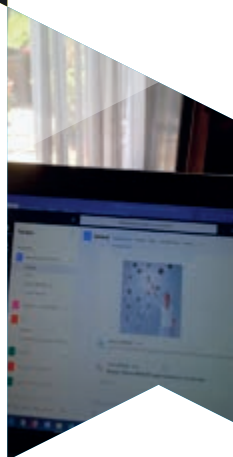


# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2020





# SOMMAIRE

## 6 Introduction

## 7 Actions

- 7 Nouvelles technologies
- 13 Partenariats
- 18 Transrégional
- 21 Nouveaux enjeux

## 24 Chiffres

- 24 Services de première ligne
- 29 Secteur FIS (formation, information, sensibilisation)
- 30 Secteur Vie associative

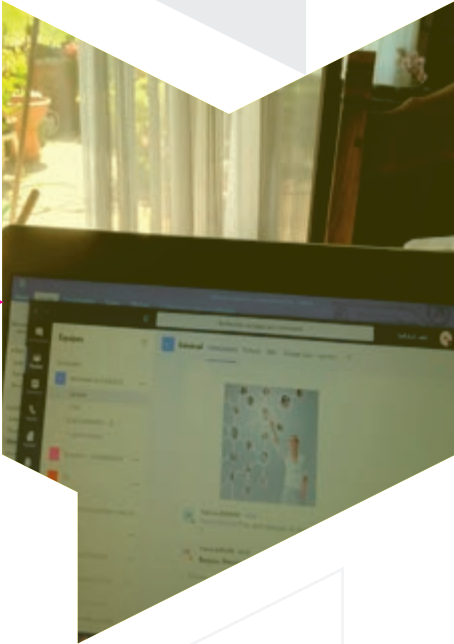
## 33 Conclusion

## 34 Perspectives

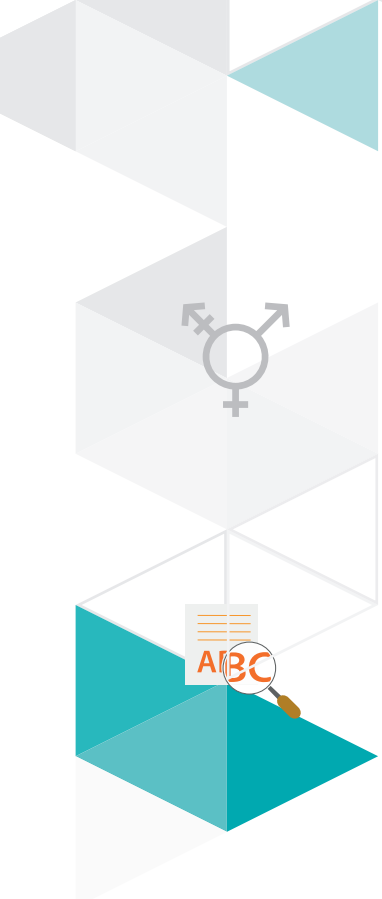


2020

en quelques images...



Moment convivial pour fêter les 25 ans de présence au Ce.R.A.I.C. de notre collègue Jean-François Delière, décédé inopinément le 3 février 2021.



## PRÉCAUTION PRÉLIMINAIRE

Nous nous préoccupons dans nos actions de respecter l'égalité en matière de genre, exception faite de ce rapport, qui pour un souci de lisibilité, est rédigé au masculin.

