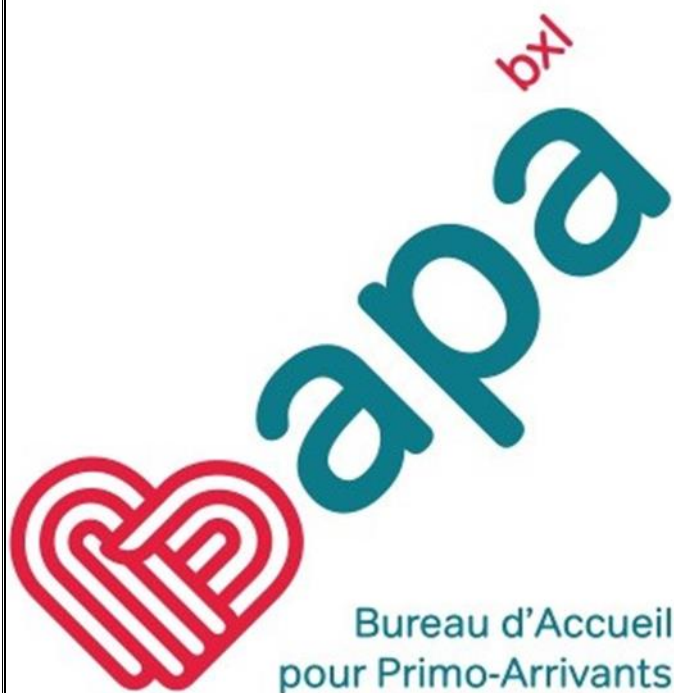




Rapport d'activités 2020

TABLE DES MATIERES

Introduction.....	2
I. Contexte et mise en œuvre de nos missions en 2020.....	2
II. Le public : les primo-arrivants.....	6
1. Le public à l'accueil du BAPA BXL asbl	6
2. Le public admis	7
3. Le public non admis et le public non participant au parcours	15
III. Le travail social dans le cadre du parcours d'accueil	17
1. Organisation générale	17
2. Le volet primaire.....	21
A. Les bilans sociaux	21.
B. Les bilans linguistiques et l'organisation du trajet de formation linguistique.....	26
C. Les modules d'informations Droits et devoirs.....	32
D. Durée.....	40
E. Attestation.....	41
3. Le volet secondaire.....	42
A. Les conventions.....	42
B. L'Accompagnement individuel.....	43
C. Les formations citoyennes.....	46
D. Le formations linguistiques.....	61
E. Durée.....	61
F. Les attestations.....	64
4. Les difficultés pour les bénéficiaires.....	64
IV. L'interprétariat et la question des langues.....	67
V. Les réseaux et les projets.....	68
VI. Moyens, ressources et besoins.....	72
VII. En guise de conclusions – perspectives 2021	76
VIII. Rapport annuel sur la transparence des rémunérations et des avantages des mandataires publics bruxellois.....	76



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.

L'année 2020 a été une année très particulière pour toute la société, avec la pandémie du COVID-19, qui a bousculé profondément nos relations sociales, familiales, interpersonnelles, le monde du travail, etc.

Face à cette crise sanitaire, notre Bureau d'accueil, a dû rapidement s'adapter, se réorganiser, tout en respectant les mesures décidées par le Conseil national de sécurité et les instructions des autorités subsidiaires. Dès le mois de mars 2020, le basculement vers le télétravail et la réalisation de nos missions à distance a profondément modifié nos activités.

Dans ce contexte, l'ensemble de **notre équipe n'a pas ménagé ses efforts**, faisant preuve de créativité, d'engagement et d'investissement renouvelés, de solidarité, de professionnalisme, pour maintenir le lien avec notre public, les personnes primo-arrivantes, l'accès à leurs droits et aux (nouvelles) informations nécessaires liés au coronavirus d'une part ; et d'autre part, pour continuer à offrir un parcours d'accueil³ le plus qualitatif et adapté possible, pour poursuivre nos missions d'accueil, d'accompagnement, d'orientation et nos formations .

Le présent rapport présente les statistiques sur le public accueilli au cours de l'année 2020, le bilan du travail de terrain réalisé au quotidien, avec nos partenaires, dans le cadre du parcours d'accueil ; mais il vise aussi à mettre en exergue des nouveaux enjeux et besoins de notre public afin de favoriser leur émancipation, mais aussi sa participation sociale, économique et culturelle. Enfin, nous clôturons notre rapport par les ressources, les besoins de l'association et les perspectives 2021.

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 Les dispositions de l'arrêté portant exécution du décret COCOF relatif au parcours d'accueil³, dont l'objectif était de permettre à notre Bureau d'accueil de pouvoir offrir une réponse plus spécifique aux besoins des primo-arrivants, entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2020, n'ont pu se déployer.

I. Contexte de mise en œuvre de nos missions en 2020

1.1. L'année 2020 a été marquée par la **pandémie de la Covid-19**. Cette crise sanitaire sans précédent et les mesures déployées pour lutter contre cette épidémie ont eu des impacts directs sur l'organisation de nos activités, le rythme de travail, les pratiques professionnelles de nos travailleurs et les missions de notre bureau d'accueil.

Sur le terrain, les mesures de confinement et de lutte contre la COVID 19 ont eu de multiples conséquences sur le fonctionnement sociétal, elles ont impacté la situation socio-économique et mentale de nos bénéficiaires, amplifié les inégalités sociales, aggravé la situation des personnes fragiles ou les plus vulnérables, et elle a fait basculer un grand nombre de personnes/ménages dans la précarité. Face à ces situations d'urgence sociales, le rôle des accompagnateurs sociaux durant cette crise a été fondamentale.

Cette pandémie a également très vite révélé l'exclusion numérique ⁴ de certaines populations, dont les primo-arrivants, entravant leur participation à la vie sociale et l'accès à leurs droits et aux informations ; elle a renforcé leur isolement, raison pour laquelle, notre bureau d'accueil a été fortement sollicité durant cette période.

En effet, les rendez-vous physiques ont été souvent remplacés par des rendez-vous/démarches en ligne, et il en a été de même pour les formations et autres ateliers/cours de français. Bon nombre de primo-arrivants ne disposant pas de connexion internet ou ayant peu de compétences digitales se sont sentis démunis durant cette période. Face à ce constat, nos travailleurs sociaux et nos formateurs ont joué un rôle clé durant cette période, en devenant le seul lien et l'interlocuteur de référence pour de nombreuses personnes

1.2. Dès le **début du mois de mars 2020**, nous avons développé un plan de communication interne et externe (à destination de nos bénéficiaires) sur les mesures de prévention et sanitaires en vigueur (informations proactives, affichage, mailing à nos bénéficiaires en différentes langues, etc).

Ensuite, nous avons réaménagé nos locaux afin de continuer à recevoir le public en toute sécurité (mise à disposition de gels hydroalcooliques, de masques chirurgicaux pour nos travailleurs et nos bénéficiaires, nouvel agencement des salles d'attente, de formations, locaux entretiens, et des espaces communs, renforcement de la désinfections des locaux, ...). Le nombre de personnes par salle de formation a été réduit, les groupes en cours ont été scindés et les horaires aménagés en conséquence.

⁴ Selon le baromètre Inclusion numérique établi par la Fondation Roi Baudouin, la Belgique est le pays le plus inégalitaire quant à l'accès à internet : 29% des ménages avec des faibles revenus ne disposent pas de connexion internet à domicile, contre 1% des ménages avec des hauts revenus. Les personnes à faibles revenus sont le plus confrontées à l'exclusion numérique, 34% n'ont pas accès à internet et 69% ne possèdent pas les compétences nécessaires et, ce sont les primo-arrivants et en particulier les femmes qui en sont les plus exposés.
https://www.kbsfrb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF?utm_source=newsletter&hq_e=el&hq_m=6269308&hq_l=8&hq_v=77f795a485

Dans un second temps, **le confinement** décidé vers la mi-mars, a occasionné une suspension des cours collectifs, la fermeture physique de nos locaux pendant deux mois et la mise en place du télétravail, nous obligeant à nous « réinventer » afin de poursuivre nos missions, à organiser une permanence téléphonique et par courriel, à accueillir les nouveaux accueils et à poursuivre l'accompagnement social de nos bénéficiaires à distance.

Nous avons développé des outils numériques et de nouvelles procédures (ex. rendez-vous en ligne ZOOM) afin d'assurer la continuité de service.

Dès le **mois de mai 2020**, nous avons élaboré un **plan de déconfinement** en plusieurs étapes, avec une reprise des missions en présentiel, des protocoles sanitaires stricts, des nouveaux plannings de (télé)travail pour les équipes, la suppression des permanences sans RDV, etc.

1.3. De manière générale, nous avons constaté de **nouveaux besoins en accompagnement lié à la pandémie**, tels que:

- ❖ La majorité des services publics bruxellois ont eu recours au télétravail entre autres, entraînant de *gros retards dans le traitement des dossiers administratifs* des primo-arrivants (revenus d'intégration, titres de séjours, etc),
- ❖ Un afflux important des demandes des bénéficiaires, nécessitant un accompagnement dans leurs démarches administratives en ligne, bon nombre de nos bénéficiaires ont éprouvé des difficultés à les réaliser : en raison de la fracture numérique, méconnaissance de la langue, illettrisme, etc
- ❖ Les décisions visant à lutter contre la COVID-19 ont de manière directe ou indirecte, impacté la *situation financière* de nombreux de nos bénéficiaires, tels que des pertes d'emploi, des amendes dues au non-respect du port du masque (par les enfants notamment), des retards de paiement de loyer, des retards de paiement des prestations sociales (indemnités de chômage, RIS, ...).

Les accompagnateurs sociaux ont alors été fortement sollicités par leurs bénéficiaires pour régler ces situations d'urgence sociales et ces difficultés.

- ❖ Au-delà des conséquences financières, les bénéficiaires ont été confrontés, soit à une promiscuité familiale, qui engendrait parfois des *tensions ou/et des violences intrafamiliales*, ou à l'inverse à un renforcement de l'*isolement* pour certaines personnes vivant seules, impactant sur leur qualité de vie et leur santé mentale. Les travailleurs sociaux ont dû alors faire face à des situations très tendues, difficile à gérer.
- ❖ Le confinement a induit des *coûts supplémentaires dans les ménages*. Certains primo-arrivants ont dû faire face à une augmentation des dépenses quotidiennes notamment liées à l'alimentation des enfants confinés et ne bénéficiant plus de repas scolaires. Les demandes d'aides alimentaires des primo-arrivants ont également fortement augmenté durant cette période. Pour répondre à ces besoins, les accompagnateurs ont dû faire des recherches spécifiques pour informer notre public des lieux de fourniture de colis

alimentaires disponibles et autres aides matérielles en Région Bruxelloise⁵. Le SPP Intégration sociale évalue cette augmentation, entre février et avril, à 52%⁶.

- ❖ Certains de nos bénéficiaires ont développé des *troubles de la santé mentale* suite aux difficultés rencontrées (perte de revenus, perte d'emploi, non maîtrise de la langue, confinement, exclusion numérique, violence intrafamiliales etc). Les accompagnateurs sociaux ont alors dû faire face à cette nouvelle émergence de troubles, pendant cette période durant laquelle les orientations vers des services de santé mentale étaient très compliquées, devenant ainsi, malgré eux, les seuls interlocuteurs des primo-arrivants.

En conséquence, notre équipe a été confrontée à une **charge de travail supplémentaire importante ainsi qu'une charge émotionnelle**. Le télétravail a également eu des répercussions sur le travail de notre équipe. En un laps de temps très court, nous avons dû nous adapter, nous réorganiser afin de permettre aux travailleurs de poursuivre leurs missions à distance.

L'organisation des **formations internes** a aussi été fortement perturbé en fonction des décisions et consignes sanitaires adoptées au fil des mois. Lors du confinement, nous avons interrompu les formations en présentiel. Toutefois, cette période a été mise à profit afin de développer nos modules en distanciel, de se familiariser avec les plateformes en ligne, de mettre à jour nos outils pédagogiques, et de former nos équipes à la digitalisation des formations.

Ainsi, nous avons tout d'abord, pu proposer à nos bénéficiaires des formations en ligne, en commençant par les modules droits et devoirs (début mai) afin de leur permettre de poursuivre leurs parcours sereinement mais surtout d'accéder aux informations utiles rapidement ; ensuite, lors du lockdown décidé fin octobre, avec les modules de formation à la citoyenneté en distanciel (novembre).

En conclusion, la crise sanitaire liée au coronavirus a un impact sur nos missions : en diminuant, l'affluence des nouvelles inscriptions dans notre bureau d'accueil, en augmentant la charge de travail de notre équipe (accompagnateurs sociaux, formateurs, agents polyvalents, accueillant, coordination et direction) et les risques psychosociaux en découlant, et en modifiant le rythme de travail et le fonctionnement interne mais aussi un coût financier imprévu (achat de produits désinfectants, plexiglas, etc).

Malgré toutes ces difficultés rencontrées, notre bureau d'accueil a mis tout en œuvre afin de garder le lien avec nos bénéficiaires et de poursuivre nos missions d'accueil, d'informations, d'accompagnement et d'orientation.

⁵ Les demandes liées à l'aide alimentaire ont explosé durant le premier confinement de la première vague.

Anne Deprez, Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique, *Analyse des impacts de la première vague de la crise de la Covid-19 sur les personnes précarisées et les services sociaux de première ligne en Région bruxelloise et en Wallonie* juin-août 2020

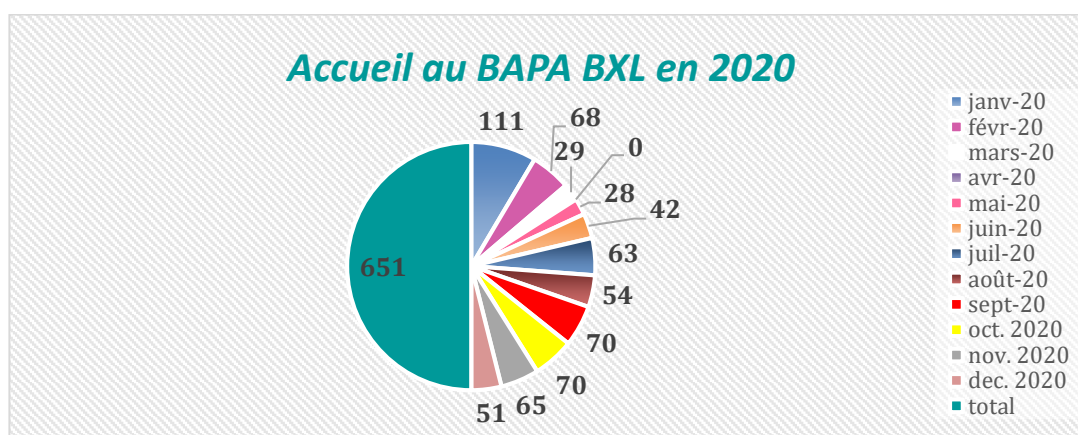
⁶ Chiffres pour la Belgique. Voir Monitoring du SPP Intégration sociale : <https://www.mi-is.be/fr/presse-multimedia/monitoring-des-besoins-cpas-premieres-tendances>

II. Le public : les primo-arrivants

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

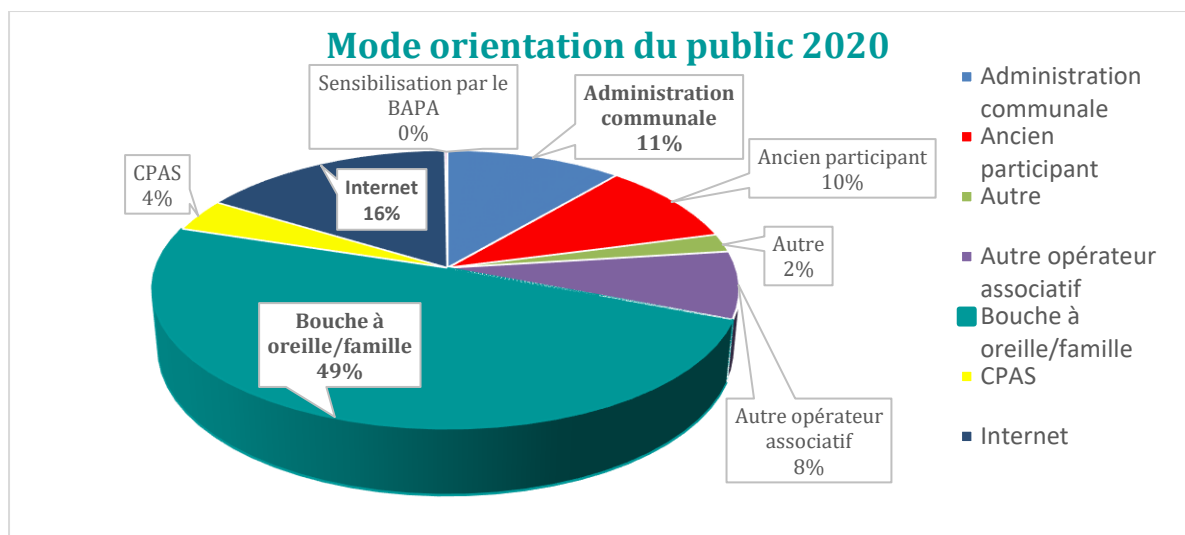
En 2020, dans ce contexte pandémique, ce sont **651 nouvelles** personnes primo-arrivantes, originaires de **87 pays** différents, dont 52 % de femmes et 48% d'hommes, qui ont décidé d'entamer, sur une base volontaire, le parcours d'accueil pour primo-arrivants.

La fermeture physique de nos bureaux durant deux mois et les autres mesures de confinement, ont engendré une baisse significative des nouvelles demandes d'inscriptions.



De manière générale, ce public a pris connaissance de notre offre via différents canaux. Les **principaux modes d'orientation** sont **le bouche à oreille** (49%) tout comme en 2019, **l'internet** arrive pour la première fois en seconde position (16%), vient ensuite les administrations communale (11%), comme vous le constaterez dans le tableau ci-dessous

Orientation vers le BAPA BXL	Hommes	Femmes	Autres	Total
(Ancien) participant	30	33	0	63
Bouche à oreille	156	163	0	319
Sensibilisation par votre BAPA	1	0	0	1
Autre opérateur associatif	24	27	0	51
Administration communale	33	40	0	73
En interne	0	0	0	0
CPAS	14	11	0	25
Internet	53	52	0	105
Autre	5	9	0	14
Non spécifié	0	0	0	0
TOTAL	313	338	0	651



L'objet des demandes initiales déclarées⁷ du public à s'adresser à notre association consiste principalement dans **l'intérêt global pour le parcours d'accueil** (57 %), en **l'accès à un cours de français** (19%) et dans la volonté d'obtenir la nationalité belge (15%).

Objet de la demande	Hommes	Femmes	Autres	Total
(Volonté de mieux connaître la société d'accueil	1	1	0	2
Obtenir l'accès à un cours de langue	55	72	0	127
Résoudre une problématique sociale particulière	9	9	0	18
Obtention de la nationalité/ module citoyenneté	50	46	0	96
Obtention d'une preuve d'effort d'intégration (Séjour)	4	11	0	15
Exigence d'un CPAS	0	1	0	1
Recherche d'un emploi	6	2	0	8
Intérêt global pour le parcours	182	193	0	375
Autre	6	3	0	9
Total				651

2. Le public admis

Vous trouverez ci-après, des éléments d'informations quantitatifs et qualitatifs relatifs aux personnes accueillies par notre association et admis⁸ dans le parcours d'accueil.

⁷ Lorsque l'objet de la demande consiste en la résolution d'« une problématique sociale particulière », les candidats au parcours d'accueil recherchent essentiellement une aide dans leurs démarches administratives, par exemple en matière de droit de séjour (régularisation, renouvellement de séjour, aide au demandeur d'asile). Les « autres » demandes, concernent principalement l'apprentissage du néerlandais et d'une formation professionnelle.

⁸ Pour rappel, 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.

Ces chiffres ont été établis : soit par une extraction de données de l'application informatique «APA»⁹, soit par des données recueillies dans le registre d'accueil de BAPA BXL.

Nombre de personnes admises	En 2020	En 2019	En 2018
Hommes	223 (47%)	320	363
Femmes	250 (53%)	442	473
Autres	0	0	1
Inconnu	3	5	0
Total	475	767	921

On observe une forte baisse chez les femmes, qui pourrait s'expliquer par le fait que les enfants, étant aussi confinés et n'ayant pas/peu d'activités externes (lié à la fermeture des écoles, aux lieux de garde d'enfants, etc), ceci a sensiblement accru leur charge familiale, entraînant moins de mobilité chez celles-ci.

Les demandes d'asile¹⁰ et de regroupements familiaux ont également fortement diminué en 2020, vers/au sein de l'U.E. (fermeture et les restrictions aux frontières, etc) liés au contexte, ce qui a engendré une diminution des décisions positives, avec un impact possible sur le nombre d'admission au BAPA BXL.

a. Du point de vue de la nationalité

Le top 3 des primo-arrivants bénéficiaires admis en 2020 sont, comme en 2019, les personnes originaires de **l'Inde (24%), du Maroc (10%) et de la Syrie (6%)**.

Cette situation s'explique, selon nous, par le fait que la grande majorité des Indiens et des Marocains¹¹, orientés vers notre Bureau d'accueil grâce au bouche à oreille et à la famille, ainsi que par les administrations communales, ont pour la plupart d'entre eux un séjour basé sur le regroupement familial ou sur le travail, principales voies d'accès au territoire. Le travail ou les études sont des motifs de voyage qui ont pu être maintenu en 2020 ; les primo-arrivants indiens ne font pas non plus partie des publics subissant la fracture/exclusion numérique. Quant à la Syrie, elle figure parmi les principaux pays d'origine des demandeurs d'asile¹² en Belgique depuis 2018 et jusqu'à ce jour, ayant obtenu une protection internationale¹³.

