

VIA ASBL

Rapport d'activités 2017



Bureau d'accueil pour primo-arrivants

Rapport d'activités

Ce rapport est à adresser au Collège de la Cocof, à l'Administration et au Centre Régional d'Appui pour le 31 mars 2018

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

Table des matières

Le public.....	4
Les bilans sociaux et l'accompagnement individuel	11
Les bilans linguistiques et les formations linguistiques.....	16
Les modules Droits et Devoirs	22
Les conventions.....	31
Les formations citoyennes.....	33
Les réseaux.....	39
L'interprétariat et la question des langues	41
Moyens, ressources et besoins	44

Le public

- 1) Au cours de l'année 2017, 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	764	684
Femmes	618	546
Total	1382	1230

En 2017, il s'agit de considérer 1382 dossiers admis et 1230 traités, mais également 520 dossiers admis en 2016 et encore actifs. Au 31 décembre 2017, 1804 dossiers sont actifs.

- 1bis) Au cours de l'année 2017, combien de personnes non admises avez-vous reçues ?

Nombre de dossiers non admis	
Hommes	130
Femmes	173
Total	303

Note : Données recueillies par extrapolation des registres d'accueil et données de l'APA.

- 2) Au cours de l'année 2017, combien d'attestations ont-elles été délivrées ?

	Attestations volet primaire	Attestations volet secondaire
Hommes	617	54
Femmes	495	72
Total	1112	126

- 3) Au cours de l'année 2017, 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 :	Ne disposant d'aucun 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 qu'elle était de nationalité belge		X					
Parce que votre offre était saturée		X					
Parce que leurs demandes ne correspondaient pas à l'offre développée		X					
Parce qu'elles étaient déjà inscrites dans un autre BAPA		X					

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

Registres d'accueil des deux antennes, données croisées avec les dossiers créés en 2017 et archivés pour raison de non admission.

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

Plusieurs cas de figure. La personne :

- Souhaite uniquement suivre des cours de français mais pas intéressée par le parcours d'accueil dans sa globalité (notamment volet I).
- Souhaite suivre un module citoyenneté, pour l'acquisition de la nationalité, mais pas dans les conditions (en général plus de 3 ans en Belgique).
- Souhaite suivre le Parcours mais travaille avec des horaires irréguliers (présence à toutes les séances impossible)
- Souhaite avoir un accompagnement social ou juridique.
- Souhaite suivre des cours de néerlandais.
- Souhaite suivre des cours de français, est prête à entamer le parcours, mais a un niveau manifestation supérieur au niveau A2 du CERL.
- Recherche uniquement une orientation socio-professionnelle.

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

303 personnes

Sur base des données des registres d'accueil des deux antennes et des données APA, on estime qu'en moyenne 82% des personnes qui se présentent sur nos antennes sont admissibles dans le parcours.

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

6.1. Nationalité

	Hommes	Femmes	Total
UE15 (sans Belgique) (< 2004)	27	27	54
UE13	21	34	55
Turquie	8	3	11
Reste de l'OCDE	-	1	1
Reste de l'Europe	12	10	22
Afrique subsaharienne	56	70	126
Afrique du Nord	53	120	173
Amérique latine	13	16	29
Moyen Orient (y compris AFG)	546	295	841
Reste de l'Asie	23	30	53
Ex-URSS	3	12	15
Autre	2	-	2
Total	764	618	1382

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

L'arrivée importante en Belgique en 2016 et 2017 de personnes originaires de Syrie, Afghanistan et Irak (source: statistiques du CGRA), explique la forte présence de ce public. A noter également Une part importante du public continue à s'orienter chez VIA par "bouche à oreille", ce qui explique également que certaines nationalités sont surreprésentées par rapport à d'autres.

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

Etant donné la demande en langue arabe, nous avons grand recours à l'interprétariat social, ce qui nécessite un travail plus conséquent d'anticipation et de logistique. Ce recours a également un impact sur la relation entre les bénéficiaires et les travailleurs. Nous avons également privilégié l'engagement de certains travailleurs parlant l'arabe comme autre langue pour pallier aux besoins que ce soit au niveau de l'accueil, de l'accompagnement, de la mise en place des modules d'informations et de la formation à la citoyenneté.

6.2. Age

	Hommes	Femmes	Total
18-29 ans	353	237	590
30-44 ans	297	289	586
45-64 ans	106	90	196
65-79 ans	8	2	10
80 ans et +	-	-	-
Total	764	618	1382

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

Un peu plus de la moitié du public a moins de 33 ans. Ceci s'explique en partie par le dynamisme de cette tranche de population, notamment en ce qui concerne la volonté d'apprendre le français rapidement et de s'ouvrir à des perspectives professionnelles. D'autre part il s'agit de la tranche d'âge prioritaire au niveau des CPAS en matière d'activation (PIIS), et, étant donné qu'une part importante de notre public dépend du CPAS, il n'est pas étonnant que cette classe d'âge soit surreprésentée.

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

Ce n'est pas vraiment une adaptation, mais nous avons été attentifs à toutes les possibilités d'insertion professionnelle en dehors des dispositifs classiques, propres à insérer des personnes plus jeunes plus rapidement dans le circuit. Par exemple, le partenariat avec Duo for a job.

6.3. Situation socioprofessionnelle

	Hommes	Femmes	Total
Employé / Indépendant	66	41	107
Travailleur non rémunéré	3	1	4
Elève / Etudiant	20	16	36
Chômeur indemnisé	19	8	27
Allocataire RIS	457	266	723
Allocataire ERIS	12	6	18
Pensionné / Prépensionné	1	1	2
Incapacité de travail	4	1	5
Au foyer	31	152	183
Interruption totale de carrière	-	-	-
Autre	151	126	272
Total	764	618	1382

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.

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

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

6.4. Permis de séjour

	Hommes	Femmes	Total
Carte A	316	264	580
Carte B	294	147	441
Carte F	50	108	158
Carte H	-	-	-
Annexe 19ter	5	6	11
Annexe 15	10	6	16
Carte Orange	41	24	65
Carte E	35	39	74
Annexe 19	12	20	32
N/A	1	4	5
Total	764	618	1382

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.

