



Bureau d'Accueil
pour Primo-Arrivants

Rapport d'activités 2022

TABLE DES MATIERES

Introduction.....	3
I. Contexte et mise en œuvre de vos missions en 2022	4
II. Le public	8
III. Le travail social dans le cadre du parcours d'accueil ..	25
1. Organisation générale	25
2. Le volet primaire.....	25
<i>A. Les bilans sociaux</i>	<i>35.</i>
<i>B. Les bilans linguistiques et l'organisation du trajet de formation linguistique.....</i>	<i>35</i>
<i>C. Les modules d'informations Droits et devoirs.....</i>	<i>42</i>
<i>D. Durée.....</i>	<i>54</i>
<i>E. Attestation.....</i>	<i>55</i>
3. Le volet secondaire.....	56
<i>A. Les conventions.....</i>	<i>56</i>
<i>B. L'Accompagnement individuel.....</i>	<i>59</i>
<i>C. Les formations citoyennes.....</i>	<i>68</i>
<i>D. Le formations linguistiques.....</i>	<i>76</i>
<i>E. Durée.....</i>	<i></i>
<i>F. Les attestations.....</i>	<i>83</i>
4. Les difficultés pour les bénéficiaires.....	
IV. L'interprétariat et la question des langues.....	86
V. Les réseaux.....	90
VI. Moyens, ressources et besoins.....	94
VII. En guise de conclusions – perspectives 2023	102



Ce rapport est à adresser au Collège de la Cocof, à l'Administration et au Centre Régional d'Appui pour le 31 mars 2023

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.

INTRODUCTION

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

L'année 2022 a été une année, étayée par des nouveaux défis et de nombreux changements, notamment sur le plan règlementaire, organisationnel,

En effet, après les adaptations liées à deux années de pandémie de Covid19, notre Bureau d'accueil a fait face à des défis notamment en matière d'accueil et d'accompagnement des primo-arrivants et d'autres nouveaux bénéficiaires, occasionnant une augmentation importante du public accueilli.

Dès le mois de mars 2022, suite au conflit en Ukraine, les premiers bénéficiaires de la protection temporaire Ukrainiens se sont présentés dans notre Bureau d'accueil.

En juin 2022, la nouvelle réglementation instituant un parcours d'accueil obligatoire pour les nouveaux arrivants est entrée en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale.

Fin de l'année 2022, un public qui n'avait pas accès au parcours d'accueil en raison d'une durée de séjour de plus de trois ans, est désormais devenu éligible au parcours sur une base volontaire.

Malgré ce contexte nous avons continué à faire preuve d'innovation sociale et de mettre en oeuvre plusieurs projets !

L'ensemble de **notre équipe n'a pas ménagé ses efforts**, faisant preuve de créativité, d'engagement et d'investissement renouvelés, de solidarité, de professionnalisme, d'adaptabilité pour créer ou maintenir le lien avec notre public, les personnes primo-arrivantes et le public nouvellement accueilli, l'accès à leurs droits et aux (nouvelles) informations nécessaires liés leur installation d'une part ; et d'autre part, pour poursuivre nos missions, en offrant un parcours d'accueil ainsi que d'autres types d'activités les plus qualitatifs et adaptés possibles aux besoins des bénéficiaires.

Le présent rapport présente les statistiques sur le public accueilli au cours de l'année 2022, le bilan du travail de terrain, grâce à notre équipe, avec nos partenaires et notre réseau, dans le cadre du parcours d'accueil ; mais il vise aussi à mettre en exergue des nouveaux enjeux et besoins de notre public afin de favoriser leur émancipation, mais aussi sa participation sociale, économique et culturelle. Enfin, nous clôturons notre rapport par les ressources, les besoins de l'association et les perspectives 2023.

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

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

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

I. Contexte de mise en œuvre de vos missions en 2022

1. Dans quel contexte général se sont déployées vos missions en 2022 ? Certains éléments extérieurs (politiques, législatifs, sociaux, sanitaires, etc.) ont-ils eu un impact sur vos missions ? Si oui, de quelle manière ?

1.1. L'année 2022 a, tout d'abord, été marquée par les effets résiduels des mesures de lutte contre la COVID 19 qui ont amplifié les inégalités sociales de nos bénéficiaires, aggravé la situation de certaines personnes fragiles ou les plus vulnérables, et a fait basculer un grand nombre de personnes/ménages dans la précarité. Par conséquent, les effets de la crise sanitaires ont impacté l'année 2022 de manière importante.

1.2. Arrivée d'un nouveau public : les bénéficiaires de la protection temporaire Ukrainiens

Le conflit en Ukraine a entraîné un afflux de personnes ukrainiennes bénéficiant de la protection temporaire³ (dénommé ci-après « BPTU ») en Belgique et à Bruxelles, ainsi que l'organisation en urgence d'un dispositif d'accueil spécifique pour répondre aux besoins urgents et immédiats de ces personnes et s'appuyant sur la solidarité citoyenne pour offrir un hébergement.

Pour y répondre, nous avons mis en place au sein de notre Bureau d'accueil, un programme sur mesure pour ce public, les BPTU, comprenant un accueil, un module d'informations collectif « Vivre en Belgique » (15h) consistant en une formation accélérée sur l'accès aux différents droits, aux aides sociales, l'accès aux dispositifs existants (hébergement, soins de santé, équivalent du RIS, l'enseignement, etc.) d'une part. Et d'autre part, les bénéficiaires ont eu accès à un accompagnement social et une orientation dans différents domaines (recherche de logement, emploi, formations, accès aux soins de santé, scolarisation des enfants, cours de français, aide juridique, etc.).

Cet afflux supplémentaire de nouvelles personnes⁴ a modifié considérablement nos conditions de travail : le nombre d'accompagnement social a augmenté, par travailleur par jour, il a nécessité la création très rapidement d'outils spécifiques pédagogiques pour les modules de formation « Vivre en Belgique », la délivrance d'attestations spécifiques, des difficultés de communication avec les CPAS, concernant l'attribution des aides sociales, beaucoup de situations de détresse à gérer au quotidien dont la fin de l'hébergement en famille d'accueil et en conséquence l'urgence de trouver un logement dans la région bruxelloise (où l'accès au logement est particulièrement difficile).

1.3. Le parcours d'accueil est désormais devenu obligatoire pour les primo-arrivants

³ L.U.E. a activé pour la première fois, le 4 mars 2022, la directive protection temporaire (Directive 2001/55/CE du Conseil du 20 juillet 2001), qui permet l'octroi d'une protection fondée sur la nationalité et donc d'un statut de séjour dès l'introduction de leur demande, sans examen individualisé de la demande, contrairement à une demande d'asile, facilitant ainsi des démarches administratives.

⁴ On dénombre 461 personnes accueillies, bénéficiaires de ce programme spécifique.

L'obligation pour les primo-arrivants de s'inscrire dans le parcours d'accueil est entrée en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale, le 1er juin 2022⁵. Préalablement et au cours des premiers mois qui ont suivi, nous avons été amenés à nous former rapidement aux différentes modifications législatives.

Outre ces modifications législatives, nous avons géré les nouveaux aspects pratiques et informatiques des dossiers numérisés (APA) correspondants au parcours obligatoire. Par ailleurs, le parcours obligatoire s'accompagne de l'augmentation d'une charge administrative pour le suivi des dossiers (nouvelles attestations, suivis auprès des communes) qui nécessite du temps au détriment d'autres tâches telles que les accompagnements sociaux ou des tâches de coordination.

Ce nouveau dispositif a entraîné des incompréhensions et du mécontentement du public obligé, qui doit suivre le parcours en menant de front vies professionnelle et familiale ; mais aussi pour nous, des difficultés sur le terrain en terme de détection du public cible, de communication avec les communes.... Comme tout nouveau dispositif, un temps d'adaptation sera nécessaire.

1.4. Entrée en vigueur des modifications de la réglementation COCOF.

Comme nous l'annoncions dans notre précédent rapport d'activités, plusieurs dispositions de la réglementation de la COCOF (son décret⁶, son arrêté d'exécution⁷), ont été modifiées et sont entrées en vigueur courant de l'année 2022, notamment en lien avec le parcours d'accueil obligatoire de la COCOM.

Ces modifications ont engendré un changement de pratiques, de nouvelles démarches administratives (ex. nouvelles attestations à délivrer, nouveaux modèles de documents), mais également ont un impact sur les parcours d'accueil des bénéficiaires et leur durée. On citera notamment ici (et ultérieurement dans le présent rapport – voir infra) :

- *Compétences linguistiques des personnes en alphabétisation et ne maîtrisant pas l'alphabet latin*

La Cocof a décidé de restreindre les exigences à atteindre en matière formation linguistique⁹ dans le cadre du parcours d'accueil, d'une part, pour les personnes qui ne maîtrisent pas les

⁵ Arrêté du 5 mai 2022 du Collège réuni de la Commission communautaire commune fixant la date d'entrée en vigueur de l'Ordonnance de la Commission communautaire commune du 11 mai 2017 concernant le parcours d'accueil des primo-arrivants et de l'Arrêté du Collège réuni du 19 juillet 2018 portant exécution de l'ordonnance de la Commission communautaire commune du 11 mai 2017 concernant le parcours d'accueil des primo-arrivants, (M.B., 31 mai 2022), dénommé ci-après « Décret COCOM » et « Arrêté COCOM » ou réglementation COCOM

⁶ Décret du 10 juin 2022 de la Commission Communautaire Française modifiant le décret du 18 juillet 2013 relatif aux parcours d'accueil pour primo-arrivants en région de Bruxelles-Capitale (MB du 02/12/2022).

⁷ Arrêté n°2021/1008 du 24 juin 2021 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'Arrêté n° 2014/562 du 24 avril 2014 du Collège de la Commission communautaire française portant exécution du décret de la Commission communautaire française du 18 juillet 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale, (M.B., 5 juillet 2021, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021), dénommé ci-après « Arrêté COCOF 2021/1008 du 24/06/2021 ».

⁸ Arrêté 2022/607 du 30 juin 2022 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'Arrêté 2014/562 du Collège précité (MB 31/10/2022, entré en vigueur 01/06/2022), dénommé ci-après « Arrêté COCOF 2022/607 du 22/06/2022 ».

⁹ Article 14 de l'Arrêté COCOF 2021/1008 du 24/06/2021

compétences équivalentes au CEB (niveau A1 du CECR dans les compétences orales)¹⁰ et d'autre part, pour celles qui ont été alphabétisées dans un autre alphabet que l'alphabet latin et qui ne maitrise pas ce dernier¹¹ (niveau A1 du CECR dans les quatre compétences).

Nous saluons cette modification qui permet dans certaines situations (ex. difficultés d'apprentissage) d'orienter les bénéficiaires vers les dispositifs plus adéquats pour la suite de leur formation linguistique et de clôturer certains parcours plus rapidement avec la délivrance d'une attestation de fin de parcours. .

- les primo-arrivants obligés sont considérés comme étant « prioritaires », possibilité d'être dispensé de la formation citoyenne dans le parcours si une formation citoyenne reconnue équivalente peut être prise en considération, nouvelles modalités de suspension et de clôture des dossiers dans le cadre du parcours volontaire (ex. impossibilité temporaire de suivre le parcours pour raisons de santé, emploi, formation, etc) ; limitation de la durée d'accompagnement, etc.

-Elargissement de l'accès au parcours d'accueil (volontaire) aux « personnes étrangères »¹², c'est-à-dire les personnes ayant un séjour légal en Belgique depuis plus de 3 ans, qui devaient, dans certains cas, être orientées vers une des trois associations reconnues en cohésion sociale (ou vers BON) jusqu'en 2022 pour y suivre une formation citoyenne (ou l'inburgering) et ainsi prouver leur intégration sociale dans le cadre de leur demande d'acquisition de la nationalité belge¹³.

1.5 Recrudescence des demandes d'accompagnement social avec des grandes problématiques sociales à résoudre rapidement telles que : des retards de paiements des allocations de chômage, des ERIS/RIS, du surendettement de violences intra-familiales, etc. D'un autre côté, de nombreuses personnes anciennement inscrites au parcours se sont à nouveau manifestées, afin de reprendre la suite de leur parcours. Parallèlement à cela, nous avons fait face à un afflux de nouveaux accueils.

1.6 Digitalisation des services administratifs et autres et impact sur les primo-arrivants

Avec la pandémie, de nombreux services administratifs et autres se sont digitalisés très rapidement, laissant sur le côté certaines populations souffrant d'exclusion numérique, dont les primo-arrivants, et entravant ainsi leur participation à la vie sociale et l'accès à leurs droits. Ce public s'est manifesté auprès de notre bureau d'accueil ou celui qui était déjà inscrit

¹⁰ Filière Alphabétisation (dénommé ci-après « ALPHA »: pour les personnes qui n'ont pas obtenu le CEB ou ne maitrisent pas les compétences équivalentes au CEB (niveau A1 oral correspond à un module A.1.1 et A1.2 oral) ;

¹¹ Filière FLE s'adresse aux personnes qui ont les compétences équivalentes au CEB dont la langue maternelle n'est le français.

¹² « Personne séjournant légalement en Belgique depuis plus de 3 ans inscrite au registre des étrangers d'une commune de la Région de Bruxelles-Capitale et disposant d'un titre de séjour de plus de mois » (nouvel 7° dans l'art. 2 du décret COCOF), dénommée dans le présent rapport « personnes étrangères ».

¹³ Suite à la modification du Code de la nationalité (art. 12 bis, §1^{er}, 2°), le suivi d'un parcours d'accueil auprès d'un BAPA ou de BON est l'un des moyens qui permet notamment de prouver cette condition de l'intégration sociale dans le cadre d'une demande d'acquisition de la nationalité belge sur base d'un séjour légal de 5 ans et non plus le suivi d'une formation à la citoyenneté.

a souhaité être accompagné dans ses démarches. Ainsi de nouvelles demandes sont apparues avec la période post-covid.

En effet, face à ce constat de terrain, nous avons développé une offre complémentaire au parcours d'accueil via des modules de formations au numérique, en collaboration avec deux partenaires : l'un avec TEFO asbl pour les personnes en alphabétisation afin de renforcer leurs compétences à l'écrit et de les initier au numérique ; et d'autre part, avec Educ&Form asbl pour les personnes FLE et le troisième avec un EPNM, Espace Culture et développement. Ces trois modules organisés en 2022 ont rencontré un vif succès auprès des participant.e.s.

1.7. Isolement accru des primo-arrivants lié à la période post-covid :

Nous avons fait face à de nombreuses demandes d'activités de femmes mais aussi d'hommes, et avons développé des ateliers pour femmes afin de leur offrir un espace de parole sécurisé et un accompagnement psychologique.

1.8. Troubles de santé mentale :

La période post-pandémique a eu des conséquences sur la santé mentale de certains de nos bénéficiaires, qui ont développé des troubles de la santé mentale à la suite des difficultés rencontrées (perte de revenus, d'emploi, non maîtrise de la langue, isolement, exclusion numérique, violences intrafamiliales etc). Les accompagnateurs sociaux ont dû faire face à cette émergence de troubles, les orientations vers des services de santé mentale étaient très compliquées, devenant ainsi, les seuls interlocuteurs des primo-arrivants. C'est la raison pour laquelle, nous avons proposé à nos bénéficiaires un accompagnement psychologique par une psychologue en interne.

1.9. Ré-affirmation politique sur les conditions d'acquisition de la nationalité

La volonté de rappeler aux communes que l'attestation de suivi du parcours d'accueil « constitue une preuve valable et suffisante » de la condition de connaissance linguistique facilite les démarches des bénéficiaires dans l'acquisition de leur demande de nationalité et la finalisation de leurs parcours.

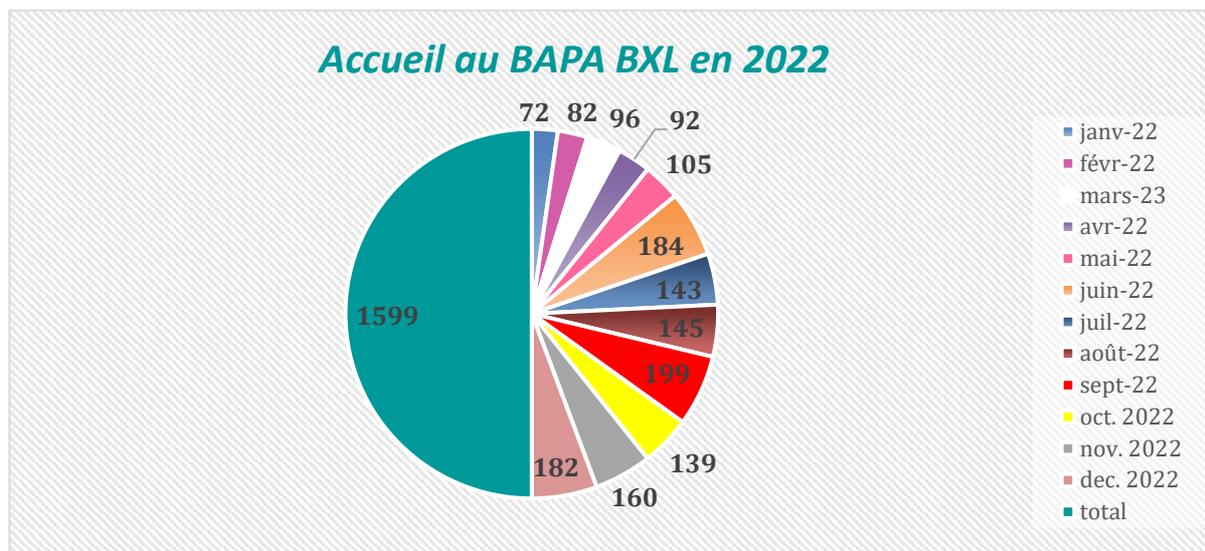
En conclusion, de nombreux événements ont jalonné l'année 2022 et ont eu des impacts sur nos missions : en augmentant la charge de travail de toute notre équipe et les risques psychosociaux. Malgré ces difficultés, notre bureau d'accueil a mis tout en œuvre afin d'offrir à tous nos bénéficiaires un parcours d'accueil de qualité, répondant à leurs besoins spécifiques et de poursuivre nos missions d'accueil, d'informations et d'accompagnement.

2022 a été une année où nous avons poursuivi nos actions d'innovation sociale, en proposant un accompagnement pluridisciplinaire et holistique, en poursuivant nos activités (ateliers pour femmes, tables de conversation, etc), en offrant un suivi psychologique et un accompagnement sociojuridique, avec l'objectif d'améliorer l'accueil et l'accompagnement des primo-arrivants en Région Bruxelloise.

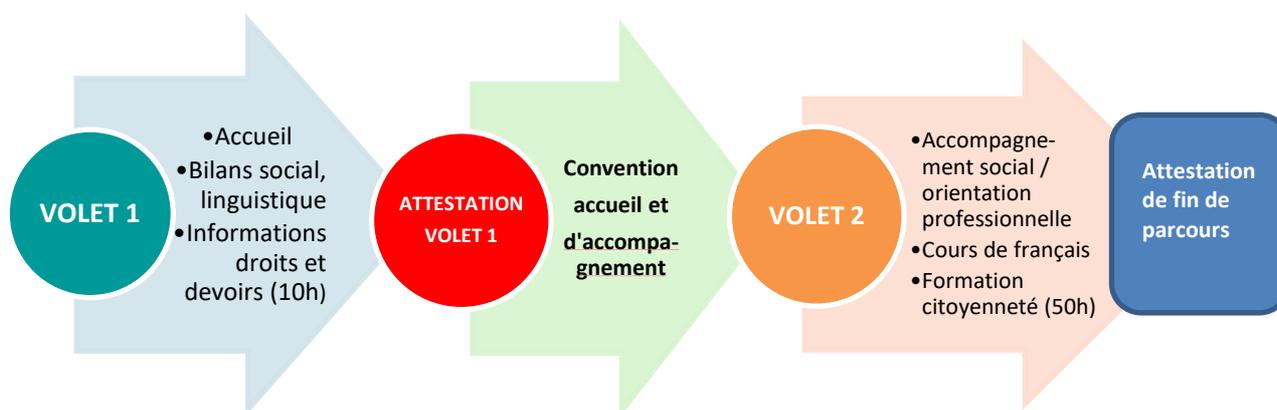
II. Le public

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

Au cours de l'année 2022, ce sont **1599 personnes (primo-arrivantes ou non)¹⁴**, originaires de **102 pays différents**, dont 63 % de femmes et 37 % d'hommes, qui se sont présentés dans nos locaux afin de bénéficier de nos services et de s'inscrire soit dans le parcours d'accueil, soit dans le parcours spécifique pour les BPTU. Ceci constitue une augmentation importante des demandes d'inscriptions par rapport à l'année 2021.



Le schéma du parcours d'accueil

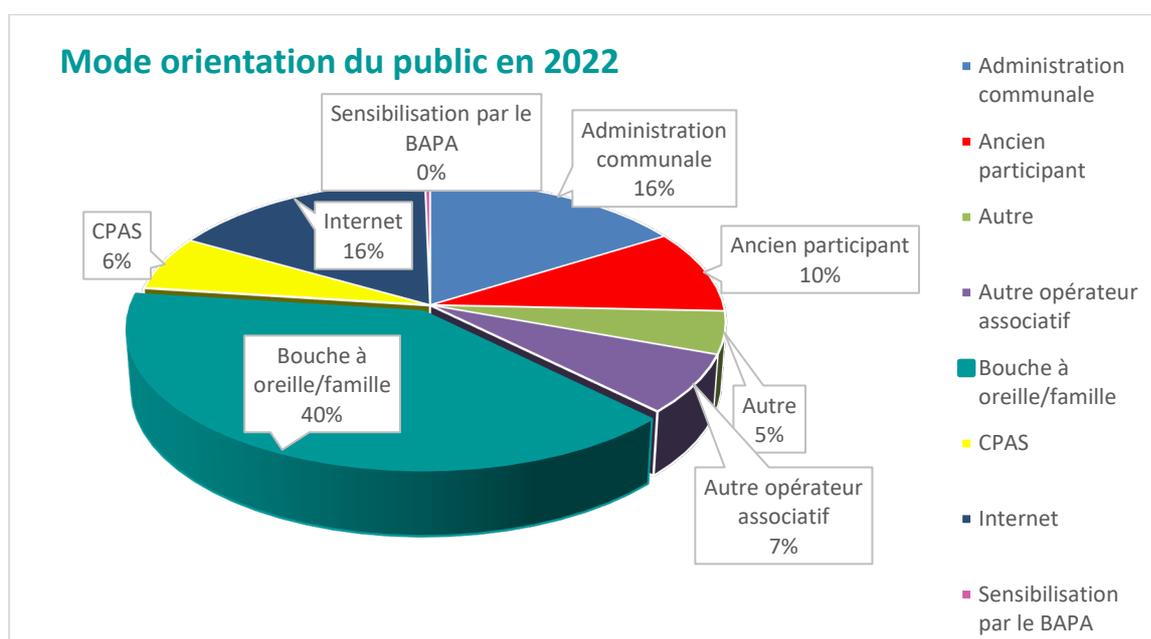


De manière générale, ce public a pris connaissance de notre offre via différents canaux. Les **principaux modes d'orientation** sont : **le bouche à oreille** (40%) tout comme en 2021, les **administrations communales et l'internet** arrivent en seconde position (16%), comme vous le constaterez dans le tableau ci-dessous

¹⁴ Ce chiffre inclut les personnes bénéficiaires de la protection temporaire Ukrainiens BPTU

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

Orientation vers le BAPA BXL	Hommes	Femmes	Autres	Total
Publics accueilli (y compris BPTU ukrainien)				
(Ancien) participant	61	91	1	153
Bouche à oreille	219	414	1	633
Sensibilisation par votre BAPA	4	2	0	5
Autre opérateur associatif	46	63	0	109
Administration communale	90	167	0	257
En interne	0	0	0	0
CPAS	30	70	0	100
Internet	102	158	0	260
Autre	32	46	0	78
Non spécifié				3
TOTAL	583	1009	2	1599



3. 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	Hommes	Femmes	Autres	Total
---------------------	--------	--------	--------	-------

(Volonté de mieux connaître la société d'accueil	0	2		2
Obtenir l'accès à un cours de langue	94	139		233
Résoudre une problématique sociale particulière	5	6	1	12
Obtention de la nationalité/ module citoyenneté	94	90	1	185
Obtention d'une preuve d'effort d'intégration (Séjour)	4	13		17
Exigence d'un CPAS				
Recherche d'un emploi				
Intérêt global pour le parcours	382	751		1134
Autre	4	6		10
Total				1593

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 :

Lorsque l'objet de la demande consiste en la résolution d'une problématique sociale particulière, les candidats au parcours d'accueil recherchent essentiellement un logement d'urgence, une aide dans leurs démarches administratives

En ce qui concerne les « autres » demandes, elles visaient l'obtention d'informations (cours de néerlandais, bénévolat, parcours, soit les personnes hésitaient à suivre un parcours

2. Le public admis

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

i. Tableau

Nombre de personnes admises	En 2022	En 2021	En 2020
Hommes	433 (42%)	325 (47%)	223 (47%)
Femmes	586 (57%)	359 (52%)	250 (53%)
Autres	0	0	0
Inconnu	2	3	3
Total	1021	687	475

Personnes admises en 2022 par trimestre et selon le type de bénéficiaires	Prioritaire (primo-arrivants soumis à l'obligation de suivre le parcours d'accueil)	Non prioritaire (volontaire) ¹⁵	Total
	1er trimestre	0	217
2ème trimestre	13	179	192
3ème trimestre	40	227	267
4ème trimestre	53	292	345
Total	106	915	1.021

ii. Pouvez-vous expliquer les évolutions constatées ?

