



Rapport d'activités 2019

TABLE DES MATIERES

Introduction.....	2
I. Evènements marquants de l'année 2019	3
II. Le public : les primo-arrivants.....	7
III. Le travail social dans le cadre du parcours d'accueil	17
1. Organisation générale	17
2. Le volet primaire.....	20
A. Les bilans sociaux	20
B. Les bilans linguistiques et l'organisation du trajet de formation linguistique.....	22
C. Les modules d'informations Droits et devoirs.....	28
D. Durée.....	34
E. Les attestations.....	35
3. Le volet secondaire.....	36
A. Les conventions.....	36
B. L'Accompagnement individuel.....	37
C. Les formations citoyennes.....	40
D. Les formations linguistiques.....	47
E. Durée.....	47
F. Les attestations.....	49
4. Les difficultés pour les bénéficiaires.....	50
IV. L'interprétariat et la question des langues.....	52
V. Les partenariats.....	52
VI. Instances décisionnelles, moyens, ressources	55
VII. En guise de conclusions – perspectives 2020	60



INTRODUCTION

BAPA BXL asbl, association para-communale de la Ville de Bruxelles agréé comme bureau d'accueil pour primo-arrivants de catégorie IV¹ par le Collège de la Commission communautaire française (COCOF), met en œuvre le décret de ce Collège relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale², depuis 2016.

Installée dans ses nouveaux bureaux depuis la fin 2018, notre équipe a déployée une énergie renouvelée pour accomplir ses missions, avec professionnalisme, afin de garantir à notre public, les primo-arrivants, l'accès à leurs droits et aux informations nécessaires pour leur permettre de s'installer, de vivre et de s'épanouir en toute autonomie à Bruxelles, et qu'ils puissent ainsi contribuer au développement d'une société démocratique, solidaire, pluraliste, tolérante et ouverte.

L'année 2019 a été une année charnière, riche en changements : année citoyenne, année de modifications règlementaires dans le parcours d'accueil pour primo-arrivants.

En effet, suite aux constats de terrain relayés notamment dans nos précédents rapports d'activités et par nos partenaires, le Collège de la COCOF a décidé d'adapter de manière conséquente les dispositions de l'arrêté portant exécution du décret COCOF relatif au parcours d'accueil³, avec l'objectif de permettre à notre Bureau d'accueil de pouvoir offrir une réponse plus spécifique aux besoins des primo-arrivants bénéficiaires, notamment en matière d'apprentissage du français. Cette réglementation entrera en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2020.

Par ailleurs, avant de clôturer la législature, des textes relatifs au parcours d'accueil obligatoire du Collège de la Commission Communautaire commune (COCOM) ont également été publiés au cours de l'année⁴.

Le présent rapport présente les événements marquants et les statistiques sur le public accueilli au cours de l'année 2019. C'est aussi un bilan du travail de terrain réalisé au quotidien, avec nos partenaires, dans le cadre des deux volets du parcours d'accueil, la concrétisation de nouveaux projets et de collaborations favorisant non seulement l'émancipation de notre public, mais aussi sa participation sociale, économique et culturelle. Enfin, nous clôturons notre rapport par les ressources, les besoins de l'association et les perspectives 2020.

Nous vous souhaitons d'ores et déjà une agréable lecture du présent rapport.

¹ Arrêté du 21 décembre 2016 du Collège de la Commission communautaire française (COCOF)

² Décret du 18 juillet 2013 du Collège de la COCOF relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale (dénommé ci-après « décret COCOF ») et son arrêté d'exécution 2014/562 du Collège de la COCOF du 24/04/2014.

³ Arrêté du 14 mars 2019 n°2018/2162 du Collège de la COCOF modifiant l'Arrêté 2014/562 du Collège de la COCOF du 24 avril 2014 portant exécution du décret de la COCOF du 5 juillet 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants, et modifiant l'arrêté du Collège de la COCOF du 19 mars 2015 relatif à la programmation des bureaux d'accueil pour primo-arrivants et modifiant l'article 29 de l'arrêté 2014/562 - troisième lecture

⁴ Cf. note bas de page 8

I. Evènements marquants de l'année 2019



Janvier-février

Depuis le 3 janvier 2019, le **permis unique** entre en vigueur⁵, entraînant une simplification administrative pour les ressortissants non-européens qui souhaitent séjourner et travailler plus de 90 jours en Belgique. Désormais, tous les titres de séjour délivrés par la Belgique comportent une mention relative à l'accès au marché du travail. Ces modifications légales ont un impact sur le travail social de nos accompagnateurs sociaux.

Première participation de BAPA BXL au **Festival Bewogen**⁶, en février. Ce Festival favorise la rencontre entre réfugiés, nouveaux arrivants et habitants bruxellois autour d'activités culturelles. Durant deux soirées, nous avons vécu une aventure passionnante entre le public bruxellois, des femmes primo-arrivants bénéficiaires et notre équipe, lors d'une Ballade sonore et visuelle « *Pas à pas elles filent* », voyageant à la découverte de lieux importants pour elles, partageant leur vécu sur leur installation à Bruxelles. Cette ballade est le fruit d'une création collective réalisée dans le cadre d'ateliers de création sonore et d'expression visuelle mené en collaboration avec l'asbl Urbanisa'son.



« (...) En participant à cet atelier, nous avons à cœur de quitter la maison pour voir des activités, collaborer avec d'autres gens, partager nos savoirs, nos expériences et nos sentiments »

Lors d'un **workshop organisé par l'asbl Team 4 Job**, nous avons fait la connaissance des mentors de cette association; ceux-ci valorisent leurs expériences au profit des chercheurs d'emploi, y compris les primo-arrivants, dans le cadre d'un programme de mentorat. Une occasion de partager des riches moments entre l'équipe de Team4Job, les BAPA et Actiris, autour de la thématique de l'accueil des primo-arrivants et des aides à l'emploi et de renforcer notre collaboration.



Mars – mai

Respectivement courant des mois de mars et d'avril 2019, le Collège de la COCOF a publié un nouvel **appel à candidature** d'une part, pour l'agrément d'un troisième Bureau d'accueil pour primo-arrivants (BAPA) en vue de traiter 1000 parcours d'accueil annuellement, et d'autre part, pour le conventionnement d'opérateurs de formation linguistique dans le cadre du parcours d'accueil pour Primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale.

⁵ Transposition de la directive 2011/98/CE du 13/12/2011

⁶ www.bewogen.brussels

Suite à l'adoption du **nouvel arrêté** du 14 mars 2019 du Collège de la COCOF⁷ modifiant la réglementation sur le parcours d'accueil, nous avons travaillé de concert, tout au long de l'année, avec l'administration de la COCOF, le CRACS, le BAPA VIA et les opérateurs de formation linguistique, à la préparation de l'opérationnalisation de ce nouveau dispositif.

En parallèle, et dans la prolongation du travail entamé fin de l'année 2018, nous avons transmis nos observations et nos recommandations lors des discussions sur les projets de textes relatifs au parcours d'accueil (obligatoire) pour primo-arrivants du Collège de la COCOM⁸.

Par ailleurs, à l'occasion de la **fête de l'Iris** (6 mai), nous avons partagé un Stand avec le service cohésion sociale de la COCOF, BAPA VIA, AlterBrussels, LUEDO. Malgré le temps maussade, le public bruxellois est venu à notre rencontre, intéressé de découvrir nos missions respectives.



Suite à l'agrément provisoire du BAPA Convivial, en tant que troisième Bureau d'accueil, nous avons accueilli l'ensemble de leurs collaborateurs au BAPA BXL, lors de la **Journée internationale des Réfugiés** (20 juin), pour une après-midi d'échanges conviviaux entre les équipes autour de la thématique du parcours d'accueil et des missions d'un BAPA.

Par ailleurs, en collaboration avec l'asbl Alter Brussels, nous avons participé à la co-création d'un guide touristique alternatif avec nos bénéficiaires : « **Découvrir Bruxelles à travers le regard des Bruxellois. Un autre Bruxelles, le Bruxelles des autres** ».

Nos bénéficiaires ont d'une part, (re)découvert certains quartiers et institutions à Bruxelles, s'appropriant davantage leur Ville de résidence et d'autre part, ils nous ont montré la ville à travers leurs regards personnels et uniques. Lors de la création du guide, les participants ont assumé un rôle de guide touristique, recherchant des informations sur les lieux visités ; ils se sont aussi livrés sur leur vécu en tant que nouvel arrivant, partageant leur vision de Bruxelles, leurs difficultés mais aussi leurs joies, avec beaucoup de sincérité et de générosité.

Grace à cette belle expérience, nos bénéficiaires sont devenus de véritables ambassadeurs de notre Capitale, en mettant notamment à l'honneur certains lieux emblématiques de l'Histoire de la Belgique : la Place de la Liberté, la statue d'André Vésale, et bien d'autres.

⁷ Arrêté 2018/2162 du 14 mars 2019 du Collège de la COCOF modifiant l'Arrêté 2014/562 du Collège de la Commission communautaire Française du 24 avril 2014 portant exécution du décret de la Commission Communautaire Française du 18 juillet 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale, et Modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 19 mars 2015 relatif à la programmation des bureaux d'accueil pour primo-arrivants et modifiant l'article 29 de l'arrêté 2014/562 du Collège de la Commission communautaire française (MB 05/04/2019, p.35540), dénommé ci-après « Arrêté modifiant du 14/03/2019 »

⁸ Plusieurs textes ont été publiés en 2019 dont notamment : Accord de coopération du 26 avril 2019 conclu entre la Communauté flamande, la COCOF et la COCOM relatif au parcours d'accueil obligatoire des primo-arrivants à Bruxelles-Capitale et Décret du 9 mai 2019 portant assentiment à l'accord de coopération précité. (MB 17/06/2019) ; Ordonnance du 16 mai 2019 portant assentiment à l'Accord de coopération du 20 décembre 2018 conclu entre la Communauté flamande, la COCOF et la COCOM relatif au parcours d'accueil obligatoire des primo-arrivants à Bruxelles-Capitale et modifiant l'ordonnance du 11 mai 2017 concernant le parcours d'accueil des primo-arrivants, MB 04/06/19 ;

Ces moments de partages, de rires, de découvertes, furent enrichissants autant pour nos bénéficiaires que pour notre association. Cette expérience est aussi un témoignage vivant des potentialités et des compétences de nos bénéficiaires.

Le projet s'est clôturé par une exposition aux Halles Saint Gerry et une présentation du guide aux partenaires et au public bruxellois.

« (...) On se plaint très souvent de la complexité de la structure gouvernementale belge. Mais à mon avis, c'est exactement le charme du lieu. Si petit, mais si complexe, comme une personne. Ça prend du temps de le connaître mais après l'avoir connu, tu le comprendras, l'accepteras, et enfin, tu l'adoreras. La clé de l'intégration est la patience et la compréhension mutuelle. Je vous souhaite une belle aventure en Belgique. ... Ma présentation est la statue de Vésale. »



Par ailleurs, en juin, nous avons eu le plaisir de collaborer avec l'asbl SINGA BELGIUM pour le lancement du **projet CALM « Comme A La Maison »**. Celui-ci propose à des particuliers bruxellois de créer une cohabitation temporaire (3 à 9 mois) avec une personne venant de recevoir son statut de réfugié, afin de lui offrir un cadre serein pour entamer ses démarches administratives et ses recherches de logement.

Dans le cadre de ce programme, nous avons dispensé des formations aux familles accueillantes notamment sur les premières démarches à entamer par une personne réfugiée/ primo-arrivante. Ainsi, nous les avons également sensibilisés à nos missions, au parcours d'accueil organisé par les BAPA ainsi qu'aux droits et devoirs des primo-arrivants en terme de logement, de soins de santé, de droits sociaux, etc.

En outre, avant l'été, le Comité de pilotage sur l'alphabétisation de la Fédération Wallonie-BXL et de la COCOF, ont invité les BAPA et les CRI à partager leurs expériences de terrain sur l'accueil et l'accompagnement des primo-arrivants infra-scolarisés.



Septembre - octobre

Nous avons eu l'opportunité d'accueillir, dans nos locaux, une délégation marocaine des membres du Comité de programmes de la « Formation professionnelle et emploi » de la stratégie nationale d'Immigration et d'Asile au Maroc, dans le cadre d'une **visite d'échanges** organisée entre ENABEL et Actiris sur la thématique de l'intégration économique des personnes migrantes. Au cours de la journée, nous avons partagé dans la convivialité, notre expérience de terrain quant à l'accueil, l'accompagnement et la formation des primo-arrivants, en collaboration avec nos partenaires, BAPA VIA, BON et le Ciré.



Novembre - décembre

Poursuivant nos objectifs de renforcement des collaborations et la connaissance mutuelle avec nos partenaires et des acteurs de terrain, nous avons participé tout au long de l'année à plusieurs colloques, séminaires ou workshops.

Ainsi, nous sommes intervenus lors de la conférence sur le thème de l'emploi et l'immigration, dans le cadre du **projet local « Connect 1080 »**, organisé par la Maison de l'emploi de Molenbeek pour y présenter notre Bureau d'accueil.

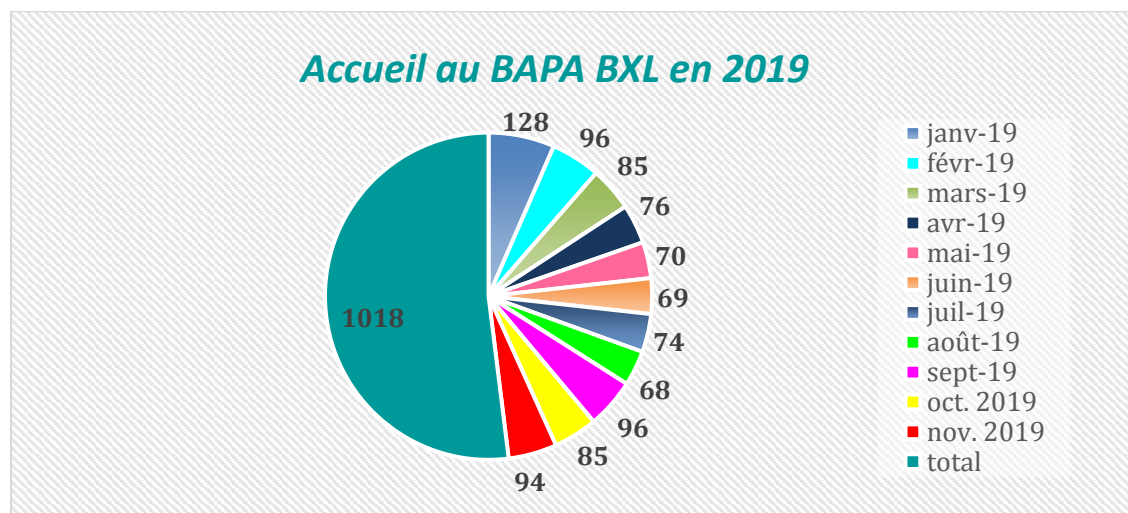
Par ailleurs, nous avons accueilli dans nos locaux, lors de deux journées de formation multidisciplinaire organisées par le GAMS, des professionnel.le.s de 1ère ligne des différents services et secteurs (médico-psychosocial, enseignement et juridique) dans le cadre du **projet ACCESS** (Appropriate Community-Based Care and Empowering Support Services) dont l'objectif est d'améliorer la prise en charge des femmes migrantes confrontées aux violences de genre en Belgique.

La **fin d'année** s'est clôturée par une présentation de nos missions aux assistants sociaux des initiatives locales d'accueil des CPAS bruxellois, en collaboration avec FEDASIL.

II. Le public : les primo-arrivants

1. Le public à l'accueil du BAPA BXL asbl

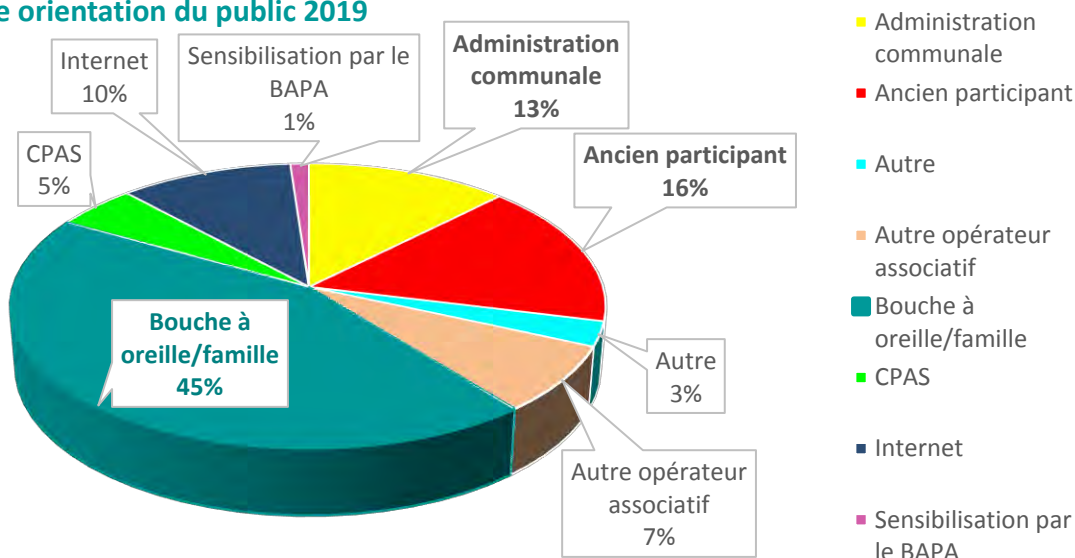
En 2019, ce ne sont pas moins de **1.018 nouvelles personnes**, originaires de **87 pays** différents, dont 58 % de femmes et 42% d'hommes, qui se sont présentées dans nos locaux afin d'y entamer, sur une base volontaire, le parcours d'accueil pour primo-arrivants.



De manière générale, le public a pris connaissance de notre offre via différents canaux, comme vous le constaterez dans le tableau ci-dessous. Tout comme en 2018, **les principaux modes d'orientation** sont : **le bouche à oreille** (45%), l'orientation par les (anciens) participants (16%) et par les administrations communale (13%).

Orientations vers le BAPA BXL	Hommes	Femmes	Autres	Total
(Ancien) participant	67	100		167
Bouche à oreille	195	261		456
Sensibilisation par votre BAPA	3	6		9
Autre opérateur associatif	40	30	1	71
Administration communale	43	92	1	136
CPAS	24	28		52
Internet	39	58		97
Autre	13	17		30
TOTAL	424	592	2	1018

Mode orientation du public 2019



L'objet des demandes initiales déclarées du public à s'adresser à notre association consiste principalement dans **l'intérêt global pour le parcours d'accueil** (54 %), en l'accès à un cours de français (20 %) et dans la volonté d'obtenir la nationalité belge (16%).

Objet de la demande	Hommes	Femmes	Autres	Total
Volonté de mieux connaître la société d'accueil	4	1	0	5
Obtenir l'accès à un cours de langue	81	128	0	209 (20%)
Résoudre une problématique sociale particulière ⁹	21	17	0	38 (4%)
Obtention de la nationalité (module citoyenneté)	75	85	0	160 (16%)
Obtention d'une preuve d'effort d'intégration (Séjour)	5	26	0	31 (3%)
Exigence d'un CPAS	0	1	0	1
Recherche d'un emploi	9	8	0	12
Intérêt global pour le parcours	229	323	0	552 (54%)
Autre	2	8	0	10
Total	426	592	0	1018

⁹ Par exemple : la recherche d'une aide dans la réalisation des démarches administratives en matière de droit de séjour (régularisation, renouvellement de séjour, aide au demandeur d'asile).