6.5. Commune de résidence

	Hommes	Femmes	Total
Anderlecht (1070)	110	61	171
Auderghem (1160)	0	1	1
Berchem (1082)	10	11	21
Bruxelles (1000) (incl. Haren,Laeken,NOH)	44	50	94
Etterbeek (1040)	17	11	28
Evere (1140)	26	23	49
Forest (1190)	1	4	5
Ganshoren (1083)	3	7	10
Ixelles (1050)	23	7	30
Jette (1090)	12	15	27
Koekelberg (1081)	18	22	40
Molenbeek (1080)	157	111	268
Saint-Gilles (1060)	18	9	27
Saint-Josse (1210)	58	37	95
Schaerbeek (1030)	255	227	482
Uccle (1180)	4	5	9
Watermael (1170)	1	1	2
Woluwe-Saint-Lambert (1200)	5	9	14
Woluwe-Saint-Pierre (1150)	2	7	9
TOTAL	764	618	1382

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.

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

	Hommes	Femmes	Total
(Ancien) participant	26	10	36
Bouche à oreille / Famille	322	263	585
Sensibilisation par votre BAPA	14	11	25
Autre opérateur associatif	111	106	217
Administration communale	55	71	126
CPAS	178	89	267
Internet	20	23	43
Autres	38	45	83
Total	764	618	1382

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

	Hommes	Femmes	Total
Volonté de mieux connaître la société d'accueil	n/a	n/a	n/a
Obtenir l'accès à un cours de langue	181	206	387
Résoudre une problématique sociale particulière	15	18	34
Obtention de la nationalité	209	236	445
Exigence d'un CPAS	207	183	390
Démarches auprès d'un employeur	n/a	n/a	n/a
« Intérêt global pour le parcours »	298	289	586
Autre	n/a	n/a	n/a

Note : données estimées selon les chiffres disponibles en 2017

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, de la situation familiale et de la situation financière. Il s'agit aussi de problématiques migratoires : regroupement de la famille, ...

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

¹ Si possible, répondre en nombre de personnes

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).

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

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

2/ le manque d'offre de formations linguistiques : étant donné que les modules linguistiques les plus demandés sont saturés : il est impossible pour les AS de proposer un programme cohérent et suivi pour la personne. Il arrive donc régulièrement que les personnes suivent des cours de français en dehors de l'offre BAPA, car les délais d'attente ne sont pas raisonnables.

3/ Pour des raisons diverses, beaucoup de personnes n'arrivent pas à suivre le régime horaire (20H/semaine en alpha et FLE A) proposé dans le cadre du Parcours d'accueil. Aussi, La durée des modules s'avère trop courte pour un grand nombre de participants. En effet, beaucoup de personnes n'arrivent jamais à atteindre le niveau exigé avec le nombre d'heures proposées.

4/ La problématique des horaires : en fonction de la réalité de la personne, les horaires proposés ne conviennent pas (en fonction des horaires de travail ou de ceux des enfants).

5/ La personnes trouve un travail entre temps et ne peut donc plus suivre les cours proposés.

6/ L'état de santé mentale d'une personne complique sont suivi de Parcours.

7/ La forte demande de formation à la citoyenneté dans une langue comprise par la personne et non proposée chez VIA.

Les bilans sociaux et l'accompagnement individuel

10) Combien de bilans sociaux avez-vous réalisés en 2017 ?

Nombre de bilans réalisés	
Hommes	684
Femmes	546
Total	1230

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

- Nombre d'entretiens : _____ 1,15 _____
- Nombre moyen d'heures par bilan social : _____ 47 min _____

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

- Compréhension des démarches administratives diverses ainsi que des documents reçus par différentes administrations.
- Accès aux droits sociaux et aides sociales.
- Orientation vers les bons interlocuteurs.
- Contacts avec d'autres intervenants afin de faciliter les démarches.
- Recherche de solutions dans les besoins d'accompagnements suivants : 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 de diplômes, procédures administratives et procédure de regroupement familial.

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

Les démarches pour aider à la compréhension des documents et des procédures administratives à effectuer.

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

Nous agissons également directement dans le cadre de situations « urgentes ». Par exemple : pour les problèmes liés aux menaces de suspension d'un RIS, avec l'accord du bénéficiaire, un contact est pris avec l'assistant social du CPAS, pour expliquer le parcours VIA, et mieux comprendre la situation avant une orientation éventuelle vers un service compétent.

Des contacts sont parfois pris avec des services population / étrangers, notamment en vue de résoudre des problèmes liés aux compositions de ménage ou liés à l'adresse de résidence.

Pour des situations qui semblent a priori urgentes, notamment celles où la situation financière du bénéficiaire, ou sa situation de séjour, semblent en danger, nous prenons les premiers contacts avec les services d'où émanent la demande, avant d'orienter le bénéficiaire vers des services sociaux ou sociojuridiques compétents.

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

Nous réorientons vers les structures spécialisées sur le territoire de la Région, qui accompagnent sur les thématiques contenues dans le bilan social. Le fait de réorienter vers un autre opérateur ne dépend pas de la thématique mais du niveau de complexité et/ou d'expertise requis pour accompagner la personne dans sa démarche. Les accompagnateurs restent généralistes.

Nous réorientons systématiquement vers les structures d'accompagnement ISP (malgré qu'il existe un « écart », entre l'offre de ces dernières et le besoin de nos bénéficiaires en termes d'accompagnement d'ISP).

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

Attention, ces données ne sont pas représentatives étant donné qu'il s'agit bien ici d'une moyenne sur les 126 parcours terminés ; à noter que nombreux parcours ne sont pas clôturés après 1 an, la plupart des 1104 autres dossiers « traités » en 2017 (exceptés les abandons) sont encore actifs en 2018.

Nous ne disposons pas des dates de début de volet secondaires mais de deux indications :

- Une moyenne, pour les 126 parcours terminés en 2017, de **246 jours calendrier** (8 mois) entre la date de création du dossier et son archivage en raison de la fin du volet secondaire.
- Une autre moyenne, toujours pour les parcours terminés en 2017, de **217 jours calendrier** (7 mois) entre la date du bilan linguistique, qui est celle qui se rapproche le plus de la fin du volet primaire, et l'archivage en raison de la fin du volet secondaire.

La moyenne se situe pour la toute grande majorité des parcours **entre 6 et 10 entretiens** en fonction de la situation du bénéficiaire. Il faut ajouter les contacts téléphoniques, et les contacts informels qui ont parfois lieu en marge des formations données sur les antennes.

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

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

Liés à l'accompagnement social :

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

Liés aux modules collectifs :

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

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

Madame est une jeune femme de nationalité italienne et d'origine marocaine ; elle est arrivée en Belgique avec sa famille. Elle se dit déstabilisée, perdue, et émotionnellement fragile.

Madame a peu de confiance en elle et cumule des problèmes familiaux et économiques. Son inscription à la mutuelle n'étant pas encore validée, Madame explique qu'elle est malade mais qu'elle ne se rend pas chez le médecin.

