



VIA

BUREAU D'ACCUEIL
POUR PRIMO-ARRIVANTS

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2019**

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 2020

Les questions présentes dans ce document constituent le contenu devant nécessairement être présent dans votre rapport d'activités. 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	5
LE PUBLIC À L'ACCUEIL DU BAPA	6
LE PUBLIC ADMIS	9
LE VOLET PRIMAIRE	24
LE VOLET SECONDAIRE	40
LES DIFFICULTÉS POUR LES BÉNÉFICIAIRES	53
L'INTERPRÉTARIAT ET LA QUESTION DES LANGUES	55
PARTENARIAT	57
LE PROJET DASC	59
LE PROJET PEPA	60
LE PROJET CAMIM	61
MOYENS, RESSOURCES ET BESOINS	65
RECUEIL DE SITUATIONS –VÉCUES – D'ACCOMPAGNEMENT	71

A l'origine du projet VIA asbl, il y a un appel à candidature lancé en 2015 par la Commission communautaire française (COCOF). Un comité de pilotage composé de représentants des cabinets de la cohésion sociale (Schaerbeek/ Molenbeek) et du secteur associatif s'est créé et réuni afin de discuter de l'opportunité de déposer une candidature commune.

La mise en place de VIA a été rendue possible grâce à l'expertise et à la mise en commun des connaissances du comité d'accompagnement composé :

De pouvoirs publics reconnus : Commune de Schaerbeek - Commune de Molenbeek - CPAS de Schaerbeek - Mission Locale de Schaerbeek

Du tissu associatif dense et expérimenté : Harmonisation Sociale de Schaerbeek - SAMPA/LES- Coordination sociale de Schaerbeek – CEDAS – Proforal - GAFFI – Solidarité savoir - Maison de Quartier Helmet

En parallèle, une étude ainsi qu'un colloque ont été réalisés par la CASS sur les primo-arrivants à l'initiative du CPAS de Schaerbeek. Une étude de faisabilité a également été commandée à l'IRFAM.

L'agrément comme bureau d'accueil pour primo-arrivants de catégorie IV (Capacité : 2000 dossiers/an) par le Collège de la Commission communautaire française, a été obtenu le 23 septembre 2015. VIA a ouvert ses portes au public et accueilli ses premiers bénéficiaires en mars 2016.

Au début de l'année 2019, après 3 ans de fonctionnement, l'équipe de Via a effectué un travail de fond, en intelligence collective, pour définir sa mission et ses valeurs :

La mission de VIA est de favoriser la participation sociale, culturelle et économique des nouveaux arrivants à Bruxelles pour contribuer au vivre ensemble dans une société inclusive.

Les valeurs sont

**Respect – équité – partage- créativité-
enthousiasme - professionnalisme**

INTRODUCTION

VIA achève sa 4^e année d'existence depuis sa création, et approfondit son expertise sur la mise en oeuvre du Parcours d'accueil en Région de Bruxelles Capitale et sur le public primo-arrivant.

En 2019, dans le Parcours d'accueil de VIA, les **femmes** sont surreprésentées par rapport aux hommes : dans toutes les nationalités, à l'exception des territoires palestiniens. Les femmes indiennes le sont quasi 4 fois plus, les femmes guinéennes et marocaines le sont 2 fois plus.

Dans notre travail, nous constatons que la réalité de la problématique de genre est exacerbée pour les personnes primo-arrivantes (violence conjugale, situation financière, foyer monoparental, santé,...). L'équipe de VIA y est particulièrement attentive et renforce constamment son expertise et ses relais en la matière. Ce rapport compte bien l'illustrer.

Cette année, nous attirons également l'attention sur le grand besoin de relais auprès de service de **santé mentale**, spécialisés pour le public primo-arrivants (langue et interculturel). Les accompagnateur-trices de VIA n'ont ni la mission, ni les compétences pour assurer ce type de service et se sentent régulièrement démunis face au manque de disponibilités de ces service saturés.

Aussi, l'équipe a dû s'adapter aux particularités de la **population DOM**, en grande majorité analphabète et dont les normes sociales sont très différentes. L'accueil de cette communauté est un enjeu important pour Bruxelles. VIA a réussi à créer un lien de confiance avec le public DOM qui suit le Parcours d'accueil.

Comme déjà dit en 2018, l'équipe de VIA fait face à un nombre dossiers beaucoup trop élevé par rapport au nombre d'accompagnateurs sociaux. Notons que la diversité des accompagnements nécessite une expertise de plus en plus poussée dans beaucoup de domaines sociaux : les échanges d'expérience, le travail de fond et les rencontres de partenaires font parties de l'ADN de VIA. Ils permettent à l'équipe d'offrir le meilleur accueil possible à ses bénéficiaires.

Enfin, tout cela ne serait possible sans l'énergie d'une équipe formidable : vous le découvrirez tout au long de ce rapport et également dans les récits des accompagnateurs sociaux, que vous trouverez en annexes. La richesse de ce recueil illustrera les informations chiffrées et les réponses aux questions que vous trouvez ci-dessous ; bonne lecture !

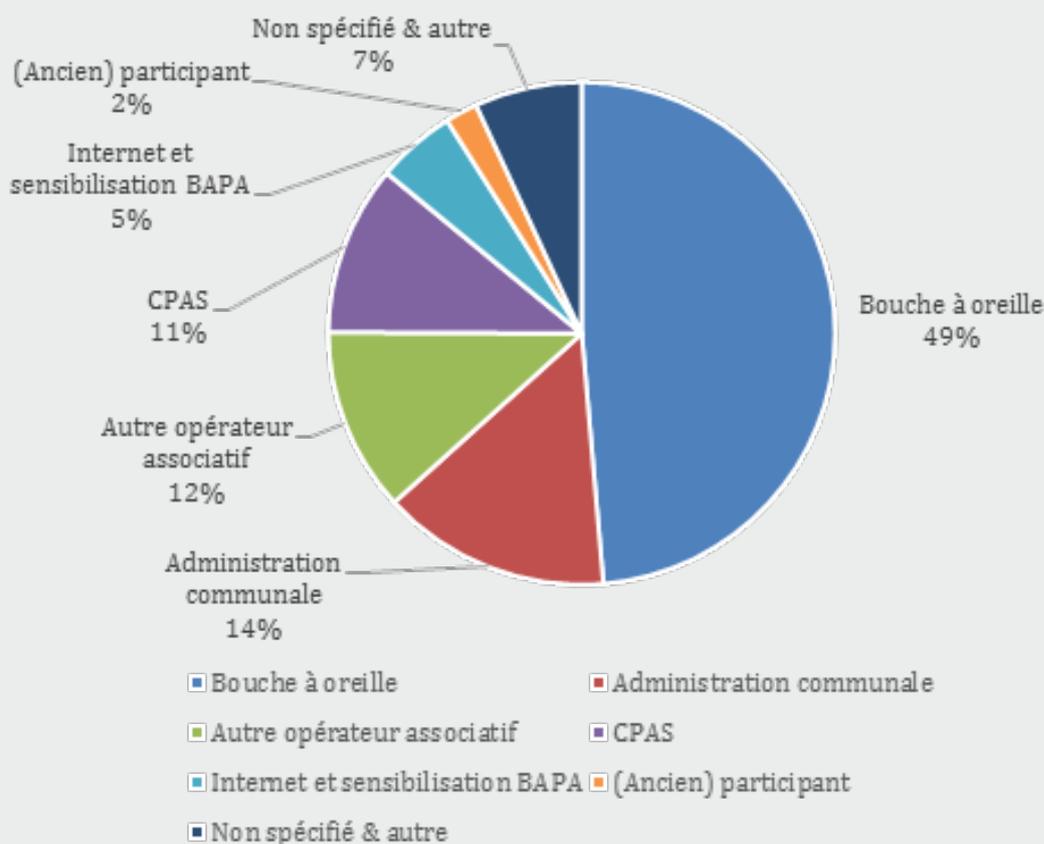
LE PUBLIC À L'ACCUEIL DU BAPA

Au total,
2127 personnes
se sont présentées dans notre bureau d'accueil
au cours de l'année 2019 pour s'inscrire dans le parcours, dont
1256 femmes et **871 hommes.**

Au 31 décembre 2019,
2865 personnes
étaient suivies activement dans le cadre du parcours,
dont
946 personnes
identifiées comme analphabètes,
c'est-à-dire
1/3 du public

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

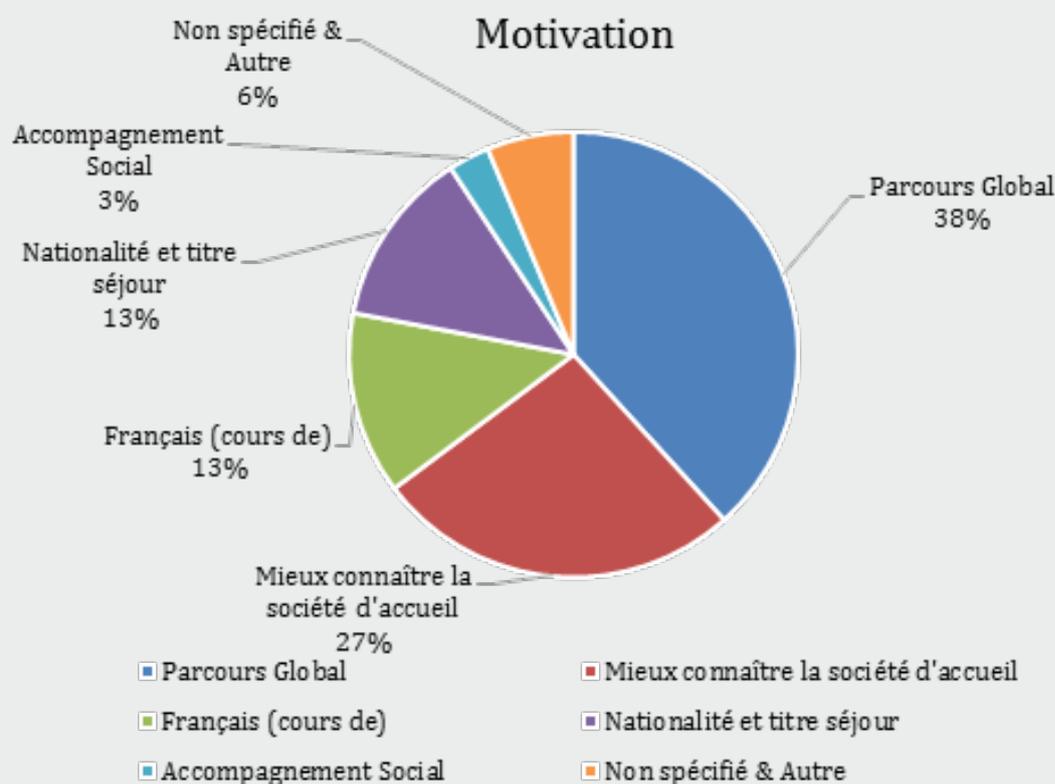
Sur base de leurs déclarations¹, ces personnes ont été orientées vers VIA de la manière suivante :



1 Source : registres d'accueil des deux antennes de VIA.

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

Objet de la demande	Femme	Homme	Total	%
Parcours Global	470	345	815	38%
Mieux connaître la société d'accueil	357	205	562	26%
Français (cours de)	158	124	282	13%
Nationalité	76	66	142	7%
Nationalité et titre séjour	74	36	110	5%
Exigence CPAS	20	18	38	2%
Accompagnement Social	15	10	25	1%
Titre de séjour (renouvellement)	15	5	20	1%
Trouver un travail	2	4	6	0%
Non spécifié	69	58	127	6%
Total général	1256	871	2127	



Notons ici que la motivation « déclarée » lors de l'inscription s'avère souvent en cacher une autre : En général, des exigences 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.

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 perçu 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.

En 2019, 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 souvent 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 opérateurs de formation citoyenne reconnus. Par rapport à l'année précédente, on constate une **hausse de plus de 10% de la motivation liée au parcours global**, au détriment des raisons uniques de motivation déclarée de suivre le parcours (cours de français, citoyenneté...). Notre hypothèse est que le dispositif est mieux connu de la part du public qui se présente chez VIA, et donc mieux relayé par les autres institutions.

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

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 :

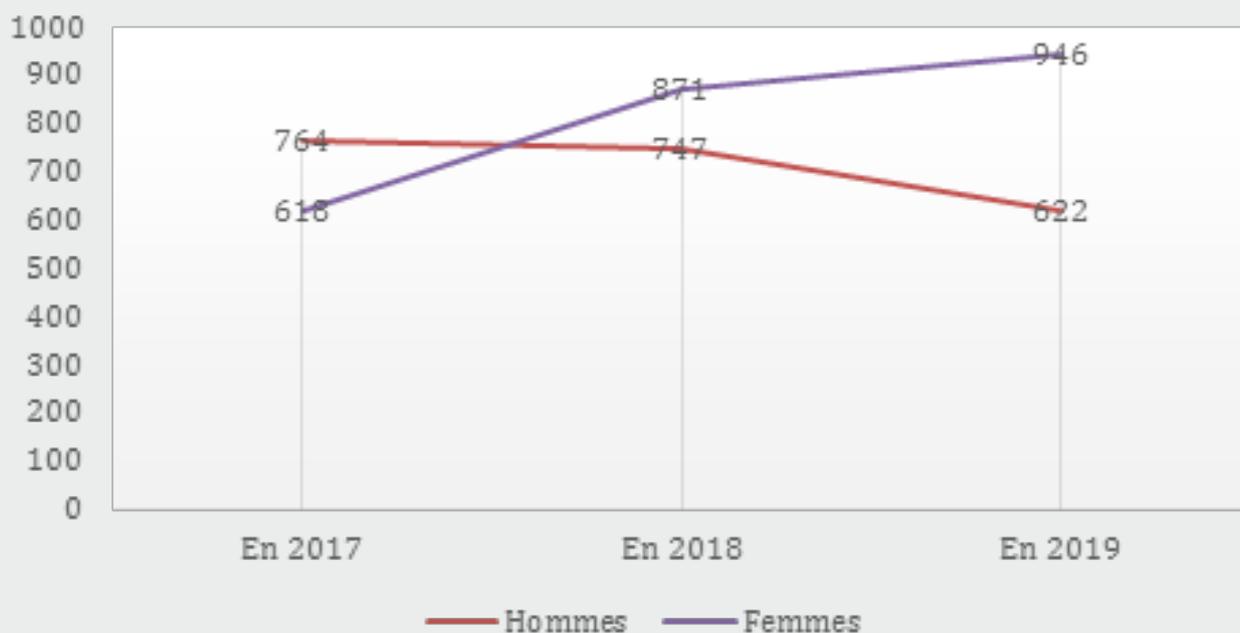
Certaines personnes primo-arrivantes se présentent aussi à VIA pour résoudre un problème particulier, soit spontanément, soit parce qu'elles ont été orientées vers nos services. Il s'agit le plus souvent de difficultés liées au logement, à la situation familiale, à la situation financière, à la perte du revenu d'intégration sociale, à la situation de séjour, ou à tout autre problématique ressentie comme urgente.

LE PUBLIC ADMIS

1. Combien de personnes ont été admises dans le parcours au sein de votre BAPA ?

Nombre de personnes admises	En 2017	%	En 2018	%	En 2019	%
Hommes	764	55%	747	46%	622	40%
Femmes	618	45%	871	54%	946	60%
Total	1382		1618		1568	

Evolution du genre - public admissible



VIA aura mis 2 ans pour atteindre le volume de personnes admises prévues dans son agrément (entre 1500 et 2000 nouveaux dossiers), et maintient ce volume depuis.

Nous observons un renforcement de la tendance concernant l'inscription de femmes dans le parcours.

En 2019,
6 personnes sur 10
 inscrites chez VIA sont
des femmes.

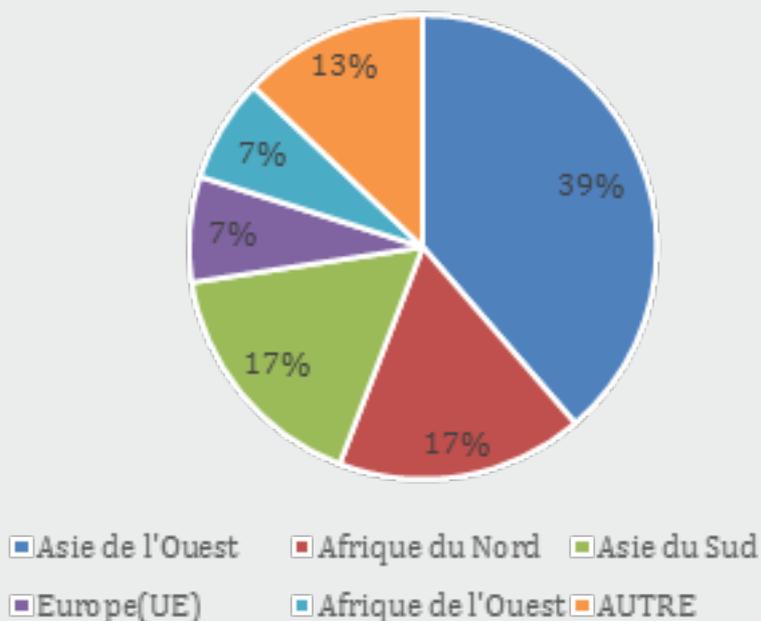
2. Quel est le profil des personnes admises dans le parcours d'accueil en 2019 ?

a. Du point de vue de la nationalité

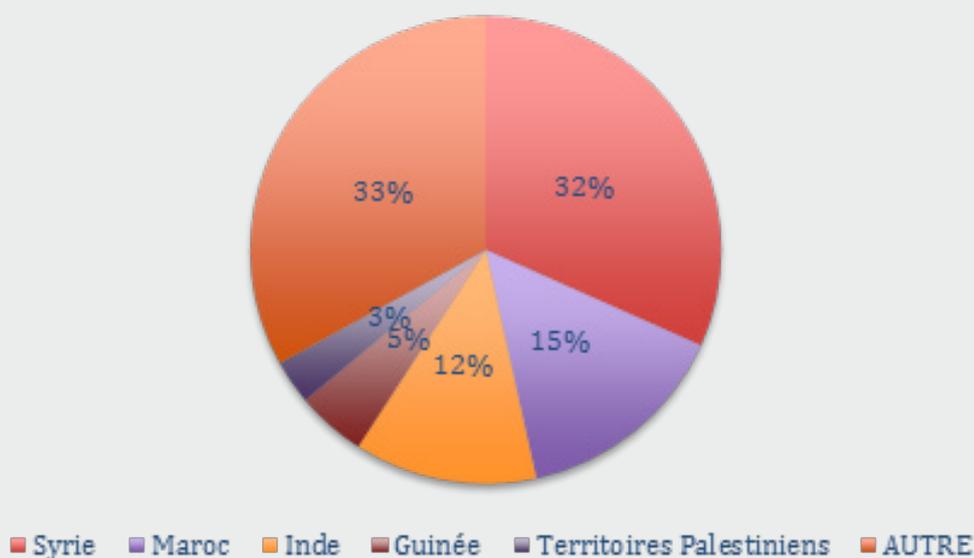
i. Tableau

Groupe de nationalité	2019		Total	Pourcentage
	Homme	Femme		
	Effectif	Effectif	Effectif	
Asie de l'Ouest, dont :	285	322	607	39%
Irak	12	12	24	
Territoires Palestiniens	39	9	48	
Syrie	216	281	497	
Turquie	10	15	25	
Afrique du Nord, dont :	91	177	268	17%
Maroc	76	157	233	
Asie du Sud, dont :	76	187	263	17%
Afghanistan	23	9	32	
Inde	42	155	197	
Europe(UE), dont :	53	62	115	7%
Bulgarie	11	14	25	
Italie	10	11	21	
Roumanie	14	15	29	
Espagne	10	10	20	
Afrique de l'Ouest, dont :	39	74	113	7%
Guinée	25	50	75	
Europe(Hors UE)	14	31	45	3%
Afrique Centrale	14	23	37	2%
Afrique de l'Est	17	19	36	2%
Amérique du Sud	14	22	36	2%
Amérique Centrale	10	12	22	1%
Asie de l'Est	2	5	7	0%
Asie du Sud-Est	1	5	6	0%
Caraïbes	3	3	6	0%
Amérique du Nord	2	2	4	0%
Apatride	1	1	2	0%
Asie Centrale	0	1	1	0%
Afrique du Sud	0	0	0	0%
Total	622	946	1568	100%

Origine par région



Top 5 origine par pays



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

Même si cette nationalité reste de loin la plus importante en nombre, on constate une diminution des personnes en provenance de **Syrie** pour la deuxième année consécutive.

Les personnes originaires d'Afghanistan sont sous-représentées par rapport aux chiffres du CGRA pour l'année 2019 (plus de demandes d'Afghan-es que de Syrien-es sur l'année). Il est possible que ceux-ci s'installent en majorité dans une des deux autres régions ou, autre hypothèse, que ceux-ci ne soient pas orientés vers le parcours d'accueil franco-ophone bruxellois.

En 2019, 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. La plupart

des personnes qui ont introduit une demande de protection internationale étaient originaires de Syrie, de Palestine, d'Afghanistan et d'Irak, c'est-à-dire des pays et des régions en conflits². 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 le "bouche à oreille", ce qui explique que certaines nationalités sont surreprésentées par rapport à d'autres.

LES DOMS

Les Doms forment depuis tout temps une communauté à part. Dans le Moyen-Orient, il y a plus de 5 millions de Doms. La Syrie a la population la plus importante du Moyen-Orient. Les Doms forment la branche orientale des Roms. A Bruxelles, ils vivent essentiellement sur les communes d'Anderlecht, de Schaerbeek, St Josse-Ten-Noode et de Molenbeek-Saint-Jean. Marginalisés et discriminés depuis des siècles, ils ont toujours vécu en dehors de la société avec leurs propres normes sociales. Au sein de VIA, nous avons rapidement constaté qu'une partie importante de la communauté arabophone étaient composée de Doms avec des difficultés « particulières » (mariages précoces, violence conjugale, absence de scolarité des enfants, irrégularité aux cours de langues, aux rendez-vous, méconnaissance du système scolaire,...), ainsi qu'une très grande méfiance vis-à-vis de toutes les institutions.

