



BUREAU D'ACCUEIL
POUR PRIMO-ARRIVANTS

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2018**

8
4
0
2

Bureau d'Accueil pour Primo-Arrivants

Rapport d'activité

Ce rapport est à adresser au Collège de la Cocof, à l'Administration et
au Centre Régional d'Appui pour le 31 mars 2019

Les questions présentes dans ce document constituent le contenu devant nécessairement être présent dans votre rapport d'activité. Il vous est néanmoins loisible de compléter ces questions par des éléments que vous souhaiteriez porter à la connaissance des destinataires de ce rapport.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
LE PUBLIC	5
LES BILANS SOCIAUX ET L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL	19
LES BILANS ET LES FORMATIONS LINGUISTIQUES	25
LES MODULES DROITS ET DEVOIRS	30
LES CONVENTIONS	37
LES FORMATIONS CITOYENNES	39
LES RÉSEAUX	45
L'INTERPRÉTARIAT ET LA QUESTION DES LANGUES	48
LE PROJET CAMIM	50
MOYENS, RESSOURCES ET BESOINS	54

INTRODUCTION

L'année 2018 fut une année charnière pour le BAPA VIA asbl : le nombre de personnes suivies par l'équipe a dépassé les 2000 dossiers : nous avons clôturé l'année avec **2544 dossiers** ouverts dont 2270 actifs et 274 suspendus. Cela représente un nombre moyen de 151 dossiers par travailleur social (par équivalent temps plein).

L'arrêté 2014/562 du Collège de la Commission communautaire française du 24 avril 2014 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale mentionne, dans son article 44, un nombre de dossiers individuels de bénéficiaires traités annuellement, allant de 1501 à 2000 pour un BAPA ayant été agréé dans la catégorie VI, agrément dont a bénéficié VIA asbl.

Chaque année, le suivi de dossiers des années précédentes (la moitié du volume total), vient s'ajouter aux nouveaux dossiers comptabilisés à partir de janvier. Après 3 ans de fonctionnement, nous pouvons affirmer que plus d'un tiers des parcours d'accueil entamés dure plus d'un an et même parfois plus de deux ans (pour les personnes analphabètes). Force est de constater que les dispositions décrétales ne tiennent pas compte de cette réalité, et qu'un plus grand nombre de travailleurs est nécessaire pour pouvoir suivre jusqu'au bout ce volume de bénéficiaires conséquent.

Notre rapport 2017 fut essentiellement porté sur les descriptifs de notre mode de fonctionnement, sur nos accompagnements et sur nos déroulés pédagogiques. Afin de répondre aux questions, nous allons rééditer ces éléments mais surtout mettre en avant les stratégies développées pour assurer un plus grand volume d'activités et des accompagnements de plus en plus complexes au vu du « durcissement » des procédures administratives rencontrées par la personne primo-arrivante (obligation du CPAS, renouvellement du titre de séjour, demande de nationalité, etc.)

Le propos de ce rapport 2018 sera donc d'illustrer ce qui a été mis en place par VIA asbl pour relever le défi de cette surcharge de dossiers. Il s'agit, entre autres, de la professionnalisation des équipes par des procédures et des modes de fonctionnement en évolution constante : créer une équipe « d'inscripteurs », prévoir un plus grand nombre de plages de rendez-vous possible, développement d'une équipe administrative : « équipe planification » en soutien des accompagnateurs sociaux, sous-traitance des modules de formation à la citoyenneté à la Maison de quartier Helmet, mise en place d'un partenariat structurel avec le SETIS afin de former cinq de leurs collaborateurs à l'animation des modules de formation citoyenne,...

Malgré toute la bonne volonté de l'équipe et la recherche constante d'efficacité de notre dispositif, nous attirons l'attention : si la situation ne change pas, la qualité de l'accompagnement, valeur essentielle de notre accueil, risque de se détériorer. De plus, le temps d'attente pour suivre une formation citoyenne risque de devenir trop long et de bloquer l'avancement des parcours d'accueil pour primo-arrivants.

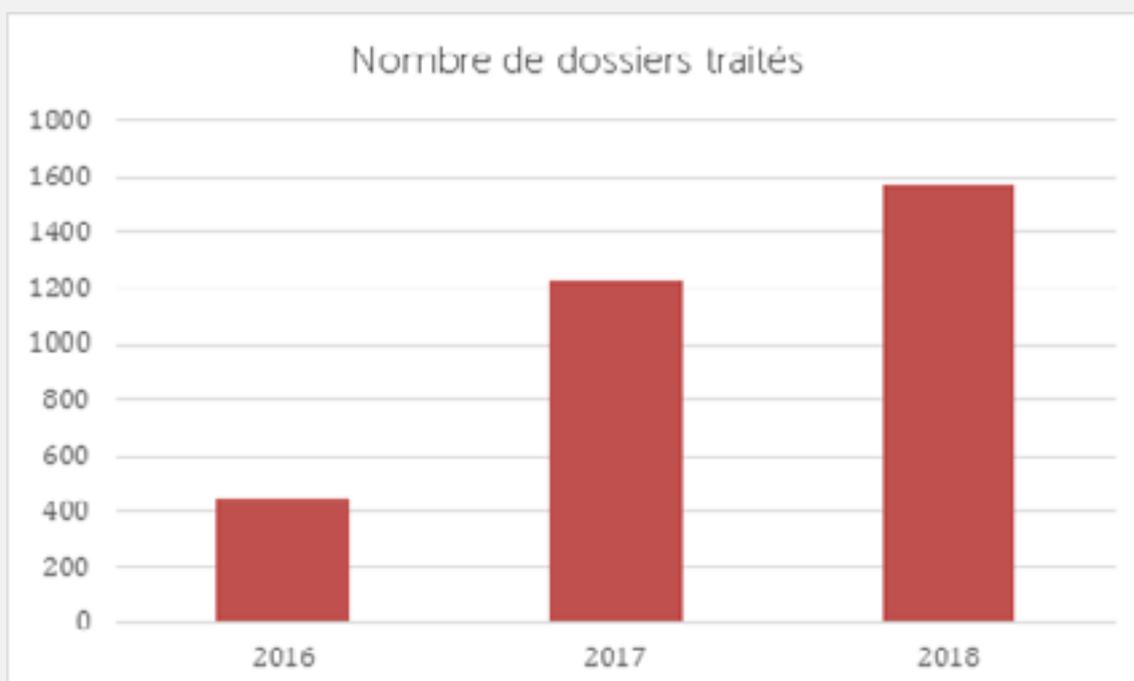
LE PUBLIC

1. Au cours de l'année 2018, combien de dossiers avez-vous admis et traités ? Pour rappel, un dossier est considéré comme traité à partir du moment où les deux bilans (social et linguistique) ont été réalisés.

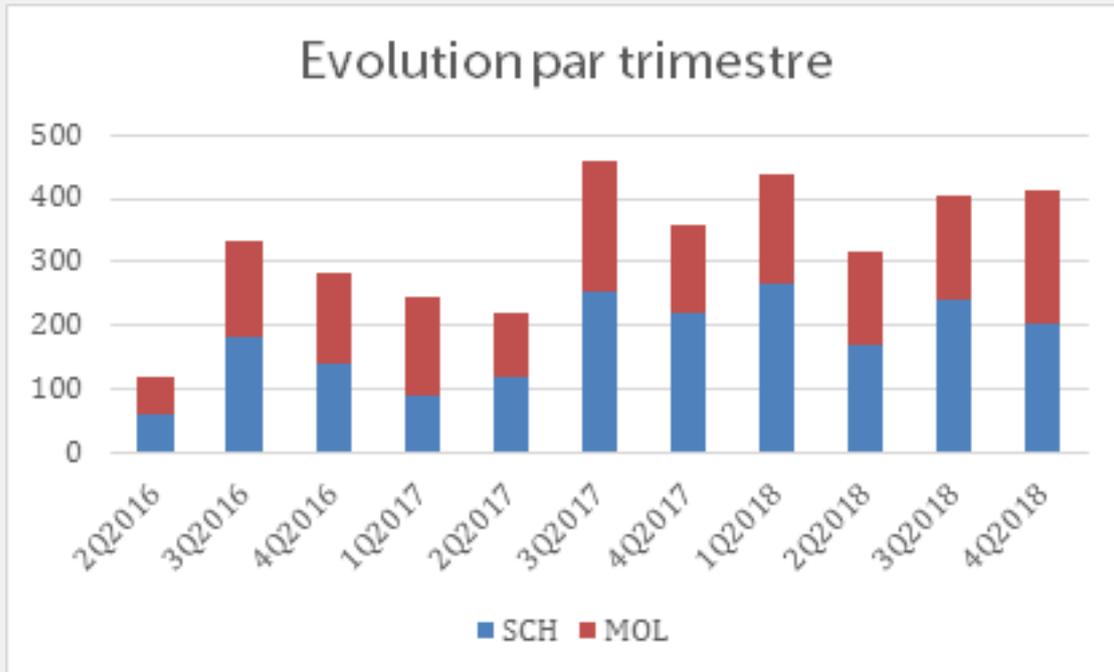
	Nombre de dossiers admis	Nombre de dossiers traités
Hommes	747	764
Femmes	871	808
Total	1618	1572

Evolution du nombre de parcours d'accueil entamés depuis l'ouverture de l'asbl VIA

Avec 1618 nouveaux dossiers admis en 2018, nous constatons une évolution du nombre de dossiers d'année en année depuis l'ouverture de l'asbl. En terme de dossiers traités, nous continuons à observer également une évolution constante. Ainsi, en 2018, nous avons traité 28% de dossiers de plus par rapport à l'année 2017.



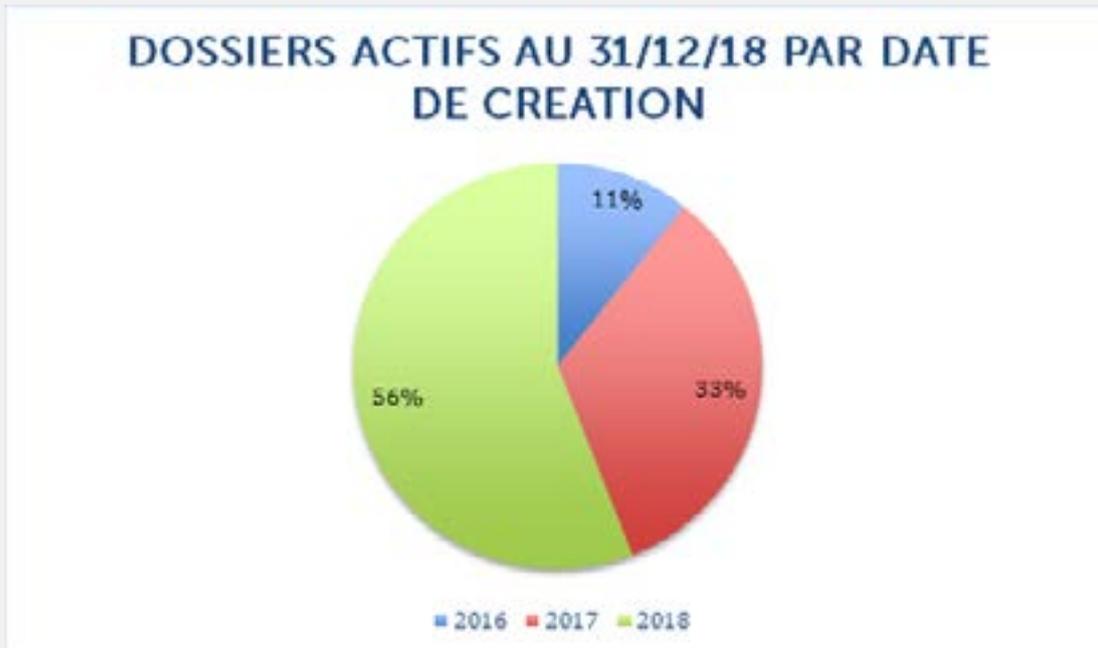
L'évolution du nombre de nouveaux dossiers par trimestre indique qu'il y a des variations en cours d'année. Nous continuons globalement à observer chaque trimestre une augmentation importante du nombre de parcours entamés par rapport au même trimestre de l'année précédente, comme le montre le schéma ci-dessous, sur base des dossiers admis uniquement.



Le suivi en 2018 de parcours entamés les années précédentes : 1000 dossiers

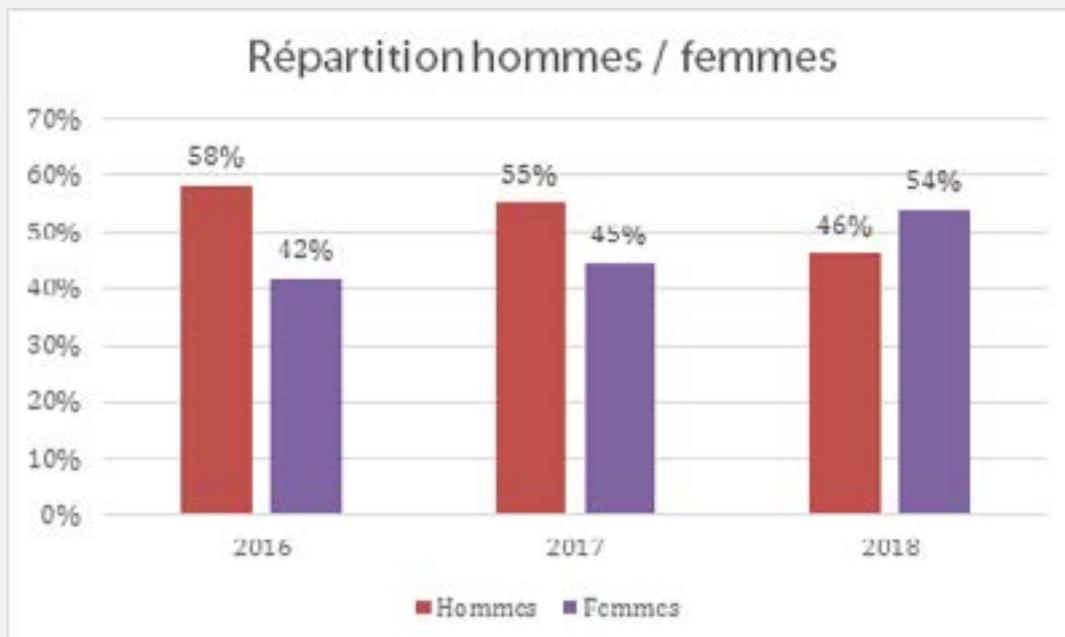
VIA comptait **2270 dossiers actifs** au 31 décembre 2018. Au-delà de ce nombre, il faut également considérer **274 dossiers suspendus**, qui concernent des personnes qui interrompent ponctuellement leur parcours, mais sont susceptibles de le reprendre à tout moment.

Parmi ces 2270 dossiers, **241 dossiers** sont ouverts depuis 2016 (10%), **759** sont ouverts depuis 2017 (33%). Si on ajoute une partie de dossiers suspendus réactivables (qui ne figurent pas dans les 2270 dossiers actifs), force est de constater qu' **un peu moins de la moitié, soit 44%** des parcours suivis en 2018, ont été entamés durant les années précédentes.



La répartition hommes / femmes a évolué au cours de l'année 2018

De plus en plus de femmes entament le parcours. Si les années précédentes, un peu plus d'hommes que de femmes entamaient un parcours chez VIA, cette tendance s'est inversée en 2018, comme le montre le schéma suivant.



Il s'agit d'une tendance que nous trouvons positive dans la perspective d'une meilleure mise en autonomie du public féminin.

1bis. Au cours de l'année 2018, combien de personnes non admises avez-vous reçues ?

	Nombre de dossiers non admis
Hommes	318
Femmes	360
Total	678

2. Au cours de l'année 2018, combien d'attestations ont-elles été délivrées ?

	Attestations volet primaire	Attestations volet secondaire
Hommes	614	154
Femmes	578	165
Total	1192	319

3. Au cours de l'année 2018, avez-vous du refuser la prise en charge de personnes ? Si oui, cochez dans le tableau, les cases correspondantes aux situations rencontrées :

		Non	Oui – Entre 1 et 9 per- sonnes	Oui – Entre 10 et 19	Oui – Entre 20 et 29	Oui – Entre 30 et 39	Oui – Entre 40 et 49	Oui – Plus de 50
Parce que ne respectant pas les conditions d'accès :	Ne disposant d'aucun titre de titre de séjour ou pas de Numéro National							109
	Ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois							50
	Etant installée en Belgique depuis plus de trois ans							330
	Résidant en dehors de la RBC			15				
	Agée de moins de 18 ans		4					
	Parce qu'elle était de nationalité belge			11				
Parce que votre offre était saturée	X							
Parce que leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre développée								156
Parce qu'elles étaient déjà inscrites dans un autre BAPA			3					

Indiquez ci-dessous de quelle manière vous avez pu procéder à cette estimation :

Il s'agit des registres d'accueil des deux antennes, données croisées avec les dossiers créés en 2018 dans l'APA et archivés pour la raison qu'ils n'étaient pas admissibles selon les critères du décret.

4. Dans le cas où leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre, expliquez le contenu de ces demandes :

Plusieurs cas de figure. La personne :

- Souhaite suivre le parcours, pour le renouvellement du titre de séjour ou l'acquisition de la nationalité, sur recommandation des communes, alors qu'elle n'est pas dans les conditions d'accès au parcours.
- Souhaite uniquement suivre des cours de français mais pas intéressée par le parcours d'accueil dans sa globalité (notamment volet I).
- Souhaite suivre le parcours mais travaille avec des horaires irréguliers (présence à toutes les séances impossible)
- Souhaite avoir un accompagnement social ou juridique.
- Souhaite suivre des cours de néerlandais.
- Souhaite suivre des cours de français, est prête à entamer le parcours, mais a un niveau manifestement supérieur au niveau A2 du CERL.
- Recherche uniquement une orientation socio-professionnelle.