Elle a un diplôme d'infirmière réalisé en Italie pour lequel une procédure de demande d'équivalence est en attente, et cherche un travail à Bruxelles.

Plusieurs pistes ont été explorées avec Madame dans le cadre de son accompagnement social :

- Prise de contact avec la mutuelle pour comprendre le blocage
- Information au sujet des possibilités de bénévolat pour acquérir des compétences sur le terrain et se faire du réseau
- Orientation vers un planning familial afin d'obtenir un soutien psychologique
- Orientation vers duo for à job, où Madame est mise en duo avec un mentor, un médecin généraliste retraité avec lequel elles discutent et postulent à des offres d'emplois.

Après une longue attente, l'équivalence de diplôme a abouti positivement. Madame travaille aujourd'hui en tant qu'infirmière à l'hôpital, et se sent épanouie dans sa nouvelle vie, plus stable.

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

Lors de la première rencontre avec Madame (prise de contact et présentation du parcours), celle-ci répétait sans arrêt la même phrase apprise par cœur « travailleur social », « travailleur social » (elle ne parlait pas un mot de français). La situation de Madame était précaire, et ses besoins (découverts au fur et à mesure des entretiens) était souvent urgents.

Arrivée dans le cadre d'un regroupement familial, le statut de Madame était menacé car elle venait de demander le divorce au mari qui l'avait fait venir du pays. Ce dernier ayant quitté le domicile, elle se retrouvait également sans revenu et avait régulièrement des difficultés à trouver de quoi manger. Difficile de réaliser le parcours dans ces conditions, mais Madame trouve tout de même la disponibilité et la motivation nécessaires pour suivre les 10heures de droits et devoirs.

À la fin de celui-ci, Madame souhaite poursuivre le parcours et est inscrite dans des cours d'alpha en journée. Malheureusement, après une semaine de cours, Madame ne vient

plus. Son accompagnateur social la reçoit et apprend qu'elle va prochainement être expulsée de son domicile. Une fois ce problème urgent de logement évacué, Madame souhaite poursuivre les cours de français.

Toutefois, celle-ci trouve un emploi et n'est donc plus disponible en journée pour pouvoir suivre ces cours. Madame est donc inscrite en alpha en décalé mais malheureusement, les modules n'ont pas été maintenus. Actuellement, Madame aimerait avancer dans le parcours et attend l'organisation des prochains modules d'alpha en décalé. Madame maîtrise l'arabe maghrébin mais n'a pas été scolarisée et ne comprend pas l'arabe classique ; il lui est donc pour l'instant également impossible de suivre un module de citoyenneté (en soirée)

Les bilans linguistiques et les formations linguistiques

19) Combien de bilans linguistiques avez-vous réalisés en 2017 ?

Nombre de bilans réalisés	
Hommes	657
Femmes	531
Total	1188

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

- Nombre d'entretiens : 1,1 (nous voyons une personne deux fois lorsque son positionnement s'avère complexe, il sera alors approfondi par un accompagnateur spécialisé en BL)
- Nombre moyen d'heures par bilan linguistique :
 - o Si débutant complet : entre 5 et 10 minutes.
 - o Si niveau non débutant : 52 minutes (de 30 à 75 minutes).

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

Module pressenti	Nombre de personnes
Alpha oral A1.1	..218...personnes
Alpha oral A1.2	..47..personnes
Alpha écrit A1.1	..24..personnes
Alpha écrit A1.2	..10..personnes
Alpha écrit A2	..10..personnes
Sous-total Alpha	..309..personnes
FLE A – A1.1	..229..personnes
FLE A – A1.2	..104..personnes
FLE A – A2	..60..personnes
Sous-total FLE A	.393...personnes
FLE B – A1	..146..personnes
FLE B – A2	..73..personnes
Sous-total FLE B	..219..personnes
Indéfini (attest > A2, test pas en 2017, admin...)	..461.. personnes
TOTAL	1382 personnes

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

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

Aussi, nous avons pu observer que la compréhension de la différence entre le niveau ALPHA ou FLE varie d'un opérateur linguistique à l'autre. Il est donc difficile pour les professionnels de VIA de savoir quels critères utiliser pour le positionnement en ALPHA ou FLE. Si la personne a un parcours de modules linéaire auprès du même opérateur, que l'on a appris à connaître, cela peut fonctionner. Mais si la personne est amenée à changer d'opérateur en cours de route, des malentendus peuvent survenir. Une autre difficulté, pour l'alpha, c'est que les niveaux du test (1,2,3,4,5) ne correspondent pas à ceux de l'APA (A1.1, etc.). En résumé : la non harmonisation des pratiques des différents opérateurs linguistiques agréés dans le cadre du Parcours, ainsi que la diversité de leurs exigences par rapport à un même niveau d'apprentissage rend le positionnement très complexe.

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

Enfin, des personnes peuvent changer de niveau entre le moment du positionnement et le moment du début de son module (auto-apprentissage ou perte du niveau acquis, ...).

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

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

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

	Non	Si oui, précisez le nombre de participants concernés ²	Quelles sont les filières concernées ?
Délais très / trop long car manque de place		+++	ALPHA/FLE
Absence d'une offre de formation à proximité ³ du lieu de résidence des participants		++	ALPHA/FLE
Absence d'une offre de formation selon des modalités de volume horaire convenant aux participants		++	ALPHA/FLE
Absence d'une offre de formation selon des modalités d' horaire convenant aux participants		+	ALPHA/FLE
Demandes spécifiques des participants	Non		
Autre (garde d'enfants, etc.)*		++	ALPHA/FLE

* Précisez les raisons :

- Difficulté d'assurer le suivi administratif et logistique des inscriptions / désinscriptions/ abandons / redoublements/rappels des bénéficiaires/ suivi des listes auprès des OL, Ce travail n'est absolument pas pris en compte dans la charge imputée aux BAPAS. Actuellement, nous évaluons cette charge de travail à 2ETP ;
- Manque de places.
- Manque de continuité dans l'offre (plusieurs mois peuvent s'écouler entre deux modules : la personne perd donc le niveau acquis et n'est pas accepté dans le module suivant).
- Le problème le plus souvent rencontré est l'absence de place dans certains modules avant plusieurs mois ou des ruptures dans la suite de modules, ce qui pousse à continuer la formation linguistique hors parcours BAPA.
- Ceci se fait encore plus ressentir à proximité des grandes rentrées (septembre, janvier, pâques) où d'autres opérateurs linguistiques non conventionnés ont de la place pour commencer tout de suite. Il s'agit alors, soit de trouver des cours ailleurs pour nos bénéficiaires, soit de les faire attendre. Cela aboutit à des abandons de parcours ou au non-respect de la convention.
- Obligation d'inscrire longtemps à l'avance, ce qui devient des places « fictives » (susceptibles de se libérer entre-temps).
- La distance de l'opérateur par rapport au domicile du PA.
- Horaire inadéquat pour les PA.

