

VIA ASBL

Rapport d'activités 2016



**BUREAU D'ACCUEIL
POUR PRIMO-ARRIVANTS**

Table des matières

Le public.....	3
Votre travail - Les bilans sociaux.....	8
Votre travail - Les bilans linguistiques.....	9
Votre travail - Les modules Droits et Devoirs :	12
Votre travail - Les conventions.....	17
Votre travail - Les formations citoyennes	18
Les formations linguistiques.....	20
Votre travail - L'accompagnement individuel.....	21
Les réseaux.....	24
L'interprétariat et la question des langues.....	25
Moyens, ressources et besoins	27

Le public

- 1) Les deux implantations de VIA ont ouvert leur porte au public le 23 mars 2016. Il s'agit donc des données pour 9 mois d'activité.
- 2) Au cours de l'année 2016 (9 mois), combien de dossiers avez-vous admis et traités ? Pour rappel, un dossier est considéré comme traité à partir du moment où les deux bilans (social et linguistique) ont été réalisés.

	Nombre de dossiers admis	Nombre de dossiers traités
Hommes	375	264
Femmes	268	183
Total	643	447

- 3) Au cours de l'année 2016 (9 mois), combien d'attestations ont-elles été délivrées ?

	Attestations volet primaire	Attestations volet secondaire
Hommes	241	4
Femmes	166	4
Total	407	8

- a. Au cours de l'année 2016 (9 mois), avez-vous du refuser la prise en charge de personnes ?

- Si oui, cochez dans le tableau, les cases correspondantes aux situations rencontrées :

	Non	Oui – Entre 1 et 9 personnes	Oui – Entre 10 et 19	Oui – Entre 20 et 29	Oui – Entre 30 et 39	Oui – Entre 40 et 49	Oui – Plus de 50
Parce que ne respectant pas les conditions d'accès :							X
Ne disposant d'aucun titre de titre de séjour							X
Ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois		X					
Etant installée en Belgique depuis plus de trois ans							X
Résidant en dehors de la RBC		X					
Agée de moins de 18 ans				X			
Parce que votre offre était saturée	X						
Parce que leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre développée							X

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

- Connaissances du néerlandais et souhait de pouvoir suivre le parcours en néerlandais
 - Personnes qui veulent suivre des cours de français ou de citoyenneté uniquement et qui n'étaient pas prêtes à faire tout le volet 1
 - Travail en coupé le matin et reprise le soir (pas d'horaire adapté chez VIA durant l'après-midi)
 - Travail avec des horaires irréguliers (présence à toutes les séances impossible)
 - Répartition géographique des écoles de français (trop loin du domicile)
 - Belges d'origines diverses qui souhaitaient faire un parcours d'intégration.
 - Personnes qui viennent surtout pour le français et qui ont un niveau supérieur à l'A2
- Au total, combien de personnes n'ont-elles pu être prises en charge (meilleure estimation possible) ?

Nous estimons entre 400 et 600 personnes.

- b. Avez-vous (le cas échéant à l'aide d'autres moyens financiers que ceux alloués par la CCF) proposé une prise en charge ?

		Non	Oui – Entre 1 et 24 personnes	Oui – Entre 25 et 49	Oui – Entre 50 et 74	Oui – Entre 75 et 99	100 et plus
A un public primo-arrivant (au sens du décret du 18/7/2013) supplémentaire (>2000)		X					
A des personnes	Ne disposant d'aucun titre de titre de séjour			X			
	Ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois	X					
	Etant installées en Belgique depuis plus de trois ans		X				
	Résidant en dehors de la RBC	X					
	Agées de moins de 18 ans		X				
	Autres raisons	X					
Différent de celui prévu dans le cadre du parcours d'accueil tel que défini par la Cocof	X						

Remarque pour les personnes ne disposant pas d'un titre de séjour de plus de trois mois : ces personnes ne disposaient pas encore leur titre lors de l'inscription, mais ont été prises en charge car elles allaient le recevoir prochainement.

Remarque pour les personnes de moins de 18 ans : ces personnes ont été prises en charge car elles allaient devenir majeures prochainement.

c. Description du public accueilli dans le cadre du parcours d'accueil CCF (public admis) :

	Hommes	Femmes	Total
UE15 (sans Belgique)	10	12	22
UE13	3	10	13
Turquie	4	3	7
Reste de l'OCDE	1	0	1
Reste de l'Europe	7	6	13
Afrique subsaharienne	21	54	75
Afrique du Nord	29	60	89
Amérique latine	13	8	21
Moyen-Orient	283	96	379
Autre (Asie, Océanie)	10	13	23
Total	381	262	643

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

La grosse majorité du public primo-arrivant accueilli est d'origine syrienne et irakienne (ont fui leur pays en guerre et demandé l'asile en Belgique). Cette répartition étant liée à l'actualité géopolitique, nous sommes conscients qu'elle est susceptible d'évoluer.

Adaptations face à cette réalité : réalisées au niveau de l'accueil, de l'accompagnement et de la mise en place des modules d'informations et de la formation citoyenne. Nous avons dû rapidement recruter du personnel parlant l'arabe, et nous avons constaté que les services d'interprétariat social n'étaient pas en capacité de nous fournir des services en arabe oriental aussi rapidement et régulièrement que nous en avons besoin (personnel non disponible vu la forte demande).