2. Le public admis

Vous trouverez ci-après, des éléments d'informations quantitatifs et qualitatifs relatifs aux personnes accueillies par notre association et admis¹⁰ dans le parcours d'accueil. Ces chiffres ont été établis : soit par une extraction de données de l'application informatique «APA»¹¹, soit par des données recueillies dans le registre d'accueil de BAPA BXL.

Nombre de personnes <u>admis</u> au BAPA BXL	En 2019	En 2018	En 2017
Hommes	320 (42%)	363	471
Femmes	442 (58%)	473	448
Autres	0	1	2
Inconnu	5	0	0
Total	767	837	921

a. Du point de vue de la nationalité des bénéficiaires

Nationalité	2019						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Afrique de l'Est	11	3%	11	2%	0	22	3%
Afrique Centrale	9	3%	14	3%	0	23	3%
Afrique du Sud	0	0%	0	0%	0	0	0%
Afrique de l'Ouest	7	2%	35	8%	0	42	5%
Afrique du Nord, <u>dont</u> :	39	12%	57	13%	0	96	13%
<i>Maroc</i>	22		41		0	63	8%
Asie de l'Ouest, <u>dont</u> :	75	23%	44	10%	1	120	16%
<i>Irak</i>	14		6		1	21	3%
<i>Syrie</i>	41		23		0	64	8%
Asie Centrale	0	0%	2	0%	0	2	0%
Asie du Sud, <u>dont</u> :	129	40%	208	47%	4	341	44%
<i>Afghanistan</i>	19		15		0	34	4%
<i>Inde</i>	103		182		4	289	37%
Asie de l'Est	1	0%	7	2%	0	8	1%
Asie du Sud-Est	1	0%	4	1%	0	5	1%
Caraïbes	0	0%	1	0%	0	1	0%
Amérique Centrale	11	3%	9	2%	0	20	3%
Amérique du Sud	6	2%	8	2%	0	14	2%
Océanie	0	0%	0	0%	0	0	0%
Europe(UE)	20	6%	22	5%	0	42	5%
Europe(Hors UE)	10	3%	17	4%	0	27	4%
Amérique du Nord	1	0%	3	1%	0	4	1%
Total	320	100%	442	100%	10	767	100%

¹⁰ Une personne est considérée comme admise au parcours d'accueil quand elle répond aux conditions d'accès, cad. à la définition du primo-arrivant au sens du décret COCOF.

¹¹ L'APA est une application informatique uniforme de gestion et de suivi des dossiers des bénéficiaires.

Le **top 3 des primo-arrivants bénéficiaires** admis en 2019 sont, comme en 2018, les personnes originaires de l'Inde (37%), de la Syrie (8%) et du Maroc (8%).

Cette situation reflète les principales nationalités d'origine des immigrants en Belgique. Les Syriens constituent, le deuxième groupe le plus représenté. En effet, la Syrie figure parmi les principaux pays d'origine des demandeurs d'asile¹² en Belgique (2018 et 2019), ayant obtenu une protection internationale¹³. Quant aux indiens et aux marocains, la plupart ont un séjour en Belgique basé sur le regroupement familial ou sur le travail, principales voies d'accès au territoire.

Depuis 2019, nous avons intensifié l'organisation des modules d'informations en Droits et devoirs **en anglais** d'une part, et augmenté la fréquence de ces modules, **en horaire décalé**, d'autre part, afin de répondre rapidement aux besoins de nos bénéficiaires. **Les modules en anglais arrivent désormais en première position**, après ceux en français et en arabe.

Le fait que plusieurs accompagnateurs sociaux puissent accueillir les bénéficiaires dans leur langue (ex. en anglais ou en arabe) facilite la communication et leur prise en charge. Cependant, nous avons également développé davantage le recours aux services d'interprétariat social lors des rendez-vous afin de ne pas surcharger les collaborateurs parlant les langues les plus répandues parmi notre public.

b. Du point de vue de l'âge des bénéficiaires

Les primo-arrivants bénéficiaires sont jeunes puisque les deux principales catégories sont, comme en 2018, les **18-29 ans (31%)** et les **30-44 ans (57%)**.

Groupe d'âge	2019						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
18-29 ans	107	33%	134	30%	0	241	31%
30-44 ans	166	52%	265	60%	4	435	57%
45-64 ans	42	13%	40	9%	1	83	11%
65-79 ans	5	2%	2	0%	0	7	1%
80 ans et plus	0	0%	1	0%	0	1	0%
Total	320	100%	442	100%	5	767	100%

L'âge des bénéficiaires a un impact sur leurs besoins, leur projet de vie et dès lors sur le type d'accompagnement et d'orientation socio-professionnelle qui leur est proposé. Nos accompagnateurs sociaux y sont attentifs et adaptent leur travail à la disponibilité et aux besoins spécifiques de leurs bénéficiaires.

¹² www.cgra.be/fr/chiffres. Avec 8%, la Syrie est le 3^e pays le plus représenté, après l'Afghanistan et le EL Salvador.

¹³ Rapport annuel 2019, Myria, p.51 (https://www.myria.be/files/Myria_RAMIG-FR_2019-AS-gecomprimeerd.pdf)

c. Du point de vue de la situation socio-économique

Les **profils de nos bénéficiaires sont relativement diversifiés**, comme en témoigne le tableau ci-dessous.

Situation socio-économique	2019						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Allocataire (E)RIS	84	26%	55	12%	1	140	18%
Au foyer/ à charge	31	10%	224	51%	0	255	33%
Autre	8	3%	8	2%	0	16	2%
Chômeur indemnisé	5	2%	8	2%	0	13	2%
Elève/Étudiant	9	3%	8	2%	0	17	2%
Employé	124	39%	63	14%	1	188	25%
ALE	1		4		0	5	
CDD	82		29		1	112	
CDI	28		23		0	51	
Autre	1		1		0	2	
Contrat étudiant	1		0		0	1	
Intérim	8		5		0	13	
Sans contrat	3		0		0	3	
Non spécifié	0		1		0	1	
Indépendant	6	2%	1	0%	0	7	1%
Incapacité de travail	0	0%	1	0%	0	1	0%
Inconnue	52	16%	72	16%	3	127	17%
Interruption totale de carrière	0	0%	0	0%	0	0	0%
Travailleur non rémunéré	0	0%	0	0%	0	0	0%
Pensionné/ prépensionné	1	0%	2	0%	0	3	0%
Total	320	100%	442	100%	5	767	100%

En 2019, la **majorité de nos bénéficiaires est au foyer ou à charge du/de la conjoint.e** (32%) ; ensuite, viennent les travailleurs (25%) et les allocataires sociaux (18%). Par rapport à 2018, le nombre de bénéficiaires, qui travaillent, à augmenter (ils étaient 21%).

Nous pensons que l'une des raisons de l'arrivée de ce public (bénéficiaire au foyer/à charge) au BAPA BXL s'explique entre autres par la mise en œuvre de la loi sur le séjour¹⁴ qui exige la preuve des efforts d'intégration en vue d'une prorogation du titre de séjour, or les personnes bénéficiaires d'un regroupement familial sont visées par cette réglementation.

De nombreuses bénéficiaires (en regroupement familial) sont au foyer, **malgré leurs diplômes et qualifications**, en raison de la barrière de la langue, de responsabilités familiales à assumer, des nombreuses démarches administratives nécessaires à la reconnaissance de leurs diplômes, au coût élevé des crèches, etc.

¹⁴ Article 1/2 de la loi du 15/12/1980 sur l'accès au territoire, le séjour et l'éloignement des étrangers, modifiée par l'article 4 de la loi du 18/12/2016, en vigueur le 26/01/2017).

Au vu de la proportion de bénéficiaires au foyer/à charge du conjoint, nous avons intensifié notre collaboration nos partenaires, dont la Maison des Enfants d'Actiris en vue de pouvoir inscrire leurs enfants dans leurs milieux d'accueil, et ainsi permettre à nos bénéficiaires de suivre les modules d'informations Droits et devoirs, les formations linguistiques et citoyenneté ou les formations qualifiantes.

Compte tenu du nombre de travailleurs représentés dans notre public, nous avons continué à proposer une offre adaptée de formations Droits et devoirs en horaire décalé et nous avons également dispensé une formation à la citoyenneté (en français), en horaire décalé. Les rendez-vous, afin de réaliser les bilans (sociaux, linguistiques) ou les entretiens de suivis de leur dossier, sont également organisés au-delà des horaires habituels de travail des accompagnateurs sociaux (après 17h).

d. Du point de vue du type de titre de séjour

Titre de séjour	2019						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Carte A	203	63%	292	66%	5	500	65%
Carte B	42	13%	34	8%	0	76	10%
Carte E	17	5%	20	5%	0	37	5%
Carte F	35	11%	70	16%	0	105	14%
Carte F+	0	0%	1	0%	0	1	0%
Annexe 19	4	1%	1	0%	0	5	1%
Annexe 19ter	0	0%	2	0%	0	2	0%
Annexe 15	2	1%	1	0%	0	3	0%
Carte Orange	17	5%	19	4%	0	36	5%
Non spécifié	0	0%	1	0%	0	1	0%
Autre	0	0%	1	0%	0	1	0%
TOTAL	320	100%	442	100	5	767	100%

La **majorité de notre public est détenteur d'une carte A**. Or plus de la moitié de ces cartes A sont détenues par des bénéficiaires de nationalité indienne (289 sur 500 cartes A) qui sont en Belgique sur base du travail ou d'un regroupement familial. L'autre grande partie est détenue par des bénéficiaires jouissant de la protection internationale (statut de réfugié ou protection subsidiaire). Les personnes avec un titre de séjour F (bénéficiaire d'un regroupement familial) représentent la deuxième catégorie de nos bénéficiaires.

Par rapport aux bénéficiaires détenteurs de carte A, l'exigence des efforts en vue de s'intégrer dans la société en tant que condition au renouvellement du titre de séjour, continue à avoir un impact dans les besoins des bénéficiaires (besoin d'être rassuré, préparation des démarches administratives de renouvellement du titre de séjour, besoin et demande d'attestations, etc.).

e. Du point de vue du motif du titre de séjour

Motif de délivrance du titre de séjour	2019						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Article 9bis	8	3%	8	2%	0	16	2%
Article 9ter	1	0%	3	1%	0	4	1%
Autre	6	2%	4	1%	0	10	1%
Citoyen Européen	6	2%	3	1%	0	9	1%
Etudes	5	2%	6	1%	0	11	1%
Inconnu	0	0%	1	0%	0	1	0%
Protection subsidiaire	13	4%	8	2%	0	21	3%
Réfugié	94	29%	53	12%	1	148	19%
Regroupement familial	69	22%	296	67%	0	365	48%
Travail	111	35%	58	13%	4	173	23%
Victime de trafic	7	2%	2	0%	0	9	1%
Total	320	100%	442	100%	5	767	100%

Presque la moitié des personnes venues s'inscrire au BAPA BXL en 2019 (**48% hommes/femmes confondus**) ont obtenu leur titre de séjour sur base du regroupement familial. Ces bénéficiaires doivent fournir la preuve des efforts d'intégration dans la société d'accueil pour obtenir un renouvellement de séjour, et l'une preuve de ces efforts consiste dans l'inscription dans un parcours d'accueil.

Le premier motif de délivrance de titre de séjour pour les hommes est **le travail (35%)**, ce chiffre s'explique par la grande proportion d'hommes de nationalité indienne, qui viennent sur le territoire via un permis de travail, et qui s'inscrivent dans notre Bureau d'accueil avec l'objectif principal d'apprendre le français. Tandis que **67%** des femmes sont bénéficiaires d'un titre de séjour sur base du **regroupement familial**.

Enfin, **un cinquième** de notre public s'est vu délivré un titre de séjour en tant que **réfugié**. Nombreux parmi eux ont été orientés par les CPAS, dans le cadre du PIIS, et doivent prouver leur intégration (apprentissage de la langue etc.) afin de conserver leur droit au RIS. La majorité d'entre eux souhaitent suivre la formation citoyenneté en vue de l'obtention future de la nationalité.

Nous avons dû adapter notre travail en conséquence, en organisant davantage de modules Droits et devoirs en anglais et en horaire décalé. De plus, la délivrance d'attestations d'inscription dans notre Bureau d'accueil aux bénéficiaires, en vue du renouvellement de leur titre de séjour, a également augmenté en 2019.

Les personnes en séjour sur base du regroupement familial ont désormais un accès plus facile au marché de travail, grâce au permis unique, entré en vigueur en 2019, ceci a eu un impact sur l'accompagnement socio-professionnel qui s'est accru pour ces bénéficiaires. Les accompagnateurs sociaux ont été également formés sur ces thématiques et leurs connaissances mises à jour.

f. Du point de vue de la commune de résidence

Commune de résidence	2019						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Anderlecht	23	7%	31	7%	1	55	7%
Auderghem	5	2%	7	2%	0	12	2%
Berchem-Saint-Agathe	2	1%	5	1%	0	7	1%
Bruxelles	76	24%	94	21%	1	171	22%
Etterbeek	50	16%	61	14%	0	111	14%
Evere	8	3%	36	8%	0	44	6%
Forest	7	2%	9	2%	0	16	2%
Ganshoren	6	2%	10	2%	0	16	2%
Inconnue	1	0%	0	0%	0	1	0%
Ixelles	28	9%	27	6%	0	55	7%
Jette	5	2%	6	1%	0	11	1%
Koekelberg	3	1%	1	0%	0	4	1%
Laeken	14	4%	24	5%	0	38	5%
Molenbeek-Saint-Jean	10	3%	12	3%	0	22	3%
Neder-Over-Heembeek	6	2%	6	1%	0	12	2%
Saint-Gilles	12	4%	10	2%	0	22	3%
Saint-Josse-Ten-Noode	26	8%	28	6%	1	55	7%
Schaerbeek	13	4%	17	4%	0	30	4%
Uccle	7	2%	18	4%	0	25	3%
Watermael-Boitsfort	2	1%	4	1%	0	6	1%
Woluwé -Saint-Lambert	12	4%	26	6%	2	40	5%
Woluwé-Saint-Pierre	4	1%	10	2%	0	14	2%
Total	320	100%	442	100%	5	767	100%

Notre association est située en plein cœur du Centre-ville, à proximité des services administratifs de la Ville de Bruxelles, du CPAS de Bruxelles et de nombreuses associations et services, ce qui a un impact sur la **commune de résidence d'origine la plus représentée parmi nos bénéficiaires, la Ville de Bruxelles (24% dont NOH).**

La deuxième commune comptabilisant 14% des bénéficiaires inscrits, est Etterbeek. Ceci s'explique en grande partie par la présence d'une forte population d'origine indienne dans cette commune, ainsi que dans les communes d'Evere (6%) et d'Ixelles (7%).

Pour répondre aux besoins de nos bénéficiaires, nous avons poursuivi le développement de notre réseau de contacts, des nouvelles collaborations (orientation mutuelle du public, accompagnement individuel adapté, etc) sur l'ensemble du territoire régional.

g. Du point de vue du type de ménage

Type de ménage	2019						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Couple avec enfant(s) dans le ménage	88	28%	177	40%	0	265	35%
Couple avec enfant(s) <u>hors</u> ménage	19	6%	6	1%	1	26	3%
Couple sans enfant	56	18%	89	20%	0	145	19%
Famille monoparentale	12	4%	46	10%	0	58	8%
Personne isolée	72	23%	45	10%	1	118	15%
Autre	21	7%	8	2%	0	29	4%
Non défini	52	16%	71	16%	3	126	16%
Total	320	100%	442	100%	5	767	100%

Etant donné que la principale raison de la délivrance du titre séjour est le regroupement familial, **la plupart de nos bénéficiaires soit des couples (57%) avec ou sans enfants.**

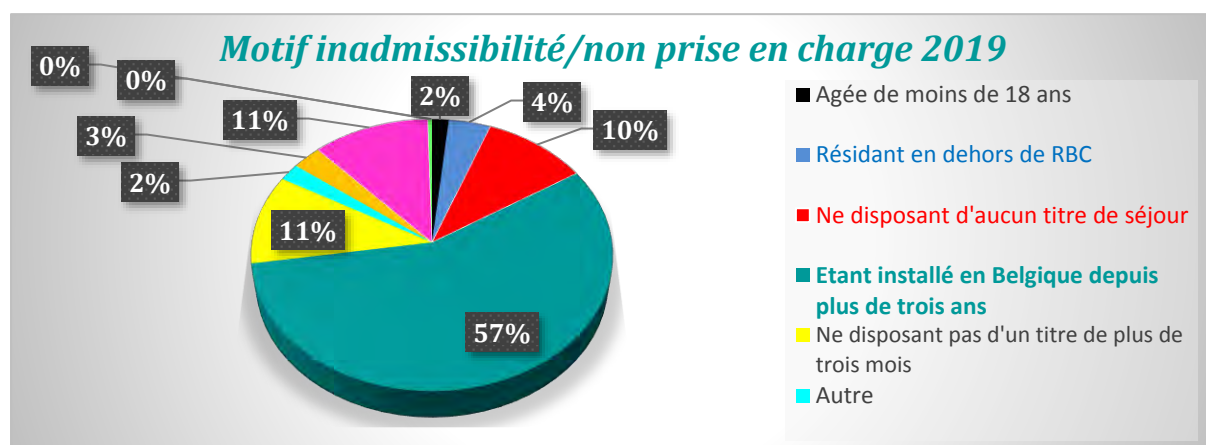
A cet égard, nous avons adapté notre travail : ainsi, nous avons renforcé nos partenariats avec les crèches, nous avons également multiplié notre travail d'accompagnement en terme de recherche d'écoles, de logements et d'activités extra-scolaires. Le partenariat avec l'asbl SINGA a été accentué, entre autres afin de favoriser la création des liens et du réseau social notamment pour les personnes isolées.

Nous avons, en outre, informé et accompagné des personnes primo-arrivantes dans le cadre de leur procédure de regroupement familial (en particulier les personnes reconnues réfugiées) et nous les avons orientés vers les partenaires spécialisés tels que SIREAS asbl.

3. Le public non admis et le public non participant au parcours

Toutes les personnes qui se sont présentées dans nos bureaux n'étaient malheureusement pas immédiatement admissibles lorsqu'elles se sont présentées à l'accueil de BAPA BXL, pour un premier contact, et ce pour l'un des motifs précisés ci-après (cf. tableau)

Il s'agit au total de près de **244 personnes qui n'ont pu être inscrites** directement, lors de leur premier accueil, soit 24% de notre public (cf. schéma ci-dessous). C'est près de 2% de personnes en moins qu'en 2018, même si **le nombre de personnes ayant un séjour légal de plus de trois ans reste quant à lui constant depuis 2018.**



Motif	Nombre
Ne disposant d'aucun titre de titre de séjour	25 personnes
Ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois	26 personnes
Etant installée en Belgique depuis plus de trois ans	138 personnes
Résidant en dehors de la RBC	10 personnes
Agée de moins de 18 ans	4 personnes
Parce qu'elle était de nationalité belge	7 personnes
Parce que votre offre était saturée	0 personnes
Parce que leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre développée	1 personnes
Parce qu'elles étaient déjà inscrites dans un autre BAPA	28 personnes
Autre	5 personnes
Total	244 personnes

Nous avons réorienté, lors de l'accueil, les personnes, qui ne réunissaient pas les conditions d'accès au parcours d'accueil, non intéressées ou dont l'offre de services de BAPA BXL ne correspondaient pas à leurs demandes, notamment vers les opérateurs suivants :

- ✓ Des associations : Objectif (nationalité), Atelier des droits sociaux (difficultés liées au CPAS et au bail), le CIRE (équivalence de diplômes), le SIREAS, Myria, SESO et l'ADDE, CAW (séjour, regroupement familial), MEDIMMIGRANT, CONVIVENCE/Habiter Bruxelles (logement), Service droits des jeunes, Inforjeunes, les opérateurs reconnus en cohésion sociale pour dispenser la formation à la citoyenneté¹⁵, Démocratie plus asbl, le SAMU SOCIAL ; Athéna (service d'urgence médicale), BRAVVO asbl (service Nota Bene) ; le GAFFI, d'autres BAPA (BON vzw, VIA asbl); etc.
- ✓ Des services telles que les Administrations communales ; les CPAS ; les Missions locales (ex. Saint- Gilles, Ville de Bruxelles, Ixelles), les Maisons de l'emploi ; la Cité des métiers ; Famifed ; le Bureau d'aide juridique ou un avocat, Fedasil, Croix-Rouge, CAAMI, les antennes scolaires de certaines communes, etc
- ✓ Les Etablissements de promotion sociale ou le CVO Lethas, pour les formations linguistiques, Lire et écrire asbl, EFP ; Bruxelles-Formation, nos opérateurs linguistiques, Centre Hispano-Belga, Maison de l'Amérique Latine, les services proposant tables de conversations, etc.