Le nombre de personnes admises en 2022 a presque doublé par rapport à 2021. Cette nette augmentation s'explique par l'assouplissement des mesures sanitaires liés au COVID 19, l'entrée en vigueur de l'obligation, l'élargissement du parcours aux personnes étrangères etc.

Le nombre de femmes accueillies en 2022 a fortement augmenté passant ainsi de 359 en 2021 à 586 en 2022. Les personnes prioritaires se sont également présentées à partir de juin 2022, et représentent 10% des bénéficiaires accueillis.

Les demandes d'asile et de regroupements familiaux ont également repris par rapport en 2021 vers/au sein de l'U.E. Ainsi le CGRA¹⁶, en 2022, recensait 36.871 (contre 25.971 en 2021) premières demandes de protection internationale, parmi lesquelles 10.632 personnes ont reçu une reconnaissance de statut de réfugié en 2022.

2. Quel est le profil des personnes admises dans le parcours d'accueil en 2022 ?

Vous trouverez ci-après, des éléments d'informations quantitatifs et qualitatifs relatifs aux personnes accueillies par notre association et admises dans le parcours d'accueil. Ces chiffres ont été établis : soit par une extraction de données de l'application informatique « APA »¹⁷, soit par des données recueillies dans le registre d'accueil des bénéficiaires de BAPA BXL.

a. Du point de vue de la nationalité :

i. Tableau

¹⁵ Parmi les personnes volontaires, on retrouve les personnes primo-arrivantes non soumises à l'obligation de suivre un parcours d'accueil /exemptées (ex. les Européens), les personnes « étrangères » (cf. note supra) , cad. les personnes de plus de 18 ans inscrites au registre des étrangers d'une commune de la RBC, en possession d'un titre de séjour de plus de trois mois et en séjour légal en Belgique depuis plus de 3 ans.

¹⁶ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-aperçu-2022>

¹⁷ L'APA est une application informatique uniforme de gestion et de suivi des dossiers des bénéficiaires.

Nationalité	2022						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Afrique de l'Est	21	5%	4	1%	0	25	2%
Afrique Centrale	16	4%	21	4%	0	37	4%
<i>Congo (Rép. Dém. du)</i>	8		10		0	18	
<i>Cameroun</i>	8		10		0	18	
Afrique du Sud	0	0	1	0	0	1	0
Afrique de l'Ouest	33	8%	45	8%	0	78	8%
Afrique du Nord, dont :	69	16%	111	19%	1	181	18%
<i>Maroc</i>	45		85			130	
Asie de l'Ouest, dont :	99	23%	58	10%	1	158	15%
<i>Irak</i>	11		4			15	
<i>Turquie</i>	18		14		0	32	
<i>Liban</i>	17		11		0	28	
<i>Territoires palestiniens</i>	9		3		0	12	
<i>Syrie</i>	33		19		0	52	
Asie Centrale	0	0	1	0	0	1	0%
Asie du Sud, dont :	108	25%	157	27%	0	235	26%
<i>Afghanistan</i>	16		5		0	21	
<i>Inde</i>	75		133			208	
Asie de l'Est	3	1%	26	4%	0	29	3%
<i>dont Japon</i>			17			17	
Asie du Sud-Est	5	1%	14	2%	0	19	2%
Caraiïbes	3	1%	3	1%	0	6	1%
Amérique Centrale	4	1%	8	1%	0	12	1%
Amérique du Sud	34	8%	43	7%	0	77	8%
Océanie	1	0%	1	0%	0	2	
Europe(UE)	21	5%	27	5%	0	48	5%
<i>dont Espagne</i>	6		8			14	
Europe(Hors UE)	12	3%	63	11%	0	75	7%
DONT Ukraine (hors Dossiers « BPTU »)	5		41			46	4.5%
Dont Russie (fédération de)	3		10		0	12	
Amérique du Nord	4	1%	3	1%	0	7	1%
Total	433	100%	586	100%	2	1021	100%

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

Le top 3 des primo-arrivants bénéficiaires admis en 2022 sont, comme en 2021, les personnes originaires de l'Inde (20%), du Maroc (13%) et de la Syrie (5%). Ces 3 nationalités représentent à elles seules 38% des populations accueillies au Bapa BXL au cours de l'année.

Cette situation s'explique, selon nous, par le fait que la grande majorité des Indiens, sont orientés vers notre Bureau d'accueil grâce au bouche à oreille et à la famille, ainsi que par les administrations communales.

Les Marocains constituent le deuxième groupe le plus représenté, et pour la plupart, ils/elles ont un séjour en Belgique basé sur le regroupement familial, sur le travail, ou les études, principales voies d'accès au territoire .

Enfin les Syriens, restent parmi les principaux pays d'origine des demandeurs d'asile¹⁸ en Belgique depuis 2018 et jusqu'à ce jour, ayant obtenu une protection internationale¹⁹.

Nous avons également remarqué une augmentation de jeunes afghans, arrivés en Belgique en tant que MENA, qui se présentent dans notre bureau d'accueil en tant qu'adultes bénéficiant d'une reconnaissance du statut de réfugié d'une part, ainsi que des réfugiés du Salvador, et des personnes originaires du Liban à la suite des troubles politiques et à l'instabilité qui y régnait d'autre part.

Avec l'obligation de suivre un parcours, nous avons également accueillis des personnes issues de pays que nous n'avions pas dans notre public jusqu'à présent, telle que des personnes originaires du Japon.

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

Ce travail d'adaptation avait déjà été entamé en 2021 et s'est poursuivi en 2022. Ainsi, nous avons intensifié l'organisation des modules d'informations en Droits et devoirs en anglais et en français ; nous avons également multiplié les langues, notamment en japonais (pour une première fois) afin de répondre rapidement aux besoins de nos bénéficiaires . Nous avons également maintenu la fréquence de ces modules, en horaire décalé, face à un public qui travaille, de plus en plus nombreux.

Nous avons également dû davantage faire appel à l'interprétariat social dans des langues nouvelles ou peu communes : Japonais.

¹⁸ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-apercu-2022>. La Syrie est le 2^e pays le plus représenté en 2022 (3545 demandes de protection internationale), après l'Afghanistan (6156 demandes d'asile).

¹⁹ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-apercu-2022>

Le fait que plusieurs accompagnateurs sociaux puissent accueillir les bénéficiaires dans leur langue (ex. en anglais ou en arabe), facilite la communication et leur prise en charge. Le recours aux services d'interprétariat social dans les langues suivantes, arabe classique et anglais, ont également augmenté.

Nous avons également fait face à un public d'Indiens hautement qualifiés et à l'aise avec le numérique, qui formulait une demande accrue pour les 1ers accueils et les formations en visioconférence. De ce fait, afin d'y répondre nous avons proposé des modules droits et devoirs (D&D) en ligne (visio). Ainsi, la majorité des modules D&D organisés en visioconférences étaient en anglais.

b. Du point de vue de l'âge

i. Tableau

Groupe d'âge	2022						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
18-29 ans	106	24%	150	26%	1	257	25%
30-44 ans	254	59%	353	60%	1	608	60%
45-64 ans	70	16%	82	14%	0	152	15%
80 ans et plus	3	1%	1	0%	0	4	0%
Total	433	100%	586	100%	4	1021	100%

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

Notre hypothèse, pour expliquer la tranche d'âge majoritaire (30-44 ans) **soit 60%**, est tout d'abord que la plupart de notre public, à un séjour basé sur le regroupement familial, il se compose majoritairement de personnes jeunes, ayant la volonté d'apprendre le français pour mieux comprendre la société d'accueil. De plus, nombre de nos bénéficiaires sont des travailleurs qualifiés.

Malgré la fin de la pandémie, les publics plus âgés restent plus craintifs et ont gardé des réflexes de précaution liés à la période de pandémie. Ils restent également plus à risque donc plus prudents. Ils ne sont pas non plus systématiquement orientés vers nos services ; moins connectés à internet, ils n'accèdent donc pas forcément à l'information.

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

L'âge des bénéficiaires a un impact sur leurs besoins, leur projet de vie et dès lors sur le type d'accompagnement et d'orientation socio-professionnelle qui leur est proposé.

Vu la tranche d'âge la plus représentée, l'orientation socio-professionnelle a été importante ainsi que les demandes de recherches de lieux de garde pour les enfants en bas âge. Nos accompagnateurs sociaux y sont attentifs et adaptent leur travail à la disponibilité et aux besoins spécifiques des bénéficiaires. Vu qu'il s'agit d'une population active et souvent avec des enfants en bas-âge, les travailleurs sociaux ont adapté les plages horaires de rendez-vous.

Nous avons proposé de nombreux formations citoyennes (FOCI) en accéléré et durant les congés scolaires afin que les jeunes puissent y participer.

Nous avons également créé un partenariat avec le Centre TEFO par rapport à des activités extra-scolaire durant la période de congé scolaire afin de permettre aux enfants de nos bénéficiaires de pouvoir pratiquer le français et aux parents de suivre les modules de formation durant ces congés.

Nous avons continué et amélioré notre partenariat avec la Maison d'enfants d'Actiris et d'autres partenaires.

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

i. Tableau

Situation socio-économique	2021						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
EN EMPLOI DONT	201	46%	148	25%	0	349	34%
<i>Employé.e</i>	178	41%	137	23%	0	315	31%
Indépendnat.e	19	4%	7	1%	0	26	3%
<i>Type de contrat non spécifié</i>	4	1%	4	1%	0	8	1%
Travailleur non rémunéré	0	0	0	0	0	0	0
Elève / Etudiant	8	2%	11	2%	0	19	2%
Chômeur indemnisé							
Allocataire RIS / ERIS	56	13%	63	11%	0	119	12%
Pensionné / Pré-pensionné	1	0%	1	0%	0	2	0%
Incapacité de travail	0	0	0	0	0	0	0
Sans revenus	85	20%	268	46%		353	35%
Interruption totale de carrière	0	0	0	0	0	0	0
Autre	9	2%	21	4%	0	30	3%
Inconnu	55	13%	59	10%	2	116	11%
Total	433	100	586	100%	2	1021	100%

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

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

En 2022, ne disposent d'aucun revenus 35% de notre public tandis que 34 % des bénéficiaires travaillent ; et enfin 12% sont des allocataires sociaux).

Le pourcentage de ce public sans revenus au BAPA BXL, en majorité des bénéficiaires d'un regroupement familial (conjoint.e.s de travailleurs) s'explique notamment par la loi sur le séjour²⁰ qui exige en effet la preuve des efforts d'intégration en vue d'une prorogation du titre de séjour, par la volonté de suivre le parcours dans sa globalité ou d'apprendre le français.

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

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

Au vu de la proportion relativement importante de bénéficiaires sans revenus, au foyer/à charge du conjoint, nous collaborons avec la Maison des Enfants d'Actiris en vue de pouvoir inscrire leurs enfants dans les milieux d'accueil de notre partenaire, pour leur permettre de suivre les formations (Droits et devoirs, linguistiques et citoyenneté ou les formations qualifiantes).

Compte tenu du nombre de travailleurs représentés dans notre public, nous avons continué à proposer une offre adaptée de formations Droits et devoirs et FOCl en horaire décalé. , et de proposer des rendez-vous afin de réaliser les bilans (sociaux, linguistiques) ou les suivis, au-delà des horaires habituels de travail des accompagnateurs sociaux quand c'est possible et nécessaire (après 17h).

Pour les personnes prioritaires qui travaillent, nous avons dû les orienter vers les Communes et leur expliquer les démarches à entreprendre pour introduire une demande de suspensions.

Par ailleurs, les personnes sans revenus ont été fortement touchées au niveau socio-économique en raison des mesures liées à la pandémie. Ainsi, les demandes d'aide ont décuplé durant cette période et les accompagnateurs ont dû trouver des solutions pour leurs bénéficiaires. De même, la proportion de personnes bénéficiant du RIS est de 12%, ce public

²⁰ Article 1/2 de la loi du 15/12/1980 sur l'accès au territoire, le séjour et l'éloignement des étrangers, modifiée par l'article 4 de la loi du 18/12/2016, en vigueur le 26/01/2017).

déjà fragilisé a subi de nombreuses difficultés supplémentaires : difficulté à payer leurs loyers, augmentation des dépenses liées à l'alimentaire, à l'énergie, promiscuité familiale,

Par ailleurs, en plus des effets de la crise sanitaire, l'année 2022 a été marquée par une crise économique (augmentation des prix de l'énergie, inflation, etc) qui a eu aussi des conséquences sur les demandes d'accompagnement social. À savoir des personnes qui géraient leur budget (avec ou sans emploi) auparavant ont vu leurs coûts de l'énergie doublé voir triplé et ainsi ont rencontré des problèmes financiers !

Enfin, afin de briser l'isolement de certaines femmes ayant peu de revenus et en besoin d'accompagnement psychosocial, nous les avons orientées vers les ateliers pour femmes que nous avons organisés et vers notre psychologue en interne

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

i. Tableau

Titre de séjour	2022						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Effectif	Pourcentage
Carte A	223	52%	336	57%	2	561	55%
Carte B	60	14%	40	7%	0	100	10%
Carte E	10	2%	13	2%	0	23	2%
Carte E+	0	0%	4	1%	0	4	0%
Carte F	59	14%	94	16%	0	153	15%
Carte F+	3	1%	10	2%	0	13	1%
Carte H	1	0%	1	0%	0	2	0%
Annexe 19	8	2%	8	1%	0	16	2%
Annexe 19ter	5	1%	3	1%	0	8	1%
Annexe 15	11	3%	19	3%	0	30	3%
Carte Orange	49	11%	48	8%	0	97	10%
Autres	1	0%	6	1%	0	7	1%
TOTAL	433	100%	586	100%	2	1021	100%

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

La majorité de notre public est détenteur d'une carte A, soit 55% , détenues sur base du travail ou d'un regroupement familial, ou par des bénéficiaires jouissant de la protection internationale (statut de réfugié ou protection subsidiaire).

Les personnes avec un titre de séjour F représentent la deuxième catégorie de nos bénéficiaires, dont le séjour a été obtenu via le regroupement familial (avec un ressortissant européen ou belge), soit via mariage, soit via un enfant mineur belge. Nous pouvons mettre en parallèle ces résultats avec le tableau ci-après (au point e) concernant les motifs de délivrance du visa.

En outre, nous avons accueillis également des personnes avec des titres de séjour de plus de 3 ans (F+, B, E+) en fin d'année, suite à l'inscription possible dans le parcours d'accueil des personnes étrangères (ayant + de 3 ans de séjour légal).

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

La condition au renouvellement du titre de séjour, à savoir la volonté de s'intégrer dans la société²¹, continue à avoir un impact dans les besoins des bénéficiaires détenteurs de carte A (besoin d'être rassuré, préparation des démarches administratives de renouvellement du titre de séjour, demande d'attestations,) et l'accompagnement proposé par les accompagnateurs sociaux, qui restent vigilants sur les questions liées au séjour.

Dans le cadre de l'admissibilité au parcours des personnes étrangères de + de 3 ans, nous avons adapté notre travail notamment en les orientant vers des partenaires pour les modules de FOCl.

Les personnes soumises à l'obligation (prioritaires), détentrices majoritairement de carte A ou orange, nous avons dû réaliser de nouvelles démarches administratives auprès des communes (attestation d'enregistrement dont envoi aux communes, orientations pour des demandes de suspension / d'exemption).

Nous avons également dû réaliser un suivi des communes et/ou auprès de la COCOM afin de rectifier leur situation car certaines personnes détectées comme obligées n'étaient pas dans les conditions (ex. accueil des personnes non admissibles tel que des demandeurs d'asile, personnes ayant un titre de séjour antérieur au 01/06/22,).

²¹ Article 1/2 de la loi du 15/12/1980 sur l'accès au territoire, le séjour et l'éloignement des étrangers, modifiée par l'article 4 de la loi du 18/12/2016, en vigueur le 26/01/2017).

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

i. Tableau

Motif de délivrance du titre de séjour	2022						
	Homme		Femme		Autre	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Article 9bis	8	2%	9	2%	0	17	2%
Article 9ter	5	1%	1	0%	0	6	1%
Autre	4	1%	14	2%	0	18	2%
Citoyen Européen	13	3%	20	3%	0	33	3%
Etudes	18	4%	17	3%	0	35	3%
Protection subsidiaire	11	3%	9	2%	0	20	2%
Réfugié	86	20%	32	5%	2	120	12%
Regroupement familial	163	38%	389	66%	0	552	54%
Travail	111	26%	66	11%	0	177	17%
Victime de trafic	5	1%	3	1%	0	8	1%
Inconnu	8	2%	26	4%	0	34	3%
Total	433	100%	586	100%	2	1021	100%

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

Plus de la moitié des personnes venues s'inscrire au BAPA BXL en 2022 (54% hommes/femmes confondus), dont la majorité de femmes (66%) et des hommes (38%) ont obtenu leur titre de séjour sur base du regroupement familial. Ces bénéficiaires sont des personnes soumises à l'obligation ou doivent fournir la preuve des efforts d'intégration dans la société d'accueil pour obtenir un renouvellement de séjour, et l'une preuve de ces efforts consiste dans l'inscription dans un parcours d'accueil.

Le second motif de délivrance de titre de séjour tant pour les hommes (26%) que pour les femmes (11%) est le travail (26%).

Le troisième motif de délivrance de titre de séjour, quelque que soit leur genre, est le statut de réfugié, 12%, principalement originaire de la Syrie.

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

La proportion des personnes inscrites au Bapa Bxl, ayant obtenu leur titre de séjour sur base du regroupement familial, reste toujours importante. 66% de ce public est féminin, arrivé depuis peu sur le territoire, il ne parle en grande majorité pas le français, c'est pourquoi les formations ont été d'avantage organisées en langues anglaise, arabe,... . Ces femmes,

souvent isolées arrivent avec de nombreuses demandes d'activités afin d'élargir leur réseau social, nous avons développé des ateliers de femmes où elles peuvent se rencontrer entre pairs, échanger et libérer la parole.

17% ont un titre de séjour sur base du travail, nous avons multiplié en 2022 nos modules de formations en décalé et proposé des tables de conversation en décalé.

f. Du point de vue de la commune de résidence

i. Tableau

Commune de résidence	2021	
	Total	
	Effectif	%
Anderlecht	65	6%
Auderghem	44	4%
Berchem-Saint-Agathe	10	1%
Bruxelles	260	25%
Etterbeek	85	8%
Evere	47	5%
Forest	29	3%
Ganshoren	21	2%
Ixelles	92	9%
Jette	17	2%
Koekelberg	4	0%
Molenbeek-Saint-Jean	33	3%
Saint-Gilles	34	3%
Saint-Josse-Ten-Noode	65	6%
Schaerbeek	73	7%
Uccle	53	5%
Watermael-Boitsfort	10	1%
Woluwé -Saint-Lambert	52	5%
Woluwé-Saint-Pierre	27	3%
Total	1021	100%

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

Notre association est située en plein cœur du Centre-ville, à proximité des services administratifs de la Ville de Bruxelles, du CPAS de Bruxelles et de nombreuses associations et services, ce qui a un impact sur la commune de résidence d'origine la plus représentée parmi nos bénéficiaires (25%).

La deuxième commune comptabilisant des bénéficiaires inscrits est Ixelles 9%, suivie de Etterbeek qui s'explique en grande partie par la présence d'une forte population d'origine indienne dans cette commune, ensuite Saint-Josse (7%) que l'on peut expliquer par la proximité géographique de notre bureau avec cette commune.

Avec le parcours obligatoire, nous avons accueillis de nombreuses personnes des communes telles que Auderghem, Woluwe-Saint-Lambert et Woluwe St Pierre, qui étaient peu représentées avant l'entrée en vigueur de l'obligation La ligne de métro est facilement accessible depuis ces communes jusqu'à notre Bureau d'accueil.

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

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

En 2022, nous avons intensifié les contacts et les collaborations avec les communes de la Région Bruxelloise, dans le cadre du parcours obligatoire notamment pour l'envoi des attestations d'enregistrements mais également suite à des soucis de détection du public.

g. Du point de vue du type de ménage

i. Tableau

Type de ménage	2021						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Couple avec enfant(s) dans le ménage	109	25%	2016	37%	0	325	32%
Couple avec enfant(s) hors ménage	12	3%	8	1%	0	20	2%
Couple sans enfant	109	25%	146	25%	0	255	25%
Famille monoparentale	15	3%	57	10%	0	72	7%
Personne isolée	85	20%	65	11%	1	151	15%
Autre	25	6%	29	5%	0	54	5%
Non défini	78	18%	65	11%	1	144	14%
Total	433	100%	586	100	2	1021	100%

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

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

également que 15% des personnes sont isolées, l'expliquer par le fait que 1 personne sur 3 est âgée entre 18 et 29 ans.

Beaucoup de bénéficiaires masculins sont en Belgique via le travail ou une demande de protection internationale. Ces derniers viennent souvent seuls avant de se faire rejoindre par leur famille.

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

Vu le haut taux de personnes avec enfants, nous avons dû adapter notre travail.

Ainsi, nous avons renforcé nos partenariats avec les crèches dont celui avec la Maison des Enfants d'Actiris, grâce auquel nos bénéficiaires peuvent obtenir des places lors des formations (droits et devoirs, citoyenneté) et lors des cours de français.

Nous avons également multiplié notre travail d'accompagnement en terme de recherche d'écoles, de logements, orientation vers les AIS et logements sociaux, orientation socio-professionnelle, Cire, Actiris,... Et nous avons développé deux semaines de stage durant les congés scolaires pour les enfants primo-arrivants de 6-12 ans notamment afin de leur permettre de développer leurs compétences.

Les bénéficiaires avec enfants à charge demandent un accompagnement spécifique et souvent très complexe vu la charge familiale qu'ils rencontrent. Il s'agit surtout des familles monoparentales (femme seule avec enfant pour la plupart). Pour un tel public en proie à la grande précarité (beaucoup de travaillant pas), le suivi des démarches administratives restent la grande priorité (inscription enfants écoles, renouvellement titre de séjour, recherche écoles de devoir, questions factures, etc.) ce qui empêche le bon suivi de leurs parcours d'accueil (inscriptions cours de français et module de DD et citoyenneté).