5. Au total, combien de personnes n'ont-elles pu être prises en charge (meilleure estimation possible) ?

678 personnes

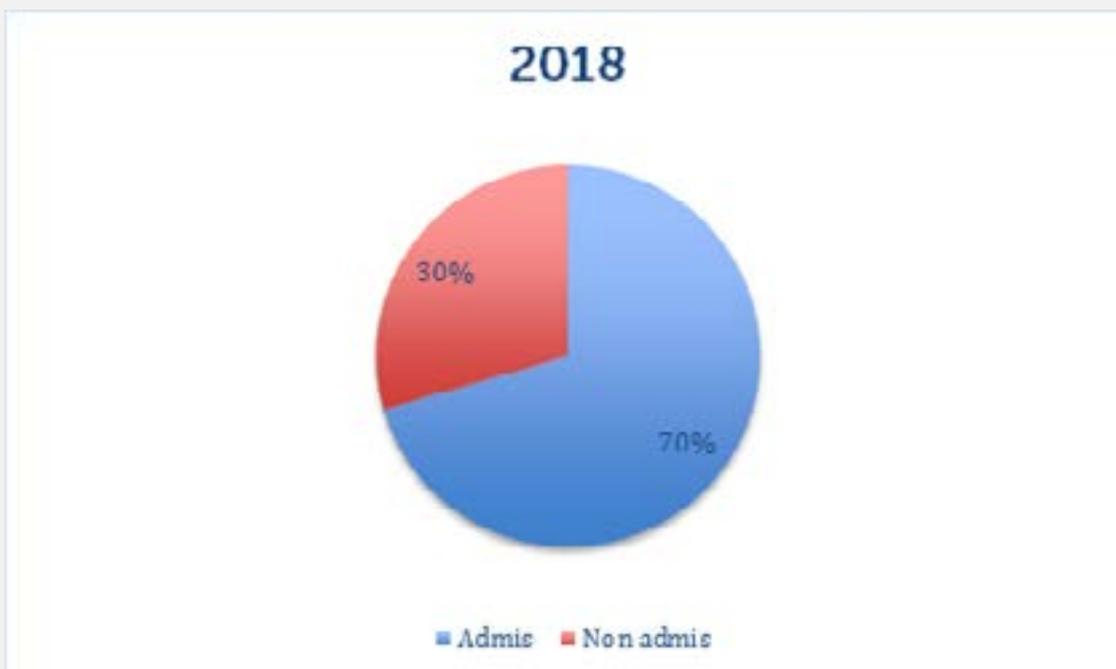
Sur base des données des registres d'accueil des deux antennes et des données APA, nous estimons que pour 2018, **30% des personnes** qui se sont présentées sur nos antennes ne sont **pas admissibles** dans le parcours.

Notons que les personnes non prises en charge sont régulièrement « frustrées » ou « perdues » car :

- Elles ont été mal informées sur l'offre d'un bureau d'accueil et ses conditions d'admission.
- Elles ne trouvent pas de solution (d'offre) pour répondre « aux injonctions » des différentes administrations concernant la « preuve » du suivi d'une formation citoyenne : elles ne sont pas acceptées dans le parcours et les autres opérateurs reconnus pour ces formations n'ont pas de places.

Ce phénomène engendre une tâche supplémentaire pour le bureau d'accueil (non comptabilisée dans les dossiers traités).

En effet, dans notre philosophie, nous avons choisi d'accueillir toute personne qui se présente avec une demande à VIA et de prendre le temps de la recevoir dans un bureau. C'est un temps d'investissement pour que la personne comprenne sa situation ainsi que les conditions d'éligibilité dans le parcours. Nous veillons aussi à trouver d'autres pistes selon sa demande et à l'orienter vers des cours de français ou de citoyenneté. Essayer plusieurs refus représente une épreuve pour ces personnes qui expriment leur souhait d'intégration et leur découragement face à la complexité des dispositifs. Il nous semble naturel de leur accorder ce temps d'écoute.



6. Description du public accueilli dans le cadre du parcours d'accueil (public admis)

6.1. Nationalité

	Hommes	Femmes	Total
Syrie-Irak	412	274	685
Maghreb	70	163	233
Asie du Sud	36	136	172
Afrique de l'Ouest	45	71	116
Afghanistan	53	22	75
UE-15 (avant 2004)	22	39	61
Moyen-Orient	26	18	45
Amérique Latine	16	26	42
PolRoumBul	10	27	37
Afrique Centrale	9	24	33
Autre	48	71	119
TOTAL	746	871	1618



* Syrie – Irak – Palestine – Liban ...

Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

La surreprésentation de certaines communautés est liée à l'octroi des titres de séjour par les autorités belges en plus grand nombre pour certaines nationalités en 2018. La plupart des personnes qui ont introduit en 2018 une demande de protection internationale en Belgique étaient originaires de Syrie, de Palestine, d'Afghanistan et d'Irak, c.-à-d. des pays et des régions où des conflits font parfois encore rage actuellement (source : rapport CGRA 2018). De plus, ces nationalités sont fort représentées dans les communes d'implantation de VIA : Molenbeek et Schaerbeek.

Aussi, une part importante du public continue à s'orienter chez VIA par "bouche à oreille", ce qui explique également que certaines nationalités sont surreprésentées par rapport à d'autres.

Enfin, le chiffre pour « Asie du Sud » a quintuplé par rapport à 2017 et figure en 3^e place du public de VIA en terme d'origine : en 2018, nous avons eu un nombre conséquent de

personnes de nationalité indienne, surtout des femmes, orientées vers VIA essentiellement par la commune d'Evere, dans le cadre du renouvellement du titre de séjour.

Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

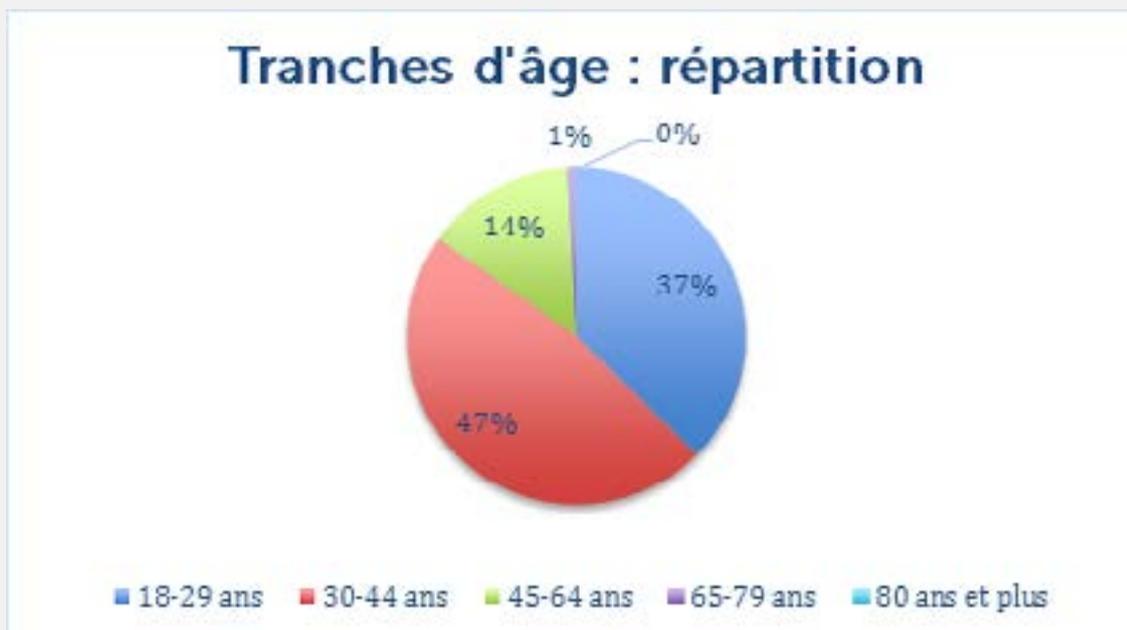
Etant donné que la demande en langue arabe est soutenue, en plus des engagements de travailleurs parlant l'arabe en 2017, nous avons dû doubler le budget d'interprètes initialement prévu en 2018 afin de pallier aux besoins linguistiques que ce soit au niveau de l'accueil, de l'accompagnement, du Droits et Devoirs, de l'inscription aux modules linguistiques et de la formation citoyenne.

Aussi, cette forte utilisation de l'interprétariat social nécessite un travail plus conséquent d'anticipation et de logistique.

Enfin, l'interprétariat a également un impact sur la relation entre les bénéficiaires et les travailleurs.

6.2. Age

	Hommes	Femmes	Total
18-29 ans	298	308	606
30-44 ans	319	447	767
45-64 ans	120	111	231
65-79 ans	8	5	13
80 ans et +	1	0	1
Total	747	871	1618



Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

Non.

Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

L'équipe d'accompagnateurs sociaux veille à se tenir informé des initiatives spécifiques à destination du public jeune afin de les y orienter (par exemple : notre partenariat avec Duo For a Job).

6.3. Situation socio-professionnelle

	Hommes	Femmes	Total
Employé/Indépendant	85	58	143
Travailleur non rémunéré	3	1	4
Elève/Étudiant	9	5	14
Chômeur indemnisé	28	15	43
Allocataire RIS	400	304	704
Allocataire ERIS	21	16	37
Pensionné/pré-pensionné	3	2	5
Incapacité de travail	2	3	5
Au foyer	62	314	376
Autre	18	16	34
Inconnue	116	137	253
TOTAL	747	871	1618



Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

Étant donné le grand nombre de bénéficiaires allocataires du CPAS, nous avons régulièrement des contacts avec les assistants sociaux du CPAS, ce qui nécessite un travail d'ajustement avec ces structures.

Le fait que les CPAS indiquent le parcours d'accueil comme action à réaliser dans le cadre du PIIS et ainsi donc, conditionnent l'octroi d'un RIS à la participation au parcours d'accueil, crée une forme d'obligation indirecte à suivre le parcours : cela complexifie le travail des AS et des formateurs, qui sont face à des personnes obligées et non volontaires, soumises à des procédures et des échéances spécifiques.

La situation financière de ces bénéficiaires, parfois précaire, peut avoir un impact sur le déroulement du parcours d'accueil (stabilisation des besoins vitaux nécessaire avant d'entamer réellement le parcours).

Pour beaucoup d'entre eux, un apprentissage suffisant de la langue, sans même parler de

perspective d'insertion dans un emploi régulier semble se situer au-delà de l'horizon, ce qui demande une adaptation des accompagnateurs sociaux en matière de suivi individuel.

Étant donné que nous avons un nombre important de femmes, parmi lesquelles un grand nombre de femmes bénéficiaires du RIS et de femmes au foyer, nous avons adapté notre offre de formation aux demandes de ce public (comme par exemple : visites à la maison de la femme de Schaerbeek). Par ailleurs, nous avons rendu des demandes de financement afin de développer :

- des nouveaux modules sur le système scolaire,
- des ateliers sur les droits des femmes.
- une formation complémentaire autour de l'éducation des enfants et de la santé féminine

6.4. Permis de séjour

	Hommes	Femmes	Total
Carte A	417	451	868
Carte B	188	160	348
Carte F	62	134	196
Carte E	25	43	68
Carte Orange	26	39	65
Annexe 19	13	22	35
Annexe 15	12	15	27
Annexe 19ter	4	4	8
Autre	0	3	3
Total	747	871	1.618

Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ?

Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

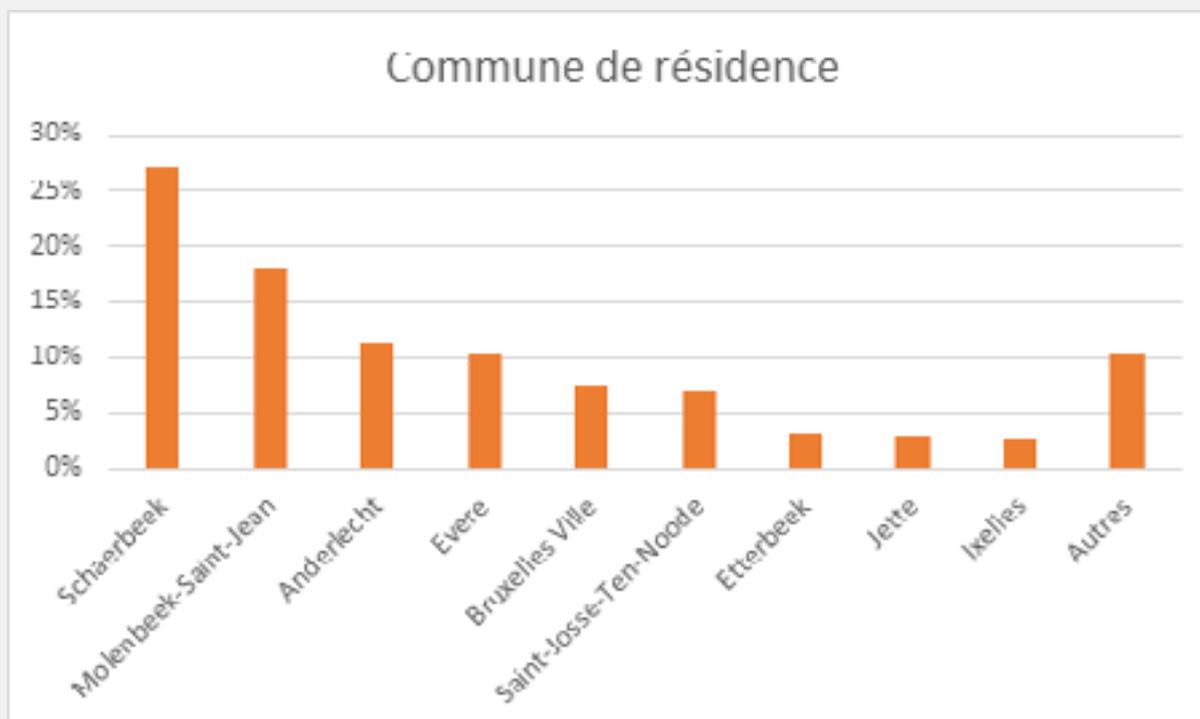
Le nombre de personnes disposant d'une carte A en 2018 a augmenté de 12% par rapport à 2017. Cette augmentation peut être expliquée par le durcissement des conditions d'octroi et de renouvellement des titres de séjour par l'Office des Etrangers.

Par ailleurs, voici un diagramme représentant les raisons de l'octroi du titre de séjour, qui complète l'analyse par titres de séjour.

Permis de séjour	Effectif	Pourcentage
Réfugié	609	38%
Regroupement familial	581	36%
Protection subsidiaire	221	14%
Travail	72	4%
Citoyen Européen	64	4%
Article 9bis	29	2%
Autre	20	1%
Article 9ter	11	1%
Etudes	7	0%
Victime de trafic	3	0%
MENA	1	0%
Total	1.618	100%

6.5. Commune de résidence

	Hommes	Femmes	Total
Schaerbeek	209	229	438
Molenbeek-Saint-Jean	148	141	289
Anderlecht	110	73	183
Evere	35	131	166
Bruxelles Ville	56	67	123
Saint-Josse-Ten-Noode	57	57	114
Etterbeek	27	27	54
Jette	16	30	46
Ixelles	18	23	41
Saint-Gilles	14	16	30
Koekelberg	14	16	30
Berchem-Saint-Agathe	10	17	27
Woluwé-Saint-Lambert	8	15	23
Ganshoren	7	8	15
Uccle	8	5	13
Forest	5	6	11
Woluwé-Saint-Pierre	3	5	8
Auderghem	2	4	6
Watermael-Boitsfort	0	1	1
Total	747	871	1.618



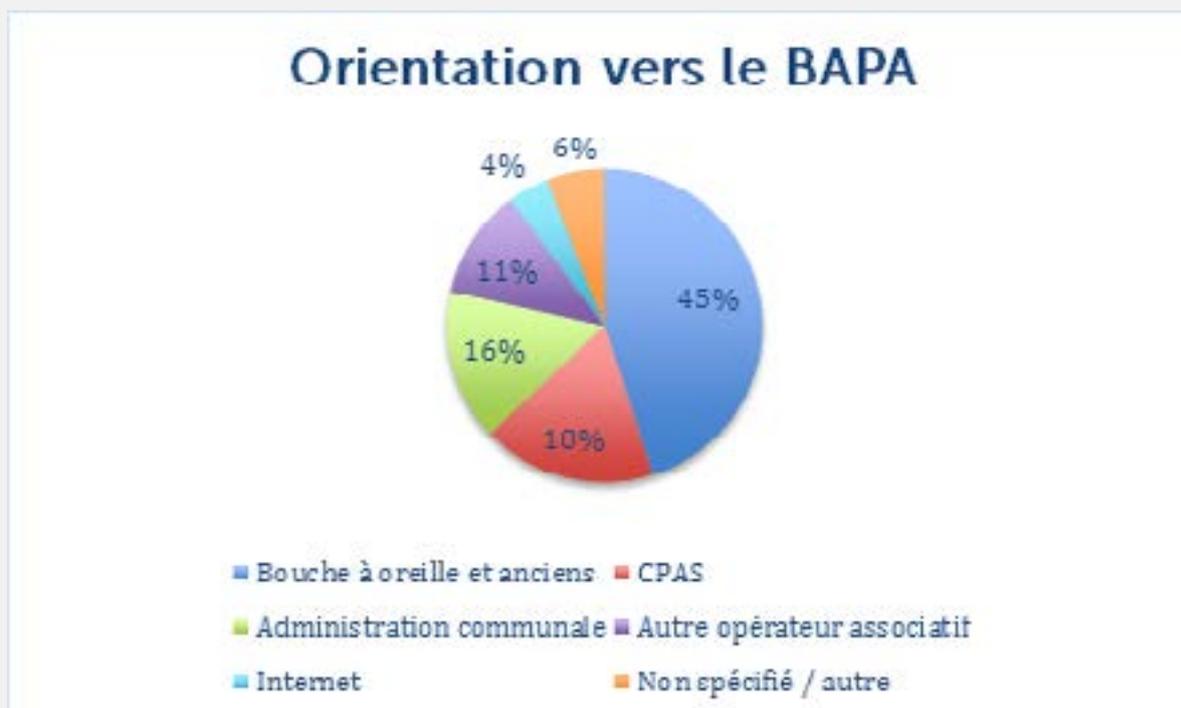
Avez-vous des éléments permettant de comprendre la situation relevée dans le tableau ci-dessus ? Avez-vous dû adapter votre travail face à cette situation ? Si oui, comment ?

La même proportion du public, un peu moins de la moitié, continue à provenir des communes de Schaerbeek et de Molenbeek, les deux communes d'implantation de VIA. Ensuite, viennent les communes limitrophes : Anderlecht, Evere, Bruxelles Ville et Saint-Josse.

Le faible taux de fréquentation de personnes primo-arrivantes issues de certaines communes s'explique d'une part par la distance géographique à parcourir pour le public et d'autre part, par un manque de relais et une faible connaissance de l'existence et du travail des BAPA par certains services communaux, CPAS et autres associations.