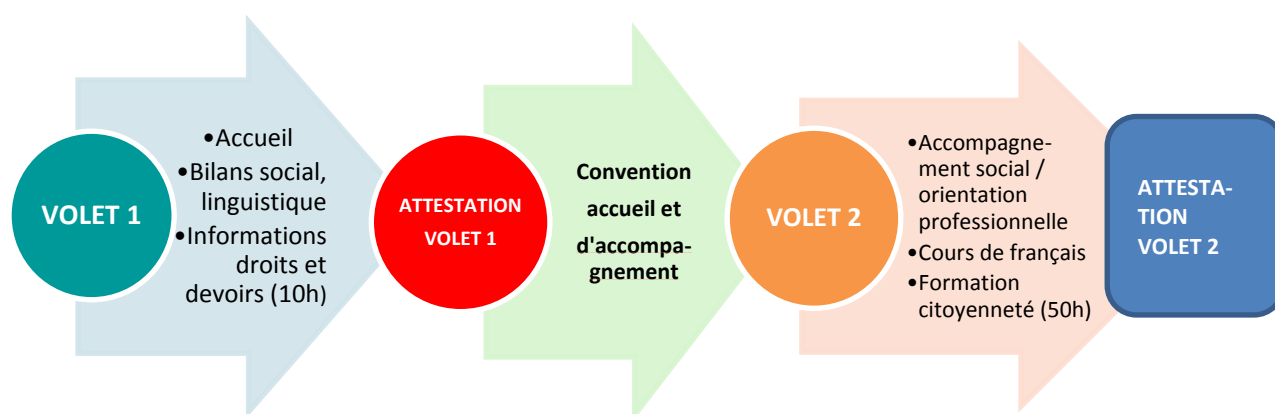
¹⁵ Solidarité savoir, le Centre culturel Omar Khayam, Institut Kurde de Bruxelles, le Ciré, Convivial

III. Le travail social dans le cadre du parcours d'accueil

1. Organisation générale

Dossiers actif au 31/12/2019 ¹⁶	Effectif	Pourcentage
Données en cours	39	2%
Admis	5	0%
Volet primaire en cours	147	6%
Dossiers ouverts	129	6%
Dossiers traités ¹⁷	234	10%
Volet primaire complet	177	8%
Conventions générées	116	5%
Conventions refusées	5	0%
Volet secondaire en cours	1.186	52%
Volet secondaire complet	3	0%
Dossiers suspendus	238	10%
Total des dossiers actifs	2.279	100%

Le schéma du parcours d'accueil



¹⁶ Les dossiers considérés comme "actifs" représentent l'ensemble des dossiers (peu importe la date de création ou d'admission), à l'exception des dossiers archivés.

¹⁷ Un dossier est considéré comme « traité » lorsqu'un bilan social et un bilan linguistique ont été réalisés.

I. Le Volet primaire

1. L'accueil

Le parcours au BAPA BXL démarre avec l'accueil du bénéficiaire par un accompagnateur social, qui sera le référent de la personne jusqu'à la fin de son parcours d'accueil. Le bénéficiaire est reçu de manière individuelle, afin de respecter sa vie privée et garantir la confidentialité des échanges. Si un couple ou une famille se présente, il y aura alors autant de travailleurs sociaux désignés que de membres dans la famille.

Lors de l'accueil, l'accompagnateur social explique le parcours à l'aide d'un schéma visuel, vérifie les conditions d'accès et inscrit le bénéficiaire, si c'est son souhait. Il fait appel à un service d'interprétariat social s'il ne partage aucune langue commune avec le bénéficiaire.

Si ce dernier se présente avec une demande urgente, l'accompagnateur social effectue déjà une orientation. Pour les personnes qui ne sont pas éligibles au parcours d'accueil, une orientation leur est proposée en fonction de leurs demandes et de leurs besoins (cf. supra).

2. Bilan social

L'accompagnateur social fixe ensuite rapidement une date de rendez-vous pour effectuer le bilan social avec le bénéficiaire et avec un interprète si besoin. En fonction de la disponibilité de chacun, le bilan est généralement réalisé endéans la semaine qui suit le premier entretien d'accueil.

Lors du bilan social, nous identifions les compétences et les besoins de la personne, en se fondant sur un questionnaire qui aborde notamment différents domaines et aspects de la vie courante d'une personne (ex. logement, études et formations, etc) et consignons les informations et les démarches que nous leur proposons dans leur dossier (APA).

Il s'agit donc d'une étape clé dans le cadre du processus d'accompagnement : ce bilan permet de définir les objectifs et les stratégies à mettre en place pour la suite du parcours mais aussi de se rendre compte des potentialités du bénéficiaire, de celles de son entourage et des freins éventuels (méconnaissance de la langue, difficulté de mobilité, analphabétisme).

A cette occasion, nous regardons les possibilités d'inscription du bénéficiaire à un module d'informations Droits et devoirs dans une langue comprise par celui-ci.

3. Bilan linguistique

Ensuite, nous fixons un nouveau rendez-vous pour effectuer le bilan linguistique. Si le bénéficiaire dispose d'une attestation reconnue ou d'un diplôme attestant le niveau A2 minimum, il est exempté du test de positionnement (test FLE ou le test Alpha, en fonction du niveau d'études du bénéficiaire). Les deux tests permettent d'évaluer les quatre compétences linguistiques : compréhension orale/écrite, production orale/écrite. Le but de

ces tests est d'identifier les besoins linguistiques de la personne et de pouvoir l'inscrire dans un cours correspondant au niveau adéquat.

4. Remise de l'attestation de Volet primaire

Une fois que le bénéficiaire a effectué le bilan social, le bilan linguistique et a suivi les 10h du module d'informations Droits et devoirs, le travailleur social lui remet une attestation de volet 1 (volet primaire). Cette attestation peut servir de preuve d'intégration dans le cadre du renouvellement de séjour de certains bénéficiaires ou être demandée par le CPAS.

5. Proposition de la Convention d'accueil et d'accompagnement

Un nouveau rendez-vous est fixé avec le bénéficiaire afin lui expliquer le contenu de la proposition de convention d'accueil et d'accompagnement. Le bénéficiaire dispose d'un délai de réflexion de 8 jours ouvrables avant de signer la convention ; celle-ci peut également être modifiée le cas échéant. Le volet secondaire du parcours débute, dès la signature de la convention, qui stipule les engagements réciproque des deux parties.

II. Volet secondaire

Le volet 2 peut comprendre de l'accompagnement social, une orientation socio-professionnelle, des cours de français et un module à la citoyenneté.

- ❖ **L'accompagnement** : qui vise à répondre aux besoins individuels du bénéficiaire (identifié lors du bilan social). Cependant, cet accompagnement démarre bien souvent déjà lors du volet primaire. Notons par ailleurs que les besoins à résoudre évoluent et se diversifient sur la durée du parcours.
- ❖ **L'orientation ISP** : pour les bénéficiaires qui nécessitent une orientation socio-professionnelle, l'accompagnateur social lui indiquera, selon ses besoins, un.e opérateur/association spécialisé.e en la matière.
- ❖ **Modules linguistiques** : selon le niveau de connaissance du bénéficiaire mis en exergue lors du bilan linguistique, il sera inscrit, en priorité, dans un module auprès de nos opérateurs conventionnés.
- ❖ **Module de Citoyenneté** : il lui est proposé de les suivre en français, arabe ou anglais, selon les compétences linguistiques du bénéficiaire
- ❖ **Attestation de volet secondaire** : lorsque les besoins identifiés lors des bilans social et linguistique sont rencontrés, que le niveau de français A2 du bénéficiaire est atteint, qu'il a suivi le module de citoyenneté (s'il en avait émis le souhait), bref qu'il a acquis de l'autonomie et a respecté les engagements contenus dans sa convention, le travailleur social pourra lui remettre une attestation de fin de parcours.

Par conséquent, un rendez-vous sera fixé avec la personne afin d'évaluer l'ensemble du parcours d'accueil et vérifier que les besoins identifiés ont bien été satisfaits. Un rapport de clôture du dossier sera également réalisé.

2. Le volet primaire

A. Les bilans sociaux

Le bilan social est une **étape importante dans le parcours d'accueil** car il permet d'une part, d'instaurer une relation de confiance avec le/la primo-arrivant.e bénéficiaire, de comprendre sa situation administrative/personnelle, d'identifier ses besoins, ses compétences, ses potentialités et les freins éventuels à son émancipation ; et d'autre part, de définir les objectifs et le programme d'accompagnement individualisé à long terme qui sera défini conjointement avec celui-ci.

Nous avons réalisé **700 bilans sociaux en 2019**.

Bilans sociaux réalisés	2019	
Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	294	42%
Femme	404	58%
Inconnu	2	0%
Total	700	100%

Ainsi, lors de la réalisation du bilan social, l'accompagnateur social référent prévoit un laps de temps nécessaire, afin de mettre le/la bénéficiaire en confiance, de faire connaissance avec celui/celle-ci dans un climat convivial, serein et confidentiel, et de lui permettre de s'exprimer librement et à son rythme.

Le bilan social nécessite un investissement important de la part du/de la bénéficiaire, qui se confie et de la part de l'accompagnateur social référent, qui est à l'écoute de la personne et ce, en vue de lui proposer, avec son consentement, le parcours d'accueil et un plan d'accompagnement personnalisé.

L'accompagnement social varie selon les besoins et les attentes exprimés par chaque bénéficiaire ; il présente **différentes formes** : une écoute attentive, une aide dans les démarches administratives, des conseils, des informations, une orientation, l'appel à des intervenants extérieurs (ex. administration communale, ...).

Selon les thématiques reprises dans l'APA, voici les différentes aides apportées par les accompagnateurs sociaux :

- ✓ **Séjour et parcours migratoire** : l'accompagnateur social référent explique les démarches administratives à entreprendre, les rôles des services, communique des informations et les changements survenus dans la législation (ex. renouvellement des titres de séjour à la commune, auprès de l'Office des Etrangers, procédure de

regroupement familial, rectification d'erreurs administratives, permis unique), informations et orientation vers des services spécialisés ou des avocats (ex. violences conjugales, ordre de quitter le territoire, changement de titres de séjour, etc), accompagne la personne en remplissant les formulaires adéquats.

- ✓ **Vie de famille** : l'accompagnateur.rice social.e assiste le bénéficiaire dans ses démarches administratives (ex. inscriptions scolaires des enfants, communication des procédures d'inscription, recherche d'écoles, remplissage de formulaire d'inscription pour l'enseignement secondaire, demandes d'allocations d'études etc.; recherche d'un milieu d'accueil et de garde d'enfants ... ; activation de droits (ex. allocations familiales : contact avec Famifed, remplissage de formulaires...) ; en cas de difficultés avec les écoles ou lors de problèmes intrafamiliaux (séparation, garde d'enfants, médiation familiale, violence intrafamiliale, ...), il/elle oriente vers des professionnels Il/elle fourni les informations sur les démarches à accomplir (inscription d'un nouveau-né, en crèche, reconnaissance de l'enfant, etc.)
- ✓ **Situation professionnelle et financière** : l'objectif est d'accompagner la personne, dans son projet professionnel et/ou de formations pouvant améliorer sa situation sociale et l'insérer sur le marché de l'emploi : l'inscrire à des formations, auprès d'Actiris, VDAB, In Brussel, Team for a Job, Job Yourself... Il/elle informe le bénéficiaire des différentes aides à l'emploi. Si le besoin est exprimé, le référent entreprendra des démarches administratives et/ou une orientation spécifique (par ex. : le 1819 (indépendant), vers des structures compétentes telles que : les Missions locales (rédaction de Cv et de lettres de motivation), vers la Cité des Métiers ou les centres EPN (accès à l'outil informatique en vue de rechercher un emploi).

En cas de dettes, le référent apporte également une aide dans les plans de paiement ; l'oriente vers un service de règlement collectif de dettes, vers le CPAS, (ex. constitution d'un dossier pour ouvrir le droit au RIS), etc. Lors des prolongations des aides financières, le référent explique au bénéficiaire ses droits et devoirs dans le cadre du Projet individualisé d'intégration Sociale ; il vérifie l'ouverture et le respect d'autres droits (chômage, incapacités, Grapa, handicap etc).

- ✓ **Etudes et formations** : sur base du parcours scolaire, des besoins et demandes de formations des bénéficiaires, l'accompagnateur social référent propose une orientation pour une équivalence de son diplôme (Cire) et/ou recherche des formations qui correspondent aux souhaits de la personne (Cité des Métiers, Dorifor) et l'oriente vers des structures de formations reconnues (Bruxelles Formation, CEFORA, Validation des compétences, centres de formation ISP, ...). Accompagnement dans la recherche de cours de langue, vers la reprise d'études (CESS, Bacheliers, Masters), formations en détermination de projet professionnelle, préformations, formations de base ou de remédiation (mathématiques, français...).
- ✓ **Santé et accès aux soins** : l'accompagnateur social vérifie si le bénéficiaire et sa famille sont affiliés à une mutuelle ou s'ils disposent d'une assurance privée ; lui donnera les informations sur les différentes mutuelles, sur la CAAMI.

Il entreprendra les démarches pour activer ses droits (ex. tarif social pour l'énergie).

Lorsque le bénéficiaire émerge au CPAS, le référent l'informe sur ses droits, la possession de la carte médicale, et entreprendra les démarches administratives nécessaires le cas échéant. Pour les Européens et/ou sans ressources financières, il conseillera d'introduire une demande auprès du CPAS (ex. aide médicale urgente) ou l'orientera vers d'autres structures spécialisées (ex. Medimmigrant, Médecin du monde, ...). Le travailleur social oriente également vers des professionnels de la santé, les plannings familiaux ou des centres de santé mentale (ex. le Méridien), il assurera le suivi de dossiers avec d'autres intervenants (ex. santé mentale, MASS, Titeca, associations travaillant sur des situations d'assuétude/toxicomanie (SAS).

- ✓ **Logement** : en cas de difficultés dans le logement (ex. insalubrité), il l'orientera vers des associations spécialisées (Convivence ou autres), entreprendra des démarches (ex. explication du contrat de bail, du renouveau, ...). Le travailleur social accompagne le bénéficiaire pour l'inscrire en logement social, dans des Agences Immobilières Sociales ou au Fonds du Logement (location, prêt hypothécaire). Dans la cas d'une situation de sans-abrisme, il aidera à rechercher des solutions (contact des maisons d'accueil : Ariane, Pierre d'angle, Samu social, etc).
- ✓ **Réseaux sociaux** : l'accompagnateur social référent peut l'orienter vers des structures favorisant le lien social ou des activités culturelles/sportives ou autres (Singa, tables de conversation, activités parents/enfants, structures adaptées à des enfants aux besoins spécifiques,). Dans certains cas, le travailleur social informera le bénéficiaire sur le bénévolat.

En conclusion, le bilan social n'est pas immuable, il sera complété et adapté jusqu'à la signature de la Convention d'accueil et d'accompagnement car il dépend fortement des besoins exprimés par le bénéficiaire et de la relation de confiance qui a été instaurée avec son accompagnateur social référent.

B. Les bilans linguistiques et l'organisation du trajet de formation linguistique

B1. Les bilans linguistiques

L'ensemble des accompagnateurs sociaux réalisent les bilans linguistiques. Ils ont réalisé **686 bilans linguistiques** en 2019.

Nombres de bilans linguistiques réalisés		2019	
Sexe		Effectif	Pourcentage
Homme		295	43%
Femme		389	57%
Inconnu		2	0%
Total		686	100%

Les tests de positionnement de français, sont adaptés au niveau de scolarité du bénéficiaire : l'un pour un public « Français Langue Etrangère (FLE) » et l'autre adapté à un public n'ayant pas obtenu le CEB (certificat d'études de base (primaire) « Alphabétisation (Alpha) ». Le test a pour objectif de mettre en exergue les compétences linguistiques de la personne afin de l'orienter vers un cours de français adapté à ses besoins.

De manière générale, le test Alpha ne pose pas de problème, contrairement au test FLE qui est plus problématique dans sa compréhension et sa mise en œuvre (ex. difficulté de positionner une personne qui a des compétences très disparates, l'ambiguïté de certaines consignes, etc). A côté de cela, d'autres difficultés ont été rencontrées lors de la réalisation des bilans linguistiques :

- Les bénéficiaires ont, dans certains cas, déjà effectués des tests auprès d'autres écoles ou institutions et sont réticents à devoir recommencer les tests.
- Certains bénéficiaires sont stressés même si le référent les met en confiance.
- Le manque de disponibilité des bénéficiaires qui travaillent ; la disponibilité ou les difficultés de concentration des parents accompagnés de leurs enfants en bas âge.
- Certains primo-arrivants ne donnent pas leur niveau de scolarité réel afin d'être sous-évalué et de pouvoir démarrer les modules de FR au niveau débutant ; d'autres refusent /sont réticents de le réaliser avec ce même objectif alors qu'ils ont déjà des notions de FR ou s'ils estiment avoir un niveau supérieur au FLE A2. Dans ce dernier cas de figure, il est dès lors nécessaire de leur expliquer l'exigence administrative.

Enfin, nous devons également mettre en exergue le fait que plusieurs bénéficiaires ont été invités à passer le bilan linguistique/les tests de positionnements, ainsi que le bilan social, mais qu'ils ne se sont finalement jamais présentés, malgré les tentatives de leur fixer un nouveau rendez-vous. Ceci a un impact sur le travail de nos accompagnateurs sociaux et le parcours des bénéficiaires concernés.

A l'issue des bilans linguistiques, **108 personnes** (16% des bilans réalisés) ont été considérées **comme maîtrisant** au minimum les compétences du niveau A2 en français, tandis que **578 personnes** (84%) n'ont **pas** été considérées comme maîtrisant les compétences du niveau A2 en français. 12 % des personnes ont été positionnées en alphabétisation et 82 % en FLE (français langue étrangère), comme l'atteste les tableaux ci-dessous.