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

3. Au cours de l'année 2022, 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	
	<i>Ne disposant d'aucun titre de titre de séjour</i>	9 (7%)
Parce que ne respectant pas les conditions d'accès :	<i>Ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois</i>	14 (12%)
	<i>Etant installée en Belgique depuis plus de trois ans</i>	34 (29%)
	<i>Résidant en dehors de la RBC</i>	18 (15%)
	<i>Agée de moins de 18 ans</i>	1
	<i>Parce qu'elle était de nationalité belge</i>	1
Parce que votre offre était saturée		0
Parce que leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre développée		5 (4%)
Parce qu'elles étaient déjà inscrites dans un autre BAPA		32 (27%)
Autre (ex. demandeur asile, titres spéciaux)		5 (4%)
Total		119 (100%)

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

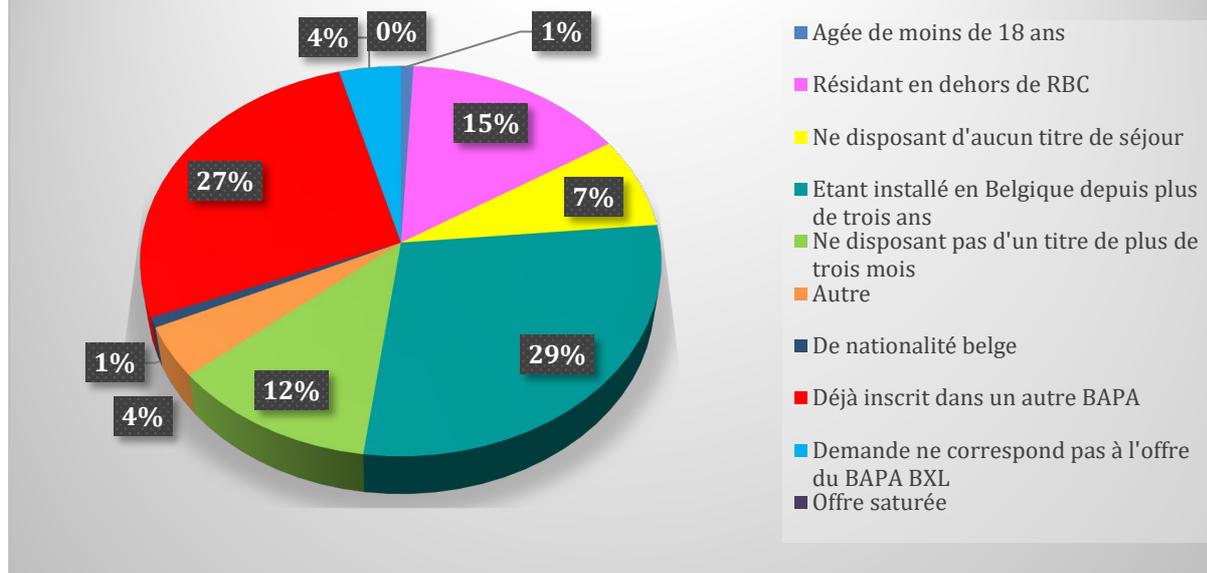
Lors de chaque entretien de premier accueil, une fiche signalétique est établie par l'accompagnateur social laquelle répertorie notamment les motifs pour lesquels le/la candidat.e a pu ou non être inscrit.e dans le parcours d'accueil.

Toutes les personnes qui se sont présentées dans nos bureaux n'étaient malheureusement pas immédiatement admissibles lorsqu'elles se sont présentées à l'accueil de BAPA BXL.

*Il s'agit au total de près de **119 personnes qui n'ont pu être inscrites** directement, lors de leur premier accueil (7% de l'ensemble de notre public). Ce pourcentage est en chute par rapport à 2021, de même que le nombre de personnes qui ont plus de 3 ans de séjour légal²² (vu le changement réglementaire en fin d'année qui ouvre l'accès au parcours d'accueil à ces personnes); par contre, on remarque une hausse du pourcentage de personnes résidant en dehors de la Région Bruxelloise, ou déjà inscrites dans un autre BAPA.*

²² Ces chiffres concernent une partie de l'année 2022. Dès décembre 2022 et suite à l'entrée en vigueur de l'accès de ce public au parcours d'accueil, nous avons recontacté les personnes afin qu'elle puisse suivre le parcours d'accueil.

Motif inadmissibilité/non prise en charge 2022



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

Nous avons identifié quelques cas où les demandes ne correspondaient pas à l'offre ; il s'agissait de personnes admissibles ou non au parcours d'accueil ou à l'offre des BPTU, qui souhaitaient suivre le parcours d'accueil en Néerlandais ou suivre rapidement/exclusivement des cours de français ou en Néerlandais..

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

Nous avons réorienté, lors de l'accueil, les personnes, qui ne réunissaient pas les conditions d'accès au parcours d'accueil²³, non intéressées ou dont l'offre de services de BAPA BXL ne correspondaient pas à leurs demandes, notamment vers les opérateurs suivants :

- ✓ Agentschap Integratie et Inburgering (BON vzw) ou les CRI (Centres régionaux d'intégration en Wallonie), Objectif asbl (nationalité belge), le CIRE, le SIREAS, l'ADDE, les opérateurs reconnus en cohésion sociale), le BAPA VIA ou Convivial, Bureau d'aide juridique ;
- ✓ Des Etablissements de promotion sociale, CVO, het Huis van het Nederlands (formations linguistiques), etc

²³ Nous avons aussi invitées les personnes à se représenter quand elles réuniraient les conditions ou après l'entrée en vigueur de la réglementation pour les personnes ayant un séjour légal de plus de 3 ans.

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

1. Organisation générale

7. Combien de dossiers sont-ils actifs au 31/12/2022 ²⁴ ?

Dossiers actif au 31/12/2022	Effectif	Pourcentage
Données en cours	1	0%
Admis	4	0
Volet primaire en cours	102	5%
Dossiers ouverts	106	5%
Dossiers traités ²⁵	162	8%
Volet primaire complet	148	7%
Conventions générées	432	21%
Conventions refusées	0	0
Volet secondaire en cours	360	17%
Volet secondaire terminé	35	2%
Dossiers suspendus	746	36%
Total des dossiers actifs	2096	100%

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

I. Le Volet primaire

1. L'accueil

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

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

²⁴ Les dossiers considérés comme "actifs" représentent l'ensemble des dossiers du parcours d'accueil *volontaire* (peu importe la date de création ou d'admission) ou du parcours d'accueil *obligatoire* (depuis juin 2022) à l'exception des dossiers archivés.

²⁵ Un dossier est considéré comme « traité » lorsqu'un bilan social et un bilan linguistique ont été réalisés.

Si ce dernier se présente lors du premier accueil avec une demande urgente, l'accompagnateur social effectue déjà une orientation. Pour les personnes qui ne sont pas éligibles au parcours d'accueil, une orientation leur est proposée en fonction de leurs demandes et de leurs besoins. *En fin de rendez-vous, une farde²⁶ d'informations est systématiquement remise à toutes les personnes, contenant le schéma explicatif du parcours d'accueil dans une langue comprise, la carte de visite de l'accompagnateur social, plusieurs flyers développés en interne (en fonction de la langue : sur la permanence juridique, le soutien psychologique et les ateliers pour femmes) ainsi que d'autres documents d'orientation si besoin.*

Dans le cadre du parcours d'accueil obligatoire, lors de l'accueil une attestation d'enregistrement régulier est transmise au bénéficiaire et envoyée auprès des communes. Une attestation d'enregistrement dans le parcours d'accueil (volontaire) était également souvent demandée par le public non prioritaire.

En 2022, nous avons également accueilli de nombreuses personnes Ukrainiennes (BPTU) et développé une offre spécifique qui leur est dédiée, parmi lesquelles des personnes durablement installées, ont souhaité s'inscrire dans le parcours d'accueil, elles ont suivi toutes les étapes du parcours dont le suivi des cours de français et les modules de citoyenneté.

2. Bilan social

Lors du bilan social, nous identifions les compétences et les besoins de la personne, en se fondant sur un questionnaire qui aborde notamment différents domaines et aspects de la vie courante d'une personne (ex. logement, études et formations, etc) et consignons les informations et les démarches que nous leur proposons dans l'APA (programme informatique dans lequel figurent les dossiers contenant les données relatives aux bénéficiaires) afin de pouvoir y répondre.

Lors du bilan social nous pouvons identifier le degré d'autonomie de la personne, prioriser les demandes et orienter en interne vers un accompagnement juridique et/ou psychologique si cela s'avère être nécessaire.

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

A cette occasion, nous regardons les possibilités d'inscription du bénéficiaire à un module d'informations Droits et devoirs dans une langue comprise par celui-ci. S'il n'y a pas d'inscription possible, le travailleur social effectue une demande de formation dans l'APA.

²⁶ Farde BAPA BXL contenant notamment le schéma du parcours d'accueil, traduit dans une des langues suivantes (ARA, EN, ESP, RU, IT, TURC, POR).

Les bilans sociaux ont mis très rapidement en exergue les nouveaux besoins d'accompagnement liés à la période post crise sanitaire : perte d'emploi, précarisation, violences conjugales, fragilité psychologique, problématiques de santé mentale...

3. Bilan linguistique

Ensuite, nous fixons un nouveau rendez-vous pour effectuer le bilan linguistique et le test de positionnement. Si le bénéficiaire dispose d'une attestation reconnue ou d'un diplôme attestant le niveau A2 minimum du CECR, il est exempté du test de positionnement test FLE ou le test Alpha (en fonction du niveau d'études du bénéficiaire). Les deux tests permettent d'évaluer les quatre compétences linguistiques (compréhension orale, production orale, compréhension écrite et production écrite) et ont pour but d'identifier les besoins linguistiques de la personne et de pouvoir l'inscrire dans un module approprié, compte tenu de sa situation, de ses projets, de ses compétences. *Comme précisé, pour le public Alpha, le niveau A1.2 oral (et non A2) et pour les personnes est le niveau requis à atteindre (pour clôturer son parcours). Ce qui a engendré de nouvelles pratiques en matière de passation de test et de niveau à atteindre des personnes non alphabétisées (ALPHA) ou FLE ne maîtrisant pas l'alphabet latin (cf. infra).*

4. Module d'informations Droits et devoirs :

Certains modules « droits et devoirs » sont donnés en visioconférence pour faire face à une demande croissante de notre public notamment en langue anglaise.

5. Remise de l'attestation de Volet primaire

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

6. Proposition de la Convention d'accueil et d'accompagnement :

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

II. Volet secondaire

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

1. L'accompagnement

L'accompagnement vise à répondre aux besoins identifiés et émis lors du bilan social par le bénéficiaire. Cependant, cet accompagnement individuel et spécifique à la situation de chaque bénéficiaire démarre bien souvent déjà lors du volet primaire. Notons par ailleurs que les besoins à résoudre évoluent et se diversifient sur la durée du parcours.

En période post COVID, les besoins en accompagnement ont été très fréquents : . nous avons constaté une augmentation de la précarité à la suite de la perte de leur emploi, des retards de paiement de leurs allocations ou primes ainsi que des problématiques de santé mentale.... mais aussi, à la suite de la crise énergétique de 2022 et l'inflation existante.

2. L'orientation ISP

Pour les bénéficiaires qui nécessitent une orientation socio-professionnelle, l'accompagnateur social lui indiquera, selon ses besoins, un.e opérateur/association spécialisé en la matière. *L'orientation vers les services ISP divers telles que : mission locale, Actiris, Cité des métiers, formations via Dorifor, équivalence de diplômes (Ciré), ...*

3. Modules linguistiques

Selon le niveau de connaissance du bénéficiaire mis en exergue lors du bilan linguistique, il sera inscrit dans un module, en priorité, auprès de nos opérateurs conventionnés ou orienté au besoin vers les écoles de promotion sociale.

*Depuis la fin de l'année 2021, nous avons pu inscrire nos bénéficiaires auprès d'établissements de la promotion sociale, nouveau partenaire dans le parcours, ce qui a été très utile et a répondu à la demande et aux besoins de nos bénéficiaires. Par ailleurs, nous avons dû également adapter l'offre pour les personnes en alphabétisation ou qui ne maîtrisent pas l'alphabet latin suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté COCOF²⁷ limitant le niveau à atteindre et donc l'offre de modules respectivement aux compétences orales A1 ou au niveau A1 dans les 4 compétences selon le profil du bénéficiaire (Alpha ou Fle). **L'offre de modules linguistiques a été étendue en 2022**, de nouveaux partenaires y compris en Promotion sociale ont rejoint les opérateurs linguistiques, proposant ainsi des modules dans des quartiers de Bruxelles non encore desservis dans le cadre du parcours d'accueil, ce qui a été d'une grande utilité notamment pour les personnes habitant Auderghem, et Woluwe.*

Enfin, pour ceux qui ont terminé leur niveau linguistique A2 auprès de nos opérateur linguistiques ou qui ont déjà les compétences, mais un manque de pratique de la langue, nous continuons à leur proposer des tables de conversation développés et dispensés en interne.

²⁷ Arrêté COCOF 2021/1008 du 24 juin 2021 précité .

4. Module de formation citoyenne

En ce qui concerne les modules de formation à la citoyenneté, selon les compétences linguistiques du bénéficiaire, il lui est proposé de les suivre en français, en arabe, en anglais ou en espagnol.

En 2022, nous avons pu dispenser les personnes ayant déjà suivi un module de citoyenneté auprès d'un organisme reconnu.

5. Attestation de volet secondaire (parcours d'accueil volontaire) ou attestation de fin de parcours d'accueil (parcours d'accueil obligatoire)

Lorsque les besoins identifiés lors du bilan social sont rencontrés, que le niveau de français requis est atteint, selon le profil du bénéficiaire, que celui-ci a suivi le module de citoyenneté ou en a été dispensé, qu'il a acquis de l'autonomie et respecté les engagements contenus dans sa convention, le travailleur social pourra lui remettre une attestation de fin de parcours.

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

En 2022, vu l'arrêt modifiant COCOF du 24/06/2021, nous avons pu clôturer un certain nombre d'anciens dossiers et remettre une attestation de volet secondaire aux personnes en alphabétisation ayant un niveau linguistique situé au-delà du A1 dans les compétences orales, dont la convention avait été signée avant juillet 2021 moyennant la signature d'un avenant. Par ailleurs, certains dossiers se clôturaient également au 31 décembre 2022 ce qui a accéléré des parcours qui devaient être finalisés avant cette date-là. Ces personnes qui ne souhaitent plus suivre des cours de français pouvaient désormais obtenir une attestation de volet secondaire.

2. Le volet primaire

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

Nombre de dossiers traités	En 2022	En 2021	En 2020	En 2019
Hommes	359(42%)	276 (46%)	184	285
Femmes	502 (58%)	328 (54%)	223	388
Autres	3		2	2
Total	864	604	409	675

A. Les bilans sociaux

10. Combien de bilans sociaux avez-vous réalisé en 2022 ?

Bilans sociaux réalisés	2022	
	Effectif	Pourcentage
Sexe		
Homme	381	41%
Femme	537	58%
Inconnu	3	0%
Total	921	100%

11. 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.) ?

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

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

Si lors du premier entretien, certain.e.s bénéficiaires semblent réservé.es, peu prolixes voire peut-être méfiant.e.s au premier abord, suite aux rendez-vous successifs et au rappel du cadre de travail (secret professionnel, confidentialité), le/la bénéficiaire se confie davantage au fil des entretiens et exprime ses attentes et ses besoins.

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

L'accompagnement social varie selon les besoins et les attentes exprimés par chaque bénéficiaire ; il présente différentes formes : une écoute attentive, une aide dans les

démarches administratives, des conseils, des informations, une orientation, l'appel à des intervenants extérieurs (ex. administration communale, ...).

Afin de répondre à des problématiques juridiques complexes rencontrés par notre public pendant tout leur parcours d'accueil. Nous orientons vers notre permanence juridique interne les primo-arrivants pour diverses questions portant notamment : sur la médiation de dette, les titres de séjour... ces problématiques ne peuvent se régler par des rendez-vous ponctuels, mais nécessitent un suivi hebdomadaire/mensuel sur l'état d'avancement de leur demande et de leur dossier. Ainsi, une fois les démarches entamées, ils ne se retrouvent pas seuls face aux réponses de leurs interlocuteurs, le juriste étant présent pour vulgariser les informations et les traduire avec la présence d'interprète.

Le BAPA BXL fonctionnant sans interruption, le pôle juridique peut ainsi apporter des réponses à tout moment de l'année. C'est pourquoi, il est primordial pour les bureaux d'accueils d'avoir en interne une aide juridique pour les motifs précités.

Nous constatons également le même phénomène pour les séances psychologiques proposées en interne. Celles-ci déchargent également les accompagnateurs sociaux d'un temps d'écoute et de soutien dans le cadre de suivi pour lesquels ils n'ont pas toujours les compétences nécessaires. En effet, les travailleurs sociaux se retrouvent souvent confrontés à la difficulté d'un accompagnement qui parfois dépasse le simple suivi social. D'ailleurs, lorsqu'ils essaient d'orienter les bénéficiaires vers des institutions dédiées à la santé mentale, ils remarquent que ce passage n'est pas facile et le bénéficiaire n'accroche pas à des services externes..

Après 6 ans d'expérience, il devenait primordial pour notre bureau d'accueil d'offrir un accompagnement psychologique et sociojuridique à nos bénéficiaires. En effet, nous avons constatés sur le terrain que nos bénéficiaires doivent faire face à une multitude de défis personnels d'adaptation et d'acclimatation au sein d'un nouveau contexte sociétal, ce qui représente souvent des situations déstabilisantes qui engendrent une vulnérabilité psychique et administrative.

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

- ✓ **Séjour et parcours migratoire** : l'accompagnateur social référent accompagne et explique les démarches administratives à entreprendre, les rôles des services, communique des informations: inscription et suivi des dossiers (renouvellement des titres de séjour) à la commune et auprès de l'Office des Etrangers, procédure de regroupement familial, rectification d'erreurs administratives, informations et orientation vers des services spécialisés (ex. violences conjugales, en matière de nationalité belge), vers des avocats par rapport à des ordres de quitter le territoire, demandes de visa et de passeport, changement de titres de séjour (informations et aide dans les démarches pour obtenir des cartes de séjour illimitées B, F+, etc.) .

L'accompagnateur social prendra le temps de fournir les informations et les changements survenus dans la législation sociale (par exemple : permis unique) et de remplir les formulaires adéquats.

En 2022, nous avons également accompagné un public prioritaire qui ne comprenait pas toujours l'injonction et avaient de nombreuses questions. Nous les avons également orientés vers les communes en leur donnant des explications au préalable sur les conditions de suspension, d'exemption etc.

De nombreux suivis ont également été réalisés pour les personnes bénéficiant du statut BPTU pour l'accompagnement social.

- ✓ **Vie de famille** : Il assiste le bénéficiaire dans les démarches administratives (ex. inscriptions scolaires des enfants, communication des procédures d'inscription, recherche d'écoles, remplissage du formulaire d'inscription pour l'enseignement secondaire, demandes d'allocations d'études etc.; recherche d'un milieu d'accueil et de garde d'enfants (appels téléphoniques, recherche active de places vacantes, ...) ; activation de droit aux allocations familiales il oriente vers des professionnels lors de problèmes intrafamiliaux L'accompagnateur social fournit les informations sur les démarches à accomplir en cas de grossesse (inscription lors de la naissance d'un nouveau-né, inscription en crèche, prime de naissance, reconnaissance de l'enfant, choix du nom de famille, etc.).

- ✓ **Situation professionnelle et financière** : l'objectif pour l'accompagnateur social est d'aider à définir avec la personne, un projet professionnel et/ou de formations pouvant améliorer la situation sociale du bénéficiaire et l'insérer sur le marché de l'emploi ; l'inscrire à des formations ou comme chercheur d'emploi auprès d'Actiris, VDAB, In Brussel, Team for a Job, Job Yourself... Il informe le bénéficiaire des différentes aides à l'emploi et les avantages qu'elles représentent pour les entreprises. Si le besoin est exprimé, le référent entreprendra des démarches administratives et/ou une orientation spécifique (par ex. : vers le 1819 afin qu'il obtienne des informations concrètes s'il souhaite devenir indépendant), vers des structures compétentes telles que : les Missions locales pour la rédaction de Cv et de lettres de motivation, vers des lieux tels que la Cité des Métiers ou les centres EPN pour avoir accès à l'outil informatique en vue de rechercher un emploi.

En cas de dettes, le référent oriente vers le service juridique interne afin qu'il puisse apporter également une aide dans la négociation de plans de paiement ; l'oriente vers un service de règlement collectif de dettes, vers le service Energie d'un CPAS, accompagne le bénéficiaire dans sa demande d'insolvabilité Lors des prolongations des aides financières, le référent explique au bénéficiaire ses droits et devoirs dans le cadre du Projet individualisé d'intégration Sociale ; il vérifie l'ouverture et le respect d'autres droits (chômage, incapacités, Grapa, handicap etc..). Le travailleur social

orientera également, si nécessaire, le bénéficiaire vers les colis alimentaires ou des vestiaires sociaux.

*En 2022, Nous avons dû informer les primo-arrivants travailleurs sur les nouvelles aides disponibles, ayant subis des préjudices à cause de la crise sanitaire. Nombreux problèmes étant dû à **une perte de revenus** (pour donner suite à la perte d'emploi ou le retard du paiement du RIS (car les CPAS ont été fortement sollicités pour de nouvelles demandes), ce qui a entraîné des retards de paiement de diverses factures (loyer, mutuelle, fournisseurs, etc). Les travailleurs sociaux ont traité ces nouvelles urgences de ces travailleurs qui auparavant n'étaient pas en demande d'accompagnement. De plus avec la crise énergétique d'autres soucis financiers sont apparus auprès des bénéficiaires suivis.*

Cette année, ils se sont vus soulagés de suivre certaines procédures pris en charge par le juriste. Ce dernier a également créé de nombreux outils pour faciliter le travail des travailleurs sociaux.

- ✓ **Etudes et formations** : déterminer le parcours scolaire de la personne et mettre en exergue les besoins et demandes de formations des bénéficiaires. L'accompagnateur social référent est attentif aux diplômes de la personne, il propose une orientation pour une équivalence de son diplôme si besoin (Cire) ou/et recherche des formations qui correspondent aux souhaits de la personne (Cité des Métiers, Dorifor). Dès lors il l'oriente vers des structures de formations reconnues (Bruxelles Formation, CEFORA, Validation des compétences, centres de formation ISP, salon SIEP, ...). Accompagnement dans la recherche de cours de langue autres que la langue française. Un accompagnement vers la reprise d'études (CESS, Bacheliers, Masters), formations en détermination de projet professionnel, préformations, formations de base ou de remédiation (mathématiques, français...).

En 2022, nous avons constaté une recrudescence de demande de formations professionnelles et linguistiques après la pandémie.

- ✓ **Santé et accès aux soins** : l'accompagnateur social vérifie si le bénéficiaire et ses membres de famille sont affiliés à une mutuelle ou s'ils disposent d'une assurance privée ; dans le cas contraire, il lui rappellera de s'affilier à l'assurance obligatoire et lui donnera les informations sur les différentes mutuelles ainsi que sur la CAAMI. Il veille aussi à vérifier si la personne a droit au statut BIM, et entreprendra les démarches nécessaires pour activer ses droits y compris le tarif social pour l'énergie, réduction transport Sncb). En cas d'accident du travail, l'accompagnateur peut jouer un rôle d'intermédiaire entre l'assurance privée de l'employeur et le bénéficiaire.

Lorsque le bénéficiaire émerge au CPAS, le référent veillera à ce qu'il ait en sa possession la carte médicale / réquisitoire. Si ce n'est pas le cas, il entreprendra les démarches administratives nécessaires. Pour les personnes issues de l'Union Européenne et/ ou des personnes ayant peu de moyens, il lui conseillera de faire une demande auprès du CPAS de sa commune pour l'aide médicale urgente ou il l'orientera vers d'autres structures spécialisées telle que Medimmigrant, Médecin du

monde, Athéna... Le travailleur social oriente également vers des professionnels de la santé qui parlent la même langue que le bénéficiaire. Prise de rendez-vous chez des spécialistes et organisation de la présence d'un interprète lors de la consultation. Le travailleur social assurera le suivi de dossiers avec d'autres intervenants pour des cas de santé mentale (MASS, Titeca). Il mettra en place un accompagnement dans le cadre de demandes de handicap pour le bénéficiaire ou pour les membres de famille. Selon le besoin, le travailleur social orientera vers des plannings familiaux ou des centres de santé mentale (le Méridien), collaboration avec des associations travaillant sur des situations d'assuétude/toxicomanie(SAS).

Une attention particulière a été mise sur la santé mentale de nos bénéficiaires qui ont parfois été fortement touchés par la pandémie (voir infra). La présence d'un psychologue en interne nous a permis une meilleure prise en charge de ce type de demande mais aussi d'orientations vers d'autres structures plus spécialisées en cas de besoin.

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

Cette année, les accompagnateurs sociaux ont également été chargés d'introduire les demandes de suivi des factures énergétiques et des décomptes de fin d'année arrivant très lourdes (suite à la hausse des prix). Ils ont pu orienter ces problématiques vers le juriste. De plus, ils ont également du suivre de nombreuses demandes des personnes BPTU pour leur recherche de logement.