Face à ce constat, nous avons adapté nos formations (pas uniquement pour eux mais essentiellement pour les personnes analphabètes, une grande majorité étant Doms) en travaillant beaucoup plus à partir d'images, en petits groupes, en organisant plus de visites extérieures, ... De plus, nos accompagnateur-trices sociaux-les ont pris plus de temps pour sensibiliser ce public aux normes et lois belges. Nous avons constaté que ce travail porte petit à petit ses fruits puisque de plus en plus de femmes Doms suivent nos formations (la confiance et le bouche à oreille étant indispensables). En 2020, nous envisageons de porter un projet spécifique de sensibilisation au sein de la communauté Doms, en partenariat avec la police et les services de préventions des communes de Schaerbeek et Molenbeek St Jean.

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

Comme les années précédentes, la demande en langue arabe est soutenue. En plus des 10 travailleur-euses parlant l'arabe chez VIA, nous faisons très régulièrement appel à l'interprétariat social afin de pallier aux besoins linguistiques au niveau de l'accueil, de l'accompagnement, du Droits et Devoirs, de l'inscription aux modules linguistiques et de la formation citoyenne.

Cette forte utilisation de l'interprétariat social nécessite un travail plus conséquent d'anticipation et de logistique. L'interprétariat a également un impact sur la relation entre les bénéficiaires et les travailleur-euses.

Face à cette situation, nous adaptons également notre accompagnement social pour des

² Source : rapport CGRA 2019

personnes en exil, originaires de zones de conflits. En effet, face à certains troubles, le suivi est difficile et le besoin d'orientation vers des services de santé mentale spécialisés, pouvant les recevoir dans leur langue, est indispensable. Ce type de services étant en capacité insuffisante à Bruxelles, les accompagnateur-trices sociaux-les sont régulièrement démunis face à ce genre d'orientation.

b. Du point de vue de l'âge

i. Tableau

Groupe d'âges	Hommes	Femmes	Total	%
18-29 ans	234	346	580	37%
30-44 ans	281	477	758	48%
45-64 ans	103	118	221	14%
65-79 ans	4	5	9	1%
Total	622	946	1568	100%

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

Non.

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

Plus d'un tiers de notre public a moins de 30 ans. L'équipe d'accompagnateur-trices sociaux-les veille à se tenir informée des initiatives spécifiques à destination du public jeune afin de les y orienter (par exemple, notre partenariat avec Duo For a Job).

Actuellement, l'équipe pédagogique de VIA construit le contenu d'une formation citoyenne pour les moins de 30 ans.

Ce public jeune est parfois plus difficile à « capter », aussi bien dans les formations internes à VIA (Droits & Devoirs et formation citoyenne) que dans celles tenues par les opérateurs linguistiques partenaires.

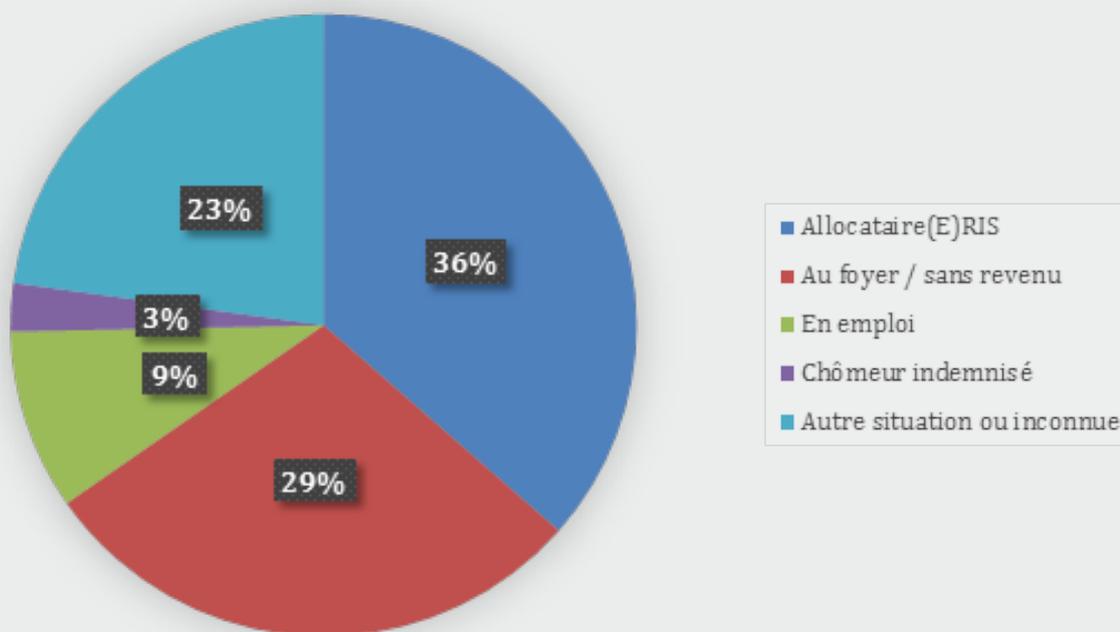
c. Du point de vue de la situation socio-économique

i. Tableau

Situation principale						
	Homme	%	Femme	%	Total	%
Allocataire(E)RIS	257	41%	315	33%	572	36%
Au foyer / sans revenu	84	14%	368	39%	452	29%
En emploi	97	16%	50	5%	147	9%
Autre	34	5%	31	3%	65	4%
Chômeur indemnisé	27	4%	12	1%	39	2%
Elève/Étudiant	9	1%	10	1%	19	1%
Indépendant	12	2%	7	1%	19	1%
Incapacité de travail	4	1%	3	0%	7	0%

Pensionné/prépensionné	2	0%	1	0%	3	0%
Travailleur non rémunéré	2	0%	1	0%	3	0%
Interruption totale de carrière	0	0%	0	0%	0	0%
Inconnue	94	15%	148	16%	242	15%
Total	622	100%	946	100%	1568	100%

Situation principale



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

4 femmes sur 10 ne bénéficient d'aucun revenu.

Les hommes sont surreprésentés dans la catégorie « en emploi ».

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

Etant donné le grand nombre de bénéficiaires allocataires du CPAS, nous avons régulièrement des contacts avec les assistant-es sociaux-les 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 conditionne ainsi 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 accompagnateur-trices et des formateur-trices, qui sont face à des personnes contraintes 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 elles, 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 accompagnateur-trices sociaux-les en matière de suivi individuel.

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

i. Tableau

	Homme	%	Femme	%	Total	%
Carte A	341	55%	573	61%	914	58%
Carte F	55	9%	140	15%	195	12%
Carte B	82	13%	112	12%	194	12%
Carte Orange	71	11%	44	5%	115	7%
Carte E	39	6%	42	4%	81	5%
Annexe 19	9	1%	17	2%	26	2%
Annexe 19ter	15	2%	8	1%	23	1%
Annexe 15	6	1%	8	1%	14	1%
Carte H	2	0%	1	0%	3	0%
Annexe 26	1	0%	0	0%	1	0%
Autre	1	0%	0	0%	1	0%
Carte F+	0	0%	1	0%	1	0%
Total	622	100%	946	100%	1568	100%

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

Nous n'avons pas de statistiques croisées entre titre de séjour et nationalité. Mais nous observons une croissance continue du nombre de cartes A (temporaires) et une diminution des cartes B (illimitées), ce qui reflète le renforcement des conditions d'octroi de cartes de durée illimitée par le gouvernement (Chiffres 2018 : carte A : 53% - carte B : 22% - carte F : 12%).

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

Nous nous adaptons à un public dont l'investissement dans le parcours est dépendant de la sécurité et de la durabilité de leur titre de séjour. Si celui-ci est précaire (séjour limité, titre de séjour à renouveler régulièrement), la personne aura non seulement le souci de ce renouvellement (plus de travail social sur le « droit de séjour » pour les travailleur-euses sociaux-les de VIA), mais aussi sera moins motivée dans son apprentissage (voir chapitre sur les formations).

e. Du point de vue des raisons de l'octroi du titre de séjour

i. Tableau

	Homme	%	Femme	%	Total	%
Regroupement familial	146	23%	462	49%	608	39%
Réfugié	250	40%	253	27%	503	32%
Protection subsidiaire	93	15%	94	10%	187	12%
Travail	71	11%	71	8%	142	9%
Citoyen Européen	23	4%	27	3%	50	3%
Article 9bis	13	2%	16	2%	29	2%
Autre	13	2%	16	2%	29	2%
Etudes	5	1%	4	0%	9	1%
Article 9ter	3	0%	2	0%	5	0%
Victime de trafic	2	0%	1	0%	3	0%
Inconnu	2	0%	0	0%	2	0%
MENA	1	0%	0	0%	1	0%
Total	622	100%	946	100%	1568	100%

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

En 2019, le motif « Regroupement familial » passe devant le motif « Réfugié » par rapport à 2018. Il est fort probable que des membres de la famille d'une personne arrivée comme réfugiée ayant déjà suivi le parcours à VIA, s'inscrivent pour suivre le parcours à leur tour.

Malgré que cela reste une part moins significative du public de VIA (en-dessous de 10%), on constate une augmentation assez sensible du motif « travail » (de 4 à 9%). Nous ignorons si c'est parce que les personnes obtenant un titre de séjour par le travail sont plus nombreuses ou si c'est parce que VIA atteint plus ce public qu'auparavant.

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

Vu la tendance à la hausse du nombre de personnes qui travaillent, nous avons planifié plus de modules Droits & Devoirs et de formations citoyennes en horaire décalé en 2020.

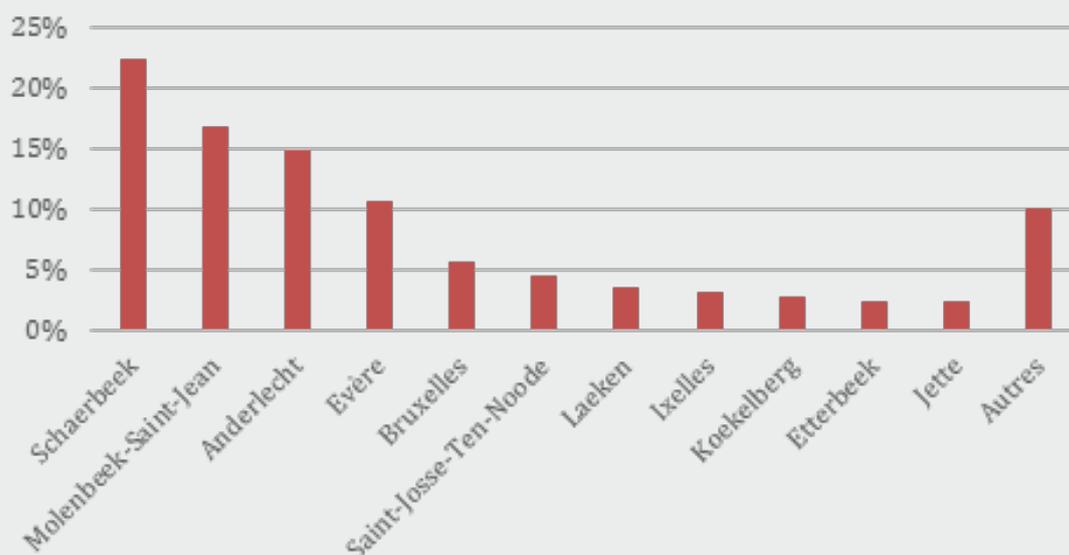
f. Du point de vue de la commune de résidence

i. Tableau

	Homme	%	Femme	%	Total	%
Schaerbeek	145	23%	208	22%	353	23%
Molenbeek-Saint-Jean	108	17%	156	16%	264	17%
Anderlecht	105	17%	128	14%	233	15%
Evère	36	6%	131	14%	167	11%
Bruxelles	34	5%	55	6%	89	6%
Saint-Josse-Ten-Noode	31	5%	41	4%	72	5%
Laeken	17	3%	40	4%	57	4%
Ixelles	28	5%	22	2%	50	3%

Koekelberg	21	3%	24	3%	45	3%
Etterbeek	14	2%	26	3%	40	3%
Jette	12	2%	28	3%	40	3%
Saint-Gilles	16	3%	12	1%	28	2%
Woluwé-Saint-Lambert	7	1%	16	2%	23	1%
Neder-Over-Heembeek	15	2%	5	1%	20	1%
Ganshoren	5	1%	14	1%	19	1%
Uccle	8	1%	11	1%	19	1%
Woluwé-Saint-Pierre	6	1%	9	1%	15	1%
Forest	10	2%	4	0%	14	1%
Berchem-Saint-Agathe	0	0%	8	1%	8	1%
Haren	2	0%	3	0%	5	0%
Auderghem	1	0%	2	0%	3	0%
Watermael-Boitsfort	1	0%	2	0%	3	0%
Région Flamande	0	0%	1	0%	1	0%
Total	622	100%	946	100%	1568	100%

Commune de domicile



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

Excepté une augmentation notable de 27% (augmentation brute) du public issu de la commune d'Anderlecht grâce au relais avec le service de prévention, il n'y a pas de grand changement par rapport à l'année 2018.

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, Evère, 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 de certains services communaux, CPAS et autres associations.

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

VIA entretient et développe des partenariats privilégiés avec les associations et institutions des communes d'origine de notre public.

g. Du point de vue du type de ménage

i. Tableau

	Homme	%	Femme	%	Total	%
Couple avec enfant(s) dans le ménage	178	29%	410	43%	588	38%
Famille monoparentale	55	9%	157	17%	212	14%
Personne isolée	139	22%	73	8%	212	14%
Couple sans enfant	61	10%	96	10%	157	10%
Autre	55	9%	48	5%	103	7%
Couple avec enfant(s) hors ménage	36	6%	19	2%	55	4%
Non défini	98	16%	143	15%	241	15%
Total	622	100%	946	100%	1568	100%

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

La moitié du public de VIA a des enfants. De plus, près d'une femme sur 5 qui suit le parcours élèves son/ses enfant(s) seule.

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

Oui, avec la mise en place d'une **collaboration avec Actiris permettant la garde d'enfants**, et avec une adaptation nécessaire des horaires des modules de formation, spécifiquement pour les femmes qui restent majoritairement en charge des enfants.

L'accueil et la garde des enfants de moins de trois ans représente la principale difficulté des personnes primo-arrivantes pour pouvoir suivre le parcours d'accueil. Nombre d'entre elles postposent d'ailleurs leur inscription pour ce motif. Concilier vie familiale et vie personnelle reste un défi en particulier pour les femmes isolées.

En 2019, **16 familles** ont pu bénéficier d'un accueil grâce à notre collaboration avec **Actiris** en ayant parfois la possibilité de combiner plusieurs types de formations. Au niveau de la répartition par formation, on relève le suivi de 7 personnes en Droits et Devoirs, 3 personnes en Formation citoyenne, 6 personnes en Français Alpha, 7 personnes en Français FLE.

12 familles n'ont pu trouver de place ce qui a entraîné des désinscriptions et une planification ultérieure de leur inscription.

LE PUBLIC NON ADMIS ET LE PUBLIC NON PARTICIPANT AU PARCOURS

3. Au cours de l'année 2019, combien de personnes se sont présentées dans votre BAPA et n'ont pu être inscrites lors du premier rendez-vous ou ne se sont pas inscrites dans le parcours ?

Motif	Nombre	
Ne respectant pas les conditions d'accès :	Ne disposant d'aucun titre de titre de séjour	14 personnes
	Ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois	58 personnes
	Etant installée en Belgique depuis plus de trois ans	333 personnes
	Résidant en dehors de la RBC	60 personnes
	Agée de moins de 18 ans	4 personnes
	Parce qu'elle était de nationalité belge	8 personnes
Parce que votre offre était saturée	0 personnes	
Parce que leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre développée	0 personnes	
Parce qu'elles étaient déjà inscrites dans un autre BAPA	0 personnes	
Autre	139 personnes	
Total	616 personnes	

Dans la continuité des situations observées les années précédentes, près de 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 du 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

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

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

Registres d'accueil des deux antennes.

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

En 2019, aucune personne n'a déclaré formellement à l'inscription que notre offre ne correspondait pas à leur demande.

Eventuellement, cela se traduira par des abandons en cours de volet 1, mais nous ne disposons pas de chiffres précis à ce sujet.

Dans les motifs « Autres », notons 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 et n'est 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 et est prête à entamer le parcours, mais à un niveau manifestement supérieur au niveau A2 du CERL.
- Recherche uniquement une orientation socio-professionnelle.

6. Vers quels opérateurs avez-vous réorienté ces personnes non inscrites dans le parcours ?

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. C'est aussi parfois l'occasion de les conseiller et de les orienter vers des services sociaux ou juridiques en fonction de leurs demandes.

Nous veillons aussi à trouver d'autres pistes selon sa demande et à l'orienter vers des cours de français ou de citoyenneté. Elles ne sont pas acceptées dans le parcours et les autres opérateurs reconnus pour ces formations sont saturés. 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.

ORGANISATION GÉNÉRALE

7. Combien de dossiers sont-ils actifs au 31/12/2019 ?

Au 31 décembre 2019, il y avait

2850 dossiers actifs et 899 dossiers suspendus

(bénéficiaires qui ne sont « plus » actifs à ce moment-là mais susceptibles de reprendre le parcours).

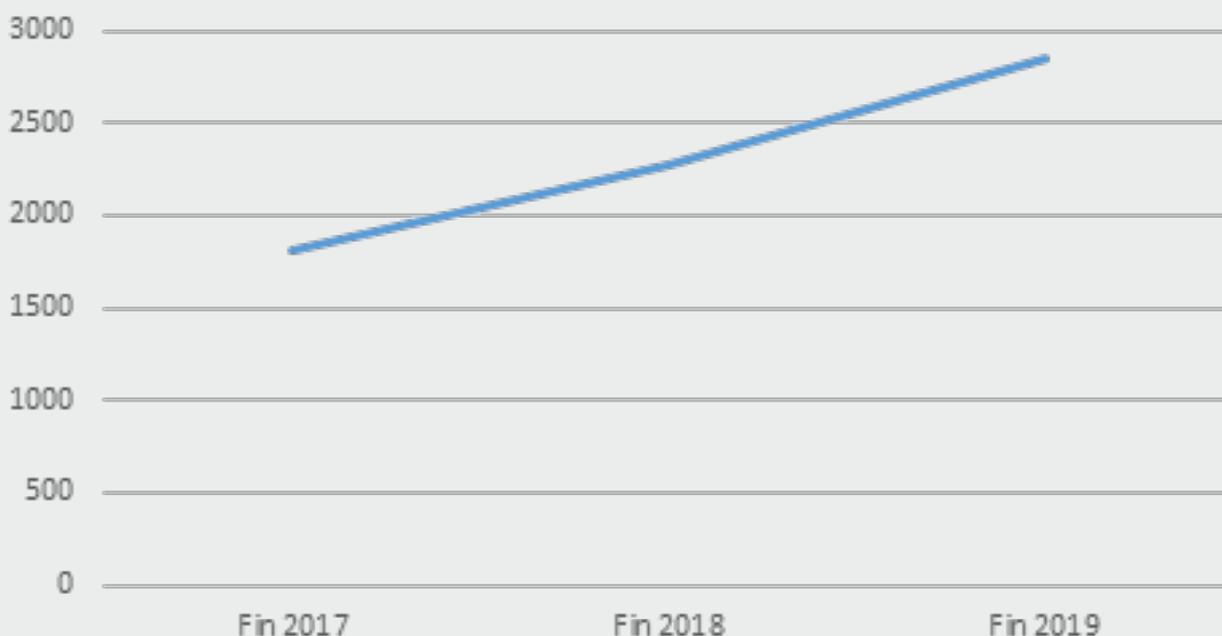
Ceci signifie

une augmentation de 25% du nombre de dossiers actifs

en comparaison au 31 décembre de l'année précédente.

	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Dossiers actifs	2850	2270	1804
Dossiers suspendus	899	274	N/A
Total	3749	2544	1804

Evolution des dossiers actifs

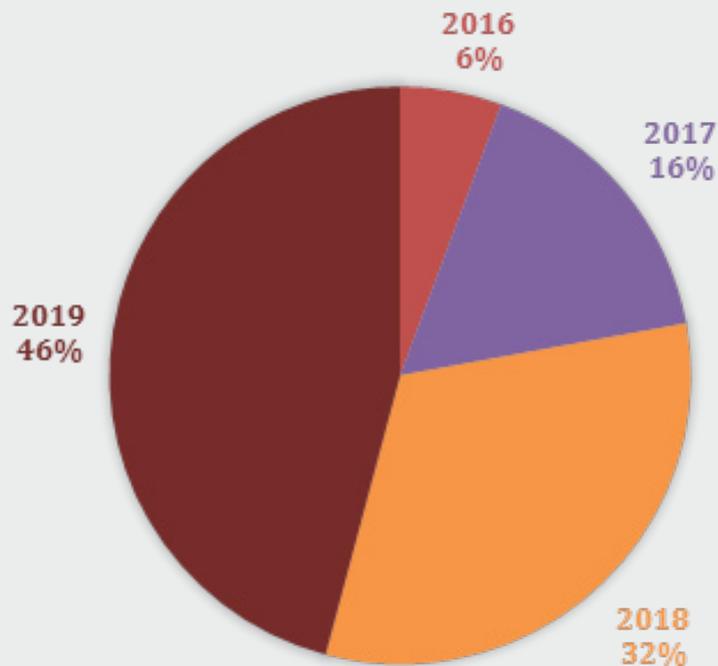


Le suivi en 2019 de parcours entamés les années précédentes équivaut à 1543 dossiers.

Plus de la moitié (54%) des parcours suivis au 31/12/2019 ont été entamés les années précédentes, dont presque un quart (22%) plus de deux ans auparavant.

Les accompagnateur-trices sociaux-les ont fait un important travail de clôture et de suspension de dossiers. Mais malgré cela, le nombre de dossiers actifs, et donc la lourdeur du suivi administratif, ne cessent de croître (durée des parcours imprévisible et souvent de plus d'un an).