Nombre de personne maîtrisant l'A2	2019					
	Homme		Femme		Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Positionnement "Au-delà du A2" par le BAPA	11	28%	23	33%	34	31%
Attestation reconnue	28	72%	46	67%	74	69%
Total	39	100%	69	100%	108	100%

Nombre de personne ne maîtrisant pas l'A2	2019						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
Module pressenti	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Alpha Fle Oral A 1.1	16	6%	16	5%	0	32	6%
Alpha Fle Oral A 1.2	6	2%	6	2%	0	12	2%
Alpha Ecrit A 1.1	3	1%	4	1%	0	7	1%
Alpha Ecrit A 1.2	3	1%	5	2%	0	8	1%
Alpha Ecrit A 2	1	0%	2	1%	0	3	1%
Filière Alpha (module inconnu)*	6	2%	4	1%	0	10	2%
Sous-total Alpha	35	14%	37	12%	0	72	12%
FLE A A1.1	34	13%	25	8%	1	60	10%
FLE A A1.2	32	13%	14	4%	0	46	8%
FLE A A2	4	2%	5	2%	0	9	2%
Filière FLE A (module inconnu)*	11	4%	7	2%	0	18	3%
Sous-total FLE A	81	32%	51	16%	1	133	23%
FLE B A1	95	37%	162	51%	1	258	45%
FLE B A2	21	8%	31	10%	0	52	9%
Filière FLE B (module inconnu)*	20	8%	35	11%	0	55	10%
Sous-total FLE B	136	53%	228	71%	1	365	63%
Non spécifié	4	2%	4	1%	0	8	1%
Total	256	100%	320	100%	2	578	100%

B2. Les trajets de formation linguistiques auprès des opérateurs linguistiques (« OL »)

2.2.1 . Choix de l'opérateur linguistique et l'inscription dans un module

Quinze opérateurs linguistiques¹⁸ ont été conventionnés par la COCOF pour dispenser des cours de français gratuits. A côté du niveau de l'apprenant et de la filière linguistique (Alpha/FLE), le choix de l'opérateur linguistique (OL) se fait conjointement avec le bénéficiaire, afin de lui trouver un opérateur qui lui convienne le mieux et s'assurer de sa présence au cours. Pour y parvenir, le référent sera attentif à **plusieurs facteurs**, dans le cas où plusieurs modules correspondent aux besoins du bénéficiaire :

- ✓ La *disponibilité du bénéficiaire, la mixité du groupe, la fréquence et les horaires des cours* (en adéquation avec les obligations de la vie familiale ou professionnelle du bénéficiaire¹⁹).

¹⁸ Centre social du Béguinage, CEDAS, Centre TEFO, CIPROC, CIRE, Entraide des Marolles, Entraide Bruxelles, HSS, Le Maître mot, SAMPA, Maison de quartier Helmet, Partenariat Marconi, Proforal, SIMA et le Piment (courant 2019).

¹⁹ Certains de nos bénéficiaires ont des horaires de travail atypiques (notamment dans l'Horeca) ; pour ces derniers, il est très difficile de trouver un module qui leur convienne

- ✓ La *continuité pédagogique de l'apprentissage* : nous favorisons l'OL qui propose plusieurs modules correspondants aux besoins du bénéficiaire pour éviter les changements de trajets, maintenir un réseau social et des liens avec l'OL, les formateurs et les apprenants.
- ✓ La *proximité géographique* du domicile de la personne, de l'école de l'enfant ou du lieu de travail : est un facteur important mais d'autant plus pour les personnes analphabètes ou infra-scolarisée, qui éprouvent parfois plus de difficultés en terme de mobilité.
- ✓ La *facilité d'accès (transports/chemin)* pour arriver chez l'OL : peu de correspondances ou trajet facile à pied/vélo, etc. Les travailleurs sociaux expliquent le trajet (via les plans et itinéraires de la STIB ou autre) ; en cas de grande difficulté de mobilité, ils font appel à l'asbl Les Amis d'accompagner afin qu'une personne puisse les accompagner le premier jour de cours.
- ✓ Les *exigences familiales* : choix d'un cours avec une personne de leur entourage car cela les rassurent (pour effectuer les trajets ensemble notamment). Les travailleurs sociaux veilleront en principe à ne pas inscrire des conjoints dans le même groupe.
- ✓ L'adéquation entre *l'approche pédagogique de l'opérateur linguistique avec le profil, les besoins ou le projet du bénéficiaire*.

2.2.2. Difficultés rencontrées à inscrire les participants à des modules linguistiques

Nous avons encore rencontré des difficultés à inscrire les bénéficiaires dans des modules, même si la situation s'est encore améliorée, pour les raisons sont les suivantes :

- ✓ *En cas d'échec/redoublement de la/les personne.s ; délais d'attente parfois assez longs pour l'inscription dans un premier module*
- ✓ *Difficulté au niveau des horaires* : les modules en matinée commencent parfois trop tôt (8h30) et sont difficile à concilier avec leurs obligations familiales ; il en va de même pour les modules en décalé (impossibilité d'arriver au cours pour 16h ou 16h30). Certaines adaptations d'horaires ont permis de réduire ces difficultés. Par ailleurs, les modules commençant en après-midi sont très peu investis
- ✓ *Le volume horaire proposé ne convient pas (4 ou 5 jour/semaine)* : certains doivent trouver des modules de 20h semaine (contraints par les CPAS), pour d'autres, il est difficile de concilier les horaires des cours avec leurs vies professionnelles, familiales, leur état de santé, les démarches administratives urgentes à régler.
- ✓ *Difficultés de trouver un lieu d'accueil pour les enfants en bas âge* : des bénéficiaires ne peuvent suivre les cours, soit par manque de place pour leur enfant dans les structures d'accueil, soit par manque de moyens financiers (surtout pour les personnes qui émargent au CPAS). Trouver une place reste compliqué et ce, malgré

les collaborations fructueuses avec nos partenaires. De plus, certains bénéficiaires préviennent leur référent tardivement de leur besoin d'une crèche pour leur enfant.

- ✓ *Géographique* : la proximité des opérateurs linguistiques (OL) est un facteur déterminant dans le choix des modules. Certains bénéficiaires habitent dans des quartiers très décentrés (Woluwe, Auderghem, Watermael-Boitsfort, Anderlecht...) où il y a peu d'offre d'OL à proximité.
- ✓ *Coûts de transports* représente une difficulté pour certains bénéficiaires, qui n'émargent au CPAS.
- ✓ *Choix des établissements de promotion sociale* est de plus en plus privilégié car les établissements délivrent des attestations reconnues pour l'obtention de la nationalité, outre la bonne réputation de certaines écoles de promotion sociale.

Certaines de ces difficultés ont trouvé ou trouveront une solution : en 2019, notamment suite au lancement du nouvel appel pour le conventionnement d'opérateurs de formations linguistiques par la COCOF pour augmenter le nombre de modules de français conventionnés tant en Alpha qu'en FLE (ouverture de 14.750 heures) d'une part. Et en 2020 d'autre part, avec l'extension des établissements de promotion sociale et de Bruxelles Formation comme opérateurs linguistiques dans le cadre du parcours d'accueil²⁰.

2.2.3. Motifs de refus de suivre un cours auprès d'un opérateur linguistique BAPA

Dans plusieurs cas, certains bénéficiaires ont décliné la proposition de cours de français chez un de nos opérateurs linguistiques malgré une maîtrise du français inférieure au niveau A2 et ce, pour diverses raisons :

- ✓ Ils étaient déjà inscrits à des cours de français hors BAPA BXL ou voulaient suivre les cours uniquement dans un établissement de promotion sociale ;
- ✓ Ils sont convaincus d'avoir le niveau A2 ou un niveau de français suffisant pour accomplir leur projet de vie, professionnel. Dans ce cas, nous les invitons à passer un test chez Actiris ou Bruxelles Formation pour attester de leur niveau.
- ✓ Le CPAS préfère les inscrire dans des modules ISP ou auprès de leurs partenaires
- ✓ Des problèmes de santé (physique, fragilité psychologique, assuétudes) ; le bénéficiaire est trop âgé pour se déplacer ; le manque de confiance du bénéficiaire en ses aptitudes à l'apprentissage d'une nouvelle langue
- ✓ Leur indisponibilité (la personne travaille ou suit une formation professionnelle, ou autre (projet professionnel, ...) ou une offre qui ne correspondant pas aux contraintes du bénéficiaire (activité professionnelle avec des horaires atypiques).

²⁰ cf. Arrêté modifiant du 14/03/2019.

- ✓ Leur situation financière constitue un vrai frein pour bon nombre de nos bénéficiaires (problème des coûts liés aux transports, volonté de privilégier la recherche d'un emploi ou de travailler pour vivre dignement, améliorer leurs conditions financières ou conserver leur droit de séjour)
- ✓ La question de garde d'enfants en bas âge et les difficultés à trouver un milieu d'accueil. Dans d'autres cas, la personne ne souhaite pas que son enfant fréquente un milieu d'accueil et préfère plutôt attendre qu'il soit scolarisé.
- ✓ Des préoccupations administratives, familiales ou autres : certains doivent faire face à de nombreux soucis administratifs qu'ils préfèrent régler avant de commencer les cours (exemple un regroupement familial avec des complications)
- ✓ La personne souhaite prioritairement apprendre le néerlandais ou l'anglais (enfants scolarisés dans les écoles néerlandophones, facilité d'apprentissage, avantages de la connaissance du néerlandais pour la recherche d'emploi)
- ✓ Certains bénéficiaires ne sont pas réceptifs à la pédagogie des opérateurs linguistiques partenaires du BAPA BXL (beaucoup d'oral et de mises en situation – moins d'accent mis sur l'écrit).

B3. Les dossiers considérés comme « traités »

675 dossiers ont été considérés comme « traités ». Un dossier est considéré comme étant traité, lorsqu'un bilan social et un bilan linguistique ont été réalisés.

Nombre de dossiers traités	En 2019	En 2018	En 2017
Hommes	285	311	384
Femmes	388	417	402
Autres	0	0	2
Inconnu	2		
Total	675	728	788

C. Les modules d'informations Droits et devoirs

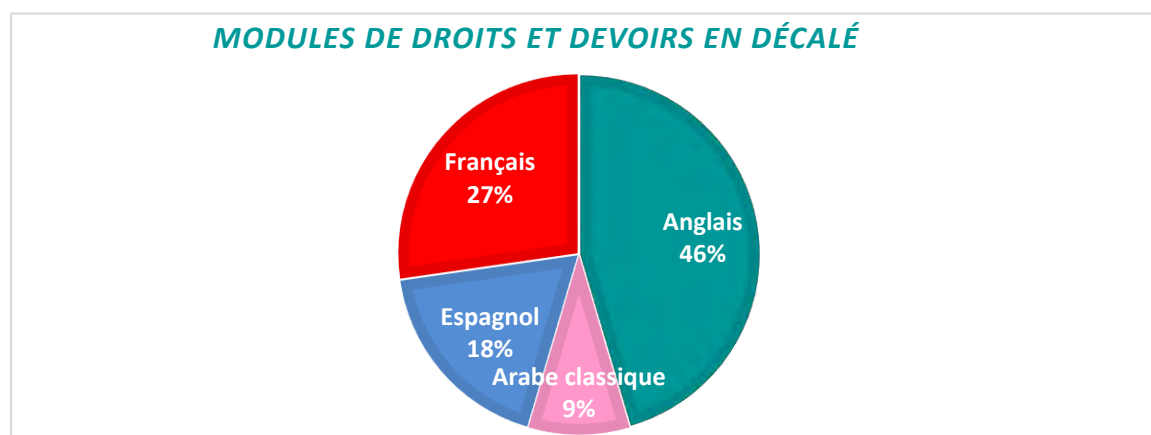
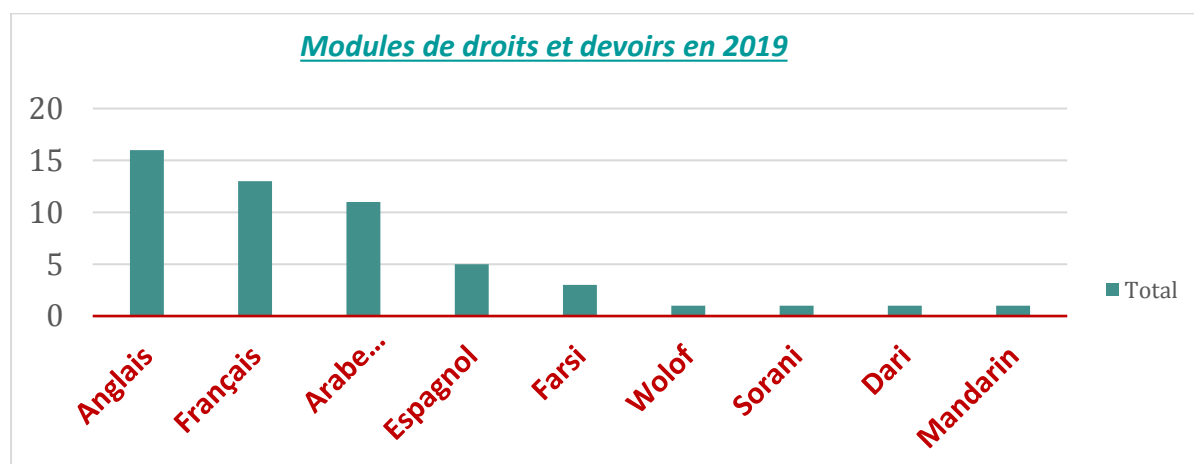
C1. Nouveautés en 2019 et données chiffrées

La langue parlée par les personnes accueillies dans notre bureau d'accueil influence, de facto, la langue des modules d'informations Droits et devoirs (dénommé D&D)) dispensés.

Les modules (10 heures) sont créés en fonction des besoins et des langues comprises par nos bénéficiaires, et ils sont dispensés directement par nos formateurs, le cas échéant en ayant recours à l'interprétariat social.

Comme identifié dans le graphique ci-joint, **la langue des modules droits et devoirs la plus courante est l'anglais pour l'année 2019** ; si l'on compare avec 2018, il s'agissait du français qui était alors en première position. En effet, la tendance de 2018, avec l'arrivée de nombreux bénéficiaires anglophones, s'est poursuivie en 2019.

Ainsi, sur base des chiffres, nous constatons que le nombre de modules dispensés en anglais arrive en première position suivi des modules en français. Contrairement à l'année 2018 pour laquelle les modules en arabe arrivaient en seconde position.



C2. Organisation des modules

Ce sont **52 modules** qui ont été organisés durant toute l'année dont **11 en horaire décalé, en 9 langues** différentes. Sur les 801 bénéficiaires inscrits initialement, **623 personnes** ont participé effectivement aux 10 heures de modules.

En 2019, nous n'avons pas modifié les contenus des modules droits et devoirs « *Bienvenue en Belgique* ». Nous y avons apporté quelques changements afin de respecter les nouvelles législations en vigueur et d'actualiser les informations.

Nous avons cependant **renforcé la mutualisation** des modules Droits et devoirs avec l'autre Bureau d'accueil, Via asbl, pour les langues rares, ce qui a permis de réaliser des économies d'échelles. Ainsi, ce sont au total 33 personnes qui ont suivi leurs modules D&D chez Via asbl dans les langues telles que : le russe, l'urdu, le turc, le pashto, le farsi etc.

(1) Planification et organisation :

Nous organisons les modules D&D avec une planification de 3 à 6 mois à l'avance. Ils sont dispensés majoritairement en matinée, à raison de 3 demi-journées par semaine, ou en après-midi, selon les disponibilités des bénéficiaires, mais également en soirée pour répondre aux besoins des personnes qui ne peuvent se libérer en journée.

Au niveau des langues, les modules sont créés en fonction des langues parlées et comprises par nos bénéficiaires. Ainsi, chaque mois, nous organisons au minimum un module D&D en français, en arabe et en anglais. Ces modules ont été majoritairement dispensés par un.e formateur.ice en interne, sans interprète, en différentes langues : en anglais, en espagnol et en arabe classique.

Pour les autres langues, le planning des formations dépend fortement des langues parlées et comprises par nos bénéficiaires. Nous faisons appel à l'interprétariat social, le Setis Bxl en priorité, et en cas d'indisponibilité, nous sollicitons Bruxelles Accueil. Nous n'avons jamais fait appel à un autre accompagnateur social pour interpréter les formations de ses collègues, car cela ne nous semble pas efficace.

Les modules sont également adaptés au **niveau de scolarité des participants**.

Certains formateurs simplifient le niveau de français (soit pour les personnes faiblement scolarisées, soit parce qu'ils ne maîtrisent pas encore suffisamment le français pour comprendre des termes juridiques et compliqués) durant la formation et vérifient que les concepts soient bien compris, en expliquant de différentes manières la même information ou en prenant plus de temps pour expliquer les thématiques.

Les modules et outils (très imagés) ont été créés ou choisis en pensant à l'hétérogénéité des niveaux de scolarité dans les groupes. En effet, les modules DD regroupent aussi bien des personnes instruites dans leurs pays d'origine et celles qui n'ont aucun niveau d'instruction.

Le formateur instaure également des activités différentes en fonction de leur niveau de scolarité (ex : pour un groupe Alpha, on utilise plus d'images et moins d'écrit. Le niveau de langage est simplifié. Le formateur fait davantage participer un groupe alpha pour une meilleure assimilation de la matière, etc.). Lors des animations proposées en sous-groupe, le formateur sera attentif à la mixité en terme du niveau de connaissance de la langue et le niveau de scolarité.

Dans le futur, nous prévoyons de créer des modules spécifiques pour les personnes infra-scolarisée dans leurs pays d'origine (ou autre) pour veiller à une meilleure assimilation et transmission de la matière.

(2) Contenu des modules :

Les 3 séances sont très participatives, elles mêlent théorie et débats. Les expériences de chacun viennent enrichir les séances. Nos outils pédagogiques sont : un Power-Point, qui a été traduit en arabe et en anglais, les malles pédagogiques de Lire et Ecrire, ainsi que des outils pédagogiques de Culture & Santé et d'autres outils développés en interne. Les modules se déroulent ainsi :

1^{er} séance : la citoyenneté et la Belgique

- *Présentation des participants*, le formateur fait connaissance avec le groupe, il explique le déroulement des 3 demi-journées et enfin, il énonce quelques règles de bon fonctionnement (utilisation du GSM, respect des horaires et des opinions de chacun ...).
- *Animation sur la Citoyenneté* (support pédagogique « L'ABC Citoyen » de Culture & Santé). Cet outil permet grâce à des fiches « mot-clé » de définir et d'expliquer les concepts de citoyenneté telles que : l'égalité des chances, la Déclaration universelle des Droits de l'Homme, la démocratie, la justice sociale, etc. Grâce à cet outil, nous débattons avec les participants autour de ces concepts et les définissons ensemble afin de leur permettre de se les approprier.
- *La Belgique* : nous expliquons l'organisation institutionnelle et politique de la Belgique, les compétences des Régions, des Communautés et de l'Etat fédéral ainsi que les différents niveaux de pouvoirs. Nous définissons avec le groupe les concepts clés : démocratie, monarchie constitutionnelle et parlementaire.

2^{ème} séance : thématiques de la santé, du logement et de la mobilité :

- *La santé* : l'animation issue de la Mallette « Lire et Ecrire » sur le parcours du malade permet d'acquérir une vue d'ensemble sur l'organisation des soins de santé et d'informer les participants sur le fonctionnement des mutuelles, des remboursements de soins de santé et des structures où se soigner. Nous abordons notamment l'affiliation à une mutuelle, leurs droits et devoirs en matière de santé, l'assurance obligatoire et complémentaire, les moyens de réduire sa facture de soins de santé, etc.

- *La législation en vigueur relative au logement à Bruxelles* : le marché locatif à Bruxelles, les différents types de logement et les modalités d'inscription (ex. logement social); les points d'attention lors de la visite d'un logement (animation : la mallette pédagogique de Lire & Ecrire sur le Logement) ; le Code du logement bruxellois et le bail ; les droits et devoirs du locataire et du propriétaire ; les services et associations spécialisées dans le domaine du logement à Bruxelles sont remises en fin de séance aux participants. A cette occasion, chacun relate ses éventuelles mauvaises expériences sur cette thématique, ce qui enrichit les échanges et permet de les sensibiliser sur le sujet.
- *La mobilité à Bruxelles* : transports en commun, partagés, les tarifs préférentiels, la législation en vigueur pour l'obtention du permis de conduire, etc.

3^{ème} séance : les législations en matière d'emploi et le système éducatif en Belgique :

- ❖ La première partie de la matinée porte sur les *législations en matière d'emploi à Bruxelles et le marché de l'emploi*. Une animation sur les métiers (Malette Lire & Ecrire/Emploi) retrace le « parcours du chercheur d'emploi » et met en exergue les différents acteurs institutionnels ou non (syndicats, Capac, Actiris, Onem,).