	Hommes	Femmes	Total
18-29 ans	168	99	267
30-44 ans	156	126	282
45-64 ans	49	43	92
65-79 ans	2	0	2
80 ans et +	0	0	0
Total	375	268	643

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

Non

	Hommes	Femmes	Total
Employé / Indépendant	28	13	41
Travailleur non rémunéré	1	1	2
Elève / Etudiant	2	4	6
Chômeur indemnisé	6	3	9
Allocataire RIS	209	93	302
Allocataire ERIS	25	4	29
Pensionné / Pré-pensionné	1	0	1
Incapacité de travail	3	0	3
Au foyer	10	71	81
Interruption totale de carrière	0	0	0
Autre	79	90	169
Total	364	279	643

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

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

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

	Hommes	Femmes	Total
Carte A	82	80	162
Carte B	242	91	333
Carte F	19	54	73
Carte H	0	0	0
Annexe 19ter	0	0	0
Annexe 15	2	2	4
Carte Orange	11	4	15
Carte E	9	22	31
Annexe 19	1	3	4
Inconnu	9	12	21
Total	375	268	643

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

Non

	Hommes	Femmes	Total
Auderghem	1	0	1
Anderlecht	33	18	51
Berchem	3	0	3
Bruxelles	41	23	64
Etterbeek	16	8	24
Evere	12	7	19
Forest	6	4	10
Ganshoren	0	4	4
Ixelles	17	8	25
Jette	11	6	17
Koekelberg	9	14	23
Molenbeek	63	72	135
Saint-Gilles	6	5	11
Saint-Josse	16	16	32
Schaerbeek	127	80	207
Uccle	9	1	10
Watermael	0	0	0
Woluwe-Saint-Lambert	2	1	3
Woluwe-Saint-Pierre	3	1	4
Total	375	268	643

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

Nos bureaux étant situés sur les communes de Molenbeek et Schaerbeek, nous accueillons principalement un public issu de ces deux communes.

- d. Comment le public a-t-il pris connaissance de votre offre ? Répondre en nombre de dossiers

	Dossiers admis	Dossiers refusés
Ancien participant	14	0
Bouche à oreille / Famille	234	25
Sensibilisation par votre BAPA	19	3
Autre opérateur associatif	220	42
Administration communale	24	4
CPAS	69	3
Internet	10	3
Autres	53	34

- e. Quelles étaient les objets des demandes initiales – déclarées - du public à s'adresser à votre BAPA et à participer au parcours d'accueil : classer les propositions par ordre d'importance (1 = le plus fréquent, 2 = très fréquent, etc..... 0 = jamais)

Volonté de mieux connaître la société d'accueil	4
Obtenir l'accès à un cours de langue	1
Résoudre une problématique sociale particulière	2
Obtention de la nationalité	3
Exigence d'un CPAS	5
Démarches auprès d'un employeur	0
Autre	6

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 :

Résoudre une problématique sociale particulière : il s'agit souvent du logement, de la scolarité, de la santé et de la situation financière.

Autre : il s'agit principalement de recherche d'emploi

Remarque au sujet de la recherche d'un cours de français : c'est souvent la motivation première exprimée par le bénéficiaire. Toutefois, cette demande peut être liée à une exigence du CPAS (obligation de suivre un certain nombre d'heures de cours).

- f. Identifiez-vous des éléments, ne dépendant pas de vous, qui compliquent l'accès au parcours ? Si oui, lesquels ?

1/ La problématique de l'accueil de la petite enfance est un élément qui complique l'accès au parcours.

2/ La trop faible connaissance de l'existence des BAPA par les communes et CPAS (hormis ceux de Schaerbeek et Molenbeek, partenaires du projet), malgré une démarche proactive du BAPA. Nécessité de développer une stratégie régionale en vue de, par exemple, systématiser l'information de l'existence des BAPA lors de l'inscription au service population.

Votre travail - Les bilans sociaux

g. Combien de bilans sociaux avez-vous réalisés en 2016 ?

	Nombre de bilans réalisés
Hommes	241
Femmes	166
Total	407

Remarque : Etant donné que nous n'avons pas le nombre de bilans sociaux réalisés (donnée non disponible dans l'application à l'époque), nous nous sommes basés sur le nombre de volet primaire réalisés.

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

- nombre d'entretiens : 1 à 2
- nombre moyen d'heures par bilan social : 1h

i. Quels sont les besoins en accompagnement qui apparaissent le plus fréquemment suite à la réalisation des bilans ?

- Problème de logement
- Situation financière et professionnelle
- Problèmes liés à la santé
- Recherche d'établissements scolaires/garde d'enfants
- Suivre une formation / reprendre des études
- Validation des compétences / équivalence diplômes
- Procédures administratives
- Procédure de regroupement familial

j. 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.) ?

- Compréhension des démarches administratives diverses ainsi que des documents reçus par différentes administrations.
- Orientation vers les bons interlocuteurs
- Contacts avec d'autres intervenants afin de faciliter les démarches
- Recherche de solutions dans les besoins d'accompagnements cités ci-dessus.

Votre travail - Les bilans linguistiques

k. Combien de bilans linguistiques avez-vous réalisés en 2016 ?

	Nombre de bilans réalisés
Hommes	241
Femmes	166
Total	407

Remarque : Etant donné que nous n'avons pas le nombre de bilans linguistiques réalisés (donnée pas disponible dans l'application à l'époque), nous nous sommes basés sur le nombre de volet primaire réalisés.

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

- nombre d'entretiens : 1
- nombre moyen d'heures par bilan social : 1h

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

Alpha oral A1.1	140 personnes
Alpha oral A1.2	46 personnes
Alpha écrit A1.1	28 personnes
Alpha écrit A1.2	28 personnes
Alpha écrit A2	27 personnes
FLE A – A1.1	118 personnes
FLE A – A1.2	49 personnes
FLE A – A2	49 personnes
FLE B – A1	98 personnes
FLE B – A2	60 personnes

Remarque : Nous comptabilisons 21 personnes niveau au-delà A2. Nous manquons de données pour 157 dossiers.

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

- Difficultés pour les accompagnateurs d'acquérir l'expérience nécessaire en plus de la formation théorique donnée. En effet, les accompagnateurs ne sont pas professionnels en la matière et ne sont donc pas conscients de toutes les nuances de cette matière.
- Difficultés d'appliquer un cadre de référence européen avec un public non européen, ayant d'autres réalités d'apprentissage (par exemple : les niveaux de diplômes ne correspondent pas au cadre européen).

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

Oui, les explications relèvent des deux difficultés mentionnées ci-dessus.

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

		Non	Si oui, précisez le nombre de participants concernés ¹	Quelles sont les filières concernées ?
délais très / trop long car manque de place			1	ALPHA
absence d'une offre de formation à proximité du lieu de résidence des participants			4	ALPHA
absence d'une offre de formation selon des modalités convenant aux participants	Volume Horaire		3	FLE
	Horaires		2	FLE
Demandes spécifiques des participants		X		

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

Non, malgré la demande de certains bénéficiaires et de certains opérateurs linguistiques d'avoir plus de mixité de genre et d'origine dans les groupes. Dans le cadre du dispositif actif, cela paraît infaisable car les groupes sont constitués par les 16 accompagnateurs et par l'autre BAPA. Aucun n'a une vue sur le profil des autres personnes inscrites.