7. Comment le public (toutes catégories : admis, non admis, etc.) se présentant dans votre BAPA a-t-il pris connaissance de votre offre ? Répondre en nombre de dossiers

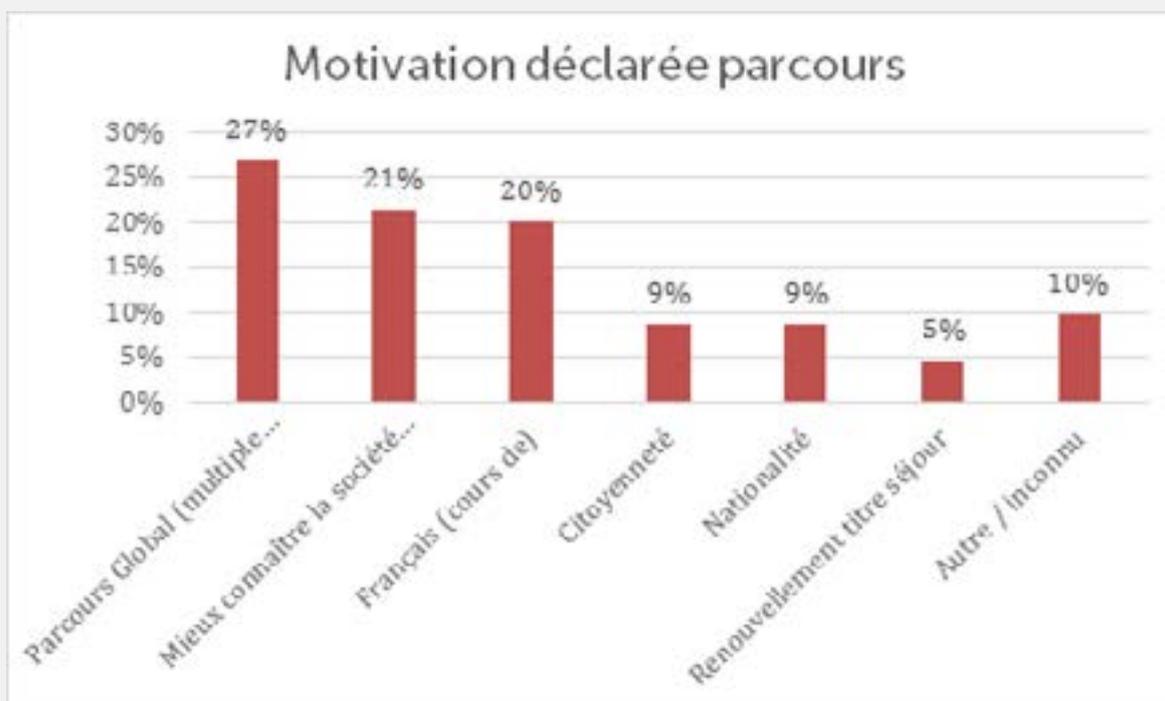
	Hommes	Femmes	Total
(Ancien) participant	45	36	81
Bouche à oreille	357	429	785
Sensibilisation par les BAPA	4	11	16
Autre opérateur associatif	91	127	218
Administration communale	114	185	299
CPAS	200	143	344
Internet	37	45	82
Autre	16	19	35
Non spécifié	26	37	63
Total	890	1.032	1.923



Note : les effectifs présentés dans le tableau ci-dessus concernent les personnes admises et non admises (enregistrées dans l'APA seulement).

8. Quelles étaient les objets des demandes initiales – déclarées - du public (toutes catégories : admis, non admis, etc.) à s'adresser à votre BAPA et à participer au parcours d'accueil¹.

	Hommes	Femmes	Total
Volonté de mieux connaître la société d'accueil	253	205	458
Obtenir l'accès à un cours de langue	256	175	431
Résoudre une problématique sociale particulière	13	18	31
Obtention de la nationalité	102	84	186
Exigence d'un CPAS	26	38	64
Démarches auprès d'un employeur	2	1	3
« Intérêt global pour le parcours »	269	310	579
Autre	57	57	114



Notons ici, que la motivation « déclarée » lors de l'inscription s'avère souvent en cacher une autre : en général, l'exigence d'un CPAS ou le besoin du parcours dans le cadre d'un renouvellement de titre ou d'une demande de nationalité. Ces deux motivations sont donc sous représentées dans les chiffres ci-dessus.

Les motivations des personnes primo-arrivantes pour suivre un parcours d'accueil sont souvent multiples.

L'intérêt global pour le parcours recouvre souvent le souhait d'avoir accès à un cours de français. Assez rapidement après leur arrivée en Belgique, les personnes primo-arrivantes se rendent compte de l'importance d'acquérir une des langues nationales pour accéder aux dispositifs existants en terme de formation ou d'emploi.

L'offre de cours de français étant souvent saturée à Bruxelles, participer au parcours d'accueil assure aussi la garantie d'avoir accès en cours, que ce soit en alphabétisation ou en français langue étrangère.

1. Si possible, répondre en nombre de personnes

Parfois, il s'agit également d'une exigence formulée par des institutions telles que les communes pour prouver les efforts d'intégration lors du renouvellement d'un titre de séjour ou bien encore par les CPAS pour maintenir leur droit à un revenu d'intégration sociale.

Mieux connaître la société d'accueil est perçue comme un enjeu important par la plupart des personnes primo-arrivantes. Cela se précise encore plus lors de la formation Droits et Devoirs lorsqu'elles découvrent les particularités de la société d'accueil, notamment au niveau des normes juridiques et sociales. Les personnes qui viennent en Belgique grâce au regroupement familial sont certainement davantage soutenues par leur famille mais pour nombre de personnes primo-arrivantes isolées, la connaissance de la Belgique et de ses institutions est perçue comme une étape importante pour accéder à leurs droits et élargir leur réseau social. Cela leur permet aussi d'être moins dépendantes de leur communauté d'origine.

De plus en plus de personnes se présentent, avec comme motivation première, le souhait de constituer un dossier auprès de leur commune, soit pour renouveler leur titre de séjour, soit pour acquérir la nationalité belge. Elles sont orientées par les communes. Une proportion importante de ces personnes ne sont pas éligibles dans le parcours, soit parce que le titre de séjour est expiré, soit parce qu'il excède les trois ans de résidence en Belgique.

Au niveau du renouvellement du titre de séjour, VIA a pris l'initiative de contacter les communes pour clarifier la diversité des reconnaissances possibles en dehors du suivi d'un parcours d'accueil. Par ailleurs, concernant l'acquisition de la nationalité, cette demande est prématurée puisqu'il faut attendre cinq ans de résidence avant d'introduire la demande. Pour toutes les personnes non admissibles, il s'agit souvent de la principale raison de la réorientation vers un des cinq services de formation citoyenne reconnus.

Si vous avez indiqué un autre chiffre que « 0 » pour « Résoudre une problématique sociale particulière » et « Autre », veuillez préciser ci-dessous l'objet des demandes : Certaines personnes primo-arrivantes se présentent aussi à VIA pour résoudre un problème particulier, soit spontanément, soit parce qu'elles ont été orientées vers nos services. Il s'agit le plus souvent de difficultés liés au logement, à la situation familiale, à la situation financière, à la perte du revenu d'intégration sociale, à la situation de séjour, ou à tout autre problématique ressentie comme urgente.

9. Identifiez-vous des éléments qui compliquent l'accès ou le suivi du parcours ? Si oui, lesquels ?

Plusieurs raisons expliquent les difficultés pour accéder au parcours et pouvoir le suivre jusqu'à son terme.

Début de parcours et motivations

Tant que les besoins vitaux des personnes primo-arrivantes ne sont pas couverts (logement, santé, revenu, etc...) il leur est difficile de s'engager dans un parcours d'accueil qui mobilise à la fois du temps et de la disponibilité.

Une partie de notre public vit un exil subi et connaît des difficultés psychologiques en lien avec la situation dans leur pays d'origine et leurs préoccupations vis-à-vis de proches restés au pays. Cela influe sur leur disponibilité et leur motivation.

Même si l'obligation n'est pas encore effective, elle peut être perçue indirectement comme telle par les injonctions institutionnelles (CPAS, Communes, etc...) .

Les déplacements géographiques constituent également un frein pour certaines catégo-

ries de personnes.

L'intensité du programme peut aussi avoir pour conséquence de décourager les personnes primo-arrivantes et les mener à l'abandon. La durée de la formation linguistique, à un rythme soutenu (20h par semaine), représente un défi pour des personnes faiblement scolarisées (voir ci-dessous).

Garde des enfants

Aussi, la problématique de l'accueil de la petite enfance constitue toujours un élément qui complique ou retarde l'accès au parcours, principalement pour les femmes.

Durée du parcours en fonction de la filière de langues

La durée du volet secondaire, et inévitablement celle du parcours, dépend en grande partie du module de formation linguistique pressenti. Si une personne primo-arrivante est positionnée dans un module en filière ALPHA par exemple, son parcours durera plus longtemps que celui d'une personne positionnée en FLE A, FLE B ou dans un niveau au-delà du A2.

Ainsi, on constate une faible proportion d'apprenants en ALPHA parmi les personnes primo-arrivantes ayant terminé leur parcours (11% en 2017 et 15% en 2018),

Saturation de l'offre

Un dernier élément est le nombre de personnes qui sont en attente d'une formation Citoyenne. La demande de module de Citoyenneté est très grande. Malgré 43 formations données en 2018 (764 places), à l'heure actuelle, il y a encore 558 personnes en attente dont un tiers en arabe oriental.

En plus des quatre formateurs engagés chez VIA, nous avons développé un partenariat avec le Sétis aux fins de diminuer l'attente, mais nous sommes tout de même limités par nos moyens budgétaires.

LES BILANS SOCIAUX ET L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

10. Combien de bilans sociaux avez-vous réalisés en 2018 ?

	Nombre de bilans réalisés
Hommes	754
Femmes	826
Total	1.580

11. En moyenne, combien d'entretiens par participant ont-ils été consacrés au bilan social ? En moyenne, combien de temps-il est consacré à la réalisation d'un bilan social complet ?

- nombre d'entretiens : **1,15**
- nombre moyen d'heures par bilan social : **60 min**

On estime qu'en moyenne, une personne sur six nécessite un deuxième entretien de bilan social. La durée moyenne du bilan social inclut le temps nécessaire à indiquer les données dans l'application APA et la mise en ordre administrative du dossier.

12. Si ces bilans sociaux sont l'occasion pour les accompagnateurs sociaux d'aider les bénéficiaires, quelle est la forme que prend cette aide (compréhension de situations par exemple administratives, aide à des démarches administratives, orientation vers des structures compétentes, etc.) ?

Les bilans sociaux représentent une étape cruciale dans le parcours, celle où se crée la relation entre la personne primo-arrivante et le référent qui l'accompagnera tout au long des étapes. Ils sont calqués sur une trame identique à celle de 2017 et incluent selon les situations différents types d'informations. Il s'agit à la fois d'une collecte de renseignements pour identifier les besoins de la personne mais aussi de donner en retour des éléments d'explication.

Lors de la formation Droits et Devoirs, les personnes primo-arrivantes reçoivent des informations qui servent aussi à alimenter le bilan social, notamment concernant l'accès aux droits sociaux.

L'aide peut donc prendre différentes formes selon les domaines et est décrite ci-dessous de manière non exhaustive à l'aide d'exemples vécus.

Compréhension des démarches administratives ainsi que des documents reçus par différentes administrations

Il peut s'agir de clarifications par rapport au statut, au renouvellement du titre de séjour, à des questions liées au regroupement familial, à des compositions de ménage incorrectes, orientation vers des écrivains publics....

Accès aux droits sociaux et aux aides sociales

Accès à la mutuelle, aux allocations familiales, au revenu d'intégration, à l'aide médicale urgente...

Orientation vers des services spécialisés

Cela concerne principalement le droit des étrangers et les droits sociaux, la recherche d'écoles, notamment de classes DASPA via les services communaux adéquats, explications et orientation à propos de l'équivalence de diplômes, orientation vers des services liés à l'emploi et à la formation dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle (centres de formation, missions locales, antennes locales d'Actiris, Bruxelles Formation, recherche de

places en crèches...)

Recherche de solutions en cas d'urgence

Dans des situations d'urgence, le référent facilite les relais avec les services populations dans les communes, les CPAS dans le cas d'interruption du RIS, recherche de logement en cas d'urgence, de soutien d'urgence (épicerie sociale, aide matérielle urgente), de soutien psychologique via des services spécialisés.

Comme le souligne le CRACS dans son rapport annuel 2018, l'accompagnement et l'orientation sont étroitement liés et toute orientation nécessite un accompagnement préalable nourri par l'analyse de la situation, une compréhension commune à la fois pour le bénéficiaire et le référent, la recherche du service le plus adéquat, l'établissement d'un relais entre le bénéficiaire et ce service et en fin de compte le suivi de l'évolution.

Cela nécessite des communications à plusieurs niveaux et un suivi pas à pas pour que la situation change effectivement.

Durant l'année 2018, nous avons fortement consolidé notre réseau professionnel pour orienter de manière plus efficiente. Cette connaissance partagée est prise en charge par les accompagnateurs sociaux. Des binômes ont été constitués en fonction des profils pour être en veille par rapport à une thématique spécifique : séjour et regroupement familial, logement et énergie, santé, difficultés économiques, aides d'urgence, aide sociale et accompagnement, enfance et jeunesse, réseau social et culturel, formations et insertion socioprofessionnelle, cours de langues en dehors de l'offre BAPA.

13. Quelles sont les démarches pour lesquelles vous avez pu aider directement les bénéficiaires ? Comment cette aide s'est-elle réalisée ?

Le fait d'aider directement ou de réorienter vers un autre opérateur ne dépend pas systématiquement de la thématique ou de la démarche à faire, mais surtout du niveau de complexité et/ou d'expertise requis pour accompagner la personne dans sa démarche. Les accompagnateurs restent généralistes.

Par ailleurs, comme le parcours vise l'autonomie de la personne, nous considérons qu'il est important que la personne primo-arrivante aille aussi vers des associations pouvant répondre à ses demandes dans le futur. Dès son inscription dans le parcours, nous expliquons à la personne qu'elle sera amenée à aller vers d'autres services avec qui nous sommes en collaboration. Il s'agit de rassurer mais aussi et ne pas recevoir toute l'aide nécessaire auprès de son référent.

Nous intervenons directement en cas de situation urgente et faisons le relais avec le service adéquat et ce en accord avec le bénéficiaire. Cela concerne le plus souvent la rupture du revenu, une aide médicale, psychologique ou matérielle urgente et toute situation sociale pouvant aggraver la situation de la personne primo-arrivant.

14. Quelles sont les démarches pour lesquelles vous avez réorienté les bénéficiaires ? Vers qui avez-vous orienté vos bénéficiaires ?

L'inscription d'un nombre de plus en plus important de personnes primo-arrivantes dans le parcours d'accueil fait que l'orientation s'avère nécessaire. Nous comptons sur les partenariats que nous avons créés pour assurer des relais. Mais ces services sont parfois eux-mêmes saturés, notamment en matière juridique.

Nous réorientons systématiquement lorsque les demandes portent sur la remédiation de dettes, la prise en charge par centre de santé mentale, par un planning familial ou un service équivalent (notamment dans les cas de violence conjugale). Nous essayons de ne pas

nous substituer à un service existant mais à le faire connaître à nos bénéficiaires pour ses démarches ultérieures (par exemple : les services de médiation scolaire présents dans les communes).

Nous réorientons aussi systématiquement vers les structures d'accompagnement ISP malgré qu'il existe un « écart », entre l'offre de ces dernières et le besoin de nos bénéficiaires en termes d'accompagnement d'ISP. L'année 2018 a fait l'objet d'un approfondissement de nos connaissances dans ce domaine et de rencontres avec des spécialistes ISP que ce soit au sein des CPAS, des missions locales, d'associations spécialisées (par exemple : la Maison de quartier Helmet, Proforal, Duo for a Job, Team for a Job, etc.) ou d'Actiris.

15. En moyenne, et jusqu'à présent, combien de temps prend l'accompagnement d'un bénéficiaire dans le cadre du volet secondaire ? Combien de contacts ont-ils lieu annuellement ?

Nous attirons l'attention sur le fait que, dans la pratique de l'accompagnement d'une grande partie de notre public, beaucoup de rendez-vous « sociaux » se font durant le volet I, étant donné que les problématiques sociales non résolues empêchent la personne de s'engager sur le long terme dans la convention Volet II.

En effet, pour pouvoir assurer sa présence dans les dispositifs de formation (FLE et citoyenneté), la personne a besoin au préalable de pouvoir stabiliser sa situation au niveau titre de séjour, logement, santé, scolarisation des enfants, situation financière, ... Si nous ne tenons pas compte de cette réalité, la pratique prouve que les personnes ne sont pas présentes dans les dispositifs de formation prévus et dans certains cas, abandonnent le parcours.

Vu l'hétérogénéité de notre public et de son besoin d'accompagnement, il n'est pas pertinent de définir une moyenne.

D'autres raisons expliquent les variations du nombre d'entretiens selon les bénéficiaires. Même si ce constat n'a pas été vérifié, nous avançons l'hypothèse que les personnes non alphabétisées auront davantage de difficultés à effectuer les démarches et auront davantage besoin d'un soutien de leur référent. Cela peut aussi concerner la population DOM, fortement présente sur les territoires des communes d'Anderlecht, Molenbeek, Schaerbeek.

16. Comment se déroule un accompagnement type ? Y-a-t-il des moments / situations dans lesquels vous prenez contact avec le bénéficiaire de façon proactive ? Si oui, quand ?

Comme indiqué en introduction, 2018 est une année de transition marquée par des changements d'organisation liés à l'augmentation du nombre des personnes inscrites dans le parcours.

Dans un premier temps, nous avons mis en place un service de planification amené à gérer les espaces et le temps sous forme d'agenda hebdomadaires et mensuels. Ce service assure également la programmation des différentes formations assurées en interne ainsi que le lien avec les opérateurs linguistiques : inscription/suivi/désinscription. Cela a pour but de libérer les accompagnateurs sociaux de certaines tâches administratives et logistiques et de pouvoir être disponibles pour recevoir les personnes primo-arrivantes.