Nous examinons les éléments constitutifs du contrat de travail, les différents statuts liés au travail (ex. le travail salarié), les permis de travail pour les travailleurs étrangers ; les missions des syndicats et des caisses de paiement ; la définition d'un projet professionnel.

- *La seconde partie sur le système éducatif en Belgique* : nous voyons les différents parcours scolaires possibles en lien avec leurs débouchés professionnels à l'aide de la Malette Lire Ecrire (Enseignement) ; la législation en matière d'obligation scolaire et les autorités compétentes ; les droits et devoirs en la matière.

(3) Evaluations des modules :

En fin de séance, **un formulaire d'évaluation** est distribué **et un petit fascicule**, disponible en français, en anglais et en arabe, **est remis aux participants**. Celui-ci reprend toutes les informations abordées durant les 3 séances ainsi qu'un index avec différentes associations par thématique.

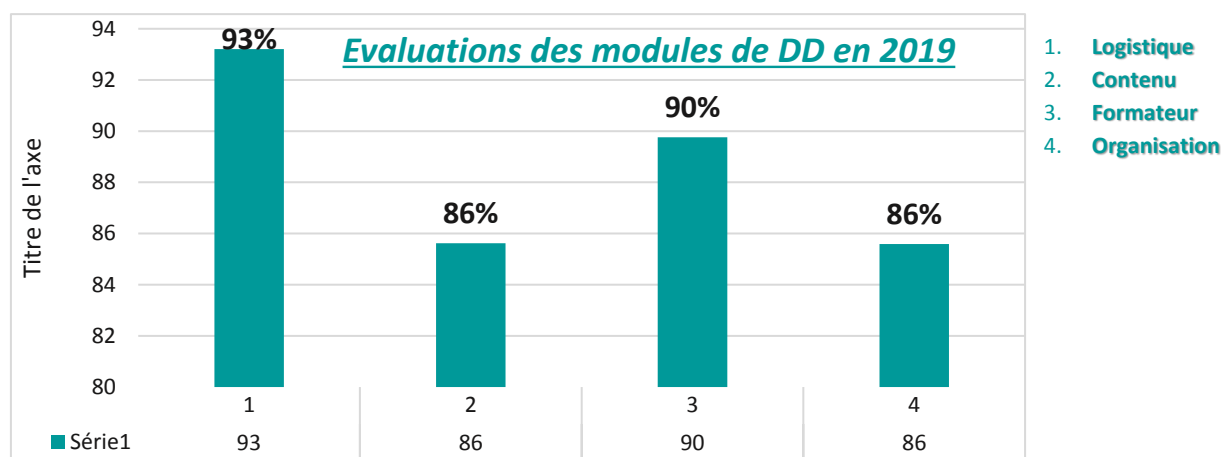
Afin de répondre au mieux aux besoins de nos bénéficiaires, il est important pour nous d'avoir un retour de ces derniers sur les formations que nous leur dispensons. C'est la raison pour laquelle nous avons instauré un système d'évaluation anonyme en fin de formation depuis 2018.

Ainsi, soucieux de leur offrir un lieu propice à l'apprentissage, à la convivialité et à l'échange, nous mettons tout en œuvre afin de les accueillir dignement et de leur dispenser un contenu pédagogique adapté à leurs besoins spécifiques (approfondir des thématiques

peu comprises, apporter plus d'éclaircissement sur certains sujets, multiplier les animations pour se réapproprier la matière, vulgariser les informations, ...).

Ces formulaires d'évaluation très simples ont été traduits en 3 langues (anglais, arabe, espagnol) ; pour les autres langues, l'interprète explique les questions aux bénéficiaires. Ils portent sur 4 grandes thématiques : la logistique, le contenu, le/la formateur.rice, et l'organisation pratique du module. Une gradation de note, allant de 1 à 5, est prévue ainsi que des possibilités de rajouter du contenu (question ouvertes). Ces formulaires ont été créés pour faciliter leur utilisation également par un public analphabète.

Ces évaluations sont un outil très précieux pour nous car elles permettent de nous réajuster dans l'offre et l'organisation de nos modules de droits et devoirs. **Le retour est très positif** de la part de nos bénéficiaires, **ces modules les motivent et leur donnent envie d'en apprendre davantage sur la Belgique.**



Quelques retours non exhaustifs des différentes formations, toutes langues confondues :

- ❖ **Au niveau logistique** (la salle, le mobilier, l'accueil, ...) : **93% des participants estiment que la logistique est très satisfaisante (note de 5 sur 5)**
 - ⇒ L'ambiance était très bien et j'ai aimé la manière dont c'était organisé
 - ⇒ En petit groupe, c'est vraiment facile d'expliquer nos doutes.
 - ⇒ Assez d'espace et la température est convenable pour la formation
 - ⇒ La salle est très propre et très bien organisée, accueil agréable
 - ⇒ Tout très propre. L'espace très lumineux et accueillant
 - ⇒ Espace confortable et frais pour recevoir les instructions
- ❖ **Sur le contenu** : **86% des bénéficiaires ont donné la note d'appréciation maximale pour le contenu (note de 5 sur 5)**
 - ⇒ Le contenu est de bonne qualité et nous a aidé à comprendre comment s'intégrer en Belgique
 - ⇒ J'ai eu beaucoup de renseignement sur la situation en Belgique
 - ⇒ Contenu très riche en informations, sujets très pertinents/Très instructif, excellent travail, fourni des informations importantes
 - ⇒ De bons sujets, beaucoup de choses que je ne savais pas
 - ⇒ A été d'une grande utilité pour comprendre chaque thème ; Aide et facilite la vie quotidienne
 - ⇒ C'est important de connaître ses droits et devoirs pour les mettre en pratique ultérieurement
 - ⇒ Le contenu est bien résumé sachant que la matière est complexe

❖ **L'organisation (les horaires, le nombre d'heures, les pauses ...) : 86% des participants ont estimé que l'organisation était conforme à leurs attentes (note de 5 sur 5)**

- ⇒ *J'ai apprécié comment le BAPA BXL organise le cours du soir pour les personnes qui travaillent*
- ⇒ *Très bon horaires le matin, ainsi, je peux aller au cours de français l'après-midi*
- ⇒ *Les horaires, les jours et les pauses sont très biens*
- ⇒ *Les heures sont respectées avec des petites pause pour rafraîchir la mémoire. Tout est parfait.*
- ⇒ *Très aidant pour mon séjour en Belgique*
- ⇒ *Tout est bien mais je pense que ce cours devrait être fait quand vous entrez dans le pays*
- ⇒ *Il y'a pas mal de sujets à traiter, mais il y'a pas assez de temps*

Selon nous, **les modules correspondent aux besoins de nos bénéficiaires** car ils ont des questions et des expériences difficiles souvent autour des thèmes de la santé, du logement et du travail. Pour certains groupes, la citoyenneté et la mobilité sont davantage informatifs (car leur pays d'origine a un système similaire). Pour des groupes peu scolarisés, le système politique belge reste très abstrait et difficile à appréhender. Pour ces groupes, les problématiques concrètes ont davantage d'intérêt.

Ces modules nous permettent d'une part, de mettre en lumière certains besoins, de mieux comprendre les difficultés rencontrées de nos bénéficiaires dont les abus et les escroqueries ; et d'autre part, de faire émerger leurs méconnaissances sur les législations en vigueur et leurs droits sociaux.

En effet, lors des sessions D&D, les bénéficiaires partagent avec l'ensemble du groupe, les mésaventures dont ils ont été victimes notamment en matière d'emploi, de logement ou de santé mais aussi leurs bonnes expériences et bonnes pratiques.

Nous pouvons affirmer que nos bénéficiaires ont besoin d'informations concrètes et ce dès leur arrivée à Bruxelles.

Par conséquent, leur dispenser ces informations et leur présenter le réseau associatif bruxellois qui peut les aider est nécessaire et permet de les sensibiliser aux éventuelles arnaques. C'est aussi l'occasion pour eux d'aborder des problématiques qu'ils n'avaient pas exprimées avec leur accompagnateur social durant le bilan social. Ils en ressortent avec de nombreuses questions, des démarches à entreprendre et n'hésitent pas à en faire part à leur référent afin qu'ils puissent les réaliser ensemble.

Les bénéficiaires arrivent dans ces modules avec de nombreux questionnements. Par exemple, les thématiques du logement, de la santé et les droits et devoirs consacrées par la Constitution soulèvent de nombreux questionnements ou incompréhensions et nécessitent dès lors d'y consacrer davantage de temps.

Par ailleurs au vue des évaluations réalisés en fin de formations, les bénéficiaires confirment d'une part, que le contenu leur a été très utile et leur a permis de mieux comprendre les thématiques abordées ; d'autre part, le fait que les informations reçues facilitaient leur installation en Belgique et que de nombreux éclaircissements leurs ont été donnés.

Enfin, ce qu'ils apprennent lors de ces modules, ils le mettent en pratique très rapidement puisque dans le cadre de leur accompagnement avec leur accompagnateur social (AS) référent, ils leur demande de les aider à entreprendre certaines démarches ou à activer certains droits vu en formation.

D. Durée

D1. Durée moyenne entre la création du dossier d'un.e bénéficiaire et le premier jour du module Droits et devoirs

Le délai moyen entre la création du dossier et le début du module "Droits et Devoirs" (en jours) pour l'année 2019 a été évalué **à moins de 30 jours dans 44% des dossiers.**

Durée observée	Effectif	Pourcentage
Moins de 30 jours	262	44%
30 à 59 jours	183	31%
60 à 89 jours	62	10%
90 à 119 jours	28	5%
120 à 149 jours	11	2%
150 jours ou plus	33	6%
Non déterminé	14	2%
Total	593	100%

Délai moyen/médian entre la création du dossier et le début du module D&D				
	2016	2017	2018	2019
Délai moyen (en jours)	80	79	61	46
Délai médian (en jours)	42	43	33	32

Au vu des résultats, nous constatons que le délai moyen entre la création du dossier d'un bénéficiaire et le premier jour de module D&D **n'a fait que diminuer au fil des années, passant de 80 jours en 2016 à 46 jours en 2019.** Dès lors divisé, le temps d'attente pour le démarrage d'un module D&D a été réduit de moitié depuis l'ouverture de notre association.

Nous l'expliquons par le renforcement du nombre de formations D&D organisés au fil des années. Cette intensification s'est accélérée dès 2019, grâce à notre installation dans nos nouveaux locaux et à la disposition d'une salle de formation spécifique supplémentaire pour l'organisation des modules D&D.

Par ailleurs d'autres éléments expliquent ces délais, parmi ceux-ci, on peut relever tout d'abord, la disponibilité des bénéficiaires à suivre les modules qui sont planifiés.

Ensuite, en fonction de la langue de contact du bénéficiaire, certains modules se donnent plus rapidement que d'autres. Par exemple, les modules en Français, Anglais et Arabe se dispensent mensuellement, contrairement aux autres langues, ce qui réduit considérablement le délai d'attente.

D2. Durée moyenne du volet primaire

La durée moyenne pour réaliser le volet primaire est estimé **en moyenne à 4 mois**²¹ pour l'année 2019. Cette durée dépend de nombreux facteurs, telle que par exemple la disponibilité du bénéficiaire, sa volonté de poursuivre le parcours, la possibilité de s'inscrire rapidement dans un module Droits et devoirs, les difficultés sociales ou de santé éventuelles qu'ils rencontrent, etc.

E. Les Attestations

Le **nombre d'attestations de volet primaire** délivrées en 2019 est **de 564**.

Nombre d'attestations de fin de volet primaire en 2019		
Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	229	41%
Femme	334	59%
Inconnu	1	0%
Total	564	100%

Cependant, en plus des attestations de volet primaire, prévus par la réglementation, nous avons également délivré **d'autres types d'attestation** aux bénéficiaires du BAPA BXL dans le cadre du volet primaire, et ce pour les besoins de certaines procédures administratives (administration communale, CPAS, Mission locale, Actiris, autre). Il s'agit des attestations de présentation ou d'inscription dans le parcours d'accueil et de non admission au parcours qui ont été remises aux primo-arrivants bénéficiaires, à leur demande, notamment :

- Afin de proroger leur titre de séjour et pour répondre à l'exigence de prouver leurs efforts en vue de s'intégrer dans la société (en application de la « loi sur le séjour »)²² ;
- Afin de répondre aux obligations prévues dans leur PIIS (Projet d'intégration sociale) conclu avec leur Centre Public d'Action Sociale (C.P.A.S.) ;
- Afin de justifier leur absence ou pour d'autres motifs (ex. Actiris, Ecoles de langue, Mission locale, ...)

²¹ La tendance centrale (médiane) est de deux mois.

²² Article 1/2 de la loi du 15/12/1980 sur l'accès au territoire, le séjour et l'éloignement des étrangers, modifiée par l'article 4 de la loi du 18/12/2016, en vigueur depuis le 26/01/2017, dénommé ci-après la « loi sur le séjour ».

3. Le volet secondaire

A. Les conventions

Nombre de conventions en 2019

2019	Nombre de conventions proposées	Nombre de conventions adaptées	Nombre de conventions signées	Nombre de convention explicitement refusées
Hommes	231	4	209	0
Femmes	329	16	312	1
Autres	1	0	1	0
Total	561	20	522	1

Globalement, les conventions n'ont pas été fréquemment modifiées. Elles ont dû l'être avant sa signature dans les situations suivantes :

- ✓ Lorsque la convention proposée prévoit des cours de français auprès de nos opérateurs linguistiques mais finalement le bénéficiaire s'est inscrit dans un cours auprès d'un opérateur en dehors du parcours d'accueil (par exemple, CPAS)
- ✓ Lorsque la convention proposée ne prévoit pas le module de citoyenneté, mais que celui-ci change d'avis et a éprouvé l'envie/le besoin de le suivre ultérieurement.

Une fois que la convention a été signée avec le/la bénéficiaire, des modifications relatives à leur inscription aux formations linguistiques ou citoyennes peuvent apparaître pendant le volet secondaire ; dans ce cas, une nouvelle annexe à la convention est générée et remise au bénéficiaire.

Enfin, suite aux clarifications qui sont intervenues par rapport aux conditions de remise des attestations de volet 2, des **avenants à la convention** ont été créés et le cas échéant signés avec le bénéficiaire (par exemple, les situations où un besoin d'apprentissage du français avait été identifié lors du bilan linguistique, mais en cours de parcours, le besoin linguistique a été rencontré suite à l'auto-apprentissage de la langue par le/la bénéficiaire, le suivi d'une formation en promotion social).

Contenu des conventions signées en 2019²³

	Présent dans....conventions	Absent dans....conventions	Total des conventions signées
Module citoyenneté	490	19	522
Formation linguistique	315	207	522
Accompagnement individuel	499	23	522
Orientation ISP	431	91	522

²³ Date d'approbation de la convention dans l'APA

Contenu des conventions (détail)	Nombre de conventions proposées
Accompagnement individuel uniquement	2
Formation linguistique uniquement	4
Formation citoyenneté uniquement	7
Orientation ISP uniquement	0
Accompagnement individuel + Formation linguistique	6
Accompagnement individuel + Formation citoyenneté	33
Accompagnement individuel + Orientation ISP	0
Formation linguistique + Formation citoyenneté	12
Formation linguistique + Orientation ISP	0
Formation citoyenneté + Orientation ISP	0
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Formation citoyenneté	27
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Orientation ISP	17
Accompagnement individuel + Formation citoyenneté + Orientation ISP	162 (31%)
Formation linguistique + Formation citoyenneté + Orientation ISP	0
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Formation citoyenneté + Orientation ISP	249 (48%)
Total	522

B. L'accompagnement individuel

Le projet d'accompagnement proposé vise l'autonomie du bénéficiaire ainsi que son épanouissement personnel et son émancipation. Pour y parvenir, le référent fera appel au réseau associatif (ou autre) afin d'orienter la personne vers des structures spécialisées et met en place un plan d'accompagnement avec des stratégies définies avec la personne comprenant des démarches concrètes entreprises par le référent et le bénéficiaire.

Par conséquent, le bénéficiaire est au centre du processus d'accompagnement individualisé et son consentement est systématiquement recherché pour toutes démarches entreprises. Ainsi tout au long de son accompagnement, le bénéficiaire a accès à toute information ou document concernant sa prise en charge (conventions, annexe à la convention, attestations,...). Le bénéficiaire est alors acteur du processus de changement.

Ainsi, l'accompagnement social se déploie dans le temps, il est défini par les besoins spécifiques et le profil de la personne et sera différent selon chaque situation.

Parmi les besoins en accompagnement qui apparaissent les plus fréquemment dans les conventions, on retrouve les thématiques suivantes : (1) Etudes et formations, (2) la Situation professionnelle et financière ; (3) le Séjour et parcours migratoire ; ensuite le (4) Réseau social. Les autres besoins (Vie de famille, logement, santé) sont également représentés mais dans une moindre mesure.

D'une manière générale, l'accompagnement consiste en une aide **dans les démarches administratives** (remplir des documents, faire des demandes, suivi administratif en général, rédiger un courrier, ...), une orientation vers des structures et associations pouvant également répondre aux besoins des primo-arrivant.e.s bénéficiaires.

Concrètement, cela se traduit par :

✓ **Séjour et parcours migratoire**

- Introduire des demandes de prolongation de séjour (ex. pour les européens) à la commune en ligne, prendre contact avec la commune et l'Office des Etrangers en cas de délais d'attente trop long pour le renouvellement du titre de séjour
- Répondre aux questions/demandes relatives aux droits sociaux ouverts par leur permis de séjour, aux questions relatives à l'obtention de la nationalité belge et au permis unique
- Orientation vers des avocats/associations spécialisés en droit des étrangers (ex. Siréas, ADDE, CARITAS, CIRE, etc), vers l'asbl Objectif

✓ **Logement**

- Aide pour trouver un logement (passer des appels téléphoniques pour des rdv de visites de logements, ...) ou un logement d'urgence en cas de sans-abrisme
- Remplir un questionnaire ADIL, vérifier que le dossier est complet avant d'introduire une demande
- Introduction d'un dossier pour une inscription pour un logement social/AIS, orientation vers les tables du logement (ex. CPAS, Infor Jeune),
- Négociation avec le propriétaire (en cas de conflit, de retard de paiement de loyers, non libération de la garantie locative, ...)
- Introduire des demandes d'aide auprès du Fonds du Logement pour une constitution de la garantie locative, déduction de loyer de revenu d'intégration, prise de rendez-vous avec le Fonds du Logement pour un prêt hypothécaire
- Contacter des associations pour faire constater l'insalubrité d'un logement (Convivence, CAFA)
- Orientation vers des associations spécialisées en matière de logement (Habiter Bruxelles, l'Atelier des droits sociaux, ...), vers le projet CALM de Singa

✓ **Situation professionnelle et financière :**

- Aide à la réalisation et relecture du CV et lettre de motivation et/ou orientation vers des services spécialisés (ex. Mission locale), vers les associations spécialisées pour l'aide à la recherche d'emploi, inscription à Actiris via internet, orientation vers un service de job coaching/mentorat (ex. Duo for a job, team4job,...)
- Inscription en agence intérim en ligne,
- Orientation vers les services ISP, relecture de documents et traduction (contrat de travail, règlement de travail),
- Aide pour les travailleurs indépendants (par exemple paiement des cotisations sociales et patronales, demande de dispense des arriérés des cotisations sociales trimestrielles ..) , aide en cas d'accident de travail (contacter FEDRIS pour connaître ses droits), accompagnement des faux-indépendants suite à des cessations d'activité ou règlement de dettes lié à des cotisations sociales non payées par l'employeur
- Sensibiliser aux conséquences du travail au noir ; demande de plan de paiement, bourse d'études, ...
- Remplir les documents pour introduire la demande d'allocations de chômage (personne affiliés à la CAPAC),
- Orientation vers le service de médiation de dettes du CPAS et/ou vers le service Energie du CPAS ; orientation vers des avocats afin d'entamer les démarches d'un règlement collectif

de dettes ou pour des recours et/ou des procédures liées à la situation financière des bénéficiaires

- Orientation vers les syndicats (chômage, conflits avec un employeur, etc)

✓ Etudes et formations :

- Aide à la recherche et inscription à des formations linguistiques (en français au-delà de l'A2 et dans d'autres langues (ex. Promotion sociale, ...)) ; à des formations professionnelles et qualifiantes et des formations de base (Bruxelles Formation, Dorifor, Cité des métiers, organismes de cohésion sociale, CEFA, AFT, EFT...)
- Recherche, inscription dans l'enseignement obligatoire et non obligatoire
- Orientation vers le CIRE pour l'équivalence des diplômes ; vers les centres de validation des compétences ; vers des organismes de détermination de projet (Mission locale...) ; vers la cellule Jeunes d'Actiris pour les 18-30 ans.
- Sollicitation de bourses d'études

✓ Santé et accès aux soins :

- Activation de certains droits en contactant les mutuelles, le CPAS (carte de santé, BIM, carte médicale, aide familiale,...) ; introduction de demande de reconnaissance de handicap (Phare, SPF Handicap)
- Recherche de soutien psychologique ou médical spécifique (ex. Sésame); rédiger des rapports explicatifs (ex. aux personnels de santé car le/la bénéficiaire ne parle pas une des langues nationales)
- Introduire une demande de traducteur à l'hôpital (ou chercher un bénévole qui pourra effectuer la traduction), recherche d'un médecin qui parle la langue comprise et demande au CPAS de pouvoir être suivi par ce médecin,
- Orientation des victimes de mutilations génitales féminines vers le GAMS ; ... Suivi des démarches auprès des organismes de santé (hôpitaux, mutuelles...)
- Recours via le BAJ contre la mutuelle suite à la suppression des revenus d'incapacité.
- Orientation vers Diversicom pour les personnes invalides, désireuses de trouver un emploi adapté.