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

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

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

¹ S'il n'est pas possible de dénombrer les situations, indiquez un ordre de grandeur

- Avez-vous des éléments d'explications ?

Oui :

- Beaucoup de participants ont décliné l'offre de cours de langue chez VIA car ils suivaient déjà des cours de français auprès d'un autre organisme et en étaient satisfaits.
- Autres raisons : développées dans la question r. Ainsi que pour des raisons de disponibilités (garde d'enfants, travail,...)

- t. Combien de travailleurs sociaux réalisent-ils les bilans linguistiques ? Ont-ils suivis des formations, si oui, lesquelles ?

Les 14 accompagnateurs sociaux ainsi que les 2 coordinateurs réalisent des tests de positionnement. Pour cela, deux formations ont été suivies par tout le staff : une première formation FLE avec Wivine Drèze de Lire et Ecrire (deux après-midi en avril) et une deuxième formation ALPHA également chez Lire et Ecrire (deux journées en juin).

Nous avons aussi bénéficié de soutien et de conseils de la part de certains opérateurs linguistiques.

- u. Les textes légaux prévoient des échanges d'informations concernant les bénéficiaires entre BAPA et opérateurs de formation linguistique. De votre point de vue, comment se sont passés ces échanges au cours de l'année écoulée ?

Il a fallu un certain temps d'ajustement, notamment car BAPA et opérateurs ont dû apprendre à se connaître mutuellement (comprendre les spécificités et la façon de travailler de chacun).

- v. Quelle est votre évaluation de la collaboration nécessaire entre BAPA et opérateurs linguistiques ? Identifiez-vous des éléments pouvant améliorer la coordination entre vous et les opérateurs linguistiques ?

Une centralisation des échanges entre la COCOF, le BAPA et les opérateurs linguistiques est nécessaire et se met en place progressivement.

Une formalisation des modalités de communication et de collaboration reste à faire (limiter nombre d'interlocuteurs ; améliorer le transfert d'informations au sujet de l'annulation de cours, présence ou absence des participants, réussite du module ou doublement, etc.).

D'autres difficultés rencontrées sont également énoncées dans la question 48 « Formations linguistiques ».

Votre travail - Les modules Droits et Devoirs :

w. Complétez le tableau suivant :

	Date de début	Nombre de journées	Nombre de participants	Langue du module	Assuré par : A = un travailleur du BAPA ; B = deux travailleurs du BAPA dont un assurant l'interprétariat ; C = un travailleur du BAPA et un interprète externe	Horaires : jour ou décalé
Module 1	10/05/2016	4	2	Arabe maghrébin	A	Jour
Module 2	17/05/2016	4	4	Arabe classique	A	Jour
Module 3	31/05/2016	3	1	Italien	A	Jour
Module 4	06/06/2016	4	6	Français	A	Jour
Module 5	10/06/2016	4	3	Arabe classique	A	Jour
Module 6	20/06/2016	4	4	Espagnol	A	Jour
Module 7	27/06/2016	4	6	Arabe classique	A	Jour
Module 8	27/06/2016	4	2	Français	A	Jour
Module 9	07/07/2016	3	6	Français	A	Décalé
Module 10	11/07/2016	3	6	Peul	A	Jour
Module 11	11/07/2016	4	4	Anglais	A	Jour
Module 12	13/07/2016	3	3	Roumain	C	Jour
Module 13	13/07/2016	3	9	Arabe oriental	A	Jour
Module 14	19/07/2016	3	1	Polonais	C	Décalé
Module 15	25/07/2016	4	2	Dari	C	Jour
Module 16	17/08/2016	3	5	Français	C	Jour
Module 17	22/08/2016	3	1	Rif	A	Jour
Module 18	22/08/2016	3	4	Anglais	A	Jour
Module 19	22/08/2016	4	22	Arabe oriental	A	Jour
Module 20	29/08/2016	3	2	Turc	A	Jour
Module 21	30/08/2016	4	5	Français	A	Décalé
Module 22	31/08/2016	3	18	Arabe oriental	A	Jour
Module 23	06/09/2016	3	4	Arabe maghrébin	A	Jour

Module 24	07/09/2016	3	13	Arabe oriental	A	Jour
Module 25	08/09/2016	4	4	Espagnol	A	Décalé
Module 26	14/09/2016	3	9	Anglais	A	Jour
Module 27	26/09/2016	4	8	Arabe oriental	A	Jour
Module 28	03/10/2016	4	21	Arabe oriental	A	Jour
Module 29	03/10/2016	4	2	Albanais	A	Jour
Module 30	03/10/2016	4	14	Français	A	Jour
Module 31	04/10/2016	4	3	Espagnol	A	Jour
Module 32	10/10/2016	3	14	Arabe oriental	A	Décalé
Module 33	11/10/2016	4	16	Arabe maghrébin	A	Jour
Module 34	11/10/2016	4	2	Peul	A	Jour
Module 35	17/10/2016	4	13	Arabe oriental	A	Jour
Module 36	17/10/2016	4	7	Français	A	Jour
Module 37	18/10/2016	3	2	Afar	C	Jour
Module 38	24/10/2016	3	1	Polonais	C	Jour
Module 39	24/10/2016	4	9	Arabe magrébin	A	Jour
Module 40	25/10/2016	3	1	Dari	C	Jour
Module 41	31/10/2016	4	10	Français	A	Jour
Module 42	31/10/2016	4	28	Arabe oriental	A	Jour
Module 43	07/11/2016	4	5	Turc	A	Jour
Module 44	07/11/2016	3	4	Arabe maghrébin	A	Jour
Module 45	14/11/2016	4	23	Arabe oriental	A	Jour
Module 46	14/11/2016	4	3	Italien	A	Jour
Module 47	21/11/2016	4	2	Rif	A	Jour
Module 48	22/11/2016	3	4	Français	A	Décalé
Module 49	28/11/2016	4	6	Albanais	A	Jour
Module 50	28/11/2016	4	2	Anglais	A	Jour
Module 51	5/12/2016	4	6	Arabe Maghrébin	A	Jour
Module 52	6/12/2016	3	11	Pashto	C	Jour

Module 53	12/12/2016	3	2	Urdu	C	Jour
Module 54	12/12/2016	4	25	Arabe oriental	A	Jour
Module 55	12/12/2016	4	4	Espagnol	A	Jour
Module 56	27/12/2016	4	17	Arabe oriental	A	Jour

- x. D'un point de vue pédagogique, quelle serait la taille optimale d'un groupe ? Pour quelles raisons ?