Dès lors, nous avons adapté notre travail. Ainsi, depuis 2019 et la tendance s'est poursuivie en 2020, nous avons intensifié l'organisation des modules d'informations en Droits et devoirs en anglais (qui restent en première position, après ceux en français et en arabe) afin de répondre rapidement aux besoins de nos bénéficiaires.

⁹ L'APA est une application informatique uniforme de gestion et de suivi des dossiers des bénéficiaires.

¹⁰ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020>

¹¹ Leur représentation parmi notre public reflète également la nouvelle tendance au niveau de la migration en Belgique (https://www.rtb.be/info/societe/detail_desormais-20-de-la-population-belge-est-d-origine-etrangere-et-les-marocains-supplantent-les-italiens?id=10671649)

¹² <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020>. La Syrie est le 2^e pays le plus représenté en 2020, après l'Afghanistan.

¹³ Rapport annuel 2019, Myria, p.51 (https://www.myria.be/files/Myria_RAMIG-FR_2019-AS-gecomprimeerd.pdf; <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020>)

Nationalité	2020						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Afrique de l'Est	7	3%	2	1%	0	9	2%
Afrique Centrale	11	5%	13	5%	0	24	5%
Afrique du Sud	0	0%	0	0%	0	0	0%
Afrique de l'Ouest	16	7%	20	8%	0	36	8%
Afrique du Nord, <u>dont</u> :	26	12%	42	17%	0	68	14%
<i>Maroc</i>	18		30		0	48	
Asie de l'Ouest, <u>dont</u> :					0		
<i>Irak</i>	5		1		0	6	
<i>Turquie</i>	8		5		0	13	
<i>Territoires palestiniens</i>	7		3		0	10	
<i>Syrie</i>	20		8		0	28	
Asie Centrale							
Asie du Sud, <u>dont</u> :	70	31%	89	36%	2	161	34%
<i>Afghanistan</i>	12		2		0	14	
<i>Iran</i>	11		9			20	
<i>Inde</i>	42		72		2	116	
Asie de l'Est	0	0%	2	1%	0	2	0%
Asie du Sud-Est	3	1%	4	2%	0	7	1%
Caraïbes	0	0%	1	0%	0	1	0%
Amérique Centrale	2	1%	3	1%	0	5	1%
Amérique du Sud	12	5%	13	5%	0	25	5%
Océanie	0	0	0	0	0	0	0%
Europe(UE)	16	7%	21	8%	0	37	8%
Europe(Hors UE)	12	5%	16	6%	0	28	6%
Amérique du Nord	0	0%	1	0%	0	1	0%
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%

b. Du point de vue de l'âge

Les primo-arrivants bénéficiaires sont jeunes puisque les deux principales catégories sont, comme en 2019, les **18-29 ans (40%)** (plus de 9% de hausse) et les **30-44 ans (52%)**.

Groupe d'âge	2020						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
18-29 ans	84	38%	104	42%	0	188	40%
30-44 ans	112	50%	131	52%	2	245	52%
45-64 ans	25	11%	15	6%	0	40	8%
65-79 ans	2	1%	0	0%	0	2	0%
80 ans et plus	0	0%	0	0%	0	0	0%
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%

Les personnes de plus de 64 ans ne sont pas forcément orientés vers nos services, c'est également une tranche d'âge moins connectée à internet, qui n'accèdent donc pas facilement à l'information. Par ailleurs, ce public est plus à risque face au virus, limitant d'autant plus leurs déplacements en raison de la pandémie.

L'âge des bénéficiaires a un impact sur leurs besoins, leur projet de vie et dès lors sur le type d'accompagnement qui leur est proposé. Nos accompagnateurs sociaux y sont attentifs et adaptent leur travail à la disponibilité et aux besoins spécifiques des bénéficiaires. Vu la tranche d'âge la plus représentée, l'orientation socio-professionnelle a été importante ainsi que les demandes de recherches de lieux de garde pour les enfants en bas âge.

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.

<u>Situation socio-économique</u>	2020						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Employé	81	36%	44	18%	0	125	26%
Travailleur non rémunéré	0	0%	0	0%	0	0	0%
Elève / Etudiant	13	6%	10	4%	0	23	5%
Chômeur indemnisé	6	3%	5	2%	0	11	2%
Allocataire RIS / ERIS	34	15%	24	10%	0	58	12%
Pensionné / Prépensionné	1	0%	1	0%	0	2	0%
Incapacité de travail	0	0%	0	0%	0	0	0%
Sans revenus	41	18%	116	46%	2	159	33%
Interruption totale de carrière	0	0%	0	0%	0	0	0%
Autre	6	3%	6	2%	0	12	3%
Inconnu	41	18%	44	18%	0	85	18%
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%

En 2020, **la majorité de nos bénéficiaires est sans revenus (33%)** ; ensuite, viennent les **travailleurs** (26%), ces chiffres sont en légère hausse par rapport à 2019. Par contre, le nombre d'**allocataires sociaux** (12%) est en baisse, ils étaient 18% l'an dernier.

L'arrivée de ce public sans revenus au BAPA BXL, souvent à charge du/de la conjoint.e s'explique entre autres par la loi sur le séjour¹⁴ ; celle-ci 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 démarches administratives nécessaires à la reconnaissance de leurs diplômes, au coût élevé des crèches, etc.

Ce public, et les personnes bénéficiant du RIS, déjà fragilisé, a été fortement touchés au niveau socio-économique avec le confinement : difficulté à payer le loyer, augmentation des dépenses liées à l'alimentaire, à l'énergie, promiscuité familiale, anxiété, ... L'anxiété liée à la contamination du virus est parfois très forte chez les personnes précaires en raison des difficultés financières et d'organisation familiale que la maladie engendre¹⁵

Face à cette désinformation, nous avons procédé à des mailing à nos bénéficiaires, adapté le contenu de nos formations, dans plusieurs langues, publié sur nos réseaux sociaux des informations spécifiques liées aux mesures de prévention, aux symptômes du virus, aux mesures sanitaires en vigueur afin de leur transmettre une information correcte, et diminuer leur inquiétude et leur stress durant cette période compliquée.

Par ailleurs, compte tenu du nombre de travailleurs représentés, nous avons continué à proposer une offre adaptée de formations Droits et devoirs et à la citoyenneté, en horaire décalé.

Nous avons également développé les rendez-vous de suivis et de premiers accueils en visioconférence, au vu de la situation sanitaire, ce qui a permis aux personnes en charge d'enfants en bas âge au foyer ou à celles qui travaillent de poursuivre leur parcours sereinement (rendez-vous durant les pauses du midi, par exemple, pour les travailleurs).

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

La majorité de notre public est détenteur d'un titre de séjour à durée limitée (carte A) ou en qualité de membre de la famille d'un membre de l'U.E. (carte F).

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).

Titre de séjour	2020						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Carte A	120	54%	145	58%	2	267	56%
Carte B	26	12%	15	6%	0	41	9%
Carte E	8	4%	18	7%	0	26	5%
Carte F	35	16%	49	20%	0	84	18%
Carte H	1	0%	0	0	0	1	0%
Annexe 19	4	2%	0	0%	0	4	1%
Annexe 19ter	3	1%	5	2%	0	8	2%
Annexe 15	5	2%	5	2%	0	10	2%
Carte Orange	21	9%	13	5%	0	34	7%
TOTAL	223	100%	250	100%	2	475	100%

Motif de délivrance du titre de séjour	2020						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Article 9bis	5	2%	4	2%	0	9	2%
Article 9ter	4	2%	1	0%	0	5	1%
Autre	11	5%	5	2%	0	16	3%
Citoyen Européen	6	3%	12	5%	0	18	4%
Etudes	8	4%	6	2%	0	14	3%
Protection subsidiaire	3	1%	2	1%	0	5	1%
Réfugié	60	27%	23	9%	0	83	17%
Regroupement familial	67	27%	158	63%	2	227	48%
Travail	55	25%	38	15%	0	93	20%
Victime de trafic	4	2%	1	0	0	5	1%
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%

Les **principaux motif de délivrance du titre de séjour** en 2020 sont : le **regroupement familial** c'est près de la moitié des personnes venues s'inscrire au BAPA BXL (48% hommes/femmes confondus) et la majorité de femmes (63%), arrivés depuis peu sur le territoire), vient ensuite **le travail** (20% , soit 25% des hommes et 15% des femmes).

Le premier motif de délivrance de titre de séjour pour les hommes est également le regroupement familial / statut de réfugié (27%), alors qu'en à 2019, il s'agissait du *travail* (35%)¹⁶,.

Le troisième motif de délivrance de titre de séjour, quelque que soit leur genre, est le statut **de réfugié**, principalement de la Syrie, et très peu en provenance du Salvador puisque la migration par avion¹⁷ a été bloquée à cause du Covid.

¹⁷ En effet comme le souligne le rapport établi de Perspective Brussels¹⁷, suite à l'épidémie de Covid-19, les gouvernements ont fermé des frontières et mis en place des procédures à distance (et donc moins efficaces) pour les

Par rapport aux détenteurs de carte A, l'exigence de prouver ses efforts d'intégration pour le renouvellement du titre de séjour, a un impact sur notre travail, sur les besoins des bénéficiaires (être rassuré, préparation des démarches administratives de renouvellement du titre de séjour, attestations,) et sur l'accompagnement socio-professionnel¹⁸ proposé par les accompagnateurs sociaux, qui restent vigilants sur les questions liées au séjour d'une part. D'autre part, l'accompagnement social a aussi été axé sur les difficultés conjugales ou familiales (exacerbées par les différentes phases de confinement) apparues dans beaucoup de situations de regroupement familial.¹⁹

Afin de répondre au mieux à ces situations familiales d'urgence, nous avons formé les accompagnateurs sociaux et les formateurs sur cette thématique, leurs connaissances ont été mises à jour en vue d'accompagner au mieux ces personnes et de les orienter vers les services adéquats (ex. SIREAS asbl, ADDE, Caritas,...) .

f. Du point de vue de la commune de résidence

Commune de résidence							
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Anderlecht	15	7	11	4%	0	26	5%
Auderghem	5	2%	4	2%	0	9	5%
Berchem-Saint-Agathe	1	0%	3	1%	0	4	1%
Bruxelles	70	31%	82	33%	0	152	32%
Etterbeek	21	9%	33	13%	2	56	12%
Evere	7	3%	11	4%	0	18	4%
Forest	9	4%	6	2%	0	15	3%
Ganshoren	1	0%	1	0	0	2	0%
Ixelles	19	9%	22	9%	0	41	9%
Jette	3	1%	6	2%	0	9	2%
Koekelberg	2	1%	2	1%	0	4	1%
Molenbeek-Saint-Jean	11	5%	5	2%	0	16	3%
Saint-Gilles	8	4%	5	2%	0	16	3%
Saint-Josse-Ten-Noode	16	7%	19	8%	0	35	7%
Schaerbeek	12	5%	11	4%	0	23	5%
Uccle	6	3%	8	3%	0	14	3%
Watermael-Boitsfort	3	1%	1	0%	0	4	1%
Woluwé -Saint-Lambert	11	5%	14	6%	0	25	5%
Woluwé-Saint-Pierre	3	1%	6	2%	0	9	2%
Total	223	100%	250	100%	2	475	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 (32%).

demandeurs d'asile. Le Bureau fédéral du Plan (BFP) a donc opté pour une réduction des flux migratoires internationaux pour l'année 2020 (https://perspective.brussels/sites/default/files/20200703-diagnostic_integre_covid_fr_juillet.pdf)

18

12% des bénéficiaires inscrits est à 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 (4%) et d'Ixelles (9%).

Pour les communes moins représentées (ex. Watermael-Boitsfort), le fait de ne pas connaître notre Bureau d'accueil, ou la distance peuvent expliquer une sous-représentation de ces communes.

Pour répondre aux besoins de nos bénéficiaires, nous veillons au développement de notre réseau, de nouvelles collaborations sur l'ensemble du territoire régional ; la situation du coronavirus a engendré une diminution de ce développement. Cependant, nous avons agi via des moyens de promotion axé sur les réseaux sociaux ou en ligne.

g. Du point de vue du type de ménage

Type de ménage	2020						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Couple avec enfant(s) dans le ménage	47	21%	76	30%	1	124	26%
Couple avec enfant(s) hors ménage	13	6%	2	1%	0	15	3%
Couple sans enfant	41	18%	60	24%	0	101	21%
Famille monoparentale	10	4%	24	10%	1	35	7%
Personne isolée	51	23%	36	14%	0	87	18%
Autre	20	9%	6	2%	0	26	5%
Non défini	41	18%	46	18%	0	87	18%
Total	223	100%	250	100%	2	475	100%

La principale raison de délivrance du titre séjour étant le regroupement familial, il est compréhensible que la plupart de nos bénéficiaires soit des couples (50%) avec ou sans enfants. Nombreux bénéficiaires masculins en Belgique via le travail ou une demande de protection internationale, viennent souvent seuls avant de se faire rejoindre par leur famille.

Vu le haut taux de personnes avec enfants, nous avons dû adapter notre travail. Ainsi, nous avons accompagné nos bénéficiaires en terme de recherche d'écoles, de logements, d'orientation vers les AIS et logements sociaux, orientation socio-professionnelle, Cire, Actiris,....

Grace au partenariat avec la Maison des Enfants d'Actiris, nos bénéficiaires peuvent obtenir des places en crèche lors des formations (droits et devoirs ; citoyenneté) et des cours de français ; ce service n'a été sollicité qu'en début d'année, car suite à la pandémie la majorité des formations du parcours et des cours de langues ont été dispensé en ligne.

Au vu des difficultés rencontrées par les familles (les enfants étant confinés, promiscuité, ou les tensions familiales), et à nous avons recherché activement des lieux d'activités, orienter vers des services ouverts.

Par ailleurs, 18% des personnes vivent isolées, le confinement a eu un impact considérable sur cette tranche de la population. En effet, l'isolement, la précarité et le manque de perspectives ont renforcé l'anxiété et l'angoisse de certains de nos bénéficiaires.

Les accompagnateurs sociaux ont alors été confronté à des situations de grande vulnérabilité, de grande précarité et d'apparition de troubles de santé mentale chez certain(e)s. Les orientations vers des services spécialisés ont été très difficiles durant cette période, soit parce que ces services étaient inaccessibles ou/et saturés, ou parce que les personnes ne parlaient pas français, ce qui rendait les visites en visioconférence avec le corps médical impossible. Ceci a engendré une charge mentale non négligeable pour nos travailleurs mais aussi un sentiment d'impuissance .

L'isolement des mères seules avec enfant(s), a été aussi fortement mis en exergue, rendant pour certaine le suivi des formations impossible à cause de la garde d'enfant. Nous avons dès lors mis une attention particulière à leur trouver des activités.

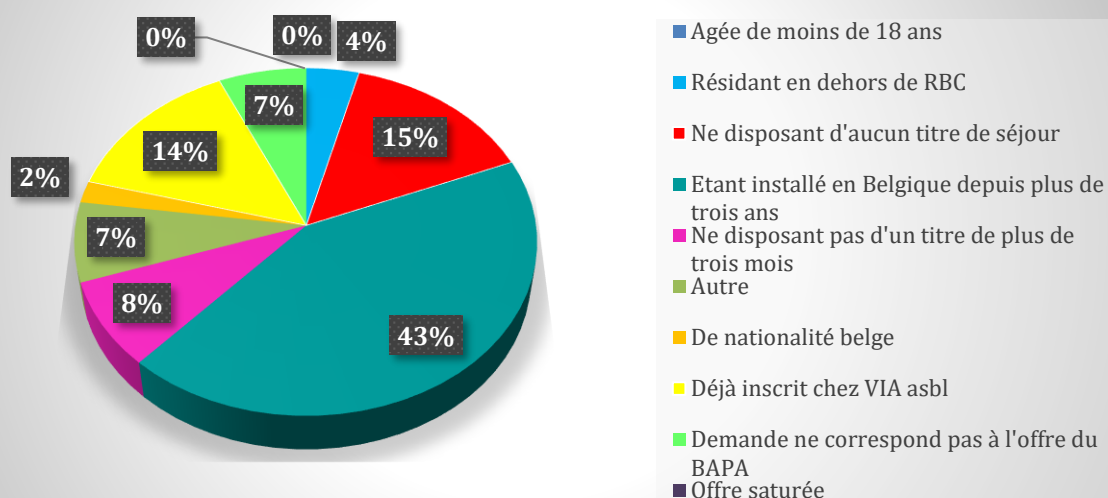
Le partenariat avec l'asbl SINGA a été maintenu, entre autres afin de favoriser la création des liens et du réseau social notamment pour les personnes isolées.

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

Toutes les personnes qui ont décidé d'entamer le parcours d'accueil au Bapa BXL n'étaient malheureusement pas immédiatement admissibles et ce pour l'un des motifs précisés ci-après (cf. tableau)

Il s'agit au total de près de **149 personnes qui n'ont pu être inscrites** directement, lors de leur premier accueil, soit 23% de notre public (cf. schéma ci-dessous). Ce pourcentage reste constant par rapport à 2019. Le **nombre de personnes ayant un séjour légal de plus de trois ans reste important**, mais en diminution par rapport à 2019, ce qui est sans doute lié à la réorganisation du travail lié à la COVID 19. On remarque aussi une légère hausse du pourcentage de personnes déjà inscrites dans un autre BAPA et sans aucun titre de séjour.

Motif inadmissibilité/non prise en charge 2020



Motif	Nombre
<i>Ne disposant d'aucun titre de titre de séjour</i>	22 (15%)
<i>Ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois</i>	12 (8%)
<i>Etant installée en Belgique depuis plus de trois ans</i>	64 (43%)
<i>Résidant en dehors de la RBC</i>	6 (4%)
<i>Agée de moins de 18 ans</i>	0
<i>Parce qu'elle était de nationalité belge</i>	3 (2%)
Parce que votre offre était saturée	0
Parce que leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre développée	10 (7%)
Parce qu'elles étaient déjà inscrites dans un autre BAPA	21 (14%)
Autre (ex. demandeur asile²⁰, titres spéciaux)	11 (7%)
Total	149

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** telles que: Agentschap Integratie en Inburgering (BON vzw), Objectif asbl (nationalité belge), CIRE, SIREAS, ADDE, CAW (questions de séjour, regroupement familial), MEDIMMIGRANT, Fond du logement (logement), Convivial, les opérateurs reconnus en cohésion sociale pour dispenser la formation à la citoyenneté (Solidarité savoir, Chambre de l'Art et de la culture euro-méditerranéenne, Institut Kurde, Ciré), Démocratie plus asbl, VIA asbl ; CRI (centre régional d'intégration) etc. ;
- **des services** : Administrations communales ; CPAS ; Actiris, le CGRA/Fedasil ; et des

²⁰ Selon le rapport de l'IWEPS²⁰, les procédures entreprises par les primo-arrivants, notamment les demandes de protection internationale, ont été fortement ralenties. En début de confinement, l'Office des Etrangers n'enregistrait plus de nouvelles demandes (sauf en ligne) mais produisait encore des ordres de quitter le territoire (Crilux). Ainsi, pendant le confinement, les personnes recevant une décision négative de Fedasil ont éprouvé beaucoup plus de difficultés à rencontrer leur avocat et donc, à introduire un recours.

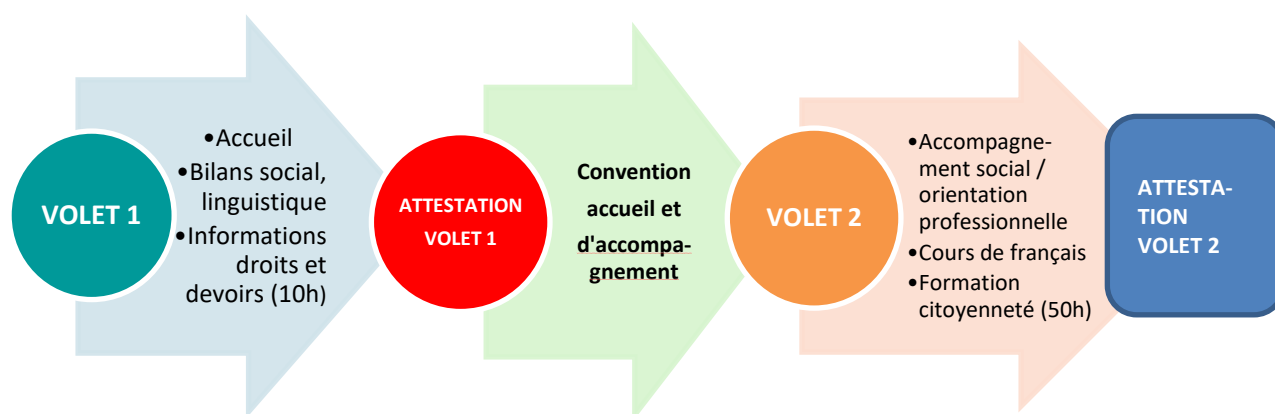
- ✓ établissements de promotion sociale pour les formations linguistiques, Lire et écrire asbl, Bruxelles-Formation, nos opérateurs linguistiques, Centre Hispano-Belga, Maison de l'Amérique Latine, le Piment, des services proposant tables de conversations etc..

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

1. Organisation générale

Dossiers actifs ²¹ au 31/12/2020	Effectif	Pourcentage
Données en cours	54	2%
Admis	10	0%
Volet primaire en cours	162	6%
Dossiers ouverts	141	6%
Dossiers traités ²²	220	9%
Volet primaire complet	190	8%
Conventions générées	168	7%
Conventions refusées	3	0%
Volet secondaire en cours	1.146	45%
Volet secondaire complet	5	0%
Dossiers suspendus	425	17%
Total des dossiers actifs	2524	100%

Le schéma du parcours d'accueil



²¹ 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.