- ✓ **Réseaux sociaux** : avec les questions liées au réseau social, l'accompagnateur social référent peut savoir si la personne est isolée ou non, et l'orienter vers des structures favorisant le lien social ou des activités culturelles/sportives ou autres (Singa, tables de conversation, activités parents/enfants, structures adaptées à des enfants aux besoins spécifiques,). Dans certains cas, le travailleur informera le bénéficiaire du bénévolat.

Afin de couvrir les femmes des femmes isolées, nous avons développés en interne une série d'ateliers pour femmes afin qu'elles puissent se rencontrer, échanger et libérer la parole. Mais aussi des tables e conversations pour améliorer les compétences orales de toutes les personnes ayant acquis l'A2.

Le bilan social n'est pas immuable, il sera complété et adapté jusqu'à la signature de la Convention d'accueil et d'accompagnement car il dépend fortement des besoins exprimés

par le bénéficiaire et de la relation de confiance qui a été instaurée avec son accompagnateur social référent.

En période de post- COVID, notre bureau a dû s'adapter très rapidement afin de poursuivre un accompagnement de qualité à nos bénéficiaires, malgré les conditions difficiles. Nous avons mis en place de nombreux projets et avons fortement été sollicité pour des questions d'accompagnement social. En 2022, la nouveauté, est que nous avons également été sollicité par un public qui d'habitude n'en avait pas les besoins mais la crise énergétique, l'inflation des prix et les perte d'emploi suite au COVID ont crée de nouvelle demande chez ce public auparavant très autonome et sans demande particulière. Ce qui nous permet d'analyser que l'accompagnement que nous proposons et réalisons dépend fortement également de la conjoncture économique nationale et internationale.

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

12. Combien de bilans linguistiques avez-vous réalisé en 2022 ?

Nombres de bilans linguistiques réalisés	2022	
	Effectif	Pourcentage
Sexe		
Homme	367	42%
Femme	512	58%
Total	882	100%

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

L'ensemble des accompagnateurs sociaux réalisent les bilans linguistiques.

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

Nous disposons de deux types de tests de positionnement de français, adapté au niveau de scolarité du bénéficiaire : l'un pour un public « Français Langue Etrangère (FLE)» et l'autre adapté à un public n'ayant pas obtenu le CEB (certificat d'études de base (primaire) « Alphabétisation (Alpha) ».

Le test a pour objectif de mettre en exergue les compétences linguistiques de la personne afin de répondre à son besoin en termes de cours de français.

Les difficultés rencontrées sont liées à deux facteurs principaux : les tests et le vécu des bénéficiaires.

De manière générale, le test Alpha ne pose pas de problème, contrairement au test FLE qui est plus problématique dans sa compréhension et sa mise en œuvre.

On ne teste plus les compétences Alpha « écrit et lecture » depuis le changement suite au nouvel arrêté modifiant COCOF les bénéficiaires « alpha » ou les bénéficiaires ne maîtrisant pas l'alphabet latin. En effet, pour le public Alpha et pour le public « FLE sans maîtrise de l'alphabet latin » le bilan linguistique s'arrête au niveau Oral A1.

Par rapport à la mise en œuvre du test FLE, on relève plusieurs éléments :

- ✓ Mauvaise qualité sonore des tests audio
- ✓ Certains exercices sont ambigus ou les consignes ne sont pas claires, avec pour conséquence que les résultats de l'exercice ne reflètent pas le niveau de français de la personne testée (Exemple : la partie compréhension orale « le trajet »)
- ✓ La difficulté de positionner une personne lorsqu'elle a des compétences très disparates.
- ✓ L'écart entre les exercices est grand (disparité entre le 1^{er} niveau de production écrite qui est extrêmement compliqué et le 1^{er} niveau de production écrite, très facile). Il ne permet pas de vérifier les connaissances intermédiaires (exemple passage de la fiche d'inscription aux petits mots de Giorgio).

Il nous était parfois compliqué de déterminer si une personne était FLE mais sans connaissance de l'alphabet latin..

Par ailleurs, nous accueillons de nombreuses personnes avec un niveau oral en français mais qui à l'écrit rencontre de nombreuses difficultés (il s'agit pour la plupart de personnes d'Afrique Subsaharienne) pour ces derniers un modules de remédiation / remise à niveau serait plus adéquat.

Nous pensons toujours que le test FLE que nous utilisons ne reflète pas le niveau réel des personnes testées et est fastidieux à utiliser.

Par rapport au test alpha :

- ✓ La formulation ou la longueur des questions
- ✓ L'absence de timing par rapport à l'application des différents exercices proposés

1. Les bénéficiaires

- Les bénéficiaires ont, dans certains cas, déjà effectués des tests auprès d'autres écoles ou institutions et sont réticents à devoir recommencer les tests.

- Certains bénéficiaires sont stressés à l'idée de passer le test linguistique même si le référent les met en confiance.
- Le manque de disponibilité des bénéficiaires qui travaillent, rendent leur réalisation plus compliquée (ex. les personnes sont soit dérangées durant le test, soit elles ont peu de temps pour s'y consacrer (surtout le test FLE qui prend du temps).
- La disponibilité ou les difficultés de concentration des parents accompagnés de leurs enfants en bas âge.
- Certains primo-arrivants ne donnent pas leur niveau de scolarité réel afin d'être sous-évalué et dans le but de pouvoir démarrer les modules de FR au niveau débutant ; d'autres refusent de le réaliser avec ce même objectif alors qu'ils ont déjà des notions de FR.
- Certaines personnes, qui estiment avoir un niveau supérieur au FLE A2, sont réticentes à se soumettre aux tests. Il est dès lors nécessaire de leur expliquer l'exigence administrative.

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

14. A l'issue des bilans linguistiques, combien de personnes ont été considérées comme maîtrisant au minimum les compétences du niveau A1 oral (ALPHA) et le A 2 (FLE) ?

Personnes avec le niveau linguistique requis	Effectif	Part
Filière Alpha - Au-delà du A1	21	6%
<i>Positionnement par le BAPA</i>	21	6%
<i>Attestation reconnue</i>	0	0%
Filière FLE - Au-delà du A2	352	94%
<i>Positionnement par le BAPA</i>	242	65%
<i>Attestation reconnue</i>	110	29%
Total	373	100%

15. 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 ?

Module pressenti	2022						
	Homme		Femme		Inconnu	Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	Effectif	%
Alpha Fle Oral A 1.1	9	4%	10	3%	0	19	4%
Alpha Fle Oral A 1.2	4	2%	4	1%	0	8	2%
Alpha Fle oral A2	0	0	0	0	0	0	0
Alpha Ecrit A 1.1	0	0	0	0	0	0	0
Alpha Ecrit A 1.2	0	0	0	0	0	0	0
Alpha Ecrit A 2	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total Alpha	13	6%	14	5%	0	27	5%
FLE A A1.1	27	13%	30	10%	0	57	11%
FLE A A1.2	12	6%	8	3%	0	20	4%
FLE A A2.1							
FLE A A2.2							
FLE A A2	10	5%	16	5%	0	26	5%
FLE A alphabet latin	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total FLE A	49	24%	54	18	0	103	20%
FLE B A1	130	63%	201	67%	1	331	65%
FLE B A2	15	7%	31	10%	0	46	9%
Sous-total FLE B	145	70%	232	77%	1	378	74%
Non spécifié	0	0	0	0	1	1	0
Total	207	100%	300	100%	2	509	100%

16. 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.) ?

Nous avons effectivement rencontrés des difficultés à inscrire les bénéficiaires dans des modules ; les raisons sont les suivantes:

- ✓ **En cas d'échec/redoublement** : il n'est pas toujours facile de trouver une nouvelle place pour la ou les personnes. Mais nous pouvons noter des améliorations, puisque certains opérateurs nous informent de l'échec probable du bénéficiaire avant la fin du module afin que le travailleur social puisse anticiper la réinscription dans le même module.
- ✓ **Délais d'attente parfois assez longs pour l'inscription dans un premier module.**
- ✓ **Réorientation de la personne par les OL**
- ✓ **Difficultés de trouver un lieu d'accueil pour les enfants en bas âge** : un nombre important de nos bénéficiaires ne peuvent suivre les cours, soit par manque de place pour leur enfant dans les structures d'accueil, soit par manque de moyens financiers et la difficulté de prendre en charge les factures, surtout pour les personnes qui bénéficient de l'aide du CPAS. Les accompagnateurs sociaux référents les aident dans

leur recherche, mais trouver une place à Bruxelles reste compliqué et ce, malgré les collaborations fructueuses (ex. avec la Maison des Enfants d'Actiris). De plus, certains bénéficiaires préviennent leur référent tardivement de leur besoin d'une crèche.

- ✓ **Géographique** : la proximité des opérateurs linguistiques (OL) est un facteur déterminant dans le choix des modules.
- ✓ **Choix des établissements de promotion sociale** : de plus en plus de bénéficiaires désirent suivre leur formation linguistique en promotion sociale (car les établissements délivrent des attestations reconnues pour l'obtention de la nationalité, ainsi que la bonne réputation de certaines écoles de promotion sociale).

Cependant, dès 2022 nous avons eu la possibilité de les inscrire auprès de la promotion sociale grâce à de nouvelles collaborations dans le cadre du parcours. Cette nouvelle opportunité répond aux attentes de notre public !

- ✓ **Volonté des PA de suivre uniquement des modules à distance or cette offre n'était pas proposée par nos OL**

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

Une attention particulière est effectivement accordée à la composition des groupes, pour autant que cela soit possible, compte tenu de l'offre de places disponibles, en se basant sur les éléments suivants :

- ✓ Le premier critère de sélection du module dans lequel nous inscrivons le bénéficiaire est le choix d'un module en jour ou en décalé. En fonction de l'horaire et du lieu des cours, le bénéficiaire peut choisir l'école qui lui convient le mieux
- ✓ Les *exigences du bénéficiaire* : certains d'entre eux veulent être inscrits dans le même module qu'un membre de leur famille/amis car cela les rassure d'effectuer les trajets ensemble notamment. Les travailleurs sociaux seront attentifs à ne pas inscrire des conjoints dans le même groupe sauf s'ils émettent le souhait de le faire ensemble.

18. Chez quel type d'opérateur linguistique les bénéficiaires sont-ils inscrits ?

	Nombre de personnes inscrites
Opérateurs conventionnés Parcours	448 (92%)
Promotion sociale	41 (8%)
Bruxelles-Formation	0
Opérateurs reconnus de cohésion sociale	0
TOTAL	489²⁸

²⁸ Parmi celles ayant eu un bilan linguistique en 2021

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

Plusieurs opérateurs linguistiques²⁹ ont été conventionnés par la COCOF pour dispenser des cours de français (Alpha/FLE).

En principe, à côté du niveau de l'apprenant et de la filière linguistique (Alpha/FLE), le choix de l'opérateur linguistique (OL) se fait conjointement entre l'accompagnateur social et le bénéficiaire, afin de lui trouver un opérateur qui lui convienne le mieux et de s'assurer de sa présence au cours.

Pour y parvenir, le référent sera attentif à plusieurs facteurs, dans le cas où plusieurs modules correspondent aux besoins du bénéficiaire :

- ✓ La *disponibilité du bénéficiaire*,
- ✓ La *fréquence et les horaires des cours* : horaires en adéquation avec les obligations de la vie familiale ou professionnelle du bénéficiaire³⁰, la priorité de certaines personnes suite à la suspension du module lors du confinement.
- ✓ La *continuité pédagogique de l'apprentissage* : nous favorisons l'OL qui propose plusieurs modules correspondants aux besoins du bénéficiaire ; cela permet d'éviter les changements de trajets, de maintenir un réseau social et des liens avec l'OL, les formateurs et les apprenants.
- ✓ La *proximité géographique* du domicile de la personne, de l'école de l'enfant ou du lieu de travail : est un facteur important mais d'autant plus pour les personnes analphabètes ou infra-scolarisée, qui éprouvent parfois plus de difficultés en terme de mobilité.
- ✓ La *facilité d'accès (en termes de transports/chemin)* pour arriver chez l'OL.
- ✓ Les *exigences familiales* : parfois certains de nos bénéficiaires sont plus rassurés d'aller en cours avec une personne de leur entourage
- ✓ L'*adéquation entre l'approche pédagogique de l'opérateur linguistique avec le profil, les besoins ou le projet du bénéficiaire*.

20. Certains participants, pour lesquels le test de positionnement indiquait une maîtrise du français inférieure au niveau A1 oral pour les alpha et A2 pour les FLE, ont-ils déclinés la proposition de formation ?

²⁹ Centre social du Béguinage, CEDAS, Centre TEFO, CIPROC, CIRE, Entraide des Marolles, Entraide Bruxelles, HSS, Le Maître mot, SAMPA, Maison de quartier Helmet, Partenariat Marconi, Proforal, SIMA, le Piment et le Pavillon

³⁰ Certains de nos bénéficiaires ont des horaires de travail atypiques (notamment dans l'Horeca) ; pour ces derniers, il est très difficile de trouver un module qui leur convienne

Dans plusieurs cas, certains de nos bénéficiaires ont décliné la proposition de cours de français chez un de nos opérateurs linguistiques et ce, pour diverses raisons :

- Ils étaient déjà inscrits à des cours de français hors BAPA BXL
- Ils sont convaincus d’avoir le niveau A2 ou un niveau de français suffisant pour accomplir leur projet de vie, professionnel. Dans ce cas, nous les invitons à passer un test chez Actiris ou Bruxelles Formation pour attester de leur niveau.
- Le CPAS préfère les inscrire dans des modules ISP ou auprès de leurs partenaires
- Des problèmes de santé (physique, fragilité psychologique, assuétudes)
- Leur situation financière constitue un vrai frein pour bon nombre de nos bénéficiaires (problème des coûts liés aux transports, volonté de privilégier la recherche d’un emploi ou de travailler pour vivre dignement, améliorer leurs conditions financières ou conserver leur droit de séjour)
- Le bénéficiaire est trop âgé pour se déplacer
- La question de garde d’enfants : pour ceux qui ont des enfants en bas âge, il est très difficile de trouver un milieu d’accueil. Dans d’autres cas, la personne ne souhaite pas que son enfant fréquente un milieu d’accueil et préfère plutôt attendre qu’il soit scolarisé avant de commencer les modules linguistiques.
- Des préoccupations administratives, familiales ou autres : certains doivent faire face à de nombreux soucis administratifs, par exemple un regroupement familial avec des complications. Ils préfèrent dès lors régler leurs démarches administratives avant de commencer les cours.
- Leur indisponibilité : la personne travaille ou suit une formation professionnelle, ou autre (projet professionnel, ...).
- Une offre ne correspondant pas aux contraintes du bénéficiaire : pour les personnes qui ont une activité professionnelle avec des horaires atypiques (ex : chauffeur de poids lourds, ouvriers dans l’horeca, ...), leur inscription relève de l’impossible.
- ✓ Le manque de confiance du bénéficiaire en ses aptitudes à l’apprentissage d’une nouvelle langue
- ✓ Certains bénéficiaires ne sont pas réceptifs à la pédagogie des opérateurs linguistiques partenaires du BAPA BXL (beaucoup d’oral et de mises en situation – moins d’accent mis sur l’écrit).

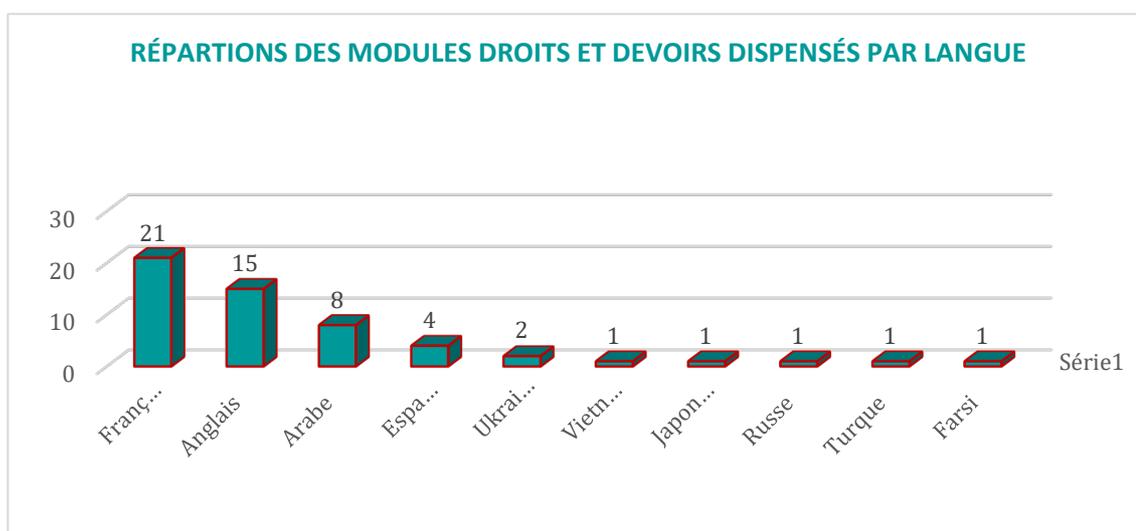
C. Les modules d'informations Droits et devoirs

C1. Nouveautés en 2022 et données chiffrées

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

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

Comme identifié dans le graphique ci-joint, **la langue des modules droits et devoirs la plus courante pour l'année 2022 est le français** suivie des modules en anglais. Contrairement à l'année 2021 pour laquelle les modules en français arrivaient en seconde position et l'anglais en première.



C2. Organisation des modules

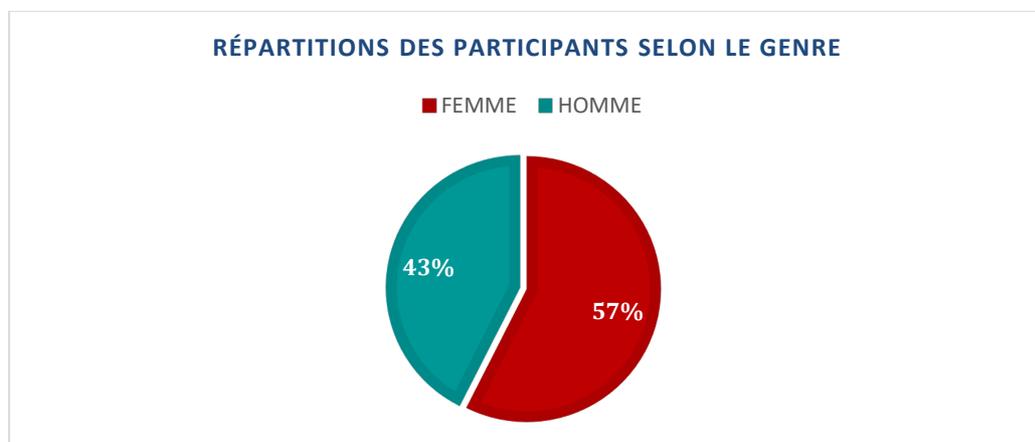
21. Combien de modules ont été organisés en 2022 ? Sous quelles modalités ?

Ce sont **55 modules** qui ont été organisés durant toute l'année 2022 (**dont 12 en horaire décalé, 44 en journée et 5 en après-midi**), dispensés en **10 langues** différentes.

Module	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Langue du module	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = deux travailleurs du BAPA dont un assurant l'interpréariat ; C = un travailleur du BAPA et un interprète externe	Distanciel / Présentiel / Mixte	Horaires : jour ou décalé
Module 1	20	20	Français	A	Présentiel	Décalé
Module 2	15	12	Français	A	Présentiel	Jour
Module 3	16	14	Français	A	Présentiel	Jour
Module 4	08	06	Français	A	Présentiel	Décalé
Module 5	17	15	Français	A	Présentiel	Jour
Module 6	20	18	Français	A	Présentiel	Jour
Module 7	15	12	Français	A	Présentiel	Décalé
Module 8	18	15	Français	A	Présentiel	Jour
Module 9	18	15	Français	A	Présentiel	Jour
Module 10	22	20	Français	A	Présentiel	Jour
Module 11	16	12	Français	A	Présentiel	Jour
Module 12	11	10	Français	A	Présentiel	Jour
Module 13	13	12	Français	A	Présentiel	Jour
Module 14	05	05	Français	A	Présentiel	Jour
Module 15	25	23	Français	A	Présentiel	Jour
Module 16	23	22	Français	A	Présentiel	Décalé
Module 17	22	17	Français	A	Présentiel	Jour
Module 18	21	17	Anglais	A	Distanciel	Jour
Module 19	25	19	Anglais	A	Distanciel	Décalé
Module 20	27	23	Anglais	A	Distanciel	Jour
Module 21	20	19	Anglais	A	Présentiel	Après-midi
Module 22	19	16	Anglais	C	Présentiel	Décalé
Module 23	17	16	Anglais	A	Présentiel	Après-midi
Module 24	16	12	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 25	18	14	Anglais	C	Présentiel	Décalé
Module 26	14	14	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 27	24	23	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 28	29	23	Anglais	C	Présentiel	Décalé
Module 29	28	22	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 30	16	12	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 31	16	13	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 32	18	16	Arabe	A	Présentiel	Après-midi
Module 33	28	20	Arabe	A	Présentiel	Jour

Module 34	18	14	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 35	19	16	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 36	08	08	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 37	07	05	Turque	C	Présentiel	Jour
Module 38	12	10	Farsi	C	Présentiel	Jour
Module 39	07	05	Russe	C	Présentiel	Jour
Module 40	09	08	Espagnol	A	Présentiel	Décalé
Module 41	22	19	Ukrainien	C	Présentiel	Jour
Module 42	01	01	Vietnamien	C	Présentiel	Après-midi
Module 43	11	09	Espagnol	C	Présentiel	Jour
Module 44	06	06	Japonais	C	Présentiel	Jour
Module 45	10	10	Espagnol	A	Présentiel	Jour
Module 46	23	22	Ukrainien	C	Présentiel	Jour
Module 47	24	20	Français	A	Présentiel	Jour
Module 48	19	17	Français	A	Présentiel	Décalé
Module 49	16	16	Français	A	Présentiel	Jour
Module 50	27	24	Français	A	Présentiel	Jour
Module 51	36	32	Anglais	A	Distanciel	Jour
Module 52	31	26	Anglais	C	Distanciel	Décalé
Module 53	33	23	Anglais	C	Distanciel	Jour
Module 54	29	24	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 55	7	5	Espagnol	A	Présentiel	Décalé

Sur les bénéficiaires inscrits initialement, **956 personnes** ont participé effectivement aux 10 heures de modules D&D, dont **549 femmes et 407 hommes**. **28 personnes** ont assisté dans un module auprès d'un autre BAPA (Convivial, Via).



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

En 2022, comme pour les années précédentes, nous avons veillé à mettre à jour continuellement nos supports afin de maintenir la qualité des modules Droits et Devoirs. Nous avons donc inclus les changements de législation que ce soit en matière de parcours d'accueil que ceux relatifs aux différentes thématiques dispensées (séjour, accès au marché de l'emploi, nouveau calendrier scolaire, nouvelle réglementation en matière d'indexation de loyer, la généralisation du système du tiers payant en matière de remboursement des soins de santé, etc.).

Nous avons également étoffé la partie sur la mobilité afin de suivre l'évolution des plans de mobilité en Région Bruxelles-Capitale et en incluant la nouvelle législation relative à l'utilisation de la trottinette électrique.

Cela va sans dire que nous révisons régulièrement les données chiffrées que nous communiquons aux participants afin de suivre les différentes indexations et de leur garantir l'accès à certains droits comme le statut BIM ou des allocations familiales majorées.

Planification et organisation :

Nous organisons les modules D&D avec une planification de 3 à 6 mois à l'avance.

Ainsi, chaque mois, nous organisons au minimum un module D&D en français, en arabe et en anglais. *En 2022, la demande en français s'est intensifiée avec par voie de conséquence une augmentation du nombre de module D&D organisés dans cette langue.*

Pour les autres langues, le planning des formations dépend fortement des langues parlées et comprises par nos bénéficiaires.

Les D&D sont dispensés majoritairement en matinée, à raison de 3 demi-journées (de 9h30 à 12h30 ou 13h) par semaine (Lundi-Mardi-jeudi) ; nous évitons les mercredis vu le problème de garde d'enfants. Nous les dispensons également en soirée afin de permettre aux personnes qui travaillent ou suivent une formation d'accéder également au parcours. Certains modules sont également organisés en après-midi afin de permettre à ceux qui ne sont pas libres en matinée de suivre les modules.