Un groupe de 15 personnes nous semble optimal, pour que chaque participant(e) ait le temps de s'exprimer et de poser ses questions, et pour favoriser l'interactivité dans le groupe. Il nous semble important que les participant(e)s se sentent bien accueilli(e)s car il s'agit de la première activité collective du parcours d'accueil, celle qui leur donnera envie de continuer.

- Le cas échéant expliquez les raisons de la différence entre cette situation idéale et ce que vous avez réellement mis en œuvre

Nous avons eu des groupes de 35 personnes car il y avait une demande très importante en arabe oriental et, nos ressources humaines et budgétaires étant limitées, nous ne pouvons pas organiser davantage de formations.

Nous avons parfois eu de très petits groupes car il y avait trop peu de demandes dans certaines langues et que nous ne voulions pas que les personnes attendent trop longtemps (parfois plus de 3 mois) avant de pouvoir entamer le volet 2 de son parcours. Nous rappelons ici, que le décret impose de donner ces modules dans une langue comprise par la personne.

- y. Dans sa construction pédagogique, le module D&D constitue-t-il un contenu informatif à part entière ou est-il une introduction au module Citoyenneté ? Si oui, expliquez comment les contenus de chacun de ces modules sont articulés.

Il s'agit d'un module informatif à part entière au niveau du contenu.

Par contre, nous utilisons le même genre de techniques pédagogiques que pour la formation en citoyenneté ; le module droits et devoirs donne donc aux participant(e)s une bonne idée de ce que pourra être cette formation.

- z. Avez-vous utilisé des outils complémentaires (films, e-learning, etc.) ou des supports pédagogiques spécifiques dans le cadre de ces modules ? Si oui, décrivez brièvement ces outils et l'utilisation que vous en avez fait.

Nous utilisons des techniques interactives qui permettent une co-construction des savoirs. Exemples d'outils utilisés tout au long des modules :

	Description	Utilisation
Outil 1	photo-langages	Favorise la communication et l'échange d'idées, quel que soit le niveau de langue des participant.e.s
Outil 2	Brainstormings	Permet de rassembler les idées et de donner la parole à tous ;

		particulièrement utile lorsque la taille du groupe est importante
Outil 3	Echanges d'expérience	Permet de « briser la glace » lors de l'introduction et d'avoir une idée plus précise des acquis de chacun

- aa. Selon vous, comment les bénéficiaires perçoivent-ils initialement ces modules (exemple : opportunité d'information, contrainte, passerelle vers le volet secondaire, etc.)

La majorité des bénéficiaires viennent surtout pour suivre des cours de langue. Certains viennent également pour la formation à la citoyenneté et doivent suivre les modules droits et devoirs avant. Pour certains, ces modules sont donc une passerelle vers le volet secondaire (donc une contrainte). Néanmoins, dès la fin de la première séance, ils manifestent généralement de l'enthousiasme, et l'envie de revenir pour les séances suivantes.

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

Nous l'avons évalué oralement lors des premières formations, et depuis peu, nous l'évaluons systématiquement par un petit formulaire écrit dans la langue du bénéficiaire.

Les retours sont très positifs : les participants disent apprendre beaucoup de choses qui leur seront utiles dans leur vie quotidienne. De plus, ils sont contents de la convivialité et des liens qu'ils créent entre eux.

Nos deux bémols seraient :

- Le contenu intéresse parfois un peu moins les bénéficiaires jeunes (18-19 ans) qui vivent avec leurs parents, car ils s'occupent peu de choses pratiques (comme le logement, les questions de santé...).
- Nous avons aussi parfois des bénéficiaires qui ont déjà suivi la formation d'intégration sociale de BON et pour qui les modules droits et devoirs représentent des redondances.

- cc. 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 ?

L'état de connaissance et des besoins de nos bénéficiaires varie beaucoup d'un groupe à l'autre. En général, dans les groupes en français, il y a déjà de bonnes connaissances de la Belgique et les besoins se concentrent sur la mise à l'emploi, les questions de logement et la compréhension du système scolaire pour les parents. Dans les autres groupes, les connaissances de la Belgique sont généralement moindres et les besoins plus importants dans tous les domaines.

La mobilité est le thème qui intéresse le moins les participants. L'emploi, le logement et la santé sont les thèmes par rapport auxquels ils manifestent généralement le plus de motivation.

Nous travaillons également sur les normes sociales et juridiques et sur la constitution, thèmes pour lesquels les participants ont peu de questions a priori mais qu'ils apprécient généralement beaucoup car ils suscitent beaucoup de discussions et leur permettent de mieux comprendre la société belge.

dd. En moyenne, quel est le temps nécessaire entre le 1^{er} accueil et le module D&D ?

Cela reste très variable en fonction des langues comprises, en moyenne : de deux semaines à deux mois

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

Nous les adaptons aux langues parlées, en prévoyant des modules dans les langues qui nous sont demandées. Si aucun membre de l'équipe VIA ne peut assurer le module dans ces langues, nous faisons appel à des interprètes du SETIS ou de Bruxelles Accueil.

En ce qui concerne le niveau de scolarité des participants, nos groupes sont disparates mais nous essayons d'être attentifs aux différents niveaux, et nos outils pédagogiques nous permettent de nous adapter (ils sont très visuels et nous permettent d'aller plus ou moins en profondeur selon le groupe).

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

Il s'agit surtout de difficultés de planification. Cette formation doit être organisée rapidement après l'inscription des participant(e)s pour qu'ils/elles puissent commencer le volet 2. Les demandes dans les différentes langues arrivent au compte-gouttes et ce n'est pas toujours facile d'y répondre dans les plus brefs délais (si possible, nous évitons les trop petits groupes).