Nous avons aussi augmenté le nombre de plages possibles pour fixer des rendez-vous en réorganisant les permanences du matin. Durant les permanences, deux personnes au lieu de quatre par antenne sont mobilisées pour accueillir les personnes qui s'inscrivent pour la première fois. Les inscripteurs peuvent attribuer de nouvelles inscriptions à leur collègue

selon les langues ou selon des consignes hebdomadaires liées à la charge de travail.

Les séquences d'un accompagnement type sont semblables à 2017:

- Inscription et premier contact,
- Entretien de bilan social,
- Entretien de bilan linguistique,
- Dans beaucoup de cas : entretien pour « situation sociale urgente » si la personne est fragilisée,
- Entretien de fin de volet I et de discussion du projet d'accompagnement (qui donne lieu à la génération d'une convention),
- Court entretien pour la remise et la signature de la convention,
- Nombre variable d'entretiens de volet II :
Ceux-ci traitent d'une part, du suivi de l'accompagnement social prévu ou de nouvelles difficultés ayant apparues et d'autres part, du suivi des modules linguistiques et des modules citoyenneté : soit si ceux-ci n'étaient pas définis de manière précise au moment de la remise de la convention, soit s'il y a lieu de redéfinir/réadapter un parcours de formation linguistique avec la personne (doublement, difficultés d'apprentissage, problème de timing,...)

Des contacts sont pris de manière proactive avec les bénéficiaires au moins dans les cas suivants :

Liés à l'accompagnement social :

- Plus de nouvelles de la personne,
- Rendez-vous manqué,
- Suivi d'une situation particulière,
- Nouvelle opportunité identifiée,
- Venir chercher son attestation ou sa convention,
- Lorsque les formateurs témoignent d'une problématique (problème de concentration ou de comportement,) ,
- Etc...

Liés aux modules collectifs :

- Absence au cours,
- Prévenir du début des cours,
- Prévenir d'un changement d'horaire ou de lieu,
- Lorsqu'une nouvelle offre de formations est disponible,
- Lorsqu'il y a un problème relationnel ou de comportement,
- Etc...

Via a mis en place un système de rappels par sms pour rappeler aux personnes le démarrage de leur module de formation et ainsi limiter le taux d'absence. En plus, des rappels téléphoniques individuels sont systématiquement organisés par les formateurs ou les accompagnateurs sociaux. Les interprètes du Setis ou de Bruxelles-Accueil sont parfois mis à contribution pour le faire dans une langue comprise par la personne primo-arrivante. Ceci a pour but d'optimiser les présences dans les modules proposés et de mieux comprendre les obstacles de notre public.

17. Décrivez une situation –vécue- d'un accompagnement réussi

Hamad (nom d'emprunt), jeune homme irakien de 25 ans, est arrivé seul en Belgique, il est reconnu réfugié depuis mars 2017.

Hamad a vécu des traumatismes de guerre et a perdu la majeure partie de sa famille. Mais Hamad fait preuve de résilience et est très reconnaissant à la Belgique.

Au niveau du français : Hamad ne connaissait pas un mot de français ni l'alphabet latin et

a été peu scolarisé dans son pays, jusqu'à l'âge de 15 ans. Son profil est à la limite entre l'ALPHA et le FLE. Son accompagnatrice sociale l'a malgré tout inscrit en FLE parce qu'il est jeune et avide d'apprendre.

Son parcours en français a été chaotique, justement à cause de ce profil un peu limite. Hamad n'a jamais réussi le A2. Il a stagné au niveau A1.2 et a finalement « décroché » parce que l'écrit restait sa faiblesse. Il s'exprime très bien à l'oral où il a bien atteint le niveau A2.

L'accompagnement au niveau de l'apprentissage du français

il a consisté en une réorientation et une « remotivation » permanente pour dépasser un sentiment d'échec et de « perte de temps ».

L'accompagnement au niveau administratif et financier

Hamad a dû déménager (problème avec le propriétaire, logement insalubre), avec tous les problèmes qui s'en suivent : changement de CPAS – changement de fournisseur d'énergie - vide financier entre deux CPAS, et donc orientation vers une banque alimentaire, restaurant social, les friperies, pour faire face aux difficultés financières.

Suite à une agression en rue, Hamad s'est retrouvé sans papiers, au moment où il déménageait. Ce qui a créé des problèmes d'inscription à la commune, et de paiement du RIS. Son accompagnatrice sociale l'a aidé à nouveau dans ces démarches compliquées.

Elle a eu de nombreux contacts avec le CPAS parce que son RIS a été coupé plusieurs fois.

L'accompagnement au niveau médical

Hamad a connu des problèmes de santé. Son accompagnatrice sociale l'a aidé dans les démarches pour obtenir une carte santé auprès du CPAS. Sans succès malheureusement. Suite à une hospitalisation, Hamad a eu des difficultés à honorer ses factures.

Mise en place d'un étalement de paiement

L'accompagnement psychologique

Un soutien psychologique est en cours de mise en place également.

Accompagnement au niveau de la recherche d'emploi

quelques exemples chronologiques :

- Son accompagnatrice sociale l'a orienté vers le service citoyen – service de 6 mois où il a réalisé 2 missions : travaux de jardin, et travail logistique à la croix rouge. Elle lui a proposé cela alors qu'il venait encore d'échouer en français et qu'il avait le sentiment de tourner en rond. Hamad avait besoin de rencontrer d'autres jeunes, de se sentir utile et de faire autre chose que de suivre des cours. Son niveau de français était suffisant à l'oral et le service citoyen pouvait lui permettre de pratiquer son français, dans un autre cadre, et d'ajouter des cordes à son arc en matière de recherche d'emploi.
- Orientation vers Infor jeunes pour la rédaction de son CV, afin de pouvoir postuler à Bruxelles Propreté (= initiative personnelle)
- Aide dans les démarches auprès d'Actiris (obtention carte Activa)
- Orientation vers une mission locale, où Hamad a passé deux tests d'admission pour une pré-formation, mais sans succès vu son faible niveau à l'écrit.
- Aide dans les démarches auprès du CPAS pour travailler comme article 60.
- Orientation vers du bénévolat. Son accompagnatrice sociale lui a proposé Vert d'Iris et Les petits riens, où il s'est présenté. Mais dans le même temps, il a trouvé un poste à temps plein dans le secteur du bâtiment comme article 60 !

Hamad a « pris » tout ce que son accompagnatrice sociale lui proposait, avide de conseils, d'aide, faisant preuve d'un dynamisme et de persévérance malgré les « échecs », et les difficultés rencontrées au niveau santé, physique et psychologique, apprentissage, administratif et financier. Il a aussi mis beaucoup de choses en place par lui-même mais venait voir son accompagnatrice sociale quand il ne s'en sortait pas ou ne comprenait pas pourquoi une démarche entreprise par lui-même n'aboutissait pas (ex : demande de carte activa).

18. Décrivez une situation – vécue – d'un accompagnement difficile

Ghislaine (nom d'emprunt) est une dame marocaine de 38 ans, maman d'une petite fille en crèche. Elle suit des cours de français au GAFFI.

Lors de la première inscription à VIA, en juillet 2018, elle a expliqué les difficultés qu'elle rencontrait avec son mari qui est également le père de son enfant. Elle a clairement exprimé le souhait d'entamer une procédure de divorce.

Lors du bilan social, elle a expliqué les démarches qu'elle avait déjà entreprises avec les conseils de son assistante sociale du CPAS à savoir : il était nécessaire de trouver un appartement avant tout et le CPAS pourrait se porter garant pour une éventuelle garantie locative. Sa prise en charge financière par le CPAS ne serait envisageable qu'à partir du moment où elle serait effectivement séparée de son conjoint. Elle a commencé à faire une recherche de logement qui s'est avérée frustrante et infructueuse, ce qui l'a découragée.

Voyant que Ghislaine se sentait désarmée par rapport à toutes ces incertitudes et n'arrivait pas à avancer dans son projet, son accompagnatrice sociale l'a orientée vers un planning familial. Ce dernier lui a proposé un hébergement temporaire dans une maison d'accueil mais faute de place disponible, elle est inscrite sur liste d'attente.

Voyant que cette solution avait peu de chances d'aboutir dans le court terme, son accompagnatrice sociale l'a orientée en parallèle, vers une table de logement pour qu'elle puisse être aidée dans sa recherche.

La situation du logement à Bruxelles est particulièrement difficile et les propriétaires ont des réticences à louer leur bien à des personnes n'ayant pas une garantie de revenu ou dépendantes d'un CPAS.

A chaque nouvelle difficulté, Ghislaine décroche, s'isole et a des difficultés à se projeter dans l'avenir. Son leitmotiv est le suivant : « Je patiente pour le moment... ». Elle postpose les rendez-vous et il est donc difficile de faire un suivi efficace. A ce stade, elle a suivi la formation Droits et Devoirs et fait le bilan social mais pas encore le bilan linguistique.

En général, le volet primaire est terminé au bout d'un maximum de trois. Il s'agit donc d'une situation inhabituelle. Sa fragilité et la dureté du contexte représente un frein à l'accompagnement.

A court terme, le but est de faire le point par rapport à ses démarches mais aussi de trouver le moyen de la motiver et de faire en sorte qu'elle reprenne confiance en elle. Son accompagnatrice sociale envisage de lui proposer un soutien psychologique auprès d'un service spécialisé.

En conclusion, notre accompagnement social est de fait limité lorsque le contexte bruxellois se trouve parfois saturé que ce soit comme dans cet exemple en termes de service ou de solutions pour trouver un logement lorsqu'on est dans une situation de précaire.

LES BILANS ET LES FORMATIONS LINGUISTIQUES

19. Combien de bilans linguistiques avez-vous réalisés en 2018 ?

	Nombre de bilans réalisés
Hommes	749
Femmes	794
Total	1543

20. En moyenne, combien d'entretiens par participant ont-ils été consacrés au bilan linguistique ? En moyenne, combien de temps est-il consacré à la réalisation d'un bilan linguistique complet ?

- nombre d'entretiens : **1,12**

On estime qu'en moyenne, une personne sur 8 nécessite d'être revue pour compléter son bilan linguistique.

- nombre moyen d'heures par bilan linguistique :
 - Si débutant complet : **entre 10 et 15 minutes.**
 - Si niveau non débutant : **55 minutes** (de 30 à 75 minutes).

21. Quelle est la répartition du public selon les modules pressentis ?

Module pressenti	Nombre de personnes
Alpha oral A1.1	260 personnes
Alpha oral A1.2	49 personnes
Alpha écrit A1.1	27 personnes
Alpha écrit A1.2	23 personnes
Alpha écrit A2	4 personnes
Alpha (module inconnu)	131 personne
Sous-total Alpha	494 personnes
FLE A – A1.1	239 personnes
FLE A – A1.2	82 personnes
FLE A – A2	59 personnes
FLE A (module inconnu)	132 personnes
Sous-total FLE A	512 personnes
FLE B – A1	183 personnes
FLE B – A2	71 personnes
FLE B (module inconnu)	104 personnes
Sous-total FLE B	358 personnes
AU-DELA DU A2 (par attestation ou par test)	165 personnes
NON SPECIFIE	14 personnes
TOTAL	1543 personnes

22. Avez-vous rencontré des difficultés dans la réalisation des bilans linguistiques ? Si oui, lesquelles ?

La difficulté principale reste celle d'appliquer un cadre de référence européen avec un public non européen, ayant d'autres réalités d'apprentissage (par exemple : les niveaux de diplômes ne correspondent pas au cadre européen, l'écriture arabe, difficulté de comprendre les consignes des tests pour des participants non scolarisés en Europe...).

Aussi, nous avons pu observer que la compréhension de la différence entre le niveau ALPHA ou FLE varie d'un opérateur linguistique à l'autre. Il est donc difficile pour les accompagnateurs sociaux de VIA de savoir quels critères utiliser pour le positionnement en ALPHA ou FLE. Si la personne a un parcours de modules linéaire auprès du même opérateur, que l'on a appris à connaître, cela peut fonctionner. Mais si la personne est amenée à changer d'opérateur en cours de route, des malentendus peuvent survenir. Une autre difficulté, pour l'ALPHA, c'est que les niveaux du test (1,2,3,4,5) ne correspondent pas à ceux de l'APA (A1.1, etc.).

En résumé : la non harmonisation des pratiques ou définitions entre opérateurs linguistiques pénalise la personne primo-arrivante, lui fait perdre du temps, peut aussi saper sa confiance envers le dispositif et nuit au professionnalisme des partenaires.

Autre élément, les bénéficiaires développent des stratégies cachées pour « orienter » leur positionnement en fonction d'objectifs divers tels que pouvoir être dans le même module qu'un membre de sa famille ; vouloir être dans un niveau « facile » pour être sûr de réussir.

Enfin, des personnes peuvent changer de niveau entre le moment du positionnement et le moment du début de son module (auto-apprentissage ou perte du niveau acquis, ...), ce qui nécessite de les changer de modules au moment du démarrage de celui-ci : une place est donc vacante et le bénéficiaire doit attendre le démarrage des prochains modules.

Nous proposons donc que les bénéficiaires soient positionnés à très court terme avant le démarrage des modules et non à un moment « défini » de son parcours.

23. Avez-vous du revoir le positionnement de certains apprenants suite à un retour des opérateurs de formation ? Si oui, quelles sont les explications que vous pouvez apporter à ces situations ?

Voir ci-dessus. En général, nous nous alignons sur l'avis de l'opérateur linguistique, car par leur pratique, ceux-ci sont plus à même d'évaluer un niveau. Dans ce cas, nous n'adaptions pas le résultat du test linguistique dans l'application APA, ce qui explique parfois des différences entre les résultats et le positionnement de l'apprenant dans tel ou tel module. Nous modifierons dans ce cas l'annexe de la convention ou proposerons un avenant à la convention. En conclusion : il est difficile, voire impossible, de s'adapter à 14 partenaires.

24. Avez-vous rencontré des difficultés à inscrire les participants à des modules linguistiques ? Si oui, pourquoi :

	Non	Si oui, précisez le nombre de participants concernés	Quelles sont les filières concernées ?
Délais très / trop long car manque de place		+++	ALPHA/FLE
Absence d'une offre de formation à proximité du lieu de résidence des participants		++	ALPHA/FLE
Absence d'une offre de formation selon des modalités de volume horaire convenant aux participants		++	ALPHA/FLE
Absence d'une offre de formation selon des modalités d' horaire convenant aux participants		+	ALPHA/FLE
Demandes spécifiques des participants		+	
Autre (garde d'enfants, etc.)*		+++	ALPHA/FLE

* Précisez les raisons :

Malgré une amélioration significative cette année , certaines difficultés persistent.

- Difficulté d'assurer le suivi administratif et logistique des inscriptions / désinscriptions/ abandons / redoublements/rappels des bénéficiaires/ suivi des listes auprès des OL, Ce travail n'est absolument pas pris en compte dans la charge imputée aux BAPAS. Au plus le nombre de personnes suivies augmentent, au plus ce travail est conséquent. Actuellement, nous évaluons cette charge de travail à 2ETP ; En 2018, VIA a fait le choix d'y consacrer un ETP, aux détriments d'autres fonctions.
- Manque de continuité dans l'offre (plusieurs mois peuvent s'écouler entre deux modules : la personne perd donc le niveau acquis et n'est pas accepté dans le module suivant).
- L'absence de place dans certains modules avant plusieurs mois ou des ruptures dans la suite de modules, ce qui pousse à continuer la formation linguistique hors parcours BAPA.
- Ceci se fait encore plus ressentir à proximité des grandes rentrées (septembre, janvier, Pâques) où d'autres opérateurs linguistiques non conventionnés ont de la place pour commencer tout de suite. Il s'agit alors, soit de trouver des cours ailleurs pour nos bénéficiaires, soit de les faire attendre. Cela aboutit à des abandons de parcours ou au non-respect de la convention.
- Obligation d'inscrire longtemps à l'avance, ce qui devient des places « fictives » (susceptibles de se libérer entre-temps).
- Réalité du parcours : le passage obligé par le volet I peut entraîner une longue attente et une incertitude sur la date de début de cours. Cela freine les personnes qui sont motivées par les cours de français. Les personnes qui souhaitent commencer rapidement les cours sont inscrites dans le parcours mais parfois orientées hors parcours BAPA pour le français (vers cohésion sociale, AMIF, la promotion sociale, offre privée...).
- Le manque de places dans les modules en cas de redoublement : la réinscription lors d'un redoublement pose un réel souci : il n'y a plus de place disponible pour la personne chez le même opérateur, et parfois même chez aucun autre.
- Problème de garde d'enfants, surtout pour les femmes : **notre nouveau partenariat avec Actiris, mis en place à partir de septembre 2018, permet aux personnes primo-arrivantes d'avoir accès à des places en crèches mais ne permet pas de couvrir tous les besoins.**
- Grosses difficultés à trouver un niveau adéquat pour les personnes en ALPHA et FLE qui ont un oral correct mais un écrit « faible ». Un niveau « petit FLE » (graphie) serait utile dans certains cas, ainsi qu'un cours de français axé sur l'écrit dans d'autres cas (profils FLE)
- La personne suit déjà des cours de langue hors parcours.
- La personne est insatisfaite du cours dispensé.
- Manque de diversité culturelle dans les groupes : cela engendre des tensions.
- Exigence de certaines personnes de suivre la formation avec une autre personne de leur choix.
- Après les modules A2, nous avons une difficulté à proposer une formation adéquate aux participants en lien avec leur niveau A2 présumé : beaucoup ratent le test d'Actiris, ou essuient un refus de participer à des modules B1. Des modules plus longs pour permettre aux apprenants d'atteindre réellement le niveau A2 en fin de parcours pourraient être utiles.

25. Avez-vous accordé une attention à la composition des groupes de formation sur d'autres bases que le niveau des apprenants ? Si oui, expliquez sur quelles bases et comment vous avez procédé.

Actuellement, il nous est impossible de tenter de composer des groupes sur d'autres bases que le niveau des apprenants.

D'un point de vue pédagogique, il serait beaucoup plus opportun de pouvoir composer les groupes en tenant compte des profils des participants et non aléatoire comme c'est le cas aujourd'hui. Ils seraient souhaitable d'avoir plus d'échanges et d'interactions dans des groupes multiculturels – moins de tensions sur fond politique. En effet, les opérateurs linguistiques rencontrent des difficultés par rapport à des groupes mono linguistiques. Ces derniers vont demander des explications dans leur langue, parler entre eux pendant le cours alors que le professeur ne comprend pas, ce qui est source de tensions et parfois de malentendus. Certains bénéficiaires se plaignent donc de « ne pas apprendre » et peuvent aller jusqu'à abandonner les cours proposés pour ces raisons.