DOSSIERS ACTIFS AU 31 DECEMBRE 2019, PAR ANNÉE DE CREATION



8. Comment s'organise une prise en charge type (chronologie des étapes, nature et objectifs des contacts successifs, caractère proactif des démarches, etc.)

En 2019, nous avons capitalisé et renforcé le processus de prise en charge du public construit les années précédentes. Le double enjeu est d'une part, de faire face à l'augmentation constante et structurelle du nombre de dossiers actifs et d'autre part, de se préparer par rapport à la mise en œuvre future de l'obligation de suivre un parcours d'accueil et d'intégration en Région Bruxelloise.

Nous avons renforcé le service de planification amené à gérer les espaces et le temps sous forme d'agendas hebdomadaires et mensuels. Ce service assure également la programmation des différentes formations assurées en interne ainsi que le lien avec les opérateurs linguistiques pour les inscriptions, le suivi et les désinscriptions. Cela a pour but de libérer les accompagnateur-trices sociaux-les de certaines tâches administratives et logistiques, et leur permettre d'être disponibles pour recevoir les personnes primo-arrivantes.

Durant les permanences du matin, deux personnes par antenne sont mobilisées pour accueillir les personnes qui s'inscrivent pour la première fois. Les inscripteur-trices peuvent attribuer de nouvelles inscriptions à leurs collègues selon les langues ou selon des consignes hebdomadaires liées à la charge de travail. Le reste de l'équipe réalise des entretiens individuels sur rendez-vous.

Les séquences d'un accompagnement type sont :

- 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 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 étant apparues et d'autre part, du suivi des formations linguistiques et des formations citoyennes : il arrive que celles-ci n'aient pas été définies de manière précise au moment de la remise de la convention, ou qu'il faille 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,
- Lorsqu'il y a un problème relationnel 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,
- Lorsque les formateur-trices témoignent d'une problématique (problème de concentration 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. De plus, des rappels téléphoniques individuels sont systématiquement organisés par les formateur-trices ou les accompagnateur-trices sociaux-les. Les interprètes du Setis ou de Bruxelles-Accueil sont parfois mis-es 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.

LE VOLET PRIMAIRE

BILANS SOCIAUX

9. Combien de bilans sociaux avez-vous réalisés en 2019 ?

	Nombre de bilans sociaux
Hommes	593
Femmes	878
Autres
Total	1471

10. 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-la référent-e qui l'accompagnera tout au long des étapes. Sa trame inclut différents types d'informations, selon les situations. 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 l'information 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, des explications et une orientation à propos de l'équivalence de diplômes, une 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, l'accompagnateur-trice social-e facilite les relais avec les

services population dans les communes, avec les CPAS dans le cas d'interruption du RIS, avec les services spécialisés en recherche de logement, en soutien d'urgence (épicerie sociale, aide matérielle urgente), soutien psychologique...

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 par 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 du bénéficiaire change effectivement.

En 2019, VIA continue à consolider un réseau professionnel pour orienter de manière efficace. Cette connaissance partagée est prise en charge par les accompagnateur-trices sociaux-les. Des binômes ont été constitués en fonction des profils afin d'alimenter et de mettre à jour des fiches thématiques spécifiques : séjour et regroupement familial, logement et énergie, santé, difficultés économiques, aides d'urgence, violences conjugales, aide sociale et accompagnement, enfance et jeunesse, réseau social et culturel, formations et insertion socioprofessionnelle, cours de langues en dehors de l'offre BAPA.

BILANS LINGUISTIQUES ET ORGANISATION DU TRAJET DE FORMATION LINGUISTIQUE

11. Combien de bilans linguistiques avez-vous réalisés en 2019 ?

	Nombre de bilans linguistiques
Hommes	563
Femmes	850
Autres
Total	1413

12. Comment et à l'aide de quels outils procédez-vous aux bilans linguistiques ? Quelles sont les difficultés éventuellement rencontrées ?

Tou-tes les travailleur-euses sociaux-les 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.

La difficulté principale reste celle d'appliquer un cadre de référence européen à 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 et le niveau FLE varie d'un opérateur linguistique à l'autre. Il est donc difficile pour les accompagnateur-trices sociaux-les 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 et définitions entre opérateurs linguistiques pénalise la personne primo-arrivante, lui fait perdre du temps, peut aussi saper sa confiance envers le dispositif, et peut donner une impression chez le public de manque de professionnalisme de la part des opérateurs linguistiques.

En outre, les bénéficiaires développent des stratégies cachées pour « orienter » leur positionnement en fonction d'objectifs divers tels qu'être dans le même module qu'un membre de leur famille, ou 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 proposerions donc que les bénéficiaires soient positionnés à très court terme avant le démarrage des modules et non à un moment « défini » au début de son parcours.

13. A l'issue des bilans linguistiques, combien de personnes ont été considérées comme maîtrisant au minimum les compétences du niveau A2 en français ?

Nombre de personnes reconnues comme maîtrisant le A2	Hommes	Femmes	Total
Suite à un test de positionnement réalisé au sein de votre BAPA	18	24	42
Suite à la présentation d'une attestation reconnue	64	92	156
Total	82	116	198

14. A l'issue des bilans linguistiques, combien de personnes ont été considérées comme ne maîtrisant pas les compétences du niveau A2 en français ? Vers quels modules linguistiques ont-elles été orientées ?

Nombre de personnes reconnues comme ne maîtrisant pas le A2	Hommes	Femmes	Total
Alpha oral A1.1	85	163	248
Alpha oral A1.2	26	21	47
Alpha écrit A1.1	18	22	40
Alpha écrit A1.2	8	13	21
Alpha écrit A2	2	5	7
Sous-total Alpha	146	232	378
FLE A – A1.1	103	145	248
FLE A – A1.2	52	57	109
FLE A – A2	17	34	51
Sous-total FLE A	195	258	453
FLE B – A1	94	187	281

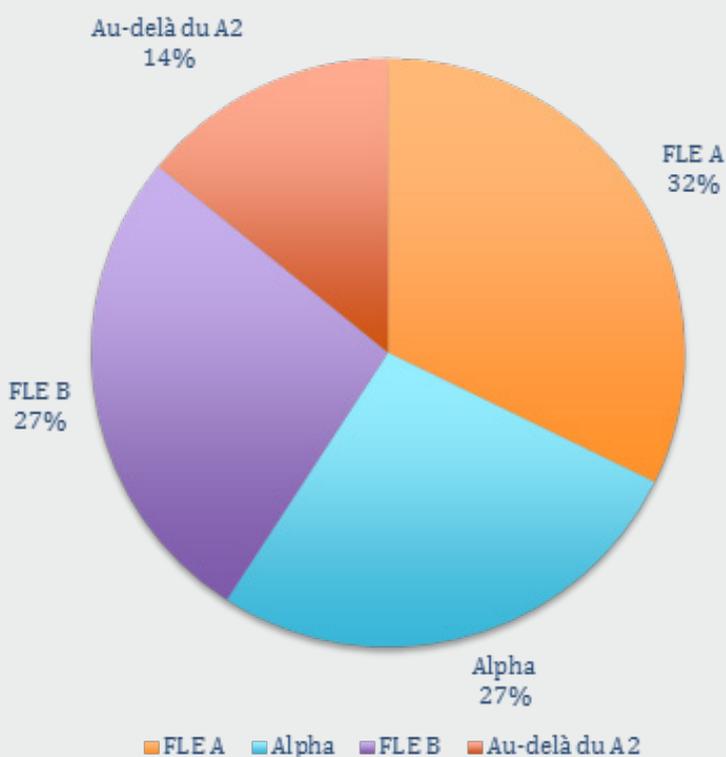
FLE B – A2	31	29	60
Sous-total FLE B	136	240	376
Total	481	734	1215

- La filière Alpha s'adresse aux personnes n'ayant pas obtenu le CEB ou qui ne maîtrisent pas les compétences équivalentes au CEB
- La filière FLE A s'adresse aux personnes ayant obtenu le CEB ou en maîtrisant les compétences, mais ne maîtrisant pas les compétences équivalentes au CEDD (ou assimilé) et dont la langue maternelle n'est pas le français.
- La filière FLE B s'adresse aux personnes ayant obtenu le CEDD ou en maîtrisant les compétences et dont la langue maternelle n'est pas le français

Vue d'ensemble :

Module pressenti	Homme	Femme	Total	
Sous-total Alpha	146	232	378	27%
Sous-total FLE A	195	258	453	32%
Sous-total FLE B	136	240	376	27%
Au-delà du A2	82	116	198	14%
Non spécifié	4	4	8	1%
Total	563	850	1413	

Module pressenti



15. Avez-vous rencontré des difficultés à inscrire les participants à des modules linguistiques ? Si oui, pourquoi (délais trop longs, absence d'offre correspondant aux contraintes du bénéficiaire, problème de garde d'enfants, etc.) ?

A. La plus importante difficulté pour inscrire un bénéficiaire est relative aux redoublements (voir également la question 41). Lors d'un redoublement, il est souvent impossible de trouver une nouvelle place pour le redoublant : la suite de son parcours linguistique n'est plus assurée.

Nous observons que ces redoublements sont particulièrement fréquents chez le public dom originaire de Syrie. Ces personnes, analphabètes dans la plupart des cas, rencontrent des grandes difficultés par rapport à la scolarisation et aux apprentissages de façon générale.

En rapport avec ces redoublements, nous constatons un taux important **d'absentéisme**, ce qui crée des ruptures de parcours et, de ce fait, des difficultés à inscrire ces bénéficiaires dans d'autres modules, afin d'assurer la continuité de leur parcours.

B. Nous sommes également confrontés à un manque d'offre correspondant aux contraintes d'une partie importante de notre public. Par exemple, nous observons une forte demande de cours en matinée (à partir de 9H au lieu de 8h30) et proches du domicile pour les familles qui doivent conduire et aller chercher leurs enfants à l'école. Comme cette tâche incombe en majorité aux femmes, elles sont désavantagées au moment de trouver des cours de français.

C. **Difficultés de garde d'enfant** : notre partenariat avec Actiris a permis à certains bénéficiaires de faire garder leur enfant en bas âge lors de leur formation. La solution est idéale mais malheureusement, il y a plus de demande que d'offre pour ce dispositif.

D. Situation spécifique des **personnes porteuses de handicap** : dans l'état actuel de l'offre, aucun opérateur linguistique ne répond aux conditions d'accès aux cours pour les personnes porteuses d'un handicap physique, notamment pour les personnes qui se déplacent en chaise roulante. Nous avons également éprouvé certaines difficultés à trouver une offre adéquate pour les personnes porteuses d'un handicap mental, même parfois léger. Nous trouvons que cette réalité devrait être prise en compte de manière plus structurelle.

E. En 2019, nous avons continué à éprouver certaines difficultés à trouver **un cours de niveau adéquat** pour les personnes en ALPHA et FLE qui ont un oral correct mais un écrit « faible », ou une partie du public non analphabète mais qui n'a pas été scolarisée dans une langue d'alphabet latin. Nous espérons que les modules « alphabet latin » et de remédiations ouverts par les opérateurs linguistiques au mois de janvier 2020, contribueront à corriger ces décalages.

F. Enfin, dans d'autres cas, la personne suit tout simplement déjà des cours de langue hors parcours et en est satisfaite. Ou alors, le module que nous sommes en mesure de proposer démarre beaucoup trop tard, parfois plusieurs mois après la proposition, ce qui fait que dans certains cas, nous perdons de vue la personne, motivée à apprendre le français, et qui trouve une offre en formation linguistique ailleurs (en cohésion sociale, AMIF, promotion sociale, offre privée...). Nous essayons d'agencer le mieux possible la continuité entre la formation citoyenne et la formation linguistique, mais ce n'est parfois pas possible.

G. Enfin, dans les difficultés, nous relevons l'exigence de certaines personnes de suivre la formation avec une autre personne de leur choix ou dans certaines écoles. Comme nous

communiquons, dès le début du parcours, sur le fait que nous ne garantissons pas de place dans des modules où se trouvent des amis ou de la famille, voire que nous l'évitons, certains bénéficiaires développent des stratégies en vue de se retrouver dans le module voulu (déclarations erronées, voire test bâclé...).

16. Comment s'organise la composition des groupes d'apprenants ? Quels sont les critères pris en compte ?

Actuellement, il nous est très difficile de tenter de composer des groupes sur d'autres bases que le niveau des apprenants tel que déterminé lors du bilan linguistique.

D'un point de vue pédagogique, il serait beaucoup plus opportun de composer les groupes en tenant compte des profils des participants et non de façon plus ou moins aléatoire comme c'est le cas aujourd'hui. Ces derniers gagneraient à être plus diversifiés culturellement, ou du moins du point de vue de la nationalité (moins de tensions liées à des appartenances ethniques ou politiques visibles ou supposées par les participants...).

L'application APA nous permet d'identifier le nombre de personnes inscrites en termes de genre. Si nous avons le choix et s'il s'agit d'un élément que nous jugeons important, nous tentons d'inscrire la personne dans un groupe adéquat en termes de balance de genre. Cependant, dans la grande majorité des cas, la place disponible et d'autres critères comme l'horaire ou la proximité géographique, décrits ci-après, seront des critères qui demeurent prioritaires.

17. Quels sont les éléments pris en compte pour sélectionner l'opérateur linguistique auquel vous adressez le bénéficiaire ?

En 2019, la **proximité du lieu de résidence** reste un critère très important pour les bénéficiaires. Lorsqu'il n'y a plus de place chez l'opérateur le plus proche, il arrive fréquemment que le bénéficiaire demande de commencer le cours plus tard, lorsque des nouvelles places seront disponibles (mobilité limitée).

Tous les bénéficiaires n'ont pas accès (ou ne sont pas conscients de ce droit) à un abonnement STIB gratuit, cela peut influencer l'inscription dans une école éloignée.

L'**horaire** proposé par l'opérateur est le second critère pris en compte. En particulier pour les bénéficiaires qui travaillent et qui ont moins de disponibilités, ou pour les familles avec enfants à amener à l'école qui s'accommodent mieux de cours en matinée (à partir de 9H).

Dates proposées : proches ou lointaines.

À cause de leur expérience personnelle et de celle 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.

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

18. Certains participants, pour lesquels le test de positionnement indiquait une maîtrise du français inférieure au niveau A2, ont-ils décliné la proposition de formation ? S'ils déclinent la proposition de formation, c'est pour les raisons indiquées précédemment.

Il arrive également que les personnes déclinent l'offre si elles ont trouvé un travail entre temps ou si leur situation sociale et/ou psychologique est trop complexe à ce moment-là.

19. Combien de personnes sont déjà inscrites auprès d'un opérateur de formation hors du parcours linguistique ?

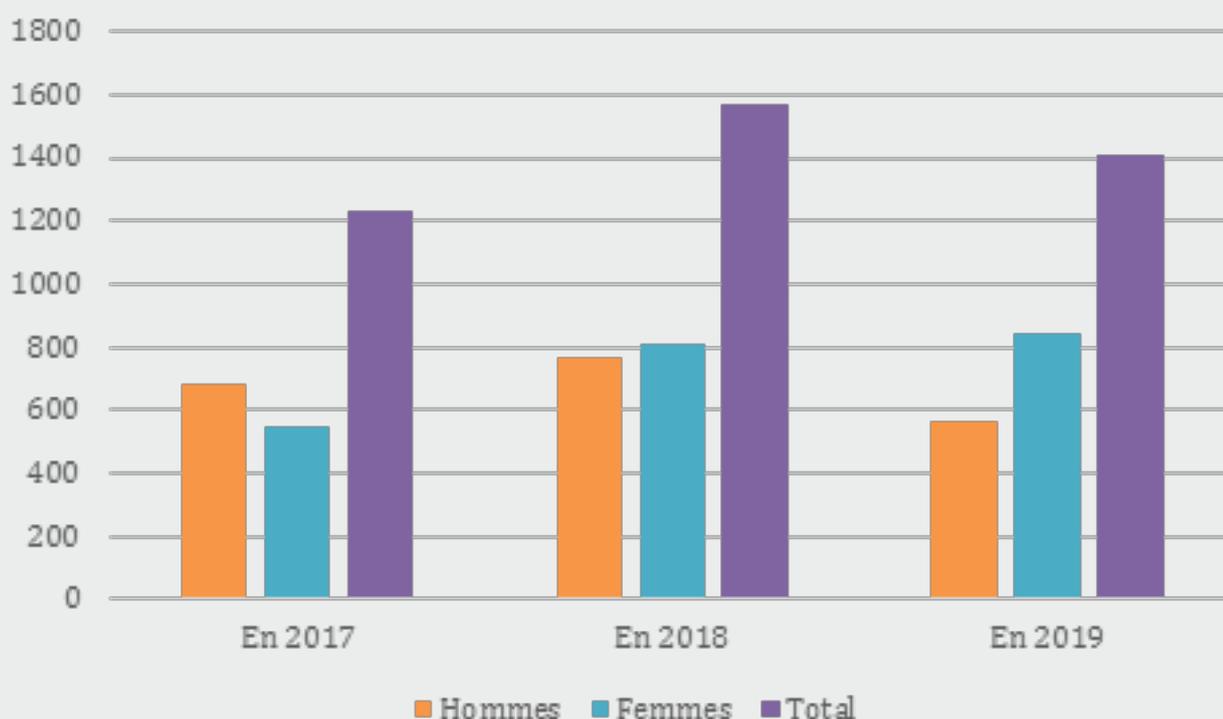
	Homme	Femme	Total	%
Oui	95	129	224	16%
Non	448	694	1142	81%
Non spécifié	20	27	47	3%
Total	563	850	1413	

Au moment du bilan linguistique, 224 personnes (16% des bilans) déclarent être inscrites dans des cours de français «hors BAPA».

20. Combien de dossiers ont-ils été traités au sein de votre BAPA ?

Nombre de dossiers traités	En 2019	En 2018	En 2017
Hommes	560	764	684
Femmes	846	808	546
Total	1406	1572	1230

Au vu de l'augmentation constante du nombre de dossiers en Volet II, datant des années



précédentes, les accompagnateurs-trices sociaux-les ont exécuté un important travail de suivi et clôture de ces dossiers, Ceci s'est réalisé au détriment du focus habituel que nous

accordons à la réalisation du volet I du parcours et au traitement des dossiers (réalisation du bilan social et du bilan linguistique).

LES MODULES DROITS ET DEVOIRS

21. Combien de modules ont été organisés en 2019 ? Sous quelles modalités ?

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Assuré par : A = un-e travailleur-euse du BAPA ; B = deux travailleur-euses du BAPA dont un-e assurant l'interprétariat C = un-e travailleur-euse du BAPA et un-e interprète externe	Langue du module	Horaires
1	25	18	C	Arabe oriental	jour
2	14	12	B	Farsi	jour
3	19	16	A	Arabe classique	décalé
4	9	7	A	Français facile	décalé
5	15	12	A	Français	jour
6	26	20	A	Anglais	jour
7	1	1	B	Somali	jour
8	26	22	A	Arabe oriental	jour
9	16	12	A	Espagnol	jour
10	15	12	A	Français facile	jour
11	1	1	A	Lingala	jour
12	4	2	C	Urdu	jour
13	13	8	A	Arabe maghrébin	jour
14	24	23	A	Anglais	décalé
15	7	5	A	Français	décalé
16	27	24	A	Arabe oriental	jour
17	2	1	A	Macédonien	jour
18	9	4	A	Turc	jour
19	17	16	A	Français	jour
20	6	6	A	Tarifit (Rif)	jour
21	4	3	C	Albanais	jour
22	25	19	A	Arabe oriental	jour
23	4	3	C	Albanais	jour
24	3	2	C	Roumain	jour
25	24	21	A	Arabe maghrébin	jour
26	9	8	A	Français	jour
27	8	6	C	Pashto	jour
28	25	18	A	Arabe oriental	jour
29	19	10	A	Arabe classique	décalé
30	15	10	A	Français	décalé
32	14	9	A	Français facile	jour

33	26	25	A	Anglais	jour
34	3	3	C	Portugais	jour
35	13	10	A	Arabe maghrébin	jour
36	24	21	A	Arabe oriental	jour
37	21	16	A	Arabe oriental	jour
38	1	1	C	Georgien	jour
39	8	5		Espagnol	jour
40	21	19		Anglais	jour
41	25	25	A	Arabe oriental	jour
42	3	3	C	Farsi	jour
43	11	10	A	Peul	jour
44	19	15	C	Arabe oriental	jour
45	4	4	C	Urdu	jour
46	19	14	A	Arabe oriental et maghrébin	décalé
47	25	5	A	Anglais	décalé
48	24	21	A	Arabe oriental	jour
49	3	3	C	Hindi	Jour
50	18	15	A	Français	jour
51	3	3	C	Roumain	jour
52	3	3	A	Tarifit (Rif)	jour
53	1	1	A	Kinyarwanda	jour
54	16	12	A	Arabe oriental	jour
55	13	11	A	Arabe oriental	jour
56	27	23	A	Français	jour
57	15	10	A	Arabe maghrébin	jour
58	10	9	A	Turc	jour
59	9	6	A	Français facile	jour
60	1	1	C	Russe	jour
61	7	4	A	Anglais	jour
62	1	1	A	Kurde	jour
63	2	2	C	Malinké	jour
64	11	11	A	Arabe classique	décalé
65	14	10	A	Anglais	décalé
66	10	9	A	Français	décalé
67	14	11	A	Arabe oriental	décalé
68	2	2	C	Tigrina	jour
69	24	14	A	Arabe oriental	jour
70	11	10	A	Français	jour
71	20	9	A	Arabe maghrébin	jour
72	25	17	A	Arabe oriental	jour
73	21	14	C	Espagnol	jour
74	25	20	C	Arabe oriental	jour
75	3	3	C	Somali	jour
76	20	17	A	Anglais	jour
77	15	10	A	Arabe oriental	jour