²² 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 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, dans un local d'entretien, 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 (traduit en plusieurs langues), vérifie les conditions d'accès et inscrit le bénéficiaire, si c'est son souhait. Il fait appel à un service d'interprétariat social par téléphone 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. En fin de rendez-vous, une farde²³ d'information est désormais systématiquement remise à toutes les personnes s'étant présentées, contenant le schéma explicatif du parcours d'accueil dans une langue comprise, la carte de visite de l'accompagnateur social et d'autres documents d'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.

Cependant, en 2020, la pandémie du COVID 19 a entravé l'organisation des premiers accueils. Dans ce cadre, outre le réaménagement de nos locaux et la communication spécifique à l'attention de notre public et de notre équipe (ex. mesures de prévention, etc) en plusieurs langues, nous avons modifié l'organisation du travail de nos accompagnateurs sociaux.

Ainsi, les permanences du matin sans rendez-vous ont été suspendues faisant place uniquement aux rendez-vous, avec une planification pour tous les premiers accueils avec un accompagnateur social ainsi que pour le suivi social; des rendez-vous en visioconférence ont également été prévus. Les locaux d'entretien et l'accueil ont été pourvus de plexiglas, de gel hydro alcoolique et des masques chirurgicaux jetables ont également été mis à disposition de notre public et de nos travailleurs. En fin de chaque rendez-vous, nous avons également prévu la désinfection complète du local et l'aération par nos agents polyvalents.

Enfin, les premiers rendez-vous étaient également adaptés, et la durée limitée dans le temps. Lors de cet entretien, les accompagnateurs sociaux expliquaient également de manière proactive, les mesures sanitaires en vigueur, les informations liées aux symptômes, etc.

²³ En 2020 : farde BAPA BXL contenant notamment le schéma du parcours d'accueil, traduit dans une des nouvelles langues suivantes (ARA, ESP, RU, IT, TURC, POR) en plus de l'ANG.

2. Bilan social

L'accompagnateur social fixe ensuite rapidement une date de rendez-vous pour effectuer le bilan social en concertation 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 l'APA (programme informatique dans lequel figurent les dossiers contenant les données relatives aux bénéficiaires) afin de pouvoir y répondre.

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. S'il n'y a pas d'inscription possible, le travailleur social effectue une demande de formation dans l'APA.

En raison du Covid-19, certains bilans sociaux ont eu lieu en visioconférence. Afin de limiter les rendez-vous et les contacts, nous avons également rassemblés en un seul entretien : l'accueil et le bilan social quand c'était possible. Les bilans sociaux ont mis très rapidement en exergue les nouveaux besoins d'accompagnement liés à la crise sanitaire : colis alimentaires, solitude, isolement, précarité,

3. Bilan linguistique

Ensuite, nous fixons un nouveau rendez-vous pour effectuer le bilan linguistique et le test de positionnement (test FLE ou le test Alpha en fonction du niveau d'études du bénéficiaire). Si le bénéficiaire dispose d'une attestation reconnue ou d'un diplôme attestant le niveau A2 minimum, il est exempté du test de positionnement. Les deux tests permettent d'évaluer les quatre compétences linguistiques : compréhension orale, production orale, compréhension écrite et production écrite. Le but de ces tests est d'identifier les besoins linguistiques de la personne et de pouvoir l'inscrire dans un groupe correspondant au niveau adéquat.

Du fait de la pandémie et du confinement, les test de positionnement ont été provisoirement suspendus, compte tenu du temps qu'ils nécessitent et de la suspension des modules linguistiques. Ils ont repris par la suite en présentiel, quand c'était possible, avec des mesures strictes d'hygiène.

4. Module droits et devoirs: une partie des modules a été dispensée en visioconférence et les autres ont pu se faire en présentiel mais en groupe réduit et en respectant la distanciation sociale et les gestes barrières.

5. Remise de l'attestation de Volet primaire

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

6. 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 a un délai de réflexion de 8 jours ouvrables avant de signer la convention. La convention peut également être modifiée le cas échéant. Le volet secondaire du parcours débute, dès la signature de la convention par le bénéficiaire et par notre Bureau d'accueil.

II. Volet secondaire

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

1. **L'accompagnement social** : vise à répondre aux besoins émis lors du bilan social par le bénéficiaire. Cependant, cet accompagnement démarre bien souvent déjà lors du volet primaire. Il est spécifique à la situation de chaque bénéficiaire et se déroule de manière individuelle, notons que les besoins à résoudre évoluent et se diversifient sur la durée du parcours. Avec la COVID-19, les besoins en accompagnement ont été très fréquents. En effet, nous avons constaté une augmentation de la précarité suite à la perte de leur emploi, des retards de paiement de leurs allocations ou primes, etc.
2. **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 en la matière. Cependant, durant la période COVID-19, ces orientations ont été perturbées à cause de la fermeture de certains services en ISP.
3. **Modules linguistiques** : selon le niveau de connaissance du bénéficiaire mis en exergue lors du bilan linguistique, il sera inscrit dans un module, en priorité, auprès de nos opérateurs conventionnés ou orienté au besoin vers les écoles de promotions sociales. En 2020, certains modules linguistiques ont été suspendus ou annulés, d'autres ont eu lieu par visioconférence; les inscriptions auprès de la promotion sociale étaient très difficiles et parfois impossible.
4. **Module de Citoyenneté** : en ce qui concerne les modules de citoyenneté, selon les compétences linguistiques du bénéficiaire, il lui est proposé de les suivre en français, arabe ou anglais. Certains modules de citoyenneté ont eu lieu par visioconférence en raison de la pandémie.
5. **Attestation de volet secondaire** : lorsque les besoins identifiés lors du bilan social et linguistique sont rencontrés, le niveau de français A2 atteint, le bénéficiaire 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. Un rendez-vous sera fixé avec la personne afin de vérifier que les besoins identifiés ont bien été satisfaits. Un rapport de clôture du dossier sera également réalisé.

2. Le volet primaire

Au cours de l'année 2020, **409 dossiers** ont été considérés comme « traités ». Un dossier est en statut « traité », lorsqu'un bilan social et un bilan linguistique ont été réalisés.

Nombre de dossiers traités ²⁴	En 2020	En 2019	En 2018	En 2017
Hommes	184 (45%)	285	311	384
Femmes	223 (55%)	388	417	402
Autres	2	2	0	2
Total	409	675	728	788

A. Les bilans sociaux

Le bilan social, étape importante dans le parcours d'accueil, 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 (méconnaissance de la langue, difficulté de mobilité, analphabétisme); 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 **443 bilans sociaux en 2020**.

Bilans sociaux réalisés	2020	
Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	203	46%
Femme	238	54%
Inconnu	2	0%
Total	443	100%

Ainsi, lors de la réalisation du bilan social, l'accompagnateur social référent accueille le bénéficiaire dans un climat convivial, il insiste sur la confidentialité des entretiens et prévoit un laps de temps nécessaire afin de faire connaissance avec celui/celle-ci, et de lui permettre de s'exprimer librement et à son rythme.

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, ...).

Dans ce contexte de pandémie, l'accompagnement social mis en place par les accompagnateurs sociaux a été très intense. En effet, ils ont été confrontés à devoir gérer de nombreuses urgences et demandes sociales, notamment liés aux conséquences des mesures sanitaires telles : pertes d'emploi, retards de paiements des allocations sociales ('ONEM, etc), recherche de colis alimentaires, problèmes de santé (recherche de médecin parlant la même langue de contact) et familiaux, demande de droit de passerelle et autres primes ; renouvellement de titre de séjour, cours en ligne etc. Les accompagnateurs sociaux **ont été plus fortement sollicités** pour des démarches administratives et autres, alors qu'hors COVID-19, les primo-arrivants les réalisaient en toute autonomie ou avec l'aide de leurs accompagnateurs sociaux tout en s'autonomisant, en se déplaçant auprès des services/administration et ce même lorsque la langue n'était pas encore acquise, au besoin avec l'assistance des Amis d'accompagner!

Les rendez-vous ont été remplacés par des appels téléphoniques et autres démarches en ligne, il était compliqué de joindre les services sociaux et les administrations, qui travaillaient à guichets fermés. Certaines démarches en ligne, nécessitaient l'intervention de leur référent en tant qu'intermédiaire, vu la fracture numérique et l'illectronisme de certains primo-arrivants.

Ce manque d'accessibilité et cette digitalisation accrue des services a également impacté les travailleurs sociaux qui subissaient des fortes pressions des bénéficiaires en panique d'une part, en plus de l'augmentation de la charge travail administrative pour eux (ex. prise des rendez-vous, imprimer/envoyer des documents aux services requis, contacter les services, faire le lien entre nos PA et les services, etc) d'autre part.

Cette numérisation de tous les services et de l'accès aux droits a accentué les inégalités socio-économique²⁵ et l'exclusion, car elle nécessite un accès internet payant, du matériel et certaines compétences informatiques. Elle appelle à un droit d'accès pour tous aux techniques numériques.

En conclusion, compte tenu des éléments précités, on constatera vraisemblablement que la pandémie, a d'une part, **aggravé la situation de personnes connaissant déjà la précarité**, et d'autre part, fait également basculer un grand nombre de « nouvelles » personnes dans une situation de pauvreté ²⁶ d'où l'intensification des demandes d'accompagnements de notre public.

²⁵ https://perspective.brussels/sites/default/files/20200703-diagnostic_integre_covid_fr_juillet.pdf

²⁶ https://perspective.brussels/sites/default/files/20200703-diagnostic_integre_covid_fr_juillet.pdf

Selon les thématiques reprises dans l'APA, voici les différents accompagnements mis en place par les accompagnateurs sociaux :

- ✓ **Séjour et parcours migratoire** : l'accompagnateur social référent accompagne et explique les démarches administratives à entreprendre, les rôles des services, communique des informations dont les changements survenus dans la législation (ex.: permis unique): inscription et suivi des dossiers (renouvellement des titres de séjour), procédure de regroupement familial, rectification d'erreurs administratives, informations et orientation vers des services spécialisés (ex. violences conjugales, nationalité belge), vers des avocats par rapport à des ordres de quitter le territoire, demandes de visa / passeport, etc.
- ✓ **Vie de famille** : Il assiste le bénéficiaire dans les démarches administratives (ex. inscriptions scolaires des enfants, recherche d'écoles, , demandes d'allocations d'études etc.); recherche d'un milieu d'accueil et de garde d'enfants , ; activation de droit aux allocations familiales (contact avec Famifed, compléter les formulaires; il oriente vers des professionnels lors de problèmes intrafamiliaux (séparation, garde d'enfants, médiation familiale, violence intrafamiliale, dépendance financière dans le couple envers l'autre). L'accompagnateur social fourni les informations sur les démarches à accomplir en cas de grossesse (inscription, crèche, prime de naissance, reconnaissance de l'enfant, choix du nom de famille, etc.).
- ✓ **Situation professionnelle et financière** : l'objectif pour l'accompagnateur social est d'aider à définir avec la personne, un projet professionnel et/ou de formations pouvant améliorer la situation sociale du bénéficiaire et l'insérer sur le marché de l'emploi ; l'inscrire à des formations ou comme chercheur d'emploi auprès d'Actiris, VDAB, In Brussel, Team for a Job, Job Yourself... Il informe le bénéficiaire des différentes aides à l'emploi et les avantages pour les entreprises. Si le besoin est exprimé, le référent entreprendra des démarches administratives et/ou une orientation spécifique (par ex. : vers le 1819 afin qu'il obtienne des informations concrètes s'il souhaite devenir indépendant), vers des structures compétentes telles que : les Missions locales pour la rédaction de Cv et de lettres de motivation, la Cité des Métiers ou les centres EPN pour avoir accès à l'outil informatique en vue de rechercher un emploi.

En cas de dettes, le référent apporte également une aide dans la négociation de plans de paiement ; l'oriente vers un service de règlement collectif de dettes, etc ; il accompagne le bénéficiaire dans la constitution d'un dossier pour ouvrir le droit au RIS au CPAS. 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..). Le travailleur social orientera également, si nécessaire, le bénéficiaire vers les colis alimentaires ou des vestiaires sociaux.

Nous avons dû informer les primo-arrivants travailleurs sur les nouvelles aides disponibles. Nombreux problèmes étant dû à **une perte de revenus** (suite à la perte d'emploi ou le retard du paiement du RIS (car les CPAS ont été fortement sollicités

pour de nouvelles demandes), ce qui a entraîné des retards de paiement de diverses factures (loyer, mutuelle, fournisseurs, etc). Les travailleurs sociaux ont traité ces nouvelles urgences de ces travailleurs qui auparavant n'étaient pas en demande d'accompagnement.

Ainsi, afin de répondre efficacement à ces nouveaux besoins, un travail de recherche préalable a été réalisé lors du confinement par l'ensemble de l'équipe afin de collecter toutes les informations sur les nouvelles mesures en vigueur, aides, primes en lien avec le COVID-19. Nous avons également créés de nombreux outils durant la première période du confinement recensant tous les services sociaux et dispositifs d'aide pour informer au mieux les bénéficiaires et activer avec eux certains droits. Ce travail a été aussi essentiel pour alimenter les modules d'informations Droits et devoirs et les formations à la citoyenneté.

- ✓ **Etudes et formations** : déterminer le parcours scolaire de la personne et mettre en exergue les besoins et demandes de formations des bénéficiaires. L'accompagnateur social référent propose une orientation pour une équivalence de son diplôme si besoin (Cire) ou/et recherche des formations qui correspondent aux souhaits /diplôme de la personne (Cité des Métiers, Dorifor). Dès lors il l'oriente vers des structures de formations reconnues (Bruxelles Formation, CEFORA, Validation des compétences, centres de formation ISP, salon SIEP, ...). Accompagnement dans la recherche de cours de langue autres que la langue française. Un accompagnement vers la reprise d'études, formations en détermination de projet professionnel, préformations, formations de base ou de remédiation (mathématiques, français...). En 2020, les recherches de cours de langue et de formations étaient ciblées vers des formations en ligne à cause de la pandémie.
- ✓ **Santé et accès aux soins** : l'accompagnateur social vérifie si le bénéficiaire et ses membres de famille sont affiliés à une mutuelle ou s'ils disposent d'une assurance privée, du statut BIM, et entreprendra les démarches nécessaires pour activer ses droits y compris le tarif social pour l'énergie, réduction transport Snbc). En cas d'accident du travail, l'accompagnateur peut jouer un rôle d'intermédiaire entre l'assurance privée de l'employeur et le bénéficiaire.

Lorsque le bénéficiaire émarge au CPAS, le référent veillera à ce qu'il ait en sa possession la carte médicale / réquisitoire ; il entreprendra les démarches administratives nécessaires. Pour les personnes issues de l'Union Européenne et/ ou ayant peu de moyens, il conseillera de faire une demande auprès du CPAS pour l'aide médicale urgente ou il l'orientera vers d'autres structures spécialisées telle que Medimmigrant, Médecin du monde, Athéna... Il oriente également vers des professionnels de la santé qui parlent la même langue que le bénéficiaire. Prise de rendez-vous chez des spécialistes et organisation de la présence d'un interprète lors de la consultation. Le travailleur social assurera le suivi de dossiers avec d'autres intervenants pour des cas de santé mentale (MASS, Titeca). Il mettra en place un accompagnement dans le cadre de demandes de handicap. Selon le besoin, le travailleur social orientera vers des plannings familiaux ou des centres de santé

mentale (le Méridien), collaboration avec des associations travaillant sur des situations d'assuétude/toxicomanie(SAS).

Nous avons également dans ce contexte de confinement, garder le lien, pris des nouvelles de la santé (mentale et physique) de nos bénéficiaires d'une part ;faire face à leurs inquiétudes et stress en début d'épidémie d'autre part. Les accompagnateurs sociaux ont joué un rôle d'information et de sensibilisation de première ligne sur cette épidémie. Suite au constat de leur désinformation il a donc été nécessaire de revoir la communication et de l'inclure de manière proactive lors de tous les entretiens avec les primo-arrivants.

- ✓ **Logement** :s'il rencontre des difficultés (ex. insalubrité) , il l'orientera vers des associations spécialisées (Convivence ou autres), ou entreprendra des démarches administratives : explication du contrat de bail, du renom, ... Le travailleur social accompagne le bénéficiaire pour l'inscrire en logement social, dans des Agences Immobilières Sociales ou au Fonds du Logement pour une location, un prêt hypothécaire et peut jouer l'intermédiaire avec le propriétaire en cas de problème. Dans la cas d'un sans-abrisme, il aidera à rechercher de solutions en cas de risque d'expulsion en contactant les maisons d'accueil (Ariane, Pierre d'angle, Samu social, etc) .

Cette année, les accompagnateurs sociaux ont également été chargés d'introduire les demande en ligne pour l'obtention de la prime locataire Covid.

- ✓ **Réseaux sociaux** : avec les questions liées au réseau social, l'accompagnateur social référent peut savoir si la personne est isolée ou non, et 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 informera le bénéficiaire du bénévolat.

Nos bénéficiaires, et plus spécifiquement les mères seules avec enfant(s), ou enfants handicapés ont souffert d'isolement. Rappelons aussi la détresse des personnes isolées, âgées, et des personnes aux idées suicidaires du fait du confinement. La précarité et le manque de perspectives renforcent encore le degré d'angoisse.

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.

En période de COVID, notre bureau a dû s'adapter très rapidement afin de poursuivre un accompagnement de qualité à nos bénéficiaires, malgré les conditions difficiles. Cette crise, a eu un impact non négligeable sur l'accomplissement et toutes les dimensions du travail social, tant sur les pratiques professionnelles que sur l'accompagnement mis en place, le lien avec nos bénéficiaires, mais aussi les rapports avec le reste du secteur. Ainsi, le rythme

de travail a été modifié, le profil des personnes en besoin d'accompagnement a été diversifié, les modalités de travail ont changé (le présentiel a été remplacé par le distanciel) , le volume de travail a été modifié en conséquence, etc.

Autant de facteurs qui ont impacté directement le bien-être des équipes de notre bureau d'accueil, la charge mentale liée aux situations d'urgences vécues par les bénéficiaires et les difficultés rencontrées lors du télétravail notamment avec la charge d'enfants ou non.

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

B1. Les bilans linguistiques

Les accompagnateurs sociaux ont ensemble réalisé **425 bilans linguistiques** en 2020. Nous avons réalisé moins de tests de positionnement, compte tenu des mesures de confinement et des règles sanitaires (suspension des tests, organisation sous conditions sanitaires strictes et en réaménageant une salle dédiée à ces derniers) et vu que les cours de langue ont pris du temps pour se réorganiser à distance.

Nombres de bilans linguistiques réalisés		2020	
Sexe		Effectif	Pourcentage
Homme		199	47%
Femme		223	52%
Inconnu		3	1%
Total		425	100%

La structure et les modalités des tests n'ont pas changé.

Dans un premier temps, l'accompagnateur social explique dans la langue de contact du bénéficiaire ou avec l'assistance d'un interprète, en cas de besoin, la finalité du bilan linguistique, sa durée, les consignes des exercices et les différentes compétences visées.

Nous disposons de deux types de tests de positionnement de français, adapté 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 répondre à son besoin en termes de cours de français.

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, qui ne permet pas de vérifier les connaissances intermédiaires, 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 ; il en est de même de ceux qui estiment avoir un niveau supérieur au FLE A2 ; certains bénéficiaires sont stressés même si le référent les met en confiance ; d'autres ne donnent pas leur niveau de scolarité réel afin d'être sous-évalué et de pouvoir démarrer les modules de FR au niveau débutant ;

- Le manque de disponibilité des bénéficiaires qui travaillent ou des parents accompagnés de leurs enfants en bas âge
- le fait que plusieurs bénéficiaires aient été invités à passer le bilan linguistique/les tests de positionnements (ainsi que le bilan social), mais qui 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, **134 personnes** (32% des bilans réalisés) ont été considérées **comme maîtrisant** au minimum les compétences du niveau A2 du CECR en français (contre la moitié en 2019), tandis que **291 personnes** (68%) n'ont **pas** été considérées comme maîtrisant les compétences du niveau A2 en français : 13% des personnes ont été positionnées en alphabétisation et 85 % en FLE (français langue étrangère), comme l'atteste les tableaux ci-dessous.

Nombre de personne maîtrisant l'A2	2020						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Suite à un test de positionnement réalisé au sein de votre BAPA	27	44%	37	51%	1	65	49%
Attestation reconnue	34	56%	35	49%	0	69	51%
Total	61	100%	72	100%	1	134	100%

Module pressenti	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Alpha Fle Oral A 1.1	10	7%	6	4%	0	16	6%
Alpha Fle Oral A 1.2	3	2%	3	2%	0	6	2%
Alpha Fle oral A2	0	0%	0	0%	0	0	0%
Alpha Ecrit A 1.1	3	2%	4	3%	0	7	2%
Alpha Ecrit A 1.2	4	3%	2	1%	0	6	2%
Alpha Ecrit A 2	0	0	2	1%	0	2	1%
Sous-total Alpha	20	14%	17	11%	0	37	13%
FLE A A1.1	17	12%	15	10%	0	32	11%
FLE A A1.2	17	12%	10	7%	0	27	9%
FLE A A2.1	0	0%	0	0%	0	0	0%
FLE A A2.2	0	0%	0	0%	0	0	0%
FLE A A2	8	6%	2	1%	0	10	3%
Sous-total FLE A	42	30%	27	18%	0	69	24 %
FLE B A1	61	44%	90	60%	2	153	52%
FLE B A2	11	8%	13	9%	0	24	8%
Sous-total FLE B	72	52%	103	68%	2	177	61%
Filière FLE (module indéterminé)	2	1%	0	0%	0	2	0%
Non spécifié	2	1%	4	3%	0	6	2%
Total	138	100%	151	100%	2	291	100%

B2. Les trajets de formation linguistiques auprès des opérateurs

Depuis le 1^{er} janvier 2020, les **nouvelles dispositions** de l'arrêté portant exécution du décret COCOF relatif au parcours d'accueil²⁷ sont entrées en vigueur, avec l'objectif de permettre à notre Bureau d'accueil de pouvoir offrir une réponse plus spécifique aux besoins et aux profils des primo-arrivants bénéficiaires, notamment en matière d'apprentissage du français. Les modifications prévoient une nouvelle nomenclature des formations linguistiques en vue d'atteindre le niveau A2 du CECR, et notamment :

- ✓ Le passage à deux filières : Alpha (sous filière oral, écrit) et FLE (sous filière Fle A, Fle B)
- ✓ La reconnaissance de **nouveaux opérateurs de langue** dans les trajets linguistiques des bénéficiaires, en plus des quinze opérateurs conventionnés²⁸: les établissements de promotion sociale, Bruxelles-Formation et les opérateurs en cohésion sociale
- ✓ Une **augmentation** du nombre d'heures de cours dans les modules des différentes filières (ex. ajout de 200h pour atteindre le niveau A2 dans compétences Alpha oral)
- ✓ Dans la filière FLE, la création d'un **module d'alphabet latin**
- ✓ La possibilité de suivre des heures de **remédiation collectifs** pour ceux qui présentent des difficultés d'apprentissage (chez les opérateurs conventionnés du Parcours)
- ✓ Des **modalités horaires** élargies (en journée : 10, 12, 16 ou 20 heures par semaine ; et pour les horaires décalés : 6 ou 7 heures par semaine)

2.1 . Choix de l'opérateur et l'inscription dans un module

	Nombre de personnes inscrites
Opérateurs conventionnés Parcours (dénommé ci-après « opérateur linguistique » (OL))	210
Promotion sociale	10
Bruxelles-Formation	1
Opérateurs reconnus de cohésion sociale	0
TOTAL	221

A côté du niveau de l'apprenant et de la filière linguistique (Alpha/FLE), le choix de l'opérateur linguistique conventionné (OL) se fait conjointement avec le bénéficiaire.