² S'il n'est pas possible de dénombrer les situations, indiquez un ordre de grandeur

³ La distance peut être comprise comme « distance-temps »

- Fréquence trop soutenue, perçue comme trop intensive pour certaines personnes : 20h / semaine s'avère trop dense pour l'alpha et les petits FLE. Un horaire intermédiaire entre les 20h en journée et les 7h en décalé pourrait être utile dans certains cas.
- Réalité du Parcours : le passage obligé par le volet I peut entraîner une longue attente et une incertitude sur la date de début de cours. Cela freine les personnes qui sont motivées par les cours de français. Les personnes qui souhaitent commencer rapidement les cours sont inscrites dans le parcours mais parfois orientées hors parcours BAPA pour le français (vers cohésion sociale, AMIF, la promotion sociale, offre privée...).
- Le manque de places dans les modules en cas de redoublement : la réinscription lors d'un redoublement pose un réel souci : il n'y a plus de place disponible pour la personne chez le même opérateur, et parfois même chez aucun autre.
- Problème de garde d'enfants, surtout pour les femmes.
- La question de la proximité du lieu de résidence des participants peut être comprise également en fonction du lieu de l'école des enfants en l'absence de solution de garde.
- Grosses difficultés à trouver un niveau adéquat pour les personnes en alpha et fle qui ont un oral correct mais un écrit « faible ». Un niveau « petit FLE » (graphie) serait utile dans certains cas, ainsi qu'un cours de français axé sur l'écrit dans d'autres cas (profils FLE)
- Le PA suit déjà des cours de langue hors parcours.
- Le PA est insatisfait du cours dispensé.
- Manque de diversité culturelle dans les groupes.
- Exigence de certains PA de suivre la formation avec une autre personne de leur choix.
- Après les modules A2, nous avons une difficulté à proposer une formation adéquate aux participants en lien avec leur niveau A2 présumé : beaucoup ratent le test d'Actiris, ou essuient un refus de participer à des modules B1. Des modules plus longs pour permettre aux apprenants d'atteindre réellement le niveau A2 en fin de parcours pourraient être utiles.

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

Actuellement, il nous est impossible de tenter de composer des groupes hétérogènes au niveau de l'origine géographique et de la langue (ce qui serait souhaitable), car notre public n'est pas des plus hétérogène. D'un point de vue pédagogique, il serait beaucoup plus opportun de pouvoir composer les groupes en tenant compte des profils des participants et non aléatoire comme c'est le cas aujourd'hui.

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

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

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

S'ils déclinent la proposition de formation, c'est pour les raisons indiquées ci-dessus (inscrit ailleurs/pas de cours prévus dans les mois à venir/trop d'heures/horaire ou situation géographique inadéquats/pas de cours de renforcement écrit pour des FLE). Comme autres raisons, les personnes vont décliner l'offre si elles ont trouvé un travail entre temps.

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

Tous les travailleurs sociaux de VIA réalisent des bilans linguistiques et sont en mesure de le faire. Ils ont suivi la formation de positionnement des tests de langue pour profils ALPHA avec Lire & Ecrire et la méthodologie aux tests de positionnement FLE avec Wivine DREZE. A noter que 2 travailleurs ont une maîtrise plus aboutie des tests aillant été eux-mêmes professeurs de FLE. Ceux-ci sont appelés en renfort lors de tests particulièrement complexes.

29) Avez-vous rencontré des difficultés dans la communication avec les opérateurs de formations linguistiques, tant au 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.*

- Les contacts entre les opérateurs linguistiques et le BAPA sont plus fréquents que l'année précédente ; nous constatons une amélioration dans l'échange d'informations (fluidité, contenu juste, timing) cités ci-dessus, néanmoins cela reste plus compliqué avec certains opérateurs qui n'ont pas les moyens humains d'assurer la communication en temps réel.
- Discussions et parfois désaccord sur le résultat des tests de positionnement réalisés par les accompagnateurs sociaux du BAPA : remise en question par les opérateurs linguistiques du module pressenti.
- Difficulté d'intégrer le rôle de chacun dans le suivi des bénéficiaires. Certains opérateurs vont plus loin que leur mission (overlap des rôles par moment)
- Constat d'un problème de connaissance et de compréhension du dispositif BAPA (missions...) chez certains formateurs (manque de moyens pour la coordination interne et l'encadrement des formateurs ?)
- Certains opérateurs linguistiques viennent vers le BAPA pour nous faire part de problèmes divers (lourdeur des horaires, constitution des groupes, niveaux des personnes) au lieu d'en faire part directement à qui de droit.

Les modules Droits et Devoirs :

30) Complétez le tableau suivant :

	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'interprétariat ; C = un travailleur du BAPA et un interprète externe	Horaires : jour ou décalé
1	1	1	Pundjabi	C	jour
2	17	12	Arabe oriental	A	jour
3	4	4	Roumain	A	jour
4	7	7	Arabe maghrébin	A	jour
5	1	1	Bulgare	C	jour
6	1	1	Anglais	A	jour
7	14	11	Français	A	jour
8	3	2	Somali	C	jour
9	3	3	Peul	A	jour
10	27	23	Arabe oriental	A	jour
11	10	10	Arabe maghrébin	C	décalé
12	5	4	Espagnol	C	jour
13	3	2	Urdu	C	jour
14	27	24	Arabe oriental	B	jour
15	0	0	Tigrina	C	jour
16	35	34	Arabe oriental	A	jour
17	12	12	Dari	C	jour
18	2	2	Albanais	A	jour
19	6	4	Roumain	A	jour
20	22	16	Arabe maghrébin	A	jour
21	8	6	Turc	C	jour
22	13	13	Anglais	B	jour
23	31	22	Arabe oriental	B	jour
24	29	20	Français	A	jour
25	7	7	Pashto	C	jour
26	18	14	Espagnol	B	décalé
27	18	13	Arabe oriental	A	jour
28	8	7	Peul	A	jour
29	3	3	Russe	C	jour
30	16	10	Arabe maghrébin	A	jour
31	21	13	Arabe oriental	B	jour
32	12	5	Français	A	jour
33	22	14	Arabe oriental	A	jour