✓ Vie de famille :

- Aide pour trouver une école ou une crèche, des activités extra-scolaires, du soutien scolaire (école de devoirs), des activités parents-enfants, soutien parental (ex. Petit Vélo jaune, ...)
- Répondre aux questions relatives au regroupement familial et orienter vers services /associations spécialisées
- Introduire une demande de médiation familiale en cas de séparation ou de problèmes intrafamiliaux, mettre en place un suivi en cas de violence conjugale (ex. la Voix des femmes, CPVCF),
- Introduire les demandes liées à la naissance (prime de naissance, allocations familiales),
- Aider les bénéficiaires à obtenir la reconnaissance de leur mariage (traduction de l'acte de mariage), modifier un statut dans la composition de ménage
- Besoins spécifiques liés à un enfant porteur d'un handicap

✓ Réseau social :

- Recherche de tables de conversation ; de volontariat
- Recherche d'activités sportives, culturelles ; club divers: sportif, foot, de lecture
Information sur les droits culturels (académies, bibliothèques, article 27, musées...)
- Accueil et temps libre pour les enfants et les jeunes : maison de jeunes, Maisons des enfants, ... ;
- Orientation vers les Centres communautaires : Maison de quartiers, associations pour femmes, ... ; vers les lieux de rencontres : SINGA, Cercles des Voyageurs, Via Via asbl, La Tricoterie ; Réseau de parents d'élèves

C. Les formations citoyennes

C1. Introduction

Cette année encore, nous avons mis tout en œuvre afin d'offrir à nos bénéficiaires des formations à la Citoyenneté de qualité qui répondent à leurs besoins spécifiques. Afin de rencontrer cet objectif, nous avons renforcé les collaborations avec des acteurs de terrain spécialisés dans certains domaines.

Ainsi, nous avons intensifié les partenariats/collaborations avec les acteurs liés à l'emploi et/ou aux formations professionnelles pour adultes afin de permettre à nos bénéficiaires une meilleure insertion sur le marché de l'emploi.

Concrètement, nous avons poursuivi notre **partenariat avec Actiris** grâce auquel nos bénéficiaires ont continué à participer à des séances d'informations pertinentes sur le fonctionnement, les modalités d'inscriptions et les différents services offerts par Actiris aux publics. Mais aussi, en formant nos formateurs au même titre que les accompagnateurs sociaux sur les différents services d'Actiris. Nous veillons à ce que l'équipe des formateurs soient informés constamment des changements législatifs, des services offerts par nos partenaires, et autres et ce afin d'offrir des modules de qualité à nos bénéficiaires.

Parallèlement, nous avons également renforcé notre **collaboration avec la Mission locale de la Ville de Bruxelles**. Cette collaboration a permis à notre public de bénéficier de séances d'informations qui leur permettront de définir un projet professionnel, de découvrir les services offerts par la Mission locale, etc.

Par ailleurs, dans le cadre de partenariat, nous avons travaillé avec une coach spécialisée dans les codes comportementaux liés au monde du travail, qui a animé des **séances de coaching à l'image professionnelle** pour nos bénéficiaires. Grâce à ces séances, notre public a acquis davantage de confiance en eux et ont pu valoriser leurs compétences. Afin de compléter les informations sur les projets professionnels et la valorisation de leurs compétences et leurs acquis, nous avons également intensifié notre **collaboration avec l'asbl Ciré**, qui intervient dans les modules de citoyenneté sur le thème des équivalences de diplômes et des formations professionnelles.

Afin d'encourager leur insertion socio-culturelle, nous avons activement collaboré **avec l'asbl Alter Brussels à l'élaboration d'un guide touristique alternatif** « Découvrir Bruxelles à travers le regard travers des Bruxellois. Un autre Bruxelles, le Bruxelles des autres ». Les participants sont devenus, le temps de ce projet, de vrais guides touristiques, et par la même, une meilleure appropriation de la Ville dans laquelle il réside, de découvrir des endroits qu'ils n'ont pas toujours l'habitude de fréquenter et de se familiariser à la mobilité dans la ville.

Un des groupes de la formation à la citoyenneté a également pu découvrir, pendant l'été, l'Hôtel de ville dans un décor floral, lors de la nouvelle édition de la Flowertime, grâce à notre **collaboration avec l'asbl Tapis de fleurs de Bruxelles**.

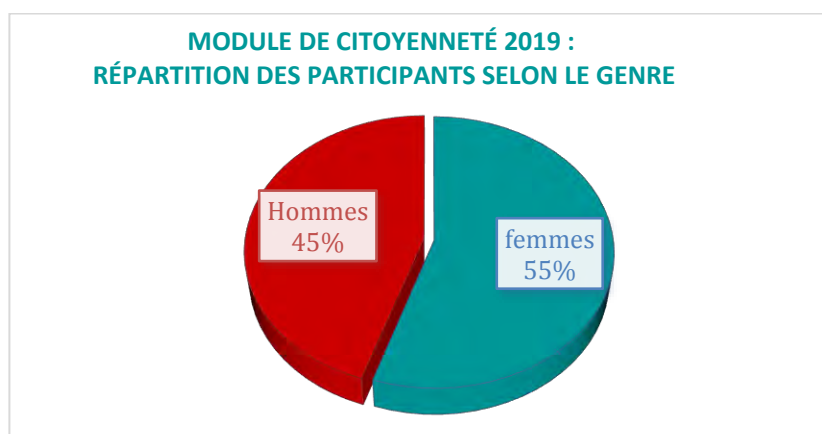
Par ailleurs, nous avons également commencé la **collaboration avec le Sétis asbl** pour l'animation des modules de Citoyenneté. Au cours du dernier trimestre de l'année 2019, nous avons co-animé 3 formations avec un interprète du Sétis, qui a été formé par le CBAI. Nous souhaitons, dans le futur, développer ce partenariat afin d'offrir à notre public davantage de modules en langues différentes.

De plus, nous avons également augmenter le nombre de **séances d'informations de l'asbl Objectif sur le Code de la Nationalité**, notamment, suite à la demande des participants qui sont souvent dépourvus face à cette information complexe.

Enfin, nous avons pour ambition, dans les années à venir, de renforcer et de développer des partenariats avec d'autres acteurs clés afin de pouvoir donner davantage d'informations pertinentes pour une meilleure insertion de nos bénéficiaires dans la société bruxelloise, leur permettre de s'y épanouir et d'accéder au bien-être économique, culturel et social.

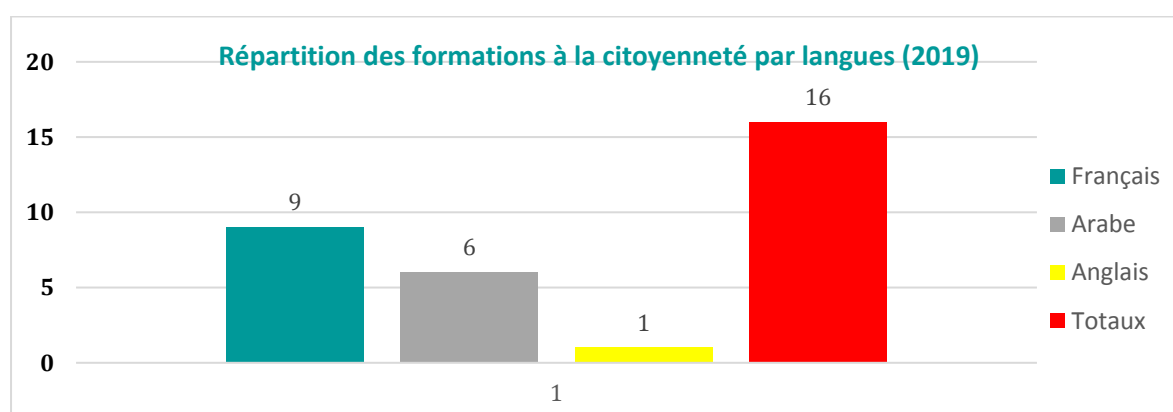
C2. Nos formations en quelques chiffres

Cette année, nous atteignons presque une **égalité des genres** en terme de participations aux formations à la Citoyenneté. Ainsi 55% des personnes qui ont suivies la formation à la citoyenneté étaient des femmes et 45% d'hommes, ce qui constitue une inversion de la tendance par rapport à l'année 2018.



La mixité des genres dans nos formations est un élément essentiel pour nous. Nous mettons tout en œuvre afin d’y parvenir et ce afin d’enrichir les échanges entre les participants et permettre à toutes et tous de s’y épanouir sereinement.

La **collaboration avec les milieux d’accueils d’Actiris**, nous a permis d’inscrire davantage de personnes non actives, devant s’occuper de leurs enfants en bas âge. Nos travailleurs sociaux s’efforcent au quotidien de trouver des solutions de garde afin que les parents puissent assister aux formations, ce qui est d’autant plus difficile pour les familles monoparentales. Pour y faire face, nous développons des collaborations/partenariats avec des milieux d’accueil divers (crèches, halte-garderie ...). Pour notre Bureau d’accueil, **il est en effet, essentiel de lever les freins afin que tous nos bénéficiaires puissent assister aux formations** en vue d’obtenir toutes les informations nécessaires pour accéder à leurs droits fondamentaux, et les orienter vers d’autres formations qualifiantes, linguistiques ou autres.



C3. Organisation des formations

Nous n’avons pas modifié substantiellement l’organisation des formations, mais par contre, nous avons renforcés, comme cité plus haut, nos collaborations avec des acteurs clés de l’insertion socio-professionnelle (Actiris, Missions locales, coach professionnelle, Ciré asbl).

Afin de développer le bien-être culturel de notre public, nous avons réalisé avec l’asbl Alter Brussels un guide touristique alternatif.

Nous avons également assuré la formation continue de nos formateurs à la citoyenneté grâce à leur participation à une formation continue et un échange de pratiques avec des pairs.

(1) Quant à l’organisation concrète

Les formations se déroulent en matinée de 9h30 à 13h, nous ne dispensons pas la formation les mercredis pour éviter les soucis de garde d’enfants, il en va de même pour les congés scolaires, sauf durant les grandes vacances d’été où nous avons maintenu les formations à la citoyenneté.

Les demies-journées sont divisées en deux parties : la première sert à donner des informations et de la théorie tout en laissant le temps d'échanger avec les participant.e.s.

Les bénéficiaires sont au centre de leur apprentissage, nous leur proposons dès lors de nombreuses animations afin qu'ils s'approprient la matière : animations thématiques, jeux interactifs en sous-groupe, recherches individuelles, brise-glace, en seconde partie de la matinée.

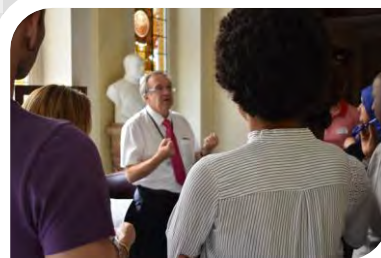
Des intervenants externes sont invités selon leur domaine de compétences, des visites guidées pédagogiques (culturelles, institutionnelles) sont également organisées. Les **visites guidées** qui ont été réalisées : le Musée BelVue, la Chambre (Parlement fédéral), le quartier autour de notre institution pour l'élaboration du guide touristique. Chaque groupe de formation a visité la Chambre, le Musée BelVue, le Centre historique.

En ce qui concerne le programme de formations, les journées sont réparties par thématique :

- Le premier jour permet de faire **connaissance avec le groupe**, d'établir une charte de bonne entente et le cadre de travail durant tout le reste de la formation. Nous prenons le temps d'expliquer les thématiques qui seront abordées ainsi que les différentes visites. Nous faisons également une animation sur les préjugés et les stéréotypes.
- **Histoire de la Belgique**, de la naissance de l'Etat belge à aujourd'hui : ses différentes influences jusqu'à sa révolution. L'évolution socio-économique de la Belgique jusqu'à aujourd'hui.
- **Les politiques d'immigration et les flux migratoires** : les différentes migrations en Belgique ; la politique migratoire belge actuelle. La Convention de Genève sur le statut des réfugiés ; la première loi sur le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et la première qui réprime les actes racistes ou xénophobes. Les différents parcours d'accueil et d'intégration.
- **Le patrimoine culturel matériel et immatériel de la Belgique**, le folklore, la vie associative et culturelle bruxelloise
- **Organisation politique et institutionnelle de la Belgique** : les différents niveaux de pouvoirs. L'historique de la fédéralisation et l'organisation politique. Nous abordons les différentes compétences (animation de la mallette Lire& Ecrire qui permet à l'aide de photo-langages de s'approprier la complexité de la thématique et la répartition des compétences).



- **La démocratie, le droit de vote, les élections et les partis politiques :**
 - ⇒ Historique et évolution du droit de vote en Belgique, le droit de vote des étrangers aux élections européennes et communales
 - ⇒ Les différentes élections et le mode de scrutin ; Les partis politiques.
 - ⇒ La formation du Gouvernement fédéral, le gouvernement fédéral actuel ;
 - ⇒ Animation de l'asbl objectif sur le droit de vote des étrangers aux élections communales et l'utilité de ces élections
 - ⇒ Une animation est dispensée sur les partis politiques afin de s'approprier les concepts (les partis, les élections) et de comprendre le concept de démocratie.
- Une **visite guidée** est organisée à la Chambre : les participants reçoivent un questionnaire par groupe auquel ils doivent répondre durant la visite. Le lendemain, nous répondons ensemble aux différentes questions.
- **Le système de la sécurité sociale**
 - ⇒ Historique de la sécurité sociale, les grandes réformes sociales, le Pacte social
 - ⇒ Définition de la sécurité sociale, le principe de solidarité, le financement, les piliers et les branches de la sécurité sociale (salariés, indépendants fonctionnaires)
 - ⇒ L'aide sociale, ses différentes prestations, la GRAPA, le revenu d'intégration, les prestations familiales garanties, les allocations pour les personnes porteuses d'un handicap
- **Le système des soins de santé en Belgique et les mutuelles**
 - ⇒ Historique et évolution de la législation en matière de soins de santé : l'assurance soins de santé et indemnités
 - ⇒ L'historique des mutuelles, les différentes mutuelles, la CAAMI, les missions et les services offerts par les mutuelles, les formalités d'inscription, ...
 - ⇒ Les missions et compétences de l'Institut National d'Assurances Maladie-Invalidité (INAMI), les assurances soins de santé ; la carte européenne d'assurance maladie ; les droits du patient et les remboursements des soins de santé ; les hôpitaux publics et privés, l'aide médicale urgente, etc.
- **Les législations en matières d'emploi, les acteurs institutionnels liés à l'emploi, les syndicats :**
 - ⇒ Les missions de l'ONEM, d'Actiris
 - ⇒ Les éléments constitutifs du contrat de travail et les différents statuts, les permis de travail pour les travailleurs étrangers ; la fraude sociale ;
 - ⇒ Le marché de l'emploi en Belgique et à Bruxelles
 - ⇒ L'historique, les missions des syndicats, la Concertation sociale, etc
 - ⇒ Visite de la Tour Astro d'Actiris et séance pédagogique sur les services offerts



- ⇒ **Intervention de la Mission locale** : Séance de coaching à l'image professionnelle et aux codes comportementaux dans le monde du travail



- **Le système éducatif en Belgique :**
 - ⇒ La guerre scolaire, la législation en matière d'obligation scolaire
 - ⇒ Les autorités compétentes à Bruxelles, les pouvoirs organisateurs en Fédération Wallonie-Bruxelles, les différents réseaux d'enseignement, etc
 - ⇒ Les procédures d'inscription dans l'enseignement francophone et néerlandophone, les frais scolaires, les inscriptions des élèves primo-arrivants dans l'enseignement primaire et secondaire (DASPA)
 - ⇒ Les allocations d'études, les centres psycho-médico sociaux (PMS)
 - ⇒ Les relations école et parents, les écoles de devoirs et le soutien scolaire
 - ⇒ Les formations professionnelles, qualifiantes et continuées pour adultes.
 - ⇒ Les équivalences des diplômes et la validation de compétences : intervention de l'asbl le Ciré pour les équivalences de diplômes et la validation de compétences.
- **Les formations professionnelles, qualifiantes et continuées pour adultes**
 - ⇒ Bruxelles Formation, les Missions locales, la formation par le travail (EFT)
- **Animation sur la Médiation de dettes**, le surendettement et les économies d'énergie : intervention du Service Médiation de dettes du CPAS de la Ville de Bruxelles
 - ⇒ Réalisation d'un budget, législation en matière de crédits, les différents types de crédits, ...
 - ⇒ Les éléments constitutifs d'une facture, les difficultés et retards de paiement – endettement, la médiation de dettes, ...
 - ⇒ Les économies d'énergie dans son logement
- **Code de la Nationalité : intervention de l'asbl Objectif**
- **Les législations en matière de logement :**
 - ⇒ Le Code bruxellois du logement
 - ⇒ La législation en matière de bail, les droits et devoirs du locataire/propriétaire
 - ⇒ Que faire en cas de litige entre un locataire et un propriétaire

Nous avons créé une animation sur le tri et le recyclage qui permet de sensibiliser les participants à cette thématique.

- **Visite guidée du musée BelVue** et du centre historique avec l'asbl Arts et Publics ou Alter Brussel en fin de formation. Cette visite est un excellent rappel pédagogique de toute la matière. Notre nouveau partenaire Alter Brussel organise des visites guidées dans d'autres langues par les pairs. En effet, ce sont d'anciens primo-arrivants, formés, qui guident à présent nos groupes arabophones et anglophones. Ces visites guidées dans la langue de nos bénéficiaires, est un réel avantage pour eux puisqu'ils peuvent échanger avec le(a) guide dans leur langue mais aussi leur donner l'envie de devenir guide touristique



- **Evaluation de la formation et drink de clôture** : le dernier jour de formation, une évaluation est organisée, via une animation ludique, afin de connaître les avis de chacun, leurs perceptions, ce qui pourrait être amélioré (suggestions), ...