²⁷ 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

²⁸ 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.

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 fréquence et les horaires des cours* (adéquation avec les obligations de la vie familiale ou professionnelle du bénéficiaire²⁹,
- ✓ La *continuité pédagogique de l'apprentissage* auprès du même opérateur (pour éviter les changements de trajets, maintenir un réseau social et des liens avec l'OL, les formateurs et les apprenants) ; l'adéquation entre *l'approche pédagogique de l'opérateur linguistique avec le profil, les besoins ou le projet du bénéficiaire*.
- ✓ La *proximité géographique* du domicile de la personne, de l'école de l'enfant ou du lieu de travail est un facteur important, d'autant plus pour les personnes analphabètes ou infra-scolarisée, qui éprouvent parfois plus de difficultés en terme de mobilité. Cependant, avec les cours à distance, le critère géographique est moins pris en compte.
- ✓ La *facilité d'accès de l'opérateur (transports/chemin* : peu de correspondances en transports en communs ou trajet facile à pied/vélo, etc). Les travailleurs sociaux expliquent le trajet (en imprimant plans et itinéraires de la STIB ou autre) ; et en cas de grande difficulté de mobilité, ils font appel à l'asbl Les Amis d'accompagner pour le premier jour de cours.
- ✓ Les *exigences familiales* : aller en cours avec une personne de leur entourage, souhait d'être inscrits au même module (lorsque cela est possible) afin d'utiliser le même ordinateur et suivre le cours en ligne

Avec le contexte de COVID-19, nous avons dû adapter nos inscriptions dans les modules linguistiques, compte tenu de la suspension/annulation de plusieurs cours lors du confinement (mars-juin), puisque les personnes déjà inscrites auprès d'un OL avaient la priorité pour les modules suivants, permettant ainsi la continuité pédagogique et la poursuite des apprentissages. Ce fut le seul élément qui a été pris en compte.

Par ailleurs, la création de clés de répartition par modules et par Bapa, la réduction de la taille des classes, ne permettait pas d'inscrire tous nos bénéficiaires. La composition des groupes a donc été influencée uniquement par ces exigences et priorités.

Avec le passage aux cours de français en ligne, les personnes n'ayant pas accès à un ordinateur ou ayant difficile à suivre des cours en vidéoconférence, ont perdu la possibilité de suivre les cours (surtout le public alpha). Ainsi la possession d'un outil numérique ou/et d'une connexion internet a aussi influencé les inscriptions dans les modules linguistiques. Les personnes infra numérisées n'ont pas souhaité suivre ce genre de modules et préfèrent attendre le retour au présentiel. Ce qui exclut une partie du public ayant parfois le plus besoin de cours de français.

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

De manière générale, les principales difficultés à inscrire les bénéficiaires dans des modules sont les suivantes:

²⁹ 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

- ✓ **En cas d'échec/redoublement** : difficulté de trouver une nouvelle place. Mais nous pouvons noter des améliorations, puisque certains opérateurs nous informent de l'échec probable du bénéficiaire avant la fin du module afin que le travailleur social puisse anticiper la réinscription dans le même type de module.
- ✓ **Difficulté au niveau des horaires** : les modules en matinée commencent parfois trop tôt (8h30 est difficilement conciliable avec des obligations familiales), et il en va de même pour les modules en décalés qui commencent trop tôt (16h/16h30) pour les gens qui travaillent. Certaines adaptations d'horaires ont permis de réduire ces difficultés. Les modules commençant en après-midi sont très peu investis dû notamment à la charge de famille.
- ✓ **Délais d'attente parfois assez longs pour l'inscription dans un premier module.**
- ✓ **Difficultés de trouver un lieu d'accueil pour les enfants en bas âge** : soit par manque de place pour leur enfant dans les structures d'accueil (malgré les collaborations fructueuses avec les partenaires (ex. avec la Maison des Enfants d'Actiris), soit par manque de moyens financiers et la difficulté de prendre en charge les factures, surtout pour les personnes qui bénéficient de l'aide du CPAS.
- ✓ **Géographique** : la proximité des opérateurs linguistiques (OL) est un facteur déterminant dans le choix des modules. Certains de nos 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** pour bon nombre de nos bénéficiaires, principalement pour ceux qui n'émargent pas du CPAS
- ✓ **Choix des établissements de promotion sociale** : de plus en plus de bénéficiaires désirent suivre leur formation linguistique en promotion sociale (car les établissements délivrent des attestations reconnues pour l'obtention de la nationalité, ainsi que la bonne réputation de certaines écoles de promotion sociale). Ces établissements étaient également tous complets en cette période de Covid (moins de participants, cours via la vidéoconférence, ..) alors que plusieurs personnes étaient disponibles en cette période de confinement.

Certaines de ces difficultés ont trouvé en partie ou trouveront une solution : avec l'extension des établissements de promotion sociale et de Bruxelles Formation comme opérateurs linguistiques dans le cadre du nouveau cadre légal du parcours d'accueil. Cependant, la gratuité et les inscriptions auprès des établissements de la promotion sociale reste encore compliqué à l'heure actuelle.

En raison de la pandémie, de nouvelles difficultés sont apparues :

- ✓ **Délai d'inscription trop long en raison du COVID-19**: réduction du nombre de places dans les groupes (suites aux mesures sanitaires), priorité accordée aux anciens participants (cf.supra)(les nouveaux participants ont dû attendre plusieurs mois

avant d'être inscrit), les places limitées dans les modules rapidement remplis par d'autres Bapa lors de la réinscription

- ✓ ***Non-inscription de certains participants dans les filières alpha:*** ils ne souhaitent pas être inscrits auprès de nos OL car les cours en ligne leurs paraissent trop compliqués et notamment la fracture numérique (pas d'ordinateur à disposition, pas de connexion internet,...)

En conclusion, avec le COVID-19, la gestion des inscriptions auprès des opérateurs linguistiques a été très compliquée. Le confinement décidé en mars 2020 a engendré la suspension de tous les modules linguistiques (ou leur annulation); dès lors, tant désinscription des modules annulés, la réinscriptions des personnes initialement inscrites dans des modules ultérieurs vu la limitation des groupes par classe et par Bapa (clés de répartitions défavorable à notre bureau), que la gestion des listes d'attente (de plus en plus longue), a occasionné une nouvelle charge de travail à la coordination pédagogique .

Tout cela a nécessité énormément de temps et d'énergie et une communication continuelle entre les OL et les Bapa, les Bapa entre eux et la COCOF.

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

De manière générale, certains de nos bénéficiaires ont décliné la proposition de cours de français chez un de nos opérateurs linguistiques BAPA et ce, pour diverses raisons:

- ✓ Ils étaient *déjà inscrits* à des cours de français hors BAPA BXL ; 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).
- ✓ Des *problèmes de santé* (physique, fragilité psychologique, assuétudes) ; le manque de confiance du bénéficiaire en ses aptitudes à l'apprentissage d'une nouvelle langue
- ✓ Leur *situation financière* constitue un vrai frein pour bon nombre de bénéficiaires (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 : il est très difficile de trouver un milieu d'accueil, ou la personne ne souhaite pas que son enfant fréquente un milieu d'accueil jusqu'à ce qu'il soit scolarisé ou par peur de contamination. En raison du COVID-19, la question de la garde d'accueil s'est moins posée pour les cours en ligne..
- ✓ Des *préoccupations administratives, familiales ou autres* (par exemple en cas de regroupement familial avec des complications, ils préfèrent régler leurs démarches administratives avant de commencer les cours).

- ✓ *Leur indisponibilité* : la personne travaille ou suit une formation professionnelle, ou autre (projet professionnel, ...), la personne souhaite prioritairement apprendre le néerlandais ou l'anglais
- ✓ Au début de la pandémie, certains apprenants ont décliné l'inscription par peur d'être contaminés lors des cours de français (ex. lors du trajet, en classe,...)
- ✓ Des bénéficiaires ne sont pas à l'aise avec la vidéoconférence, ne disposent pas de connexion internet et souhaitent plutôt suivre les cours en présentiel.

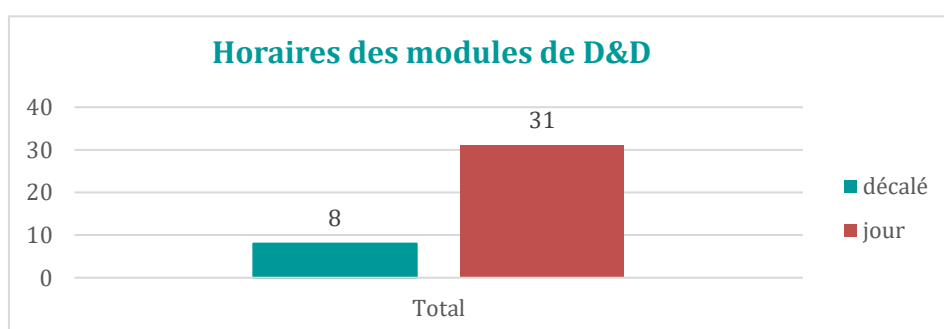
C. Les modules d'informations Droits et devoirs

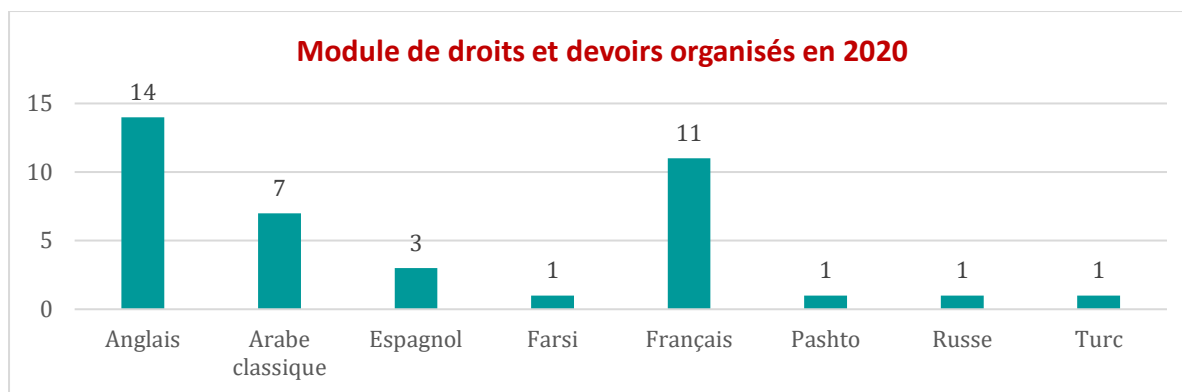
C1. Nouveautés en 2020 et données chiffrées

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 ci-après 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 2020** qui arrive en première position, suivi des modules en français. Contrairement à l'année 2019 pour laquelle les modules en arabe arrivaient en seconde position.





C2. Organisation des modules

Ce sont **39 modules** qui ont été organisés durant toute l'année 2020, **dont 8 en horaire décalé, en 8 langues** différentes. Compte tenu de la situation, 10 modules D&D ont été dispensés en vidéoconférence en 4 langues (FR, EN, AR, RU). Sur les bénéficiaires inscrits initialement, **396 personnes** ont participé effectivement aux 10 heures de modules D&D.

En 2020, nous avons été contraints de modifier les contenus des modules droits et devoirs « Bienvenue en Belgique » afin d'y inclure des actualités, changements législatifs et informations dont celles liées au COVID-19. De plus, nous avons dû créer d'autres outils pour les modules en présentiel afin d'éviter toute contamination par le toucher.

Nous avons également mis en place un protocole strict lors des modules en présentiel à savoir afin d'éviter toute contamination: réaménagement de la salle pour le respect des distanciations sociales, désinfection des mains à l'entrée de la formation, port du masque obligatoire, temps de pause défini (afin de ne pas croiser les autres groupes dans les locaux), aération des salles et désinfection ... Tous ces aménagements ont nécessité un investissement important de la part de la coordination, des formateurs (gestion des listes des présences), de l'accueillant, et des agents polyvalents en charge de la propreté des locaux.

En application des décisions sanitaires, nous avons également dispensé des **formations à distance** lorsque le présentiel n'était pas permis. Ces modules ont nécessité une refonte de nos outils pédagogiques et de nombreux aménagements également : développement de nouveaux outils spécifiques pour la visioconférence, prise d'abonnements aux plateformes en ligne tel que ZOOM et formation à la digitalisation des formations à distance de toute l'équipe (TS/formateurs), qui dispensent les modules de D&D. L'idée était de les outiller à ces nouvelles technologies afin poursuivre l'offre des modules de D&D de qualité. .

Par ailleurs, afin de permettre à toutes et tous d'y participer, nous avons accompagné nos bénéficiaires à l'utilisation de ZOOM, ainsi des rendez-vous individuels et des appels téléphoniques ont été planifiés par les formateurs afin de former les primo-arrivants . Les accompagnateurs sociaux étaient, de leur côté en charge de créer des adresses emails pour les bénéficiaires qui n'en avaient pas afin qu'ils puissent suivre ces modules. Tous ces éléments sont des sources de charge de travail supplémentaire pour toute l'équipe, qui a fait preuve d'une grande capacité adaptation pour assurer la continuité des modules D&D.

(1) Planification et organisation :

Nous organisons les modules D&D en principe avec une planification de 3 à 6 mois à l'avance. Ainsi, chaque mois, nous organisons au minimum un module D&D en français, en arabe et en anglais. En 2020, la demande en anglais s'est intensifiée avec par voie de conséquence une augmentation du nombre de module D&D organisés dans cette langue. Pour les autres langues, le planning des formations dépend fortement des langues parlées et comprises par nos bénéficiaires.

Les D&D sont dispensés majoritairement en matinée, à raison de 3 demi-journées (de 9h30 à 12h30 ou 13h) par semaine (Lundi-Mardi-jeudi) ; nous évitons les mercredis vu le problème de garde d'enfants. Nous les dispensons également en après-midi, selon les disponibilités des bénéficiaires et en soirée.

Au niveau des langues, les formateurs et les accompagnateurs sociaux ont dispensé majoritairement les D&D en interne (sans interprète), dans la langue qu'il maîtrise : en anglais, en espagnol, en arabe classique et en Turc.

Pour les langues, nous faisons appel à l'interprétariat social, le Setis Bxl en priorité, et en cas d'indisponibilité, nous sollicitons Bruxelles Accueil.

Nous organisons moins de modules durant les vacances scolaires afin d'éviter le problème de garde des enfants pour de nombreuses familles.

Durant le confinement, la planification a d'abord été interrompu notamment pour les D&D avec interprète. Cependant, dès que les outils de la visioconférence ont été créés, nous avons pu lancer la planification des modules de D&D en français d'abord et ensuite en anglais.

Les modules et outils utilisés ont été créés ou choisis en pensant à l'hétérogénéité des niveaux de scolarité dans les groupes. En effet, les modules de DD regroupent aussi bien des personnes instruites dans leurs pays d'origine comme celle qui n'ont aucun niveau d'instruction. Dès lors les outils utilisés sont très imagés pour permettre à tout le monde d'accéder à l'information transmise. Il s'agit notamment des malles pédagogiques de Lire et Ecrire qui contiennent beaucoup de photos langages et qui sont dès lors accessibles à tous.

Les formateurs simplifient le niveau de français durant la formation (soit parce que les bénéficiaires sont faiblement scolarisés, soit parce qu'ils ne maîtrisent pas encore suffisamment le français) et vérifient que les concepts soient bien compris. En expliquant de différentes manière la même information.

Le formateur s'adapte au niveau de scolarité du groupe en instaurant des activités différentes (ex : pour un groupe Alpha on utilise plus d'images et moins d'écrit. 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 (basées sur les photos langages et d'autres outils) pour les personnes infra-scolarisée 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, des outils pédagogiques de Culture & Santé, ainsi que d'autres outils que nous avons développés en interne. Nous utilisons pour le distanciel : power point, jeux, animations etc afin de garantir une formation de qualité et dynamique. Nous y avons également intégré les nombreux changements survenus avec la COVID dans les différentes matières vues en D&D.

Les modules se déroulent ainsi :

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

- *Rappel des mesures sanitaires et des gestes barrière au groupe*
- *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

- *Covid-19 : intégration des informations sur les mesures sanitaires en cours, la recherche de médecin, le numéro d'appel d'urgence, 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. *Présentation de la prime COVID pour certaines personnes pouvant en bénéficier.*
- *La mobilité à Bruxelles* : transports en commun, partagés, les tarifs préférentiels, la législation en vigueur pour l'obtention du permis de conduire, etc.

3ème 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 aux participants **et un petit fascicule est remis aux participants**. Celui-ci reprend toutes les informations abordées durant les 3 séances ainsi qu'un index avec différentes associations par thématiques. Ce fascicule est disponible en français, en anglais et en arabe.

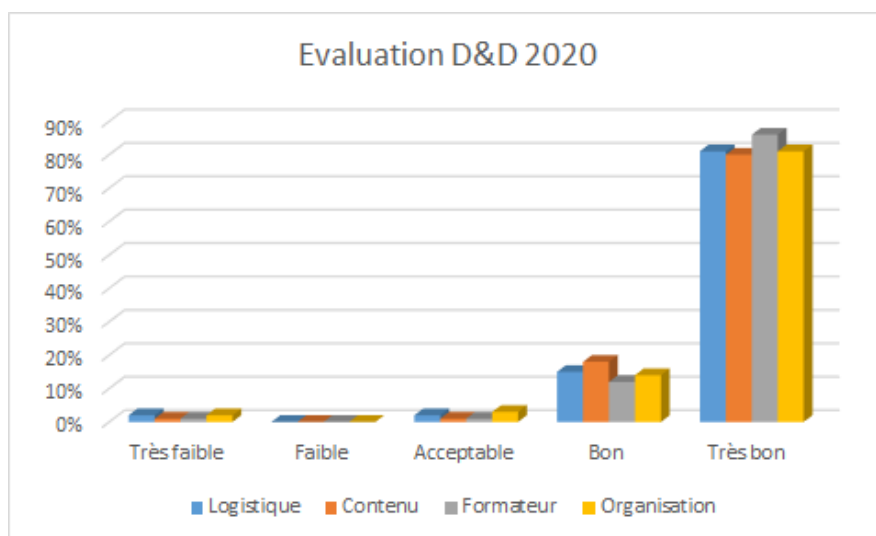
Afin de répondre au mieux aux besoins de nos bénéficiaires, il est important pour nous d'avoir un retour de ces derniers sur les formations que nous leur dispensons.

Ainsi, soucieux de leur offrir un lieu propice à l'apprentissage, à la convivialité et à l'échange, nous mettons tout en œuvre au niveau de la logistique 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, ...). C'est la raison pour laquelle nous avons instauré un système d'évaluation anonyme aux participants en fin de formation depuis 2018.

Ces évaluations très simples portent sur 4 grandes thématiques : la logistique, le contenu, le/la formateur.ice, et l'organisation pratique du module. Une gradation de notes est prévue ainsi que des possibilités de rajouter du contenu (question ouvertes) pour ceux qui le désireraient. Ces formulaires ont été créés pour faciliter leur utilisation en permettant également au public analphabète d'y répondre également.