Votre travail - Les conventions

gg. Combien de conventions ont-elles été signées ?

	Nombre de conventions proposées	Nombre de conventions signées	Nombre de conventions refusées
Hommes	244	244	0
Femmes	160	160	0
Total	404	404	0

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

Les conventions n'ont pas été modifiées en tant que telles, mais les annexes de la convention le sont souvent en fonction de :

- du non suivi ou de la non réussite du module planifié initialement (doublement)
- changement de disponibilité de la personne
- modules non encore programmés dans l'application

ii. Avez-vous constaté des abandons entre le volet primaire et la signature de la convention ? Si oui, avez-vous des éléments d'explication sur ces situations ?

Non

jj. Décrivez le contenu des conventions signées :

	Présent dans....conventions	Absent dans....conventions	Total des conventions signées
Module citoyenneté	389	15	404
Formation linguistique	320	84	404
Accompagnement individuel	401	3	404
Orientation ISP	380	24	404

Votre travail - Les formations citoyennes

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

	Date de début	de Nombre de journées	de Nombre de participants	de Langue du module	du Horaire : jour ou décalé
Module 1	05/09/2016	15	6	Français	Jour
Module 2	17/10/2016	20	19	Arabe classique	Jour
Module 3	14/11/2016	16	10	Anglais	Jour
Module 4	21/11/2016	16	18	Arabe oriental	Jour
Module 5	22/11/2016	17	10	Français	Décalé
Module 6	12/12/2016	13	16	Arabe oriental	Jour

ll. Avez-vous (pour les modules dispensés par votre personnel) sollicité des interventions externes ? Si oui, sur quels aspects ?

Oui :

- La cellule énergie du CPAS de Molenbeek sur l'énergie
- Le centre d'appui à la médiation de dettes sur l'économie familiale
- Le CIRE sur le droit des étrangers (module qui, depuis 2017, est pris en charge par des accompagnateurs sociaux de VIA)
- Bruxelles Formation (et les missions locales de Schaerbeek et Molenbeek depuis 2017) sur l'emploi
- Alterbrussels pour la visite du musée BelVue (sur l'Histoire de la Belgique, la démocratie, le pluralisme...)
- Le service médiation de la commune de Schaerbeek et le service patrimoine (pour la démocratie locale, les services communaux, la visite du bâtiment).

mm. Combien de formations ont-elles été dispensées via **convention avec un externe** ?
Aucune

	Date de début	de Nombre de participants de votre BAPA	de Langue du module	du Nom du partenaire	du Convention rémunérée ?
Module 1	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Module 2					

nn. Les contenus, tels que définis dans l'arrêté d'exécution, vous semblent-ils répondre aux demandes et besoins des bénéficiaires ? Si non, quels sont les contenus qui gagneraient à être abordés / supprimés ?

Nous avons ajouté un module sur l'économie familiale (comment gérer son budget, faire des économies, réfléchir à sa consommation) et un module sur l'énergie (comment diminuer sa consommation d'eau, gaz, électricité, comprendre ses factures...).

Nous avons également ajouté un module sur la culture et les loisirs, et un autre module sur l'interculturel (mieux comprendre la culture belge, ses valeurs, etc.). Ces modules

nous semblent importants car les bénéficiaires y expriment des difficultés qu'ils rencontrent dans leur processus d'adaptation en Belgique. La discussion leur permet de donner du sens à certaines choses qu'ils ne comprennent pas, de mieux les accepter, et donc de se sentir mieux dans la société belge.

- oo. Dans le cas où vous avez dispensé des modules en interne, 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 ?

Le nombre d'heures semble plutôt adapté pour nos bénéficiaires.

Nous organisons généralement la formation soit en matinée soit en après-midi.

Lors de l'évaluation finale, plusieurs participant(e)s ont exprimé le regret que la formation n'ait pas été plus longue, mais la plupart semblent satisfait(e)s du nombre d'heures.

- pp. Dans le cas où vous avez dispensé des modules en interne, quelle est l'évaluation de vos formateurs relative au nombre d'heure (50h) prévue par l'arrêté du point de vue du rythme pédagogique qu'il impose ?

Les formateurs trouvent souvent que la formation est juste un peu trop courte, mais 50 heures permettent déjà d'aborder une grande diversité de thèmes (les thèmes cités dans le décret y sont en tout cas) et de créer une vraie cohésion de groupe.

- qq. Quels outils et supports spécifiques avez-vous utilisés lors des modules dispensés par un membre de votre personnel ?

Les supports et outils sont très diversifiés : photo-langages, travaux en sous-groupes, capsules vidéos, jeux pédagogiques, présentations interactives avec powerpoint, activités créatives et artistiques, etc.

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

Il est difficile de répondre au nombre important de demandes pour les formations en langue arabe. Par contre, les groupes en anglais sont jusqu'ici, difficiles à remplir. De plus, il y a une série de langues pour lesquelles nous avons un certain nombre de demandes mais pas suffisamment pour former un groupe (dari, espagnol, turc...).

- ss. Dans le cas où vos formateurs ont suivi une formation de formateurs, leurs attentes ont-elles été rencontrées ? Si non, quelles sont ces attentes ?

Oui, si ce n'est que certains thèmes présents dans le programme n'ont pas été abordés (marché de l'emploi, participation citoyenne...) lors de la formation de formateurs. De plus, une formation continue serait très utile, pour échanger sur les difficultés rencontrées.