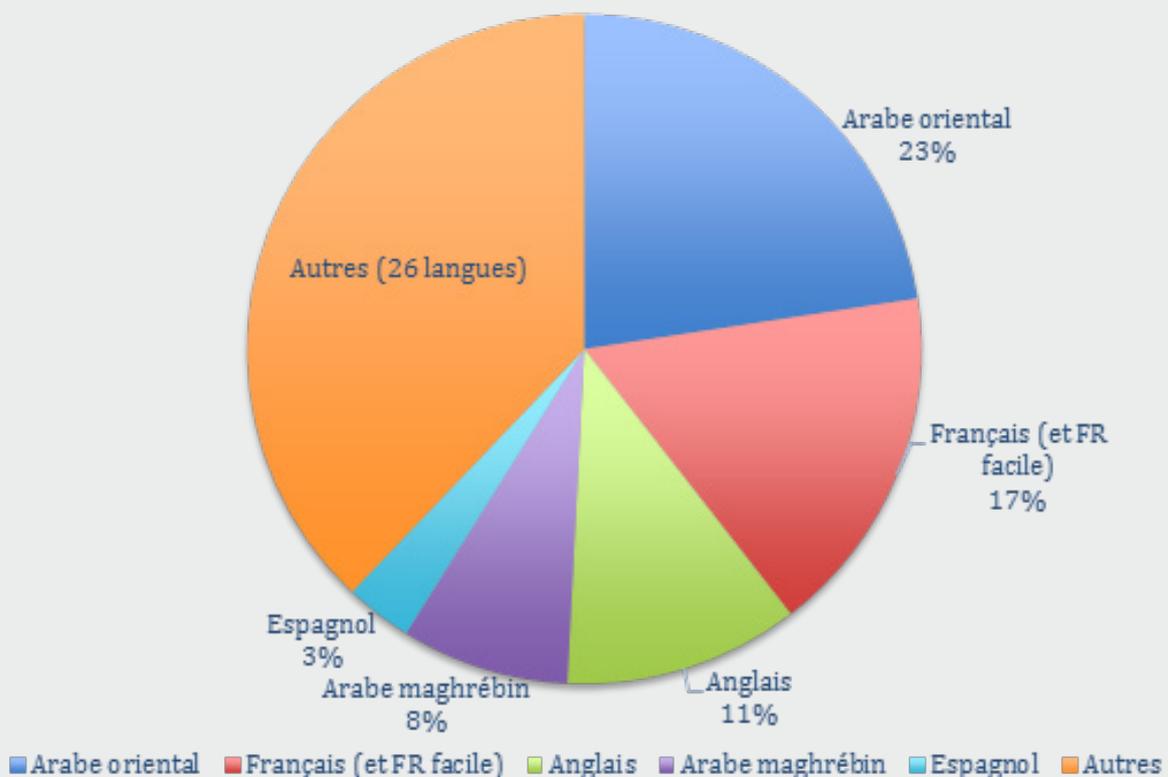
78	6	4	A	Peul	jour
79	6	5	A	Français facile	décalé
80	4	4	A	Arabe magh+ OR	décalé
81	18	18	A	Anglais	décalé
82	13	9	A	Arabe maghrébin	jour
83	24	20	A	Arabe oriental	jour
84	17	14	A	Français	jour
85	5	5	A	Anglais	jour
86	12	10	A	Arabe oriental	jour
87	20	18	A	Arabe oriental	jour
88	11	9	A	Français facile	jour
89	24	20	A	Arabe maghrébin	jour
90	9	9	A	Français	jour
91	15	15	A	Farsi	jour
92	22	20	A	Arabe oriental	jour
93	11	7	C	Roumain	jour
94	13	10	C	Albanais	jour
95	24	20	A	Arabe oriental	jour
96	26	23	A	Anglais	jour
97	14	12	A	Anglais	décalé
98	3	3	C	Somali	jour
99	2	2	C	Polonais	jour
100	17	14	A	Turc	jour
101	2	2	A	Kurde	jour
102	25	18	A	Arabe oriental	jour
103	14	8	A	Arabe	décalé
104	6	6	C	Bulgare	jour
105	25	22	B	Arabe maghrébin	jour
106	10	8	A	Peul	jour
107	25	21	A	Arabe oriental	jour
108	27	20	A	Français	jour
109	25	23	A	Anglais	jour
110	6	6	C	Portugais	jour
111	10	9	C	Russe	jour
112	17	1	A	Espagnol	jour
113	25	22	A	Arabe oriental	jour
114	11	11	A	Français	décalé
115	20	12	A	Arabe	décalé
117	15	13	A	Français facile	jour
118	8	5	C	Pashto	jour
119	2	2	C	Tamoul	jour
120	26	24	A	Arabe maghrébin	jour
121	24	21	B	Arabe oriental	jour
122	21	17	C	Arabe oriental	jour
123	25	24	A	Français	jour
124	25	20	A	Anglais	jour

125	25	22	A	Arabe oriental	jour
126	17	15	A	Arabe maghrébin	jour
	1769	1412		27 langues	

En 2019, VIA a presté 27% de modules Droits et Devoir en plus qu'en 2018, mais cela ne concerne que 6% de personnes (1412 vs 1333). Cela s'explique notamment par le fait que ces modules ont été donnés en langues rares afin de faire avancer les parcours des personnes qui étaient en attente (voir question 23).

22. Comment organisez-vous le déroulement des modules Droits et Devoirs ? Avez-vous adapté l'organisation de ces modules ?

Nombre modules



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 formateur-trices de VIA sont garants du contenu de la formation, qui est généralement animée par les accompagnateur-trices sociaux-les, plus rarement par les formateur-trices eux-mêmes.

Méthodologie

Nos formations sont interactives. À travers des outils d'animation ludiques et dynamiques, les participant-es sont invité-es à échanger leurs expériences, leurs connaissances, leurs questionnements pour construire ensemble, accompagné-es par le/la formateur/trice, une nouvelle compréhension de leur environnement.

Nous partons des représentations et connaissances des participant-es, d'une part car il

nous semble important de valoriser leurs idées, leurs expériences, tout ce qu'ils-elles 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-es sont renvoyé-es vers les accompagnateur-trices sociaux-les. Le suivi individuel et les formations s'articulent pour former un parcours d'accueil cohérent et les informations circulent entre les formateur-trices et les accompagnateur-trices sociaux-les.

À la fin de chaque séance, les participant-es reçoivent des fiches informatives avec des pistes pour aller plus loin s'ils-elles 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-es ont pu observer en vivant en Belgique, de tenter de leur donner un sens et d'informer sur certaines normes qu'ils-elles ne connaissent pas ou ne comprennent pas.

Thèmes abordés : les droits 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...) – inviolabilité du domicile - etc.

La constitution belge

L'objectif de cet atelier est d'informer sur 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-es 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 et devoirs des propriétaires et locataires (et éventuellement, que faire en cas de problème avec le/la 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-es 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-es des outils utiles pour leur recherche d'emploi et leur insertion professionnelle, et de les informer autour de quelques droits et devoirs des travailleur-euses.

Thèmes abordés : organismes en lien avec l'emploi/la 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-es sur le système scolaire belge pour qu'ils/elles puissent mieux suivre la scolarité de leurs enfants.

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

23. Quelle est la durée observée entre la création du dossier et le premier jour du module D&D. Avez-vous des éléments permettant d'expliquer ces délais ?

	Effectif	Pourcentage	Pourcentage cumulé
Moins de 30 jours	592	45%	45%
30 à 59 jours	476	36%	81%
60 à 89 jours	135	10%	91%
90 à 119 jours	39	3%	94%
120 à 149 jours	23	2%	96%
150 jours ou plus	37	3%	99%
Non déterminé	18	1%	100%
Total	1.320	100%	

81% des personnes admises entament un module Droits et Devoirs dans les deux mois après leur inscription, 94% dans les 3 mois. A noter que pour les 6% restant, il s'agit dans beaucoup de cas de personnes à qui nous avons proposé un module mais qui ne viennent pas le suivre.

Comparaison annuelle du délai moyen/médian entre la création du dossier et le début du module D&D

	2016	2017	2018	2019
Délai moyen (en jours)	72	70	58	41
Délai médian (en jours)	24	38	34	32

Grâce à une amélioration continue dans le suivi des dossiers et, d'autre part, une meilleure planification des modules en fonction des ressources disponibles, on constate que le délai moyen entre la création d'un dossier et le début du module Droits et Devoirs continue à s'améliorer année après année.

24. 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 que les participant-es 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 leur arrivent trop tardivement. Les bénéficiaires auraient souhaité obtenir ces informations quand ils/elles étaient encore dans les centres ou au début de leur installation en Belgique, par exemple, pour mieux se défendre en cas de problèmes à leur sortie.

25. 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-la formateur-trice 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 participant-es francophones sont beaucoup plus avancés au niveau de leur connaissance et compréhension du pays, tandis que les groupes avec une majorité de Syrien-nes ou d'Afghan-es 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-la formateur-trice doit y être attentif-ve 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 participant-tes.

Nous travaillons majoritairement à partir de photos, ce qui permet aux « moins » scolarisé-es 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-e à l'aise pour s'exprimer, poser ses questions, et d'adopter un langage compréhensible par tous-toutes.

26. 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 accompagnateur-trice social-e est amené-e à dispenser cette information, souvent avec un-e interprète. Or même s'il

s'agit d'une information, cela nécessite certaines compétences en animation et gestion de groupe. Tou-tes les accompagnateur-trices sociaux-les 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 continuées dispensées en interne. Pour assurer une meilleure homogénéité, il sera indispensable d'augmenter le nombre de formateur-trices et le temps de formation continuée nécessaire pour les accompagnateur-trices sociaux-les.

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. Nous pensons aux formateur-trices du SETIS, qui ont été formé-es pour donner les formations citoyennes et maîtrisent des langues qui seraient précieuses dans les BAPA.

Libérer les accompagnateur-trices sociaux-les pour qu'ils-elles dispensent ces modules de 10H, étalés sur 3 jours, implique des difficultés d'ordre organisationnel : l'accompagnateur-trice n'est plus disponible pour l'accueil individuel.

Les absences et récupérations : ce qui est compliqué, en termes d'organisation, c'est la récupération à donner à un-e bénéficiaire absent à une séance. Nous avons comme projet de travailler sur un outil audiovisuel, divisé en thèmes (outil doublée 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-e est disponible uniquement le matin, l'autre le soir, etc.).

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

27. 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 limités à 4 questions, celles-ci portent sur : une appréciation générale, les informations reçues, les conditions matérielles, et le-la formateur-trice.

Pour chaque question, les participant-es doivent entourer un smiley de couleur (allant du rouge au vert). Il y a également, en-dessous de chaque question, la possibilité de laisser un commentaire écrit. Nous parlons enfin de l'évaluation oralement, et chacun peut apporter un commentaire particulier.

Le retour global est très positif, tant au niveau de l'animation que du contenu. Les participant-es apprécient énormément le fait d'avoir un temps où ils-elles peuvent déposer leur vécu en Belgique, le partager avec d'autres, le « confronter » avec les règles établies et apprendre une foule d'informations utiles.

DURÉE

28. En moyenne, quelle est la durée nécessaire pour réaliser le volet primaire ?

En 2019, la valeur médiane de durée du Volet I est de 2 mois, elle reflète la plupart des parcours des bénéficiaires de VIA.

Tandis que la durée moyenne est de 5 mois : cette moyenne est impactée par un nombre réduit de bénéficiaires dont nous n'avons plus de nouvelles après l'inscription ou après l'une des étapes du volet I, il s'agit des dossiers « suspendus » que nous évoquons à la question 7.

29. En moyenne, combien d'entretiens ont lieu avec le bénéficiaire dans le cadre du volet primaire ?

En additionnant toutes les étapes du volet primaire, nous estimons qu'entre 3 et 6 entretiens sont nécessaires pour la réalisation du volet I du parcours d'accueil.

ATTESTATIONS

30. Combien d'attestations de fin de volet primaire ont été délivrées en 2019

	Nombre d'attestation V1
Hommes	479
Femmes	723
Total	1202

LE VOLET SECONDAIRE

LES CONVENTIONS

31. Combien de conventions ont-elles été signées ?

	Nombre de conventions proposées	Nombre de conventions adaptées	Nombre de conventions signées	Nombre de convention explicitement refusées
Hommes	482	1	424	3
Femmes	692	0	607	6
Total	1174	1	1031	9

32. Les conventions ont-elles dû être fréquemment modifiées avant d'être signées ou complétées par des avenants ? 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 et distinguer les modifications survenues avant la signature de celles intervenues via un avenant.

Les conventions modifiées avant acceptation sont quasi inexistantes, car nous prenons le temps de bien discuter du contenu des conventions avec les bénéficiaires avant la génération de celle-ci. Si le bénéficiaire n'est pas convaincu de son entrée dans le volet secondaire, nous refixons un moment de discussion sur la convention à plus tard.

Les modifications de conventions après signature de celles-ci (avenants) concernent essentiellement le parcours linguistique : le bénéficiaire choisit de « sortir » ou « rentrer » dans le parcours linguistique proposé par le BAPA en fonction de l'évolution de sa situation personnelle. Nous ne disposons pas de chiffres précis quant au nombre d'avenants aux conventions dans l'année de référence.

33. Sur quels éléments portent les conventions signées :

	Nombre de conventions proposées
Accompagnement individuel uniquement	1
Formation linguistique uniquement	18
Formation citoyenne uniquement	74
Orientation ISP uniquement	1
Accompagnement individuel + Formation linguistique	3
Accompagnement individuel + Formation citoyenne	62
Accompagnement individuel + Orientation ISP	0
Formation linguistique + Formation citoyenneté	192
Formation linguistique + Orientation ISP	3
Formation citoyenne + Orientation ISP	40
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Formation citoyenne	148
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Orientation ISP	8

Accompagnement individuel + Formation citoyenne + Orientation ISP	122
Formation linguistique + Formation citoyenne + Orientation ISP	99
Accompagnement individuel + Formation linguistique + Formation citoyenne + Orientation ISP	257
Non spécifié	3
Total	1031

Présence de contenus de volet secondaire par rapport au total des conventions acceptées.

Module citoyenneté	994	96%
Formation linguistique	728	71%
Accompagnement individuel	603	58%
Orientation ISP	532	52%

Le taux de présence des formations citoyennes (96%) dans les volets secondaires montrent bien l'importance de cette formation pour le public et le besoin de pouvoir financer plus de modules annuellement.

L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

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

Nous distinguons ce qui relève de l'accompagnement social direct et ce qui relève plus de l'orientation, avec l'assurance que le besoin ou la question du bénéficiaire trouve une réponse. Dans chaque cas, les démarches sont entreprises dans une perspective de mise en autonomie des personnes.

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 accompagnateur-trices 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 la personne mais aussi de faire en sorte qu'elle ne reçoive pas toute l'aide nécessaire auprès de son accompagnateur-trice social-e.

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-arrivante.

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

Nous réorientons systématiquement lorsque les demandes portent sur la médiation de dettes, des problèmes de santé mentale, des difficultés d'ordre familial, en particulier la violence conjugale. Nous essayons de ne pas nous substituer à un service existant, mais de le faire connaître à nos bénéficiaires pour leurs démarches ultérieures (par exemple : les services de médiation scolaire présents dans les communes pourront leur être utiles à l'avenir).

Nous réorientons aussi systématiquement vers les structures d'accompagnement ISP malgré le fait qu'il existe un « écart » entre l'offre de ces dernières et le besoin de nos bénéficiaires en termes d'accompagnement d'ISP. En 2019, VIA a ajouté dans son plan stratégique l'ambition de développer « un parcours pro » complémentaire au parcours d'accueil avec ses partenaires.

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

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

Pour la quatrième année consécutive, nous nous sommes demandé quelle situation, parmi les milliers vécues chez VIA, pourrait bien répondre à cette question. Cette année, nous avons décidé de ne pas « sélectionner » un archétype d'accompagnement. Afin d'aborder au mieux cette question et de la manière la plus réaliste possible, nous avons proposé à chaque accompagnateur social d'y répondre.

Le résultat est extrêmement concret, riche et diversifié : il permet de voir toutes les facettes du travail d'accompagnement social chez VIA et la manière dont il est vécu par le public et les travailleurs.

Nous avons donc pris le parti de vous faire part de ce « recueil » brut, en annexe. Indépendamment de l'objectif clair du parcours d'accueil proposé, nous remarquons que la perception d'une « réussite » ou d'une « difficulté » est très variable : aussi bien pour les personnes primo-arrivantes que pour les accompagnateur-trices sociaux-les.

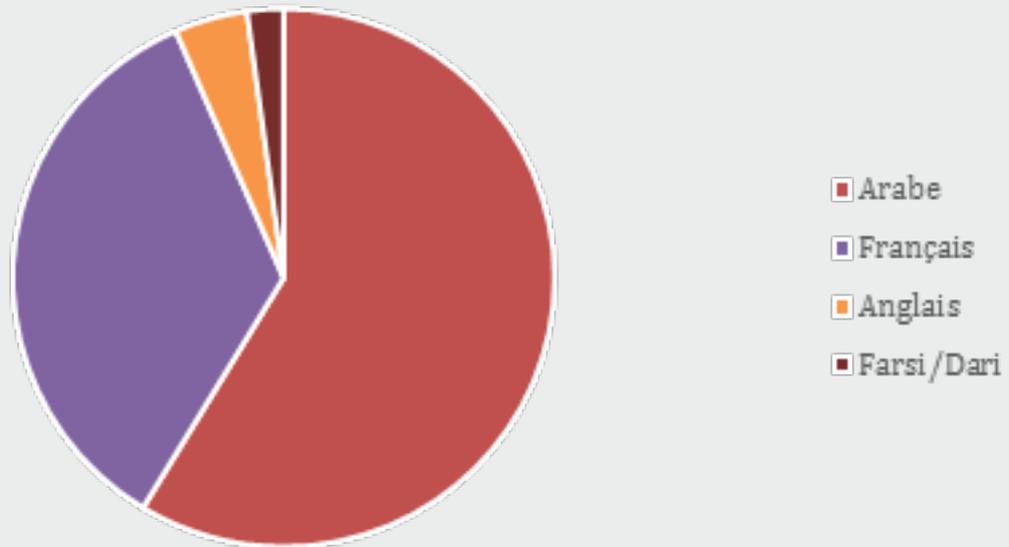
LES FORMATIONS CITOYENNES

37. Combien de modules de formation citoyenne ont été organisés en 2019 ? Sous quelles modalités ?

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Intitulé	Horaire	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = un formateur extérieur (asbl ou indépendant)
1	22	21	Arabe oriental	Jour	A
2	22	20	Français Facile	Jour	A
3	22	20	Arabe oriental	Jour	B
4	3	3	Français facile	Jour	B
5	21	19	Français Facile	Jour	A
6	22	17	Arabe oriental	Jour	A
7	22	20	Arabe Classique	Jour	B
8	23	20	Arabe Oriental Alpha	Jour	B

9	24	22	Arabe Maghrébin	jour	B
10	22	22	Arabe Oriental	jour	A
11	22	21	Arabe Oriental	jour	A
12	22	18	Arabe Oriental	Jour	B
13	21	19	Anglais	Jour	A
14	22	20	Arabe oriental	Jour	A
15	21	17	Français	Jour	A
16	22	19	Arabe Oriental	Jour	B
17	3	3	Français Facile	Jour	B
18	22	19	Français	Jour	A
19	20	16	Arabe Oriental	Jour	B
20	21	17	Français Facile	Jour	A
21	22	14	Arabe Oriental Al- pha	Jour	B
22	21	19	Français Facile	Jour	A
23	22	20	Arabe Oriental	Jour	A
24	21	18	Arabe Oriental Al- pha	Jour	B
25	22	21	Arabe Oriental	Jour	B
26	22	18	Français Facile	Jour	A
27	22	19	Arabe Oriental	Jour	B
28	18	13	Français Facile	jour	A
29	22	22	Arabe Oriental Al- pha	Jour	A
30	21	19	Français	Jour	A
31	22	16	Arabe Oriental	Jour	B
32	23	17	Arabe oriental	Jour	B
33	6	6	Français Facile	Jour	B
34	21	19	Français Facile	Soir	B
35	20	19	Français	Soir	A
36	22	18	Arabe oriental	Jour	B
37	22	20	Arabe Oriental	Jour	A
38	22	17	Français Facile	Jour	A
39	19	16	Farsi/Dari	Jour	A
40	21	19	Arabe Oriental Al- pha	Jour	B
41	20	18	Arabe Maghrébin	jour	B
42	22	18	Arabe Oriental	Jour	A
43	22	19	Anglais	Jour	A
44	22	17	Arabe Oriental Al- pha	Jour	B
45	20	15	Français	Jour	A
46	22	21	Arabe Oriental	Jour	A
	938	811			

Modules citoyenneté par groupe de langues



38. Comment organisez-vous le déroulement des formations citoyennes ? Avez-vous modifié l'organisation de ces modules ?

La formation citoyenne dure cinquante heures (12 h par semaine à raison de 3 h/jour et 4 jours/semaine, soit le matin, soit l'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 permettre aux participant-es de mieux comprendre leur 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-es.

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

Il - 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 belge.

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-es 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'exemples 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. 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,

si possible, nous visitons le service propreté et espace verts de la commune de Schaerbeek (qui accueille un groupe chaque mois depuis deux ans)

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 de faire prendre conscience de l'importance de la sécurité sociale dans la vie quotidienne, d'informer sur les différents organismes de la sécurité sociale et son financement.

Nous partons des expériences des participant-es, 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 diversité – institutions nationales et internationale – économie.

Cultures et diversité

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 souhaiterions en organiser davantage.**

Nous avons fait un important travail de recherche de partenaires en 2019, grâce auquel de nouveaux partenariats sont mis en place en 2020.

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 : chèque sports – article 27 – droits des enfants -bibliothèques et ludo-

thèques–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 de donner des informations générales sur l'économie de la Belgique aujourd'hui, de faire comprendre quels secteurs sont plus forts économiquement et sur le marché de l'emploi.

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, d'informer sur les différents types de crédits et les risques qu'ils peuvent représenter...

Thèmes abordés : factures – ligne du temps d'une dette – services de médiation de dettes – crédit – quelques bons plans pour économiser.