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 de ce qui ressort des différentes formations réalisées en 2020, toutes langues confondues :

❖ **Au niveau logistique (la salle, le mobilier, l'accueil, la visioconférence,...) : 81% des participants estiment que la logistique est très satisfaisante (note de 5 sur 5)**

- ⇒ L'ambiance est agréable et l'espace est bien agencé
- ⇒ La salle est propre, la distanciation est respectée et l'accueil est sociable
- ⇒ Niveau technique assez bien. Pas de coupure de réseau, son assez claire et vidéo aussi.
- ⇒ Très bonne gestion merci beaucoup.
- ⇒ Propre, assez d'espace pour tout le monde, bien organisé
- ⇒ Tout très propre, espace très lumineux et accueillant
- ⇒ C'était super le Zoom à part quelques problèmes techniques de temps en temps au niveau du micro

❖ **Sur le contenu : 80% des bénéficiaires ont donné la note d'appréciation maximale pour le contenu (note de 5 sur 5)**

- ⇒ Les différents sujets sont bien couverts et très utiles
- ⇒ J'ai reçu plus d'information que ce à quoi je ne m'attendais
- ⇒ Les matières sont intéressantes. Objectif atteint !
- ⇒ Le contenu est bien explicatif
- ⇒ Suffisant pour se lancer dans l'insertion
- ⇒ Bon contenu mais certains sujets sont compliqués
- ⇒ J'ai appris beaucoup pour tout ce qui est droits et devoirs
- ⇒ Tout a été bien expliqué. Très bonnes thématiques
- ⇒ C'était très bien, j'aurais aimé que cela continue
- ⇒ Augmenter le nombre d'heure afin de bien discuter sur les cas pratiques
- ⇒ J'aime la séance des 3 jours si c'était à reprendre je le referai

❖ **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)**

- ⇒ Bonne organisation, formation matinale, pause bien placée et assez longue.
- ⇒ J'aurais aimé que la formation soit plus longue pour que nous puissions discuter de cas plus pratiques
- ⇒ Très bien accueilli durant les 3 jours. Excellent
- ⇒ Il faudrait plus de journées pour approfondir les différentes thématiques
- ⇒ J'aurais aimé approfondir la leçon sur l'éducation
- ⇒ Je vous remercie parce que la formation était bien passée (j'aime bien continuer si il y'a une occasion de suivre, le cours de l'intégration sociale.

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

Selon nous, **ces 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. **Nos bénéficiaires ont besoin d'informations concrètes et ce dès leur arrivée à Bruxelles.**

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, 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 dont ils ont été victimes notamment en matière d'emploi, de logement mais aussi leurs bonnes expériences; et d'autre part, de faire émerger leurs méconnaissances sur les législations en vigueur et leurs droits sociaux. C'est aussi l'occasion pour eux d'aborder des problématiques qu'ils n'avaient pas exprimées durant le bilan social.

Leur dispenser ces informations et leur présenter le réseau associatif bruxellois est nécessaire et permet de les sensibiliser aux éventuels abus.

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 vu des évaluations réalisés en fin de formations, les bénéficiaires confirment que le contenu leur a été très utile et leur a permis de mieux comprendre les thématiques abordées. Comme évoqué plus haut, 86% ont donné la note d'appréciation maximale sur le contenu arborant le fait que les informations reçues facilitaient leur installation en Belgique et que de nombreux éclaircissements leurs ont été donnés.

(4) Difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des modules

Nous avons rencontré des difficultés dans la mise en place des modules de D&D en distanciel et en présentiel durant la pandémie. En effet, comme expliqué plus haut ces modules ont nécessité de nombreux aménagements mais aussi un investissement plus important de l'équipe.

Les premières difficultés rencontrées lors des modules en présentiel, concernaient l'aménagement des espaces afin de veiller au respect des mesures sanitaires (nouvel aménagement des salles, mise à disposition de gels, de masques jetables, de visières, de webcam pour notre équipe et nos bénéficiaires). Nous avons également adapté les plannings des formations afin d'éviter que les groupes se retrouvent en même temps et modifié la circulation au sein des locaux. Le port du masque obligatoire pour tous a entravé parfois la bonne compréhension des informations entre les formateurs et les bénéficiaires.

Par ailleurs, le nombre de personnes admise en formation, en présentiel, a été fortement réduit, ce qui a causé parfois des délais d'attente plus longs et a nécessité la multiplication de modules pour au final un nombre moins importants de bénéficiaires.

Les autres difficultés ont consisté en la nécessité d'adapter les supports pédagogiques aux nouvelles mesures sanitaires (notamment pour éviter tout contact, suspension du travail en sous-groupes) d'une part et au passage des formations en distanciel d'autre part. .

Avec distanciel, il est plus difficile de créer une dynamique et une cohésion de groupe, il y n'y avait pas de possibilité de travailler en sous-groupes et donc moins d'interactions entre les participants. Avec la visioconférence, le contact humain est moindre, il est difficile pour le formateur, comme pour les bénéficiaires, d'échanger, ce qui était là aussi l'occasion pour eux de sociabiliser avec les autres bénéficiaires.

Enfin, si les personnes à l'aise avec l'outil informatique ont pu suivre les modules en distanciel, ce n'est pas le cas des personnes en fracture numérique ou ne maîtrisant pas les outils numériques, qui ont toujours décliné l'offre de D&D, ce qui rallonge le parcours d'accueil.

Les modules D&D dispensés avec interprète en visioconférence sont également plus difficile à dispenser car cela nécessite plus de temps.

Par ailleurs, au niveau des inscriptions, les modules en distanciel ont nécessité de nouveaux aménagements et impliqué une charge de travail administrative supplémentaire : de nombreux emails sont envoyés aux bénéficiaires afin de confirmer leurs présences et avec le lien ZOOM pour se connecter

D. Durée

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

Durée observée	Effectif	Pourcentage
Moins de 30 jours	161	53%
30 à 59 jours	65	21%
60 à 89 jours	21	7%
90 à 119 jours	22	7%
120 à 149 jours	9	3%
150 jours ou plus	22	7%
Non déterminé	5	2%
Total	305	100%

Le délai entre la création du dossier et le début du module "Droits et Devoirs" (en jours) pour l'année 2020 a été évalué **à moins de 30 jours dans 53% des dossiers** comme l'indique le tableau ci-joint.

Délai moyen/médian entre la création du dossier et le début du module D&D				
	2017	2018	2019	2020
Délai moyen (en jours)	117	73	65	47
Délai médian (en jours)	46	33	34	27

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 117 jours en 2017 à 47 jours en 2020. Nous avons dès lors divisé le temps d'attente pour le démarrage d'un module D&D par trois, depuis l'ouverture de notre association.

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 entre la création du dossier et le début du module.

D2. Durée moyenne du volet primaire

La durée moyenne pour réaliser le volet primaire est estimée à **7 mois en moyenne**³⁰ pour l'année 2020. Cette durée dépend de nombreux facteurs, tels que par exemple la disponibilité du bénéficiaire, sa volonté de poursuivre le parcours, la possibilité de s'inscrire rapidement dans un module D&D, les difficultés sociales ou de santé éventuelles, etc.

La pandémie et les mesures adoptées (fermeture physique des bureaux, suspension des modules D&D, des bilans linguistiques, etc) ont eu un impact non négligeable sur la durée du volet primaire. Par contre, il est plus simple pour les primo-arrivants qui travaillent ou qui ont des enfants en bas âge, de suivre des cours en ligne en journée plutôt qu'en présentiel et donc de clôturer le volet primaire plus rapidement.

D3. Nombre d'entretiens dans le cadre du volet primaire

Il est difficile de quantifier avec exactitude le nombre d'entretiens avec un bénéficiaire dans le cadre du volet primaire. Chaque étape du parcours d'accueil implique en principe un entretien ; le nombre d'entretiens avec le bénéficiaire dépend aussi des urgences sociales éventuelles .

Avec les mesures sanitaires , nous avons dû adapter le nombre d'entretiens et restreindre les rendez-vous en présentiel. Ce qui ne nous a pas empêché de garder un rythme de contact très élevé avec nos bénéficiaires à distance. Nous avons traité plus de problématiques par mail ou par téléphone, pour éviter la multiplication des déplacements (crainte de leur part, télétravail, mesures de protection, confinement, etc ..).

E. Les Attestations

Le nombre d'attestations de volet primaire délivrées en 2020 est de **356**, comme en témoigne le tableau ci-dessous.

Nombre d'attestations de fin de volet primaire		
Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	161	45%
Femme	194	54%
1	0%	0%
Total	356	100%

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 du parcours d'accueil, 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, qui ont été remises aux primo-arrivants bénéficiaires, à leur demande, notamment aux fins de : proroger leur titre de séjour et pour répondre à l'exigence de prouver leurs efforts en vue de s'intégrer

³⁰ La tendance centrale (médiane) est de trois mois.

dans la société ; répondre aux obligations prévues dans leur PIIS (Projet d'intégration sociale) conclu avec leur Centre Public d'Action Sociale (C.P.A.S.) ; justifier leur absence ou pour d'autres motifs (ex. Actiris, Ecoles, Mission locale, ...)

3. Le volet secondaire

A. Les conventions

Nombre de conventions en 2020

	Nombre de conventions proposées	Nombre de conventions adaptées	Nombre de conventions signées	Nombre de convention explicitement refusées
Hommes	167	15	111	1
Femmes	195	10	148	0
Autres	1	1	0	0
Total	363	26	259	1

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

- ✓ Lorsque la convention proposée prévoit des cours de français auprès de nos opérateurs linguistiques mais finalement le bénéficiaire a décidé de suivre des cours auprès d'un opérateur en dehors du parcours d'accueil (par exemple, auprès de leur CPAS)
- ✓ Lorsque la convention proposée ne prévoit pas le module de citoyenneté en raison du manque d'intérêt initial du bénéficiaire, mais que celui-ci change d'avis (ex. après avoir suivi le DD) .

Les modifications relatives aux inscriptions aux formations linguistiques ou citoyennes sont reprises dans une nouvelle annexe à la convention et remises au bénéficiaire.

Par ailleurs , des avenants à la convention peuvent être signés avec le bénéficiaire.

Les situations où un avenant à la convention a été signé concernent notamment dans les situations où un besoin d'apprentissage du français en vue d'atteindre le niveau A2 avait été identifié lors du bilan linguistique, mais finalement, en cours de parcours, ce besoin a été rencontré (ex. attestation d'acquisition du français A2 attestée par Actiris ou Bruxelles-Formation, à l'auto-apprentissage de la langue par le/la bénéficiaire).

Contenu des conventions signées en 2020

	Nombre de conventions proposées	Pourcentage
Accompagnement individuel uniquement	0	0
Formation linguistique uniquement	5	2
Formation citoyenneté uniquement	4	2
Orientation ISP uniquement	0	0
Accompagnement individuel + Formation linguistique	1	0
Accompagnement individuel + Formation citoyenneté	19	7
Accompagnement individuel + Orientation ISP	0	0
Formation linguistique + Formation citoyenneté	6	2
Formation linguistique + Orientation ISP	0	0
Formation citoyenneté + Orientation ISP	1	0
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Formation citoyenneté	13	5
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Orientation ISP	9	3
Accompagnement individuel + Formation citoyenneté + Orientation ISP	71	0
Formation linguistique + Formation citoyenneté + Orientation ISP	0	0
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Formation citoyenneté + Orientation ISP	130	50
Total	259	100%

	Présent dans....conventions	Absent dans....conventions	Total des conventions signées
Module citoyenneté	244	11	259
Formation linguistique	164	59	259
Accompagnement individuel	243	16	259
Orientation ISP	211	48	259

B. L'accompagnement individuel

Le projet d'accompagnement proposé vise l'autonomie du bénéficiaire ainsi que son épanouissement personnel et son émancipation.

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.

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,...).

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. Ce genre de suivis ont nécessité davantage de temps durant la pandémie, en effet, les administrations étant difficilement joignables
- Répondre aux questions/demandes relatives aux droits sociaux ouverts par leur permis de séjour, au permis unique, à l'obtention de la nationalité belge et l'orienter vers l'asbl Objectif (préparation de l'ensemble des documents)
- Orientation vers des avocats/associations spécialisés en droit des étrangers (ex. Siréas, ADDE, CARITAS, CIRE, etc), vers des traducteurs jurés et vers les institutions pour légaliser les documents officiels
- Maintien du titre séjour lorsque les conditions ne sont plus remplies (ex. lors d'un RF, perte de travail/ressources suffisantes, décrochage des études dû au COVID, ...)

✓ **Logement**

- Remplir un questionnaire ADIL, vérifier que le dossier est complet ;
- Introduction d'un dossier pour une inscription pour un logement social/AIS, orientation vers les tables du logement (ex. CPAS, Infor Jeune),
- Aide pour trouver un logement d'urgence ou de transit en cas de sans-abrisme
- Négociation avec le propriétaire (en cas de conflit, en cas 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 pour un prêt hypothécaire
- Orientation vers des associations spécialisées en matière de logement (Habiter Bruxelles, l'Atelier des droits sociaux, ...), pour faire constater l'insalubrité d'un logement (Convivence, CAFA), vers le projet CALM de Singa
- Remplir le formulaire de demande pour la prime locative COVID
- Enregistrement de contrat de bail en ligne
- Orientation vers des services juridiques pour aider nos bénéficiaires à vérifier leurs droits et interpeller le propriétaire en cas de non-respect de ses obligations

✓ **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) pour l'aide à la recherche d'emploi, inscription à Actiris via internet, job coaching/mentorat (ex. Duo for a job, team4job,...). Même si ces orientations ont été fortement compromises avec la pandémie.
- Inscription en agence intérim en ligne, sensibiliser aux conséquences du travail au noir,
- Orientation vers les services ISP, relecture de documents et traduction (contrat de travail, règlement de travail),

- Aide pour les travailleurs indépendants (par exemple demande de dispense des arriérés des cotisations sociales trimestrielles ..) , aide en cas d'accident de travail (contacter FEDRIS pour connaître ses droits), ...
- Remplir les documents pour introduire la demande d'allocations de chômage (personne affiliés à la CAPAC),
- Demande de plan de paiement, bourse d'études, demande auprès du CPAS (problèmes financiers des ménages bruxellois liés à la crise sanitaire), orientation vers le service de médiation de dettes du CPAS et/ou vers le service Energie du CPAS, vers des avocats/ le bureau d'aide juridique/ médiateurs de dettes reconnus 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
- Aide au remplissage de la déclaration d'impôts en ligne. Avec la crise sanitaire, les bureaux du SPF étaient fermés, les bénéficiaires nous ont alors fortement sollicités pour leurs déclarations d'impôts. Nous avons développé des outils en plusieurs langues et intégrer les actualités dans les modules de formations afin de sensibiliser et informer notre public sur les nouvelles procédures liés au remplissage des déclarations d'impôts.
- Orientation vers les syndicats (chômage, conflits avec un employeur, etc), Suivi du dossier de chômage économique

✓ 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, ...) en ligne
- Recherche et inscription à des formations professionnelles et qualifiantes et des formations de base (Bruxelles Formation, Dorifor, Cité des métiers, organismes de cohésion sociale, CEFA, AFT, EFT...) en ligne
- 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

✓ Santé et accès aux soins :

- Activation de certains droits et suivi des démarches auprès des mutuelles, le CPAS (carte de santé, BIM, carte médicale, aide familiale,...), etc.
- 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,
- Introduire une demande de reconnaissance de handicap (Phare, SPF Handicap)
- Recherche de soutien psychologique ou médical spécifique (ex. Sésame); services de santé mentale, équipes mobiles ;
- Orientation des victimes de mutilations génitales féminines vers le GAMS ; ...
- 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.
- Infos spécifiques régulières concernant les mesures sanitaires liées au Covid (campagne d'informations, recherche de médecin,)

✓ **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, Maison des enfants, ...)
- 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),
- Fournir les infos ou orienter les services communaux pour se marier ou faire la cohabitation légale, 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 (Aider les bénéficiaires à obtenir la reconnaissance du handicap de leur enfant et l'obtention des allocations majorées)
- Orienter vers Bravo (Nota bene) pour décrochage scolaire ou questions concernant des besoins spécifiques d'un enfant
- Suivi de violences intrafamiliales exacerbées avec le confinement
- Recherche d'activités ouvertes pour les enfants durant la pandémie, et élaboration d'un outils reprenant toutes les activités (maison d'enfants, asbl en tout genre, halte d'accueil, etc)

✓ **Réseau social :**

- Recherche de tables de conversation
- Recherche d'activités sportives et culturelles ; club divers: sportif, foot, de lecture
- Recherche de volontariat
- 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, ...
- Orientation vers les lieux de rencontres : SINGA, Cercles des Voyageurs, Via Via asbl, La Tricoterie, Réseau de parents d'élèves
- Les objectifs ont été pareils cependant l'orientation reste difficile car toutes les structures n'étaient pas tout le temps ouvertes au public vu la situation sanitaire. Nous avons orienté les participants vers des activités en ligne.

C. Les formations citoyennes

(1) Introduction

Cette année encore, nous avons mis tout en œuvre afin d'offrir à nos bénéficiaires des modules de citoyenneté de qualité qui répondent à leurs besoins spécifiques. Cependant, la crise sanitaire liée au Covid-19 a fortement perturbé notre organisation et le rythme de travail, forçant l'équipe formative à adapter les modules proposés, à trouver des nouvelles méthodes/outils de travail et à se former à celles-ci.

Ces adaptations sous-tendent une charge de travail importante et l'acquisition de nouvelles compétences. Pédagogie à distance, création d'outils en présentiel qui respectent les distanciation sociale et d'outils pour les formations en ligne, soutien et formation des participants en situation de fracture numérique/illectronisme sont autant de nouvelles compétences que les formateurs ont dû développer pour faire face à l'évolution de leurs conditions de travail.

L'équipe a dû dans un premier temps adapter le contenu et les animations aux mesures sanitaires en vigueur (groupe réduit, port du masque, respect des distanciations sociales, circulation dans le bâtiment etc). Ainsi les outils pédagogiques ont été repensés et adaptés (création de nouveau power-point, suppression des jeux en sous-groupes, des supports papiers et autres ...). Ces nouveaux outils ont eu un impact non négligeable sur le dynamisme et la cohésion des groupes en présentiel.

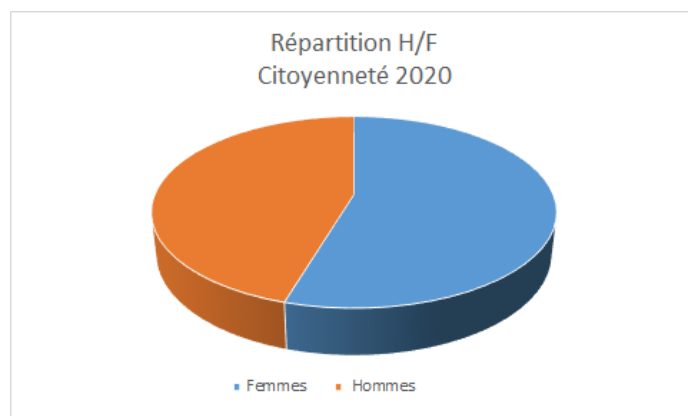
La crise sanitaire étant également économique. Sans surprise, une large partie de notre public est particulièrement touché par les effets du ralentissement économique. Pour ces raisons, nous souhaitons conserver notre collaboration avec nos partenaires, notamment les acteurs de l'emploi et/ou de la formations professionnelle ; l'objectif étant de permettre aux bénéficiaires de faire face professionnellement dans une période de diminution de l'activité.

Concrètement, nous avons poursuivi notre partenariat avec Actiris grâce auquel nos bénéficiaires ont pu 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 restent informés constamment des changements législatifs, des services offerts par nos partenaires, et autres et ce afin d'offrir des modules de qualité et à jour à nos bénéficiaires.

Une partie importante de notre public éprouve en effet de sérieuses difficultés avec l'outil informatique si bien que des solutions ont dues être développées pour permettre à ces derniers d'avoir accès aux formations (voir infra).

(2) Nos formations en quelques chiffres :

Nous avons obtenu en 2020 une répartition hommes/femmes identique à celle observée en 2019 à savoir 55% de femmes pour 45% d'hommes. Cette quasi-égalité confirme notre engagement vers la mixité de genre au sein des formations citoyennes.

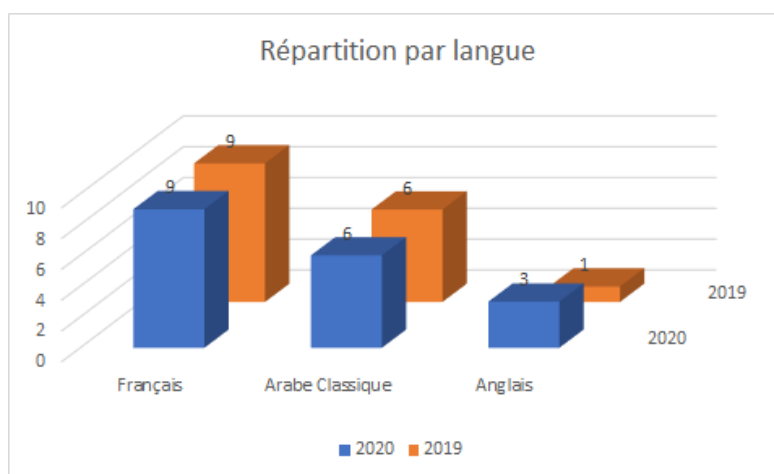


La **mixité des genres** dans nos formations est un élément essentiel pour nous. Nous veillons toujours à ce que les groupes puissent être mixtes et ce afin d'enrichir les échanges entre les participants et permettre à toutes et tous de s'y épanouir sereinement.

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.

Ce sont **18 modules de formation à la citoyenneté** qui ont été dispensés durant l'année, **en 3 langues** différentes, dont **2 en horaire décalé** et **5 en vidéoconférence**, auxquels **231 personnes** ont participé.



(3) Organisation des formations

La **crise sanitaire** liée à la pandémie, a évidemment **modifié nos pratiques professionnelles, avec la création de nouveaux outils, la réduction de la taille des groupes et ensuite l'organisation des modules en visioconférence**. A chaque étape de ce processus, des modifications sont apportées autant au niveau du contenu qu'au niveau du déroulement pour le rendre conforme aux exigences sanitaires. Toutes ces adaptations ont été prises en charge par l'équipe de formation et de la coordination qui a su faire preuve de créativité tout en acquérant des compétences concernant la formation à distance.

Dans un premier temps, pour les **modules en présentiel**, nous avons dû adapter la taille des groupes en diminuant le nombre de personnes par salles et en scindant certains groupes en cours. Nous avons également repensé tout l'agencement des salles de formations et adapté le planning des formations initial à ces nouvelles mesures. Ces adaptations ont un impact sur le nombre de personnes ayant pu assister aux modules de formations qui a baissé en conséquence, les groupes étant passé de 20 à 13 personnes. Un protocole sanitaire³¹ a également été développé en plusieurs langues et affichés dans tous nos locaux . s afin de permettre le respect des mesures sanitaires et la sécurité de tous.