En 2022, nous avons conclu une nouvelle collaboration avec le SETIS, nous permettant ainsi de dispenser les modules de droits et devoirs par des interprètes formés par le CBAI et par notre BAPA. Par conséquent, après une co-animation et une formation soutenue avec notre équipe pédagogique, les interprètes ont pu dispenser seul ces modules de formations.

Au niveau des langues, les formateurs et les accompagnateurs sociaux dispensent les D&D en interne, en différentes langues : en anglais, en espagnol, en arabe classique (et dialecte syrien) et en turc (SETIS) .

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

Sinon, nous privilégions l'interprétariat en externe, ou le travailleur social dispense lui-même la formation dans la langue qu'il maîtrise.

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

En 2022, nous avons poursuivi la planification des modules en distanciel afin de répondre à des demandes de personnes habituées à la visioconférence. Ainsi, nous avons organisés en 2022 des modules en visioconférence exclusivement en anglais (jour et décalé).

Contenu des modules :

Les 3 séances sont très participatives, elles mêlent théorie et débats. Les expériences de chacun viennent enrichir les séances.

Nos outils pédagogiques sont : un Power-Point, qui a été traduit en arabe et en anglais *et en espagnol*, les mallettes pédagogiques de Lire et Ecrire, ainsi que des outils pédagogiques développés par Culture & Santé et d'autres outils que nous avons développés en interne.

Les modules se déroulent ainsi :

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

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

concepts clés : démocratie, monarchie constitutionnelle et parlementaire. Et les grandes libertés fondamentales de la Constitution.

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

- **La santé** : l'animation issue de la Mallette « Lire et Ecrire » sur le parcours du malade permet d'acquérir une vue d'ensemble sur l'organisation des soins de santé et d'informer les participants sur le fonctionnement des mutuelles, des remboursements de soins de santé et des structures où se soigner. Nous abordons notamment l'affiliation à une mutuelle, leurs droits et devoirs en matière de santé, l'assurance obligatoire et complémentaire, les moyens de réduire sa facture de soins de santé, etc
- **La législation en vigueur relative au logement à Bruxelles** : le marché locatif à Bruxelles, les différents types de logement et les modalités d'inscription (ex. logement social); les points d'attention lors de la visite d'un logement (animation : la mallette pédagogique de Lire & Ecrire sur le Logement) ; le Code du logement bruxellois et le bail ; les droits et devoirs du locataire et du propriétaire ; les services et associations spécialisées dans le domaine du logement à Bruxelles sont remises en fin de séance aux participants. A cette occasion, chacun relate ses éventuelles mauvaises expériences sur cette thématique, ce qui enrichit les échanges et permet de les sensibiliser sur le sujet.
-
- **La mobilité à Bruxelles** : transports en commun, partagés, les tarifs préférentiels, la législation en vigueur pour l'obtention du permis de conduire, etc. Un point sur la *sécurité routière a été rajouté et les règles à respecter en tant que usagers de l'espace public : à vélo, en trottinette et/ou en tant que piétons. Infractions et amendes en tant que usagers de l'espace public. Sensibilisation à la conduite du vélos et endroits d'initiation et d'apprentissages.*
- **Violence à l'égard des femmes** : nous avons réalisé **une mini vidéo de sensibilisation sur les différentes formes de violences** faites aux femmes en collaboration avec la Cellule de l'Égalité des Chances de la Ville de Bruxelles et BRAVVO asbl. Cette mini vidéo est visionnée lors de tous les D&D, elle permet de mettre en exergue les différentes formes de violences que les femmes peuvent subir et les encourager à en parler à des associations mais aussi à leur référent au BAPA BXL. Comme ces vidéos n'ont pas de sons elles sont ainsi exploitables à tous les groupes de D&D et dans toutes les langues confondues.

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

- ❖ La première partie de la matinée porte sur les **législations en matière d'emploi à Bruxelles et le marché de l'emploi**. Une animation sur les métiers (Mallette Lire

&Ecrire/Emploi) retrace le « parcours du chercheur d'emploi » et met en exergue les différents acteurs institutionnels ou non (syndicats, Capac, Actiris, Onem,).

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

- ❖ *Présentation d'Actiris et de ses services : une vidéo en plusieurs langues a été créé par Actiris expliquant leur offre d'accompagnement pour les nouveaux arrivants. Celle-ci est visionnée lors de tous les DD et dans la langue d'usage du groupe.*
- *La seconde partie sur le système éducatif en Belgique* : nous voyons les différents parcours scolaires possibles en lien avec leurs débouchés professionnels à l'aide de la Malette Lire Ecrire (Enseignement) ; la législation en matière d'obligation scolaire et les autorités compétentes ; les droits et devoirs en la matière.
-
- *Communication et orientation vers des partenaires* : Formation TEFO, Singa, Table de conversation, CIPROC, ...

Evaluations des modules :

En fin de séance, **un formulaire d'évaluation** est distribué aux participants **et un petit fascicule est remis aux participants**. Celui-ci reprend toutes les informations abordées durant les 3 séances ainsi qu'un index avec différentes associations par thématiques. Ce fascicule est disponible en français, en anglais et en arabe. *Pour les modules en visioconférence, le syllabus est envoyé par courriel et le formulaire d'évaluation via Google Forms.*

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 ?

Durée observée	Effectif	Pourcentage
Moins de 30 jours	504	57%
30 à 59 jours	217	25%
60 à 89 jours	58	7%
90 à 119 jours	42	5%
120 à 149 jours	21	2%
150 jours ou plus	30	3%
Non déterminé	13	1%
Total	885	100%

Le délai médian entre la création du dossier et le début du module "Droits et Devoirs" (en jours) pour l'année 2022 a été évalué à moins de 30 jours dans 57% des dossiers comme l'indique le tableau ci-joint.

Délai moyen/médian entre la création du dossier et le début du module D&D					
	2018	2019	2020	2021	2022
Délai moyen (en jours)	92	80	81	43	
Délai médian (en jours)	34	34	38	28	26

Au vu des résultats, nous constatons que le délai moyen entre la création du dossier d'un bénéficiaire et le premier jour de module D&D n'a fait que diminuer au fil des années, passant de **92 jours en 2018 à 26 jours en 2022**. Nous avons dès lors divisé le temps d'attente pour le démarrage d'un module D&D par trois, depuis l'ouverture de notre institution et par deux depuis 2018 !

Nous l'expliquons par le fait que le nombre de formations D&D organisés s'est renforcé au fil des années, réduisant par voie de conséquence le temps d'attente des bénéficiaires avant le début d'un module. Le nombre de salles de formations augmenté.

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

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

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 ?

Ces modules correspondent aux besoins de nos bénéficiaires car ils ont des questions et des expériences difficiles souvent autour des thèmes de la santé, du logement et du travail. Ils ignoraient également une grande partie des aides auxquelles ils ont droit en matière de soins de santé, de logement, d'emploi, etc.

Un autre constat : les participants font leur choix de mutuelle, de prestataire de soins de santé sans être conscients de l'utilité des services offerts ni des conséquences pour eux en termes de coûts, le module de D&D a été d'une grande aide pour comprendre ces enjeux.

Pour certains groupes, la citoyenneté et la mobilité sont davantage informatifs (car leur pays d'origine a un système similaire). Pour des groupes peu scolarisés, le système politique belge

reste très abstrait et difficile à appréhender. Pour ces groupes, les problématiques concrètes ont davantage d'intérêt.

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

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

Nous pouvons affirmer que nos bénéficiaires ont besoin d'informations concrètes et ce dès leur arrivée à Bruxelles. *Cela clarifie leurs droits et les devoirs dans les domaines de leur vie quotidienne. La dispense des formations dans de multiples langues permet l'accès à ces informations de manière rapide.*

Par conséquent, leur dispenser ces informations et leur présenter le réseau associatif bruxellois qui peut les aider est nécessaire et permet de les sensibiliser aux éventuelles arnaques.

C'est aussi l'occasion pour eux d'aborder des problématiques qu'ils n'avaient pas exprimées avec leur accompagnateur social durant le bilan social. Ils en ressortent avec de nombreuses questions, des démarches à entreprendre et n'hésitent pas à en faire part à leur référent afin qu'ils puissent les réaliser ensemble.

Les bénéficiaires arrivent dans ces modules avec de nombreux questionnements mais le temps imparti ne nous permet pas toujours d'y répondre. En effet, les 10heures consacrées aux modules ne nous permettent pas d'approfondir toutes les thématiques telles que définit par le décret. Par exemple, les thématiques du logement, de la santé et les droits et devoirs consacrées par la Constitution soulèvent de nombreux questionnements ou incompréhensions et nécessitent dès lors d'y consacrer davantage de temps.

Par ailleurs au vue des évaluations réalisés auprès de tous les groupes de D&d (voir infra) les bénéficiaires confirment que le contenu leur a été très utile et leur a permis de comprendre les thématiques abordées.

Afin de permettre de répondre à leurs besoins et questionnements, il serait dès lors plus optimale de diminuer le nombre de thématiques à aborder et ce afin de dégager du temps au profit de celles qui suscitent de nombreuses questions telles que le logement, la santé, les droits et devoirs ...

En 2022, après l'abandon des mesures sanitaires, nous avons pu recréer des groupes de plus de 20 personnes et reprendre les formations en présentielle. La reprise des formations en présentiel ont permis de reprendre un contact plus proche avec nos bénéficiaires. La

formation Droits et Devoirs est en effet un bon moyen de mettre en lumière certaines problématiques vécues et d'orienter vers les référents sociaux si cela est nécessaire.

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

Oui, nous avons effectivement adapté les modules à la langue parlée et au niveau de scolarité des participants.

Les modules sont créés en fonction des langues parlées et comprises par nos bénéficiaires. Ce qui permet à nos bénéficiaires d'assister à un module dans une des langues qu'ils maîtrisent. Nous avons ainsi multiplié les langues des modules du DD, soit en utilisant nos ressources internes soit en faisant appel à l'interprétariat social.

En fonction du niveau de français des participants, mais également de leur situation socioprofessionnelle, le formateur.rice veille à adapter le contenu des modules, notamment en :

- *approfondissant certaines thématiques plus que d'autres ;*
- *proposant plus d'animations au détriment d'un contenu purement théorique qui serait inaccessible au groupe ;*
- *privilégier des activités en binôme ou en sous-groupe en veillant à équilibrer le niveau de français pour que certains participants soient un support pour les autres ;*
- *adaptant l'exploitation des supports. À titre d'exemple, certaines vidéos se prêtent à être diffusées sans le son grâce à la richesse du visuel qu'elles offrent, visionner uniquement un extrait, séquencer la vidéo, etc. Par ailleurs, Actiris proposent des vidéos relatives à l'accompagnement des nouveaux arrivants dans une large panoplies de langues.*

Dans le futur, nous prévoyons de créer des modules spécifiques pour les personnes infra-scolarisée dans leurs pays d'origine (ou autre) pour veiller à une meilleure assimilation et transmission de la matière. Ces modules seraient alors davantage basés sur les photos langages et d'autres outils accessibles.

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

2022, étant une période post-covid nous avons dû réaménager les espaces afin d'accueillir davantage de monde dans les modules. Malgré le fait que la pandémie se soit calmée, certains bénéficiaires continuent à vouloir suivre des formations en ligne afin de d'éviter des trajets et les modules collectifs. Afin de répondre à la demande, nous avons également poursuivi les modules en visioconférence.

L'organisation des modules pour des langues rares a été compliquée, il a fallu chercher de nouveaux interprètes et faire de nouvelle collaboration.

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

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

Ainsi, soucieux de leur offrir un lieu propice à l'apprentissage, à la convivialité et à l'échange, nous mettons tout en œuvre au niveau de la logistique afin de les accueillir dignement et de leur dispenser un contenu pédagogique adapté à leurs besoins spécifiques (approfondir des thématiques peu comprises, apporter plus d'éclaircissement sur certains sujets, multiplier les animations pour se réappropriier la matière, vulgariser les informations, ...). C'est la raison pour laquelle nous avons instauré un système d'évaluation anonyme aux participants en fin de formation depuis 2018.

De ce fait, en fin de chaque module de droits et devoirs, le formateur distribue un formulaire d'évaluation à chaque participant. Ces formulaires ont été traduits en plusieurs langues

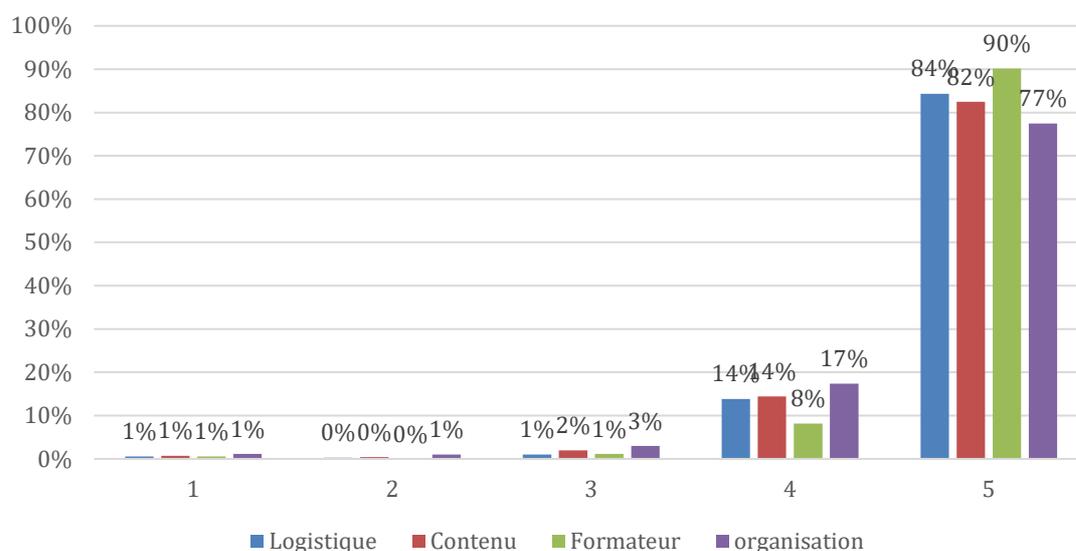
Ces évaluations très simples portent sur 4 grandes thématiques : la logistique, le contenu, le/la formateur.rice, et l'organisation pratique du module. Une gradation de note, allant de 1 à 5, est prévue ainsi que des possibilités de rajouter du contenu (question ouvertes) pour ceux qui le désireraient. Ces formulaires ont été créés pour faciliter leur utilisation en permettant également au public analphabète d'y répondre également.

Ces évaluations sont un outil très précieux pour nous car elles permettent de nous réajuster dans l'offre et l'organisation de nos modules de droits et devoirs.

Le retour est très positif de la part de nos bénéficiaires, ces modules les motivent et leur donnent envie d'en apprendre davantage sur la Belgique.

Pour les modules en distanciel nous avons dû nous adapter et ainsi créer des évaluations sous forme de questionnaire Google Forms. . Ces formulaires sont envoyés aux participants le dernier jour avec le syllabus en pièce jointe.

Evaluations des participants sur l'organisations des modules de D&D



❖ Quelques retours non exhaustifs de ce qui ressort des différentes formations réalisées en 2022, toutes langues confondues : **Au niveau logistique** (la salle, le mobilier, l'accueil,...) : **84% des participants estiment que la logistique est très satisfaisante (note de 5 sur 5)**

- ⇒ Je pense que pour 3 jours c'était bien, je veux dire qu'il y a des informations utiles concernant la santé, le transport, les contrats et l'organisation où nous pouvons savoir sur quoi avoir accès à plus d'informations en fonction de ce que nous cherchons, au moins dans mon cas, la formatrice a partagé quelques liens et informations utiles. Néanmoins, c'est un peu épuisant car il y a beaucoup d'informations mais je crois que c'est utile comme premier contact avec la dynamique de la société à Bruxelles.
- ⇒ Excellent. C'est vraiment magnifique tout est parfait. Le cadre est agréable est lumineux.

❖ **Sur le contenu : 82% des bénéficiaires ont donné la note d'appréciation maximale pour le contenu (note de 5 sur 5)**

- ⇒ Le contenu a couvert tous les domaines pertinents, ce qui peut être extrêmement utile pour les expatriés.
- ⇒ La présentation est très bonne, elle couvre tous les points, ce qui est très utile pour les nouveaux arrivants en Belgique.
- ⇒ Les 3 matinées ne sont pas suffisante pour avoir toutes les informations. Excellent. J'ai appris beaucoup de choses surtout au niveau de la mutuelle qui a plus d'avantages que la CAAMI. BIM. Avantages des mutuelles. Oui, j'ai atteint l'objectif, j'ai appris beaucoup.

❖ **L'organisation (les horaires, le nombre d'heures, les pauses ...): 77% des participants ont estimé que l'organisation était conforme à leurs attentes (note de 5 sur 5)**

- ⇒ *Le cours a été conçu avec beaucoup de considération et la gestion du temps était vraiment bonne.*
- ⇒ *Cela m'a aidé à sentir que j'ai beaucoup de nouvelles informations très rapidement, ce qui me donne l'impression de faire des progrès pour m'installer et m'intégrer un peu plus. (ce qui est difficile, donc merci)*
- ⇒ *L'organisation nous a donné une excellente réponse en fixant le rendez-vous et en organisant les réunions comme nous l'avions demandé.*

Par ailleurs, ce qu'ils apprennent lors de ces modules, ils le mettent en pratique très rapidement puisque ils en réfèrent dans le cadre de leur accompagnement avec leur accompagnateur social (AS) référent.

D. Durée

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

*La durée moyenne pour réaliser le volet primaire est estimée **5 mois en moyenne**³¹ (contre **7 mois en 2021**) pour l'année 2022.*

La durée du volet primaire dépend de nombreux facteurs, telle que par exemple la disponibilité du bénéficiaire, sa volonté de poursuivre le parcours, la possibilité de s'inscrire rapidement dans un module droit et devoirs, les difficultés sociales, la garde d'enfants, ou des soucis de santé éventuels qu'ils rencontrent, etc.

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

Il est difficile de quantifier avec exactitude le nombre d'entretiens avec un bénéficiaire dans le cadre du volet primaire.

Chaque étape du parcours d'accueil implique en principe un entretien : premier accueil, bilan social, bilan linguistique, inscription dans un modules droits et devoirs, remise de l'attestation d'enregistrement et de volet primaire. Le nombre d'entretiens avec le bénéficiaire dépend aussi des urgences sociales éventuelles rencontrées par le bénéficiaire dans le cadre du volet primaire.

³¹ La tendance centrale (médiane) est de deux mois.

Le nombre d'entretiens est très variable en fonction du niveau de scolarité du bénéficiaire. Une personne non-alphabétisée demandera un accompagnement bien plus conséquent qu'une personne ayant un niveau d'études supérieurs lui permettant d'être assez rapidement autonome dans ses démarches administratives.

La maîtrise de la langue française a également une influence sur la fréquence de l'accompagnement. En effet, pour les personnes ne maîtrisant pas le français le nombre d'entretiens sera plus importants. En 2022, les effets de la pandémie se sont fait ressentir dans l'accompagnement social comme cité plus haut. Ainsi, certaines personnes très autonomes au préalable ont sollicité davantage de rendez-vous de suivis sociaux.

Grâce à la permanence juridique en interne, les rendez-vous de suivi pour des problématiques précises ont pu être reprises par le juriste, par conséquent, les travailleurs sociaux ont pu se décharger de ce type de rendez-vous.

Nous avons constaté en 2022, que l'ouverture du parcours aux personnes résidant depuis de plus de trois années et la mise en œuvre du parcours obligatoire entraînent une augmentation du nombre des bénéficiaires ainsi qu'une diversification des profils socio-économiques. Ces changements ont eu pour conséquence une diminution considérable du temps disponible à consacrer aux entretiens et à l'accompagnement social. La part administrative prend l'ascendance sur l'accompagnement psycho-social dans nos missions. Or il nous semble nécessaire de poursuivre un accompagnement social de qualité pour certains profils dans notre public de bénéficiaires : famille monoparentale, personnes isolée, analphabète, âgée, en difficulté de santé mentale, en précarité socio-économique, etc.

E. Les Attestations

30. Combien d'attestations de fin de volet primaire ont été délivrées en 2022 ?

Le nombre d'attestations de volet primaire délivrées en 2022 est **de 687**, comme en témoigne le tableau ci-dessous.

Nombre d'attestations de fin de volet primaire		
Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	301	44%
Femme	384	56%
Autres	2	0%
Total	687	100%

En plus des attestations de volet primaire, prévus par la réglementation, nous avons également délivré, en 2022 les attestations d'enregistrement régulier pour les personnes prioritaires et non prioritaires pour les besoins de certaines procédures administratives (administration

communale, CPAS, Mission locale, Actiris, autre). Les attestations pour les non prioritaires ont été remises , à leur demande, notamment :

- Afin de proroger leur titre de séjour et pour répondre à l'exigence de prouver leurs efforts en vue de s'intégrer dans la société (en application de la « loi sur le séjour »)³² ;
- Afin de répondre aux obligations prévues dans leur PIIS (Projet d'intégration sociale) conclu avec leur Centre Public d'Action Sociale (C.P.A.S.) ;
- Afin de justifier leur absence ou pour d'autres motifs (ex. Actiris, Ecoles de langue, Mission locale, emploi, ...)

3. Le volet secondaire

A. 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	309	3	196	0
Femmes	398	6	249	0
Inconnu	2	0	2	0
Total	709	9	447	0

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

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

- ✓ Lorsque la convention proposée prévoit des cours de français auprès de nos opérateurs linguistiques mais que finalement le bénéficiaire a décidé de suivre des cours de français auprès d'un opérateur en dehors du parcours d'accueil .

³² Article 1/2 de la loi du 15/12/1980 sur l'accès au territoire, le séjour et l'éloignement des étrangers, modifiée par l'article 4 de la loi du 18/12/2016, en vigueur depuis le 26/01/2017, dénommé ci-après la « loi sur le séjour ».

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

Par ailleurs, **après la signature de celles-ci**, les conventions ont dû être adaptées moyennant un avenant avant la délivrance de l'attestation de volet secondaire dans les cas suivants.

a) En cas d'erreur d'appréciation des besoins linguistiques lors du bilan linguistique, un avenant a été nécessaire. Cette situation est assez rare.

a) Depuis l'entrée en vigueur du nouvel arrêté COCOF (juillet 2021) : pour les conventions signées avant le 1/07/2021, nous avons pu proposer la clôture du parcours d'accueil de certaines personnes peu alphabétisées ou ne maîtrisant pas l'alphabet latin moyennant un avenant, si ils avaient atteint les compétences orales au niveau A1 du CECR. l'A2

Pour les conventions signées, **après le 01/07/2021**, nous avons dû adapter les conventions suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté modifiant COCOF. En effet, cette nouvelle réglementation prévoit que le parcours d'accueil prend fin soit au 31 décembre 2022, soit au 30 juin 2023 d'une part ; par ailleurs, la durée de l'accompagnement a été limité à maximum d'1 an et le niveau de compétence linguistique à atteindre pour les personnes peu alphabétisées ou ne maîtrisant pas l'alphabet latin, a été revu au le niveau A1 dans les compétences orales (pour les personnes n'ayant pas le CEB), et au niveau A1 dans les 4 compétences pour les personnes alphabétisées dans un autre alphabet que l'alphabet latin et qui ne le maîtrisent pas.

33. Sur quels éléments portent les conventions signées :

Contenu des conventions signées :

	Présent dans....conventions	Absent dans....conventions	Non spécifié	Total des conventions signées
Module citoyenneté	440	3	4	447
Formation linguistique	171	239	37	447
Accompagnement individuel	399	48	-	447
Orientation ISP	269	178	-	447

Contenu des conventions <u>signées</u>	Effectif	Part
--	----------	------

Module citoyenneté	30	7%
Formation linguistique	0	0%
Accompagnement individuel	0	0%
Orientation ISP	0	0%
Module citoyenneté et formation linguistique	18	4%
Module citoyenneté et accompagnement individuel	83	19%
Module citoyenneté et orientation ISP	0	0%
Formation linguistique et accompagnement individuel	1	0%
Formation linguistique et orientation ISP	0	0%
Module citoyenneté, formation linguistique et accompagnement individuel	46	10%
Module citoyenneté, formation linguistique et orientation ISP	0	0%
Module citoyenneté, accompagnement individuel et orientation ISP	158	35%
Formation linguistique, accompagnement individuel et orientation ISP	3	1%
Module citoyenneté, formation linguistique, accompagnement individuel et orientation ISP	105	23%
Contenu non spécifié	3	1%
Total	447	100%

B. L'accompagnement individuel

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

Parmi les besoins en accompagnement qui apparaissent les plus fréquemment dans les conventions, on retrouve les thématiques suivantes : Etudes et formations, la Situation professionnelle et financière ; le Séjour et parcours migratoire ; ensuite le Réseau social, *santé et Virus COVID-19*. Les autres besoins (Vie de famille, logement,) sont également représentés mais dans une moindre mesure.