26. Quels sont les éléments que vous avez pris en compte pour sélectionner l'opérateur linguistique auquel vous adressez les bénéficiaires (dans les cas où plusieurs modules correspondant aux besoins existent) ?

- La proximité du lieu de résidence du bénéficiaire : critère très important pour les bénéficiaires. Lorsqu'il n'y a plus de place chez l'opérateur le plus proche, il est déjà arrivé que le bénéficiaire demande de commencer le cours un peu plus tard, lorsque des nouvelles places seront disponibles (mobilité limitée)
- L'horaire proposé par l'opérateur : en particulier pour les bénéficiaires qui travaillent et qui ont moins de disponibilités
- Dates proposées : proches ou lointaines
- Dû à leur expérience personnelle et de leur entourage, certains bénéficiaires refusent de suivre les cours chez certains opérateurs ou à l'inverse font part de leur souhait d'aller chez un opérateur en particulier.

Etant donné que le parcours est volontaire, la personne peut refuser une offre pour des raisons qui lui sont propres.

27. Certains participants, pour lesquels le test de positionnement indiquait une maîtrise du français inférieure au niveau A2, ont-ils déclinés la proposition de formation ?

S'ils déclinent la proposition de formation, c'est pour les raisons indiquées ci-dessus (inscrit ailleurs/pas de cours prévus dans les mois à venir/trop d'heures/horaire ou situation géographique inadéquats/pas de cours de renforcement écrit pour des FLE).

Comme autres raisons, les personnes vont décliner l'offre si elles ont trouvé un travail entre temps ou que leur situation sociale et/ou psychologique est trop complexe pour le moment.

28. L'ensemble des travailleurs sociaux réalisent-ils les bilans linguistiques ? Si non, quelle est le nombre de travailleurs sociaux qui réalisent ces bilans ? Ont-ils suivis des formations, si oui, lesquelles ?

Tous les travailleurs sociaux de VIA réalisent des bilans linguistiques et sont en mesure de le faire. Ils ont suivi la formation de positionnement des tests de langue pour profils ALPHA avec Lire & Ecrire et la méthodologie aux tests de positionnement FLE avec Wivine DREZE.

A noter que 2 travailleurs ont une maîtrise plus aboutie des tests aillant été eux-mêmes professeurs de FLE. Ceux-ci sont appelés en renfort lors de tests particulièrement complexes.

29. Avez-vous rencontré des difficultés dans la communication avec les opérateurs de formations linguistiques, tant au début des formations que durant ou au terme de celles-ci ? Pour rappel, les opérateurs linguistiques sont tenus de vous informer des absences des participants aux différentes séances de cours (et ce afin de permettre in fine la délivrance d'une attestation de suivi), mais aussi de la réussite ou de l'échec des modules par le participant ainsi que, plus globalement, de toute difficulté rencontrée dans l'exercice de leurs missions.

La communication entre les opérateurs linguistiques et le BAPA restent assez complexe malgré une bonne volonté des deux côtés. Une grande amélioration du délai pour communiquer les résultats des fins de modules s'est fait sentir durant l'année 2018.

Toutefois, les discussions et parfois les désaccords sur le résultat des tests de positionnement, réalisés par les accompagnateurs sociaux du BAPA, persistent : remise en question du module pressenti ou du niveau acquis chez un autre opérateur, ce qui implique de devoir désinscrire une personne au début de son module et de lui retrouver une place dans un autre module. La personne est donc « insécurisée » par des messages contradictoires. La plupart du temps, il est quasi impossible pour l'accompagnateur social de trouver une nouvelle place dans la même période.

La disparité des méthodologies et de l'interprétation du contenu des niveaux, l'absence d'outils et de méthodologie communes chez les opérateurs linguistiques restent la difficulté majeure que nous rencontrons.

Notons également, la difficulté d'intégrer le rôle de chacun dans le suivi des bénéficiaires : certains opérateurs vont plus loin que leur mission d'apprentissage (confusion des rôles avec les accompagnateurs sociaux).

Nous nous interrogeons sur le grand taux de redoublement chez certains opérateurs linguistiques, qui ne concerne pas l'assuétude au cours mais l'acquisition d'un niveau attendu. Ainsi, nombre de bénéficiaires entrent dans ou renforcent un sentiment d'échec de leur processus d'accueil et d'intégration. Un apprenant qui connaît l'échec de manière répétée construit une image négative de lui-même, ce qui se ressent dans les entretiens. D'autre part, cela perturbe fortement la succession de modules pour les bénéficiaires et le nombre de places disponibles dans les modules dont certaines filières restent saturées (notamment la filière Alpha qui connaît pourtant un grand taux d'absence et d'abandons).

Pour répondre à l'ensemble de ces constats, nous avons continué à rechercher des améliorations dans le processus qui nous lie aux opérateurs linguistiques :

- Renforcement de la fonction « planning » mise en place en 2017, comme intermédiaire entre les opérateurs et les accompagnateurs sociaux de VIA dans l'optique d'harmoniser les pratiques et le suivi des inscriptions et désinscriptions dans les modules ;
- D'un point de vue opérationnel, mise en place en 2018 de fiches de début de module unifiées sur proposition de VIA auprès des opérateurs linguistiques : elles permettent de communiquer immédiatement sur les absences des premiers jours en vue d'inscrire des personnes en attente en remplacement ;
- En parallèle, mise en place fin 2018 d'une procédure de mise en attente pour les modules linguistiques, par niveau, date et opérateur, en vue de réagir immédiatement en cas de désistement dans les jours qui précèdent le début de la formation ou au début de celle-ci ;
- Participation active aux réunions avec les opérateurs linguistiques en vue de trouver des solutions par rapport au taux d'échec, à la mise en place de nouveaux modules, et autre adaptation du dispositif.

LES MODULES DROITS ET DEVOIRS

30. Complétez le tableau suivant :

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Langue du module	*Assuré par	Horaires
1	23	20	Arabe oriental	A	jour
2	3	2	Somali	C	jour
3	2	2	Mandarin	C	jour
4	18	15	Français facile	A	jour
5	25	21	Arabe maghrébin	A	jour
6	9	8	Turc	C	jour
7	25	5	Arabe oriental	A	jour
8	23	23	Arabe oriental	B	jour
9	4	4	Russe	C	décalé
10	3	3	Hindi	C	jour
11	27	24	Arabe oriental	C	jour
12	25	18	Arabe oriental	C	jour
13	14	13	Anglais	A	jour
14	12	10	Dari	C	jour
15	25	3	Arabe oriental	A	jour
16	9	6	Roumain	C	jour
17	24	20	Français	A	jour
18	25	23	Arabe oriental	A	jour
19	6	5	Espagnol	A	jour
20	6	6	Peul	A	jour
21	25	21	Arabe maghrébin	A	jour
22	16	13	Français facile	A	jour
23	10	9	Turc	C	jour
24	19	19	Arabe oriental	C	jour
25	25	23	Anglais	A	jour
26	25	22	Arabe oriental	C	jour
27	3	3	Bulgare	C	jour
28	19	19	Arabe oriental	A	jour
29	20	16	Français	A	jour
30	3	2	Roumain	C	jour
31	26	20	Arabe oriental	C	jour
32	22	22	Arabe oriental	A	jour
33	15	12	Arabe maghrébin	A	jour
34	18	12	Anglais	A	jour
35	26	21	Arabe oriental	C	jour
36	25	20	Arabe oriental	C	jour
37	1	1	Tigrina	C	jour
38	24	16	Français	A	jour
39	8	3	Espagnol	A	jour
40	24	21	Arabe oriental	A	jour
41	18	11	Arabe oriental	C	jour
42	20	20	Anglais	A	jour

43	16	9	Français	A	jour
44	3	1	Portugais	C	jour
45	17	9	Arabe oriental	C	jour
46	16	12	Français facile	A	jour
47	23	18	Arabe oriental	A	jour
48	19	16	Pashto	C	jour
49	3	1	Roumain	C	jour
50	12	9	Anglais	A	jour
51	23	22	Arabe oriental	C	jour
52	22	18	Français	A	jour
53	15	12	Arabe maghrébin	A	jour
54	10	5	Albanais	C	jour
55	24	20	Arabe oriental	A	jour
56	25	22	Arabe oriental	C	jour
57	10	8	Arabe maghrébin	A	décalé
58	17	12	Espagnol	A	décalé
59	10	8	Arabe oriental	A	décalé
60	15	9	Français	A	jour
61	9	2	Turc	B	jour
62	25	23	Arabe oriental	A	jour
63	11	9	Anglais	A	jour
64	4	2	Hindi	C	jour
65	13	8	Peul	A	jour
66	1	1	Vietnamien	C	jour
67	23	23	Arabe oriental	C	jour
68	17	15	Dari	C	jour
69	3	3	Mandarin	C	jour
70	12	9	Arabe maghrébin	A	jour
71	25	25	Arabe oriental	A	jour
72	15	14	Français	A	jour
73	25	25	Arabe oriental	C	jour
74	25	25	Arabe oriental	C	jour
75	25	23	Arabe oriental	A	jour
76	23	23	Arabe oriental	A	jour
77	21	20	Français	A	jour
78	25	21	Arabe oriental	B	jour
79	13	11	Français facile	A	jour
80	21	17	Anglais	A	jour
81	23	20	Arabe oriental	A	jour
82	10	2	Peul	A	jour
83	18	18	Arabe oriental	A	jour
84	11	9	Russe	C	jour
85	24	23	Arabe oriental	A	jour
86	20	15	Français	A	jour
87	16	15	Anglais	A	jour
88	25	23	Arabe oriental	A	jour
89	19	18	Français	A	décalé
90	21	13	Anglais	A	décalé

91	1	1	Kurde	A	jour
92	19	11	Français facile	A	jour
93	12	5	Turc	B	jour
94	25	21	Arabe oriental	A	jour
95	25	21	Anglais	A	jour
96	26	19	Arabe maghrébin	A	jour
97	25	16	Arabe oriental	C	jour
98	7	6	Roumain	C	jour
99	14	10	Français	A	jour
Total	1657	1333			

*Assuré par :

A = un travailleur du BAPA ;

B = deux travailleurs du BAPA dont un assurant l'interprétariat

C = un travailleur du BAPA et un interprète externe

31. Comment organisez-vous le déroulement des modules Droits et Devoirs ?

Cette information de dix heures est donnée en 3 séances (deux de 3h30 et une de 3h). On y donne des informations de base pour vivre en Belgique de manière autonome. Ces informations concernent surtout les droits et devoirs des personnes vivant sur le territoire belge et la vie quotidienne (ou vie pratique). Nous sommes susceptibles d'organiser cette formation dans toutes les langues, avec l'aide d'interprètes, et de la donner à des groupes allant d'une à trente-cinq personnes. Les formateurs de VIA sont garants du contenu de la formation, qui est animée par eux-mêmes ou par les accompagnateurs sociaux.

Méthodologie

Nos formations sont interactives. À travers des outils d'animation ludiques et dynamiques, les participant(e)s sont invités à échanger leurs expériences, leurs connaissances, leurs questionnements pour construire ensemble, accompagnés par le/la formateur/trice, une nouvelle compréhension de leur environnement.

Nous partons des représentations et connaissances des participant(e)s, d'une part car il nous semble important de valoriser leurs idées, leurs expériences, tout ce qu'ils ont vécu avant d'arriver chez VIA, et d'autre part car lorsque les apprentissages se structurent autour de ce qui est déjà connu et des questions que les gens se posent réellement, ils sont mieux ancrés.

Le focus est mis sur le groupe, le collectif. Pour les questions plus individuelles, les participant(e)s sont renvoyés vers les accompagnateurs sociaux. Le suivi individuel et les formations s'articulent pour former un parcours d'accueil cohérent et les informations circulent entre les formateurs et les accompagnateurs sociaux.

À la fin de chaque séance, les participant(e)s reçoivent des fiches informatives avec des pistes pour aller plus loin s'ils le souhaitent, ainsi que des contacts d'associations ou d'institutions ressources.

Les normes juridiques et sociales

L'objectif de cet atelier est d'échanger sur des normes sociales et des normes juridiques (lois) que les participant(e)s ont pu observer en vivant en Belgique, de tenter de leur donner un sens et d'informer sur certaines normes qu'ils ne connaissent pas ou ne comprennent pas.

Thèmes abordés : le droit des enfants (violences /fessées) – le port du voile – le mariage – le tapage nocturne/diurne – la gestion des déchets domestiques – les comportements dans la sphère publique – égalité hommes/femmes (le mariage, les quotas des femmes en politique, C.A., ...) – inviolabilité du domicile - etc.

La constitution belge

L'objectif de cet atelier est de connaître les droits et devoirs fondamentaux consacrés par la constitution belge et de voir comment ils sont appliqués en Belgique.

Thèmes abordés : respect de la vie privée - liberté de pensée, d'opinion, d'expression (et leurs limites) – liberté religieuse et de culte – droit de vote – égalités pour tous/toutes – liberté d'association – liberté de choisir son conjoint (cohabitation/mariage/hétérosexuel/homosexuel) – liberté d'expression collective – aide médicale, sociale et juridique (vivre dans la dignité) – respect de la loi - participation à la solidarité -respect des autres et de l'espace public.

La santé

L'objectif de cet atelier est de donner des connaissances de base sur le système de santé en Belgique afin de favoriser l'autonomie.

Thèmes abordés : mutuelles (origines et principes de bases) – les lieux clés de soins - le planning familial - la prévention santé – l'ONE.

Le logement

L'objectif de cet atelier est de donner aux participant(e)s des outils qui pourront leur être utiles dans leur recherche de logement et dans la gestion de leur logement au quotidien.

Thèmes abordés : recherche de logement - droits propriétaires & locataires (et éventuellement, que faire en cas de problème avec le propriétaire) – contrat de bail – états des lieux - tris des déchets – aides au logement.

La mobilité

L'objectif de cet atelier est d'inviter les participant(e)s à échanger leurs trucs et astuces sur la mobilité et de donner des informations sur les principaux moyens de transport à Bruxelles et en Belgique.

Thèmes abordés : transports public (régional, fédéral) – Villo et vélo – voitures partagées -...

L'emploi

L'objectif de cet atelier est de donner aux participant(e)s des outils utiles pour leur recherche d'emploi et leur insertion professionnelle, et de les informer autour de quelques droits et devoirs des travailleurs.

Thèmes abordés : organismes en lien avec l'emploi/ formation – droits et devoirs du travailleur (travail en noir/indépendant/employé) – syndicats.

Le système scolaire belge

L'objectif de cet atelier est d'informer les participant(e)s sur le système scolaire belge pour qu'ils puissent mieux suivre la scolarité de leurs enfants.

Thèmes abordés : le système scolaire belge – les filières et débouchés.

32. Avez-vous évalué le déroulement des modules avec les bénéficiaires ? Si oui, quel est le retour des bénéficiaires sur ces modules ?

Oui, à la fin de chaque module un questionnaire, anonyme, est distribué aux bénéficiaires dans la langue de contact. Dans le souci de rendre le formulaire utilisable par nos bénéficiaires analphabètes, nous nous sommes limité à 4 questions, celles-ci portent sur : une appréciation générale, les informations reçues, les conditions matérielles, et le formateur. Pour chaque question ils doivent entourer un smiley de couleurs (rouge très négatif, orange, moyen, vert très positif,...). Il y a également, en-dessous de chaque question, la possibilité de laisser un commentaire écrit. Nous en parlons également oralement, et chacun peut apporter un commentaire particulier.

Le retour global est très positif, tant au niveau de l'animation par les formateurs que du contenu. Si les thèmes font sens, ils apprécient énormément le fait qu'il y ait un temps où ils peuvent déposer leurs vécus en Belgique, le partager avec d'autres et le « confronter » avec les règles établies.

33. Qu'est ce que la réalisation de ces modules vous permet de dire de l'état de connaissance / des besoins de vos bénéficiaires ? Les contenus, tels que définis par l'article 8 de l'arrêté, vous semblent-ils répondre aux demandes et besoins des bénéficiaires ? Si non, quels sont les contenus qui gagneraient à être abordés / supprimés ?

Les contenus ont du sens, font sens et rencontrent les besoins des bénéficiaires. La méthodologie utilisée, la co-construction, permet de rétablir/corriger les fausses croyances et de rassurer dans de nombreux cas. Le thème qui pourrait être supprimé est celui de la mobilité, tant nous constatons que dans la très grande majorité des cas, les bénéficiaires maîtrisent ce thème ou, si ce n'est pas le cas, ils savent où aller chercher l'information. Dans les quelques cas où un bénéficiaire ne s'en sort pas du tout, il nous est difficile de l'aider s'il n'a pas un smartphone ou un ordinateur, car utiliser une carte est une compétence qui requiert du temps (et cet apprentissage n'intéresse généralement qu'une personne ou une petite partie du groupe). Nous renforcerions le thème de l'enseignement et celui de la formation, tant les questions sont nombreuses sur ces sujets.

Ce qu'ils nous renvoient majoritairement, surtout en termes de logement et d'accès à l'emploi, ce sont les inégalités de traitement (discrimination) malgré les règles en vigueur et le décalage assez fréquent entre la réalité du terrain et les lois supposées être appliquées.

Enfin, ce qui ressort aussi, c'est que les informations communiquées leurs arrivent trop tardivement. Ils auraient souhaité obtenir ces informations quand ils étaient encore dans les centres ou au début de leur installation en Belgique, par exemple, pour mieux se défendre en cas de problèmes à leurs sorties.

34. Ci-dessous figure une analyse de la durée observée par le CRAcs entre la création du dossier et le premier jour du module D&D. Avez-vous des éléments permettant d'expliquer ces délais ?

	Effectif	Pourcentage
Moins de 30 jours	559	47%
30 à 59 jours	372	31%
60 à 89 jours	108	9%
90 à 119 jours	53	4%
120 à 149 jours	31	3%
150 jours ou plus	66	6%
Total	1.189	100%

Délai moyen/médian entre la création du dossier et le début du module D&D			
	2016	2017	2018
Délai moyen (en jours)	61	62	46
Délai médian (en jours)	24	36	32

78% des bénéficiaires entament un module D&D dans les deux mois de la création de leur dossier. Les 22% restants sont ceux pour lesquels nous avons rencontré des difficultés décrites ci-dessous.