Au niveau du déroulement des modules, le nombre d'heure par matinée a été écourté et le nombre de séances ajustés. Une communication a également été développée et affichée en plusieurs langues dans les locaux de formations afin que chacun puissent respecter les gestes barrières. Ces informations ont également été intégrées dans les Power point et expliquées en chaque début de formation.

Dans un second temps, les activités durant la formation ont également été revues, animations, travail en sous-groupes ont dû être repensés afin de rendre les formations aussi dynamiques que possible en évitant les interactions physiques et les déplacements. Ainsi, de nouveaux outils ont été créés permettant ainsi de poursuivre les animations, les réveils pédagogiques et la cohésion de groupe. Au niveau du contenu, un travail de fond a été réalisé afin de fournir des informations actualisées sur l'accès des services d'aide auxquels notre public fait régulièrement appel et qui ont été modifié durant la pandémie (ex SPF Finances, administrations communales, ...).

Lorsque les formations en présentiel ont été suspendues, nous avons alors dispensés nos **modules en visioconférence**. Ce passage aux modules en distanciel a nécessité de nombreux aménagements, adaptations d'outils, formations du personnel etc. Cette formation à la digitalisation des formations par des experts était nécessaire afin de pouvoir développer de nouvelles compétences dans un laps de temps très court, d'autres outils (e-learning) mais aussi mieux comprendre les enjeux du distanciel.

La dynamique de groupe lors d'une formation en ligne est évidemment un sujet délicat. Les formateurs ont dû faire preuve d'innovation et de créativité pour créer un nouveau catalogue d'animations, de jeux et d'activité réalisable en ligne afin de dynamiser leurs

³¹ Désinfection des mains avant l'entrée dans la salle, mise à disposition de gel et de masques jetables, désinfection des salles, aération des salles durant les pauses, modification des horaires de formations (et des pauses) afin d'éviter que tout le monde n'arrive en même temps, prise de présence durant la formation, modification dans la circulation des locaux, ...

séances. Pour aider l'équipe dans cette tâche, des moments d'échanges de bonnes pratiques entre formateurs interne ont été organisés mais aussi avec le CBAI dans le cadre de la FOFOCI.

Malgré tous ces efforts, nous avons pu remarquer que certains participants ne sont pas assez à l'aise avec l'outil informatique. De nombreux participants ne possèdent pas d'ordinateur ce qui amoindrit encore la portée du dispositif mis en place en interne. Cette situation crée de l'exclusion au sein des groupes du fait des inégalités de moyens³². Pour contrer cet effet pervers, un dispositif de soutien et de support a été mis en place pour permettre aux participants de se familiariser avec la plateforme ZOOM. L'aide fournie a pris la forme de support téléphonique pour aider à l'installation du logiciel, de visioconférence test individuel et de démonstration en présentiel. Ces différentes tâches sont extrêmement énergivores et demandent un investissement quotidien avant chaque nouvelle formation.

D'autres primo-arrivants ont dû décliné cette offre de formation pour des raisons liées à la fracture numérique et la méconnaissance de l'outil numérique et ce malgré les dispositions prises et l'accompagnement proposé. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons **développer un projet d'initiation au numérique** pour notre public, ce projet prévoit d'une part une mise à disposition d'un outil numérique, d'une connexion internet mais aussi une formation et un accompagnement à cet outil. L'objectif étant qu'ils puissent développer de nouvelles compétences mais aussi s'adapter à la société qui digitalise de plus en plus les démarches administratives et autres. Ce besoin de terrain existe et il est nécessaire que nous agissions pour permettre à tous et toutes et ce sans discrimination, en plus d'assurer le lien social d'accéder aux dispositifs et informations existantes, de leur permettre d'effectuer certaines démarches administratives en ligne et ainsi faciliter leur intégration administrative, économique et sociale qui sont aujourd'hui plus que corrélées à leur maîtrise de l'outil informatique. Tout cela dans l'objectif d'encourager leur autonomie, confiance en eux et épanouissement.

Malgré toutes ces adaptations, nous avons mis un point d'honneur à conserver nos **collaborations avec les intervenants extérieurs** que ce soit en présentiel réduit ou en visioconférence. Nous avons poursuivi notre partenariat avec le Ciré asbl, Actiris et Objectif asbl, le département Médiation de dettes et Energie du CPAS de la Ville de Bruxelles, l'asbl Alter Bruxelles et Arts et publics pour les visites dans la Ville et au Musée quand cela était possible. Lorsque les Musées ont fermé, nous avons organisé avec Alter Bruxelles et Arts et Publics des visites en extérieur des lieux emblématiques de l'histoire de la Belgique.

Enfin, la digitalisation des modules de citoyenneté a affecté grandement le dynamisme des séances et la cohésion de groupes entre les participants qui ont un effet sur la motivation des participants et des formateurs. Ce manque de cohésion est également renforcé par l'absence de visites culturelles et institutionnelles, de moments informels entre participants propices à la création de liens etc.

Malgré leurs efforts, les formateurs éprouvent également des difficultés à maintenir l'attention des participants. L'univers familial est en effet peu propice à la formation (enfants confinés, distractions diverses). Pour finir, les règles et restrictions en matière de

³² <https://www.cbcs.be/Quatre-Belges-sur-dix-a-risque-d-exclusion-numerique>

formations peuvent changer du tout au tout en quelques jours (alternance présentiel-distanciel) ce qui sous-tend l'utilisation d'outils et de méthodes différentes en fonction de celles-ci. Tous ces éléments et la charge de travail qu'ils représentent ont mis la capacité d'adaptation des formateurs et de la coordination à rude épreuve.

(1) Quant à l'organisation concrète

Nous avons adapter les horaires de formations avec la pandémie, elles se déroulent en matinée de 9h30 à 12h au plus tard (auparavant 13h) . Nous ne dispensons pas la formation les mercredis ni les congés scolaires pour éviter les soucis de garde d'enfants, 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.

Dans le cadre de nos formations, des intervenants externes sont invités selon leur domaine de compétences. Nous n'avons malheureusement pas pu maintenir les visites guidées pédagogiques (culturelles, institutionnelles) pour tous les groupes à cause de la fermeture des Musées. Cependant, quand il était possible nous avons organiser des visites en extérieur du centre historique de Bruxelles avec l'asbl Alter Bruxelles et Arts et Publics asbl. Ce dernier a mis tout en œuvre, quand les conditions sanitaires le permettait, de poursuivre son travail d'inclusion culturelle de nos bénéficiaires. Nous avons maintenu les séances d'informations avec nos partenaires tels et les acteurs de l'insertion socio-professionnelle (Actiris, Ciré asbl, Service Médiation de Dettes et Energie du CPAS de la Ville de Bruxelles et Objectif Asbl).

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. 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. Nous avons créé une ligne du temps très imagée que nous avons pu recréer en ligne.

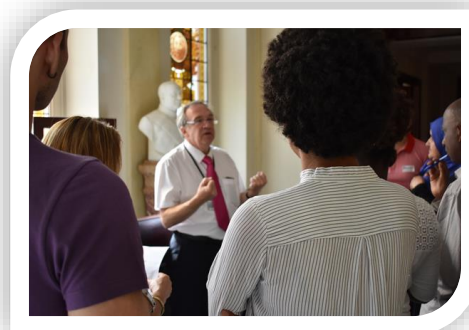
Les participants doivent y resituer les événements vus.



- **Les politiques d'immigration et les flux migratoires** : les différentes migrations que la Belgique a connues, la politique migratoire belge actuelle. La Convention de Genève sur le statut des réfugiés et la première loi sur le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et la première Loi du 30 juillet 1981 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 (législatif, exécutif et judiciaire). L'historique de la fédéralisation et l'organisation politique (Régions – Fédéral - Communautés). En deuxième partie de la matinée, nous abordons les différentes compétences à l'aide de l'animation de la mallette Lire& Ecrire (Institutions) qui permet à l'aide de photo-langages de s'approprier la complexité de la thématique et la répartition des compétences. Cette animation a pu être adaptées au format numérique.
- **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 et analyse des résultats des élections fédérales de 2019.
 - ⇒ Animation de l'asbl objectif sur le droit de vote des étrangers aux élections communales et l'utilité de ces élections

En deuxième partie de matinée, une animation est dispensée sur les partis politiques afin de s'approprier les concepts liés aux partis et aux élections et de comprendre le concept de démocratie.

- Une **visite guidée** est normalement organisée à la Chambre : les participants reçoivent un questionnaire par groupe de deux personnes auquel ils doivent répondre durant la visite. Malheureusement, cette activité n'a pu être maintenue cette année compte tenu de la fermeture des lieux au public.



- **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 et 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 pour les courts séjours à l'étranger
 - ⇒ Les droits du patient et les remboursements des soins de santé
 - ⇒ Les hôpitaux publics et privés, l'aide médicale urgente, etc.
- **Les législations en matière 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 et les dangers du travail non déclaré
 - ⇒ Le marché de l'emploi en Belgique et à Bruxelles
 - ⇒ L'historique, les missions des syndicats, la Concertation sociale, etc

- ⇒ **Intervention de la Mission locale** Cette animation s'est maintenue durant les séances en présentiel.



- **Le système éducatif en Belgique :**

- ⇒ La guerre scolaire, la législation en matière d'obligation scolaire
- ⇒ Les autorités compétentes à Bruxelles, les pouvoirs organisateurs officiels et libres en Fédération Wallonie-Bruxelles, les différents réseaux d'enseignement, ...
- ⇒ 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 (uniquement en présentiel mais pas en visioconférence).

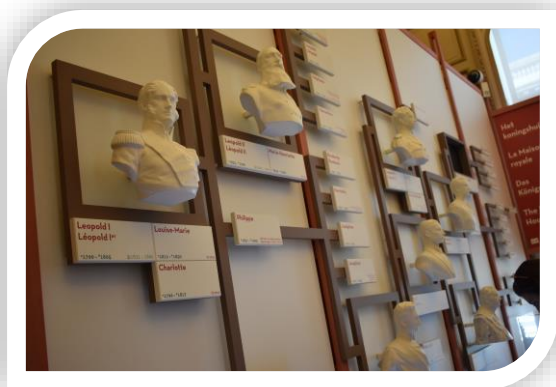
- ⇒ Réalisation d'un budget, législation en matière de crédits, les différents types de crédits, ... ; les éléments constitutifs d'une facture, les difficultés et retards de paiement – endettement, la médiation de dettes, ...
- ⇒ Les économies d'énergie dans son logement

- **Code de la Nationalité : intervention de l'asbl Objectif maintenues en présentiel et en visioconférence**

- **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

- **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 vue lors de la formation. Notre partenaire Alter Brussel permet des visites guidées dans d'autres langues par les pairs.

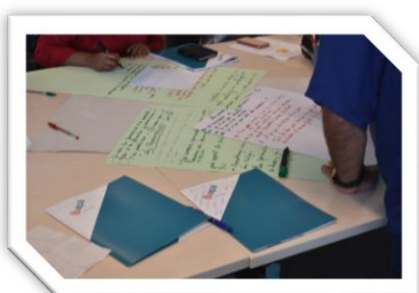


En effet, ce sont d'anciens primo-arrivants, formés, qui guident à présent nos groupes arabophones et anglophones. Ces visites guidées dans la langue de nos bénéficiaires, sans avoir recours à l'interprétariat, est un réel avantage pour eux puisqu'ils peuvent échanger avec le(a) guide dans leur langue mais aussi leur donner l'envie de devenir guide touristique . Nous avons eu

l'occasion de maintenir cette activité lorsque le musée était ouvert. Lors des périodes de fermetures et lorsque le climat le permettait, nous avons fait appel à un guide de l'asbl Arts&Publics pour réaliser des visites à pied dans le centre historique de Bruxelles et de lieux emblématiques de la révolution belge. Nous n'avons malheureusement pas pu continuer ce partenariat après le passage en visioconférence.

- **Evaluation de la formation et drink de clôture** : Nous finissons normalement la formation par un drink convivial sous la forme d'auberge espagnole où chacun est libre d'apporter un met que nous partagerons ensemble. Malheureusement ce moment convivial d'échange n'a pu être maintenue en présentiel. Le dernier jour de formation, un test ludique et une évaluation est organisée afin de connaître les avis de chacun, leurs perceptions, ce qui pourrait être amélioré (suggestions), ...

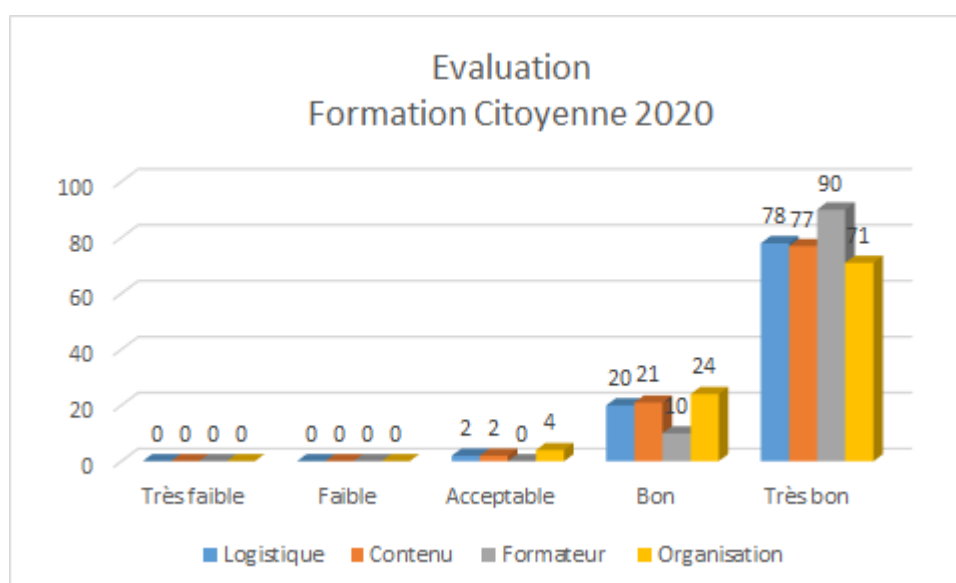
Nous attachons beaucoup d'importance à l'avis des participant.e.s, afin de faire évoluer la formation au fil du temps, d'en améliorer la qualité mais avant tout, de répondre à leurs questionnements et attentes.



(2) Analyses des retours et des évaluations:

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. Nous utilisons dès lors deux systèmes d'évaluation. Le premier permet de dégager une évaluation qualitative de la formation. La seconde se présente sous forme d'un formulaire distribué aux participants et leur demandant de noter 4 grandes thématiques (logistique, contenu, formateur.ice, organisation) de 1 (très faible) à 5 (très bon). Cette dernière méthode nous permet une analyse quantitative de la satisfaction. Les deux méthodes ont bien entendu été adaptées au format numérique pour être utilisées en visioconférence.

Ces évaluations sont des outils très précieux pour nous car elles permettent de nous réajuster tant au niveau du contenu et des informations utiles qu'au niveau des outils et de la pédagogie utilisée. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de l'évaluation des formations citoyenneté en 2020.



Quelques retours non exhaustifs de ce qui ressort des différentes formations, toutes langues confondues :

❖ **Au niveau logistique** (la salle, le mobilier, l'accueil, la visioconférence,...) : **78% des participants estiment que la logistique est très satisfaisante (note de 5 sur 5)**

- ⇒ Super accueil, salle assez spacieuse
- ⇒ Zoom était bien
- ⇒ Pour Zoom, le micro a beaucoup dérangé
- ⇒ Merci pour vos efforts
- ⇒ Très grande salle, accueil chaleureux
- ⇒ Le café et le thé sont bons. La classe était propre et en ordre.
- ⇒ Distanciation sociale de 1.5m respectée

❖ **Sur le contenu : 77% des bénéficiaires ont donné la note d'appréciation maximale pour le contenu (note de 5 sur 5)**

- ⇒ C'était très bien. Les informations reçues vont m'aider à m'intégrer en Belgique

- ⇒ Tous les sujets étaient intéressants
- ⇒ Un programme précieux enrichi d'informations importantes et utiles
- ⇒ Assez complet et précis
- ⇒ Beaucoup d'informations qui sont en général utiles. Le temps ne suffit pas pour les problèmes privés.

❖ **L'organisation (les horaires, le nombre d'heures, les pauses ...) : 71% des participants ont estimé que l'organisation était conforme à leurs attentes (note de 5 sur 5)**

- ⇒ J'aimerais qu'il y ait des cours du soir pour ceux qui travaillent
- ⇒ Les heures d'ouvertures sont confortables et organisées
- ⇒ L'institution est excellente, le nombre d'heures, la date et les jours sont adéquats. La pause était également bonne et suffisante.
- ⇒ Super ! Le tout était vraiment top. Merci à toute l'équipe qui a travaillé pour nous former. Chapeau à vous tous.
- ⇒ Merci ! Malgré corona on a pu continuer et c'était excellent.

Par ailleurs, 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 demandent de les aider à entreprendre certaines démarches ou à activer certains droits vus en formation.

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 12h00 permettent un rythme équilibré d'apprentissage pour les participants. Nous nous calquons au rythme scolaire afin de nous assurer de leur disponibilité, nous évitons en effet d'organiser des formations durant les vacances scolaires (hors vacances d'été) et le mercredi également.

Nous avons également organisé **deux modules en décalé** en français et en arabe afin de permettre à ceux qui travaillent ou qui poursuivent une formation de pouvoir y assister.

Les formations en visioconférence et le confinement ont également un effet sur la disponibilité des participants. La visioconférence a l'avantage de rendre possible le suivi de la formation depuis son domicile. La visioconférence ne pose pas le problème de la garde des enfants non plus. Au niveau du taux de présence, on observe donc une plus grande régularité pour la visioconférence.

Concernant le rythme pédagogique, nous avons dû réduire la durée des séances quitte à en augmenter le nombre pour couvrir toute la matière. Nous avons en effet pu faire le constat que 3 heures de visioconférence est une expérience épuisante et qu'il n'est pas possible de maintenir son attention sur un sujet durant plus de 2 heures. Nous avons donc décidé de réduire la durée d'une séance à 2h30 maximum et d'augmenter la durée et le nombre des pauses.

(3) Difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des modules

Nous avons rencontré de nombreuses difficultés lors de la mise en place de nos modules au regard des mesures sanitaires. Celles-ci sont en grande partie causées par la digitalisation des formations comme expliqué plus haut. La refonte du matériel pédagogique, les nouvelles compétences à acquérir lié au distanciel, sont autant d'adaptation qu'il a fallu faire et parfois dans un laps de temps assez court.

Lorsque les formations peuvent se faire en présentiel, les mesures sanitaires compliquent la création d'un groupe uni et soudé. Le masque particulièrement cache une partie du visage et empêche la communication d'une grande partie des informations non verbales. Celles-ci sont pourtant essentielles dans des groupes où les niveaux de langue varient fortement. Qui plus est, le port du masque et plus largement le respect des règles sanitaires peut également être un sujet de tensions. Cette réalité oblige le formateur au respect strict des mesures sanitaires et crée des tensions avec le groupe.

Par ailleurs, de nombreuses activités en sous-groupes n'ont pas pu être faites à cause du respect de la distanciation sociale. Certains outils n'ont pas pu être utilisés pour éviter la contamination, nous les avons alors adaptés.

Le planning des formations a aussi complètement été revu et compliqué à mettre en place en prenant compte de l'agencement des salles, du nombre maximum de personnes et de la désinfection des locaux, l'horaire afin d'éviter que les groupes n'arrivent en même temps. Nous avons dû nous équiper rapidement et acquérir des PC avec caméras afin de pouvoir dispenser les visioconférences et autres matériel.

Le passage de la formation en présentiel réduit à la visioconférence a nécessité d'un travail de fond, une modification du rythme de travail, une surcharge supplémentaire pour l'équipe de formations. Certains groupes ont commencé en présentiel et ont dû se poursuivre en distanciel ce qui a eu aussi pour effet le décrochage de certains à cause de l'outil numérique. En visioconférence, la plus commune des difficultés est sans doute la fracture numérique. Le passage à la visioconférence nous rend dépendant de l'informatique et d'internet. Une partie de notre public peut cependant rencontrer certaines difficultés quant à l'utilisation de ces outils. Participer à la visioconférence peut dès lors être synonyme de stress ou d'exclusion. Certains intervenants peuvent également expérimenter de telles difficultés.

L'attention lors des séances est également une difficulté qu'on peut rencontrer nos formateurs. La visioconférence amène également de nouveaux défis en termes de dynamique de groupe. L'absence d'interaction directe crée des difficultés au niveau de la socialisation des participants entre eux. Une attention particulière doit être apportée à cette problématique dès le début de la formation et des animations doivent être prévues ensuite pour renouveler les interactions entre participants.

L'accès au matériel informatique est aussi un problème. Nous avons pu remarquer qu'une grande partie des participants ne possèdent pas d'ordinateur mais uniquement un smartphone. Si nous permettons l'utilisation de celui-ci pour suivre la formation, ce n'est

cependant pas une solution idéale. L'écran est petit et la connexion ou un dispositif de son défaillant ne permette pas le suivi de la formation dans de bonnes conditions. A noter également que certains primo-arrivants ne disposent d'aucun matériel leur permettant de suivre une formation en ligne. Dans ce cas, la visioconférence agit comme un facteur d'exclusion. D'où la nécessité de leur mettre à disposition du matériel et de les accompagner à l'utilisation de l'outil numérique, projet que nous allons développer.