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

Avec la période post covid, de nombreuses structures ont maintenu une dynamique de digitalisation des services impliquant de nombreuses démarches administratives en ligne. Ainsi les travailleurs sociaux ont encore été sollicités ce type de démarches administratives en ligne.

Par ailleurs, la situations économique et financière post-covid des bénéficiaires a été aussi fortement impactée. Certains, dans des emplois très précaires ont perdu leur emploi, ont dû être au chômage technique durant .. Tous ces effets se sont fait ressentir en 2022. Ainsi, de nombreux bénéficiaire ont sollicité leurs accompagnateurs sociaux pour résoudre des problématiques d'ordre financières liés à des indemnités d'allocation de chômage non perçues ou erronés, des contacts avec des caisse de paiement et syndicats ont alors dû être réalisés pour les suivis. De même, des revenus RIS / ERIS non perçus perçus et des retards très importants auprès des mutuelles. Tous ces retards de paiements ont créés des situations sociales très éprouvantes pour les bénéficiaires mais aussi pour leurs accompagnateurs sociaux.

Par ailleurs, l'inflation et la crise énergétique ont également engendré des problématiques financières auprès de notre public que les travailleurs sociaux accompagné du juriste ont du géré et accompagné un public qui autrefois était autonome.

Enfin , le manque d'activité a également révélé un grand isolement des bénéficiaires et une demande d'activités croissantes. Grâce aux activités mises en place par le BAPA BXL en parallèle du parcours (tables de conversation, atelier des femmes et ateliers informatiques, permanences juridiques), nous avons pu répondre de manière ciblée à certaines difficultés précitées (fracture numérique, isolement, ...).

En 2022, nous avons fait face à davantage d'accompagnement de personnes afghanes qui ne parviennent plus à obtenir de documents auprès de leur ambassade vu la situation tendue

dans le pays ainsi que des demandes d'accompagnement des personnes ukrainiennes inscrite dans le parcours ordinaire et BPTU.

Concrètement, cela se traduit par :

✓ **Séjour et parcours migratoire**

- Introduire des demandes de prolongation de séjour (ex. pour les européens) à la commune en ligne, prendre contact avec la commune et l'Office des Etrangers en cas de délais d'attente trop long pour le renouvellement du titre de séjour..
- Prise de rendez-vous en ligne avec les administrations communales pour le renouvellement du titre de séjour et autres demandes pour les personnes en fracture numérique.
- Répondre aux questions/demandes relatives aux droits sociaux ouverts par leur permis de séjour
- Répondre aux questions relatives à l'obtention de la nationalité belge et l'orienter vers l'asbl Objectif (préparation de l'ensemble des documents)
- Répondre aux questions liées au permis unique
- Orientation vers des avocats/associations spécialisés en droit des étrangers (ex. Siréas, ADDE, CARITAS, CIRE, etc)
- Maintien du titre séjour lorsque les conditions ne sont plus remplies (ex. lors d'un RF, perte de travail/ressources suffisantes, décrochage au niveau des études dû au COVID, divorce, ...)
- Orientation vers des traducteurs jurés et vers les institutions pour légaliser les documents officiels
- *Prise de rendez-vous en ligne avec différents services pour donner suite à des retards dans les renouvellements des cartes de séjour*
- *Orientation vers la permanence juridique en interne et externe*

✓ **Logement.**

- Remplir un questionnaire ADIL, vérifier que le dossier est complet avant d'introduire une demande
- Introduction d'un dossier pour une inscription pour un logement social/AIS, orientation vers les tables du logement (ex. CPAS, Infor Jeune),
- Aide pour trouver un logement d'urgence en cas de sans-abrisme
- Négociation avec le propriétaire (en cas de conflit, en cas de retard de paiement de loyers, non libération de la garantie locative, ...)
- Contacter des associations pour faire constater l'insalubrité d'un logement (Convivence, CAFA)
- Prise de rendez-vous avec le Fonds du Logement pour un prêt hypothécaire

- Orientation vers des associations spécialisées en matière de logement (Habiter Bruxelles, l'Atelier des droits sociaux, ...)
- *Orientation vers le projet CALM de Singa*
- Recherche de logement de transit
- *Enregistrement de contrat de bail en ligne*
- *Demande d'étalement pour les charges énergétiques suite à la hausse des prix.*
- Orientation vers des services juridiques pour aider nos bénéficiaires à vérifier leurs droits et interpeller le propriétaire en cas de non-respect de ses obligations
- *En 2022, accompagnement fréquent de personnes ukrainiennes qui ne peuvent plus rester en famille d'accueil et doivent pour la première fois chercher un logement et qui suivent le parcours*

✓ **Situation professionnelle et financière :**

- Orientation vers les associations spécialisées pour l'aide à la recherche d'emploi, inscription à Actiris via internet, orientation vers un service de job coaching/mentorat (ex. Duo for a job, team4job,...).
- Inscription en agence intérim en ligne,
- Orientation vers les services ISP, relecture de documents et traduction (contrat de travail, règlement de travail),
- Aide pour les travailleurs indépendants (par exemple pour le paiement des cotisations sociales et patronales, demande de dispense des arriérés des cotisations sociales trimestrielles ..) , aide en cas d'accident de travail (contacter FEDRIS pour connaître ses droits), ...
- Sensibiliser aux conséquences du travail au noir,
- Remplir les documents pour introduire la demande d'allocations de chômage (personne affiliés à la CAPAC),
- Demande de plan de paiement, bourse d'études, ...
- Orientation vers le service de médiation de dettes du CPAS et/ou vers le service Energie du CPAS
- Orientation vers des avocats/ médiateurs de dettes reconnus afin d'entamer les démarches d'un règlement collectif de dettes
- Orientation vers des avocats ainsi que vers le bureau d'aide juridique pour des recours et/ou des procédures liées à la situation financière des bénéficiaires
- Orientation vers les syndicats (chômage, conflits avec un employeur, etc)
- *Introduction de demande auprès du CPAS (problèmes financiers des ménages bruxellois liés à la crise énergétique et sanitaire*
- *Introductions de plan de paiements à la suite de retards de paiements de facture à cause de l'absence de revenus*
- *Suivi du retard de paiement des allocations de chômage et introduction de demande d'avance financière auprès du CPAS*

✓ **Études et formations :**

- Aide à la recherche et inscription à des formations linguistiques (en français au-delà de l'A2 et dans d'autres langues (ex. Promotion sociale, ...)
- Recherche et inscription à des formations professionnelles et qualifiantes et des formations de base (Bruxelles Formation, Dorifor, Cité des métiers, organismes de cohésion sociale, CEFA, AFT, EFT...)
- Recherche, inscription dans l'enseignement obligatoire et non obligatoire
- Orientation vers le CIRE pour l'équivalence des diplômes
- Orientation vers les centres de validation des compétences
- Sollicitation de bourses d'études
- *En 2022, suite à la crise sanitaire, nous avons ait face à une recrudescence de demande de formations en tout genre*

✓ **Santé et accès aux soins :**

- Activation de certains droits en contactant les mutuelles, le CPAS (carte de santé, BIM, carte médicale, aide familiale,...).
- Introduire une demande de traducteur à l'hôpital (ou chercher un bénévole qui pourra effectuer la traduction), recherche d'un médecin qui parle la langue comprise et demande au CPAS de pouvoir être suivi par ce médecin,
- Introduire une demande de reconnaissance de handicap (Phare, SPF Handicap)
- Recherche de soutien psychologique ou médical spécifique (ex. Sésame); services de santé mentale, équipes mobiles ;
- Orientation des victimes de mutilations génitales féminines vers le GAMS ; ...
- Suivi des démarches auprès des organismes de santé (hôpitaux, mutuelles...)
- Recours via le BAJ contre la mutuelle suite à la suppression des revenus d'incapacité.
- Orientation vers Diversicom pour les personnes invalides, désireuses de trouver un emploi adapté.
- Recherche de professionnels de santé pour les troubles liés à la santé mentale.
- *On constate une saturation des centres de santé mentale, on éprouve des difficultés à trouver des disponibilités dans ces centres pour nos bénéficiaires.*
- *Orientation vers la psychologue du Bapa BXL pour la prise en charge*

✓ **Vie de famille :**

- Aide pour trouver une école ou une crèche, des activités extra-scolaires, du soutien scolaire (école de devoirs), des activités parents-enfants, soutien parental (ex : Petit Vélo jaune, Maison des enfants, ...)
- Répondre aux questions relatives au regroupement familial et orienter vers services /associations spécialisées
- Introduire une demande de médiation familiale en cas de séparation ou de problèmes intrafamiliaux, mettre en place un suivi en cas de violence conjugale

(ex. la Voix des femmes, CPVCF), *En 2020, grâce à l'obligation, nous avons pu voir arriver en nos bureaux des personnes qui auraient été exclues de ce parcours sans une injonction. Par exemple, des femmes subissant des violences de leurs partenaires qui ont pu se libérer de l'emprise de leur époux avec l'accompagnement proposé au BAPA.*

- Introduire les demandes liées à la naissance (prime de naissance, allocations familiales),
- Fournir les infos ou orienter les services communaux pour se marier ou faire la cohabitation légale
- Aider les bénéficiaires à obtenir la reconnaissance de leur mariage (traduction de l'acte de mariage), modifier un statut dans la composition de ménage
- Besoins spécifiques liés à un enfant porteur d'un handicap (Aider les bénéficiaires à obtenir la reconnaissance du handicap de leur enfant et l'obtention des allocations majorées)
- Compléter les formulaires de demande de bourses d'études
- Changement d'école d'un enfant en cours d'année
- Orienter vers Bravo (Nota bene) pour décrochage scolaire ou questions concernant des besoins spécifiques d'un enfant
- Suivi de violences intrafamiliales exacerbées post-covid
- Recherche de lieux d'accueil pour les enfants en bas âge, suivi des demandes de crèches avec Actiris,
- *Inscriptions dans les stages pour enfants organisés par le BAPA BXL*

✓ **Réseau social :**

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

35. Décrivez une situation vécue d'un accompagnement réussi³³

Note préliminaire : la principale réussite de cet accompagnement est celle de la bénéficiaire, nous nous sommes simplement retrouvés sur son chemin au bon moment.

1. Présentation générale du profil du bénéficiaire :

Mme est de nationalité hors UE, elle a trois enfants mineurs scolarisés, deux sont de nationalité hors UE et ne disposent d'aucun titre de séjour, le troisième dispose d'une nationalité européenne et d'un titre de séjour légal en Belgique. Mme travaille dans un contrat de travail à temps plein (interim) et est affiliée à la mutuelle en tant que titulaire. Son séjour est très précaire et à chaque fois renouvelé sous condition de prouver un emploi.

2. Besoins identifiés lors du bilan social et leur impact sur l'accompagnement proposé

Mme a **très peur de l'administration communale**. Le contact avec une quelconque administration est vécu comme porteur d'un risque latent de recevoir un ordre de quitter le territoire. C'est grâce à l'encouragement d'une autre bénéficiaire du parcours d'accueil, cousine de Mme, que celle-ci a franchi la porte de notre BAPA pour s'y inscrire. **La situation du droit de séjour de Mme est une situation cyclique avec** un seul « motif » qui se répète depuis septembre 2020 : Annexe 19 pour son enfant et Annexe 19ter, documents demandés produits à la commune (contrat de travail, inscription mutuelle, etc.), refus de droit de séjour de l'OE, nouvelle demande de droit au séjour, etc.

- Le principal besoin était d'obtenir un droit au séjour pour Mme et sa fille européenne dans un premier temps, ensuite pour les deux enfants non-européens (une fois le droit au séjour de Mme acquis).

- Apprendre le français pour une participation sociale étoffée et une meilleure autonomie faisait aussi partie des souhaits de Mme, ainsi qu'une meilleure compréhension des administrations, démarches à entreprendre, et de ses droits.

- Un autre besoin fondamental était l'inscription à la mutuelle comme « personne à charge » de ses deux enfants non-européens. De plus, il est apparu que les allocations n'étaient pas versées nécessitant la réalisation des démarches nécessaires afin de régulariser la situation

3. Actions mises en place en vue de résoudre les problématiques de la personne :

Le travailleur a, à la suite du bilan social, activé un plan d'accompagnement sur plusieurs axes :

- *Séjour* : régulariser la situations des 2 enfants mineurs non-inscrits au registre national, sa situation personnelle et celle de son 3eme enfants européen.
- *Vie de famille* : allocations familiales et suivi dans la scolarité des enfants
- *Études et formations* : suivi des validations des compétences / proposition de formations
- *Santé et accès aux soins* : régularisation de la mutuelle pour les 2 enfants non européens.
- *Logement* : accompagnement pour la recherche d'un nouveau logement salubre car Mme rencontre de nombreuses difficultés avec son actuel propriétaire
- *Linguistique* : Inscriptions en cours de français
- Améliorer ses connaissances sur ses droits et devoirs via D&D et la Citoyenneté

³³ Les dates et les pays ont été modifiés afin de respecter le secret professionnel. Nous souligner le fait que, particulièrement pendant l'accompagnement social, une collaboration soutenue avec toutes et tous les collègues s'effectuent tout au long de l'accompagnement

➤ **Actions ayant nécessité une participation active du bénéficiaire et intervention d'autres services dans la résolution de la situation:**

Mme était conseillée par une avocate, pour la demande de droit au séjour, elle avait cependant arrêté d'aller à ses rendez-vous par désespoir d'un résultat négatif (après le deuxième refus de l'Office des étrangers). Nous avons donc pris contact avec l'avocat en présence de Mme afin de reprendre la procédure, mieux collaborer et faire avancer le dossier de Mme. Reprise de contact entre eux a été organisée par l'intermédiaire du TS.

Les honoraires de l'avocat étaient trop élevées pour Mme. Nous lui avons parlé de son droit de demander l'aide juridique eu égard au montant de son salaire. Le rendez-vous avec l'avocat s'est bien passé, Mme était accompagnée par une amie qui s'exprime bien en français et en espagnol, elle a pu demander le bénéfice l'aide juridique à l'avocate.

Le TS a également fait le suivi auprès de Casa Légal pour avoir des renseignements sur les possibilités d'actions de Mme pour son titre de séjour.

L'apprentissage du français auprès de l'opérateur linguistique partenaire se déroule à un très bon rythme. Les premiers entretiens sociaux nécessitaient la participation constante d'interprète, après 4 mois de cours de français, l'intervention de l'interprète est devenue très rare pendant l'entretien. A titre d'exemple, Mme était capable de comprendre sans interprète une explication de deux points juridiques relativement complexes : l'inscription à l'AMU et l'éventuelle incidence sur le droit au séjour, l'inscription à la mutuelle de ses deux enfants non encore inscrits au registre national (voir infra).

Forte de sa meilleure maîtrise du français et de sa confiance retrouvée face à l'administration Mme s'est présentée (après une séance de préparation) à la mutuelle pour demander l'inscription de ses deux enfants, elle a pu argumenter (citations de l'AR du 3 juillet 1996 et document de l'INAMI à l'appui) face à l'employé de la mutuelle. Malheureusement l'employé de la mutuelle a refusé les démarches.

Suite à un contact et prise de renseignement auprès de Medimmigrant, il est apparu possible d'inscrire à la mutuelle un enfant (dont la filiation est établie) comme personne à charge de son parent nonobstant le fait que l'enfant n'est pas inscrit au registre national³⁴. Certaines mutuelles refusent³⁵ de réaliser une telle inscription, c'est ce que Mme a du affronter. Nous avons contacté Medimmigrant qui a pris le relais et a contacté le siège social de la mutuelle qui s'est engagé à envoyer un formulaire d'inscription des deux enfants de Mme.

Tout au long de l'accompagnement, nous avons usé d'un art de faire connu de tous les travailleurs sociaux : varier ses postures³⁶ (mobilisateur, facilitateur, passeur, relais, observer, agir, réagir, etc.).

4. Eléments mis en place qui permettent de dire que l'accompagnement fut une réussite

³⁴ En vertu de l'art.123, 3°, a) de l'AR du 3 juillet 1996 (Arrêté royal portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994).

³⁵ C'est souvent un employé au guichet qui refuse une telle inscription.

³⁶ Delphine t'Serstevens et Mélanie Vandeleene, « Émancipation et travail social : pratiques et arts de faire », Helmo, 2020, p.71-78.

- Reprise de contact avec l'avocate.
- Suivi assidu des cours de français malgré l'emploi à temps plein de Mme et la charge mentale liée à famille nombreuse
- Droit au séjour accordé pour Mme et sa fille ; Rendez-vous pris à la commune pour la demande du droit au séjour des deux autres enfants
- Démarche d'inscription à la mutuelle des deux autres enfants malgré un premier refus de la mutuelle.

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

1. Présentation générale du profil du bénéficiaire :

Mme vient de la Guinée-Conakry, fille-mère de 20 ans, elle élève seule ses trois enfants mineurs (5 ans, 3 ans et un an). N'ayant pas été scolarisé dans son enfance, c'est en Belgique lors de sa demande d'asile dans un centre d'accueil qu'elle apprend l'alphabétisation. Mais ce processus prendra brusquement fin quand elle a obtenu son statut de réfugiée, elle décide de venir s'établir à Bruxelles. Des difficultés commencent à voir le jour, surtout dans une ville comme Bruxelles où les personnes analphabètes éprouvent d'énormes difficultés à s'orienter...

2. Besoins identifiés lors du bilan social et leur impact sur l'accompagnement proposé

Lors du Bilan social différentes problématiques pouvant faire l'objet d'accompagnements et d'orientations soutenus ont été identifiés :

- L'inscription, le transfert de son dossier de mutuelle d'une autre Région à Bruxelles. En s'y engageant il fallait attirer son attention sur les lourdeurs administratives. Mme avait déjà son premier enfant et elle était enceinte du second.
- Les questions de crèches qui restaient alors sans solution.
- La question de régularisation des allocations familiales des enfants
- La naissance du troisième enfant, qui est venue alourdir ses tâches.
- La surface du logement trop petite et insalubre ; des conflits avec le bailleur dus à des impayés de loyer
- Beaucoup de factures dont d'autres déjà chez les huissiers
- Mauvaise collaboration entre elle et son assistante sociale au CPAS
- Nécessité de l'inscrire à des modules de français

Par rapport aux répercussions sur l'accompagnement :

Il faut noter que compte tenu de toutes ces difficultés évoquées, ajoutées au fait qu'elle reste seule, il est très compliqué pour elle de s'organiser au quotidien avec trois enfants en bas âge. Par ailleurs, puisqu'elle doit s'occuper de ses enfants et poursuivre en même temps ses cours de français, sous la responsabilité du CPAS, il lui arrive souvent de ne pas être à l'heure à ses différents RDV ou même de s'absenter ou d'être constamment en retard à ses heures de cours. Ainsi, elle a beau être courageuse mais elle doit faire face à ces surcharges familiales ajoutées à son analphabétisme.

3. Actions mises en place en vue de résoudre les problématiques de la personne :

Pour un début de solution à la situation familiale compliquée de mademoiselle, nous avons réussi à maintenir et à réactiver ses rapports avec l'asbl **Le Petit Vélo Jaune**. Cette association depuis deux années déjà continue de lui venir en aide en l'épaulant sporadiquement dans la garde des enfants selon un petit programme établi.

Par ailleurs, nous avons avec l'aide de certains membres de sa communauté, réussi à faire revenir le père de son dernier enfant, qui avait fui la famille depuis le début de sa grossesse. Il reste un « sans-papiers », certes, mais sa présence auprès de la famille est d'une importance inestimable mais aussi gage de sécurité. Mademoiselle vient même d'introduire un dossier de cohabitation légale à la commune avec le père de son dernier enfant. Enfin avec le temps, Mlle a réussi à développer un bon réseau d'amis et de connaissances dont la présence et les fréquentations qui en découlent, lui sont aujourd'hui d'un recours inestimable.

- **Actions ayant nécessité une participation active du bénéficiaire dans les démarches ?**

Mademoiselle est une personne d'un abord facile et ouverte, ce qui facilite la collaboration . C'est une personne encline à aller spontanément vers les autres, cela facilite aussi les orientations qu'on lui soumet. Par exemple, c'est elle-même qui a pris l'initiative d'aller s'inscrire chez Lire et Ecrire avant d'en informer le CPAS et son accompagnateur social au BAPA ensuite. C'est aussi elle qui s'est rendue à la commune pour s'informer sur la procédure d'une cohabitation légale à Bruxelles.

En somme, mademoiselle est en train de gagner en autonomie. Le plus remarquable dans ce processus est sa capacité à gérer sa petite famille avec ses trois enfants alors qu'elle n'a que 20 ans. Cela dénote de l'émergence progressive du sens de la responsabilité chez elle.

Si l'accompagnement social est facilité par son implication personnelle et active, il **reste cependant assez compliqué du fait de sa méconnaissance de la langue française** (même si heureusement elle est en train d'accomplir de gros efforts dans son apprentissage en alphabétisation). Suite à un non-paiement de loyer, elle s'est retrouvée par la suite aux prises avec son bailleur. Sérieusement menacée d'expulsion de son appartement, nous avons dû intervenir pour ramener le bailleur à de meilleurs sentiments en lui proposant un schéma de paiement conséquent et qu'il a accepté.

C. Les formations citoyennes

(1) Introduction

Nous avons mis tout en œuvre afin d'offrir à nos bénéficiaires des modules de citoyenneté de qualité qui répondent à leurs besoins spécifiques. *Cependant, la période post-covid a nécessité de nombreux aménagements afin d'accueillir des groupes plus grands mais aussi pour répondre à la demande de terrain croissante. En effet, en 2022 les premiers accueils ont fortement augmenté voire presque doublé. Nous avons donc multiplié les modules de formations en conséquence.*

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

Concrètement, nous avons poursuivi notre partenariat avec Actiris grâce auquel nos bénéficiaires ont participé aux séances d'informations pertinentes sur le fonctionnement, les modalités d'inscriptions et les différents services offerts par Actiris. En formant nos formateurs au même titre que les accompagnateurs sociaux sur les différents services d'Actiris, nous veillons à ce que les formateurs restent informés constamment des changements législatifs, des services offerts par nos partenaires, et autres et ce afin d'offrir des modules de qualité et à jour à nos bénéficiaires.

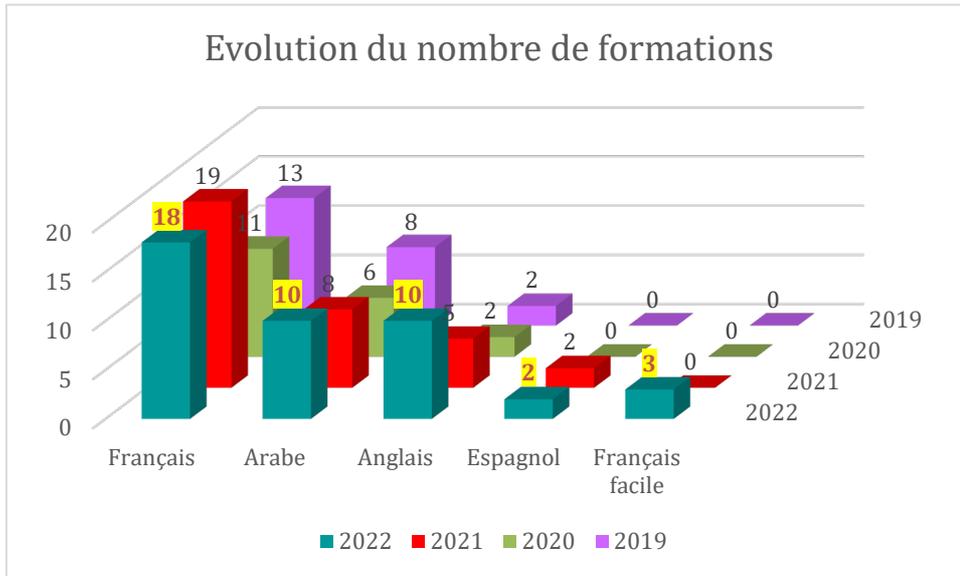
(2) Nos formations en quelques chiffres :

*Nous avons organisé au cours de l'année 2022, **43 modules de formation à la citoyenneté dans 5 langues différentes** à savoir : français, français facile arable classique, anglais et espagnol.*

Nous avons multiplier nos modules de formations grâce à premièrement l'augmentation du nombre de salles de formations (mise à disposition par la Ville de Bruxelles,). La seconde raison est le renforcement de la collaboration avec le SETIS qui s'est traduite par d'avantages de formateurs. Nous avons en effet formé en interne 2 formateurs du SETIS à dispenser la formation citoyenneté.