34	7	4	Albanais	C	jour
35	5	4	Anglais	A	jour
36	20	18	Arabe oriental	B	décalé
37	19	15	Arabe oriental	A	jour
38	10	7	Turc	B	jour
39	9	6	Arabe maghrébin	A	jour
40	4	4	Peul	A	jour
41	14	12	Français	A	jour
42	8	7	Pashto	C	jour
43	20	16	Arabe oriental	B	jour
44	0	0	Italien	A	jour
45	1	1	Soussou	C	jour
46	14	11	Anglais	B	jour
47	20	17	Arabe oriental	A	jour
48	9	9	Arabe maghrébin	A	jour
49	4	4	Albanais	C	jour
50	17	24	Arabe oriental	A	jour
51	19	15	Français	A	jour
52	8	4	Espagnol	A	jour
53	6	5	Peul	A	jour
54	23	14	Arabe oriental	A	jour
55	15	11	Arabe maghrébin	A	jour
56	6	5	Dari	C	jour
57	8	7	Turc	A	jour
58	18	18	Arabe oriental	A	jour
59	22	18	Arabe oriental	A	jour
60	14	12	Arabe maghrébin	A	jour
61	20	12	Français	A	jour
62	20	17	Arabe oriental	A	jour
63	17	10	Anglais	A	jour
64	10	6	Espagnol	A	jour
65	21	14	Français	A	jour
66	21	19	Arabe oriental	A	jour
67	20	16	Arabe oriental	C	jour
68	22	16	Arabe oriental	A	jour
69	23	20	Arabe oriental	C	jour
70	8	8	Arabe maghrébin	A	jour
71	7	6	Russe	C	jour
72	20	15	Arabe oriental	A	jour
73	5	4	Bulgare	C	jour
74	2	2	Amharique	C	jour
75	15	10	Français facile	A	jour
76	15	13	Arabe oriental	A	jour

77	17	15	Arabe oriental	A	décalé
78	5	4	Turc	C	décalé
79	11	7	Anglais	A	décalé
80	21	18	Arabe oriental	A	jour
81	12	12	Français	A	jour
82	13	11	Français	A	décalé
83	3	3	Farsi	C	jour
84	24	22	Arabe oriental	A	jour
85	6	6	Roumain	C	jour
86	1	1	Grec	C	jour
87	5	5	Dari	C	jour
88	27	14	Arabe oriental	A	jour
89	1	1	Kurde	A	jour
90	25	21	Arabe oriental	A	jour
91	25	24	Arabe oriental	C	jour
92	11	7	Turc	A	jour
93	11	9	Anglais	A	jour
94	19	16	Arabe maghrébin	A	jour
95	19	15	Français	A	jour
96	22	17	Arabe oriental	A	jour
97	23	21	Arabe oriental	A	jour
98	6	3	Espagnol	A	jour
99	26	17	Arabe oriental	A	jour
100	15	12	Français	A	jour
101	26	19	Arabe oriental	A	jour
102	3	2	Peul	A	jour

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

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

Méthodologie

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

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

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

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

Les normes juridiques et sociales

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

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

La constitution belge

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

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

La santé

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

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

Le logement

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

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

La mobilité

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

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

L'emploi

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

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

Le système scolaire belge

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

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

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

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

Nous en parlons également oralement, et chacun peut apporter un commentaire particulier.

Le retour global est très positif, tant au niveau de l'animation par les formateurs que du contenu. Si les thèmes font sens (cf. 4.) ils apprécient énormément le fait qu'il y ait un temps où ils peuvent déposer leurs vécus en Belgique, le partager avec d'autres et le « confronter » avec les règles établies.

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

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

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

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

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

La variabilité du délai d'attente dépend des facteurs suivants :

1. Former des groupes dans les langues « rares » ou « peu demandées » : pour une raison d'efficacité nous essayons d'avoir plus d'une personne pour organiser un module. Il y a donc une corrélation entre le temps d'attente et la langue comprise (si elle est rare l'attente peut être longue). A noter ici que nous « mutualisons » les possibilités d'inscriptions dans des modules de langues « rares » ou « peu demandées » avec BAPA BXL afin de rendre ces modules plus disponibles.
2. Organisationnelle : pour chaque module, nous devons disposer d'un formateur disponible, d'un local et souvent d'un interprète. Réunir ces trois composantes peut aussi jouer sur le délai.
3. Les moments et horaires proposés ne conviennent pas à la personne.
4. Difficile voire impossible de trouver des interprètes dans certaines langues rares.

	2016	2017	Total général
1 (moins de 30 jours)	297	488	785
2 (30 à 59 jours)	89	391	480
3 (60 à 89 jours)	35	142	177
4 (90 à 119 jours)	19	50	69
5 (120 à 149 jours)	10	29	39
6 (150 jours et plus)	33	45	78
Total général	483	1145	1628

	2016	2017	Total général
1 (moins de 30 jours)	61%	43%	48%
2 (30 à 59 jours)	18%	34%	29%
3 (60 à 89 jours)	7%	12%	11%
4 (90 à 119 jours)	4%	4%	4%
5 (120 à 149 jours)	2%	3%	2%
6 (150 jours et plus)	7%	4%	5%
Total général	100%	100%	100%

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

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

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

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

La langue parlée n'est pas en soi un obstacle, c'est surtout le nombre de personnes qui peut faire obstacle à l'apprentissage ou à la qualité de réception de l'information. C'est pour cette raison que, malgré que le décret nous invite à constituer des groupes de maximum 35 personnes, nous privilégions un maximum de 25 personnes, ce qui reste un nombre trop élevé pour ce genre d'animation.

Au niveau de la scolarité : À l'heure actuelle nous n'avons pas encore adapté les outils pédagogiques des modules Droits et Devoirs en fonction de la scolarité des participants. Nous travaillons majoritairement à partir de photos, ce qui permet aux « moins » scolarisés de participer de manière active. Quand il y a des personnes plus scolarisées dans le groupe,

nous allons plus loin dans les informations transmises et les discussions. Ceci dit, dans la majorité des cas, les groupes sont hétérogènes et nous sommes obligés de nous adapter aux différents niveaux d'éducation à l'intérieur du groupe, en nous efforçant de mettre chacun est à l'aise pour s'exprimer, poser ses questions, et d'adopter un langage compréhensible par tous.