L'énergie

Cet atelier, animé par les cellules énergie des CPAS de Molenbeek ou l'asbl écoconso, a pour objectif de sensibiliser les participant-es 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 fournisseur.

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-es 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. Il est animé par l'asbl Objectif.

De plus, d'autres séances pédagogiques ont été mises en place. Elles sont abordées à la demande des groupes ou en fonction du temps disponible : le logement (tantôt un approfondissement par rapport à la formation droits et devoirs, tantôt des informations complémentaires par rapport à des questions particulières, comme par exemple l'achat du logement), la scolarité (questions différentes de droits et devoirs, en présence d'un enseignant quand c'est possible), les droits des enfants.

Certaines sorties n'ont été faites qu'avec l'un ou l'autre groupe, particulièrement demandeur : la ferme du parc Maximilien, le waterbus, animation démocratie au musée BelVue. Nous avons également invité des collègues ou partenaires à venir parler de projets qui

pourraient intéresser les participants : asbl Singa (rencontres entre des migrants et des Belges autour d'activités communes), projets PEPA ou CAMIM de VIA, AWSA (visites dans Bruxelles pour des femmes), musée des migrations du Foyer (réculte de témoignages), réalisatrice de film (réculte de témoignages)...

39. 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 rythme pédagogique, de réalités des bénéficiaires et de volume horaire est celle de 12h/semaine, réparties sur 4 jours.

Les formateur-trices estiment qu'il serait plus pertinent qu'il y ait 60 heures rassemblées en un moment plutôt que de diviser en 2 séquences (10h de D&D et 50h de formation citoyenne).

En effet, il y a de nombreux liens à faire entre les thématiques de D&D et de la formation citoyenne, et il serait intéressant de 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 car le temps a manqué en droits et devoirs pour répondre à toutes les questions et préoccupations.

40. 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 cette raison 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 au nombre de personnes intéressées par la formation citoyenne.
- Un grand nombre de personnes ne sont pas disponibles en journée et aimeraient suivre la formation en horaire décalé. Nous en avons organisé 2 en 2019. Cela engendre une difficulté d'organisation et de moyens. De plus, il est difficile, voire impossible, pour ces groupes d'avoir des interventions extérieures ou des visites.
- Lors des évaluations : les participant-es demandent régulièrement à faire une excursion hors de Bruxelles ou plus de sorties ensemble, ce qui nous est impossible pour des raisons budgétaires.
- 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-e formateur-trice francophone avec un-e interprète. Si ce partenariat nous permet de relever le défi du nombre, il demande beaucoup de travail d'accompagnement à l'équipe des formateur-trices de VIA.
- Pour répondre au volume de 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 citoyenne (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 semble donc important de développer des modules complémentaires sur différentes thématiques : nous avons commencé à le faire, en 2019, sur la scolarité et l'entrepreneuriat, grâce à des financements annexes.

LES FORMATIONS LINGUISTIQUES

41. Avez-vous rencontré des difficultés dans le travail en partenariat avec les opérateurs de formations linguistiques, tant au du début des formations que durant ou au terme de celles-ci ?

Offre globale

Afin de répondre aux besoins du public, nous recommandons une coordination de l'offre des opérateurs linguistiques. En effet, pour rendre plus efficiente l'offre globale de formation linguistique dans le dispositif, l'offre géographique et temporelle de modules devrait dépendre des besoins des BAPA et non des possibilités des opérateurs (Contre-exemple : trois opérateurs opérant dans la même zone géographique commencent le même module au niveau débutant la même semaine).

Il nous paraîtrait également utile d'espacer les débuts de modules linguistiques dans le temps afin d'éviter de combiner plusieurs dizaines de débuts de modules en une semaine ou même parfois le même jour, comme c'est notamment le cas en janvier et en septembre.

Enfin, certains bénéficiaires doivent changer d'opérateur en cours de filière car les modules ne se suivent pas nécessairement. Nous pensons que c'est dommageable en termes pédagogiques.

Les redoublements et accidents de parcours

Les difficultés de redoublement : vu que les résultats arrivent en fin de module, très souvent il ne reste pas de places pour inscrire dans le module que la personne doit recommencer. Donc en cas de redoublement, la personne doit régulièrement attendre longtemps avant de trouver une nouvelle place, ce qui ralentit encore plus son apprentissage (cela nous semble contreproductif car elle perd ses connaissances).

Le 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 acceptée dans le module suivant) est en effet une difficulté rencontrée.

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.

Éléments relatifs au contenu et à l'organisation des cours

En 2019, nous avons orienté beaucoup de bénéficiaires hors du parcours BAPA pour des

demandes de cours allégés. Toute une partie du public a des difficultés à suivre des formations de 20h / semaine en raison de problèmes de santé, ou de difficultés d'apprentissage liées à l'âge. Ceci engendre donc un travail supplémentaire : une recherche de cours via le répertoire de Lire & Ecrire ou via les autres opérateurs FLE à Bruxelles.

Nous souhaiterions pouvoir proposer des horaires allégés en journée, dans le cadre de l'offre de cours BAPA en **filière Alpha FLE**, tout particulièrement pour certaines personnes âgées, des parents de familles nombreuses, des personnes qui ont des problèmes de santé, certains profils de personnes analphabètes.

En 2019, nous notons un besoin croissant dans la **filière FLE B**. Il se pourrait donc qu'il y ait un décalage de plus en plus important entre l'offre et la demande en 2020. À plusieurs reprises, nous avons dû repousser de quelques mois le début d'une formation linguistique d'un bénéficiaire dans cette filière.

Au niveau des horaires décalés, nous plaidons pour des cours qui commencent après 18h. En ce qui concerne la filière Alpha en horaire décalé : il y a une rentrée par an en septembre et si tout se passe bien, la formation durera...6 ans. En conclusion, nous interrogeons la pertinence de ces modules alpha en horaire décalé.

Comme nous le faisons pour les modules de Droits & Devoirs en interne, nous recommandons l'envoi de SMS aux apprenants quelques jours avant le début de leur formation linguistique. Depuis la mise en place de cette procédure en 2018, nous observons une nette amélioration des taux de présence, en particulier au premier jour des formations. Nous trouverions intéressant qu'une procédure similaire puisse être mise en œuvre pour les formations linguistiques.

Après les modules A2, nous avons une difficulté à orienter les bénéficiaires vers une formation adéquate en lien avec leur niveau A2 présumé (variable, notamment car il y a une obligation de suivre les cours, pas de réussir). 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. Nous saluons à cet égard l'introduction de modules de remédiation prévue chez certains opérateurs linguistiques en 2020.

Chez VIA, Une cellule de deux personnes centralise, gère dans l'application et redirige les communications et informations envoyées par et vers les opérateurs linguistiques. Cette cellule gère également des listes d'attente et maximalise les besoins en fonction de l'offre. Nous évaluons cette charge de travail à 2ETP, que VIA a fait le choix de consacrer à cette tâche, aux détriments d'autres fonctions.

DURÉE

42. En moyenne, quelle est la durée nécessaire (mois) pour réaliser le volet secondaire ?

	2019	
	Moyenne	Médiane
Volet secondaire	12	9
Parcours global	15	13

Le parcours global type dure 13 mois, ce qui signifie que la moitié des parcours durent plus

longtemps. A noter que ce chiffre augmente d'année en année, car les parcours commencés des années auparavant, pèsent de plus en plus lourd dans la moyenne. Plus de la moitié des parcours actifs fin 2019 ont été entamés un an ou plus auparavant et quasi un quart des parcours actifs ont plus de deux ans.

Par ailleurs, nous observons une grande disparité de la durée du parcours et du volet 2 en particulier, en fonction du positionnement linguistique du bénéficiaire.

Ainsi, si le volet 2 d'une personne positionnée au niveau A2 ou supérieur de connaissance du français, dure en moyenne 5 mois, cette durée moyenne monte à minimum 16 mois pour les bénéficiaires positionnés au niveau débutant, et ce, quelle que soit la filière.

Tableau : durée moyenne du volet 2 en fonction de la filière (positionnement au niveau débutant) :

	Durée moyenne
Alpha Oral	19
FLE A A1	20
FLE B A1	16

43. En moyenne, combien d'entretiens ont lieu avec le bénéficiaire dans le cadre du volet secondaire ?

Les outils que nous avons à notre disposition ne nous permettent pas de dégager une moyenne réaliste du nombre d'entretiens.

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.

Vu l'hétérogénéité de notre public et de son besoin d'accompagnement, il ne nous semble 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 accompagnateur-trice social-e. Cela peut aussi concerner la population dom, fortement présente sur les territoires des communes d'Anderlecht, Molenbeek, Schaerbeek.

Aussi, un certain nombre d'entretiens ont lieu dans le cadre de réorientations, de la nécessité de recommencer ou de changer d'opérateur dans le cadre des formations linguistiques. Depuis le début de la mise en place du dispositif, nous plaçons pour la plus grande stabilité dans l'offre des modules de formation, au sein de la même filière, auprès du même opérateur, et avec le moins d'échecs et de réorientations possibles. Ceci pourrait tendre à réduire le nombre d'entretiens nécessaires pour le suivi des inscriptions/désinscriptions dans un module linguistique.

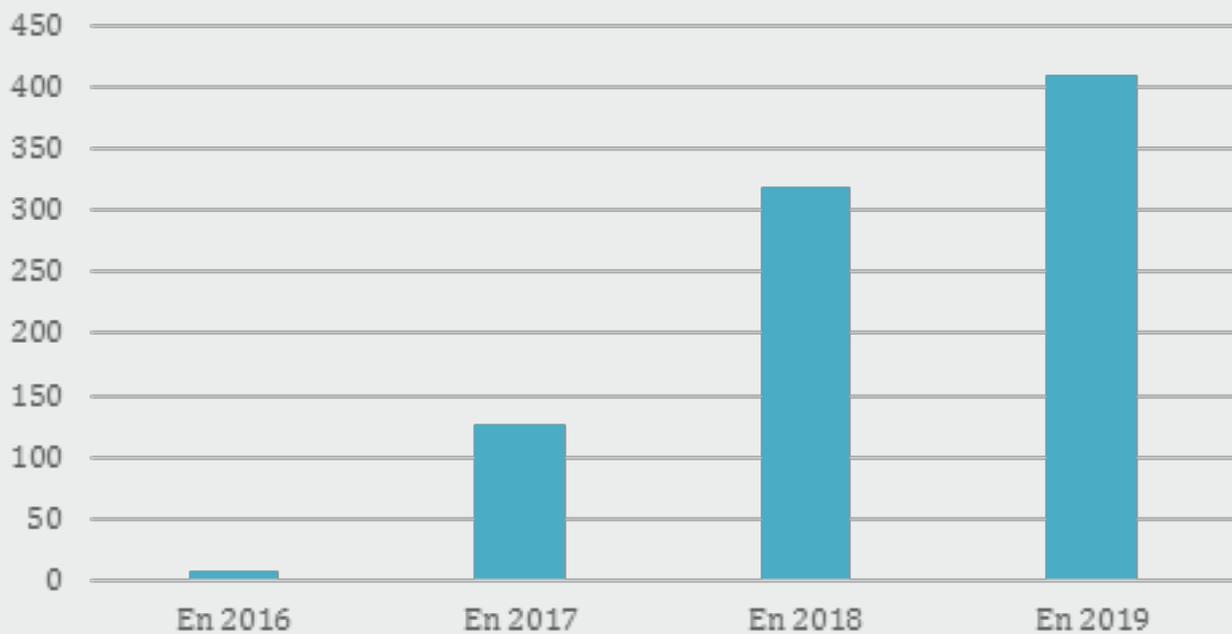
LES ATTESTATIONS

44. Combien d'attestations de fin de volet secondaire ont été délivrées en 2019 ?

	Nombre d'attestation V2
Hommes	186
Femmes	224
Total	410

Nombre d'attestation V2	En 2019	En 2018	En 2017	En 2016
Hommes	186	154	54	4
Femmes	224	165	72	4
Total	410	319	126	8

Attestations fin de parcours



LES DIFFICULTÉS POUR LES BÉNÉFICIAIRES

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

Plusieurs éléments compliquent l'accès et le suivi du parcours :

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 resté-es au pays. Cela influe sur leur disponibilité et leur motivation et nécessite des relais après de services en santé mentale.

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 catégories 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

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 (15% en 2018, 12% en 2019),

Saturation de l'offre

Un dernier élément est le nombre de personnes qui sont en attente d'une formation citoyenne. La demande de formation citoyenne est très grande. Malgré les 46 formations données en 2019 (938 places = 174 en plus qu'en 2018), à l'heure actuelle, il y a encore 558 personnes en attente dont un tiers en arabe oriental.

En plus des quatre formateurs-trices engagé-es chez VIA, nous avons développé un partenariat avec le Setis et avec la Maison de Quartier Helmet, afin de diminuer l'attente, mais nous sommes tout de même limités par nos moyens logistiques et budgétaires.

46. Constatez-vous des abandons ? Si oui, avez-vous des éléments d'explication ?

5211 personnes primo-arrivantes ont entamé leur parcours d'accueil avec VIA, depuis mars 2016.

Au 31 décembre 2019, seulement 863 ont obtenu leur attestation de fin de Volet II et donc terminé leur parcours. 1498 dossiers sont « archivés » et 2850 sont encore en cours de

parcours (actifs et suspendus).

Les personnes primo-arrivantes rencontrent des situations dans leur quotidien, qui vont influencer l'aboutissement de leurs parcours. Ces situations permettent parfois un **ancrage** dans la société d'accueil, et parfois au contraire provoque un **décrochage** et un blocage. Les abandons s'expliquent en effet par plusieurs raisons (liste non-exhaustive) :

Ancrage

- La personne estime qu'elle « a acquis les connaissances de base sur le fonctionnement de la société en Belgique afin qu'elle puisse mener sa vie de manière autonome et accroître sa participation sociale, économique et culturelle » et n'a pas besoin d'aller jusqu'au bout de ce qui lui est proposé.
- La personne a trouvé un travail ou une formation
- La personne a acquis les connaissances du français par ailleurs et abandonne uniquement cette partie de son parcours (accompagnement, orientation et formation citoyenne ont été suivis)
- Vie de famille/parentalité trop prenant ou soin d'un proche
- Besoins de soins de santé conséquents
- Déménagement dans une autre région de la Belgique.

Décrochage

- Perte du titre de séjour
- Incertitude liée au séjour
- Retour au pays
- Incapacité à s'adapter à l'offre du parcours d'accueil

Les dernières raisons d'abandon sont d'ordre pédagogique : malgré plusieurs tentatives, les personnes n'arrivent pas à suivre les formations proposées.

L'INTERPRÉTARIAT ET LA QUESTION DES LANGUES

47. Expliquer comment est géré le travail avec des personnes ne maîtrisant pas suffisamment le français et ne maîtrisant pas l'écriture aux différentes étapes du parcours (inscription, bilan social, etc.) :

Accueil

Les personnes accueillantes parlent au moins l'anglais, l'arabe et le français. Dans le cas où les personnes ne comprennent aucune des trois langues, un-e autre travailleur-euse pratiquant une langue comprise est appelé-e. Si ceci n'est pas possible et que le besoin de communiquer a l'air urgent, nous essayons de joindre un-e interprète à distance par téléphone.

Si cela n'aboutit pas (aucun-e interprète disponible pour faire l'interprétariat à distance), l'accueillante utilise un traducteur-trice en ligne pour fixer une date de rendez-vous (transmettre uniquement les informations-clés). Ces personnes pourront alors être reçues par un-e travailleur-se parlant sa langue ou avec un-e interprète.

Bilan social

Le bilan social s'effectue soit avec un accompagnateur-trice social-e qui parle la langue du/de la bénéficiaire ou en présence d'un-e interprète extérieur-e (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, l'accompagnateur-trice social-e se fait comprendre grâce à un service d'interprétariat par téléphone.

Droits et devoirs

Les sessions d'information sont données soit par un-e travailleur-euse qui maîtrise la langue exercée par les participant-es, soit par un-e travailleur-euse accompagné-e d'un-e interprète extérieur-e. Dans quelques cas (interprète absent), c'est un-e collègue qui maîtrise la langue du groupe à qui la formation d'animation du module est donnée qui fait l'interprétariat.

Signature de la convention

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

Formation citoyenne

Les modules de formation sont donnés soit par un-e formateur-trice qui maîtrise la langue exercée par les participant-es, soit par un-e formateur-trice qui s'aide d'un-e interprète extérieur-e. La formation citoyenne est dispensée 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-e accompagnateur-trice social-e qui maîtrise la langue du bénéficiaire, soit avec un-e interprète extérieur-e.

Par ailleurs, des supports visuels ainsi qu'une capsule vidéo ont été développés afin de faciliter la transmission d'information, notamment pour le public alpha (présentation du parcours et des services, etc.).

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

- dans quel type de situation ?

Il est possible d'avoir recours à un-e interprète externe à toutes les étapes du parcours (décrit ci-dessus).

- avec quel(s) opérateur(s) ?

SETIS et Bruxelles Accueil

- quel est le montant affecté à ce poste de dépense ?

40.872 euros

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

Les difficultés opérationnelles des années précédentes ont été améliorées grâce à une meilleure **communication** et à plusieurs **rencontres** avec les opérateurs externes (Setis et Bruxelles Accueil). Nous échangeons régulièrement, aussi bien au sujet de la qualité des prestations effectuées, que sur les modalités pratiques de collaboration (réservation, tâches demandées aux interprètes...).

Le fait de pouvoir bénéficier de **plus de flexibilité** a permis un fonctionnement plus efficient : Par exemple, si un-e bénéficiaire ne se présente pas à son rendez-vous, nous avons la possibilité de demander à l'interprète présent-e d'effectuer d'autres tâches, comme par exemple, aider un-e accompagnateur-trice social-e à joindre des bénéficiaires par téléphone.

Concernant les **langues rares** (tigrinya, soussou, tibétain...), nous nous renseignons sur la disponibilité de l'interprète avant de programmer la formation. Si nous ne trouvons pas la langue rare vers le français, nous voyons s'il est possible d'interpréter la langue rare vers l'anglais.

En 2018, nous attirions l'attention sur le fait que ces coûts avaient doublés, alors que nous avions déjà mis en place des mesures pour limiter les dépenses. En 2019, ces dépenses ont diminué de 30%, mais restent considérables. Cette diminution s'explique par l'amélioration de la collaboration avec les opérateurs et des procédures internes, ainsi que par la diminution de l'interprétariat dans les formations citoyennes (collaboration avec le SETIS).

PARTENARIAT

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

- 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 entre les équipes d'accompagnateur-trices sociaux-les.
- Formations citoyennes : Réunion entre les formateur-trices du BAPA BXL et de VIA et échanges autour des outils pédagogiques
- Collaboration dans le cadre du suivi des inscriptions dans les modules linguistiques.
- Présentations conjointes du parcours d'accueil par VIA et le BAPA BXL auprès d'autres acteurs et institutions.
- Rencontres régulières entre les directions de BAPA BXL et VIA.

51. En 2019, 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 ?

Les nouvelles conventions développées en 2019 :

- Convention avec le Centre Vidéo de Bruxelles CVB pour la réalisation d'un film construit avec des personnes primo-arrivantes
- Convention avec Nomad's prod asbl pour la prestation d'une formation citoyenne à horaire décalée.
- Convention avec l'asbl Objectif dans le cadre de la formation citoyenne : animations autour de l'acquisition de la nationalité belge.

Suivi et évolution des collaborations précédentes :

- Convention de partenariat avec Actiris : mise en place à partir de septembre 2018, elle vise 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 eu accès à des places en crèche.
- Convention de collaboration avec la Maison de Quartier Helmet dans le cadre de la formation citoyenne et module ISP.
- Convention de collaboration avec les Amis d'accompagner afin d'accompagner nos bénéficiaires dans d'autres services.
- Convention de collaboration avec le SETIS et BRUXELLES ACCUEIL dans le cadre des besoins importants en traduction et interprétation.
- Convention de collaboration avec le SETIS, afin que des interprètes soient formés sur le terrain à la méthodologie et au contenu des formations citoyennes de VIA, et qu'ils donnent ces formations.
- Convention de collaboration avec le CPAS de Schaerbeek sur le suivi des bénéficiaires-communs et particulièrement du public signataire d'un PIIS orientation BAPA.
- 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 accompagnateur-trices sociaux-les tout au long de l'année.
- Convention de collaboration avec DUO for a JOB dans le cadre de l'orientation ISP ; poursuite des orientations des bénéficiaires vers leurs services.

- Collaboration avec les missions locales de Schaerbeek et Molenbeek et le CIRE dans le cadre des modules emplois des formations citoyennes
- Collaborations dans le cadre de la formation citoyenne :
- Pour des séances thématiques : Service de médiation de dettes – Ecoconso (énergie) – Âges et transmissions – La Croix-Rouge – Service propreté et espaces verts de la Commune de Schaerbeek - cellule énergie du CPAS de Molenbeek – Arts et Publics – Alter Brussels.
- Des associations sont venues présenter leurs activités dans les formations citoyennes : Singa, AWSA.
- Partenariat avec l'association HU-BU (Human business) : Rencontre entre les participant-es d'une formation citoyenne et des employés de la société AIG.
- 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 mutuelles et de faciliter la réorientation de notre public, voici une liste non exhaustive des structures rencontrées par l'équipe de VIA au cours de l'année 2019 et des événements auxquels VIA a assisté.

Une des valeurs principales de VIA est le partenariat et l'échange d'expertise.

Janvier

- CPAS d'Anderlecht - Rencontre des assistant-es sociaux-les du service social général d'Anderlecht (4 séances) et présentation conjointe du parcours d'accueil avec BON
- CASS (Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek) - Visites organisées dans le cadre de la connaissance du réseau professionnel de Schaerbeek : Croix-Rouge, antenne de Schaerbeek
- Commune d'Evere : rencontre du service population (étrangers)

Février

- Service d'interprétariat social – SETIS : Rencontre d'équipe
- Vernissage expo «Face to Face» dans les locaux de VIA en partenariat avec la maison des Cultures et de la Cohésion Sociale et le projet Imagine 1080 porté par les jeunes de 18 à 25 ans
- Team for a Job : co-animation d'un atelier avec BAPA BXL auprès des mentors de Team for a Job à la Cité des Métiers.