Nous attachons beaucoup d'importance à l'avis des participant.e.s, afin de faire évoluer la formation au fil du temps, d'en améliorer la qualité mais avant tout, de répondre à leurs questionnements et attentes.



Nous finissons la formation par un drink convivial sous la forme d'auberge Espagnole où chacun est libre d'apporter un met que nous partagerons ensemble.

(2) Evaluation des formations et perspectives

Les 50 heures ne suffisent pas pour voir l'ensemble de la matière, dès lors nous avons augmenté le volume d'heures de 55 à 60 heures par module.

Les 4 matinées de 9h30 à 13h permettent un rythme équilibré d'apprentissage pour les participants. Nous nous calquons au rythme scolaire afin de permettre aux parents de poursuivre la formation quand leurs enfants sont à l'école.

Durant l'été, nous avons continué à organiser des formations à la citoyenneté. Nous avons également organisé un module en décalé en français afin de permettre à ceux qui travaillent ou qui poursuivent une formation de pouvoir y assister.

Afin d'augmenter le volume et l'offre de modules, il est nécessaire de renforcer l'équipe des formateurs et/ou des partenariats. C'est la raison pour laquelle nous avons commencé notre collaboration avec Sétis en vue de dispenser les modules par leurs collaborateurs ayant été formés par le CBAI.

D. Les formations linguistiques

La communication et la collaboration avec les opérateurs linguistiques s'améliorent au fil des années. Cette communication est devenue très fluide entre les structures et permet d'ajuster le parcours de nos bénéficiaires de façon optimale (à quelques exceptions).

La communication BAPA – OL est claire, efficace, collaborative et permet des échanges apaisés entre les acteurs. Les fiches envoyées par les opérateurs linguistiques (fiches de présences et fiche de fin de module) sont très utiles et très pratiques pour la gestion des inscriptions et le suivi des modules de nos bénéficiaires.

Par ailleurs, les tables rondes organisées pour les différents partenaires, ont également été très utiles, elles ont permis la rencontre entre les OL et les travailleurs des BAPA mais aussi de mieux comprendre les procédures de travail de chacun. Ces tables rondes ont également permis une meilleure communication entre les différentes parties, le développement d'outils communs,

E. Durée

1) Durée du volet secondaire

En 2019, la durée moyenne pour réaliser le volet secondaire est de **11 mois et de 13 mois** pour le parcours dans sa globalité. Cette durée est fonction de nombreux facteurs : le type d'accompagnement et les besoins du bénéficiaire, la durée du parcours linguistique, etc.

Durée du volet secondaire (en mois)	Moyenne	Médiane
Volet secondaire	11	8
Parcours global	13	11

L'accompagnement social dispensé ne peut être ni normé ni quantifié avec exactitude mais il sera conditionné par le profil et les problématiques de la personne (à savoir toutes les dimensions de la situation sociale de celle-ci), ce qui a un impact sur le nombre d'entretiens avec le primo-arrivant bénéficiaire. La participation active du/de la primo-arrivant.e bénéficiaire est sollicitée et engagée dans le processus d'accompagnement et d'autonomisation.

Même si la durée du volet secondaire est variable, néanmoins, il existe 3 types d'accompagnements avec des durées qui leurs sont propres, en fonction du profil du public.

1. Volet secondaire à long terme

Des facteurs tels qu'une situation sociale précaire, de l'analphabétisme, la méconnaissance de la langue et des aspects administratifs, l'âge avancé, l'assuétude ou des difficultés de santé ainsi que l'apparition d'une situation urgente (perte de logement, du titre de séjour, ...) favorisent un volet secondaire de plus longue durée.

La durée du volet secondaire variera en fonction de la réalisation des besoins identifiés dans la convention d'accompagnement, qui sera également dépendant de la durée des modules linguistiques en vue d'atteindre le niveau A2 du CECR. A cet égard, pour les modules d'alphabetisation la durée minimale est de deux ans (sous réserve de réussite). Certains dossiers sont d'ailleurs toujours en cours de traitement depuis plusieurs années

Les horaires des bénéficiaires qui travaillent les obligent à suivre des modules en décalé.

Des événements liés aux soins de santé (grossesse, problèmes psychologiques, assuétude rallongent également la durée du volet secondaire.

2. Volet secondaire à moyen terme

Les connaissances du pays d'accueil, le réseau, la connaissance de la langue, le niveau de scolarité, les ressources individuelles sont autant de facteurs qui favorisent une durée de volet secondaire plus court. Les besoins de la personne et la convention qui en découlent détermineront également cette durée.

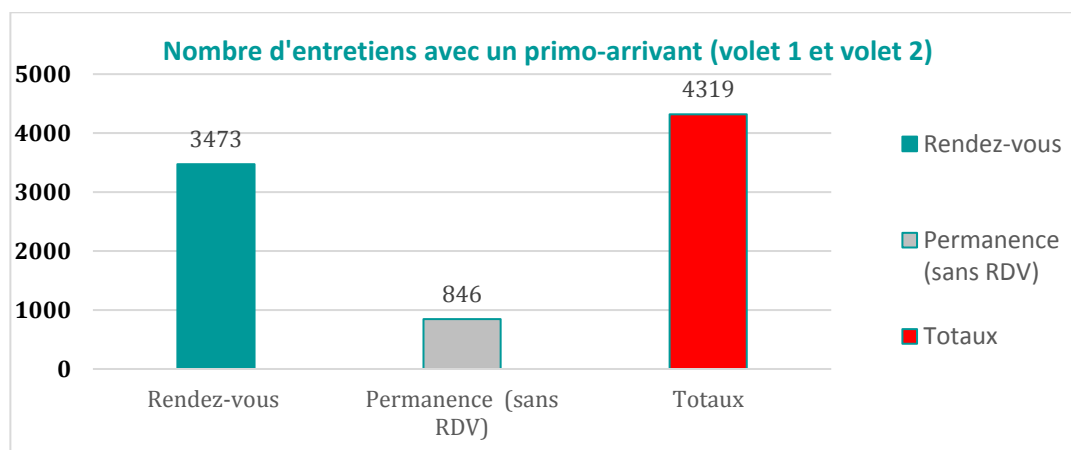
3. Volet secondaire à court terme

Pour certains bénéficiaires qui ne nécessitent pas beaucoup d'accompagnement social et qui ont le niveau de français A2 acquis (ou en voie d'acquisition), le volet secondaire se termine assez rapidement. La durée du volet secondaire sera impactée par les besoins d'accompagnement social et la réalisation des formations linguistiques et citoyennes.

2) Nombre d'entretiens pendant le volet secondaire

Vous trouverez, ci-après, un tableau reprenant un aperçu du nombre d'entretiens individuels (**4.319 au total**) que les accompagnateurs sociaux ont eu tout au long de l'année 2019 au BAPA BXL. Ce chiffre inclut les entretiens des primo-arrivants dans le cadre du

parcours d'accueil (volet primaire et volet secondaire) sur base de rendez-vous ou lors de la venue des bénéficiaires à nos permanences sociales.



Dans le cadre d'un accompagnement intensif, lorsque le bénéficiaire rencontre de nombreuses difficultés administratives, sociales, ou une situation de crise, le plan d'accompagnement nécessite de nombreux rendez-vous, des contacts réguliers, une grande proactivité et disponibilité de l'accompagnateurs social.

Il s'agit par exemple, de situations de violences conjugales, de décisions de retrait du titre de séjour, en cas d'expulsion/perte d'un logement ; lorsqu'une situation vécue par le bénéficiaire comprend des risques (par exemple une personne qui ne se présente pas ou ne répond ni aux courriers ni aux appels téléphoniques de son assistant.e social.e du CPAS, le revenu d'intégration/l'aide sociale risque d'être interrompu).

F. Les attestations

Nous avons délivré **141 attestations** de volet secondaire, qui clôturent définitivement le parcours d'accueil, au cours de l'année, c'est près du triple d'attestation supplémentaire par rapport à 2018.

Nombre d'attestation V2 délivrée en 2019	
Hommes	60
Femmes	81
Autres	0
Total	141

Par ailleurs, en plus des attestations de volet secondaire, nous délivrons également aux bénéficiaires de notre Bureau d'accueil d'autres types attestations, rendues nécessaires pour certaines procédures administratives, et afin de ne pas les pénaliser dans leurs procédures et démarches administratives : il s'agit principalement d'attestations de suivi des formations à la citoyenneté.

Ces attestations de suivi peuvent être utilisées dans le cadre des procédures administratives telles que notamment : le renouvellement du titre de séjour (afin de démontrer les efforts

d'intégration du bénéficiaire), la prolongation du droit au revenu d'intégration sociale ou pour démontrer le respect de son PIIS auprès du CPAS, dans un dossier de demande de nationalité, afin de pouvoir démontrer la condition d'intégration sociale

En effet, tant que les objectifs définies dans la convention d'accueil conclue avec le bénéficiaire n'ont pas été rencontrés (formation linguistique en vue d'atteindre le niveau A2, accompagnement social, orientation ISP, formation à la citoyenneté), le volet secondaire du parcours d'accueil ne peut se clôturer.

4. Les difficultés pour les bénéficiaires

4.1. Éléments qui compliquent l'accès ou le suivi du parcours d'accueil

Il y a différents éléments qui compliquent l'accès au parcours et le suivi du parcours :

a) Quant à l'accès au parcours

Pour rappel, *les conditions d'accès au parcours d'accueil* au regard de la définition du primo-arrivant²⁴ impliquent que des candidats au parcours n'y ont pas ou plus accès car ils ne remplissent pas/plus ces critères (les personnes titulaires de cartes C, E+, F+ ou d'une carte spéciale ou séjournaient depuis plus de 3 ans en Belgique n'ont pas pu accéder au parcours d'accueil bien qu'elles étaient intéressées (14% du public en 2019)²⁵ .

Recevoir l'information relative à l'existence des BAPA parvient parfois *trop tard* aux bénéficiaires engendre que le délai durant lequel ils sont admissibles est dépassé lorsqu'ils viennent s'inscrire. La *longueur de certaines procédures* de délivrance du titre de séjour implique qu'elles n'ont pas directement accès au parcours, devant parfois attendre plusieurs mois avant de se voir délivrer le titre de séjour admissible, pour des raisons administratives, des retards imputables aux autorités (ex. Office des étrangers).

L'éloignement géographique peut représenter une source de démotivation à s'inscrire ou à poursuivre pour certains bénéficiaires, qui habitent dans des quartiers éloignés de BAPA BXL et moins centraux de Bruxelles-Ville.

b) Quant au suivi du parcours

Plusieurs éléments peuvent constituer des **obstacles, ou des freins dans le suivi du parcours** : le *manque de disponibilité* des bénéficiaires (raisons de santé, assuétudes, de grossesse, professionnelles, de voyage, de responsabilités familiales, ...) ; les *difficultés liées à l'accueil de la petite enfance ou à la garde des enfants* ; les difficultés pour trouver un interprète dans certaines langues *rare*s ; les *coûts liés au transports en commun* ou

²⁴ Etre âgé de plus de 18 ans, disposer d'un titre de séjour de plus de trois mois, résider légalement en Belgique depuis moins de 3 ans, être inscrit au registre des étrangers d'une commune de la Région de Bruxelles-Capitale

²⁵ C'est 13% du public en 2018 , et 7,5 % en 2017.

l'éloignement géographique ; le manque de motivation de certains bénéficiaires (ex. personnes dont l'inscription au parcours est une condition de renouvellement de leur revenu d'intégration ou du titre séjour) ; *l'absence de cours linguistiques* adaptés aux besoin des personnes ; *les problèmes intrafamiliaux* (ou pressions de leur entourage).

Par ailleurs, les *difficultés rencontrées dans le cadre du suivi social du dossier* (par exemple, la méconnaissance de la langue dans les associations ou services vers lesquels nous orientons les bénéficiaires ou qui ne travaillent pas avec des interprètes sociaux) peut retarder la résolution de la problématique sociale concernée.

4.2. Abandons du parcours d'accueil

Nous avons constaté des abandons de la part des bénéficiaires, pouvant survenir tant pendant le parcours. Un abandon n'est pas nécessairement définitif, certains bénéficiaires reviennent parfois plusieurs mois plus tard. Les motifs de ces abandons s'expliquent notamment par :

-  Un départ de Bruxelles : déménagement vers une autre région ou vers l'étranger (retour au pays d'origine) pour des raisons professionnelles, personnelles (ex. voyage, manque de perspective professionnelles, difficultés d'adaptation, raisons familiales) ; administratives (non renouvellement du titre de séjour : séjour étudiant ou autre) ;
-  Un changement de situation de la personne et une indisponibilité à suivre le parcours pour des raisons familiales ou personnelles (urgence familiale, accouchement, enfant en bas âge, s'occuper d'un proche malade ou souffrant, divorce, séparation, femmes monoparentales, scolarité. ...), de santé (psychologique, physique, grossesse, ...) ou difficulté lié à l'âge avancé ; autres (le bénéficiaire a trouvé du travail, une formation professionnelle, ou autre
-  Des bénéficiaires qui viennent pour une problématique spécifique (recherche de logement...) ou pour renouveler leur séjour (preuves des efforts d'intégration) et abandonnent le parcours dès que cette problématique est résolue ou après avoir réceptionné leurs attestations d'inscription et de suivi.
-  Des bénéficiaires qui font le choix de suivre le parcours d'intégration/le cours de citoyenneté auprès de l'Agentschap Inburgering et Integratie (BON).

IV. L'interprétariat et la question des langues

A l'occasion de chaque étape du parcours, nous avons recours aux services d'interprétariat social, du Setis Bxl ou de Bruxelles Accueil, lorsque cela s'avère nécessaire : accueil, bilan social, bilan linguistique, Droits et devoirs, explication et signature de la convention, accompagnement/suivi social et formation à la citoyenneté.

Lorsque la langue demandée n'est disponible dans aucune de ces associations, nous faisons appel aux services d'un interprète juré (ex. Thaï) ou en faisant appel à une association communautaire.

Nous avons formulé plus de **470 demandes d'interprétariat** dans **22 langues différentes**, au cours de l'année 2019, soit une dépense totale de **19.230,83 euro** pour les frais d'interprétariat, par téléphone et par déplacement, **c'est près du double de nos dépenses par rapport à l'année 2018.**

Les principaux besoins concernaient les langues suivantes : l'Arabe (classique, Maghrébin (35%) ; le Farsi (17%) ; l'Anglais (16%) ; le Dari (7%) ; et le Pashto (6%).

La collaboration avec les services d'interprétariat est essentielle et se passe dans de très bonnes conditions. Nous avons parfois rencontré des difficultés ponctuelles (disponibilité dans certaines langues rares ou très sollicitées, délais d'attente parfois trop longs ; maîtrise du français insuffisante ou manque de connaissance du contenu de la formation DD) mais auxquels il a été remédié rapidement.

V. Partenariat

5.1. Collaboration avec les autres Bureaux d'Accueil

Nous avons développé une bonne collaboration avec VIA asbl. En plus des échanges de bonnes pratiques, des rencontres/échanges entre les directions et les membres des équipes respectives (formateurs, etc), la collaboration porte notamment sur :

- **Le transfert de dossiers des bénéficiaires entre BAPA** : lorsqu'un.e bénéficiaire souhaite changer de Bureau d'accueil, il.elle peut introduire une demande de transfert de son dossier vers l'autre BAPA et autoriser le transfert de données personnelles.

Plusieurs transferts de dossiers ont eu lieu en 2019, notamment pour des raisons de proximité géographique avec le lieu de résidence des bénéficiaires, ou pour des raisons d'unité familiale.

- **Les formations « Droits et devoirs »** : en 2019, nous avons intensifié la mutualisation des modules D&D avec le BAPA VIA, afin d'éviter la multiplication des formations de part et d'autre, avec de petits groupes de bénéficiaires, dans des langues moins fréquentes. Ainsi, ce **sont 33 bénéficiaires** du BAPA BXL qui ont suivi leurs modules de D&D chez VIA notamment dans les langues suivantes: turc, farsi, polonais, roumain, bulgare, pashto, ...

- **Les formations linguistiques** : les deux BAPA sont en contact régulier pour les redistributions des places dans les modules linguistiques, en cas de désistement ou d'abandon de bénéficiaires, évitant ainsi la perte de places vacantes au bénéfice d'autres primo-arrivants.

- **Formation « Citoyenneté »** : échanges d'outils et de bonnes pratiques entre les formateurs des deux structures. Par ailleurs, les équipes de formateurs en FOCl²⁶ se rencontrent régulièrement en formation continuée FOFOCl au CBAI, ce qui permet un échange d'expériences et de bonnes pratiques très utile.

- **Présentation commune du parcours d'accueil** : avec le BAPA VIA, nous avons présenté au cours de l'année le parcours d'accueil, nos missions, les spécificités de nos publics et de notre travail à des acteurs de terrain et services, notamment Team4job asbl ; le Comité de pilotage sur l'Alphabétisation (Fédération Wallonie –BXL, COCOF) ; Actiris (Comité de direction, service Diversité), etc.

- **Rencontre avec le nouveau BAPA Convivial** : suite à l'agrément de Convivial en tant que Bureau d'accueil, plusieurs échanges et rencontres avec les collaborateurs du future BAPA Convivial ont eu lieu : présentation du parcours d'accueil et de notre travail, réponses aux questions plus opérationnelles, partage de pratiques, etc.

Par ailleurs, nous collaborons aussi avec BON (Bureau d'accueil néerlandophone à Bruxelles), plus spécifiquement en matière d'orientation des personnes qui ne sont éligibles au parcours d'accueil ou qui sont intéressées de suivre un parcours d'accueil en néerlandais vers leurs bureaux ; ils font de même quand une personne est intéressée par un parcours d'accueil francophone.

5.2. Collaboration avec d'autres opérateurs

Outre les collaborations avec les opérateurs de formations linguistiques, des associations/services dans le cadre du travail social (cf. supra), les services d'interprétariat social (le Sétis et Bruxelles-accueil), BAPA BXL a noué de nombreuses collaborations informelles ou formelles avec d'autres opérateurs associatifs ou publics, en fonction de leur domaine de compétences. Cette liste n'est pas exhaustive.

De manière générale, nous avons rencontré des **associations et des services** au cours de l'année 2019 qui ont favorisé la mise en place de nouvelles synergies. Ces collaborations portent par exemple sur une meilleure connaissance et orientation mutuelle de nos publics respectifs, la réalisation de projets ou de formations spécifiques,

Il s'agit entre autres de : le Centre d'appui du CPAS de Saint-Gilles (rencontre avec le public et avec les partenaires), Woman Do asbl, la Croix-Rouge de Belgique, la PAC (Présence et Action Culturelles, service Espace Ecrivain Public), Brulocalis, le H.C.R. (Haut-Commissariat aux Réfugiés) ; les ILA (Initiatives locales d'accueil) des CPAS Bruxellois, etc.

²⁶ FOCl : formations à la citoyenneté ; FOFOCl : formation de formateurs à la citoyenneté

En 2018, nous avons conclu une importante **convention cadre de collaboration avec ACTIRIS** visant à soutenir qualitativement les primo-arrivants dans la recherche d'un emploi durable et les employeurs bruxellois pour favoriser l'intégration des bénéficiaires au sein de leurs structures.

Au cours de l'année 2019, un **Comité de pilotage et un Comité opérationnel d'accompagnement** ont été créés en vue d'articuler de manière structurée et coordonnée nos missions respectives et d'opérationnaliser nos objectifs. : tels que l'animation de séances d'informations par Actiris aux primo-arrivants participants à nos formations à la citoyenneté; échanges et rencontre entre les équipes (Actiris, BAPA BXL, Maison des Enfants d'Actiris), etc.