Nous avons par contre adapté nos modules de Citoyenneté en fonction du niveau de scolarité, et la première expérience avec un groupe composé exclusivement d'analphabètes (en arabe oriental) s'est montrée concluante. Nous aimerions approfondir la réflexion et multiplier les expériences dans cette voie à l'avenir.

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

- Faire dispenser ces modules de 10H, étalés sur 3 à 4 jours, par les travailleurs sociaux implique des difficultés d'ordre organisationnelles : l'accompagnateur n'est plus disponible pour l'accueil individuel. Cela a été faisable lors de l'année 2017, car nous n'étions pas en capacité maximale d'accueil. Lorsque cela sera le cas, nous serons face à un manque de ressources humaines pour organiser les formations collectives.
- Au niveau interne, les accompagnateurs sociaux (AS) et les formateurs dispensent ces modules, ce qui fait que plus de 20 personnes sont susceptibles d'animer les Droits et Devoirs avec des connaissances et capacités souvent bien différentes (indispensable vu le nombre de modules à donner). Afin de garantir une homogénéité dans le contenu et les étapes de formation, nous avons mis en place une formation continuée, que les formateurs donnent aux AS. Celle-ci se compose de :
 - Deux séances annuelles de formation en plénière, autour de thèmes en lien avec la formation D&D (méthodologie ou contenu) ;
 - Un coaching individualisé de chaque AS, qui est observé par un formateur au moins une fois par an.
- Les absences et récupérations : Ce qui est compliqué, en terme d'organisation, c'est la récupération à donner à un bénéficiaire absent à une séance. Nous sommes en train de travailler sur un outil audiovisuel, divisé en thèmes (PowerPoint doublé dans la langue de contact), qui permettrait de gagner du temps et mobiliserait moins de ressources humaines.
- Il est parfois difficile d'organiser les formations en langues rares, d'une part parce qu'il s'agit de mobiliser du personnel pour de très petits groupes (parfois une personne), d'autre part parce qu'il est parfois difficile de trouver des interprètes parlant ces langues.

- Pour des langues avec peu de demande, il nous est parfois difficile de concilier les disponibilités des différentes personnes (l'un est disponible uniquement le matin, l'autre le soir, etc.).
- Un grand nombre de personnes ne sont pas disponibles en journée et aimeraient suivre la formation à horaire décalé. Nous en avons organisées 7 en 2017. Cela nécessite une difficulté d'organisation et de moyens.

Les conventions

37) Combien de conventions ont-elles été signées ?

	Nombre de conventions proposées	Nombre de conventions adaptées	Nombre de conventions signées	Nombre de conventions refusées
Hommes	518	5	509	9
Femmes	404	2	394	10
Total	922	7	903	19

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

Dans la plupart des cas (99%), la convention établie avec le bénéficiaire est celle qui prendra effet 8 jours après qu'elle ait été générée. Le plus grand nombre de déviations par rapport à la convention établie et signée concerne le suivi des formations linguistiques : changement de filière, abandon ou suivi auprès d'un autre opérateur hors BAPA.

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

Oui, Lorsque la personne :

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

40) Décrivez le contenu des conventions signées :

	Présent dans...conventions	Absent dans...conventions	Total des conventions signées
Module citoyenneté	876	46	922
Formation linguistique	652	270	922
Accompagnement individuel	734	188	922
Orientation ISP	637	285	922

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

Les 3 domaines des demandes les plus fréquentes sont les suivants :

Les demandes d'accompagnement et d'orientation en matière socio-professionnelle et pour les études et la formation apparaissent au sommet des demandes, plus d'une convention sur deux mentionne au moins une des deux matières.

Il y a donc un décalage entre les besoins des bénéficiaires dans ces matières (le plus présent) et le fait que le décret nous dit « d'orienter » et pas « d'accompagner » dans ces matières. Dans la réalité, il est tout de suite question du parcours ISP de la personne dès le début de son accompagnement.

Sur 223 conventions apparaît une demande d'accompagnement liée au séjour de la personne, qui concerne dans beaucoup de cas l'introduction d'une demande de nationalité à moyen terme.

Les problématiques de logement concernent 206 conventions sur 922 : soit que le logement est trop exigu ou soit que l'état global du logement force à entamer des démarches vis-à-vis du propriétaire via un service spécialisé, voire à déménager.

Les formations citoyennes

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

	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants effectifs	Langue du module	Horaire : jour ou décalé
1	20	10	Français	décalé
2	20	17	Français	jour
3	20	19	Arabe oriental	jour
4	20	18	Arabe oriental	décalé
5	20	8	Arabe maghrébin	jour
6	20	10	Français	jour
7	20	11	Anglais	jour
8	20	18	Arabe oriental	jour
9	20	16	Arabe oriental	jour
10	20	15	Français	jour
11	20	19	Arabe oriental	jour
12	20	14	Arabe oriental	jour
13	20	16	Français Fluide	jour
14	20	19	Arabe oriental	jour
15	20	13	Français Facile	jour
16	20	19	Français	jour
17	20	11	Français	jour
18	20	20	Arabe oriental	jour
19	20	17	Français	décalé
20	21	21	Arabe oriental	jour
21	20	18	Arabe maghrébin	jour
22	20	18	Arabe oriental	jour
23	20	17	Français	jour
24	20	17	Arabe oriental	jour
25	20	18	Arabe oriental	jour
26	20	19	Arabe oriental	jour
27	20	11	français facile	jour
28	21	21	Arabe oriental	jour
29	20	20	Arabe oriental	jour

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

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

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

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

La géographie

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

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

L'Histoire de la Belgique

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

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

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

L'histoire des migrations

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

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

L'organisation institutionnelle et politique de la Belgique

Cette thématique est divisée en plusieurs ateliers.

Présentation de l'organisation institutionnelle et politique de la Belgique

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

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

Le budget de l'Etat

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

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

Visite du Parlement

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

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

Visite de la Commune

L'objectif est de découvrir ou mieux connaître les services proposés par la commune à la population et le fonctionnement de la démocratie locale. Il nous paraît aussi important que les participant(e)s découvrent des monuments représentatifs de notre patrimoine culturel. Nous visitons la commune de Schaerbeek en tant qu'exemple d'une commune (les explications sont générales).

Thèmes abordés : le mariage - le fonctionnement du conseil communal/collège - les services d'une commune.

Le CPAS

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

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

La sécurité sociale

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

Thèmes abordés : différents organismes de la sécurité sociale – droits et devoirs des citoyens – financement de la sécurité sociale – fiche de paie.