Mars

- Visite dans le cadre de la plateforme NOW : Cité des Métiers

Avril

- Visite dans le cadre de la plateforme NOW : centre d'hébergement pour sans-abris, Pierre d'Angle

Mai

- Tenue d'un stand dans le cadre d'une matinée organisée par l'organisation des initiatives catholiques
- CASS (Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek) - Visites organisées dans le cadre de la connaissance du réseau professionnel de Schaerbeek : GAFFI (Groupe d'Animation et de Formation pour Femmes Immigrées).

- Musée des Migrations : rencontre avec les responsables du projet de musée, discussion autour de la participation éventuelle des personnes primo-arrivantes

Octobre

- Duo for a Job : tenue d'un stand lors de la journée « Partner day » pour les mentors
- SESO : présentation de la permanence sociale et des activités en plénière
- CIRE : intervention d'une chargée de mission : mission exploratoire concernant la création d'un outil digital à l'intention des migrants
- Mission locale de Molenbeek : présentation à l'équipe de la validation des compétences
- Association culturelle et d'information des immigrés bulgares en Belgique : présentation du parcours d'accueil et connaissance de leurs activités
- Mission Locale de St-Josse : rencontre d'équipe
- Institut de l'Annonciation : présentation du parcours d'accueil lors du café-parent
- Intervention de VIA, en tant qu'expert, lors du Colloque « Les Doms de Syrie » organisé par Le Foyer et le Service Prévention de la Commune d'Anderlecht – présence de l'équipe.

Novembre

- CASS (Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek) - Visites organisées dans le cadre de la connaissance du réseau professionnel de Schaerbeek : Epicerie sociale EPISOL
- CPAS de St-Josse : rencontre d'équipe autour des missions respectives, présentation de la situation des doms de Syrie à Bruxelles par une formatrice de VIA
- CPAS de Molenbeek : Rencontre de la responsable du service social général et de la responsable du service ISP
- Plateforme NOW : participation aux groupes de travail

Décembre

- HOBO : centre de jour pour sans-abris – présentation de leurs activités et du parcours d'accueil
- SINGA : repas/réunion avec l'équipe de SINGA
- CASS (Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek) - Visites organisées dans le cadre de la connaissance du réseau professionnel de Schaerbeek : AMOS (Aide en Milieu Ouvert)
- Plateforme NOW – participation aux groupes de travail

LE PROJET DASC

Dans le cadre du projet DASC, nous avons travaillé avec l'Institut de la Providence d'Anderlecht et le Campus Saint-Jean de Molenbeek.

Le projet DASC est un projet financé par Perspective Bruxelles, qui a pour objectifs de permettre aux parents primo-arrivants de mieux connaître et comprendre le fonctionnement du système scolaire belge, afin de mieux accompagner la scolarité de leurs enfants et d'améliorer la communication entre les parents primo-arrivants et les équipes pédagogiques.

Dans le cadre de ce projet, nous animons des séances sur la scolarité dans des écoles où il y a des DASPA (à l'attention des parents des élèves de DASPA et anciens élèves de DASPA), et chez VIA, en complément de nos formations traditionnelles. Les séances permettent d'aborder différentes questions, en fonction des demandes des écoles (quand nous sommes à l'extérieur) et des participant-es (quand nous sommes chez VIA) : Com-

ment l'école communique avec les parents ? Qu'est-ce que l'école attend des parents/et les parents de l'école ? Comment soutenir mon enfant dans sa scolarité ? Quels sont les acteurs-trices principaux-les dans l'école de mon enfant ? Comment apprend-on en Belgique (rapport aux savoirs, méthodes utilisées) ? Quel rapport à l'autorité ?

Les premières séances ont été très riches, très appréciées des parents et des écoles, qui nous ont d'ailleurs demandé de revenir plusieurs fois sur l'année. Grâce aux méthodes participatives utilisées et à la présence d'une formatrice arabophone et d'interprètes, un vrai dialogue a eu lieu entre les acteurs scolaires et les parents, ce qui a permis aux deux côtés de s'exprimer et de lever quelques malentendus.

LE PROJET PEPA

Constat

Beaucoup de structures d'accompagnement à la création d'entreprises existent sur le territoire bruxellois mais que le public primo arrivant y est sous-représenté en matière d'accompagnement, un partenariat a vu le jour début 2019 entre VIA Asbl et Groupe ONE pour mettre en place le projet PEPA – Parcours Entrepreneurial pour Primo Arrivants.

Beaucoup de personnes primo-arrivantes accompagnées dans le cadre du parcours d'intégration que propose VIA ASBL ont été indépendant-es au pays ou désirent se lancer en tant qu'entrepreneur-euse mais manquent d'accès à l'information, de par la non maîtrise de la langue française et la méconnaissance des structures existantes.

Objectif

Le projet PEPA a pour objectif de sensibiliser au monde entrepreneurial le public de VIA Asbl, les accompagner dans leur projet, répondre à leurs questions et permettre de favoriser l'insertion du public sur le marché de l'emploi.

Durant l'année 2019, 8 séances d'information ont été mises en place dans les locaux de VIA Asbl dans différentes langues (français facile, anglais, arabe oriental).

Ces séances d'information ont permis à plus de 70 personnes d'avoir accès aux informations suivantes : qu'est-ce que l'entreprenariat à Bruxelles ? Quelles sont les difficultés à prendre en compte lorsqu'on démarre un projet ? De quel bagage faut-il disposer pour se lancer ?

Pour rendre ces séances d'information plus accessibles au public, une vidéo a été réalisée avec 4 jeunes entrepreneurs dont deux provenant du public de VIA Asbl.

Durant cette année écoulée, de nombreux rendez-vous d'accompagnement ont été réalisés par Groupe One et 12 personnes ont été suivies très régulièrement.

Sur ces 12 personnes, 4 personnes ont vu leur projet se concrétiser et 8 sont en cours de création.

Groupe ONE, dans le cadre de son accompagnement, a pu aider le public de VIA Asbl à réaliser l'inscription à l'examen de gestion, à disposer d'un numéro de TVA, à demander une prime d'indépendant auprès de l'Agence Actiris. Ils ont également pu répondre aux questions de statut et d'accès à la gestion mais aussi à toutes les questions liées aux financements et à la mise en place du projet.

Résultats

Le projet PEPA mit en place à VIA Asbl est une belle réussite.

Le partenariat entre une structure spécialisée dans l'accompagnement à la création d'entreprises depuis plus de 20 ans et un bureau d'accueil qui dispose au sein de son public de belles compétences entrepreneuriales permet de créer une mise en réseaux entre ces deux structures existantes.

D'une part, ce projet a permis aux jeunes entrepreneur-euses issus du public de VIA Asbl de bien commencer leur projet, en simplifiant leurs démarches administratives et en rendant accessibles les informations sans aucune barrière de la langue. D'autre part, grâce aux séances d'information adaptées, ce projet permet également à certaines personnes primo-arrivantes, d'éviter de se lancer dans un projet non viable par manque d'information ou fausse représentation de l'entrepreneuriat en Belgique.

Les connaissances du milieu par Groupe ONE et les connaissances de terrain par VIA Asbl amènent à un partenariat concret professionnel et efficace, qui a fait ses preuves durant toute l'année 2019.

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 projets 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 suite à la crise de l'accueil des réfugiés de 2015. 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-arrivant-es, les associations actives dans le secteur de l'accueil, et les citoyen-nes de la Région. Pour garantir cet objectif, nous souhaitons sortir des cadres classiques où la personne primo-arrivante est systématiquement perçue comme usagère 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-arrivant-es, de leurs ressources individuelles et de leurs besoins à moyen et long-terme, en vue de maximiser l'impact des services à destination des migrant-es 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 ce public.

A ce stade, trois Projets de Parcours de Vie ont été retenus par les participant-es :

A. LA MISE EN PLACE D'UNE CELLULE DE BÉNÉVOLAT

Constat

Lors des ateliers participatifs organisés avec les participant-es majoritairement primo-arrivant-es en 2017 (montage du projet) et 2018 (démarrage du projet), et aussi avec des associations et des citoyen-nes, la volonté de pouvoir faire du bénévolat est ressortie à de nombreuses reprises. Les raisons invoquées par les participant-es primo-arrivant-es

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 ont souvent été soulignés également par l'équipe des accompagnateur-trices sociaux-les de VIA. Lors du bilan social réalisé au début du parcours d'accueil, de nombreux-ses 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.

Evolution en 2019

Les primo-arrivant-es, la responsable de la cellule, et la chercheuse ont travaillé ensemble à la mise en place de ce projet. Ces quelques chiffres illustrent le succès de la cellule depuis son lancement en février 2019 :

- Plus de 80 personnes ont manifesté leur intérêt à la suite de sessions d'information organisées durant les formations collectives données à VIA.
- A ce jour, 15 participant-es sont des bénévoles actif-ves au sein d'associations bruxelloises. On observe une fluctuation au niveau du groupe des bénévoles. Toutefois, on constate l'émergence d'un groupe de 6 personnes qui exercent un bénévolat depuis plusieurs mois et manifestent avec plus d'assertivité leur position de co-chercheur-se. Parmi les associations partenaires, nous retrouvons les consultations ONE Josaphat et Progrès, Croix-Rouge de Schaerbeek, Croix-Rouge Vesti-Boutique, Fruit Collect, Nasci, Groot Eiland, Université Populaire d'Anderlecht, et la Bibliothèque Le Phare à Uccle.
- Feedback positifs aussi bien du côté des bénévoles que des associations partenaires (capitalisés dans les formulaires d'évaluation qui ont été développés). Les bénévoles mettent en avant l'impact positif du bénévolat sur leur vie personnelle, notamment le fait d'avoir l'occasion de pratiquer le français et de s'améliorer, le sentiment de se sentir utile et de pouvoir avancer dans la vie, l'importance de pouvoir donner quelque chose en retour à la société belge, le dépassement de certaines peurs et la force d'avancer dans la vie... Les associations valorisent l'aspect relationnel et la capacité à s'intégrer dans une équipe. La question d'un bon niveau de maîtrise du français est souvent abordée. Les primo-arrivant-es sont parfois sollicité-es pour traduire en utilisant leur langue maternelle (arabe, espagnol, anglais...), ce qui est très valorisant pour eux.
- Les outils, les procédures utilisées ont pu être discutés et améliorés lors de deux interviews réalisées en juin et en octobre 2019. Ces moments étaient également un moment d'échange d'expérience et de réflexion collective sur de développement futur de la cellule.
- En termes de "niveau de participation", plusieurs prises d'initiatives ont été portées par des primo-arrivant-es co-chercheur-euses (création d'un flyer ; participation à une vidéo de présentation de la Cellule de Bénévolat où les participants témoignent à leur demande...).

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 néces-

saire afin d'aider les personnes à identifier les ressources dont ils ont besoin pour trouver leur place au sein de la société d'accueil, et à les mobiliser efficacement.

Objectifs

Le module de confiance en soi a pour objectif de permettre aux participant-es de prendre un temps de réflexion pour eux-elles, 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 participant-es de se mettre en action et les encourage 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 participant-es 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-arrivant-es puissent s'investir durablement dans le projet CAMIM et qu'ils/elles puissent être redirigé-es vers les Projets de parcours de Vie existants répondant à leurs besoins (maison d'Immersion ; Cellule de bénévolat).

Evolution en 2019

Initialement, il s'agissait d'un module construit en collaboration avec des consultants externes, ayant pour objectif de mettre les primo-arrivant-es en capacité de se mettre en action grâce à une meilleure confiance en soi et connaissance de soi. Toutefois, ce PPV fait également partie de la co-création et de la co-recherche. Le contenu du module est ainsi discuté lors d'intervisions rassemblant des participant-es des modules tests.

C. L'OUVERTURE D'UNE MAISON D'IMMERSION

L'idée de la Maison d'Immersion a émergé lors des ateliers participatifs organisés avec les participant-es majoritairement primo-arrivant-es en 2017 (montage du projet) et 2018 (dé-marrage du projet), et aussi avec des associations et des citoyen-nes belges.

Constat

Tout d'abord, les primo-arrivant-es co-chercheur-euses 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 qu'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-arrivant-es 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

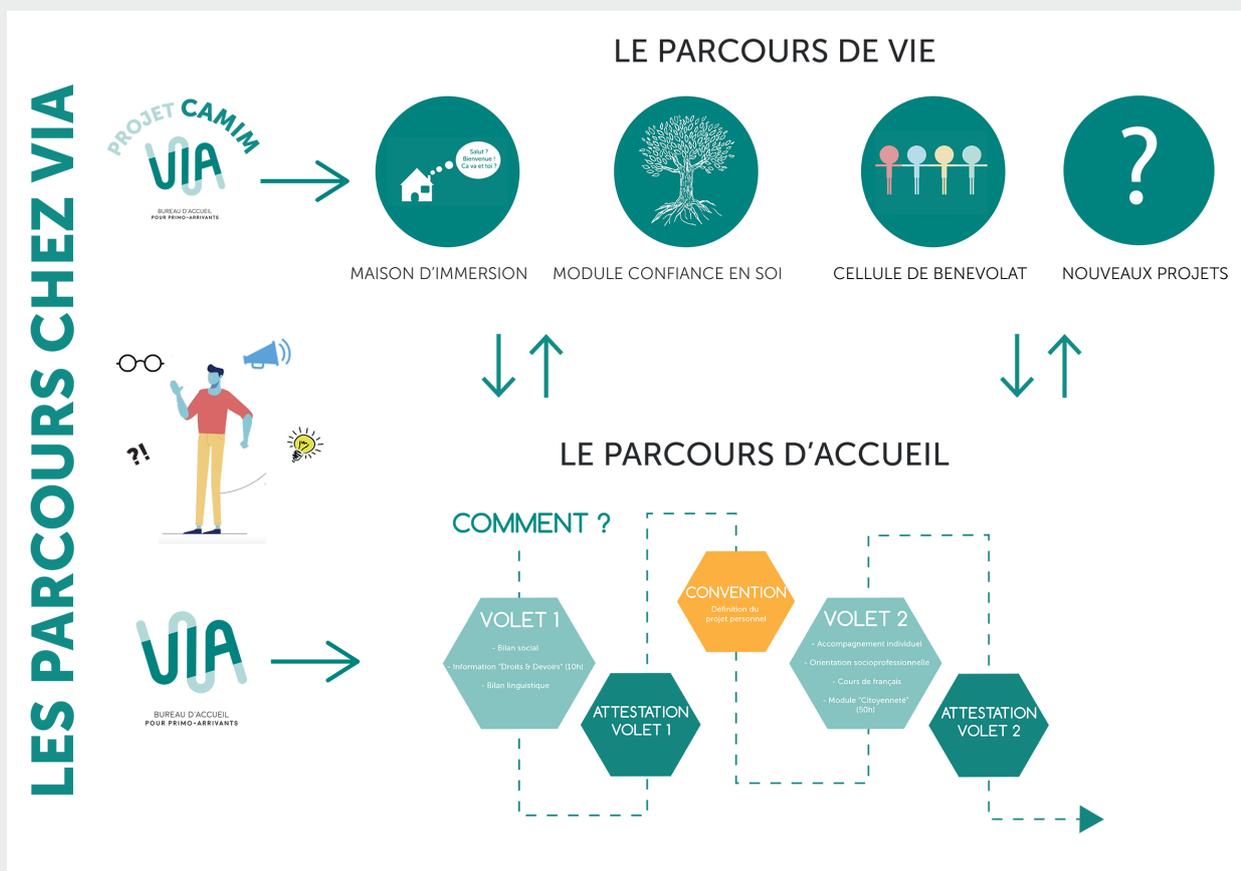
français en fonction de ses disponibilités et besoins. Cet espace se veut accessible à tous et pour tous les niveaux de français ; il vise la pratique de la langue d'abord grâce à la rencontre (possibilité de venir boire un café), mais aussi à l'aide d'activités proposées aussi bien par les primo-arrivant-es que par des bénévoles/citoyen-nes belges. L'objectif à terme est de permettre aux primo-arrivant-es et aux citoyen-nes de s'approprier le concept et de participer activement à la gestion de la Maison d'Immersion (permanence, animation, gestion des activités, ...).

Evolution en 2019

Les bénévoles, le responsable de la MI, et la chercheuse ont travaillé ensemble à la mise en place de ce projet. Comme cela avait été pensé, l'impulsion a été donnée au départ par l'équipe projet et les bénévoles. Au fur et à mesure de la concrétisation de la Maison, les participant-es se sont appropriés les lieux et la dynamique de fonctionnement. Ces quelques chiffres illustrent la participation et assiduité croissante du public :

- Chaque semaine, 2 permanences ont été tenues : une à Schaerbeek le jeudi après-midi, et l'autre à Molenbeek le mardi matin. Au total, ce sont donc près de 60 permanences qui ont été organisées. Cette fréquence importante a pu être maintenue, notamment grâce à la proactivité des bénévoles qui ont pu gérer et poursuivre la dynamique, et cela même en cas d'absence du responsable de la MI. Même durant l'été et la fermeture des locaux, les activités ont pu se poursuivre.
- 10 bénévoles sont actuellement engagés au sein de la MI.
- 92 participant-es sont venu-es à la Maison d'Immersion ; entre 10 et 15 participant-es sont régulier-ères et présent-es chaque semaine.
- 19 nationalités différentes : Palestine, Syrie, Inde, Brésil, Arménie, Maroc, Algérie, Pakistan, Afghanistan, Albanie, Irak, Salvador, Venezuela, Uruguay, Espagne, Guinée Conakry, Turquie, France et Belgique.

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



MOYENS, RESSOURCES ET BESOINS L'ÉQUIPE

52. Décrivez la composition de votre équipe au 31/12/2019

	Fonction	Diplôme	Langues parlées
1	Direction	Master Sciences Politiques	EN
2	Direction adjointe et Coordination du projet CA- MIM	Master Sciences Développement	EN / ALL
3	Direction admin/fin	Master Sciences Gestion	EN
4	Coordination et Responsable PPV CAMIM	DEUG Littérature	EN / ESP
5	Responsable admin/planifi- cation	CESS	/
6	Responsable admin/planifi- cation	Bachelier Photographie	EN
7	Formation	Licences philologie et AESS	EN / ESP
8	Formation	Master en psychologie	EN / ARABE
9	Formation	CESS	EN / ARABE / KURDE / TURC
10	Formation et Responsable PPV CAMIM	Master en science de l'éducation	EN
11	Accueil Schae	Master admin. éco et sociales	EN / ARABE
12	Accueil Mol	CESS	LINGALA
13	Coordination et Accompagnement social	Master Sciences Politiques	EN
14	Accompagnement social	Bachelier en Droit	PEUL
15	Accompagnement social	Licence travail social	D I A - L E C T E S A F . O U E S T
16	Accompagnement social	Bachelier assistant social	SWAHILI
17	Accompagnement social	Bachelier en comptabilité	ARABE
18	Accompagnement social	Bachelier assistant social	EN / ARABE
19	Accompagnement social	Bachelier en psychologie	ARABE
20	Accompagnement social	Master en psychologie	EN
21	Accompagnement social	Master sciences sociales	EN / ESP
22	Accompagnement social	Bachelier assistant social	ARABE
23	Accompagnement social	Bachelier assistant social	TURC

24	Accompagnement social	Bachelier assistant social	E S P A - GNOL
25	Accompagnement social	Master en traduction	EN / ARABE / PERSAN
26	Accompagnement social	Bachelier assistant social	EN / BOS- NIEN
27	Accompagnement social et Chargé de projet CAMIM	Master anthropologie	EN / ESP
28	Accompagnement social	Master en sociologie	ARABE
29	Accompagnement social	Bachelier en Droit	EN
30	Accompagnement social	Bachelier assistant social	/
31	Accompagnement social	Master en sciences géologiques	E N / ARABE

*Question facultative

53. Décrivez votre équipe du point de vue de sa diversité

Mixité des origines : l'équipe de VIA est très multiculturelle (Belgique, France, Rwanda, Congo, Côte d'Ivoire, Sénégal, Guinée, Djibouti, Maroc, Algérie, Turquie, Syrie, Iran, Bosnie-Herzégovine).

Mixité des genres : 20 femmes / 11 hommes

54. Quelles ont été les modifications en termes d'équipe au cours de l'année 2019 ?

Durant l'année 2019, deux postes d'accompagnateur-trice social-e se sont libérés et ont été remplacés.

Suite à une absence longue durée, un poste d'accueil a été remplacé.

Suite à une absence longue durée, un poste de formateur-trice a été remplacé par des prestations de formateurs externes (SETIS).