Les formations linguistiques

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

Oui :

- Au départ, l'information au sujet de l'absence, la présence, l'échec ou la réussite des modules ne parvenait pas au BAPA. Les accompagnateurs sociaux du BAPA prenaient donc contact directement avec les opérateurs afin de voir ce qu'il en était. Certains opérateurs étaient mal à l'aise et interprétait cela comme une forme de contrôle envers les participants.
- Lorsque les informations étaient transmises au BAPA, cela était souvent tardif et il fallait rapidement faire des rectifications (par exemple, une personne qui a échoué ; annulation de son inscription au niveau supérieur qui débute prochainement)
- Discussions et parfois désaccord avec le résultat des tests de positionnement réalisés par les accompagnateurs sociaux du BAPA : remise en question du module pressenti.
- Disparité des méthodologies et dans l'interprétation du contenu des niveaux : absence d'outils et de méthodologie communes chez les opérateurs linguistiques.
- Difficulté d'identifier le rôle de chacun dans le suivi des bénéficiaires.
- Problème de transmission des informations entre organismes et au sein de l'organisme (circulation de l'information)
- Opérateurs linguistiques qui venaient régulièrement vers le BAPA pour nous faire part de problèmes divers (lourdeur des horaires, constitution des groupes, niveaux des personnes)

Votre travail - L'accompagnement individuel

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

Distinction entre deux profils de bénéficiaires :

- Rôle de l'accompagnateur : personne-relais et coach :

Les « bénéficiaires ancrés » sont présents depuis un petit temps, même quelques mois déjà. Ils disposent d'un début de réseau et de liens sociaux plus ou moins forts et/ou établis. Avec eux, il faut généralement un petit tour d'horizon : Que connaissent-ils ? Que reste-t-il à faire ? De quoi leur environnement de vie se compose-t-il ? Avec ceux qui sont plus autonomes, nous faisons le point sur leurs démarches et l'état d'avancement des procédures.

- Rôle de l'accompagnateur : Accompagnement social et administratif

Concerne surtout les bénéficiaires arrivés récemment. Et ce, afin de stabiliser les besoins vitaux (logement, santé...) afin de pouvoir entamer le parcours sereinement.

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

Dans la mesure du possible, nous réorientons vers des organismes spécialistes (plutôt que vers des organismes généralistes) des questions sociales.

Il est important de préciser que le référent prend toujours contact personnellement avec le service et s'assure que le service à la solution pour la personne.

Aperçu d'opérateurs vers lesquels le public est réorienté (liste non exhaustive) :

- ISP : missions locales, ACTIRIS, pôle emploi CPAS, Duo for a job...
- Aide socio-juridique : ADDE, CIRE, les Amis d'Accompagner, Infor Droits, l'Atelier des Droits sociaux...
- Logement : Union des locataires/cellule logement des communes, agences immobilières sociales...
- Enseignement/formation : services communaux de médiation scolaire, Solidarité Savoir, Bruxelles Formation, ...
- CONVIVIAL
- Équivalence de diplôme : CIRE,...
- Travailleurs sociaux de rue
- [...]

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

Non applicable : les huit parcours réalisés sur les 9 mois de 2016 ne permettent pas de donner une moyenne.

xx. L'accompagnement se réalise-t-il de façon pro-active (i.e. vous prenez contact avec le bénéficiaire pour évaluer avec lui l'avancement de ses démarches) ou réactive (i.e. vous répondez aux sollicitations du bénéficiaire) ?

Les deux

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

Jeune d'origine afghane, qui n'était pas en demande d'un accompagnement social approfondi, mais qui est arrivé très renfermé, sans connaissance aucune du français et qui a demandé un soutien pour trouver un cours de langue. Son référent a pu rapidement l'orienter vers un cours de français où il s'est très vite senti à l'aise, et l'a revu à la fin du premier module transformé ! Souriant, confiant, détendu. Parlant français suffisamment pour se faire comprendre sans interprète.

Ne trouvant pas de cours de français organisé prochainement pour le niveau suivant, son référent l'orienté vers une formation proposée par la Mission locale de Schaerbeek, dont il venait juste de recevoir l'information. L'objectif de cette formation est de préparer à la validation de compétences en mécanique, en proposant un cours de français permettant d'acquérir le vocabulaire spécifique à ce domaine, et des stages. Il a été accepté pour suivre cette formation, et est ravi ! Son référent a reçu des échos très positifs de la mission locale. Le jeune est très motivé, et même si le français est encore un peu limité, il est très volontaire, et cette formation peut vraiment déboucher sur un travail. Son référent est très content pour ce jeune, qu'il a vraiment vu se transformer, s'épanouir.

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

Jeune Syrien de 19 ans, seul ici, venant d'un centre de demandeurs d'asile en Flandre. Il avait commencé à apprendre le néerlandais et était fort aidé, tant concrètement qu'affectivement par son assistante sociale dans le centre.

Son référent à VIA l'a d'abord accompagné dans ses démarches (changement d'adresse, contacts avec le CPAS, avec la mutuelle, ...).

Il a commencé des cours de français, mais avait du mal à accepter les méthodes pédagogiques proposées (jeux, chansons, partage d'expériences...). Il « sabotait » le cours, malgré sa grande envie d'apprendre au plus vite le français pour avancer. Il a fini par arrêter.

Il arrivait chaque fois chez son référent à l'improviste, très agité, avec une nouvelle problématique, et repartait apaisé. Mais cela était très éphémère.

Un jour son référent ne l'a plus vu et il a téléphoné pour dire qu'il était reparti en Flandre, qu'il pensait qu'il se sentirait mieux là, qu'il parlait déjà néerlandais et qu'il aurait plus facile à s'intégrer. Par ailleurs, il se sentait perdu à Bruxelles, ville trop grande et avec une population arabophone trop importante, ce qui selon lui l'empêchait de parler français.

Son référent a le sentiment que le problème dépassait le type d'accompagnement que l'on peut offrir à VIA. Ce jeune était en grand mal-être par rapport à son séjour ici, sa solitude ici sans sa famille. Tout ce qui pouvait lui être offert, il le « sabotait », tout en étant pourtant en demande d'aide.

Et il vivait très mal tous les « petits » échecs qu'il rencontrait, et l'aide que l'on pouvait lui apporter, il n'arrivait pas à la prendre.

aaa. Décrivez – pour un domaine d'accompagnement au choix – comment se réalise l'accompagnement

Accompagnement démarches socio-administratives de base (indispensable pour que le bénéficiaire puisse poursuivre le parcours en toute sérénité).