## LEXIQUE DES ACRONYMES

AMO	Service d'action aux jeunes en milieu ouvert
CIEP	Centre d'information et d'éducation populaire
CISP	Centre d'insertion socioprofessionnelle
CLPS	Centres locaux de promotion de la santé en Wallonie
CPAS	Centre public d'action sociale
CRI	Centre régional d'intégration
DisCRI asbl	Dispositif d'appui et de concertation aux Centres régionaux d'intégration de Wallonie
EILP	Espace de Lecture publique
FAQ	Liste de questions fréquentes
FIS	Formation, information, sensibilisation
FLE	Français langue étrangère
Forem	Service public wallon de l'emploi et de la formation
FPS	Femmes prévoyantes socialistes
GSARA asbl	Groupe socialiste d'action et de réflexion sur l'audiovisuel
FW-B	Fédération Wallonie-Bruxelles
GT	Groupe de travail
IC	Inter Centres régionaux d'intégration
ILI	Initiatives locales d'intégration
ISP	Insertion socioprofessionnelle
L.U.C.A.	Last universal common ancestor
MENA	Mineur étranger non accompagné
MET	Migrant en transit
MOC	Mouvement ouvrier chrétien
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
OLC	Ouverture aux langues et aux cultures
PAC	Présence et action culturelles
PCI	Promotion de la citoyenneté et de l'interculturalité
PCS	Plan de cohésion sociale
RGPD	Règlement général sur la protection des données

# INTRODUCTION

Chers lecteurs,

Vous vous en doutez, ce rapport d'activités 2020 est semé d'allusions à la crise sanitaire et à ses conséquences sur notre activité.

Les mesures prises par notre gouvernement étaient d'une part, inédites et d'autre part, « porteuses de destruction » de ce qui est l'essence même du travail porté par l'équipe du Ce.R.A.I.C.

Comment favoriser le vivre-ensemble quand :

- il y a de la distanciation ?
- un masque empêche de voir les traits du visage ?
- les membres d'une équipe sont à distance, en télétravail ?
- les activités collectives, les débats d'idées sont annulés ?

Oscillant entre sidération, stress constant et inquiétudes face à un océan d'incertitudes, l'équipe du Ce.R.A.I.C. a fait preuve de résilience, de créativité pour revoir sa manière de fonctionner, ses pratiques quotidiennes pour maintenir le contact avec nos publics et partenaires.

Ce contexte particulier a mis en exergue la nécessité de nous adapter aux réalités vécues par les personnes étrangères, d'être constamment à l'écoute de leurs besoins pour être pertinents et efficaces.

Fidèles à notre tradition, ce rapport a été écrit « à plusieurs mains », vous pourrez y découvrir la réalité des secteurs et services du Ce.R.A.I.C.

Je m'efface pour vous laisser prendre le temps soit de dévorer notre « production », soit de le déguster à petites doses jour après jour ; je vous laisse libre de choisir...

***Micheline LIÉBIN***

Directrice Ce.R.A.I.C. ASBL



# ACTIONS

## Nouvelles technologies

Les technologies au service de la communication entre professionnels et bénéficiaires.




L'acronyme NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) était pour la plupart des professionnels en milieu associatif, et jusqu'au confinement, des outils « classiques » tels que internet pour la diffusion de e-mails, de textes, parfois de vidéos, néanmoins indispensables-incontournables ! En l'espace de quelques semaines début 2020, ces nouvelles technologies se sont avérées bien plus nombreuses, en y incluant les réseaux sociaux, le web, l'audio-visuel, la téléphonie en ligne,... pour permettre aux professionnels de maintenir le contact entre collègues et avec les bénéficiaires. Les professionnels basculent de l'un à l'autre, en fonction des opportunités, et de l'évolution tant de ces technologies que de leurs propres compétences acquises « à l'arrache ».

Si les professionnels ont dû découvrir de nouveaux outils et s'adapter au télétravail, avec plus ou moins de difficulté, la plupart des bénéficiaires qui étaient déjà en « fracture numérique » se sont d'autant plus retrouvés face à des situations complexes, inextricables avec pour toile de fond le contexte sanitaire.

Le Ce.R.A.I.C. dans ses divers services, et selon le pôle d'activité, a mis en place des méthodes spécifiques et parfois des procédures similaires.