La formation en visioconférence pose également question quant à l'isolement des participants. Les formations en présentiel avait pour avantage de sociabiliser des personnes isolées socialement et de leur permettre de créer du liens avec les autres. Depuis le passage en visioconférence, de nombreux participants témoignent d'une détresse psychologique due à l'isolement et au manque de contacts sociaux. L'absence de présence physique a également un impact sur le déroulement des formations. Les mesures sanitaires empêchent en effet de réaliser une grande partie des outils interactifs (jeux) ou de réaliser des moments conviviaux (repas, visites, sorties pédagogiques...). Toutes ces éléments impactent évidemment la dynamique de groupe. Les participants montrent des difficultés à créer des liens entre eux ou avec le formateur. L'absence de visite culturelle et institutionnelle renforce évidemment cette tendance.

Pour finir, la visioconférence pose problème lorsque la formation doit être donnée avec l'aide d'un interprète. Le temps de traduction rend en effet le contenu difficile à suivre. La communication entre formateur et interprète est également difficile du fait du temps de la latence (Connexion internet). Cette situation ne permet pas de créer une atmosphère propice à l'écoute active. C'est la raison pour laquelle nous avons annulés les deux formations prévues initialement en espagnol car elles devaient se dispenser avec interprète. Nous nous sommes donc restreint aux formations dans les langues maîtrisées par nos formateurs soit français, anglais et arabe classique.

D. Les formations linguistiques

La communication et la collaboration avec les opérateurs linguistiques conventionnés du parcours (OL) s'améliorent au fil des années. Cette communication est devenue très fluide, efficace, collaborative entre les structures et permet d'ajuster le parcours de nos bénéficiaires de façon optimale (à quelques exceptions). Durant toute la période de pandémie et ce malgré les difficultés rencontrées, nous sommes parvenus à maintenir une bonne communication avec les OL qui sont restés très disponibles durant cette période.

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.

De plus, le fait que les OL aient également accès aux listes de présences des modules de l'APA a permis un meilleur suivi dans le parcours linguistique de nos bénéficiaires.

En effet, ces listes permettent aux OL de nous avertir des adaptations nécessaires dans les parcours de bénéficiaires et ce à l'avance.

E. Durée

1) Durée du volet secondaire

En 2020, la durée moyenne pour réaliser le volet secondaire est de **19 mois, et de 24 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	19	21
Parcours global	24	25

La pandémie du COVID-19, a rallongé la durée du parcours de nos bénéficiaires, le nombre de personnes par modules de formations ont été restreint, de nombreux modules linguistiques et de citoyenneté ont dû être annulés postposant ainsi la fin de parcours chez certains. Les nouveaux besoins d'accompagnement durant cette période de pandémie n'ont pas permis de clôturer certains dossiers également.

Néanmoins, nous avons différencier 3 types d'accompagnements avec des durées qui leurs sont propres, en fonction du profil du public qu'on accompagne.

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 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.

Un certain nombre de dossiers en volet secondaire sont en statut suspendu depuis une certaine période pour des raisons diverses (raisons professionnelles, déménagements en dehors de RBC, orientation vers l'Inburgering, problèmes de santé /familiaux etc.). Ces dossiers peuvent potentiellement être réactivés ultérieurement.

2) Nombre d'entretiens pendant le volet secondaire

Les accompagnateurs sociaux ont réalisé +/- **2787** entretiens individuels (hors RDV en ligne) tout au long de l'année 2020 au BAPA BXL. Ce chiffre inclut les entretiens des primo-arrivants dans le cadre du volet primaire et secondaire du parcours sur base de rendez-vous. Nous avons supprimé *la permanence sociale en matinée, qui a été remplacée par des rendez-vous, afin de protéger notre personnel et assurer la désinfection des locaux.*

Il n'y pas d'accompagnement « type » car la notion d'individualisation est très importante. En effet, chaque personne est différente, chaque situation est unique et nécessite donc un accompagnement particulier, ce qui a un impact sur le nombre d'entretiens avec le primo-arrivant bénéficiaire.

L'accompagnement est basé sur le diagnostic social fait lors du bilan social, lequel permet de définir un projet commun d'accompagnement avec le bénéficiaire, qui est engagé et actif dans le processus.

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

Cependant un **accompagnement intensif** nécessitera tout une prise en charge spécifique.

Le plan d'accompagnement qui est mis en application nécessite de nombreux rendez-vous avec le référent et une méthodologie professionnelle particulière. En effet, le référent sera proactif, en développant des outils spécifiques répondant aux besoins de son bénéficiaire. Par exemple, pour une personne infra-scolarisée, le référent lui créera des fiches imagées pour ses prises de rendez-vous et ses orientations diverses (ex : fiche avec du photo d'un avocat ou d'un médecin pour expliquer le futur rendez-vous, un tuto pour s'inscrire chez

Actiris, une explication avec du photo-langages pour expliquer des virements, des plans et itinéraires très imagés, ...) .

Durant la pandémie, les accompagnateurs sociaux ont mis en place une communication via emails, whats'app, téléphones afin de garder le lien avec leurs bénéficiaires d'une part mais aussi de les informer sur les mesures sanitaires d'autre part.

Dans ce cas de figure, il est fréquent que la personne subisse des moments de crise ou d'urgence, les rendez-vous seront alors plus fréquents (minimum deux fois par semaine ou plus).

Voici les moments de crise qui ont été vécues par nos bénéficiaires et pour lesquels le référent a été proactif et très disponible et ce même durant la période de pandémie.

Les rendez-vous individuels ont été maintenus et une tournante dans le (télé)travail a permis d'avoir toujours des personnes en présentiel afin de répondre aux urgences de nos bénéficiaires.

Cette période particulière a engendré des situations de violences intrafamiliales auprès de certains de nos bénéficiaires.

- ❖ **Violences conjugales** : le référent prendra contact avec la personne victime afin de lui proposer une orientation spécifique et urgente, ainsi qu'une sensibilisation sur les risques de la perte du titre de séjour dans le cadre d'un regroupement familial. Le référent cherchera, si besoin, une solution d'hébergement d'urgence si la personne en émet le souhait ce qui a été extrêmement difficile durant la période de confinement. La proactivité est aussi fondamentale car la personne est souvent épuisée et sa situation nécessite un suivi approfondi et soutenu, dès lors, le référent contactera le bénéficiaire très régulièrement.
- ❖ **Décision de retrait du titre de séjour** : dans ces situations, le référent prendra contact avec des associations spécialisées dans le droit des étrangers et/ou un avocat afin de pouvoir trouver une solution pour son bénéficiaire, il sera en contact très régulier avec ce dernier et les associations spécialisées, et/ou l'avocat de la personne. Les retards des administrations communales et de l'Office des Etrangers durant cette période de pandémie ont été gérés avec difficultés. De nombreux retards s'accumulaient pour les dossiers laissant les primo-arrivants sans réponse et en tension.
- ❖ **Expulsion/perte d'un logement** : le référent cherchera une solution d'hébergement pour son bénéficiaire, il entreprend alors diverses démarches de façon proactive (demande de dérogation sociale auprès d'une agence immobilière sociale, demande d'hébergement au Samu social, maison d'accueil, ...) et rencontrera son bénéficiaire souvent (plusieurs fois par semaine) pour lui donner des nouvelles de ses recherches et examiner ce que le bénéficiaire a fait également comme démarches de son côté. Durant la pandémie, ce genre de situations n'ont pas été vécues. Cependant, de nombreuses personnes ont eu de nombreux retards de

paiement dans leurs loyers suite à la pertes de revenus, retard des allocations de chômage etc. les accompagnateurs sociaux ont alors dû prendre contact avec les propriétaires pour expliquer la situation et trouver également des arrangements possible.

- ❖ 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, ce dernier peut nous contacter pour nous informer que le revenu d'intégration/l'aide sociale risque d'être interrompu. Le référent va contacter son bénéficiaire afin de le mettre en garde et de l'aider dans ses démarches avec le CPAS (prévoir un accompagnateur/interprète au rendez-vous avec le CPAS, lui traduire un courrier ou le mail de l'assistant.e social.e, ...)
- ❖ Tout ce qui a concerné une perte de revenus, retard d'obtention des revenus qui ont eu des répercussions en cascade sur d'autres frais du ménage
- ❖ Fragilité de la santé mentale (angoisse, stress, comportements post-traumatique, isolement, dépression, etc...)

Dans d'autres cas, le référent sera proactif pour diverses situations qui ne sont pas urgentes :

- ❖ **Une démarche administrative avec des deadlines précises** : par exemple une demande de prime de naissance en cas de grossesse, inscription des enfants à l'école dans les dates prévues par les procédures en vigueur, ...
- ❖ Lorsque des **offres de formations professionnelles ou des offres d'emploi ponctuels** nous sont communiquées par nos partenaires et correspondent au profil de notre bénéficiaire dans ce cas le référent prendra contact avec son bénéficiaire (par exemple la Mission locale de la Ville de Bruxelles, nous envoie régulièrement des offres d'emploi ainsi que ses offres de formations pour adultes qui pourraient correspondre aux profils de nos bénéficiaires)
- ❖ Pour avertir nos bénéficiaires des nouvelles **formations linguistiques** auprès de nos opérateurs linguistiques et des formations en interne au BAPA (Droits et devoirs, citoyeneté, workshop,)
- ❖ Diffusion **d'informations sur les loisirs pour enfants et adultes** : informations sur des événements culturels, soutien scolaire, activités sportives pour enfants, stages durant les vacances scolaires, projets culturels organisés par diverses associations
- ❖ Les référents prennent contact avec leur bénéficiaire lorsqu'ils reçoivent un retour concernant les démarches administratives entreprises avec le bénéficiaire (ex : l'avocat qui revient vers le référent pour expliquer la suite du dossier, retour de l'établissement scolaire où une demande d'inscription a été faite ou autre, retour de Famifed sur une demande d'allocation/prime, ...)

Lorsque le référent oriente le bénéficiaire vers une structure, le référent contactera le bénéficiaire afin d'avoir un retour sur la rencontre et sur les démarches à entreprendre/entreprises, dans la mesure du possible, il contactera également le service en question afin de travailler en bonne collaboration.

Une grande partie de l'année 2020, de nombreux services ont été fermés aux publics et plus difficiles à joindre par téléphone occasionnant un impact sur nos travailleurs.

F. Les attestations

Nous avons délivré, au cours de l'année, **214 attestations** de volet secondaire, qui clôturent définitivement le parcours d'accueil, c'est près d'un tiers en plus par rapport à 2019.

Nombre d'attestation Volet 2	
Hommes	92
Femmes	122
Total	214

Par ailleurs, en plus des attestations de volet secondaire, nous délivrons également aux bénéficiaires d'autres types d'attestations, rendues nécessaires pour certaines procédures administratives: des attestations de suivi des formations à la citoyenneté (pour le renouvellement du titre de séjour afin de démontrer les efforts d'intégration du bénéficiaire, la prolongation de son droit au revenu d'intégration sociale ou pour démontrer le respect de son PIIS auprès du CPAS, en matière de nationalité belge, afin de démontrer la condition d'intégration sociale)

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 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-arrivant³³ impliquent que des candidats au parcours n'y ont pas ou plus accès car ils ne remplissent pas/plus ces critères : faute d'avoir reçu l'information relative à l'existence des BAPA et le retard à s'inscrire, la longueur de certaines procédures de délivrance du titre de séjour pour des raisons administratives ou des retards imputables à l'autorité (ex. Office des étrangers).

³³ 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

Les personnes en procédure de demande de protection internationale, bien qu'ils reçoivent un titre de séjour de 4 mois, ne sont pas admissibles, vu qu'elles sont enregistrées dans le registre d'attente. L'éloignement géographique peut représenter une source de démotivation pour certains bénéficiaires, qui habitent dans des quartiers éloignés de BAPA BXL et moins centraux de Bruxelles-Ville.

La pandémie, les mesures sanitaires dont le confinement et la peur de certaines personnes de se déplacer durant cette période, ont entraîné une limitation de l'accès au parcours. Par ailleurs, les administrations étant ralenties, elles nous ont moins orienté de nouveaux primo-arrivants, ce qui a été ressenti au niveau des nouveaux accueils qui ont fortement baissé en 2020.

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 (pour des raisons de santé, 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 langues rares* : il existe des difficultés pour trouver un interprète dans certaines langues
- ✓ *Les coûts liés aux transports en commun ou l'éloignement géographique* : certaines personnes rencontrent des difficultés à payer ces tickets, plus spécifiquement celles qui viennent d'arriver en Belgique
- ✓ *Le manque de motivation* de certains bénéficiaires : par exemple, certaines personnes sont orientées par leur CPAS, dont l'inscription au parcours est une condition de renouvellement de leur revenu d'intégration. Nous avons également le cas de personnes qui viennent s'inscrire dans le parcours afin de renouveler leur séjour mais qui n'ont pas d'intérêt pour ce dernier.
- ✓ *L'absence de cours linguistiques*, auprès d'opérateurs linguistiques, adaptés aux besoins des personnes (pas de cours disponibles, le weekend, ni après 18h).
- ✓ *Les problèmes intrafamiliaux* : des bénéficiaires peuvent parfois avoir besoin de prendre du recul face à leur situation ou, dans certains cas, subir des pressions de leur entourage. Cela peut les freiner temporairement dans la poursuite de leur parcours.
- ✓ *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.
- ✓ *Personnes temporairement indisponibles* (ex. renouvellement permis de travail, voyages fréquents...)

- ✓ Les personnes qui rencontrent des graves problèmes de *santé ou d'assuétudes*
- ✓ Le refus de certains opérateurs linguistiques de *délivrer des attestations* de réussite de la formation démotive certains PA de suivre des cours auprès du BAPA.
- ✓ *La fracture numérique* : certains bénéficiaires ne disposent ni de connexion, ni de matériel informatique, ni de compétences informatiques. Ils ne savent pas suivre une formation en vidéoconférence, ce qui les empêche d'avoir accès à certaines informations et formations, ou retarde leur accès.
- ✓ *La peur d'être contaminée* par le virus et de se déplacer en conséquence.

4.1. Abandons du parcours d'accueil

Nous avons constaté des abandons de la part des bénéficiaires, pouvant survenir 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 *déménagement vers une autre région ou à l'étranger* (raisons professionnelles, personnelles, familiales, administratives (non renouvellement du titre de séjour) ;
- le bénéficiaire a été orienté par le CPAS alors qu'il *n'était pas intéressé* par le parcours ;
- Le bénéficiaire était uniquement motivé par *les cours de français*, mais vu les délais d'attente parfois trop longs pour avoir accès au module requis, il a abandonné le parcours ; d'autres préféreront s'inscrire en promotion sociale et abandonneront le parcours d'accueil lorsque leur seul intérêt résidait dans les cours de français.

Un changement de situation de la personne et une indisponibilité à suivre le parcours pour des motifs personnels (urgence familiale, accouchement, enfant en bas âge, s'occuper d'un proche malade ou souffrant, divorce, séparation, femmes monoparentales, scolarité ; médicale (psychologique, physique, grossesse, ...) ; le bénéficiaire a trouvé du travail, une formation professionnelle, ou autre (ex. horaires de travail incompatibles, manque de temps pour se libérer et réaliser bilan social, bilan linguistique, le DD, ... malgré la possibilité de suivre des modules à horaire décalé ou d'obtenir des rendez-vous après 17h, ...)

- Des bénéficiaires qui viennent pour **une problématique spécifique (recherche de logement...)**, dès que cette dernière est résolue, ils ne continuent plus le parcours.
- **Preuves des efforts d'intégration** : des bénéficiaires qui devaient renouveler leur séjour en prouvant leur intégration ont interrompu le parcours entre les deux volets, après avoir réceptionné leurs attestations d'inscription et de suivi du volet primaire et n'étaient ensuite plus joignables.
- Des bénéficiaires qui font le choix de suivre **le parcours d'intégration/le cours de citoyenneté auprès de l'Agentschap Inburgering et Integratie (BON)** car ce dernier a notamment une offre très large en terme de langues.

- Certains bénéficiaires ont décidé d'interrompre le parcours temporairement jusqu'à ce que les formations reprennent en présentiel et que la **situation sanitaire s'améliore**. La situation pandémique a créé un décrochage de certains bénéficiaires. Il y a un risque que ces bénéficiaires abandonnent le parcours définitivement si la situation perdure.
- Enfin, certains bénéficiaires ne se présentent plus aux rendez-vous et ne sont plus joignables par téléphone sans que nous en connaissions les raisons.

IV. L'interprétariat et la question des langues

A l'occasion de chaque étape du parcours, nous avons recours aux services d'interprétariat social (par téléphone, par déplacement), 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 n'est disponible dans aucune de ces associations, nous faisons appel aux services d'un interprète juré ou à une association communautaire.

En cas d'orientation vers d'autres services lors du **bilan social, du suivi social** ou pour guider la première fois le bénéficiaire lors du trajet vers l'opérateur de formation linguistique, l'accompagnateur social fera appel à l'asbl Les amis d'accompagner pour accompagner le/la bénéficiaire ne maîtrisant pas le français. Avec la pandémie et les cours en visioconférence, cette orientation a été moindre durant la période.

Pour l'organisation des **modules de droits et devoirs**, il y a deux options : soit la langue est parlée en interne par un de nos formateurs en DD, alors il dispensera le module dans cette langue ; à défaut nous faisons appel aux services d'un interprétariat. Nous veillons à ce que le même interprète dispense les 10 heures avec notre formateur, afin de garantir la continuité pédagogique et la cohésion de groupe.

Au niveau de la **signature de la convention**, cette étape permet au bénéficiaire de poser toutes ses questions au travailleur social, de vérifier si le contenu de la convention est bien comprise et répond aux besoins et demandes du bénéficiaire. Un exemplaire de la convention lui est remise afin de lui laisser un temps de réflexion. Nous accordons de l'importance à ce qu'il comprenne le document et qu'il soit sensibilisé à la valeur de la signature d'un document administratif. Un nouveau rendez-vous est alors fixé pour la signature de la Convention.

Les personnes ne maîtrisant pas le français ont la possibilité de suivre un **module de citoyenneté** en arabe ou en anglais. Les modules de citoyenneté ont été dispensés en français, en arabe et en anglais par des formateurs internes, sans interprète. Nous faisons systématiquement appel à l'interprétariat social lorsque des intervenants extérieurs doivent animer la séance ou lors d'activités extérieures. Nous n'avons pas eu recours à

l'interprétariat lors des modules dispensés en visioconférence car cela ne s'y prête pas pour ce genre de module.

Pendant leur parcours, les bénéficiaires sont souvent suivi par un accompagnateur avec lequel ils partagent une langue de contact commune ; dans le cas contraire, il est fait appel à un interprète lors de chaque rendez-vous en fonction des disponibilités de chacun.

L'accompagnement social individuel est plus soutenu pour les bénéficiaires qui ne maîtrisent pas l'écriture française et il est renforcé pour ceux qui sont analphabètes. Ce soutien administratif renforcé consiste dans la traduction et la rédaction de courrier, la rédaction de document explicitant la situation du bénéficiaire à l'attention d'autres institutions,..., la gestion et le rappel des rendez-vous importants du bénéficiaire, l'organisation des déplacements (trajets sur Google map, faire appel à l'association « Les amis d'accompagner »).

Pendant la période de confinement, garder un contact régulier avec les personnes n'ayant pas une langue de contact commune avec le travailleur social ou ne maîtrisant pas l'écriture a été plus compliqué. De plus, ce public a rencontré des besoins supplémentaires en raison de la fermeture de nombreuses structures. Une des alternatives trouvés pour rentrer en contact avec ce public est de recourir à de nouveaux moyens de communication tels que les applications Whatsapp, Viber, par email.

Nous avons formulé plus de **260 demandes d'interprétariat**, dans **20 langues différentes**, au cours de l'année 2020, soit une dépense totale de près de 20.000 euro pour les frais d'interprétariat. Les principaux besoins concernaient les langues suivantes : l'arabe (principalement classique, Maghrébin) ; l'Anglais, et le Farsi.

La collaboration avec les services d'interprétariat est essentielle et se passe dans de très bonnes conditions.

V. Réseaux et projets

a. Collaboration avec les autres Bureaux d'Accueil

Nous avons développé une bonne collaboration avec VIA asbl et Convivial asbl. En plus des échanges de bonnes pratiques, des rencontres/échanges entre les directions et les équipes respectives (formateurs, coordination), 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 ses données personnelles. Plusieurs transferts de dossiers ont eu lieu en 2020, notamment pour des raisons de proximité géographique avec leur lieu de résidence, ou pour des raisons d'unité familiale.

- **Les formations « Droits et devoirs »** : en 2020, nous avons intensifié les mutualisations des modules D&D entre les trois BAPA, BAPA BXL, VIA et Convivial, afin d'éviter la multiplication des formations de part et d'autre, dans des langues moins fréquentes ; et aux bénéficiaires de suivre plus rapidement leur module. La visioconférence a facilité cette mutualisation des modules D&D (en journée, ou en horaire décalé). Ainsi, **5 bénéficiaires** du BAPA BXL ont suivi leurs modules chez Via en russe, portugais, farsi et anglais.

- **Les formations linguistiques** : BAPA BXL et VIA 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. De plus, avec la pandémie et la suppression des modules linguistiques, nous avons été davantage en contact pour les réinscriptions des bénéficiaires, pour répartir correctement les bénéficiaires dont l'inscription avait été annulée à cause du COVID 19.

- **Formation « Citoyenneté »** : Echanges d'outils, de bonnes pratiques et d'expériences très utile entre les formateurs des deux structures, notamment en réunions FOFOCI³⁴ au CBAI. Ces échanges se sont poursuivis en 2020, via des séances en visioconférence..

- **Présentation commune du parcours d'accueil** : malheureusement, en raison de la situation sanitaire, les présentations communes, avec les autres BAPA, du parcours d'accueil et de notre travail aux acteurs de terrain et services n'ont pas pu être réalisés (ex. Huis Van Het Nederlands, ONE), suite à leur annulation, d'autres rencontres ont néanmoins réussi à se tenir en vidéoconférence notamment avec Actiris (nouveaux référents primo-arrivants engagés (déc. 2020), etc.