Le délai moyen d'attente est en amélioration sensible par rapport aux années précédentes en raison notamment de la mise en place d'une procédure de mise en attente, gérée par l'équipe de planification, qui rend l'adéquation entre l'offre et la demande plus efficace.

35. Adaptez-vous les modules à la langue parlée et au niveau de scolarité des participants ? Si oui, comment ?

Nos outils restent les mêmes pour tous les groupes, mais le langage utilisé, le temps passé sur chaque étape de l'animation, la quantité d'informations transmises peuvent varier. Dans tous les cas le formateur essaie de s'adapter au groupe tout en abordant les thèmes demandés par le décret et en transmettant les informations nécessaires.

Au niveau de la langue : généralement, les groupes avec des participants francophones sont beaucoup plus avancés au niveau de leur connaissance et compréhension du pays, tandis que les groupes avec une majorité de Syriens ou d'Afghans nécessiteront de passer plus de temps sur les informations de base.

Par ailleurs, il est clair que la présence d'un interprète ralentit le dynamisme et peut amener une baisse de concentration et d'attention parmi les bénéficiaires les moins scolarisés. Le formateur doit y être attentif et donner les explications les plus concises possible.

La langue parlée n'est pas en soi un obstacle, c'est surtout le nombre de personnes qui peut faire obstacle à l'apprentissage ou à la qualité de réception de l'information.

Au niveau de la scolarité : À l'heure actuelle nous n'avons pas encore adapté les outils pédagogiques des modules Droits et Devoirs en fonction de la scolarité des participants. Nous travaillons majoritairement à partir de photos, ce qui permet aux « moins » scolarisés de participer de manière active. Quand il y a des personnes plus scolarisées dans le groupe, nous allons plus loin dans les informations transmises et les discussions. Ceci dit, dans la majorité des cas, les groupes sont hétérogènes et nous sommes obligés de nous adapter aux différents niveaux d'éducation à l'intérieur du groupe, en nous efforçant de mettre chacun est à l'aise pour s'exprimer, poser ses questions, et d'adopter un langage compréhensible par tous.

36. Avez-vous rencontré des difficultés dans la mise en œuvre de ces modules ? Si oui, lesquelles ?

Le décret prévoit que « le bureau d'accueil dispense cette information de manière collective ou individuelle ». Vu le nombre de personnel prévu par ce même décret pour accompagner les 2000 nouveaux dossiers par an, chaque travailleur social est amené à dispenser cette information, souvent avec un interprète. Or même s'il s'agit d'une information, cela nécessite certaines compétences en animation et gestion de groupe. Tous les accompagnateurs sociaux n'ont pas ces compétences. Il en résulte, par moments, un manque d'homogénéité dans le contenu et les étapes des modules malgré les formations continues dispensées en interne. Pour assurer une meilleure homogénéité il sera indispensable d'augmenter le nombre de formateurs et le temps de formation continue nécessaire pour les accompagnateurs sociaux.

Aussi il serait utile de permettre à des structures externes, compétentes de les donner. Or le décret précise que ces modules doivent être donnés par le BAPA. Pourtant, pour la formation citoyenne, ce même décret nous laisse la possibilité d'avoir recours à un partenaire. En conclusion : pouvoir faire appel à un partenaire extérieur nous permettrait d'assurer une

meilleure qualité de service et de des économies budgétaires sur les couts d'interprétariat.

Dispenser ces modules de 10H, étalés sur 3 jours, entre autres, par les accompagnateurs sociaux implique des difficultés d'ordre organisationnelles : l'accompagnateur n'est plus disponible pour l'accueil individuel.

Les absences et récupérations : ce qui est compliqué, en terme d'organisation, c'est la récupération à donner à un bénéficiaire absent à une séance. Nous travaillons actuellement sur un outil audiovisuel, divisé en thèmes (PowerPoint doublé dans la langue de contact), qui permettrait de gagner du temps et mobiliserait moins de ressources humaines, malgré que les conditions pédagogiques de ce type d'outils ne soient pas idéales.

Il est parfois difficile d'organiser les formations en langues rares, d'une part parce qu'il s'agit de mobiliser du personnel pour de très petits groupes (parfois une personne), d'autre part parce qu'il est parfois difficile de trouver des interprètes parlant ces langues.

Pour des langues avec peu de demande, il nous est parfois difficile de concilier les disponibilités des différentes personnes (l'un est disponible uniquement le matin, l'autre le soir, etc.).

Un certain nombre de personnes ne sont pas disponibles en journée et aimerait suivre la formation à horaire décalé. Cela nécessite une difficulté d'organisation et de moyens.

LES CONVENTIONS

37. Combien de conventions ont-elles été signées ?

	Nombre de conventions proposées	Nombre de conventions adaptées	Nombre de conventions signées	Nombre de conventions refusées
Hommes	629	3	599	1
Femmes	572	6	535	3
Total	1201	9	1134	4

38. Les conventions ont-elles dû être fréquemment modifiées avant d'être signées ? Si oui, et dans la mesure du possible, quantifiez les cas de modifications et expliquez de façon générale l'objet et les causes de ces adaptations.

Dans la plupart des cas (99%), la convention établie avec le bénéficiaire est celle qui prendra effet 8 jours après qu'elle a été générée.

39. Avez-vous constaté des abandons entre le volet primaire et le volet secondaire ? Si oui, avez-vous des éléments d'explication sur ces situations ?

Oui, et ce qui explique l'écart entre le nombre de conventions proposées et le nombre de convention signées.

Lorsque la personne :

- Estime que le parcours proposé ne lui convient pas (offre, horaire, délais, besoin de NL).
- A trouvé plus rapidement ou plus près de chez elle, une offre de formation qui répond à ses besoins, y compris aux injonctions des CPAS en matière de suivi de cours de langues.
- Déménagement.
- Est trop prise par ses problèmes de santé, sociaux, psychologiques ou juridiques pour être disponible pour suivre le volet II.
- A trouvé du travail.

40. Décrivez le contenu des conventions signées :

	Présent dans... conventions	Absent dans... conventions	Total des conventions signées
Module citoyenneté	1.075	59	1.134
Formation linguistique	704	430	1.134
Accompagnement individuel	828	306	1.134
Orientation ISP	710	424	1.134

41. Quels sont les besoins en accompagnement qui apparaissent le plus fréquemment ?

Tout d'abord, plus de la moitié des conventions mentionnent un besoin d'orientation ISP : Situation professionnelle et financière d'une part et Etudes et formation d'autre part.

Ensuite, les problématiques de logement restent un besoin très souvent exprimé. Le logement est trop exigu ou l'état global du logement force à entamer des démarches vis-à-vis du propriétaire via un service spécialisé, voire à déménager.

Enfin, on retrouve les problématiques liées au séjour. Ceci concerne une demande de re-

groupement familial à introduire ou un renouvellement de titre sous certaines conditions fixées par les autorités. Dans beaucoup de cas, il s'agit également de l'introduction d'une demande de nationalité à moyen terme.

Il est à noter qu'en cours de parcours, d'autres demandes émergent souvent, mais il est difficile d'isoler une statistique à ce sujet.



LES FORMATIONS CITOYENNES

42. Combien de formations ont-elles été dispensées par du personnel de votre BAPA ?

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	*Assuré par :	Langue du module	Horaires	Opérateur
1	20	20	A	Arabe Oriental	Jour	Via Schaerbeek
2	20	17	A	Français	Jour	Via Molenbeek
3	18	15	A	Arabe Oriental	Jour	Via Molenbeek
4	14	14	A	Français	Jour	Via Schaerbeek
5	19	19	A	Arabe Oriental	Jour	Via Molenbeek
6	21	20	B	Arabe oriental	décalé	VIA site Schaerbeek
7	20	15	A	Arabe oriental	jour	VIA site Schaerbeek
8	18	18	C	Arabe oriental	jour	VIA site Molenbeek
9	17	17	A	Arabe oriental	jour	VIA site Molenbeek
10	21	21	C	Arabe oriental	jour	VIA site Schaerbeek
11	20	20	A	Français facile	jour	VIA site Molenbeek
12	21	16	A	Arabe maghrébin	jour	VIA site Schaerbeek
13	16	15	C	Arabe oriental	jour	VIA site Molenbeek
14	4	4	D	Français facile	jour	MQH**
15	16	15	A	Français	jour	VIA site Schaerbeek
16	17	17	A	Arabe oriental (alpha)	jour	VIA site Schaerbeek
17	15	14	A	Arabe oriental	jour	VIA site Molenbeek
18	20	17	C	Arabe oriental	jour	VIA site Schaerbeek
19	18	14	A	Français facile	jour	VIA site Molenbeek
20	19	19	A	Arabe oriental	jour	VIA site Schaerbeek
21	18	15	A	Arabe maghrébin	jour	VIA site Molenbeek
22	18	17	C	Arabe oriental	jour	VIA site Molenbeek
23	15	15	A	Français	jour	VIA site Schaerbeek
24	19	17	D	Arabe oriental	jour	VIA site Schaerbeek
25	16	16	A	Français facile	jour	VIA site Molenbeek
26	19	19	A	Arabe classique	jour	VIA site Schaerbeek
27	23	23	D	Arabe oriental	jour	VIA site Molenbeek
28	19	18	D	Arabe oriental	jour	VIA site Schaerbeek
29	20	19	A	Français	décalé	VIA site Schaerbeek
30	3	3	D	Français facile	jour	MQH**
31	22	18	A	Arabe oriental	jour	VIA site Schaerbeek
32	20	20	A	Français	jour	VIA site Molenbeek
33	20	20	D	Arabe oriental	jour	VIA site Molenbeek
34	21	21	A	Arabe oriental	jour	VIA site Schaerbeek
35	20	20	A	Arabe oriental	jour	VIA site Molenbeek
36	19	15	A	Français facile	jour	VIA site Molenbeek
37	21	21	A	Arabe maghrébin	jour	VIA site Schaerbeek
38	18	18	D	Arabe oriental	jour	VIA site Schaerbeek
39	4	4	D	Français facile	jour	MQH**
40	21	21	A	Français	jour	VIA site Schaerbeek
41	20	18	D	Arabe oriental	jour	VIA site Molenbeek
42	20	20	A	Arabe oriental	jour	VIA site Schaerbeek
43	14	14	A	Anglais	jour	VIA site Molenbeek
	764	719				

Ce tableau comprend également les formations dispensées par nos partenaires (Setis et Maison de quartier d'Helmet asbl)

*Assuré par :

A = un travailleur du BAPA ;

B = deux travailleurs du BAPA dont un assurant l'interprétariat

C = un travailleur du BAPA et un interprète externe

D = Un opérateur externe

**Maison de quartier d'Helmet asbl

43. Comment organisez-vous le déroulement des formations citoyennes ?

La formation à la citoyenneté dure cinquante heures (12 h par semaine à raison de 3 h/jours étalé sur 4 jours –matin ou après-midi) et est donnée à un maximum de vingt personnes, soit avec interprète, soit sans. Les formations sont planifiées sur une période de 4 mois en fonction des demandes.

L'objectif est de mieux comprendre sa société d'accueil, entre autres à travers des éclairages sur son histoire, ses institutions, son économie, sa culture, sa géographie, les modalités de la participation citoyenne.

La première séance est consacrée à la convivialité (se présenter les uns aux autres, briser la glace, fixer les règles de fonctionnement du groupe...), à la présentation du programme, à l'expression des attentes et des craintes des participant(e)s. Par la suite, des exercices et jeux visant à renforcer la cohésion du groupe, à se donner de l'énergie, à se concentrer sont régulièrement prévus. Au terme de chaque semaine de formation (toutes les 12 heures), une brève évaluation est faite, ce qui permet éventuellement de réajuster certaines choses (par rapport aux activités ou au fonctionnement du groupe). Nous faisons également régulièrement des activités de réappropriation, afin de nous assurer que les informations transmises aient été correctement comprises.

La géographie

L'objectif de cet atelier est de donner des informations de base sur la géographie et des idées de sorties/excursions.

Thèmes abordés : Régions de la Belgique – villes principale – pays limitrophes – lieux touristiques – lieux de vie à Bruxelles - provinces.

L'Histoire de la Belgique

L'objectif de cet atelier est d'informer sur les grands événements de l'Histoire de la Belgique pour permettre de mieux comprendre le présent.

Thèmes abordés : la création de la Belgique - la révolution industrielle - les mouvements ouvriers (ainsi que l'évolution des droits des travailleurs) - l'acquisition du Congo par Léopold II - l'indépendance du Congo - la première et la deuxième guerre mondiale - le droit de vote pour les femmes (ainsi que l'évolution du droit de vote, et l'évolution des droits des femmes) - la question linguistique - la naissance du Conseil de l'Europe - le processus de désindustrialisation.

Remarque : Nous abordons ce thème au tout début de la formation pour pouvoir donner un éclairage historique aux thématiques traitées par la suite.

L'histoire des migrations

L'objectif de cet atelier est de mieux comprendre l'évolution des politiques migratoires et de l'insertion des migrants dans la société.

Thèmes abordés : émigration belges et européennes – immigration en Belgique (italienne, turque, marocaine) – évolution des lois.

L'organisation institutionnelle et politique de la Belgique

Cette thématique est divisée en plusieurs ateliers.

Présentation de l'organisation institutionnelle et politique de la Belgique

L'objectif de cet atelier est de comprendre le fonctionnement institutionnel et politique de la Belgique, les compétences des différents niveaux de pouvoir.

Thèmes abordés : démocratie représentative - démocratie parlementaire (la chambre, élections,) - état fédéral - les régions - les communautés – les provinces – les communes - monarchie constitutionnelle - neutralité de l'état - séparation des trois pouvoirs – les compétences des entités fédérées et du fédéral – les partis politiques.

Le budget de l'Etat

L'objectif de cet atelier est de réfléchir aux recettes et aux dépenses de l'Etat belge, de se positionner par rapport aux dépenses prioritaires d'un Etat et par rapport à une thématique choisie, et d'identifier les valeurs qui sous-tendent ces différents choix.

Thèmes abordés : les recettes de l'état (impôts directs et indirects, les taxes,...) - les dépenses de l'état (répartition et valeurs qui sous-tendent les dépenses).

Visite du Parlement fédéral

L'objectif d'une telle visite est de se faire une meilleure idée du fonctionnement pratique de la démocratie en Belgique.

Thèmes abordés : la chambre – le sénat – les commissions parlementaires – rôle d'un député/sénateur

Visite d'une Commune

L'objectif est de découvrir ou mieux connaître les services proposés par la commune à la population et le fonctionnement de la démocratie locale. Il nous paraît aussi important que les participant(e)s découvrent des monuments représentatifs de notre patrimoine culturel. Nous visitons soit la commune de Schaerbeek, soit la commune d'Anderlecht, soit la commune de Molenbeek, en tant qu'exemple d'une commune (les explications sont générales).
Thèmes abordés : le mariage - le fonctionnement du conseil communal/collège - les services d'une commune.

Remarque : avec la multiplication de nos formations, nos communes partenaires ne peuvent pas remplir toutes nos demandes. Afin d'aborder la thématique de la commune dans chaque groupe, notre idée est de proposer autre chose dans les groupes qui ne peuvent pas se rendre dans une commune : nous donnons nous-mêmes une explication théorique sur les différents services de la commune (avec un partage d'expériences des participants), et ensuite nous visitons un de ces services. Dans cette optique, nous avons développé un partenariat avec le service propreté et espace verts de la commune de Schaerbeek (qui accueille un groupe chaque mois depuis un an), et nous envisageons d'autres partenariats avec d'autres services.

Le CPAS

L'objectif de cet atelier est d'informer sur le fonctionnement du CPAS (une institution importante de notre pays, même pour ceux qui n'y sont pas), sur les droits et les devoirs de ses bénéficiaires.

Thèmes abordés : structure, sources de financement, missions et services d'un CPAS.

Notre animation repose sur un outil de Cultures et Santé que nous avons adapté.

La sécurité sociale

L'objectif de cet atelier est d'informer sur les différents organismes de la sécurité sociale et son financement.

Nous partons des expériences des participant(e)s, puis utilisons un photo-langage avec des photos de situation à associer à des logos des organismes de sécurité sociale. Nous analysons également une fiche de paie pour comprendre ce qui est retiré du salaire brut d'un travailleur.

La visite du musée BelVue

L'exposition permanente de ce musée aborde différentes thématiques de manière ludique, imagée, avec de nombreux documents authentiques. Elle permet d'approfondir des connaissances, ou encore d'éveiller la curiosité, d'amorcer une réflexion sur des sujets moins connus du groupe (selon le moment où cette visite s'organise).

Thèmes abordés : démocratie – histoire - migrations - pluralisme et diversités - institutions nationales et internationale – économie.

La culture

L'objectif de cet atelier est d'échanger sur les valeurs, les normes, les différences culturelles, et de tenter de donner du sens à ce qui a pu étonner, interpeler, voire choquer les participant(e)s depuis leur arrivée en Belgique. Cet atelier permet ainsi de contribuer à améliorer le vivre ensemble.

Lorsque nous pouvons, nous organisons cet atelier en faisant une rencontre entre nos groupes et des groupes de Belges (ou personnes vivant en Belgique depuis longtemps). Nous avons des partenariats avec Âges et Transmissions, La Croix-Rouge, Hubu (Human Business). Étant donné la richesse des échanges qui ont lieu lors de ces rencontres, nous souhaitons en organiser davantage. Nous sommes donc à la recherche de nouveaux partenaires.

Thèmes abordés : valeurs - normes – culture - stéréotypes – préjugés – discriminations.

Les rapports hommes- femmes

Cet atelier a pour objectifs de :

- Libérer la parole sur l'évolution des relations entre les hommes et les femmes dans l'expérience migratoire.
- Informer sur les lois qui existent en Belgique.
- Placer l'égalité hommes-femmes dans une perspective historique.

Thèmes abordés : l'expérience des participants, les droits des femmes et leur évolution

Les loisirs et la culture

L'objectif de cet atelier est de donner des informations sur les activités culturelles et de loisirs à Bruxelles, et aussi sur la culture belge en général.

Thèmes abordés : chèques sports – article 27 – droits des enfants - bibliothèques et ludothèques – jours fériés et fêtes en Belgique – activités culturelles – maison de quartiers – les académies - plats typiques - Belges célèbres - traditions...