### LA TECHNOLOGIE EN LIEN AVEC LES BÉNÉFICIAIRES

Dès le premier confinement, les services de première ligne ont pu maintenir leurs activités. Néanmoins, passer d'un entretien en présentiel à un entretien en virtuel comporte de nombreuses difficultés. Il y a tout d'abord l'utilisation de nouvelles technologies. Certains bénéficiaires n'étaient pas outillés (et parfois ne le sont toujours pas). Il faut aussi se rendre compte qu'avec le télétravail, les conditions de l'entretien ne sont pas idéales : présence de la famille (enfants parfois en bas âge), absence de crédit téléphonique pour avoir accès à internet, connexion internet de basse qualité,...



L'essence même du travail social se trouve dans la relation entre le professionnel et son bénéficiaire. Dès lors comment être proche, ressentir les émotions alors qu'ils sont éloignés l'un de l'autre et se regardent au travers de l'écran parfois très (trop) petit d'un smartphone. Aux difficultés déjà citées, s'ajoute celle du travail avec un interprète lui aussi en visioconférence.

Cette situation a mis en exergue la fracture numérique qui existe au sein de notre population. Mais elle a surtout démontré l'impérieuse nécessité d'être présent pour les bénéficiaires, de pouvoir rencontrer l'autre en face à face pour l'accompagner au mieux dans ses démarches quelles qu'elles soient.

La crise sanitaire a encore aggravé la fracture numérique de par le changement de fonctionnement de certaines institutions telles que le Forem, certains CPAS, certaines communes,... qui ne travaillaient plus qu'exclusivement en distanciel. Les travailleurs du Ce.R.A.I.C. ont fait leur maximum pour répondre aux besoins de leurs bénéficiaires. Ils ont ainsi été amenés à réaliser toute une série de missions qui ne leur sont normalement pas dévolues afin de s'assurer que les besoins des bénéficiaires puissent être rencontrés.

La volonté était de maintenir malgré toutes les difficultés et autant que faire se peut un accompagnement de qualité. Malheureusement, dans certains cas, ce ne fut pas suffisant. Et le RGPD a encore aggravé la situation. Certaines institutions ont refusé que les travailleurs du Ce.R.A.I.C. fassent les demandes au nom des bénéficiaires éloignés de la technologie. Dans ces cas-là, les bénéficiaires sont malheureusement livrés à eux-mêmes.

## **LA TECHNOLOGIE EN LIEN AVEC LES ASSOCIATIONS**

Pour la deuxième ligne, le télétravail représentait un enjeu très important : rester joignable et cela sous toutes les formes possibles : e-mails, permanences téléphoniques, tchats, visioconférences,...

Ces nouvelles technologies ont nécessité l'acquisition de nouvelles connaissances, de nouveaux outils que ce soit pour les activités internes ou menées en extérieur. Cela a nécessité une transition numérique et l'essai d'une multitude d'applications. Il faut se rendre compte que toutes les associations se sont retrouvées en même temps à la recherche d'une solution pour le travail à distance. Or il existe une grande variété d'outils. Chaque association en a essayé plusieurs avant de faire son choix, qui n'était pas forcément celui fait au sein du Ce.R.A.I.C. Il a donc été nécessaire de s'adapter à plusieurs outils. La réponse à cette technologie a varié en fonction du service et des connaissances technologiques des personnes.

Cette crise a poussé le secteur à se renouveler avec l'apparition de nouveaux services tels que l'e-permanence ou permanence par téléphone. Celle-ci assure une continuation des entretiens et surtout la possibilité pour les personnes étrangères d'avoir du soutien dans une période anxiogène pour tout le monde.

Pour maintenir le contact avec les apprenants, les opérateurs de formation ont innové en donnant des formations à distance ou en installant des outils numériques avec les apprenants en vue de les équiper et pour organiser des visioconférences. Ils ont également créé un groupe Facebook avec une feuille de route et des travaux à réaliser chaque jour de la formation. Celle-ci se déroulait via Skype ou par entretien téléphonique.

Ils ont poussé un cran plus loin par l'envoi hebdomadaire d'exercices par WhatsApp, par courriel ou par courrier. Ils ont également réalisé des capsules vidéos, ainsi que des tutoriels pour l'installation et l'utilisation des applications.