55. Citez les formations suivies par votre équipe ou par certains des membres de celle-ci au cours de l'année 2019

Nom de la formation	Opérateur	Objectifs	Nbr de participants	Fonctions des travailleurs
FOFOCI	CBAI	Apprentissage pour des futurs formateurs	2	AS
FOFOCI	CBAI	Formation continuée	4	Formateurs
Test linguistiques ALPHA	Lire & Ecrire	Apprentissage pour les nouveaux collaborateurs	2	AS

Parcours d'intégration et Droits	ADDE	Outils juridiques et de communication pour renforcer les acteurs de l'intégration des primo-arrivants	2	AS
Droits des Étrangers	ADDE	Cadre théorique et cas pratiques (Droit de séjour, nationalité,...)	Toute l'équipe	AS, accueillants, formateurs, gestion, direction
Accompagnement social	STICS	Intervision clinique exploratoire des pratiques exercées	Tous les AS	AS
Recyclage secourisme	Croix-Rouge	Formation continuée	3	AS, Formateur, Directrice
Séminaire financier	ICCI	Apprentissage évolution dans le contrôle et dans l'environnement	1	Directeur financier

LE BUDGET

56. En 2019, 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 :

Sources	Type	Montant	Utilisation
Commune de Schaerbeek	Subvention annuelle	75.770,70 €	Hébergement HSS + Dépenses non admises par la COCOF
Commune de Molenbeek	Subvention annuelle	40.000,00 €	Dépenses non admises par la COCOF
Innoviris	Subvention	54.315,90 €	Projet Co-Create: «CAMIM»
Perspective Brussels	Subvention	6.000,00 €	Projet «Mieux comprendre la scolarité de ses enfants»
Groupe One	Sous-traitance	3.500,00 €	Projet PEPA «Parcours Entrepreneurial pour Primo Arrivants»

57. Présentez un tableau succinct des frais engagés en 2019, 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.

	VIA - Frais de personnel	COCOF - Frais de personnel -Direction - secrétariat - coordination	COCOF - Frais de personnel -Accompagnateurs sociaux	COCOF - Frais de personnel -Formateurs
Salaires Bruts	935.774,82 €	179.343,52 €	659.570,84 €	96.860,46 €
Frais de déplacement	13.887,55 €	2.319,16 €	10.223,15 €	1.345,24 €
Charges patronales	300.823,77 €	56.688,29 €	213.516,92 €	30.618,56 €
Réduction ONSS	-11.214,81 €	-1.189,72 €	-9.476,00 €	-549,09 €
Exonération PP	-2.380,15 €	-452,19 €	-1.682,67 €	-245,29 €
Chèques-repas	30.507,75 €	4.001,78 €	23.294,32 €	3.211,65 €
Intervention ONEM	-7.082,67 €		-7.082,67 €	
ETP		3,60	20,50	3,20
TOTAL	1.260.316,26 €	240.710,84 €	888.363,89 €	131.241,53 €

- Les frais de fonctionnement liés à l'occupation de locaux (loyer ou mensualités de remboursement d'un emprunt)

	VIA - Schaerbeek	VIA - Molenbeek	TOTAL
Frais de fonctionnement - loyers	49.169,97 €	42.283,14 €	91.453,11 €

- Les frais de fonctionnement liés aux charges d'occupation des locaux (assurances, eau, gaz, électricité, téléphonie, etc.)

Frais de fonctionnement - charges d'occupation	Eau	563,56 €
	Electricité	7.395,93 €
	Mazout	6.731,82 €
	assurances	1.271,23 €
	téléphonies + internet	23.709,78 €
	Taxes	7.422,56 €
	Entretien	21.400,85 €
	TOTAL	7.395,93 €

- Les frais de fonctionnement liés au matériel de bureau, petit matériel et informatique

	Petit matériel	Matériel spécifique	Matériel informatique	TOTAL
Frais de fonctionnement - matériel	4.300,85 €	1.207,17 €	828,99 €	6.337,01 €

- Les autres frais de fonctionnement (précisez si des postes vous apparaissent comme importants)

	Impressions	Frais de gestion - secrétariat social	Honoraires interprètes - traductions	TOTAL
Frais de fonctionnement - autres	14.067,13 €	8.522,55 €	40.872,70 €	63.462,38 €

	VIA - Frais de fonctionnement
Activités et animation	51.983,18 €
Locations et charges	149.453,80 €
Frais administratifs	75.321,42 €
Frais de déplacement	786,10 €
Sous-traitance	57.799,29 €
Investissements	28.813,23 €
TOTAL	364.157,02 €

58. 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 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. **Nous craignons que les subventions futures ne permettent plus d'absorber cette charge salariale supplémentaire.**
- La provision pécule de vacances qui n'est pas une dépense éligible pour la COCOF.
- Les frais d'interprètes.

BESOINS

59. Identifiez-vous des éléments pouvant améliorer la qualité de votre travail ?

Nous identifions les éléments suivants :

Nombre de nouveaux dossiers par an

Afin de comptabiliser la charge de travail d'un BAPA, l'arrêté 2014/562 de la COCOF relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale mentionne un nombre de nouveau 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.

Comme constaté à la question 8 concernant les dossiers actifs, 54% des dossiers de VIA ont été entamés les années précédentes. Le stock de dossier augmente structurellement chaque année. Force est de constater que les dispositions décrétales ne tiennent pas compte de cette réalité, et qu'un plus nombre de travailleurs est nécessaire pour pouvoir suivre jusqu'au bout ce volume de bénéficiaires conséquent.

Mobilité

Afin de permettre à certains bénéficiaires de se déplacer pour suivre leurs parcours à VIA (formations internes/externes, cours d'alpha/FLE éloignés du domicile), un accès gratuit à des tickets STIB serait utile pour les personnes sans revenus.

Droits et Devoirs

Il serait utile de permettre à des structures externes compétentes de donner les informations droits et devoirs. 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.

Augmentation de la capacité d'autres dispositifs

Nous sommes confrontés à la saturation de l'offre pour personnes primo-arrivantes essentiellement : des services de santé mentale, des services sociaux-juridiques, des services d'interprétariat social...

En ce qui concerne la garde d'enfants, nous suggérons la mise en place d'un dispositif semblable à celui d'Actiris pour les BAPAs.

CPAS

Comme expliqué par rapport au profil socio-économique de nos bénéficiaires, la nécessité d'ajustement quotidien avec les CPAS est constante et diversifiée. Nous identifions donc un besoin important de concertation globale avec les instances des différents CPAS en parallèle du travail de terrain.

« Le Parcours PRO »

Le parcours professionnel et de formation est une préoccupation d'un grand nombre de bénéficiaires. Nous identifions un besoin de développer l'accompagnement ISP « adapté aux primo-arrivants » au sein de VIA. Nous avons déjà lancé les prémices de ce projet stratégique grâce au partenariat avec Actiris et les missions locales ainsi que grâce à notre projet PEPA. Cela reste insuffisant pour les besoins de notre public.

Opérateurs linguistiques

Un bon fonctionnement du dispositif linguistique est primordial, les éléments à améliorer sont listés à la question 41.

Formation citoyenne

Notre capacité actuelle ne nous permet pas de proposer la formation citoyenne à 2000 personnes par an. Cela rallonge la durée de certains parcours et donc la charge de travail du BAPA.

A noter que tous ces besoins identifiés pour améliorer notre travail seront exacerbés avec l'obligation de suivre le parcours d'accueil, qui sera effective prochainement.

RECUEIL DE SITUATIONS – VÉCUES – D'ACCOMPAGNEMENT « RÉUSSIS » ET « DIFFICILES »

REUSSI

« Goutte après goutte, l'eau finit par creuser le marbre »

Monsieur est d'origine brésilienne, il est venu s'inscrire à VIA en juin 2019. Au mois de juillet 2019, il suit la formation droits et devoirs en espagnol. Nos entretiens se déroulent en espagnol, Monsieur ne parlant presque pas français. Il dispose du niveau A1, mais n'a aucune confiance en lui pour essayer de s'exprimer en français.

Monsieur suit les cours niveau A2 chez HSS d'août 2019 à octobre 2019. Pour perfectionner son français et être plus à l'aise, Monsieur se rend à la Maison d'Immersion du projet CAMIM et aux activités de SINGA ASBL. Monsieur décide de continuer ses cours de français et s'inscrit à l'EPFC au module B1. Il finit son parcours à VIA par la formation à la citoyenneté donnée en anglais au mois de novembre / décembre 2019.

Monsieur a été coiffeur au Brésil pendant plus de 20 ans et désire continuer dans le secteur. J'oriente donc Monsieur vers la Mission Locale d'Etterbeek qui est en train de préparer Monsieur aux tests de validation des compétences.

Lors de sa remise d'attestation secondaire, Monsieur m'a fait part de sa gratitude envers VIA. Monsieur me dit avoir appris énormément, a maintenant accès à beaucoup d'informations que ce soit sur l'histoire de la Belgique, sur des connaissances générales mais aussi sur l'existence de structures qui pourront l'accompagner et bien sûr, sur ses droits et sur ses devoirs. Il peut maintenant s'exprimer en français sans avoir peur de faire des fautes. Monsieur me dit avoir fait de belles rencontres et a pu davantage s'ouvrir aux autres.



Madame est d'origine syrienne, elle a 31 ans, est célibataire et vit chez sa mère veuve et analphabète.

En janvier 2018, je l'avais convaincue d'aller suivre des cours de français au Partenariat Marconi, seule possibilité à l'époque alors que son CPAS l'obligeait à suivre un cours sous peine de lui retirer son RIS.

Avoir la trentaine et ne pas être mariée, ce n'est pas très élogieux dans sa communauté. J'ai pris sa situation en main en lui disant qu'elle devait apprendre le français pour aller travailler et construire son avenir. Et qu'ici en Europe, elle ne pouvait pas compter sur ses frères ou sur un mari pour avancer et être libre. Elle est allée au Partenariat Marconi et a réussi son module. Par la suite, j'ai retrouvé une toute autre jeune femme en face de moi, qui m'appelle régulièrement juste pour confirmer qu'elle est bien inscrite au module suivant, ou qui vient me voir simplement pour une attestation pour le CPAS. Elle n'a pas continué au Partenariat Marconi car c'était beaucoup trop loin de chez elle.

J'ai compris que j'étais une personne-clé dans sa vie car elle a voulu me suivre lorsque j'ai changé d'antenne et que je suis allée à VIA Molenbeek, et cela alors que socialement elle n'avait besoin d'aucun suivi. Elle terminera si tout va bien son Alpha écrit A2 en juillet 2020.



En 2019, j'ai repris le dossier d'une dame djiboutienne, cinquantenaire et seule à élever ses cinq enfants. Madame n'a jamais été scolarisée. Au début de son parcours chez VIA, Madame avait un niveau satisfaisant en français à l'oral mais un interprète était encore nécessaire pour la bonne compréhension des entretiens. A chacune de ses réinscriptions en cours de français, Madame exprimait beaucoup de doutes quant à sa capacité à assimiler la matière et à la réussite du module. Mais à côté de ces doutes, il y'avait une forte détermination et une force de caractère. Madame me disait que par exemple, elle se sentait frustrée de recevoir des SMS et de ne pas pouvoir y répondre. Ces obstacles du quotidien ont été une source de motivation pour elle, et les résultats n'ont pas tardé à apparaître. En effet, Madame a récemment obtenu le niveau A2 en français et compte même poursuivre son apprentissage de la langue en promotion sociale. Son parcours chez VIA est terminé. Il fut une réussite, mais aussi une belle source d'inspiration pour moi.



Monsieur S. est un jeune syrien, arrivé seul parce qu'au cours du voyage, il s'est retrouvé en Belgique où il a introduit sa demande d'asile, alors que toute sa famille s'est retrouvée en Allemagne.

Fort isolé et insécurisé quand je l'ai rencontré pour la première fois, il se débattait un peu tout seul avec des problèmes qui le dépassaient et pour lesquels il ne savait où chercher de l'aide.

Mon suivi a consisté dans un premier temps à l'aider dans ses démarches de renouvellement de titre de séjour. Sans détailler ici toute la problématique, le renouvellement posait problème parce qu'il avait été arrêté dans le train qui le menait en Allemagne où il se rendait pour aller voir ses parents. De nombreux appels avec son avocat et puis des démarches auprès de la commune ont permis de débloquent et régulariser la situation. Cela lui a permis vraiment de se tranquilliser et envisager plus sereinement son avenir en Belgique.

Mon accompagnement a consisté en une aide au niveau du logement également, avec une orientation vers le SSQ1030 pour entreprendre des démarches vis-à-vis du propriétaire qui promettait des travaux qui tardaient à venir. Je lui ai également transmis des adresses de magasins bon marché pour se meubler.

Au niveau des cours de français, il a eu un parcours un peu long (il a dû recommencer

chaque module), surtout au niveau de l'oral parce qu'il était fort réservé et avait peur de s'exprimer en français. Afin de pratiquer son français après avoir obtenu son A2, je l'ai orienté vers SINGA. Il y suit encore le cours de danse swing et est très heureux. Cela lui a permis réellement de s'épanouir et rencontrer des nouvelles personnes. Ceci illustre le fait que, malgré qu'on ait des capacités intellectuelles pour apprendre, l'incertitude, l'isolement, les difficultés psychologiques, interfèrent vraiment avec la capacité d'apprentissage.

Il a également participé au module « confiance en soi » proposée par VIA en complément au parcours (projet CAMIM) et cela lui a fait beaucoup de bien. Il a beaucoup apprécié d'y participer. Il y a aussi rencontré des personnes qui lui ont proposé de faire du football ensemble.

Au niveau des formations et de son parcours professionnel, son rêve était au départ de reprendre en Belgique ses études d'économie qu'il avait commencées en Syrie. Nous avons cherché ensemble des formations qui pourraient lui plaire et je l'ai orienté vers Duo for a job. Il a été suivi par un coach qu'il appréciait beaucoup et cela l'a bien aidé au niveau de la confiance en lui, la rédaction d'un CV, la recherche de formations et d'emploi. Actuellement, il travaille. Il a commencé par un contrat de 6 mois, qui s'est converti maintenant en contrat à durée indéterminée. Pas dans son secteur de prédilection, mais il est heureux et fier de travailler et d'être indépendant financièrement, et il apprécie son travail. Par ailleurs, maintenant qu'il travaille, il reprend des études en électromécanique en cours du soir.



Madame est née en 1985 à Conakry en Guinée. Etant une fille dans une famille avec beaucoup d'enfants, Madame n'a pas eu la chance d'être scolarisée. Elle n'a jamais mis pied à l'école. Comme dans beaucoup de pays francophones africains, Madame comprend et parle suffisamment bien le français. Je comprends aussi sa langue maternelle.

Elle s'est inscrite à VIA en mars 2019. Le bilan social s'était très bien déroulé. Madame paraît très jeune et ne fait pas l'âge officiel inscrit sur sa carte. Ce qui m'a paru vraiment impressionnant, c'est sa motivation et sa détermination à effectuer le parcours : connaître la Belgique et son système social, politique.... Tout simplement chercher à maîtriser son nouvel environnement de vie afin d'être autonome et de prendre sa vie en main. Après les explications sur le parcours en général, elle m'a dit qu'elle était prête à commencer. Ainsi, successivement, Madame a été inscrite en Droits et Devoirs, puis à la formation à la citoyenneté. Madame a suivi régulièrement ses deux formations avec succès. Après la formation à la citoyenneté, elle m'a fait savoir qu'elle est prête pour commencer les cours de français, peu importe la distance ou le quartier où elle devrait suivre sa formation. Ainsi, j'ai pu trouver une place à Entraide Bruxelles-Laeken dans un module en Alpha écrit A1.1. Madame a suivi régulièrement et a réussi ses modules au fur et à mesure. Entretemps, j'ai pu aider Madame à trouver un travail partiel ALE de 7 heures/semaine comme technicienne de surface dans une maison médicale. Le suivi de son dossier a été fait en collaboration avec son assistant social du CPAS ; ce qui a permis à Madame de garder son RIS. Elle a commencé ce boulot au début de l'année 2020. Depuis, j'ai reçu de son employeur de très bons retours sur son comportement et le sérieux de son travail. Elle a été recommandée auprès d'un autre employeur pour le même type de travail de technicienne de surface. La fin de son module pour atteindre le niveau A2 en français est programmée pour septembre 2020.

La motivation et la détermination de Madame de continuer à combiner ses deux emplois et la formation en langue sont encourageantes et exemplaires.



Bilal est un jeune homme de 20 ans syrien. Il est suivi chez VIA depuis août 2019.

N'ayant été que très peu à l'école au pays à cause de la guerre, il est en filière Alpha. Lorsqu'il a commencé son premier module Alpha oral A1, il n'était pas confiant. Effectivement, il avait du mal à voir les compétences en lui. Pourtant, les professeurs trouvaient qu'il avait de très bonnes capacités d'apprentissage et que grâce à ses compétences, il pouvait rejoindre directement le dernier module à savoir le module oral A2.

Malgré cela, il s'est encore présenté lors d'un rendez-vous m'expliquant que c'était trop difficile et qu'il ne savait pas s'il était capable de réussir. Je l'ai donc encouragé et lui ai expliqué que s'il n'avait pas les compétences pour suivre ce module, les formateurs ne nous auraient pas suggéré de l'inscrire à ce module.

Pour le moment, Bilal suit encore ses cours, et je suis persuadée que ça ira pour lui. Nous avons déjà discuté de la suite de son parcours. Il aimerait continuer son apprentissage lorsque son parcours sera clôturé, et aimerait suivre une éventuelle formation pour s'insérer dans le milieu du travail.

C'est un accompagnement qui pour ma part est réussi car Bilal est déterminé et prend de plus en plus confiance en lui.



Un jeune irakien né en 1990 est venu avec son frère s'inscrire chez VIA asbl en février 2017. Monsieur, ainsi que son frère, étaient en procédure de reconnaissance en tant que réfugié et leur décision a été négative. Ils ont tous les deux reçu un ordre de quitter le territoire. En sachant cela, je l'ai renvoyé vers un avocat et leur parcours d'accueil a été suspendu au volet primaire.

Le frère de monsieur est retourné au pays sur base d'un retour volontaire (sa femme et ses filles se trouvaient en Irak). Le frère de monsieur est donc rentré et s'est fait tirer dessus (sur le pied). Entre temps, j'ai proposé au petit frère de suivre des cours de français, de s'inscrire bénévolement à des associations, différentes choses pour prouver que Monsieur veut s'intégrer dans le territoire belge. Avec différents éléments, comme l'attestation du volet primaire de VIA, le jeune frère est revenu en septembre 2019 avec une carte A pour commencer le second volet du parcours d'accueil.



Madame s'est inscrite chez VIA en novembre 2017 et a terminé son volet secondaire en octobre 2019.

Madame a des enfants, dont une petite fille de 10 mois à l'époque. Elle est très organisée et elle a pu trouver une crèche afin de commencer sa formation en droits et devoirs. Ensuite, n'ayant pas la possibilité de mettre son enfant tout le temps à la crèche, elle a débuté des cours de français en décalé au CIRE, et elle a réussi sa formation. Par après, elle a débuté sa formation à la citoyenneté.

Madame expliquait qu'elle voulait obtenir la nationalité Belge et je lui ai conseillé de s'inscrire chez Actiris afin de faire le test de français niveau A2.

En parallèle, je lui ai proposé de venir à la Maison d'Immersion pour pratiquer le français, et le parler ainsi de manière plus fluide.

Elle est devenue petit à petit une des participantes les plus assidues à la Maison d'Immersion, et d'autres participants sont arrivés car elle en parlait autour d'elle. Finalement, elle est arrivée un mardi matin avec les résultats de son test chez Actiris ! Elle avait réussi le test avec plus de 80%.

Cette personne ne parlait absolument pas français à son arrivée à VIA, elle est encore jeune et très motivée. Aujourd'hui, il est possible de tenir avec elle une conversation complexe en français, et il ne fallait plus faire appel à un interprète à la fin de son accompagnement.



Madame Y. est une femme marocaine de 46 ans, mariée et mère d'un petit garçon. Elle est venue s'inscrire à VIA, un mois seulement après avoir eu un titre de séjour. Quand j'ai rencontré Madame, elle se sentait un peu perdue, pas très sûre d'elle et elle se sentait seule. Le mois suivant, elle a commencé la formation Droits et Devoirs en arabe maghrébin. Cette formation lui a permis de rencontrer des gens et de créer un petit réseau. Elle se sentait prête à commencer son cours de français, elle devait juste renforcer ses acquis. Elle a réussi avec brio le module A2.

A la fin de son module, elle s'est présentée dans un centre de formation pour passer les tests mais malheureusement, elle a échoué. Suite à cet échec, elle est venue me voir désespérée et assez déçue de cet échec. J'ai donc décidé de prendre contact avec la mission locale de Molenbeek qui proposait la même formation et pris rendez-vous pour elle. J'ai par la suite été très heureuse de savoir qu'elle avait été acceptée et qu'elle a débuté sa formation.



Monsieur est syrien, il s'est inscrit chez VIA fin 2018 et a obtenu le niveau A2 en français fin 2019. En plus d'avoir fait la formation à la citoyenneté, Monsieur avait voulu participer au module de confiance en soi proposé dans le cadre du projet CAMIM. En effet, Monsieur garde des traumatismes de la guerre en Syrie, mais a une volonté d'aller de l'avant et de s'intégrer au mieux au sein de la société belge. Il est utile de préciser que Monsieur fait partie du public DOM qui a ses propres caractéristiques et spécificités. Cependant, à la différence de la majorité de ce public, Monsieur a un diplôme universitaire. Monsieur est une personne très respectueuse qui n'hésite pas à dire qu'à chaque fois qu'elle sort de nos bureaux, elle a un sentiment de satisfaction. En plus d'être motivé, Monsieur me motivait car il ne manquait jamais de mentionner que le fait de le recevoir avec le sourire lui faisait du bien.



Monsieur est un homme marié avec trois enfants. Il a commencé le parcours en août 2017, et avait connu notre service de bouche à oreille. Le bilan social avait révélé des divers besoins. D'abord, une inscription de ses enfants à l'école. Monsieur n'était pas au courant de l'obligation scolaire des enfants et ne connaissait pas non plus la procédure d'inscription. Le barrage linguistique y était pour quelque chose. Il a été informé, et invité à suivre des cours de français pour l'aider à suivre la scolarité de ses enfants.

Au niveau de son logement, Monsieur habitait dans un logement insalubre et je lui ai donné des outils pour trouver un logement décent. Monsieur ne parvenait pas à récupérer la garantie locative de son ancien propriétaire. Nous l'avons aidé dans cette démarche. Le thème du logement dans la formation de droit et devoir y a contribué.

Au niveau de sa formation professionnelle, Monsieur sera orienté vers une formation lui permettant de trouver un métier. Toutefois, cela sera à la fin du parcours car cette formation ne se dispense qu'en français

Actuellement, il effectue les démarches administratives de manière autonome et on a plus besoin d'interprète pour communiquer avec lui.