La thématique socio-économique

L'objectif de cet atelier est des informations générales sur l'économie de la Belgique aujourd'hui.

Thèmes abordés : les grands secteurs de l'économie (agriculture, services, industries), quelques grandes entreprises belges, quelques chiffres sur l'emploi, les salaires, etc.

La recherche d'emploi

Cet atelier a pour objectif de donner des informations sur la manière dont on cherche un emploi ou une formation en Belgique, les services et associations d'aide, le marché de l'emploi. En fonction des groupes, il est animé par un des partenaires suivants : mission locale de Schaerbeek, mission locale de Molenbeek, Actiris, CIRE.

L'économie familiale

Cet atelier, animé par le centre d'appui à la médiation des dettes, a pour objectif d'informer sur ce qui se passe quand on ne paye pas une facture, et ensuite, en fonction de la demande du groupe, soit de parler de la manière dont ils organisent leur budget et leurs dépenses, soit de parler du crédit.

Thèmes abordés : consommation - budget – factures – ligne du temps d'une dette – services de médiation de dettes - crédit.

L'énergie

Cet atelier, animé par les cellules énergie des CPAS de Molenbeek ou l'asbl écoconso a pour objectif de sensibiliser les participant(e)s sur les gestes qui permettent de diminuer ses factures d'eau, d'électricité, de gaz, et d'avoir un logement sain. Il nous semble important car les factures d'eau, gaz, électricité pèsent sur le budget de beaucoup de ménages et sont parfois source d'endettement.

Thèmes abordés : diminuer sa consommation d'énergie - compréhension d'une facture – les différents compteurs - changer de fournisseurs.

Les modalités de la participation citoyenne

L'objectif de cet atelier est de réfléchir aux différentes manières de participer à la vie citoyenne, et d'inviter les participant(e)s à se positionner sur ce qui leur semble important pour vivre ensemble.

Thèmes abordés : volontariat-le monde associatif, politique, syndical, culturel, sportif - la convivialité –citoyenneté active -...

La nationalité

Ce module a pour objectifs de donner des premières clés de compréhension sur la procédure permettant d'obtenir la nationalité belge.

Jusqu'ici, nous le donnions nous-mêmes, mais nous sommes en train d'envisager un partenariat avec l'asbl Objectif sur cette question.

44. Quelle est l'évaluation de vos formateurs relative au nombre d'heures (50h) prévues par l'arrêté du point de vue de la disponibilité des bénéficiaires et du rythme pédagogique que ce volume horaire induit ?

Nous avons essayé plusieurs formules et celle qui convient le mieux, en termes de rythmes pédagogiques, de réalités de bénéficiaires et de volume horaires est celle de 12h/semaines répartir sur 4 jours, en générale rien le mercredi.

Les formateurs estiment qu'il serait plus pertinent qu'il y ait 60 h rassemblées en un moment plutôt que de diviser à l'heure actuelle en 2 séquences (10h de D&D et 50 de Citoyenneté). En effet, il y a de nombreux liens à faire entre les thématiques de D&D et citoyenneté, et il serait intéressant des les rassembler dans une même formation. Cela nous permettrait également un peu plus de flexibilité par rapport aux thématiques de droits et devoirs (en termes de durée). Par exemple, de nombreux groupes demandent des approfondissements sur le logement ou sur le système scolaire lors de la formation citoyenne.

45. Avez-vous eu des difficultés à mettre en œuvre ces modules ? Si oui, lesquelles ?

Il y a différents constats que nous avons pu effectuer :

- Il y a beaucoup de demandes en différentes langues, mais pas assez pour en faire des groupes de 20 personnes. **Nous n'avons donc pas d'offre disponible dans la langue de nombreuses personnes.**

- La plus grosse difficulté est l'hétérogénéité des groupes : il existe un grand décalage entre personnes alphabétisées et non alphabétisées. Les non-alphabétisées ont alors tendance à se taire et à peu participer. C'est pour ces raisons que nous avons créé une formation, en arabe oriental, spécifiquement pour personnes analphabètes.
- A l'heure actuelle, notre capacité budgétaire nous permet d'organiser en moyenne, 4 modules par mois sur 10 mois. Ce qui est insuffisant par rapport aux nombres de personnes intéressées par la citoyenneté.
- Un grand nombre de personnes ne sont pas disponibles en journée et aimeraient suivre la formation à horaire décalé. Nous en avons organisées 2 en 2018. Cela engendre une difficulté d'organisation et de moyens : les formateurs ne sont pas engagés pour un travail en soirée, ils le font donc à titre exceptionnel, à raison de 2 soir par semaines sur 10 semaines. Il est aussi difficile, voire impossible pour les visites, d'avoir des interventions extérieures.
- Lors des évaluations : les participants demandent régulièrement à faire une excursion hors de Bruxelles ou plus de sorties ensemble.
- La demande en arabe oriental étant vraiment très importante, nous avons dû développer un partenariat avec le SETIS, afin que des interprètes donnent des formations directement en arabe, plutôt que de coupler un formateur francophone avec un interprète. Si ce partenariat nous permet de relever le défi du nombreux, il demande beaucoup de travail d'accompagnement à l'équipe des formateurs de VIA.
- Pour répondre à la demande avec les moyens que nous avons, nous sommes obligés de constituer des groupes de vingt personnes, mais à un niveau pédagogique, il serait bien mieux de limiter les groupes à quinze personnes (entre autres afin de permettre à chacun d'avoir un temps de parole).
- Il y a régulièrement des demandes supplémentaires qui émergent des groupes de formation en citoyenneté (par exemple plus d'informations sur la scolarité ou le logement, des rencontres avec des Belges, des sorties supplémentaires, des informations sur le travail indépendant...). Il nous semblerait donc important de développer des modules complémentaires sur différentes thématiques.

LES RÉSEAUX

46. Avez-vous développé des collaborations avec l'/les autre(s) BAPA ? Si oui, sur quels éléments ces collaborations ont-elles porté ?

La collaboration a été poursuivies :

- Sur la mutualisation des ressources : lorsqu'un des deux BAPA organise un module D&D dans une langue rare ou peu demandée et qu'il lui reste des places disponibles, l'autre BAPA y inscrit des participants.
- Echanges de bonnes pratiques.-
- Collaboration dans le cadre du suivi des inscriptions dans les modules linguistiques.

47. Avez-vous développé des collaborations avec d'autres opérateurs ? Si oui, quelles sont ces structures et sur quels éléments ont porté ces collaborations ? Ont-elles fait l'objet de conventions formalisées ?

- Nouvelle convention de partenariat avec Actiris, mis en place à partir de septembre 2018 : visant un meilleur accompagnement des personnes primo-arrivantes dans leur recherche d'emploi. Concrètement, grâce à ce partenariat, entre autres, des séances d'informations ont été mises en place dans le cadre des formations citoyennes et les bénéficiaires ont accès à des places en crèches.
- Nouvelle convention de collaboration avec la Maison de Quartier Helmet dans le cadre de la formation citoyenne et module ISP.

Evolution et suivi des collaborations précédentes :

- Convention de collaboration avec les Amis d'accompagner afin d'accompagner nos bénéficiaires dans d'autres services – rencontre de suivi et réajustement de la collaboration - novembre 2018.
- Convention de collaboration avec les SETIS et BRUXELLES ACCUEUIL dans le cadre des besoins importants en traduction et interprétation – réunion de suivi et d'évaluation avec Bruxelles Accueil – décembre 2018.
- Convention de collaboration avec le CPAS de Schaerbeek sur le suivi des bénéficiaires communs et particulièrement du public signataire d'un PIIS orientation BAPA – mise en place d'outils de collaboration et de communications – Rencontre de l'équipe participation sociale – mai 2018 - Rencontre de l'équipe langues – octobre 2018.
- Convention de collaboration avec ULYSSE et EXIL dans le cadre du suivi psychosocial des bénéficiaires et de la supervision individuelle et collective de l'équipe. Utilisation des services par les accompagnateurs sociaux tout au long de l'année.
- Convention de collaboration avec DUO for a JOB dans le cadre de l'orientation ISP – orientation des bénéficiaires vers leurs services - séance d'information dans les locaux de Via pour les personnes primo-arrivantes.
- Avec BON (beaucoup de rencontres et d'échanges entre équipes sur nos bonnes pratiques et nos outils/notre méthodologie ; renvois de bénéficiaires non éligibles dans le BAPA) – rencontre organisée par le CBAI sur la posture d'accompagnement
- Convention de collaboration avec CONVIVIAL sur l'accès aux services pour les bénéficiaires des deux structures.
- Collaboration avec les missions locales de Schaerbeek et Molenbeek et le CIRE dans le cadre des modules emplois des formations citoyennes. Interventions dans le cadre des formations selon calendrier.
- Collaboration avec divers intervenants dans le cadre de la formation à la citoyenneté. Service de médiation de dettes – Ecoconso (énergie).
- Partenariat avec l'association HU-BU (Human business) : journée d'échange et de rencontre avec des travailleurs bruxellois : Atelier de relooking avec des employés de L'Oréal (dans le cadre de leur RSE) et des personnes primo-arrivantes de VIA.

- De manière générale et informelle : avec tout le secteur de la cohésion sociale de Schaerbeek et de Molenbeek (participation aux réunions) et de l'ISP (participation aux réunions et aux groupes de travail de la plateforme NOW).

Afin de favoriser les échanges et connaissances mutuels et faciliter la réorientation de notre public, voici une liste non exhaustive des structures rencontrées par l'équipe de VIA au cours de l'année 2018. Nous rappelons ici qu'une des valeurs principales de VIA est le partenariat et l'échange d'expertise.

Mars 2018

- Séance d'information au sujet du parcours d'accueil au CPAS de Koekelberg
- Rencontre d'une chercheuse de la VUB dans le cadre de sa recherche sur l'intégration et la mobilité sociale des personnes réfugiées en Belgique

Avril 2018

- Rencontre et échanges avec un représentant du Guichet d'économie locale Village Partenaire dans le cadre de l'insertion professionnelle
- Rencontre et échanges avec un représentant de Brucoop dans le cadre de l'insertion professionnelle

Mai 2018

- Poursuite du comité de pilotage – Formation parcours d'intégration et droits de l'ADDE

Juin 2018

- Organisation d'une journée : FORUM OUVERT sur l'accueil des primo-arrivants en RBC et portes ouvertes des locaux de Schaerbeek

Juillet 2018

- Visite et poursuite de la collaboration avec les Services Sociaux des Quartiers 1030 – Schaerbeek
- Participation de l'équipe à la présentation de Brussels Social, rencontre organisée par la plateforme NOW de Molenbeek dans laquelle VIA s'implique régulièrement
- Accueil de l'antenne Evard du CPAS de Molenbeek
- Rencontre délégation allemande dans le cadre du projet européen « Paths of integration »

Août 2018

- Mise en place du dispositif pour l'accès des places en crèche avec Actiris
- Visite du service ISP du CPAS de Schaerbeek
- Séance d'information au centre PMS de Woluwé

Septembre 2018

- Visite de la Maison des Cultures et de la Cohésion Sociale de Molenbeek – Préparation de la future exposition photo dans les locaux de VIA « Inspiring Art » Projet Imagine 1080
- Accueil à VIA Schaerbeek des associations partenaires dans le cadre des visites organisées par la CASS
- Participation de VIA à l'inauguration de la Maison des Voyageurs (Anderlecht), tenue d'un stand destiné à informer le public des activités de l'asbl VIA. Des flyers, prospectus et une capsule vidéo étaient mis à disposition des invités lors de cette soirée.

Octobre 2018

- Visite de la Maison des Femmes de Schaerbeek dans le cadre des visites organisées par la CASS
- Participation à la programmation annuelle des activités de la plateforme NOW pour 2018-2019
- Rencontre des représentantes de WHI (Welcome Home International)

- Let's work together - témoignages SPOT organisé par le service diversité d'Actiris et la cellule primo- arrivants dans les locaux de VIA Molenbeek

Novembre 2018

- Rencontre Fedasil – échanges de bonnes pratiques et présentation de supports pour la citoyenneté et l'orientation culturelle

Décembre 2018

- Présentation des caractéristiques de la population DOM par le Service Prévention d'Anderlecht

Notons ici, qu'afin de mieux toucher notre public et nos partenaires, Via a continué de développer ses outils de communications durant l'année 2018 : traduction de nos flyers explicatifs en 7 langues, publication d'un rapport d'activité à destination du grand public, plus de contenu sur notre site internet et traduction de celui-ci en arabe et en anglais. Enfin, la production d'une capsule vidéo didactique illustrant notre travail quotidien et ce que le parcours d'accueil propose aux personnes primo-arrivantes, compréhensible uniquement avec l'animation (dans toutes les langues et pour les analphabètes). Cet outil est très utile non seulement pour notre public mais aussi pour toutes personnes relais : <http://www.via.brussels/la-capsule-didactique/>.

48. Hors pour l'accompagnement individuel, quels sont les opérateurs vers lesquels vous avez le plus fréquemment (ré)orientés vos bénéficiaires ?

La liste des partenaires vers lesquels le public de VIA est orienté est vaste et couvre l'ensemble du territoire bruxellois. Toutefois, les réorientations sont particulièrement fréquentes au sein des permanences sociojuridiques de la cohésion sociale (services P3A), et des services sociaux des communes de Schaerbeek et de Molenbeek pour les thématiques suivantes :

- Séjour et regroupement familial
- Logement et énergie
- Santé
- Enfance et jeunesse
- Difficultés économiques
- Aide d'urgence
- Aide sociale et accompagnement sur le terrain
- Réseau social et activités culturelles
- ISP et formations
- Langues hors BAPA
- Citoyenneté hors BAPA (services P3B)

Cette liste est régulièrement mise à jour par les accompagnateurs référents de chaque thématique possible.

La mise en ligne du site Brussels Social depuis l'été 2018 nous a permis aussi d'élargir le champ géographique de nos relais et de favoriser des relais de proximité pour nos bénéficiaires en fonction de leur lieu d'habitation.

L'INTERPRÉTARIAT ET LA QUESTION DES LANGUES

49. Pour chacune des composantes du parcours, expliquer comment est géré le travail avec des personnes ne maîtrisant pas suffisamment le français et ne maîtrisant pas l'écriture :

Accueil

Les personnes accueillantes parlent au moins l'anglais, l'arabe et le français. Si les personnes ne comprennent aucune des 3 langues : un autre travailleur pratiquant une langue comprise va être appelé. Si ceci n'est pas possible et que le besoin de communiquer a l'air urgent, nous essayerons de joindre un interprète en ligne dans l'immédiat.

Si non, il s'agira d'arriver à leur communiquer un moment où elles seront reçues par un travailleur parlant sa langue ou avec un interprète.

Bilan social

Le bilan social s'effectue soit avec un accompagnateur qui parle la langue du bénéficiaire ou en présence d'un interprète extérieur (jamais par téléphone).

Bilan linguistique / Orientation vers l'opérateur de formation linguistique

Le bilan linguistique est réalisé en français adapté au niveau de la personne testée. Le cas échéant, le travailleur se fait comprendre grâce à un service d'interprétariat par téléphone.

Droits et devoirs

Les sessions d'information sont données soit par un travailleur qui maîtrise la langue exercée par les participants, soit par un travailleur qui s'aide d'un interprète extérieur ou dans quelques cas, d'un collègue qui maîtrise la langue du groupe à qui la formation d'animation du module est donnée.

Signature de la convention

La signature de la convention s'effectue soit avec un accompagnateur qui parle la langue du bénéficiaire ou en présence d'un interprète extérieur (jamais par téléphone).

Module citoyenneté

Les modules de formation sont donnés soit par un travailleur qui maîtrise la langue exercée par les participants, soit par un travailleur qui s'aide d'un interprète extérieur. La formation citoyenne est dispensées en arabe maghrébin, arabe classique, anglais, français et français « facile » (pour les personnes ayant atteint le niveau A2).

Accompagnement individuel

Les entretiens de suivi de bilan social et de d'accompagnement individuel sont effectués soit par un travailleur qui maîtrise la langue du bénéficiaire, soit avec un interprète extérieur.

50. Si vous avez recours à l'interprétariat social externe :

Dans quel type de situation ?

Toutes les situations décrites ci-dessus.

Avec quel(s) opérateur(s) ?

- SETIS
- Bruxelles Accueil

Quel est le montant affecté à ce poste de dépense ?

58.230,16 € (32.699,8 € en 2017)

51. Avez-vous rencontré des difficultés dans le cadre du recours à l'interprétariat ? Si oui, lesquelles ?

Oui

Disponibilité et fiabilité des interprètes

en comparaison avec l'année précédente, les annulations de dernières minutes ont été moins fréquentes. Cela s'explique notamment par une meilleure connaissance des interprètes par les travailleurs (appel de préférence aux interprètes avec lesquels cela fonctionne bien).

Rencontres et communication avec les opérateurs

Afin de s'assurer que la collaboration se passe le mieux possible, des échanges entre les responsables (emails, appels téléphoniques) et des rencontres ont lieu lorsque cela est nécessaire (en cas de problème de qualité, problème relationnel entre un travailleur et un interprète, de modification de procédure...). En 2018, une partie de l'équipe de VIA a rencontré l'équipe de Bxl Accueil afin de pouvoir échanger sur ce genre de difficultés rencontrées. Par ailleurs, le formulaire d'évaluation de l'interprète à compléter à la fin de chaque prestation mis en place par Bxl Accueil est vraiment un atout ; cela permet de mieux cibler les difficultés et d'améliorer le partenariat. Une rencontre avec le Setis est aussi prévue début 2019.

Augmentation de la flexibilité

Lorsqu'un bénéficiaire ne se présente pas au rendez-vous, au lieu d'annuler la prestation, l'interprète appelle -au côté de l'accompagnateur social- les listes de participants aux prochaines formations afin de confirmer leur participation. Nous essayons également de faire preuve de plus de flexibilité concernant les interprètes pour les langues rares (tigrinya, soussou, tibétain...), en nous renseignant d'abord sur la disponibilité de l'interprète et en programmant la formation selon sa disponibilité.

Nous attirons l'attention sur le fait que les coûts pour l'interprétariat ont doublé en 2018, et que nous avons mis en place certaines mesures pour limiter les dépenses (meilleure coordination pour réserver le même interprète durant plusieurs heures, afin de limiter les frais de déplacement...). Toutefois, il est encore nécessaire de réfléchir à des mesures qui nous permettront de diminuer les dépenses (par exemple, mise en place de séances collectives d'information au sujet du BAPA pour les inscriptions...) ou qui nous permettront d'augmenter le budget alloué à l'interprétariat.