« Il faut chercher des astuces pour captiver les élèves, trouver des applications, adapter son ton de parole. On se rend compte de l'importance d'avoir des connaissances en informatique. Le métier a été réinventé, un peu... beaucoup ! ».

Au-delà de ce que chacun a gagné en compétences, c'est tout un secteur qui a progressé. Il s'est créé une culture du respect du travail de l'autre et d'écoute. De plus, une certaine solidarité a vu le jour. Chacun a pu compter sur l'autre pour enrichir sa pratique. Cette dynamique a permis la création, par exemple, d'un groupe de formateurs à la citoyenneté pour échanger sur les expériences de formation en ligne. De ces échanges est né un Padlet afin de mutualiser les outils numériques. Cet outil regroupe les expériences de formation en ligne des opérateurs, les outils pour les réunions à distance, des tutos sur les applications, des animations pour les réunions à distance, des documents créés par la Plateforme IPI, mais aussi des documents utiles.

Aujourd'hui, une question est sur toutes les lèvres : comment capitaliser les compétences développées récemment ?

En ce qui concerne les formations organisées par les travailleurs du Ce.R.A.I.C., la grande majorité de celles-ci ont basculé sur Zoom. Cette digitalisation ne s'est pas faite du jour au lendemain. Une formation qui était prévue en présentiel ne se transpose pas directement dans une version en ligne. Et cette technologie n'est pas idéale pour mener un débat. Elle pousse en effet très facilement vers de l'information descendante.

Néanmoins, la deuxième ligne a pu mettre en place pas mal d'activités lors du deuxième confinement. Elle s'est approprié la technologie et l'utilise pleinement. Il y a de ce fait nettement moins d'annulation d'activités. Toutefois, si la programmation de réunions s'en trouve nettement facilitée, il faut aussi noter que l'accumulation de visioconférences peut vite devenir très fatigante (apparition de maux de tête, yeux qui piquent,...). Un dernier inconvénient se trouve dans l'environnement de l'apprenant : son domicile ou un lieu public, avec son/sa conjoint(e), ses enfants,...

## UNE DIGITALISATION ACCÉLÉRÉE DE LA COMMUNICATION

Cette crise sanitaire a également été l'occasion d'une réorganisation de la communication du Ce.R.A.I.C. La digitalisation de la communication au sein des structures est une réalité depuis de nombreuses années maintenant. La mise en place d'une plateforme communicationnelle permettant l'échange en interne via un outil unique est une des clés de cette digitalisation.

Fin 2019, le DisCRI (Dispositif de concertation et d'appui aux Centres Régionaux d'Intégration de Wallonie) a mis en place ce type de plateforme via l'application Teams pour permettre l'interaction entre les formateurs et formatrices en citoyenneté, avec également l'intention d'élargir l'accès aux opérateurs extérieurs par la suite.

L'intention de limiter l'impact environnemental de nos pratiques par la limitation d'échanges de e-mails, tout en permettant un meilleur partage de l'information entre secteurs et services (voir à l'intérieur même de ceux-ci) a donné l'impulsion à notre Centre d'utiliser cet outil.



Fort heureusement, juste avant le premier confinement, l'outil de communication Teams avait été présenté à l'ensemble des travailleurs. La mise en place technique a été grandement facilitée car le Ce.R.A.I.C. disposait déjà d'une licence Microsoft Office365. Celle-ci fournit le service et le rend accessible à l'ensemble de l'équipe (via un site web ou une application). Le Groupe de Travail (GT) Diversité fut chargé d'être le groupe pionnier pour l'utilisation de cet outil au sein de l'association.

L'instauration d'un confinement strict le 17 mars 2020 a rendu l'échange et le partage d'informations plus que primordial. Le maintien du lien entre chaque travailleur a bien entendu tenu une place importante dans la volonté de la direction d'utiliser l'application Teams durant cette période. Parallèlement à la communication, il fallait aussi pouvoir accéder de manière sécurisée aux données sur le serveur informatique de l'asbl. Pour ce faire, l'association a pu bénéficier du soutien de l'équipe de Damnet, la société coopérative chargée de la maintenance du parc informatique du Ce.R.A.I.C.