Cette bénéficiaire avait entamé une procédure de divorce il y a plus d'un an. Tout allait bien concernant sa procédure jusqu'au moment où Madame a reçu un courrier disant que le divorce ne pouvait pas être prononcé par le juge car il y avait un problème dans son acte de

mariage. Ce dernier contenait deux dates différentes avec plus de cinq ans d'écart entre les deux. L'avocate qui suivait l'affaire s'était contentée de lui demander de rectifier l'erreur auprès de la commune pour que celle-ci modifie ses données dans le registre des étrangers et de l'avertir une fois le changement fait. La bénéficiaire se doutait bien qu'il y avait une erreur quelque part mais ne savait pas où exactement. Elle avait plus d'un document concernant son mariage : l'acte d'origine et la traduction faite en Belgique. Ajoutant à cela qu'elle ne savait pas lire et écrire ce qui diminuait davantage ses ressources face au problème. Elle s'était mise à demander de l'aide à gauche et à droite ce qui lui a coûté beaucoup de temps et d'argent pour arriver finalement chez Via presque dans un état de désespoir complet. Ma première tâche était d'abord de la rassurer et de lui faire comprendre qu'il y aurait de toute façon une solution et que son statut de réfugiée lui est plutôt favorable dans ce genre de complications administratives. Elle n'avait pas à faire toutes les démarches qu'elle avait faites auprès du consulat car elle avait, déjà avant, un document de mariage authentique. En comparant la traduction et l'acte de mariage original, j'ai constaté qu'une petite nuance avait échappé au traducteur : sur l'acte original, il y avait bien deux dates qui pouvait être considérées comme des dates de contrat. Cela ne posait pas de problème dans l'acte arabe car l'administration du pays d'origine faisait la différence entre les deux dates : il s'agissait de la date du mariage selon le rite religieux qui ne nécessitait pas de documents mais qui reste néanmoins reconnu par l'Etat. Et de la date de l'enregistrement de ce mariage qui se fait dans certaine famille au moment de la scolarisation ou juste avant pour garantir les droits administratifs des enfants. Le document original parlait alors de la date de l'acte et la date de l'événement (enregistrement administratif). Cette nuance n'a pas été mentionnée dans la traduction ce qui a mené au blocage de la procédure du divorce.

Le problème étant repéré, il ne restait plus qu'à refaire la traduction avec la précision concernant les dates. J'ai donc rédigé un document précisant le problème, que ma bénéficiaire a fait parvenir au traducteur, accompagnée de l'ancienne traduction et de l'acte original pour demander une version corrigée. Une fois cette dernière faite, j'ai envoyé le dossier au CGRA pour fournir à ma bénéficiaire une attestation de mariage avec une seule date. Elle a donc pu corriger la confusion qui était dans son registre à la commune et achever ainsi sa procédure de divorce.



« Goutte après goutte, l'eau finit par creuser le marbre ». Il y a des moments particuliers, où on est fier d'être accompagnateur social et de voir son travail avec une personne primo-arrivante porter ses fruits. Je pense à Monsieur Y. qui est arrivé mineur en Belgique. Il était pour ainsi dire analphabète et pourtant, à force de courage et de persévérance, il a réussi à obtenir son niveau A2 en langue. Monsieur n'a jamais manqué un seul rendez-vous ou un cours sans prévenir à l'avance. Je garderai toujours en souvenir cet accompagnement positif et plus encore, je n'hésite pas à m'en servir pour motiver les autres personnes primo-arrivantes.

DIFFICILE

« Des challenges à relever »

Monsieur M. est d'origine palestinienne, il est venu s'inscrire à VIA en janvier 2019. Dès l'inscription, il m'informe être traumatisé par ce qu'il a vécu au pays.

Très vite, je réalise qu'il faut que j'adapte mon discours. Mes propos doivent être courts et précis. Je dois prendre le temps de l'écouter et ne surtout pas le couper dans son discours. Monsieur a besoin d'être entendu et soutenu.

Il est seul en Belgique et souffre beaucoup de ce qu'il a vu et subi au pays. Il souffre de problèmes de mémoire, ce pourquoi si je l'interromps quand il parle, il ne sait plus ce qu'il dit. Pour que Monsieur vienne en rendez-vous, je dois le lui rappeler la veille sinon il oublie, il oublie aussi ses formations.

La première inscription en Droits et Devoirs est non concluante. Monsieur avait oublié. J'informe le formateur de sa santé. A la deuxième inscription, Monsieur est présent aux 3 jours.

Monsieur veut absolument apprendre le français pour pouvoir se débrouiller seul. Notre offre ne lui correspond pas car cela demande trop d'heures de concentration. Je prends tous les renseignements et l'oriente vers des cours hors BAPA, qui propose un parcours plus allégé de 9H/semaine, à côté de chez lui.

Monsieur oublie l'information et n'y va pas. Monsieur ne se souvient pas de cette proposition et revient quelques temps plus tard à VIA me disant qu'il veut absolument suivre des cours de français pour devenir autonome. Il me demande un cours de français rapidement. Un cours au sein du parcours d'accueil débute une semaine plus tard, Monsieur veut absolument que je l'inscrive. Je le mets en garde que ce sont des cours qui se donnent 20H/semaine. Monsieur me dit que cela ira. Il y va, une fois, deux fois, mais cela ne lui correspond pas. L'horaire de cours est trop lourd. L'école souligne que Monsieur n'arrive pas à se concentrer et Monsieur me dit que le cours va trop vite pour lui.

A ce jour, Monsieur vient pour un accompagnement social, je suis le relais avec l'assistante sociale de Convivial qui le suit pour sa recherche de logement et avec son assistante sociale du CPAS. Je m'assure que Monsieur comprenne ses rdvs avec le CPAS et je lui offre une écoute.

J'aimerais qu'il suive une formation à la citoyenneté et Monsieur semble aussi motivé à la suivre mais je me retrouve dans une impasse : Dans quel groupe le mettre ? Monsieur n'est pas analphabète, loin de là. Il était architecte d'intérieur au pays, mais ses problèmes et ses traumatismes l'empêchent de rester concentré longtemps.

L'accompagnement est difficile avec Monsieur, le travail avec l'interprète le complique aussi. Monsieur a fait le choix et la demande dès l'inscription de ne pas être avec un accompagnateur arabophone. Je dois sans cesse informer l'interprète avant le rendez-vous de ne pas le couper, d'être clair et précis. En tant qu'accompagnateur nous pouvons être vigilant à nos mots, notre posture mais comment s'assurer que celui-ci soit bien transmis par l'interprète ? Il est alors important de montrer un non verbal accueillant, chaleureux et attentif. En tant qu'accompagnateur social, nous ne sommes pas assez outillés en santé mentale. Mais l'accompagnement de Monsieur me permet aussi de me remettre sans cesse en question en tant qu'assistante sociale : Réfléchir sur ma posture, sur comment créer des ponts entre les différents intervenants qu'il rencontre, espérer d'une certaine manière, ai-

der Monsieur en étant un point de contact pour lui et un lieu de référence où il peut obtenir de l'aide et de l'accompagnement social.



Madame est syrienne, âgée de 35 ans, mariée et maman de 5 enfants. Inscrite chez VIA en septembre 2017, Madame a accouché peu de temps après son inscription chez VIA. Madame a fait sa citoyenneté en décembre 2019 et a enfin trouvé un cours qui lui convenait en soirée chez SIMA en alpha orale 1.1.

Au début de son accompagnement, Madame demandait toujours l'aide des amis d'accompagner et maintenant, elle trouve toujours des système D. Elle n'est pas du tout dans l'optique d'apprendre le français et d'atteindre son niveau A2, ni même d'envisager une formation. Elle essaie de palier aux urgences administratives, familiales, judiciaires, financières... auxquelles sont confrontées sa famille. Car c'est elle qui gère la famille et pas son mari, qui est diabétique, fait régulièrement des syncopes en rue, et dont les factures d'ambulances sont astronomiques. Elle a deux adolescents délinquants selon ses dires.

Permettre à Madame d'être plus autonome grâce au français ou une insertion socio-professionnelle ne convient pas à sa réalité. Nous pouvons l'accompagner dans les urgences auxquelles elle fait face, et nous alimentons en quelques sortes sont système D.

La seule chose positive c'est que les cours du soir en alpha qu'elle suit, qui lui permettent en quelque sorte d'avoir un pied dans un parcours.



En 2019, une jeune syrienne s'est inscrite chez VIA, très motivée à apprendre le français et à suivre la formation de citoyenneté. Au bout de deux entretiens passés ensemble, la demoiselle en pleurs m'expose les difficultés relationnelles qu'elle rencontre avec un membre de sa famille avec qui elle cohabite et de qui culturellement elle est sous la responsabilité. Cette personne était contre le fait qu'elle poursuive ses activités et exerçait une telle pression psychologique que la demoiselle continuant à aller en cours ne pouvait plus se concentrer et poursuivre sereinement son apprentissage. Plusieurs pistes de solutions ont été proposées mais la plupart ont été déclinées pour motif culturel. Par exemple, elle m'a dit « il est mal vu chez nous qu'une femme non mariée quitte son domicile familial pour vivre seule ». Dans ce genre de cas les accompagnateurs-trices sociaux-ales se sentent démunis face à la souffrance du bénéficiaire, tout en respectant ses choix et principes.



Madame N. est d'origine palestinienne et présente un lourd handicap moteur (amputation des deux jambes et de plusieurs doigts), des suites des bombardements à Ghaza. Elle est d'une volonté et d'une résilience admirables. Elle est écrivaine, poétesse, et très désireuse de pouvoir rapidement apprendre le français, pour pouvoir écrire en français et partager en Belgique sa poésie.

Mon accompagnement jusqu'ici a consisté tout d'abord en un aménagement du cours de droits et devoirs avec la location d'une chaise roulante plus légère que la sienne, parce qu'elle était impossible à soulever jusqu'au premier étage où se donnent les cours. Une chaise roulante a pu être louée à la croix rouge, où le service a été impeccable.

J'ai orienté Madame également au service Phare pour voir les aménagements qu'ils pourraient mettre en place dans son appartement (aménagement de la douche, mise à disposition de matériel médical, aide financière, ...). Madame étant arabophone, j'ai prévu un accompagnement avec le service des « Amis d'accompagner » où là aussi, le service a été très efficace. J'ai également sollicité le service d'aides familiales de sa commune pour envisager une aide pour le ménage, aller faire des courses,...

J'ai aussi, et c'est cette problématique qui pour moi pose le plus question, essayé de mettre en place une reconnaissance d'insalubrité du domicile. Madame habite un petit rez-de-chaussée de 3 pièces avec sa famille (4 personnes). Le logement est insalubre, les murs sont remplis de taches noires d'humidité. Il y a des souris dans la maison. La cuisine se trouve dans un couloir. La douche n'est pas adaptée au handicap de Madame.

Madame a déjà introduit une demande de logement social. Malgré le fait qu'elle ait obtenu une reconnaissance de handicap au SPF sécurité sociale, les démarches sont lentes et l'obtention d'un logement social décent prendra du temps. Je lui ai conseillé de se rendre à la DIRL pour faire reconnaître l'insalubrité du logement. Mais Madame a peur d'entamer ces démarches par crainte de la réaction du propriétaire. D'une part, elle souhaite « préserver » le propriétaire, ne pas lui causer d'ennuis. Mais aussi, elle aurait peur d'être mise à la porte sans autre logement. Je lui ai expliqué le fonctionnement de la DIRL, mais elle n'est pas encore sûre de vouloir entamer cette démarche. J'ai aussi, et ça elle a accepté, demandé la visite de Renovas, qui pourra la conseiller.

La famille toute entière vit très mal l'insalubrité du logement. Madame exprime que « même à Ghaza, elle était mieux logée ». Le fils de 6 ans déprime et n'en peut plus des conditions de vie.

La qualité du logement est une problématique que l'on retrouve souvent dans les situations que nous rencontrons et pour laquelle on est fort démunis.



Madame est née en 1974, elle est inscrite à VIA depuis octobre 2018. Elle a suivi la formation de Droits et Devoirs et ensuite la formation à la citoyenneté.

Pour l'apprentissage de la langue française, Madame est confrontée à des difficultés. Elle a eu une première inscription en français en horaire décalé. Elle a arrêté et a été réinscrite pour le même niveau au centre Tefo. Après l'échec au Centre Tefo, je l'ai inscrite à Entraide

Bruxelles qu'elle. Elle abandonna à nouveau par la suite. Elle évoqua la distance pour raison d'abandon. Elle a insisté pour avoir une inscription à Sampa qu'elle abandonna également.

En conclusion, Madame passa de centre en centre de formation en langue, sans cesse. Chaque fois, elle ne donne pas de justification claire de ses abandons. Pour sa dernière inscription au niveau AO.1.2, qu'elle a repris pour la énième fois, au Centre TEFO, Madame a arrêté sa formation pour raison de santé. La difficulté de l'apprentissage de la langue française est un problème pour Madame, le CPAS exigeant que leurs bénéficiaires apprennent une langue nationale.

Après tous ces abandons, il n'est plus possible et opportun de réinscrire Madame à un cours de français dans le parcours. Je vais donc tenter avec elle et son accompagnateur social du CPAS de trouver une solution, pour avoir éventuellement une inscription hors BAPA en français dans son quartier.



Hana est une dame de 55 ans. Elle est syrienne, est veuve et vit seule. Madame est suivie chez VIA depuis 2018. Elle est bénéficiaire du RIS. Ce dernier représente une source insuffisante pour couvrir tous ses frais. Pour pallier à ce problème, une orientation vers des services offrant des colis alimentaires a été faite.

Hana explique qu'elle a des problèmes liés à son logement. Plusieurs rendez-vous ont été consacrés à cette problématique. Souvent, à l'issue de ces rendez-vous, une orientation vers d'autres services s'est avérée nécessaire.

À chaque fois qu'Hana se présente, je sais qu'il va y avoir un souci de factures, de logement ou avec le CPAS. Les difficultés auxquelles elle est confrontée nécessitent énormément de temps car les solutions sont malheureusement limitées compte tenu de sa situation de précarité et de la situation du logement à Bruxelles.

Madame se bat aussi contre des soucis de santé, ce qui ne lui facilite pas les choses. Ce dernier obstacle la freine également dans son apprentissage de la langue. Madame est Alpha, et ne peut suivre les cours que deux à trois fois par semaine.

Malgré le fait que l'accompagnement est difficile dans le sens où les solutions que je lui propose sont le fruit d'une longue attente, Hana reste une bénéficiaire qui veut s'en sortir et qui finira par s'en sortir, j'en suis persuadée.



Je suis pas mal de jeunes alphas de 19-22ans qu'il est très difficile de conscientiser pour l'apprentissage en classe du français ou encore pour les formations de droits et devoirs, et pour la citoyenneté. Ces jeunes n'ont pas l'habitude de rester assis pendant trois heures

dans une classe de cours, et ont des problèmes récurrents de concentration et de comportement. Ces jeunes redoublent constamment leur classe, ce qui fait perdurer leur parcours. Il serait intéressant d'avoir une offre de formations plus adaptées pour ce public cible.



Madame vient de Roumanie et vit seule avec ses deux enfants. Cette dame est issue de la communauté Rom, ce qui l'inscrit dans une certaine catégorie sociale largement discriminée. Madame semble avoir un réseau social restreint et est donc plutôt isolée au sein de sa communauté, mais également au sien de la communauté d'accueil.

Madame a assisté au 10h de droits et devoirs, et ne souhaite actuellement pas suivre les 50h de citoyenneté car elle explique que ses enfants de 3 et 4 ans ne sont pas encore propres et ne peuvent pas aller à l'école.

Elle suit en parallèle 3h de cours de français par semaine à la maison belgo roumaine. Elle est alpha et préfère suivre ses cours dans cette maison car la professeure parle roumain, cela lui donne un point de repère. Je n'y vois pas d'inconvénient, tant que le CPAS accepte cette formule.

Dernièrement, Madame est arrivée chez moi avec une lettre de l'office des étrangers qui la somme de démontrer ses démarches d'intégration en matière d'ISP et la preuve d'inscription chez Actiris. Madame stressait et est venue sans rendez-vous en demandant que je l'aide.

Ce type d'accompagnement est difficile car Madame vit dans une autre dynamique sociale. L'accompagnement consiste essentiellement à répondre à des urgences qui sont le résultat de démarches que Madame ne souhaite pas spécialement entreprendre.



Monsieur est d'origine dom, il a 24 ans, est célibataire et vit avec ses parents. Il n'a pas du tout été scolarisé dans son pays d'origine. Monsieur a commencé son parcours chez nous en juin 2018.

Depuis le départ, Monsieur ne se présente pas aux rendez-vous et ne vient que lorsqu'il a des obligations à remplir en urgence vis-à-vis du CPAS.

Monsieur a finalement débuté ses cours de français en février 2019 auprès d'un des opérateurs linguistiques BAPA. Mais cela s'est très mal passé : il n'était pas régulier, sortait de la classe sans autorisation et a même eu une altercation avec son professeur qui lui a fait une remarque. Pour toutes ses raisons, l'opérateur linguistique l'a exclu. Monsieur n'a jamais accepté cette exclusion considérant qu'il n'avait rien fait de grave. Il a fallu trois entretiens individuels pour que Monsieur comprenne.

Monsieur décide de s'inscrire dans une école de peur d'avoir son RIS coupé. Nous convenons ensemble qu'il débiterait au sein d'un autre opérateur BAPA, mais que ce serait sa dernière possibilité.

Monsieur perd ses documents, il me dit qu'il a des soucis avec le CPAS alors que quand je prends contact avec son accompagnatrice sociale, elle m'assure que tout est bien en ordre.

La véritable difficulté, c'est que je pense qu'il a un problème plus profond. J'ai déjà essayé d'aborder cela avec lui mais malheureusement me dit que tout va bien. Cet accompagnement est très lourd parce que je dois souvent recevoir Monsieur deux à trois fois pour qu'il comprenne les choses. Il vient systématiquement avec les mêmes demandes parce qu'il ne se rappelle plus ce que j'ai dit. J'ai essayé beaucoup de choses avec lui : les rendez-vous les matins (pour avoir les idées plus claires), les rendez-vous l'après-midi, avec un interprète, ... Rien n'y fait.



Il s'agit d'une jeune femme syrienne vivant seule avec 4 enfants. Madame s'était marié à 15 ans. Il s'est avéré qu'elle a un problème comportemental et des difficultés à se concentrer en classe. Deux « plaintes » nous ont été communiquées de la part de deux opérateurs linguistiques. Le premier l'accuse de mauvais comportement, insubordination et moquerie envers d'autres collègues. Le second considère qu'elle a un comportement d'adolescente rebelle, qu'elle a des attitudes assez hautaines et dédaigneuse envers sa formatrice. Elle n'est pas contente de la façon dont la formatrice corrige son français, elle veut continuer à suivre les cours mais ne tient pas compte des remarques.

Lors de notre entretien, nous avons essayé d'en savoir plus. Elle nie tout en bloc et nous assure être accusée à tort. Un fait marquant lors de cet entretien, c'est le changement de sujet subitement : « Monsieur est ce qu'on peut parler d'autres choses ? Tout ce que vous me dites, l'école me l'a déjà dit et je ne suis pas d'accord ». Elle m'informe qu'elle n'a pas de nouvelles de son mari depuis qu'ils ont fui les hostilités en Syrie. Elle déclare que son mari a été arrêté par les rebelles lors de leur exode et que depuis lors, elle n'a jamais eu de ses nouvelles.

Il y a certainement un lien entre la disparition de son mari et son comportement. Une orientation vers une aide psychologue me semble intéressante. Il ne sera pas évident de proposer cette solution à Madame, en sachant qu'elle pense être une victime et qu'elle se sent incomprise.



Monsieur qui a le statut de réfugié avait reçu depuis un peu plus d'une semaine de la part du CGRA un courrier avec des formulaires à remplir dans un délai de deux semaines. Il m'a donc contacté un peu tard dans l'espoir que je puisse sauver la situation. Il était clair dans ses dires que son statut administratif était en jeu. J'ai donc considéré la situation comme urgente. La première étape était de trouver un service sociojuridique adapté où le bénéficiaire pourrait être reçu dans une langue qu'il comprenait. Il fallait aussi que le service soit disponible dans la semaine. Le but étant d'examiner d'abord ses courriers et voir par la suite ce qui doit être fait.

Après avoir effectué plusieurs appels avec différents services d'aide, j'ai pu lui fixer un rendez-vous le jour même. Sur place, on lui a demandé de garder une copie de ses documents rédigés en néerlandais pour qu'ils soient examinés par l'un des travailleurs de l'asbl. Ce que mon bénéficiaire, qui était méfiant dès le début et qui souhait qu'on lui remplisse ses formulaires, a refusé catégoriquement. Il a fini par partir peu de temps après. Après avoir reçu le feed-back de l'asbl, j'ai repris contact avec mon bénéficiaire pour comprendre. Ce dernier m'a confié qu'il n'appréciait pas l'asbl car il avait déjà demandé de l'aide pour un logement auprès d'elle sans résultat, et qu'il ne voulait laisser ses documents à personnes car il s'agissait de documents très sensibles pour lui. Je lui ai expliqué l'obligation légale de confidentialité et du secret professionnel, et qu'il n'avait rien à craindre par rapport à ses informations personnelles. J'ai aussi rappelé qu'un service d'aide ne pourrait pas l'aider s'il n'y avait pas de lien de confiance de part et d'autre. Devant son refus catégorique, je pouvais juste l'alerter au sujet des conséquences éventuelles de son attitude et lui rappeler ma disponibilité en cas de besoin.



Le parcours arrive parfois à un moment où la personne primo-arrivantes n'est pas du tout disposés psychologiquement à le suivre. Monsieur X. a tellement de problèmes personnels qu'il lui est impossible d'être régulier dans le suivi d'une formation ou d'un cours. De nombreuses approches ont été essayées afin de le motiver, mais en vain. Je lui ai même conseillé de faire une « pause » dans le parcours le temps de régler les tracas les plus difficiles mais Monsieur refuse cette possibilité car cela signifierait qu'il ne peut plus bénéficier de l'accompagnement social. Monsieur a été inscrit à plusieurs reprises en cours de langue avec, à chaque fois, un abandon en cours de route. A l'heure actuelle, l'accompagnement social est suspendu. Monsieur pourrait s'il le souhaite suivre la formation à la citoyenneté.