La visite du musée BelVue

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

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

La culture

Cet atelier a pour objectifs de :

- Libérer la parole sur ce qui peut être difficile dans le processus d'adaptation à une nouvelle culture.
- Donner du sens à des comportements, des différences observées mais pas toujours comprises.
- Commencer un processus de décentration, qui permet aux participants d'essayer de comprendre le cadre de référence et les comportements de l'autre, sans juger.

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

Les rapports hommes- femmes

Cet atelier a pour objectifs de :

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

Les loisirs et la culture

L'objectif de cet atelier est de donner des informations sur les activités culturelles et de loisirs à Bruxelles.

Thèmes abordés : article 27 – droits des enfants -bibliothèques et ludothèques –jours fériés en Belgique –activités culturelles – maison de quartiers – les académies – idées de sorties - ...

La thématique socio-économique

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

Thèmes abordés : poids des secteurs économiques dans le PIB, répartition de l'emploi, salaire minimal, moyen, etc.

Le budget

Cet atelier, animé par le centre d'appui à la médiation des dettes, a pour objectifs de réfléchir à la manière dont on dépense son argent, d'échanger des bons plans pour dépenser moins d'argent dans divers domaines, d'informer sur ce qui se passe quand on ne paye pas une facture, et d'informer sur les différents types de crédits, et leurs risques potentiels.

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

L'énergie

Cet atelier, animé par les cellules énergie des CPAS de Molenbeek ou l'asbl écoconso a pour objectif de sensibiliser les participant(e)s sur les gestes qui permettent de diminuer leurs factures d'eau, d'électricité, de gaz, et d'avoir un logement sain. Il nous semble important

car les factures d'eau, gaz, électricité pèsent sur le budget de beaucoup de ménages et sont parfois sources d'endettement.

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

Les modalités de la participation citoyenne

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

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

Le statut de séjour des étrangers en Belgique

Ce module a pour objectifs de donner des premières clés de compréhension sur le droit des étrangers et les lieux-clés pour obtenir plus d'informations

Thèmes abordés : bases légales du droit des étrangers - autorités et instances compétentes – titres de séjour – regroupement familial – nationalité

Recherche d'emploi

Cet atelier est animé soit par la mission locale de Schaerbeek, soit par la mission locale de Molenbeek, soit par le CIRE. Il a pour objectif d'informer les participants sur les démarches que l'on peut faire pour chercher un emploi en Belgique, les organismes qui peuvent aider, etc.

Selon l'institution, les thèmes abordés sont : comment chercher un emploi, comment chercher une formation, comment valoriser les compétences acquises au pays, quels organismes peuvent aider les chercheurs d'emploi, les statuts d'employé et d'indépendant.

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

Nous avons essayé plusieurs formules. Celle qui convient le mieux, en termes de rythmes pédagogiques, de réalités des bénéficiaires et de volume horaires est celle de 12h/semaine réparties sur 4 jours (avec en général une pause le mercredi).

Les formateurs estiment qu'il serait plus pertinent qu'il y ait 60 h rassemblées en un moment, plutôt que de diviser en 2 séquences (10h de D&D et 50 de Citoyenneté), comme à l'heure actuelle.

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

Il y a différents constats que nous avons pu effectuer :

- Il y a beaucoup de demandes en différentes langues, mais pas assez pour en faire des groupes de 20 personnes. Nous n'avons donc pas d'offre disponible dans la langue de nombreuses personnes.
- La plus grosse difficulté est l'hétérogénéité des groupes : il existe un grand décalage entre personnes alphabétisées et non alphabétisées. Les non-alphabétisées ont alors tendance à se taire et à peu participer. C'est pour ces raisons que nous avons créé une formation, en arabe oriental, spécifiquement pour personnes analphabètes.
- A l'heure actuelle, notre capacité budgétaire nous permet d'organiser en moyenne, 4 modules par mois sur 10 mois. Ce qui est insuffisant par rapport aux nombres de personnes intéressées par la citoyenneté.
- Un grand nombre de personnes ne sont pas disponibles en journée et aimeraient suivre la formation à horaire décalé. Nous en avons organisées 3 en 2017. Cela nécessite une difficulté d'organisation et de moyens : les formateurs ne sont pas engagés pour un travail en soirée, ils le font donc à titre exceptionnel, à raison de 2 soir par semaines sur 10 semaines. Il est aussi difficile, voire impossible pour les visites, d'avoir des interventions extérieures.
- Lors des évaluations : les participants demandent régulièrement à faire une excursion hors de Bruxelles ou plus de sorties ensemble.
- La demande en arabe oriental étant vraiment très importante, nous sommes régulièrement obligés de donner des formations avec interprètes, ce qui n'est pas idéal au niveau de la dynamique de groupe, et qui ne facilite pas la concentration des participants.

Les réseaux

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

Oui :

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

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

- Convention de collaboration avec les Amis d'accompagner afin d'accompagner nos bénéficiaires dans d'autres services.
- Convention de collaboration avec les SETIS et BRUXELLES ACCUEUIL dans le cadre des besoins importants en traduction et interprétation.
- Convention de collaboration avec le CPAS de Schaerbeek sur le suivi des bénéficiaires communs et particulièrement du public signataire d'un PIIS orientation BAPA.
- Convention de collaboration avec ULYSSE et EXIL dans le cadre du suivi psychosocial des bénéficiaires et de la supervision individuelle et collective de l'équipe.
- Convention de collaboration avec DUO for a JOB dans le cadre de l'orientation ISP.
- Avec BON (beaucoup de rencontres et d'échanges entre équipes sur nos bonnes pratiques et nos outils/notre méthodologie ; renvois de bénéficiaires non éligibles dans le BAPA).
- Convention de collaboration avec CONVIVIAL sur l'accès aux services pour les bénéficiaires des deux structures.
- Collaboration avec les missions locales de Schaerbeek et Molenbeek et le CIRE dans le cadre des modules **emplois** des formations citoyennes.
- Collaboration avec divers intervenants dans le cadre de la formation à la citoyenneté.
- De manière générale et informelle : avec tout le secteur de la cohésion sociale et de l'ISP

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

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

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

L'interprétariat et la question des langues

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

- Accueil :

Les accueillantes en 2017 parlaient au moins l'anglais, l'arabe et le français. Si les personnes ne comprennent aucune des 3 langues : un autre travailleur pratiquant une langue comprise va être appelé. Si ceci n'est pas possible et que le besoin de communiquer a l'air urgent, nous essayerons de joindre un interprète en ligne dans l'immédiat.

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

- Bilan social :

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

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

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

- Droits et devoirs :

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

- Signature de la convention :

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

- Module citoyenneté :

Les modules de formation sont donnés soit par un travailleur qui maîtrise la langue exercée par les participants, soit par un travailleur qui s'aide d'un interprète extérieur.