LE PROJET CAMIM

VIA, accompagnée du Groupe de recherche sur les Relations Ethniques, les Migrations et l'Égalité (GERME – ULB), a émis le souhait de porter un projet qui puisse rendre la Région bruxelloise résiliente en termes d'accueil des primo-arrivants. Il tient en effet à cœur à l'asbl VIA de pouvoir, en plus de sa mission principale d'organisation du parcours d'Accueil, réfléchir et approfondir certaines thématiques liées au public primo-arrivant.

Le projet CAMIM « Co-crédons un meilleur Accueil et une Meilleure Intégration des Migrants à Bruxelles » est issu d'un appel à projet CO-CREATE lancé par INNOVIRIS.

Le constat

Le point de démarrage de ce projet est le constat d'une perturbation du système d'accueil des migrants bruxellois. Si les besoins à court terme des migrants sont plus ou moins absorbés par les différents services d'accueil bruxellois, la question de l'inclusion à long terme renvoie à une dynamique sociale beaucoup plus large et ne semble actuellement pas avoir trouvé de réelle réponse.

Objectif du projet

Ce projet qui s'étale sur une période de trois ans (2018-2021), vise à améliorer l'accueil des personnes migrantes par le biais d'une recherche et d'une action participatives impliquant les primo-arrivants, les associations actives dans le secteur de l'accueil, et les citoyens de la Région.

Pour garantir cet objectif, nous souhaitons sortir des cadres classiques où le primo-arrivant est systématiquement perçu comme usager ou bénéficiaire des politiques d'accueil.

Un angle d'approche innovant

Le projet CAMIM invite à la co-création d'un parcours d'accueil composé d'activités et de services parallèles et complémentaires à ce qui est déjà proposé, tenant compte du PARCOURS DE VIE des primo-arrivants, de leurs ressources individuelles et de leurs besoins à moyen et long-terme, en vue de maximiser l'impact des services à destination des migrants en RBC.

Dans ce projet « Co-create » l'ensemble des parties prenantes participent à l'élaboration du projet, et c'est le public primo-arrivant qui est au centre de la réflexion. Le projet (contenu, méthode...) se développe en fonction de leurs retours et de leurs expériences.

De nombreux ateliers participatifs ont été réalisés avec ce public. A ce stade, trois Projets de Parcours de Vie ont été retenus par les participants :

A. La mise en place d'une cellule de bénévolat

Constat

Lors des ateliers participatifs organisés avec les participants majoritairement primo-arrivants en 2017 (montage projet) et 2018 (démarrage projet), et aussi avec des associations et des citoyens, la volonté de pouvoir faire du bénévolat est ressortie à de nombreuses reprises. Les raisons invoquées par les participants primo-arrivants étaient diverses et variées (pour se créer un réseau social ; pour exister au sein de la société d'accueil ; se reconstruire ; montrer que l'on a des compétences ; se créer un réseau social et des connaissances...). Cette envie et ce besoin de la part du public primo-arrivant a souvent été soulignée également par l'équipe des accompagnateurs sociaux de VIA. Lors du bilan social réalisé au début du parcours d'accueil, de nombreux bénéficiaires parlent en effet de la difficulté d'accès à des activités bénévoles (barrière de la langue, craintes, méconnaissance du réseau associatif et de la société d'accueil).

Objectifs

Forte de son expérience, de sa connaissance du public et d'un vaste réseau de partenaires, VIA pourrait répondre à ce besoin en facilitant l'accès au bénévolat pour le public primo-arrivant (créer du lien entre le public primo-arrivant motivé par un projet de bénévolat, et des structures associatives à la recherche de ressources humaines et d'un partenariat de ce type). La cellule bénévolat a aussi pour ambition de partager son expérience avec d'autres structures et associations et si possible, de développer et partager des outils de mise en relation qui pourront être utiles à tous les acteurs de l'accueil à Bruxelles.



B. L'organisation d'un module de confiance en soi

Constat

Après plus de deux ans d'expérience de mise en place du parcours d'accueil, et au vu de la vulnérabilité du public, il était ressorti de manière évidente qu'un tel module était nécessaire afin d'aider les personnes à identifier les ressources dont ils ont besoin et à les mobiliser efficacement.

Objectifs

Le module de confiance en soi a pour objectif de permettre aux participants de prendre un temps de réflexion pour eux, de réfléchir à leur parcours, leurs rêves, leurs choix et actions faites par le passé et de se projeter dans le futur. En partant du principe que la confiance en soi est une compétence qui se travaille, le module vise à renforcer cette compétence en partant du parcours de vie de la personne et des ressources dont elle dispose (en Belgique et au pays d'origine). Ce module permet ainsi à ses participants de pouvoir se mettre en action et de les encourager à concrétiser les projets qu'ils ont en tête.

Le module a été pensé comme une étape nécessaire au sein du projet CAMIM, permettant à ses participants de se mettre en action avec une idée plus affinée de leurs projets et de leurs ressources disponibles pour y parvenir. Cela contribue également à ce que les primo-arrivants puissent s'investir durablement dans le projet CAMIM et qu'ils puissent être redirigés vers les Projets de parcours de Vie existants répondant à leurs besoins (maison d'Immersion ; Cellule de bénévolat).



C. L'ouverture d'une Maison d'Immersion

L'idée de la Maison d'Immersion a émergé lors des ateliers participatifs organisés avec les participants majoritairement primo-arrivants en 2017 (montage projet) et 2018 (démarrage projet), et aussi avec des associations et des citoyens belges.

Constat

Tout d'abord, les primo-arrivants co-chercheurs ont fait part du constat que les cours de français FLE (Français Langue Etrangère)/Alpha proposés dans le cadre du parcours d'accueil sont très utiles. Mais une fois les cours terminés, il leur est difficile de pouvoir pratiquer et entretenir leurs connaissances du français. Ils ont décrit une perte de leurs acquis petit à petit, faute de ne pas pouvoir trouver une structure ou un service adéquat (tables de conversation et cours souvent remplis, pas adaptés à des niveaux de langues et des profils d'apprentissage très hétérogènes...).

Les participants ont également mis en évidence le manque d'espaces et lieux de rencontre avec des "vrais Belges". Cela leur serait bénéfiques pour diverses raisons qu'ils ont décrites telles que "rompre avec la timidité de pratiquer le français avec un inconnu", "sortir de sa zone de confort"....

Objectifs

Pour répondre à ces besoins, la Maison d'Immersion est envisagée en complémentarité avec les cours de langue déjà proposés dans le cadre du parcours d'accueil. L'objectif poursuivi par ce projet innovant est de permettre aux primo-arrivants qui suivent des cours de français, ou ayant suivi des cours de français, de venir pratiquer le français dans un contexte informel qui puisse se rapprocher le plus possible du réel, de leur quotidien. Les participants ont beaucoup insisté sur le caractère informel de cette Maison lors des ateliers, afin de favoriser "la pratique du français de la rue et du français de tous les jours". La Maison d'Immersion souhaite offrir un espace où chacun puisse venir gratuitement pratiquer le français en fonction de ses disponibilités et besoins. Cet espace se veut accessible à tous et pour tous les niveaux de français ; il vise la pratique de la langue d'abord grâce à la rencontre (possibilité de venir boire un café), mais aussi à l'aide d'activités proposées aussi bien par les primo-arrivants que par des bénévoles/citoyens belges.

L'objectif à terme est de permettre aux primo-arrivants et aux citoyens de s'approprier le concept et de participer activement à la gestion de la Maison d'Immersion (permanence, animation, gestion des activités, ...).



Ces trois nouveaux projets démarrent début 2019. Une mise à jour de leur avancement est régulièrement sur le site internet de l'asbl VIA <http://www.via.brussels/projet-camim/>

MOYENS, RESSOURCES ET BESOINS

52. En 2018, avez-vous bénéficié d'autres ressources que celles allouées par la CCF dans le cadre de son décret relatif au parcours d'accueil ? Si oui, complétez le tableau suivant :

Source	Type + montant estimé	Utilisation
Commune de Schaerbeek	Subvention annuelle (74.285 €)	Hébergement HSS + Dépenses non admises par la COCOF
Commune de Molenbeek	Subvention annuelle (40.000 €)	Dépenses non admises par la COCOF
Innoviris	Subvention (89.287 €)	Projet Co-Create : « CAMIM »

53. Décrivez la composition de votre équipe au 31/12/2018

	Fonction	Diplôme	Régime de travail	Langues parlées
1	Directrice	Master Sciences Politiques	temps plein	EN
2	Directrice adjointe et Chargé de projet CAMIM	Master Sciences Développement	4/5ème	EN / ALL
3	Responsable admin/fin	Master Sciences Gestion	temps plein	EN
4	Coordinatrice et Chargé de projet CAMIM	DEUG Littérature	temps plein	EN / ESP
5	Responsable admin/planification	CESS	temps plein	/
6	Responsable admin/planification	Bachelier Photographie	mi-temps	EN
7	Formatrice	Licences philologie et AESS	4/5ème	EN / ESP / ARABE
8	Formatrice	Master en psychologie	4/5ème	EN / ARABE
9	Formatrice	CESS	temps plein	EN / ARABE / KURDE / TURC
10	Formateur et Chargé de projet CAMIM	Master en science de l'éducation	temps plein	EN / ARABE
11	Accueillante Schae	Master admin. éco et sociales	temps plein	EN / ARABE
12	Accueillante Mol	CESS	temps plein	LINGALA
13	Coordinateur et Accompagnateur social	Master Sciences Politiques	temps plein	EN
14	Accompagnateur social	Bachelier en Droit	temps plein	PEUL
15	Accompagnateur social	Licence travail social	temps plein	DIALECTES AF. OUEST
16	Accompagnateur social	Bachelier assistant social	temps plein	SWAHILI
17	Accompagnateur social	Bachelier en comptabilité	temps plein	ARABE
18	Accompagnateur social	Bachelier assistant social	temps plein	EN / ARABE
19	Accompagnateur social	Bachelier en psychologie	3/5ème	ARABE
20	Accompagnateur social	Master sciences sociales	4/5ème	EN / ALL

21	Accompagnateur social	Master en psychologie	temps plein	EN
22	Accompagnateur social	Master sciences sociales	temps plein	EN / ESP
23	Accompagnateur social	Bachelier assistant social	temps plein	ARABE
24	Accompagnateur social	Bachelier assistant social	temps plein	TURC
25	Accompagnateur social	Bachelier assistant social	temps plein	ESPAGNOL
26	Accompagnateur social	Master en traduction	temps plein	EN / ARABE / PERSAN
27	Accompagnateur social	Bachelier assistant social	4/5ème	EN / BOSNIEN
28	Accompagnateur social	Bachelier Histoire et Lettres	4/5ème	EN / ITALIEN
29	Accompagnateur social et Chargé de projet CAMIM	Master anthropologie	temps plein	EN / ESP

54. Décrivez votre équipe du point de vue de la mixité des origines et des genres

- Mixité des origines : l'équipe de VIA est très multiculturelle (Belgique, France, Italie, Rwanda, Cote d'Ivoire, Sénégal, Guinée, Djibouti, Maroc, Algérie, Albanie, Turquie, Syrie,...)
- Mixité des genres : 19 femmes / 10 hommes

55. Décrivez les formations suivies par votre équipe ou par certains des membres de celle-ci au cours de l'année 2018

Nom de la formation	Opérateur	Dates	Fonction des travailleurs ayant participé à la formation
FOFOCI	CBAI	6 sessions février-décembre 2018	Formateurs
Test linguistiques ALPHA	Lire & Ecrire	Janvier 2018 Mai 2018 Décembre 2018	Nouveaux collaborateurs accompagnateurs sociaux
Savoir gérer l'urgence	Exil	23 janvier 2018	Accompagnateur sociaux et coordinateurs
Santé mentale : Exile et traumatisme	Ulysse	Session 1 : 27 et 29 mars 2018 Session 2 : 21 et 26 juin 2018	Accompagnateur sociaux et coordinateurs
Parcours d'intégration et Droits	ADDE	7 Jours entre janvier et novembre 2018	Accueillantes
Droits des Etrangers	ADDE	6 demi-jours en avril 2018	Accompagnateur sociaux et coordinateurs
Evolution des politiques migratoires	CBAI	16 novembre 2018	Toute l'équipe
Secret professionnel et déontologie	Guilhem Lautrec	4 décembre 2018	Toute l'équipe
Valeurs et fonctionnement	EDJ	9 et 23 octobre 2018 6 novembre 2018	Toute l'équipe
Recyclage secourisme	Croix-Rouge	29 mars 2018 19 septembre 2018 5 novembre 2018	Directrice Accompagnateur social Coordinateur
Séminaire finance	Fernand Maillard	14 novembre 2018	Directeur financier
Protection des données(RGPD)	CESSoC	6 septembre 2018	Directeur financier

56. Avez-vous du expérimenter des départs entraînés par une décision du travailleur (i.e. faites-vous, comme d'autres structures, l'expérience d'un turn-over important et potentiellement problématique) ?

Une démission

57. Identifiez-vous des besoins - pouvant améliorer la qualité de votre travail - en termes d'outils ou de formation ?

Oui.

Formation continue

Droits des étrangers, droits sociaux, offre ISP, techniques d'entretien et de coaching, écoute active, positionnement linguistique, formation à l'animation de groupes interculturels ; mise à jour en matière de citoyenneté, plus de formations proposées autour de l'outils APA (nouveauautés, utilisation optimale...).

Outils

Amélioration de l'outils APA en fonction de l'évolution des réalités du terrain (feedbacks utilisateurs, inscriptions aux modules collectifs...), aide à la planification.

58. Présentez un tableau succinct des frais engagés en 2018, en distinguant à tout le moins :

- Les frais de personnel liés au personnel principalement impliqué dans la direction, le secrétariat et la coordination. Indiquez également le nombre d'ETP correspondant à ces fonctions.
- Les frais de personnel liés aux travailleurs sociaux principalement engagés dans les missions d'accueil et d'accompagnement individuel. Indiquez également le nombre d'ETP correspondant à ces fonctions.
- Les frais de personnel liés aux travailleurs impliqués principalement dans les formations citoyennes. Indiquez également le nombre d'ETP correspondant à ces fonctions.
- Les frais de fonctionnement liés à l'occupation de locaux (loyer ou mensualités de remboursement d'un emprunt)
- Les frais de fonctionnement liés aux charges d'occupation des locaux (assurances, eau, gaz, électricité, téléphonie, etc.)
- Les frais de fonctionnement liés au matériel de bureau, petit matériel et informatique
- Les autres frais de fonctionnement (précisez si des postes vous apparaissent comme importants)

	VIA - Frais de personnel	COCOF - Frais de personnel -Di- rection - secrétariat -coordination	COCOF - Frais de personnel - Accompagnateur sociaux	COCOF - Frais de person- nel -Formateurs
Salaire Brut	876.356,53 €	238.567,05 €	522.311,46 €	115.478,02 €
Frais de déplacement	15.515,11 €	3.857,93 €	10.230,39 €	1.426,79 €
Charges patronales	282.073,61 €	76.714,27 €	168.743,86 €	36.615,48 €
Réduction ONSS	- 29.021,52 €	- 19.264,93 €	- 9.076,29 €	- 680,30 €
Exonération PP	- 2.242,95 €	- 601,90 €	- 1.349,06 €	- 291,99 €
Chèques-repas	29.551,17 €	6.655,93 €	18.815,41 €	4.079,83 €
Intervention ONEM	- 4.500,00 €		- 4.500,00 €	
Autres forfaits	2.240,00 €	2.240,00 €		
ETP		6,55	16,10	3,55
TOTAL	1.169.971,95 €	308.168,35 €	705.175,77 €	156.627,83 €

	VIA - Frais de fonctionnement
Activités et animation	37.195,90 €
Locations et charges	148.875,94 €
Frais administratifs	60.886,95 €
Frais de déplacement	214,12 €
Sous-traitance	73.837,48 €
Investissements	86.301,16 €
TOTAL	407.311,55 €

	VIA - Schaerbeek	VIA - Molenbeek	TOTAL
Frais de fonctionnement - loyers	48.524,37 €	41.385,12 €	89.909,49 €

Frais de fonctionnement - charges d'occupation Electricité		
Eau		377,31 €
Electricité		9.565,11 €
Mazout		6.202,09 €
assurances		1.208,16 €
téléphonies + internet		24.297,91 €
Taxes		13.997,18 €
Entretien		15.945,20 €
TOTAL		71.592,96€

	Petit matériel	Matériel spéci- fique	Matériel in- formatique	TOTAL
Frais de fonctionnement - matériel	2.435,66 €	2.642,99 €	3.067,35 €	8.146,00 €

	Impressions	Frais de gestion - secrétariat social	Honoraires interprètes - traductions	TOTAL
Frais de fonctionnement - autres	9.482,67 €	7.744,42 €	58.230,16 €	75.457,25 €

59. Avez-vous rencontré des difficultés avec les contraintes/exigences budgétaires ou logistiques présentes dans les textes ?

Les difficultés rencontrées sont :

- Le manque de ressources humaines pour assurer le suivi individuel (accompagnateurs sociaux) des parcours plus long qu'un an.
- Le manque de ressources humaines pour organiser et animer les formations collectives (animateurs/formateurs).
- Le manque de ressources humaines pour la planification et de la logistique.
- La non prise en compte de la dérive barémique dans la dotation budgétaire actuelle. En effet, l'asbl est tenue légalement d'appliquer l'augmentation barémique en fonction de l'ancienneté et la subvention est indexée uniquement en fonction de l'indice santé moyen de l'année précédente. Les premiers effets de cette augmentation barémique se sont fait sentir sur l'exercice 2018 et la subvention a pu tout juste palier à cette augmentation. **Par contre, la subvention 2019 ne permettra plus d'absorber cette charge salariale supplémentaire.**
- Le respect de la proportion des 48% des frais de fonctionnement. La cause principale est la charge salariale des 4 formateurs. Cette difficulté sera encore plus importante dans le courant de l'année 2019 étant donné que VIA devra faire appel à plus de formateurs tant au niveau interne qu'externe.
- La provision pécule de vacances qui n'est pas une dépense éligible pour la COCOF.
- Les frais d'interprètes.