- **Rencontre avec le nouveau BAPA Convivial** : suite à l'agrément et à l'ouverture du BAPA Convivial en tant que Bureau d'accueil, plusieurs échanges et rencontres avec les collaborateurs ont eu lieu : présentation du parcours d'accueil et de notre travail, réponses aux questions plus opérationnelles, partage de pratiques, etc. Durant toute la période de la pandémie, les coordinations ont maintenu le contact via des visioconférences.

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

b. Collaboration avec d'autres opérateurs et nouveaux projets

Outre les collaborations avec les opérateurs de formations linguistiques, des associations/services dans le cadre du travail social (cf. supra), BAPA BXL a noué des collaborations informelles ou formelles avec d'autres opérateurs associatifs ou publics, en fonction de leur domaine de compétences au cours de l'année 2020. Cette liste n'est pas exhaustive.

³⁴ FOFOCI : formation de formateurs à la citoyenneté

a) De manière générale, nous avons rencontré des associations et des services, qui ont favorisé la mise en place de nouvelles synergies et ce malgré la pandémie. Ces rencontres et présentations de nos missions ont eu lieu en présentiel, avant la pandémie, et en visioconférence pour la plupart. 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 service formations du CPAS de Bruxelles, Beface asbl, Bruxelles-Formation, la Croix-Rouge de Belgique, Caritas, le Ciré, Brulocalis, le H.C.R. (Haut-Commissariat aux Réfugiés) ; la Cellule Egalité des chances de la Ville de Bruxelles, Ella asbl, Casa Legal, Pagasa asbl, les bénévoles des Amis d'Accompagner, BRAVVO asbl, Permanence sociale du Conseil Bruxellois de la diversité culturelle, Bureau des étrangers de la Ville de Bruxelles, etc.

Nous avons rencontré l'équipe de la Cité des Métiers lors de la présentation de nos missions et une visite sur place a été organisée avec tous les accompagnateurs sociaux et les formateurs. L'objectif étant une meilleure connaissance de l'offre de la Cité des Métiers et par conséquent, une meilleure orientation vers ce service et vice-versa

b) 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 2020, les Comités de pilotage et le Comité opérationnel d'accompagnement se sont rencontrés en vue de poursuivre et d'ajuster la collaboration de manière structurée, ainsi que 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.

c) Dans le cadre de la formation à la citoyenneté, nous collaborons activement avec différents partenaires qui interviennent régulièrement :

- **Arts&Publics et Alter Brussels** : visites guidées du Centre historique et du Musée BelVue (uniquement en présentiel)
- **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
- **Musée BelVue** : visite du Musée
- **L'asbl Objectif** : animation sur le thème de la nationalité
- **Mission locale de la ville de Bruxelles** : animation sur l'insertion socio-professionnelle
- **Actiris** : animations sur leurs missions (lié à la convention citée supra)
- **Le Ciré asbl** : équivalence des diplômes, validation des compétences
- **Siréas** : animations de séquences artistiques (nouveau en 2020)

d) Par ailleurs, BAPA BXL a collaboré activement à plusieurs projets (in)formels en 2020:

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

- **Brulocalis³⁵ en coopération avec le CCRE³⁶ et la ville de Bruxelles:** projet de mentoring « IncluCities »³⁷ vise à améliorer l'intégration des ressortissants des pays tiers et des réfugiés dans les villes Européennes grâce à la coopération entre huit villes européennes, à l'échange des bonnes pratiques et au renforcement de la coopération entre pouvoirs locaux. Il sera mis en œuvre entre 2020 et 2022. Suite à la sélection de la Ville de Bruxelles en tant que ville Mentor, Bapa Bxl sera une partie prenante au projet . IncluCities prévoit notamment des tutorats sur le thème de l'intégration des migrants, la publication d'outils et de méthodologies collaboratifs.

e) Collaboration avec le Logement Bruxellois et avec le service Jeunesse de la Ville de Bruxelles (dans le cadre d'une **Convention de mise à disposition gratuite de locaux**).

Afin de pouvoir répondre aux besoins spécifiques de notre public et augmenter l'offre de formations, notre association a eu l'opportunité de lancer de **nouveaux projets**, fin de l'année, mais dont la mise en œuvre a été retardée en raison de la situation sanitaire.

Les actions se déploieront, dès 2021, sur trois axes, dans des nouveaux locaux mis à notre disposition :

- renforcement et diversification de l'offre de modules de formation à la citoyenneté et des workshop thématiques afin de répondre plus rapidement, aux besoins et à la demande croissante de ces modules, compte tenu entre autres des perspectives liées à l'entrée en vigueur du parcours d'accueil obligatoire COCOM (cf. Infra).
- accompagnement psycho-social et sociojuridique spécifiques pour les primo-arrivants bénéficiaires, via du soutien psychologique individuel et collectif, des ateliers spécifiques pour les femmes et une permanence juridique en interne.
- facilitation de l'insertion sur le marché de l'emploi des primo-arrivants grâce à des ateliers de coaching collectif et individuels en insertion-professionnelle, des ateliers de préformation de base ou de remise à niveau et des tables de conversation en français.

f) Pendant tout le second semestre 2020, plusieurs groupes de travail ont été mis en place par les services du Collège réuni de la COCOM ³⁸, dans le cadre d'une opérationnalisation du cadre réglementaire³⁹ relatif au **parcours d'accueil obligatoire**,

³⁵https://www.brulocalis.brussels/fr/le-trait-d-union-n-119-est-arrive.html?cmp_id=7&news_id=6973&vid=342

³⁶ Conseil des Communes et des Régions d'Europe (CCRE)

³⁷ <https://www.inclucities.eu>

³⁸ Groupes de travail dans lesquels des représentants de l'administration (COCOM), des Bureaux d'accueil francophone (BAPA) et Néerlandophone (BON), des représentants des communes, la COCOF et la Communauté flamande ont été associés.

³⁹ Pour rappel, plusieurs étapes ont déjà été franchies : adoption de l'ordonnance du 11 mai 2017 concernant le parcours d'accueil obligatoire de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune ; l'Arrêté du 19 juillet 2018 du collège réuni portant exécution de l'ordonnance précitée du 19 juillet 2018 ; l'accord de coopération entre la Communauté flamande, la COCOF et la COCOM en date du 20 décembre 2018, qui a fait l'objet d'ordonnance d'assentiment en mai 2019.

auxquels notre Bureau d'accueil a participé activement. Les échanges constructifs ont mis en exergue la nécessité de développer un processus clair et uniforme, applicable par les différents acteurs de la Région, l'élaboration de documents types, d'analyser les besoins de développement d'un outil informatique au niveau régional, etc.

g) Autres collaborations : nos pouvoirs subsidiant (Ville de Bruxelles et ses services, 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 du CPAS de Saint-Gilles, etc.

h) Au dernier trimestre, un projet informatique Nwow, décidé par la Ville de Bruxelles, a été déployé au sein de notre association, par le service informatique I-city, il s'appuie notamment sur trois nouveaux outils : Windows 10, la Suite Office 365 et une solution téléphonique via Skype.

i) Enfin, Afin d'augmenter la visibilité de notre association, nous avons été particulièrement actif sur les réseaux sociaux depuis 2020.

VI. Moyens, ressources et besoins

A. L'équipe

L'équipe de BAPA BXL, incarnant la diversité culturelle bruxelloise, était composée en fin d'année de quatorze femmes et de six hommes, parlant 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, Russe, Swahili, Turc).

Notre équipe a vécu plusieurs changements au cours de l'année, outre l'engagement de deux formateurs, et de travailleurs sociaux, nous avons recruté une psychologue dont la mission a été de mettre en œuvre le projet de soutien psychologique pour nos bénéficiaires.

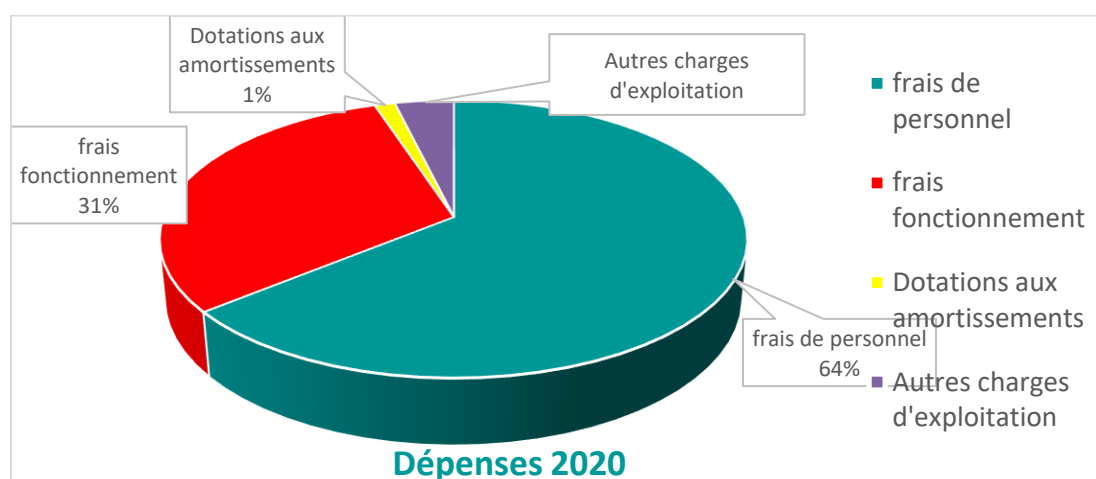
Par ailleurs, le fonctionnement actuel de l'association a mis en lumière le besoin d'adapter l'organigramme afin d'améliorer l'organisation interne et de répondre aux challenges actuels et futurs. C'est dans ce cadre qu'un nouvel organigramme a été adopté par le Conseil d'administration, avec la création de deux nouvelles fonctions : celle de directeur adjoint et d'une coordination qualité.

B. Le budget, les ressources et les dépenses

Au cours de l'année 2020, en plus des ressources allouées par la COCOF dans le cadre du décret relatif au parcours d'accueil, nous avons bénéficié d'autres ressources, qui nous ont permis notamment de proposer diverses activités dans le cadre de nos formations à la citoyenneté, d'augmenter notre offre de formations, et de proposer un nouveau projet visant à répondre aux besoins croissants et spécifiques des primo-arrivants (projet d'insertion socioprofessionnelle, de soutien psychologique, de formations et workshops, des groupes de paroles, etc). Nous avons également bénéficié de la mise à la m-disposition de nouveaux locaux et de les aménager pour y réaliser nos activités et projets.

La crise sanitaire du coronavirus a cependant ralenti considérablement la mise en œuvre de ces projets et activités.

Source	Montant reçu /type	Utilisation
Subside COCOF	Subside 2020 1.324.184,26 €	Fonctionnement
Ville de Bruxelles	Subside 2020 : 4270 €	
FIPI (Cocof)	Subside 2020 : 3.207,39 €	Activités socioculturelles
Ville de Bruxelles	Mise à disposition gratuite de locaux	Formations/ateliers, bureaux
Ville de Bruxelles /Région (PDV⁴⁰)	Subside 2020 : 62.456,86 €	Projet (ISP, formations, etc)
Logement Bruxellois	Mise à disposition gratuite de locaux	Formations/ateliers
Fonds 4S	45 €	Formation personnel



⁴⁰ Programme Politique de la ville 2017-2020 de la Ville de Bruxelles.

Vous trouverez ci-joint un tableau succinct des dépenses (compte de résultat 2020)

Cout des ventes et des prestations (60-64)		1.341.247,95 €
Services et biens divers (61)		413.486,79 €
Location et charges locatives	174.654,01 €	229.499,41 €
Frais de fonctionnement liés aux charges d'occupation des locaux (assurances, taxes, etc.)	54.845,4 €	
Frais de promotion et publication		10.040,18 €
Frais fonctionnement liés au matériel / mobilier de bureau, matériel informatique, fournitures, téléphonie, frais photocopies, maintenance, postaux, secrétariat social, ...		123.489,15€
Honoraires divers, interprétariat, formations sous-traitées, etc. ...		55.864,79 €
Activités, matériel pédagogique		2.377,76 €
Frais de personnel (62)		
Rémunération brutes, primes de fin d'année, charges patronales, pécules de vacances, abonnements sociaux, assurances et médecine du travail		859.707,99 €
Amortissements et autres charges d'exploitation (63) (64)		
Amortissements		17.432,96 €
Autre charges d'exploitations		50.620,21 €

C. Les besoins

Afin de répondre aux besoins de terrain, et aux évolutions législatives à venir (tel que l'entrée en vigueur du parcours d'accueil obligatoire), nous souhaiterions poursuivre les **aménagements de nos locaux et augmenter les espaces de formations**.

De plus, comme nous l'avons expliqué, la pandémie a mis en exergue la **fracture et l'exclusion numérique** des primo-arrivants, c'est la raison pour laquelle il est essentiel de les former, de les accompagner mais aussi de pouvoir mettre à leur disposition, le temps de leurs formations, un équipement numérique et d'une connexion internet (tablettes avec cartes prépayées). Ce dispositif, essentiel, dans une société qui digitalise de plus en plus les démarches administratives (rendez-vous en ligne, les formations à distance etc), favorisera ainsi l'accès à leurs droits, leur intégration sociale, économique et administrative ainsi que leur autonomie. D'où la nécessité de développer ce type de projet et de l'inscrire dans le long terme. Il nous semble également important de prévoir dans le parcours d'accueil une formation informatique TIC de base pour les bénéficiaires.

Par ailleurs, la **formation continuée des équipes** est un objectif essentiel à poursuivre leur permettant ainsi d'actualiser leurs connaissances et de développer de nouvelles compétences liées à leurs fonctions (dont la visioconférence). C'est dans ce cadre que le personnel a suivi plusieurs formations ou séances d'informations au cours de l'année 2020 : formation en droit des étrangers (ex. droit de séjour, regroupement familial), en santé mentale, violences conjugales, en plus de la visite de la Cité des métiers, d'une présentation de Bruxelles-Formation et du Primtest, etc.

L'année 2020 a été particulièrement éprouvante pour toute l'équipe, dans ce contexte pandémique, d'où la nécessité de pouvoir organiser des teams-building et autres activités qui augmenteraient le bien-être au travail et renforceraient la cohésion et l'esprit d'équipe.

Lors des formations à la citoyenneté, il est souvent demandé par les bénéficiaires d'organiser des **visites pédagogiques en dehors de Bruxelles**. Ces visites encouragent la mobilité des primo-arrivants, la découverte d'autres villes et d'autres réalités. Ainsi, la visite de Liège et de l'exposition « *En lutte : Histoire d'émancipation* » permettrait aussi de revenir sur les thématiques vues en formations et de les approfondir. Nous souhaiterions pouvoir à l'avenir organiser de telles activités et favoriser leur intégration culturelle.

Par ailleurs, afin de répondre à la demande croissante actuelle et à venir de formations citoyennes et à l'accumulation des personnes sur liste d'attente, compte tenu des restrictions liées à la pandémie, il est nécessaire d'augmenter le nombre de ces modules.

Il serait également utile d'augmenter le nombre d'opérateurs linguistiques surtout dans certains quartiers. Une meilleure collaboration (partenariat) avec les établissements de la promotion-sociale permettrait une amélioration du travail en interne et pourrait améliorer le parcours linguistique de certains primo-arrivants.

Enfin, nos accompagnateurs sociaux mettent enfin en exergue **d'autres besoins de terrain** pouvant améliorer la qualité de leur travail:

- Améliorer certaines fonctionnalités de l'Apa .
- la nécessité d'augmenter l'offre d'interprétariat social (via un bureau d'interprétariat supplémentaire par exemple) afin de diminuer les délais d'attente d'une part, et de prévoir le recours à des interprètes dans d'autres services (par exemple les CPAS) afin d'éviter que ce rôle soit effectué par les accompagnateurs sociaux de notre BAPA,
- Ouvrir des permanences supplémentaires avec des écrivains publics
- Prévoir un partenariat avec des services de logements d'urgence pour bénéficier de places « Bapa » ;
- Avoir une personne référente auprès de toutes les communes et CPAS de Région
- Les décharger de la réalisation des bilans linguistiques et de la gestion des inscriptions aux formations linguistiques.

Le développement du test linguistique en numérique (projet en cours chez Bruxelles-Formation (PRIMTEST) permettrait aux accompagnateurs sociaux d'y répondre en plus d'accélérer la durée du parcours des primo-arrivants.

Dans le cadre du parcours, les accompagnateurs sociaux ont une charge de travail conséquente avec le suivi social des **dossiers encore en cours des années précédentes**, notamment, pour les personnes infra-scolarisées pour qui les cours d'alphabétisation s'étalent parfois sur 2 années ! Il conviendrait de tenir compte de cette réalité en valorisant dans les textes cet accompagnement social.

VII. En guise de conclusions – les perspectives pour 2021

L'année 2020 a été secouée par la situation sanitaire pandémique, bouleversant nos missions, nos pratiques, nos relations sociales et professionnelles. Elle fut intensive à tout niveau, tant pour notre public que pour notre équipe.

Dans ce contexte difficile, le maintien des liens entre nos bénéficiaires et notre équipe (accompagnateurs sociaux, formateurs, accueillant) et au sein de l'équipe ont été essentiels. Nous les remercions pour la confiance renouvelée qu'ils nous ont accordé.

Cette année a mis en lumière de nouveaux besoins à satisfaire en interne et dans le chef de nos bénéficiaires d'une part; elle a amorcé le développement de nouveaux outils, de nouvelles procédures de travail et de projets, d'autre part, tout en mettant en perspectives les enjeux du parcours d'accueil obligatoire.

Toutefois, la mise en œuvre de certains objectifs, tel que par exemple, ceux visant notamment à améliorer l'orientation du public primo-arrivant vers notre Bureau d'accueil, à promouvoir notre travail auprès des acteurs de terrains, etc n'ont pu pleinement se concrétiser.

Nos perspectives 2021 seront, en partie, dépendantes des évolutions du contexte sanitaire et des mesures qui seront adoptées pour y répondre.

Néanmoins, nous poursuivrons 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 en 2021**, nous visons notamment à :

- Répondre **aux (nouveaux) besoins** identifiés, engendrés ou accentués par la crise sanitaire (ex. illettrisme et fracture numérique, problèmes de santé mentale, apprentissage ou renforcement du français, etc) grâce à un accompagnement individuel et aux ateliers et projets spécifiques dont le déploiement se poursuivra notamment dans le cadre du programme PDV (tel que le soutien psychologique, les tables de conversation, l'inclusion numérique, etc);
- **Augmenter l'offre de formations** à la citoyenneté (volume, horaire, nouvelles langues), renforcer l'équipe des formateurs, développer des outils adaptés aux profils diversifiés des bénéficiaires (ex. primo-arrivants infra scolarisé, finalisation d'un syllabus), et développer de nouvelles collaborations et partenariats;
- Organiser/développer **des activités collectives**, des groupes de parole (avec une dimension genrée), des workshops thématiques pour rencontrer les besoins spécifiques des bénéficiaires (ex. titre de séjour, nationalité, exercice d'une activité indépendante, etc.) en partenariats;

- 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. Actiris, 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 (COCOM);
- Soutenir l'équipe, favoriser la **formation continue du personnel** sur des thématiques spécifiques (ex. santé mentale, matière sociojuridiques, etc) et leur bien-être au travail,
- Poursuivre nos activités de **promotion et renforcer la visibilité** de notre Bureau d'accueil 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.

VIII. Rapport annuel sur la transparence des rémunérations et des avantages des mandataires publics bruxellois

En application de l'article 7§1^{er}, de l'ordonnance conjointe à la Région de Bruxelles-Capitale et à la Commission communautaire commune du 14 décembre 2017 sur la transparence des rémunérations et avantages des mandataires publics bruxellois.

1. Relevé détaillé des présence en réunion, des rémunérations et avantages de toute nature, ainsi que des frais de représentation octroyés aux mandataires publics de l'asbl BAPA BXL

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

Administrateurs	Présence au Bureau	Présence au CA	Présence AG	Total présence
Faouzia HARICHE (Présidente)	3/3	1/1	1/1	5/5
Faten ALAMAT (Administratrice déléguée)	3/3	1/1	1/1	5/5
Amal BENGHALLAM	//	1/1	1/1	2/2
Qendresa GERLICA	//	0/1	0/1	0/2
Jérôme JOLIBOIS	3/3	1/1	1/1	5/5
Fatima MOUSSAOUI	3/3	1/1	1/1	5/5
Adrien NDJEMA NOOH	//	0/1	0/1	0/2
Audrey POELS (Vice-Présidente)	1/3 (D)	0/1 (1P)	0/1 (1P)	1/5 (+2P)
Isabelle RIGAUX	//	1/1	1/1	2/2
José VANBOST	//	1/1	1/1	2/2
Khalid ZIAN	//	1/1	1/1	2/2

P= procuration

D = démission

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, avantage de toutes natures des mandataires publics : **néant**.
Tous les mandats sont exercés à titre gratuit.
- ✓ Frais de représentation des mandataires publics : **néant**.
- ✓ Réductions opérées sur les rémunérations et avantages de toute nature en vertu d'une disposition légale ou réglementaire : **néant**
- ✓ Outils de travail mis à disposition des mandataires publics : **néant**

Le Conseil d'administration déclare, qu'en 2020, les mandataires publics n'ont participé à aucun voyage d'études et colloques à l'étranger entraînant une dépense à charge de l'organisme public dans le cadre de l'exercice de leur fonction et ils ne se sont vus octroyer aucun frais et avantages de toute nature.

2. Inventaire des marchés publics attribués par BAPA BXL en 2020

Conformément à la circulaire du 23 mars 2006, confirmée par une circulaire de 2018, les marchés passés par procédure négociée avec facture acceptée dont le montant ne dépasse pas 8.500 euro HTVA et les marchés de faible montant (article 92 de la loi sur les marchés publics) conclus par facture acceptée dont le montant ne dépasse pas 8.500 euro HTVA ne doivent pas être repris de manière détaillée dans l'inventaire. **Aucun**