Nous avons aussi participé au **Projet FANTA** visant à améliorer les services d'Actiris en fonction des profils spécifiques des primo-arrivants.

Dans le **cadre de la formation à la citoyenneté**, nous collaborons activement avec différents partenaires qui interviennent régulièrement (pas de convention formelle): *Arts&Publics et Alter Brussels* (visites guidées du Centre historique et du Musée BelVue); *Convivence* (animation logement); le *Service Energie et de Médiation de dettes du CPAS de la Ville de Bruxelles* (animation sur l'énergie, le surendettement et la médiation de dettes); *la Chambre*; *Musée BelVue*; *l'asbl Objectif* (animation sur le thème de la nationalité); la *Mission locale de la ville de Bruxelles* (animation/coaching de sensibilisation à l'image et aux codes liés à l'emploi afin de favoriser l'insertion socio-professionnelle de nos bénéficiaires); *Actiris*: (animations et visite de la Cité des métiers); le *Ciré asbl* (équivalence des diplômes, validation des compétences); *l'asbl Tapis de Fleurs de Bruxelles* (visite de la Flowertime à l'Hôtel de Ville de Bruxelles : nouveauté en 2019)

Par ailleurs, BAPA BXL a collaboré activement à plusieurs projets (in)formels :

- Des projets culturels : **la réalisation d'un guide touristiques** alternatif avec Alter Brussels asbl; la présentation de la **ballade sonore** créée en collaboration avec Urbanisa'son dans le cadre du festival Bewogen; et l'exposition au **Centre Culturel Espace Magh** des œuvres de deux peintres primo-arrivants pendant deux mois (jusqu'en février 2019) dans le cadre du projet « Peintre sans frontières »

- **Projet « CALM » Comme A La Maison, mené par Singa asbl** : BAPA BXL a collaboré aux séances d'information de Singa asbl afin de sensibiliser et d'informer les accueillants bénévoles sur les premières étapes à entamer par une personne réfugiée. Cette fructueuse collaboration, a également permis à l'un de nos bénéficiaires sans logement de trouver un toit auprès d'une famille du projet CALM.

- **Ciré asbl** : collaboration à la réflexion autour de la création d'un outil digital pour les primo-arrivants

- **Participation et animation d'un workshop en collaboration avec TEAM4JOB** (à la Cité des Métiers) d'une part, et d'un **séminaire sur le thème de l'emploi et l'immigration** avec la Maison de l'emploi de Molenbeek et le service ISP du CPAS (projet Connect 1080) d'autre part: présentation du parcours d'accueil aux participants, des besoins spécifiques des primo-arrivants en terme d'insertion socio-professionnelle et des orientations en ISP.

– **Projet de recherches sur la migration à Bruxelles** d’une chercheuse américaine, travaillant à la V.U.B., afin de les comparer avec le système US et Allemand

Enfin, nous collaborons activement avec nos pouvoirs subsidiant (Ville de Bruxelles, COCOF), le CPAS de Bruxelles ; le CRACS/CBAI (formation continue des formateurs à la citoyenneté, évaluation du parcours d’accueil) ; les concertations locales (communales) de la Ville de Bruxelles et de Saint-Josse-Ten-Noode ; la coordination Droit des étrangers du CPAS de Saint-Josse, le groupe migration et le Centre d’appui du CPAS de Saint-Gilles, etc.

VI. Instances décisionnelles, moyens, ressources et besoins

A. Les instances décisionnelles de BAPA BXL

1. Transparence des rémunérations

Le Conseil d’administration et le Bureau sont, avec l’Assemblée générale, les instances décisionnelles de BAPA BXL.

Dans le cadre de l’Ordonnance régionale sur la transparence des rémunérations et avantages des mandataires publics bruxellois, le Conseil d’administration a arrêté le montant des :

- ✓ rémunérations, avantages et frais de représentation de ses mandataires : **néant**
- ✓ outils de travail mis à disposition de ses mandataires : **néant**

Le Conseil d’administration déclare, qu’en 2019, les mandataires n’ont participé à aucun voyage dans le cadre de l’exercice de leur fonction et ils ne se sont vus octroyer aucun frais et avantages de toute nature.

2. Réunions des instances décisionnelles en 2019

Administrateurs	Présence au CA		Présence AG		Total nombre de réunions	Total présence	%
	27/06	24/10	27/06	24/10			
Faten Alamat	1	1	1	1	4	4	100
Saïda Bakkali	P	D	P	D	4	0	0
Marie Bangoura	0	D	0	D	4	0	0
Michel Barnstijn	E	D	E	D	4	0	0
Sahra Datoussaid	1	D	1	D	4	2	100
Robert De Geyter	1	D	1	D	4	2	100
Faouzia Hariche	1	1	1	1	4	4	100
Geoffrey Guerrite	D		D		2	0	0
Jérôme Jolibois	1	1	1	1	4	4	100
Nicole Malengreau	P	D	P	D	4	0	0
Fatima Moussaoui	1	1	1	1	4	4	100
Mie-Jeanne Nyanga Lumbala	P	D	P	D	4	0	0
Amal Benghallam		P		P	2	0	0
Qendresa Gerlica		0		0	2	0	0
Adrien Njema Nooh		0		0	2	0	0
Audrey Poels		1		1	2	2	100
Isabelle Rigaux		1		1	2	2	100
José Vanbost		E		E	2	0	0
Khalid Zian		1		1	2	2	100

E= excusé

P= procuration

D = démission

B. L'équipe

L'équipe de BAPA BXL incarne la diversité culturelle bruxelloise. En 2019, elle était composée de quinze femmes et de cinq hommes, qui parlent ensemble plus d'une vingtaine de langues et dialectes (Albanais, Anglais, Allemand, Arabe maghrébin et classique, Bamou, Berbère, Espagnol, Foulfoulde, Italien, Kirundi, Kinyarwanda, Lingala, Luxembourgeois, Malinke, Néerlandais, Persan, Russe, Somali, Swahili, Turc).

Notre équipe a vécu plusieurs changements au cours de l'année : le départ d'une assistante de direction, de trois travailleurs sociaux et de deux travailleurs sociaux/formateurs. Parallèlement, nous avons engagé une assistante de direction et une accompagnatrice sociale en 2019 ; ainsi que deux travailleurs sociaux et deux formateurs citoyenneté, qui nous ont rejoint début 2020.

BAPA BXL encourage **la formation continue** de ses collaborateurs dans le cadre de l'exercice de leurs tâches professionnelles. La formation continue est, tout d'abord, un besoin continu et un moyen d'outiller les équipes afin qu'elles restent informées des modifications législatives, de maintenir qualité de notre travail et l'accomplir dans les meilleures conditions possibles.

C'est dans ce cadre que le personnel de BAPA BXL a suivi plusieurs formations ou séances d'informations au cours de l'année 2019. A titre d'exemples, citons les formations en droit des étrangers (ADDE), en droit du travail (plus spécifiquement le nouveau permis de travail unique), l'accompagnement des personnes fragilisées et des femmes victimes de violence de genre (GAMS, ; en insertion socio-professionnelle (Services Actiris, Formation Relai, Emploi, Formation, etc) ; en matière de sécurité et de bien-être au travail (CRESEPT, Croix-Rouge, etc), les formations pour formateurs à la citoyenneté, etc. Nous avons aussi participé à des interventions (ex. Ulysse, SMES-B, ADDE), et organisé en interne avec toute l'équipe, une supervision d'équipe et une formation en gestion des conflits (STICS)

La législation et les pratiques administratives étant en constante évolution et se complexifiant, dans les domaines sociojuridiques, il est essentiel de rester à jour. Les besoins identifiés de formations concernent : une mise à jour des connaissances et des procédures administratives en matière de droits de séjour ; de permis de travail unique ; de regroupement familial ; des conditions d'accès à la nationalité (vu les pratiques diversifiées des administrations et des parquets en la matière); etc.

Une simplification des procédures, une interprétation uniformisée de certains dispositifs légaux, faciliterait le travail social des accompagnateurs sociaux.

Le **partage des connaissances et des expériences** est également très important. C'est pourquoi, les travailleurs qui assistent aux formations externes partagent leurs acquis et les outils présentés lors des formations, à leurs collègues, via une formation en interne ou lors d'une réunion.

De plus, afin d'améliorer de manière constante la qualité de leur travail, favoriser les échanges entre les collaborateurs (ex. les bonnes pratiques, difficultés rencontrées dans leurs dossiers ou l'exercice de leur mission, les success stories, etc) d'une part ; réfléchir ensemble à l'adaptation des procédures de travail et aux outils, répondre à des nouveaux besoins ou défis d'autre part ; des **réunions « bonnes pratiques »** et le **groupe de travail « GT accompagnement »** se sont poursuivis, de manière régulière, tout au long de l'année 2019, entre les accompagnateurs sociaux.

Les **formateurs** à la citoyenneté se rencontrent également dans le cadre réunions internes et via les groupes d'analyse de pratique organisés par le CBAI, dans le cadre duquel ils partagent leurs expériences, leurs pratiques et continuent à se former sur les thèmes de la citoyenneté dans le même esprit constructif et collaboratif.

Par ailleurs, la **connaissance du réseau associatif et des services** est également essentielle afin de pouvoir répondre aux besoins de nos bénéficiaires et de les orienter vers les associations et services adéquats.

Dès lors, des rencontres et des moments d'échanges ont été organisés avec les acteurs de terrains tout au long de l'année, et notamment à la Partner 's Day de Duo For a job ; au workshop de Team4job ; avec plusieurs services d'Actiris (service diversité, service qualité, ... ; XL Employer's Night d'Actiris; le CPAS de Saint-Gilles et leurs partenaires via le Point d'Appui (présentation au public et aux partenaires); les Initiatives locales d'accueil (ILA) Bruxellois ; Convivial ; le CIRE ; la Maison de l'emploi de Molenbeek ; la Mission locale de BXL-Ville, le GAMS, ...). Ce travail de réseautage et la coordination efficiente du travail entre acteurs de terrains sont des challenges continus auxquels nous portons toute notre attention

En outre, en ce qui concerne **les outils de travail** : l'**APA**, outil de gestion des dossiers des bénéficiaires, et de reporting, a fait l'objet d'évolutions continuent grâce aux échanges entre les deux BAPA, le CRACS et la COCOF. Ce travail s'est intensifié avec la nécessité d'adapter l'outil ainsi que les modèles de documents aux modifications réglementaires (ex. nouveau permis unique ; adaptation des filières dont la création du module d'alphabet latin ; nouveau rythme hebdomadaire des cours de français ; nouveaux opérateurs linguistiques ; etc). Ces adaptations permettent de répondre davantage aux réalités et aux besoins du terrain. D'autres améliorations sont encore en attente d'être implémentées dans les prochains mois afin de faciliter le travail administratif quotidien des collaborateurs.

Ces changements réglementaires dans les modalités du parcours linguistiques des bénéficiaires, nécessiteront le développement de nouvelles pratiques professionnelles, des nouvelles modalités de collaboration avec les Etablissements de promotion sociale et Bruxelles-Formation, des nouveaux outils adaptés (par ex. référentiel des compétences de l'alphabet latin), des séances d'(in)formations pour les collaborateurs, etc.

Il est encore cependant à pointer que les aménagements apportés à l'APA et le passage à une nouvelle version au cours de l'année ont, engendré encore des bugs informatiques, occasionnant des erreurs, une charge de travail administrative accrue pour le personnel, et.

Des outils de travail spécifiques doivent encore être développés afin de répondre aux besoins des bénéficiaires aussi bien dans le cadre des formations (droits et devoirs ; citoyenneté) que de l'accompagnement social et de l'orientation socio-professionnelle.

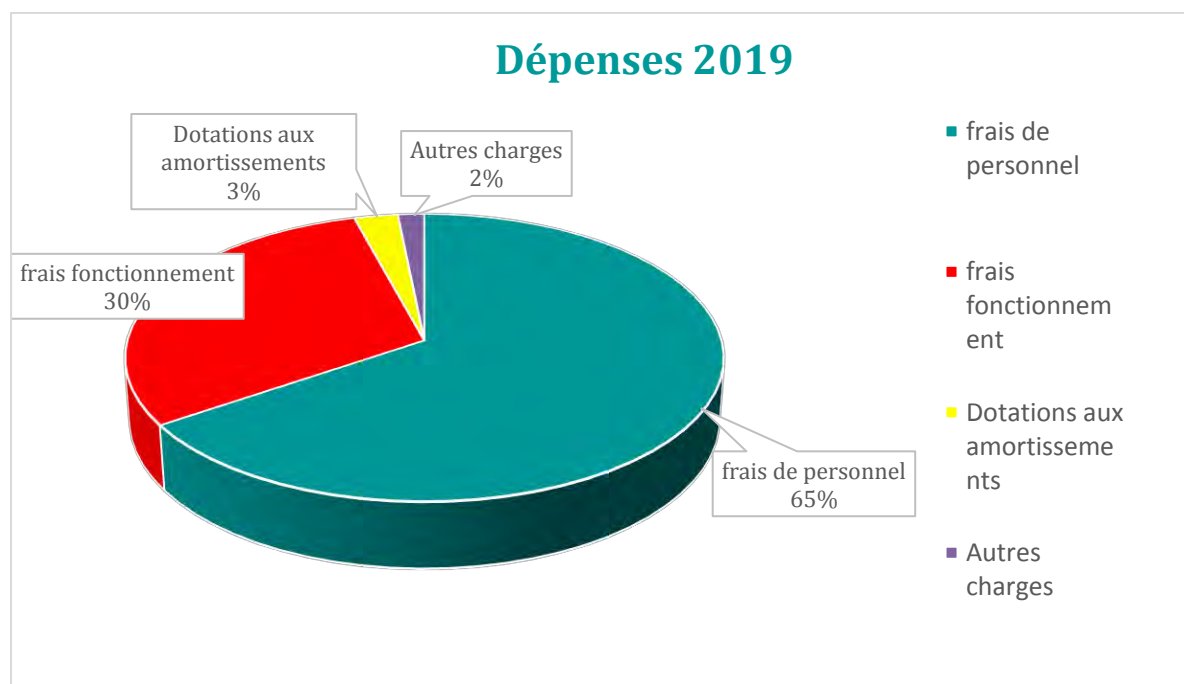
C. Le budget, les ressources

Au cours de l'année 2019, en plus des ressources allouées par la COCOF (1.270.422,82 €) à notre association dans le cadre du décret relatif au parcours d'accueil, nous avons bénéficié d'autres ressources :

Source	Type + montant estimé	Utilisation
Ville de Bruxelles	Subside 2019 : 5.000 €	
FIPI (Cocof)	Subside 2019 : 3.500 €	Activités socioculturelles
FOND 4S	Intervention : 1460 €	Formations du personnel

Ces ressources supplémentaires (FIPI, Ville de Bruxelles) nous permis de proposer diverses activités dans le cadre de nos formations à la citoyenneté : des visites guidées culturelles (Musées, Centre historique de Bruxelles), institutionnelles, des visites d'autres expositions et ce, afin que les primo-arrivants puissent s'approprier la Ville dans laquelle ils vivent et qu'ils puissent développer des compétences nécessaires à leur épanouissement dans leur nouveau pays d'accueil.

Le Fonds 4S est intervenu dans le cadre de demandes d'interventions relatifs à des formations pour le personnel.



VII. En guise de conclusions – les perspectives pour 2020

L'année 2019 a été une **année charnière**, vu les changements législatifs intervenus, plus particulièrement dans le cadre du parcours d'accueil pour primo-arrivants COCOF (pour un public volontaire) et le parcours d'accueil COCOM (pour un public obligé).

Ce fut également une opportunité pour nous d'une part, de faire le point sur nos trois années de fonctionnement, de réfléchir à nos procédures de travail et nos outils dont le principal l'APA ; et d'autre part, d'anticiper les modifications légales qui entreront en vigueur en 2020, et ce dans le but poursuivre nos missions et de répondre aux besoins de notre public, avec efficacité et toujours de manière qualitative.

Si le **nombre de nouveaux bénéficiaires** entamant le parcours d'accueil **est resté assez stable en 2019**, nous avons continué à multiplier les initiatives pour promouvoir notre travail et nos missions auprès des acteurs de terrain, visant ainsi une meilleure orientation du public primo-arrivant vers notre Bureau d'accueil.

Par ailleurs, tout au long de l'année, les bénéficiaires du parcours d'accueil ont continué à nous témoigner leur enthousiasme, et leur reconnaissance par rapport à la convivialité de l'accueil, la qualité de l'accompagnement et des formations citoyennes (y compris droits et devoirs), aux qualités de notre équipe (professionnalisme, disponibilité, énergie, solidarité, humanité ; etc.). Nous les **remercions pour la confiance renouvelée** qu'ils nous ont accordé.

Nous poursuivrons nos actions en 2020 en vue de réaliser notre objectif d'accueillir et d'offrir un parcours d'accueil de qualité à un nombre croissant de primo-arrivants, tout en réalisant les **nouveaux projets et initiatives** qui nous tiennent à cœur, en collaboration avec nos partenaires existants et à venir.

Parmi nos objectifs et nos perspectives 2020, nous visons notamment à :

- Développer davantage d'outils d'accompagnement et d'orientation socio-professionnelle spécifiques pour les primo-arrivants afin de permettre de les accompagner de manière individualisée et adaptée selon leurs besoins ;
- Sensibiliser les primo-arrivants à l'apprentissage du français, leur proposer une diversification de l'offre linguistique afin de répondre à leurs besoins d'apprentissage du français, conformément au nouveau cadre réglementaire relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants ;
- Augmenter l'offre de formations à la citoyenneté en terme de volume, de nouvelles langues (ex. Espagnol) et d'horaire (à présent 3 langues FR, ENG, Arabe) et renforcer l'équipe des formateurs ;
- Créer de nouveaux outils, les adapter aux profils diversifiés des bénéficiaires (ex. primo-arrivants infra scolarisé, traduction des outils dans de nouvelles langues, syllabus), et développer de nouvelles collaborations dans le cadre des formations à la citoyenneté ;

- Organiser/développer des activités, workshops thématiques pour rencontrer les besoins spécifiques des bénéficiaires (ex. nationalité, exercice d'une activité indépendante, etc.) ;
- Renforcer les partenariats/collaborations avec les acteurs clés liés à l'emploi et/aux formations professionnelles pour adultes afin de permettre aux primo-arrivants une meilleure insertion sur le marché de l'emploi (ex. Actilisé, Bruxelles formation, Missions locales, OISP, ...).
- Valoriser les compétences professionnelles des primo-arrivants, en les accompagnant dans la validation de leurs compétences, en les soutenant par du coaching individuel et collectif, en développant un partenariat avec le service Culture afin de promouvoir les artistes primo-arrivants ;
- Créer, en collaboration avec l'Instruction publique, un module passerelle pour les primo-arrivants qui souhaiteraient reprendre des études ;
- Développer une permanence juridique interne, afin d'assurer une prise en charge et une résolution plus rapide des problématiques sociojuridiques (ex. regroupement familial) ;
- Développer des projets de remédiation scolaire spécifiques pour les enfants primo-arrivants ;
- Créer et affiner les procédures internes, les outils de travail et les adapter, en collaboration avec les autres parties prenantes afin d'anticiper la mise en œuvre de la réglementation sur le parcours d'accueil obligatoire pour les primo-arrivants ;
- Favoriser la formation continue du personnel sur des thématiques spécifiques (ex. santé mentale, matière sociojuridiques, etc) et leur bien-être au travail,
- Poursuivre et renforcer nos activités de promotion afin de permettre à davantage de primo-arrivants de connaître nos services et d'entamer le parcours d'accueil ; tout en continuant le développement de nos outils/canaux de communication ;

Nous remercions chaleureusement toute l'équipe, nos partenaires qui font aussi un travail remarquable, ainsi que toutes celles et ceux qui nous ont permis d'accomplir nos missions et nos projets tout au long de l'année.