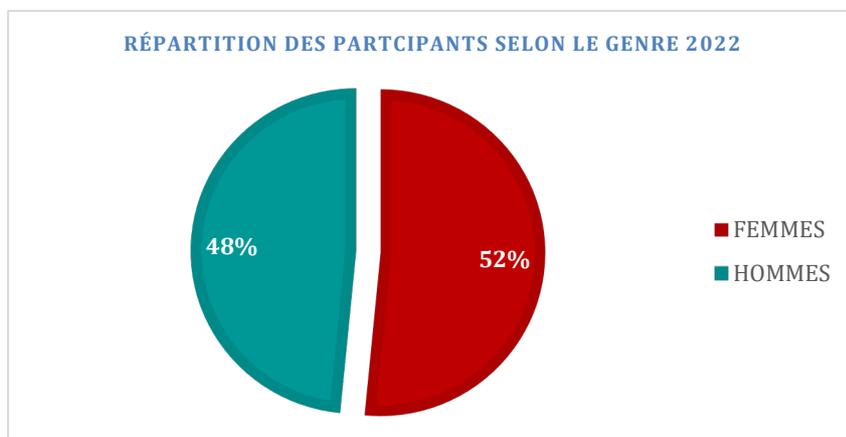
La collaboration avec la maison de quartier Helmet s'est prolongée une partie de l'année 2022 pour les modules de citoyenneté en français facile.

*Par conséquent, l'évolution des modules dispensés est passé de **19 modules en 2020 à 33 modules en 2021 puis à 43 modules en 2022, en témoigne le graphique ci-dessous.***

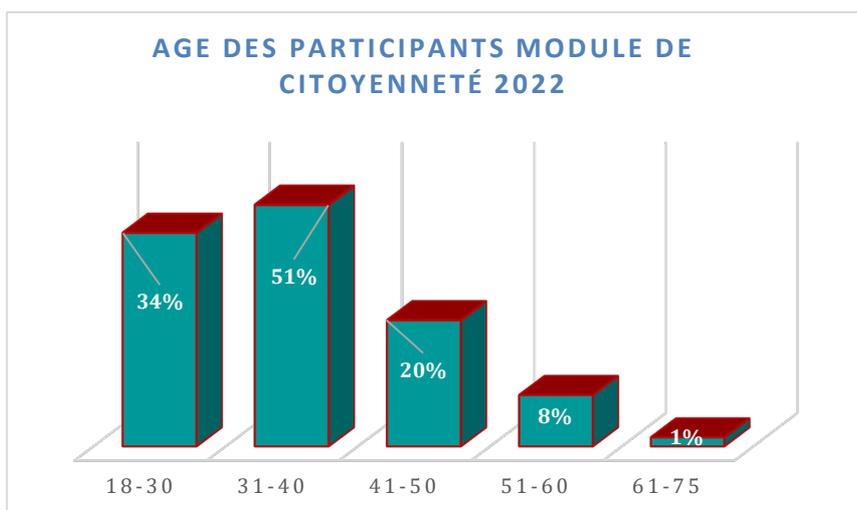


La mixité des genres dans nos formations est un élément essentiel. Nous veillons toujours à ce que les groupes soient mixtes et ce afin d'enrichir les échanges entre les participant.e.s et permettre à toutes et tous de s'y épanouir sereinement.

*Nous avons obtenu en 2022 une répartition hommes/femmes dans les modules de citoyenneté de **52% de femmes pour 48% d'hommes**. Cette quasi-égalité confirme notre engagement vers la mixité de genre au sein des formations citoyennes.*



Cette année une nouvelle statistique est également ajoutée au rapport d'activité à savoir la répartition des âges des participants (voir ci-dessous). On remarque que les participants aux formations sont majoritairement âgés entre 31 et 40 ans avec 51% des participants. Ceux-ci sont suivi par les jeunes (18-30 ans) avec 34%. Les personnes entre 40 et 50 ans sont également bien représentés (20%). Au-delà de 50 ans, la participation tend à diminuer fortement avec 8% du total des inscriptions pour les 51-60 ans et seulement 1% pour les plus de 61 ans.



37. Combien de modules de formation citoyenne ont été organisés en 2022 ? Sous quelles modalités ?

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Langue du module	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = un formateur extérieur (asbl ou indépendant)	Présentiel / Distanciel / Mixte	Horaires : jour ou décalé
Module 1	11	11	Français	A	Présentiel	Jour
Module 2	15	14	Français	A	Présentiel	Jour
Module 3	15	15	Français	A	Présentiel	Jour
Module 4	18	16	Français	A	Présentiel	Jour
Module 5	20	19	Français	A	Présentiel	Décalé
Module 6	15	15	Français	A	Présentiel	Jour
Module 7	14	12	Français	A	Présentiel	Jour
Module 8	11	8	Français	A	Présentiel	Jour
Module 9	13	11	Français	A	Présentiel	Jour
Module 10	12	10	Français	A	Présentiel	Jour
Module 11	19	17	Français	A	Présentiel	Jour
Module 12	22	18	Français	A	Présentiel	Jour
Module 13	23	16	Français	A	Présentiel	Jour

Module 14	21	17	Français	A	Présentiel	Jour
Module 15	23	20	Français	A	Présentiel	Décalé
Module 16	11	10	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 17	16	13	Arabe	B	Présentiel	Jour
Module 18	15	10	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 19	22	20	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 20	26	24	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 21	18	13	Arabe	B	Présentiel	Jour
Module 22	23	21	Arabe	A+B	Présentiel	Jour
Module 23	19	14	Arabe	A+B	Présentiel	Décalé
Module 24	21	19	Anglais	A	Présentiel	Décalé
Module 25	13	08	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 26	15	13	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 27	17	16	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 28	20	17	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 29	12	09	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 30	19	18	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 31	16	15	Anglais	A+B	Présentiel	Jour
Module 32	16	15	Anglais	A+B	Présentiel	Décalé
Module 33	15	14	Espagnol	A	Présentiel	Jour
Module 34	12	08	Français facile	B	Présentiel	Après-midi
Module 35	13	07	Français facile	B	Présentiel	Après-midi
Module 36	21	19	Français	A	Présentiel	Jour
Module 37	20	16	Français	A	Présentiel	Jour
Module 38	13	10	Français	A	Présentiel	Jour
Module 39	18	14	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 40	23	21	Arabe	A	Présentiel	Jour
Module 41	17	17	Anglais	A	Présentiel	Jour
Module 42	15	13	Espagnol	A	Présentiel	Jour
Module 43	18	16	français facile	A	Présentiel	Jour

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

L'année 2022 a été marquée par la fin progressive des mesures sanitaires et des gestes barrière liés à la crise du covid-19. Ces changements sociaux ont entraîné des répercussions sur l'organisation des formations et sur la taille des groupes.

L'augmentation du nombre de participants a eu un impact évident sur l'organisation des formations. La diversité des profils présents dans la classe est un élément à prendre en compte. L'attention des formateurs concernant le niveau de langue, le niveau scolaire ou culturel des participants doit être renforcée afin de communiquer des informations claires et compréhensibles pour tous les membres d'un groupe. C'est également dans cette logique que nous avons développé nos propres modules de citoyenneté en français facile. Ceux-ci nous permettent en effet de répondre aux besoins spécifiques des participants dont le niveau scolaire et/ou linguistique n'est pas adapté à une formation « classique ». De nouveaux supports pédagogiques ont été élaborés et déployés à cet effet. De plus, il était important également de répondre aux besoins spécifiques des personnes ne maîtrisant pas l'alphabet latin pour qui les parcours s'arrêtent au A1.2 acquis. Pour ces derniers, nous avons dû nous réajuster et leur proposer des modules de FOCL qui leur conviennent.

L'arrêt progressif des mesures sanitaire a également rendu possible la (ré)utilisation des outils visant à créer du lien entre participants. Jeux brise-glace, en groupe ou en binôme et repas collectif sont réapparus dans les plannings. L'effet de ces derniers sur la dynamique de groupe s'est vite fait ressentir et l'ambiance générale des formations s'est grandement améliorée. Si une partie des outils numériques utilisés durant la crise sanitaire ont été abandonnés au profit d'animations plus classiques, certains d'entre eux ont été maintenus et améliorés. Leur utilisation permet à l'équipe de varier les approches pédagogiques.

Le contenu de nos formations est constamment étoffé et mis à jour. On pensera notamment aux applications pour les services publics en ligne, les flexi-jobs ou encore la création d'un projet professionnel. Notre offre de langues a été élargi : nous avons mis sur pied une formation en espagnol. Pour ce faire, l'équipe a entièrement traduit le PowerPoint afin de la rendre accessible à la communauté hispanophone. Cette nouvelle langue s'ajoute donc aux traductions anglaise et arabe déjà existantes. Il va de soi que toutes ces versions sont régulièrement tenues à jour. L'équipe réalise un travail de veille et mise à jour du contenu de chaque version. A noter également qu'un PowerPoint « Français facile » a été conçu. Le visuel dans ces formations est en effet un critère primordial, il a donc fallu limiter l'écrit au profit d'image et de schéma afin de rendre la matière accessible.

Les horaires de formation ont également été modifiés. Avec la reprise de la vie professionnelle « en présentiel », les questions relatives à la participation de personne ayant une vie professionnelle active se sont à nouveau imposées. Pour permettre à ces participants de s'inscrire aux formations, nous avons décidé de proposer d'autres créneaux horaires que celui proposé habituellement (9h30 – 13h). Au total, nous avons réalisé 5 formations en soirée. Nous avons également organisé 3 formations en accéléré se déroulant le matin et l'après-midi. Ces dernières durent 2 semaines au lieu d'un mois. L'objectif de ces

changements sont évidemment de s'adapter au mieux aux disponibilités de nos participants tout en leur permettant de remplir leurs obligations en tant que primo-arrivants.



2022 a été également l'occasion de conclure de nouveaux partenariats tout en consolidant ceux déjà existants. C'est ainsi que nous avons pu reprendre les visites du parlement fédéral, du centre historique de Bruxelles, du musée Belvue, du musée des migrations ou d'Actiris. Les animations du service du département Médiation de dettes et Energie du CPAS de la Ville de Bruxelles, de la mission locale de la ville de Bruxelles et celles d'Objectif Asbl ont également pu reprendre en présentielle.

De nouveaux partenariats avec SINGA (création de lien social), Centre Belge de la Bande dessinée, Orientaeuro (orientation professionnelle) et Bravvo ont également été mis en place. Ces derniers interviennent dans les modules de formation pour présenter leurs services aux participants mais aussi offrir une séance de coaching aux codes comportementaux professionnels



Quant à l'organisation concrète

Au niveau organisationnel de la formation, de manière générale les demi-journées :

Les thématiques abordées :

Thématique
Accueil et présentation de la formation
Histoire de la naissance de la Belgique, Le patrimoine culturel matériel et immatériel
Histoire des migrations en Belgique
Organisation politique et institutionnelle de Belgique
La démocratie, le droit de vote, les élections et les partis politiques :
Le système de la sécurité sociale (historique)
La sécurité sociale (suite) et des soins de santé en Belgique et les mutuelles
Visite du parlement fédéral
Le système éducatif en Belgique et Les formations professionnelles, qualifiantes et continuées pour adultes

Les législations en matière d'emploi, les acteurs institutionnels liés à l'emploi, les syndicats :
Les législations en matière de Logement à Bruxelles
Séance sur le Code de la Nationalité
Animation sur la Médiation de dettes, le surendettement et les économies d'énergie
Visite guidée pédagogique au Musée / site historique en dehors de Bruxelles
Évaluation de la formation

Nouveautés 2022 : visites pédagogiques en dehors de Bruxelles

Suite notamment aux demandes des participants nous avons intensifiés les visites en dehors de Bruxelles. Ces sorties ont un intérêt pédagogique évident puisqu'elles servent de rappel de certaines thématiques abordées en classe.

- Visite du Bois de Cazier
- Visite pédagogique de l'exposition « En lutte , ... » à la Citée Miroir de Liège
- Visite du musée de la Vie wallonne à Liège et visite du Centre historique
- Visite pédagogique de la Ville de Brugge



Nous avons également repris les cérémonies de clôture des modules de Citoyenneté à l'Hôtel de Ville qui permettent de partager un moment convivial avec les participants mais aussi de valoriser tout le temps qu'ils ont consacré au parcours et à leurs formations avec nous.



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 ?

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

Les 4 matinées de 9h30 à 13h00 permettent un rythme équilibré d'apprentissage pour les participants. Nous nous calquons au rythme scolaire afin de permettre aux parents de poursuivre la formation quand leurs enfants sont à l'école (lundi-mardi-jeudi-vendredi). Pour nous assurer de leur disponibilité, nous évitons en effet d'organiser des formations durant les vacances scolaires (hors vacances d'été) et le mercredi également. *Nos groupes sont très hétérogènes. En fonction du niveau linguistique des participants, de leur situation socioprofessionnelle et de leur niveau de scolarité, la durée de la FOCl peut paraître plus ou moins longue. Il va de soi que certaines personnes aient un rythme d'apprentissage plus lent et qu'elles aient davantage besoin d'un apprentissage en spirale.*

Durant l'été, nous avons continué à organiser des formations à la citoyenneté dont certains modules en accéléré avec des horaires de 9h30 à 15h30 avec une pause d'une heure durant le temps de midi.

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

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

Beaucoup de difficultés rencontrées pendant les années du COVID ont disparu avec le retrait progressif des mesures sanitaires. En début d'année 2022, nous avons toutefois dû rassurer une partie de nos participants qui, très inquiets durant la période covid, n'étaient pas tout à fait prêts à reprendre les cours en présentiel. Après une longue période d'isolement social, la reprise d'une vie active s'est avérée stressante pour une partie de notre public. En début d'année, nous avons donc déployé beaucoup d'énergie à rassurer ces personnes et à les encourager à reprendre leurs parcours en s'inscrivant aux FOCl.

Par ailleurs, l'entrée en vigueur de l'obligation du parcours en juin 2022 a augmenté de le nombre de candidats à inscrire aux formations.

Dans la pratique, nous avons vu la composition de nos groupes FOCl changer avec ce nouveau public prioritaire. On retrouve en effet des personnes venant d'arriver à Bruxelles ainsi que des personnes présentes depuis plus longtemps et désireuses de renouveler leur statut (titre de séjour, preuve exigée par le CPAS, demande de nationalité, etc..). Nos formations doivent répondre aux besoins de notre public quel que soit le statut.

Pour faire face à cette hétérogénéité des groupes, les formateurs veillent à maintenir une attention constante sur chaque participant afin d'éviter le « décrochage » de certains et l'ennui des autres. Comme nous l'avons déjà évoqué, la formation en français facile est une réponse à cette situation

Un aspect de la fracture numérique qui a été accentué par la crise sanitaire demeure d'actualité. Un nombre considérable de participants ne dispose pas d'une adresse électronique, d'autres n'ont pas eu l'occasion de développer cette culture du numérique et ne communiquent pas par e-mail. Le rapport à la technologie reste un défi à relever chez notre public.

D. 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 ?

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

La communication BAPA – OL est claire, efficace, collaborative et permet des échanges apaisés entre les acteurs.

Les fiches envoyées par les opérateurs linguistiques (fiches de présences et fiche de fin de module) sont très utiles et très pratiques pour la gestion des inscriptions et le suivi des modules de nos bénéficiaires.

De plus, le fait que les OL aient également accès aux listes de présences des modules de l’APA a permis un meilleur suivi dans le parcours linguistique de nos bénéficiaires. En effet, ces listes permettent aux OL de nous avertir des adaptations nécessaires dans les parcours de bénéficiaires et ce à l’avance. Cependant, nous déplorons encore quelques situations de réorientations des bénéficiaires sans que nous en soyons informées..

Parfois, nous avons rencontrés des problèmes à inscrire nos bénéficiaires dans les suites de la filière à cause du manque de places (fait indépendant des OL) .

E. Durée

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

Durée du volet secondaire (en mois)	2022	
	Moyenne	Médiane
Volet secondaire	20	12
Parcours global	25	18

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

La pandémie du COVID-19, a rallongé la durée du parcours de nos bénéficiaires, nombreux ont décliné l’offre numérique, d’autres ont suspendus leurs parcours et ont réapparu ainsi en 2022.

Les besoins d’accompagnement durant cette période post- covid n’ont pas permis de clôturer certains dossiers également.

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

1. Volet secondaire à long terme

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

La durée du volet secondaire variera en fonction de la réalisation des besoins identifiés dans la convention d'accompagnement sera également dépendant de la durée des modules linguistiques en vue d'atteindre le niveau A2/A1 du CECR.

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

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

Les besoins en accompagnement également dû à la pandémie qui a créé de nouveaux besoins a également allongé la durée du parcours d'accueil.

Notons qu'en raison des effets de la crise sanitaire, le temps d'attente pour accéder à des modules linguistiques ou de citoyenneté en raison des groupes restreints a été plus long à certaines périodes de l'année et a impacté la durée du volet secondaire de certains bénéficiaires en 2022.

2. Volet secondaire à moyen terme

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

3. Volet secondaire à court terme

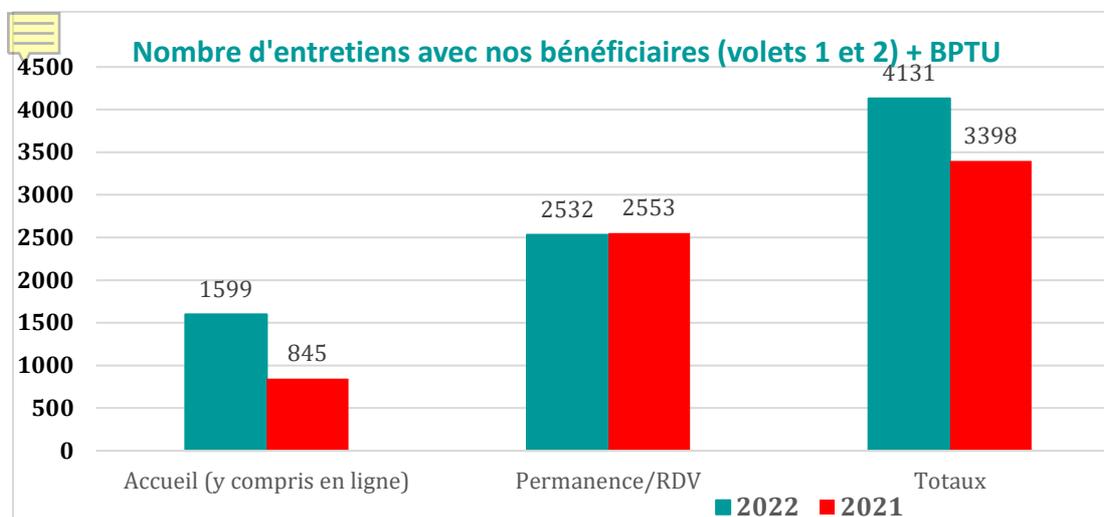
Pour certains bénéficiaires qui ne nécessitent pas beaucoup d'accompagnement social et qui ont le niveau de français A2/A1 acquis (ou en voie d'acquisition), le volet secondaire se termine assez rapidement. La durée du volet secondaire sera impactée par les besoins d'accompagnement social et la réalisation des formations linguistiques et citoyennes.

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

Il nous semble que la durée moyenne du parcours est en diminution par rapport aux dernières années, cela pourrait être dû à l'augmentation du nombre des bénéficiaires et à la nécessité de clôturer les dossiers ayant terminé la FOCI et la FL. Le changement législatif sur le niveau requis des compétences linguistiques (pour le public Alpha et le public « non latinisé ») participe à cette décroissance de la durée moyenne du parcours.

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

Vous trouverez, ci-après, un tableau reprenant un aperçu du nombre d'entretiens individuels que les accompagnateurs sociaux ont eu tout au long de l'année 2022 au BAPA BXL. Ce chiffre inclut les entretiens des primo-arrivants et personnes étrangères dans le cadre du parcours d'accueil (volet primaire et volet secondaire) lors des permanences ou sur base de rendez-vous, y compris dans le cadre de l'accueil des bénéficiaires BPTU.



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

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

L'accompagnement va bien au-delà de la simple réponse à la demande du bénéficiaire, le plan d'accompagnement global est soumis aux aspects spécifiques de la situation et de la personne concernée (profil : scolarisé ou non, connaissance de la langue ou non, etc ...).

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

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

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

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

Le type d'accompagnement qui sera proposé est un accompagnement soutenu car la situation de la personne est complexe et requiert une grande disponibilité de la part du référent social. Dans ce cas de figure, le bénéficiaire rencontre de nombreuses difficultés administratives, sociales et autres.

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

Dans ce cas de figure, il est fréquent que la personne subisse des moments de crise ou d'urgence, le référent se doit d'être proactif dans les démarches qu'il entreprend et les rendez-vous seront alors plus fréquents (minimum deux fois par semaine ou plus).

Voici les moments de crise qui ont été vécues par nos bénéficiaires et pour lesquels le référent a été proactif et très disponible et ce même durant la période de pandémie. Les rendez-vous individuels ont été maintenus ainsi que le présentiel afin de répondre aux urgences de nos bénéficiaires. Le télétravail a été organisé, lorsqu'il a été obligatoire, de sorte à avoir toujours en présentiel des accompagnateurs sociaux afin de permettre la prise de rendez-vous et le suivi social.

En effet, nous avons dû réagir très vite afin d'assurer la continuité de service et ce moyennant de nombreuses adaptations dont : la suppression de la permanence sociale en matinée pour

la prise de rendez-vous afin de protéger notre personnel et assurer la désinfection des locaux, ...

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

- ❖ **Violences conjugales** : le référent prendra contact avec la personne victime afin de lui proposer une orientation spécifique et urgente, ainsi qu'une sensibilisation sur les risques de la perte du titre de séjour dans le cadre d'un regroupement familial. Le référent cherchera, si besoin, une solution d'hébergement d'urgence si la personne en émet le souhait ce qui a été extrêmes difficile durant la période sanitaire où le confinement était de mise. La proactivité est aussi fondamentale car la personne est souvent épuisée et sa situation nécessite un suivi approfondi et soutenu, dès lors, le référent contactera le bénéficiaire très régulièrement. *Ainsi, la personne sera, si elle le souhaite, directement orientée vers notre psychologue (en interne) pour une prise en charge psychologique, mais aussi vers notre juriste afin de connaître les possibilités et l'impact sur les titres de séjour. Un réel travail de collaboration entre les différents membres de l'équipe est mis sur place.*
- ❖ **Décision de retrait du titre de séjour** : dans ces situations, le référent prendra contact avec des associations spécialisées dans le droit des étrangers et/ou un avocat afin de pouvoir trouver une solution pour son bénéficiaire, il sera en contact très régulier avec ce dernier et les associations spécialisées, et/ou l'avocat de la personne. Les retards des administrations communales et de l'Office des Etrangers durant cette période de pandémie ont été géré avec difficultés. De nombreux retards s'accumulaient pour les dossiers laissant les primo-arrivants sans réponse et en tension. *C'est pourquoi, pour ces questions les accompagnateurs sociaux orientaient également vers notre permanence juridique afin de gérer ce type de demandes.*
- ❖ **Expulsion/perted'un logement** : le référent cherchera une solution d'hébergement pour son bénéficiaire, il entreprend alors diverses démarches de façon proactive (demande de dérogation sociale auprès d'une agence immobilière sociale, demande d'hébergement au Samu social, maison d'accueil, ...) et rencontrera son bénéficiaire souvent (plusieurs fois par semaine) pour lui donner des nouvelles de ses recherches et examiner ce que le bénéficiaire a fait également comme démarches de son côté. Durant la pandémie, ce genre de situations n'ont pas été vécues.
- ❖ Lorsqu'une **situation vécue par le bénéficiaire comprend des risques** : par exemple une personne qui ne se présente pas ou ne répond ni aux courriers ni aux appels téléphoniques de son assistant.e social.e du CPAS, ce dernier peut nous contacter pour nous informer que le revenu d'intégration/l'aide sociale risque d'être interrompu. Le référent va contacter son bénéficiaire afin de le mettre en garde et de l'aider dans ses démarches avec le CPAS (prévoir un accompagnateur/interprète au rendez-vous avec le CPAS, lui traduire un courrier ou le mail de l'assistant.e social.e, ...)