Prenons l'exemple d'une jeune maman italienne, d'origine marocaine, en Belgique depuis 7 mois, avec une carte E de 5 ans, qui vit dans un logement insalubre :

- Soutien dans les démarches administratives pour obtenir les allocations familiales pour sa petite fille de 2 ans
 - Soutien dans les démarches administratives pour obtenir le statut BIM à la mutuelle
 - Soutien pour l'aider à remplir sa déclaration d'impôts
 - Soutien pour trouver une crèche puis une école pour sa petite fille
 - Inscription dans un cours de français.
- Réorientation vers la cellule logement de sa commune pour son problème de logement insalubre. Dans ce cas, le référent prend contact personnellement avec le service et s'assure que le service a la solution pour la personne.

Les réseaux

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

Oui :

- Rencontre et présentation des équipes ; visite des différents bureaux d'accueil
- Alimentation de l'autre BAPA sur nos bonnes pratiques et nos outils/notre méthodologie.

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

Oui :

- Avec les Amis d'accompagner afin d'accompagner nos bénéficiaires dans d'autres services.
- Avec les SETIS et BRUXELLES ACCUEUIL dans le cadre des besoins importants en traduction et interprétation
- Avec BON (beaucoup de rencontre et d'échanges entre équipes sur nos bonnes pratiques et nos outils/notre méthodologie; renvois de bénéficiaires non éligible dans le BAPA)
- Avec CIRE et CONVIVIAL (idem)
- De manière générale et informelle : avec tout le secteur de la cohésion sociale et de l'isp De manière informelle, avec les CPAS dans le suivi des bénéficiaires communs.

ccc. Quels sont les opérateurs vers lesquels vous avez le plus fréquemment (ré)orientés vos bénéficiaires, par exemple dans le cadre de l'accompagnement individuel ?

- CPAS
- Union des locataires/cellule logement des communes
- Services communaux de médiation scolaire, Solidarité Savoir,
- Les services sociojuridiques
- Les service de santé mental
- Missions locales
- Bruxelles Formation, ...
- ACTIRIS
- ADDE
- CIRE
- CONVIVIAL
- Maisons médicales
- [...]

Ceci est une liste non exhaustive ; les partenariats pour la réorientation sont toujours en cours de construction.

L'interprétariat et la question des langues

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

- **Accueil** : toujours réalisé dans une langue de contact comprise par la personne ; réalisé par l'accueillante s'il s'agit d'une langue qu'elle maîtrise ou par un membre de l'équipe (nombreuses langues en interne)
- **Bilan social** : réalisé par le référent dans une langue de contact comprise par la personne, ou en français avec un interprète ou avec un autre membre de l'équipe qui assure l'interprétation
- **Bilan linguistique / Orientation vers l'opérateur de formation linguistique** : réalisé par le référent dans une langue de contact comprise par la personne, ou en français avec un interprète ou avec un autre membre de l'équipe qui assure l'interprétation
- **Droits et devoirs** : réalisé par le formateur dans une langue de contact comprise par la personne, ou en français avec un interprète ou avec un autre membre de l'équipe qui assure l'interprétation
- **Signature de la convention** : réalisé par le référent dans une langue de contact comprise par la personne, ou en français avec un interprète ou avec un autre membre de l'équipe qui assure l'interprétation
- **Module citoyenneté** : réalisé par le formateur dans une langue de contact comprise par la personne, ou en français avec un interprète ou avec un autre membre de l'équipe qui assure l'interprétation
- **Accompagnement individuel** : réalisé par le référent dans une langue de contact comprise par la personne, ou en français avec un interprète ou avec un autre membre de l'équipe qui assure l'interprétation

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

- dans quel type de situation ? Entretiens individuels, Formations Droits Devoirs et modules citoyenneté
- avec quel(s) opérateur(s) ? SETIS, Bruxelles Accueil
- quel est le montant affecté à ce poste de dépense ?

		Interprétariat par déplacement	Interprétariat par téléphone	
SETIS		4.498,00 €	117,00 €	
Bruxelles Accueil		7.494,85 €	452,50 €	
Total		11.992,85 €	569,50 €	12.562,35 €

fff. Avez-vous rencontré des difficultés dans le cadre du recours à l'interprétariat ?

Oui :

- Disponibilité et fiabilité des interprètes (annulation de dernière minute)
- L'interprétariat se joue à trois : le bénéficiaire, le référent et l'interprète (difficulté logistique pour planifier ou en cas d'absence de l'une de ces trois personnes)
- Dans certaines circonstances (entretiens individuels), il est difficile d'avoir recours à l'interprétariat par téléphone).
- Une formation en interprétariat donnée par Bruxelles Accueil a été suivie par l'ensemble du personnel. Les formateurs ont également été formés lors de la FOFOCI (interaction/animation en présence d'un interprète).

Toutefois, l'exercice reste périlleux en présence de grands, voire de très grands groupes (interprétation qui prend énormément de temps ; difficile de donner la parole à tous les participant(e)s et de s'écouter mutuellement avec en même temps une personne qui interprète).

- Une autre difficulté rencontrée est le fait de faire appel à beaucoup d'interprètes différents, avec des prestations plus ou moins bien réalisées (possibilité de demander de travailler avec le même interprète si cela se passe bien ; mais disponibilité parfois limitée, en particulier pour la langue arabe).

Moyens, ressources et besoins

ggg. En 2016, avez-vous bénéficié d'autres ressources que celles allouées par la CCF dans le cadre de son décret relatif au parcours d'accueil ? Si oui, complétez le tableau suivant :

Source	Type + montant estimé	Utilisation
Commune de Schaerbeek	Subvention annuelle (1.400 €)	Hébergement HSS ASBL
Commune de Molenbeek	Subvention annuelle (43.330 €)	Provision pécule de vacances
Innoviris	Montage de projet (1.721 €)	Projet Co-Create : Migrant and Citizens Networks for a resilient Brussels
Innoviris	Montage de projet (2.500 €)	Projet Co-Create : renforcer la « motilité »