- Accompagnement individuel :

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

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

- Dans quel type de situation ?

Toutes les situations décrites ci-dessus.

- Avec quel(s) opérateur(s) ?

SETIS
Bruxelles Accueil

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

32.699,8 euros

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

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).

- Difficile voire impossible de trouver des interprètes dans certaines langues rares comme le tigrinya, le soussou, le tibétain... Ce qui peut avoir un impact sur la durée du parcours de la personne.

Moyens, ressources et besoins

1) En 2017, 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
<i>Commune de Schaerbeek</i>	<i>Subvention annuelle (42.828 €)</i>	<i>Hébergement HSS + pécule de vacances</i>
<i>Commune de Schaerbeek</i>	<i>Subvention exceptionnelle (10.000€)</i>	<i>chargé de projet « Actions innovatrices urbaines »</i>
<i>Commune de Molenbeek</i>	<i>Subvention annuelle (40.000 €)</i>	<i>Provision pécule de vacances + Dépenses non admises par la COCOF</i>
<i>Innoviris</i>	<i>Montage de projet (9.388 €)</i>	<i>Projet Co-Create : « CAMIN – cocréons un meilleur accueil... »</i>

2) Décrivez la composition de votre équipe au 31/12/2017

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
Responsable admin/planification	CESS		/
Responsable admin/planification	Bachelier Photographie		EN
Formateur	Graduat rel. publiques		EN/ARABE
Formatrice	Licences philologie et AESS		EN/ESP/ARABE
Formatrice	Master en psychologie		EN/ARABE
Formatrice	Formation en journalisme / communication		EN/ARABE/ KURDE/ TURQUE
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	Bachelier en comptabilité		ARABE
Accompagnateur social	Bachelier assistant social		EN/ARABE
Accompagnateur social	Bachelier en psychologie		ARABE
Accompagnateur social	Master sciences sociales		EN/ALL
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/ESP
Accompagnateur social	Licence anthropologie		TURC/ARABE
Accompagnateur social	Bachelier assistant social		EN/ARABE
Accompagnateur social	Master sciences sociales		PERSAN/DARI /ARABE/EN
Accompagnateur social	Bachelier assistant social		ARABE
Accompagnateur social	Bachelier Histoire et Lettres		EN/ITALIEN

3) Décrivez votre équipe du point de vue de la mixité des origines et des genres

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

- Mixité des genres : 21 femmes / 8 hommes

4) Décrivez les formations suivies par votre équipe ou par certains des membres de celle-ci au cours de l'année 2017

Nom de la formation	Organisme	Date	Fonction des travailleurs de votre BAPA ayant participé à la formation
FOFOCI	CBAI	Mars-juillet 2017	Formateurs
Exile et traumatisme	Ulysse	Mars – avril 2017	Accompagnateur sociaux
Exile et traumatisme	Ulysse	Sept-octobre 2017	Coordinateurs
Relation dans l'accompagnement	CBAI	Octobre 2017	L'ensemble du staff (sauf les formateurs)

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

Une démission

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

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

Outils : amélioration de l'outils APA en fonction de l'évolution des réalités du terrain (feedbacks utilisateurs, inscriptions aux modules collectifs...)

7) Présentez un tableau succinct des frais engagés en 2017, en distinguant à tout le moins :

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

	VIA - Frais de personnel	COCOF - Frais de personnel - Direction - secrétariat - coordination	COCOF - Frais de personnel - Accompagnateurs sociaux	COCOF - Frais de personnel - Formateurs
Salaires Bruts	832.038,81 €	243.768,76 €	471.029,61 €	117.240,44 €
Frais de déplacement	12.686,94 €	4.156,24 €	6.734,30 €	1.796,40 €
Charges patronales	273.387,19 €	78.944,03 €	155.838,27 €	38.604,89 €
Réduction ONSS	- 37.099,82 €	- 26.611,34 €	- 10.098,64 €	- 389,84 €
Exonération PP	- 2.090,52 €	- 614,94 €	- 1.182,48 €	- 293,10 €
Chèques-repas	29.530,69 €	7.580,30 €	17.672,80 €	4.277,59 €
ETP		6,50	15,00	3,85
TOTAL	1.108.453,29 €	307.223,05 €	639.993,86 €	161.236,38 €

		VIA - Frais de fonctionnement
Activités et animation		13.823,51 €
Locations et charges		167.666,73 €
Frais administratifs		79.187,12 €
Frais de déplacement		298,00 €
Sous-traitance		48.726,63 €
Investissements		97.095,67 €
TOTAL		406.797,66 €

			VIA - Schaerbeek	VIA - Molenbeek	TOTAL
Frais de fonctionnement - loyers			47.697,95 €	39.258,96 €	86.956,91 €

Frais de fonctionnement charges d'occupation	Eau	Electricité	Mazout	assurances	téléphonie + internet	Taxes	Entretien	TOTAL
	281,43 €	6.447,47 €	2.732,74 €	1.165,39 €	25.537,90 €	33.156,61 €	22.492,35 €	91.813,89 €

			Petit matériel	Mobilier de bureau	Matériel spécifique	Matériel informatique	TOTAL
Frais de fonctionnement - matériel			2.568,74 €	1.303,96 €	7.444,15 €	9.317,00 €	20.633,85 €

			Impressions	Frais de gestion - secrétariat	Honoraires interprètes - traductions	TOTAL
Frais de fonctionnement - autres			10.298,00 €	7.197,77 €	32.699,80 €	50.195,57 €

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

- Nous rencontrons une difficulté quant à la non prise en compte de la dérive barémique dans la dotation budgétaire actuelle. En effet, l'asbl est tenue légalement d'appliquer l'augmentation barémique en fonction de l'ancienneté et la subvention est indexée uniquement en fonction de l'indice santé moyen de l'année précédente. L'effet sur le budget ne s'en fait pas encore ressentir sur l'année 2017 mais cela risque d'avoir un impact dans les années à venir.
- Difficulté de respecter la proportion des 48% des frais de fonctionnement. La cause principale est la charge salariale des 4 formateurs. Cette difficulté sera encore plus importante dans le courant de l'année 2018 étant donné que VIA donnera plus de FOCl en 2018 par rapport à 2017.
- La provision pécule de vacances qui n'est pas une dépense éligible pour la COCOF.
- Le salaire des personnes en charge de la planification.
- Manque de ressources humaines pour organiser et animer les formations collectives (animateurs/formateurs).