- ❖ Tout ce qui a concerné une perte de revenus, retard d'obtention des revenus qui ont eu des répercussions en cascade sur d'autres frais du ménage
- ❖ Fragilité de la santé mentale (angoisse, stress, comportements post-traumatique, isolement, dépression, etc...). *Dans ces cas une orientation a été faite vers notre psychologue et vers les ateliers de femmes que nous avons organisé*

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

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

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

La période post-Covid a eu un impact considérable sur la charge de travail des travailleurs. Dans de nombreuses situations, l'accompagnateur social est devenu l'intermédiaire entre les administrations ou d'autres services publics et le bénéficiaire. De nombreuses situations sociales ont apparues avec pour conséquence de la violence intra-familiale, perte de revenus, etc. En effet, durant cette période post-pandémique ils ont été confrontés à des urgences sociales, des nombreuses nouvelles tâches administratives à accomplir.

F. Les attestations

44. Combien d'attestations de fin de volet secondaire ont été délivrées en 2022 ?

	Nombre d'attestation V2
Hommes	294 (46%)
Femmes	346 (54%)
Inconnu	2 (0%)
Total	642

4. Les difficultés pour les bénéficiaires

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

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

a) Quant à l'accès au parcours :

Pour rappel, **les conditions d'accès au parcours d'accueil** au regard de la définition du primo-arrivant³⁷ impliquent que des candidats au parcours n'y ont pas ou plus accès car ils ne remplissent pas/plus ces critères.

Ainsi, une partie des personnes qui se sont présentées dans nos locaux étaient titulaires de cartes C, E+, F+, D (résident longue durée CE) ou d'une carte spéciale (cartes d'identités consulaires ou diplomates, etc.) ou séjournaient depuis plus de 3 ans en Belgique ; dès lors elles n'ont pas pu accéder au parcours d'accueil bien qu'elles étaient intéressées. *Ce qui n'est plus le cas avec l'accès au parcours des personnes étrangères depuis fin 2022.*

Recevoir l'information relative à l'existence des BAPA parvient parfois *trop tard* aux bénéficiaires. Ce qui engendre que le délai durant lequel ils sont admissibles est dépassé lorsqu'ils viennent s'inscrire.

Les personnes en demande de protection internationale, bien qu'ils reçoivent un titre de séjour de 4 mois, ne sont pas admissibles, vu qu'elles sont enregistrées dans le registre d'attente.

³⁷ Etre âgé de plus de 18 ans, disposer d'un titre de séjour de plus de trois mois, résider légalement en Belgique depuis moins de 3 ans, être inscrit au registre des étrangers d'une commune de la Région de Bruxelles-Capitale

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

b) Quant au suivi du parcours :

Plusieurs éléments peuvent constituer des obstacles, ou des freins dans le suivi du parcours :

- ✓ Le *manque de disponibilité* des bénéficiaires (raisons de santé, de grossesse, professionnelles, de voyage, de responsabilités familiales, ...).
- ✓ Les *difficultés liées à l'accueil de la petite enfance ou à la garde des enfants*.
- ✓ Le manque d'interprète dans certaines *langues*(« rares »)
- ✓ Les *coûts liés aux transports en commun* ou *l'éloignement géographique* : certaines personnes rencontrent des difficultés à payer ces tickets, plus spécifiquement celles qui viennent d'arriver en Belgique
- ✓ Le *manque de motivation* de certains bénéficiaires : par exemple, certaines personnes sont orientées par leur CPAS, dont l'inscription au parcours est une condition de renouvellement de leur revenu d'intégration. Nous avons également le cas de personnes qui viennent s'inscrire dans le parcours afin de renouveler leur séjour mais qui n'ont pas d'intérêt pour ce dernier.
- ✓ *L'absence de cours linguistiques*, auprès d'opérateurs linguistiques, adaptés aux besoin des personnes (pas de cours disponibles le weekend, ni après 18h).
- ✓ *Les problèmes intrafamiliaux* : des bénéficiaires peuvent parfois avoir besoin de prendre du recul face à leur situation ou, dans certains cas, subir des pressions de leur entourage. Cela peut les freiner temporairement dans la poursuite de leur parcours.
- ✓ *Difficultés rencontrées dans le cadre du suivi social du dossier* : par exemple, la méconnaissance de la langue dans les associations ou services vers lesquels nous orientons les bénéficiaires ou qui ne travaillent pas avec des interprètes sociaux peut retarder la résolution de la problématique sociale concernée.
- ✓ *Personnes temporairement indisponibles* (ex. renouvellement permis de travail, voyages fréquents...)
- ✓ Les personnes qui rencontrent des graves problèmes de *santé ou d'assuétudes*

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

Nous avons constaté des abandons de la part des bénéficiaires. Ces abandons peuvent survenir tant pendant le volet primaire que le volet secondaire, qu'entre les deux volets. Un abandon n'est pas nécessairement définitif, certains bénéficiaires reviennent parfois plusieurs mois plus tard.

Les motifs de ces abandons s'expliquent notamment par :

- **Un départ de Bruxelles :**
 - Déménagement vers une autre région ;
 - Vers l'étranger (ou retour au pays d'origine) : pour des raisons professionnelles (ex. nouvel emploi, fin du contrat de travail, licenciement) ; personnelles (ex. voyage, manque de perspective professionnelles, difficultés d'adaptation, raisons familiales) ; administratives (non-renouvellement du titre de séjour : séjour étudiant ou autre) ;
- **Une exigence du CPAS ou motif lié aux cours de français:** le bénéficiaire a été orienté par le CPAS alors qu'il n'était pas intéressé par le parcours. Il était uniquement motivé par les cours de français, mais vu les délais d'attente parfois trop longs pour avoir accès au module requis, il a abandonné le parcours. D'autres préféreront s'inscrire en promotion sociale et abandonneront le parcours d'accueil lorsque leur seul intérêt résidait dans les cours de français. Certains bénéficiaires démontrent des vraies difficultés d'apprentissage d'une nouvelle langue, on constate des abandons suite à leur « stagnation » au sein d'un niveau dans la formation linguistique.
- **Un changement de situation de la personne et/ou une indisponibilité à suivre le parcours** pour un des motifs suivants
 - Des raisons familiales ou personnelles (urgence familiale, accouchement, enfant en bas âge, s'occuper d'un proche malade ou souffrant, divorce, violences intrafamiliales, séparation, femmes monoparentales, scolarité. ...)
 - Santé (psychologique, physique, grossesse, ...)
 - Le bénéficiaire a trouvé du travail, une formation professionnelle, ou autre (ex. horaires de travail incompatibles, manque de temps pour se libérer et réaliser bilan social, bilan linguistique, le DD, ... malgré la possibilité de suivre des modules à horaire décalé ou d'obtenir des rendez-vous après 17h, ...)
 - *Le fait d'acquérir la nationalité belge en cours de parcours d'accueil*
- **Des bénéficiaires qui viennent pour une problématique spécifique (recherche de logement...), dès que cette dernière est résolue, ils ne continuent plus le parcours.**

- **Preuves des efforts d'intégration** : des bénéficiaires qui devaient renouveler leur séjour en prouvant leur intégration ont interrompu le parcours entre les deux volets, après avoir réceptionné leurs attestations d'inscription et de suivi du volet primaire et n'étaient ensuite plus joignables.
- **Des bénéficiaires qui font le choix de suivre le parcours d'intégration/le cours de citoyenneté auprès de l'Agentschap Inburgering et Integratie (BON)**
- **Enfin**, certains bénéficiaires ne se présentent plus aux rendez-vous et ne sont plus joignables par téléphone sans que nous en connaissions les raisons ou nous informe qu'ils ne sont plus intéressés de suivre leur parcours.

IV. 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.) :

L'accueil

Toute personne qui se présente au BAPA BXL en vue de s'inscrire dans le parcours d'accueil est orientée par l'accueillant, après avoir vérifié les langues parlées par cette personne, vers un accompagnateur social qui, dans la mesure du possible, maîtrise une langue que le primo-arrivant comprend.

L'accompagnateur social contacte l'un des deux services d'interprétariat social, le Sétis ou Bruxelles Accueil, afin d'obtenir l'assistance d'un interprète par téléphone. Celui-ci traduit en direct les informations nécessaires (conditions d'accès du parcours d'accueil, ...) et fixe la date du prochain rendez-vous. Si aucun interprète n'est disponible, nous faisons appel à un collègue qui parle l'une des langues maîtrisées par le/la bénéficiaire.

-Bilan social :

Lorsque le/la bénéficiaire ne s'exprime pas en français ou dans une langue comprise par l'accompagnateur social, ce dernier fait systématiquement appel aux services d'un interprète social.

Le rendez-vous pour réaliser le bilan social est fixé au préalable par l'accompagnateur social en fonction de la disponibilité du/de la bénéficiaire et celle de l'interprète. Il identifie les besoins du/de la bénéficiaire, l'étape suivante du parcours, en présence de l'interprète qui traduit tous les échanges et facilite l'obtention d'informations exactes.

En cas d'orientation vers d'autres services lors du bilan social, l'accompagnateur social fera appel à l'asbl Les amis d'accompagner pour accompagner le/la bénéficiaire ne maîtrisant pas le français.

Bilan linguistique / Orientation vers l'opérateur de formation linguistique :

Dans un premier temps, l'accompagnateur social explique dans la langue de contact du bénéficiaire, ou avec un interprète, la finalité du bilan linguistique et des tests de positionnement, sa durée, les consignes des exercices et les différentes compétences visées. A l'issue du test de positionnement, il lui explique les différents modules de français auxquelles le/la bénéficiaire a accès en fonction des résultats des tests. L'interprète n'est pas présent lors de la réalisation des tests.

Dans tous les cas, les tests de positionnements s'effectuent en français ; ils sont adaptés au profil du bénéficiaire (test de positionnement Alpha ou FLE selon son niveau de scolarité).

Lors de l'orientation vers l'opérateur linguistique (OL), l'accompagnateur social expliquera le chemin, le cas échéant à l'aide de Google Map (visualisation du trajet.), les transports en commun si c'est nécessaire. Si la personne ne maîtrise pas le français et a des difficultés de mobilité, nous faisons appel à l'asbl Les amis d'accompagner pour guider la première fois le bénéficiaire lors du trajet vers l'OL.

Par ailleurs, le référent remet l'inscription (dates et horaires des cours, coordonnées de l'OL), il recontacte le/la bénéficiaire plusieurs jours avant le début des cours de français, et l'informe également de la nécessité de prévenir l'OL en cas d'absence éventuelle.

Avec la pandémie et les cours en visioconférence, cette orientation a été moindre durant la période.

Droits et devoirs :

Lors du bilan social, l'accompagnateur social donnera également les explications et les informations sur le module d'informations Droits et devoirs, le cas échéant avec l'aide de l'interprète. Il inscrit le/la bénéficiaire dans un module en fonction de la langue maîtrisée par celui-ci/elle-ci et de l'horaire qui convient au bénéficiaire (jour/décalé). Un récapitulatif des horaires du module lui qui lui est remis, est explicité avec l'aide de l'interprète.

Pour l'organisation des modules de droits et devoirs, il y a deux options :

1. Soit la langue est parlée en interne par un de nos formateurs en DD, alors il dispensera le module dans cette langue.

2. Si BAPA BXL ne dispose pas de la langue en interne : nous faisons appel aux services d'un interprète, le Sétis ou, en cas d'indisponibilité de la langue ou de l'interprète, à Bruxelles-Accueil. Nous veillons à ce que ce soit le même interprète qui dispense les 10 heures avec notre formateur, afin de garantir la continuité pédagogique et la cohésion de groupe.

Pour les modules de droits et devoirs en visioconférences, les deux opérateurs, le Setis et Bruxelles accueil, s'étaient également adapté et les modules se sont passé sereinement. L'interprète se déplaçait au Bapa BXL ou prestait directement de chez lui.

Signature de la convention :

Au terme des étapes du volet primaire, un rendez-vous est fixé entre le travailleur social, le/la bénéficiaire et un interprète, si nécessaire, afin d'expliquer la convention (qui est traduite) et la suite du parcours d'accueil. Il est fait appel le cas échéant aux ressources internes.

Cette étape permet au bénéficiaire de poser toutes ses questions au travailleur social, de vérifier si le contenu de la convention est bien compris et s'il est adapté aux besoins et demandes du bénéficiaire. Un exemplaire de la convention lui est remise afin de lui laisser un temps de réflexion (minimum 8 jours ouvrables). Nous accordons de l'importance à ce qu'il comprenne le document et qu'il soit sensibilisé à la valeur de la signature d'un document administratif.

Un nouveau rendez-vous est alors fixé pour la signature de la Convention (en respectant le délai légal) lors duquel l'accompagnateur social va rappeler au bénéficiaire les engagements fixés dans la convention, avant sa signature.

Si la personne est analphabète, le travailleur social référent, après lui avoir bien expliqué le contenu, lui indiquera l'endroit où y apposer un paraphe ou une croix.

Module citoyenneté :

Les personnes ne maîtrisant pas le français ont la possibilité de suivre un module de citoyenneté en arabe ou en anglais. Les modules de citoyenneté ont été dispensés en français, en arabe et en anglais par des formateurs internes, sans interprète.

Nous faisons systématiquement appel à l'interprétariat social lorsque des intervenants extérieurs doivent animer la séance ou lors d'activités extérieures.

Nous avons fait appel aux interprètes du SETIS qui ont été formés à la FOFOCI pour dispenser des modules de citoyenneté en arabe classique et en anglais.

Accompagnement individuel :

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

L'accompagnement individuel est plus soutenu pour les bénéficiaires qui ne maîtrisent pas l'écriture française et il est renforcé pour ceux qui sont analphabètes. Ce soutien administratif renforcé consiste dans la traduction et la rédaction de courrier, de document

explicitant la situation du bénéficiaire à l'attention d'autres institutions,..., la gestion et le rappel des rendez-vous importants du bénéficiaire, l'organisation des déplacements (trajets sur Google map, faire appel à l'association « Les amis d'accompagner »).

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

- dans quel type de situation

A l'occasion de chaque étape du parcours, lorsque cela s'avère nécessaire : accueil, bilan social, bilan linguistique, Droits et devoirs, explication et signature de la convention, accompagnement/suivi social et formation à la citoyenneté.

- avec quel(s) opérateur(s) ?

Nous collaborons avec les asbl d'interprétariat social, le Setis Bxl et Bruxelles Accueil.

Lorsque la langue demandée n'est disponible dans aucune de ces associations, nous essayons de trouver des solutions en faisant appel aux services d'un interprète juré ou à une association communautaire.

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

Nous avons une dépense totale de 26.475,58 euro, c'est plus du double par rapport à 2021.

Les principaux besoins concernaient les langues suivantes : l'arabe (principalement classique, Maghrébin) ; l'Anglais, et le Russe/Ukrainien.

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

- ❖ Difficultés pour avoir des interprètes disponibles dans les langues rares (Thai, bengali?, etc.) ou très sollicitées, et délais d'attente parfois trop longs.
- ❖ Difficulté de trouver un même interprète durant tout le temps de la formation
- ❖ Difficulté à trouver des interprètes après 17h dans certaines langues

V. Réseaux

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

– Nous entretenons une bonne collaboration depuis plusieurs années avec VIA asbl et Convivial asbl. *Celle-ci* collaboration porte également et notamment sur :

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

Plusieurs transferts de dossiers ont eu lieu en 2022, notamment pour des raisons de proximité géographique avec le lieu de résidence des bénéficiaires, ou pour des raisons d'unité familiale.

- **Les formations « Droits et devoirs »** : *en 2022, nous avons intensifié les mutualisations des modules D&D entre les trois BAPA, dans des langues moins fréquentes. En 2022, nous avons inscrits 28 personnes dans les modules des autres bapa.*

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

– **Formation « Citoyenneté »** : Échanges d'outils et de bonnes pratiques entre les formateurs des BAPA. Par ailleurs, les équipes de formateurs en FOCI³⁸ se rencontrent régulièrement en FOFOCI au CBAI, ce qui permet un échange d'expériences et de bonnes pratiques très utile.

– **Collaboration dans le cadre des modules de Vivre en Belgique pour les BPTU**

– **Collaboration dans le cadre de la mise en place du parcours d'accueil obligatoire**

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

³⁸ FOCI : formations à la citoyenneté ; FOFOCI : formation de formateurs à la citoyenneté

51. Quels sont les partenariats ou collaborations effectifs en 2022 (hors ceux explicités au point 50) ? Dans le cas de partenariats, quelles sont les structures partenaires et sur quels éléments ont porté ces partenariats ou collaborations ? Ont-elles fait l'objet de conventions formalisées ? Précisez si certains de ces partenariats ou collaborations ont été conclus en 2022

Outre les collaborations avec les opérateurs de formations linguistiques, des associations/services dans le cadre du travail social (cf. supra), BAPA BXL a noué des collaborations informelles ou formelles avec d'autres opérateurs associatifs ou publics, en fonction de leur domaine de compétences, afin de favoriser les échanges, la connaissance mutuelle, la mise en œuvre de projets, etc. Cette liste n'est pas exhaustive.

Il s'agit entre autres de : la présentation du parcours d'accueil organisé avec la COCOM ; le CPAS de Bruxelles, Bruxelles-Formation ; la Cellule Égalité des chances de la Ville de Bruxelles, BRAVVO asbl, Siréas, la Mission locale de la Ville de Bruxelles, , Hanane Anejoui, OIM, Talent Switch asbl, CIPROC (tables de conversation), SINGA (activités), Le pavillon, Centre TEFO (ateliers numériques), etc.

- a) Dans le cadre de la **convention de collaboration avec ACTIRIS (2018)** visant à soutenir qualitativement les primo-arrivants dans la recherche d'un emploi durable et les employeurs bruxellois pour favoriser l'intégration des bénéficiaires au sein de leurs structures, plusieurs actions ont été menées.

Au cours de l'année 2022, le Comité opérationnel d'accompagnement s'est rencontré en vue de poursuivre et d'ajuster la collaboration de manière structurée, ainsi que d'opérationnaliser nos objectifs : tels que l'animation de séances d'informations par Actiris aux primo-arrivants participants aux formations à la citoyenneté; échanges et rencontre entre les équipes (Actiris, BAPA BXL,) pour fluidifier la collaboration, améliorer l'orientation des primo-arrivants et leur insertion sur le marché du travail, etc.

- b) Participation à la **plateforme régionale d'insertion professionnelle pour primo-arrivants** en collaboration avec l'OIM, Actiris et les associations actives avec un public de primo-arrivants. Durant l'année 2022, nous avons participé à de nombreuses réunions en présentiel sur les différentes thématiques en sous-groupes L'objectif de cette plateforme est notamment de mieux connaître les missions et l'offre à Bruxelles pour le public de primo-arrivants d'une part et d'autre part, de pouvoir échanger dans des comités spécifiques des bonnes pratiques, de formuler des recommandations, de développer des synergies et collaboration en vue de faciliter l'insertion socio-professionnelle des primo-arrivants.

- c) Participation à une journée d'étude chapeauté par le 1819 en vue d'améliorer l'accès à l'entreprenariat au public de primo-arrivants

- d) Dans le cadre de la **formation à la citoyenneté**, nous collaborons activement avec différents partenaires qui interviennent régulièrement (pas de convention formelle):

- **Arts&Publics et Alter Brussels** : visites guidées du Centre historique et du Musée BelVue (uniquement en présentiel)
- **Service Energie et de Médiation de dettes du CPAS de la Ville de Bruxelles** : animation sur l'énergie, le surendettement et la médiation de dettes
- **Musée BelVue, Musée de la Migration, Musée de la Bande dessinée**: visite du Musée avec les groupes de citoyenneté
- **L'asbl Objectif** : animation sur le thème de la nationalité
- **Mission locale de la ville de Bruxelles** : animation sur l'insertion socio-professionnelle
- **Actiris** : animations sur leurs missions (lié à la convention citée supra) et la Cité des Métiers
- **Siréas** : animations de séquences artistiques (poursuite en 2022 car le projet a été interrompu à cause des mesures sanitaires)
- **Orientano asbl, Singa ; SETIS** (animation FOCI) :
- **Citée Miroir (Liège), Bois de Cazier** : visite pédagogiques
- **Lire et écrire** : visite et présentation de leur offre de formations pour les modules de français facile

e) Par ailleurs, BAPA BXL a collaboré activement à plusieurs projets (in)formels en 2022:

- **Brulocalis³⁹ en coopération avec le CCRE⁴⁰: projet « IncluCities »** visant à améliorer l'intégration des ressortissants des pays tiers dans les villes Européenne et plus spécifiquement l'inclusion des femmes primo-arrivantes dans le cadre du binôme formé par la Ville de Bruxelles (ville Mentor), auquel notre BAPA a été associé, et la ville française de Saint-Jean-De-la-Ruelle («SJDLR », ville mentee) par l'échange d'expériences et de bonnes pratiques (et avec le soutien du réseau local de partenaires).

- **Collaboration avec BRAVVO asbl, le service prévention de la ville de Bruxelles, visant à favoriser la participation active des primo-arrivants dans l'enquête « Bruxelles, ma bulle »⁴¹.**

f) **Collaboration avec le Logement Bruxellois et avec le service Jeunesse de la Ville de Bruxelles** (dans le cadre de Conventions de mise à disposition de nouveaux locaux).

g) **Pendant toute l'année 2022, plusieurs réunions des groupes de travail mis en place par les services du Collège réuni de la COCOM⁴² ont été organisés, dans le cadre d'une opérationnalisation du cadre réglementaire⁴³ relatif au parcours d'accueil obligatoire, auxquels notre Bureau d'accueil a participé activement.**

³⁹ <https://inlucities.eu>

⁴⁰ Conseil des Communes et des Régions d'Europe (CCRE)

⁴¹ Enquête visant à cerner les phénomènes de polarisation et le bien-être à Bruxelles

⁴² Groupes de travail dans lesquels des représentants de l'administration (COCOM), des Bureaux d'accueil francophone (BAPA) et Néerlandophone (BON), des représentants des communes, de la COCOF et la Communauté flamande ont été associés.

⁴³ Pour rappel, plusieurs étapes ont déjà été franchies : adoption de l'ordonnance du 11 mai 2017 concernant le parcours d'accueil obligatoire de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune ; l'Arrêté du 19 juillet 2018 du collège réuni portant exécution de l'ordonnance précitée du 19 juillet 2018 ; l'accord de coopération entre la Communauté flamande, la COCOF et la COCOM en date du 20 décembre 2018, qui a fait l'objet d'ordonnance d'assentiment en mai 2019.

Les échanges constructifs ont porté sur la finalisation d'un processus clair et uniforme du parcours d'accueil, applicable par les différents acteurs de la Région, l'élaboration de documents types et d'une brochure d'information pour les primo-arrivants, développement d'un outil informatique au niveau régional, le développement du contenu d'un site internet régional ; des questions techniques ou opérationnelles ; etc.

- h) **Collaboration avec CIPROC asbl** : réalisation de tables de conversation à destination de nos bénéficiaires afin d'améliorer leur pratique du français.*
- i) **Collaboration avec TEFO asbl** : organisation d'une formation de remise à niveau, préparatoire à l'entrée en formation qualifiante (renforcement à l'écrit pour les personnes en alphabétisation et initiation au numérique).*
- j) **Collaboration avec EDUC & Form asbl** : organisation d'un module d'initiation au numérique et à l'utilisation de la tablette numérique*
- k) **Collaboration la Maison de Quartier Helmet** : pour la dispense des modules de FOCI en français facile*

Autres collaborations : nos pouvoirs subsidiant (Ville de Bruxelles et ses services, la COCOF), le CPAS de Bruxelles ; le CRACS/CBAI (formation continue des formateurs à la citoyenneté, évaluation du parcours d'accueil, Rapport de recherche annuel qui porte en 2022 sur l'articulation entre le parcours d'accueil et l'installation des personnes primo-arrivantes) la concertation locale (communale) de la Ville de Bruxelles