hhh. Décrivez la composition de votre équipe au 31/12/2016

Fonction	Diplôme	Formation + expérience utile*	Langues parlées
Directrice	Master Sciences Politiques		EN
Directrice adjointe	Master Sciences Développement		EN/ALL
Responsable admin/fin	Master Sciences Gestion		EN
Coordinatrice Schae	DEUG Littérature		EN/ESP
Coordinateur Mol	Master Sciences Politiques		EN
Secrétaire	CESS		/
Assistante admin.	Bachelier Photographie		EN
Formateur	Graduat rel. publiques		EN/ARABE
Formatrice	Licences philologie et AES		EN/ESP/ARABE
Accueillante Schae	Master admin. éco et sociales		EN/ARABE
Accueillante Mol	Master Droit		EN/ARABE
Accompagnateur social	Bachelier en Droit		PEUL
Accompagnateur social	Licence travail social		DIALECTES AF. OUEST
Accompagnateur social	Bachelier assistant social		SWAHILI
Accompagnateur social	Master en psychologie		ARABE
Accompagnateur social	Master en psychologie		ARABE
Accompagnateur social	Bachelier assistant social		ARABE
Accompagnateur social	Bachelier assistant social		ALBANAIS
Accompagnateur social	Master rel. internationales		ROUMAIN/EN
Accompagnateur social	Master en psychologie		EN
Accompagnateur social	Master anthropologie		EN/ESP
Accompagnateur social	Master sciences sociales		EN
Accompagnateur social	Licence anthropologie		TURC/ARABE
Accompagnateur social	Bachelier assistant social		ESP
Accompagnateur social	Bachelier Histoire et Lettres		EN/ITALIEN

*Question facultative

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

- Mixité des origines : l'équipe de VIA est très multiculturelle (Belgique, France, Italie, Rwanda, Cote d'Ivoire, Sénégal, Guinée, Djibouti, Maroc, Albanie, Turquie, Syrie)
- Mixité des genres : 16 femmes / 9 hommes

jjj. Décrivez les formations suivies par votre équipe ou par certains des membres de celle-ci au cours de l'année 2016

Nom de la formation	Organisme	Période	Fonction des travailleurs de votre BAPA ayant participé à la formation
Approche interculturelle	CBAI	Avril-sept. 2016	L'ensemble du staff (sauf les formateurs)
Test de positionnement FLE	Lire et Ecrire	Avril 2016	L'ensemble du staff (sauf les formateurs)
Test de positionnement ALPHA	Lire et Ecrire	Juin 2016	L'ensemble du staff (sauf les formateurs)
Interprétariat social	Bruxelles Accueil	Juin 2016	L'ensemble du staff
FOFOCI	CBAI	Sept-nov 2016	Formateurs

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

Non. Une démission au sein de l'équipe en 2016

lll. Identifiez-vous des besoins - pouvant améliorer la qualité de votre travail - en termes d'outils (référentiels, tests, supports, etc.) ? Si oui, lesquels ?

Non

mmm. Identifiez-vous des besoins - pouvant améliorer la qualité de votre travail - en termes de formation ? Si oui, lesquels ?

Oui :

- Formation en écoute active
- Formation respect vie privée/confidentialité
- Supervision externe pour permettre aux accompagnatrices et accompagnateurs sociaux de partager les cas difficiles rencontrés

nnn. Présentez un tableau succinct des frais engagés en 2016, en distinguant à tout le moins :

- Les frais de personnel liés au personnel principalement impliqué dans la direction, le secrétariat et la coordination
- Les frais de personnel liés aux travailleurs sociaux principalement engagés dans les missions d'accueil et d'accompagnement individuel
- Les frais de personnel liés aux travailleurs impliqués principalement dans les formations
- Les frais de fonctionnement liés à l'occupation de locaux (loyer ou mensualités de remboursement d'un emprunt)
- Les frais de fonctionnement liés aux charges d'occupation des locaux (assurances, eau, gaz, électricité, téléphonie, etc.)
- Les frais de fonctionnement liés au matériel de bureau, petit matériel et informatique

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

	VIA - Frais de personnel	COCOF - Frais de personnel - direction - secrétariat - coordination	COCOF - Frais de personnel - Accompagnateurs sociaux	COCOF - Frais de personnel - Formateurs
Salaires Bruts	532.543,37 €	219.374,76 €	269.664,57 €	43.504,04 €
Frais de déplacement	15.286,25 €	5.004,11 €	9.755,65 €	526,49 €
Charges patronales	174.215,83 €	71.107,48 €	88.729,86 €	14.378,49 €
Exonération PP	- 1.338,68 €	- 552,11 €	- 677,81 €	- 108,76 €
Chèques-repas	21.153,25 €	6.937,09 €	12.492,26 €	1.723,90 €
TOTAL	741.860,02 €	301.871,33 €	379.964,53 €	60.024,16 €

Les membres du personnel de la direction et du secrétariat étaient déjà sous le payroll de VIA ASBL à partir du 1 janvier 2016. A cela, nous avons également rajouté les frais de personnel des travailleurs qui ont participé au montage du projet.

Les premiers accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux sont entrés en service en date du 14 mars 2016. Une deuxième vague de recrutements a été faite en septembre 2016.

	VIA - Frais de fonctionnement
Activités et animation	8.422,98 €
Locations et charges	159.246,08 €
Frais administratifs	117.382,59 €
Frais de déplacement	335,84 €
Sous-traitance	70.496,17 €
Investissements	48.717,31 €
TOTAL	404.600,97 €

	VIA - Schaerbeek	VIA - Molenbeek	TOTAL
Frais de fonctionnement - loyers	48.792,05 €	38.988,00 €	87.780,05 €

Frais de fonctionnement - charges d'occupation	Eau	Electricité	Mazout	assurances	téléphonies + internet	Taxes	Entretien	TOTAL
	253,36 €	6.241,69 €	3.594,58 €	799,48 €	22.022,61 €	11.444,45 €	35.678,04 €	80.034,21 €

			Petit matériel	Mobilier de bureau	Matériel spécifique	Matériel informatique	TOTAL
Frais de fonctionnement - matériel			10.736,20 €	2.725,87 €	13.668,66 €	11.985,05 €	39.115,78 €

			Impression:	Frais de gestion - secrétariat	Honoraires interprètes - traductions	TOTAL
Frais de fonctionnement - autres			31.485,54 €	8.473,21 €	30.525,85 €	70.484,60 €

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

Non

ppp. Certaines exigences relatives à l'utilisation / justification des subsides ont-elles été compliquées à rencontrer ou ont-elles induits des éléments ne vous permettant pas de travailler de façon optimale ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?

Non