Comme pour tout nouvel outil, un apprentissage de base était nécessaire (interface, fonctionnement de l'outil,...). L'équipe a, comme à son habitude, relevé le défi et a fait preuve d'une adaptabilité remarquable. L'adhésion à Teams a été rapide et avec l'aide de quelques collègues plus aguerris à celui-ci, un espace tutoriel a vu le jour.



La cohésion d'équipe a pu être ainsi maintenue à travers les échanges écrits et vidéo, tout en propulsant la communication interne vers une nouvelle étape.

La majorité des personnes n'ayant jamais utilisé ce nouvel outil, son utilisation en fut néanmoins confuse : création de nouvelle conversation au lieu de répondre à celle qui avait été créée, confusion entre conversation et équipe,... Bref, une joyeuse pagaille.

Après le retour au bureau, il a bien fallu se rendre compte qu'il fallait remettre un peu d'ordre dans tout cela. C'est pourquoi la décision fut prise de mettre sur pied un GT en vue de réorganiser la communication, d'instaurer une harmonisation des pratiques de l'outil, de prévoir une formation, une FAQ (foire aux questions),...

Le GT a procédé à un audit des besoins des travailleurs. Celui-ci a permis de mettre en exergue le bénéfice d'utiliser Teams pour la communication interne du Ce.R.A.I.C. (plus besoin de chercher les adresses e-mail, de chercher qui fait partie du groupe,...).

Les adresses e-mails sont utilisées pour les communications externes. Le groupe a également proposé une arborescence par thématique : communication vers l'ensemble de l'équipe, plateformes, documentation, statistiques,...

## QUELQUES SECTEURS MIS EN EXERGUE

### —Documentation, un secteur qui ne souffre pas de la crise !

Le Ce.R.A.I.C. est abonné aux journaux numériques depuis quelques années (La Nouvelle Gazette, L'Avenir, Le Soir et la Libre Belgique). Afin d'élaborer notre revue de presse. Il suffit simplement d'enregistrer l'article intéressant en PDF. Cette revue est transmise au personnel tous les 15 jours ; au début par e-mail, mais ensuite par Teams. Les journaux sont aussi consultables en ligne par le personnel via les codes d'accès de l'abonnement. La pandémie n'a donc pas changé le travail de la revue de presse, que du contraire. L'information passe mieux depuis l'utilisation de Teams. L'équipe « Secteur documentation » y a été créée avec un canal consacré à la revue de presse. Teams permet une transmission de l'information plus rapide aux membres du personnel.

En 2018, le secteur documentation a réalisé une brochure « Catalogue des ressources ». L'idée de départ était de développer et recenser les outils pédagogiques en trois catégories : la citoyenneté, la migration et les préjugés/discrimination. Ce catalogue présente également les brochures mises à disposition sur les thématiques liées aux actions du Ce.R.A.I.C. Il reprend également notre partenariat avec la bibliothèque de Trivières connu sous l'acronyme d'EILP (Espace interculturel de Lecture publique) qui comporte plus de 350 ouvrages « interculturels » et un vaste panel d'outils pédagogiques pour l'apprentissage du français en tant que langue étrangère (fond FLE). Cette brochure permet de montrer la richesse des ressources du centre de documentation.

Malgré la pandémie, il y a eu quand même pas mal de demandes d'emprunts d'outils pédagogiques via les associations. Toutefois, suite aux mesures sanitaires, tous les projets avec les partenaires ont été reportés, voire annulés. C'est le seul aspect négatif à retenir. De nouvelles acquisitions ont été réalisées pour étoffer la richesse du centre de documentation. De ce fait, pour 2021 une mise à jour de cette brochure est prévue.

### —Et la compta, ça compte ?

Mars 2020 et le Ce.R.A.I.C. est dans l'obligation d'instaurer le télétravail. Ce qui n'avait jamais eu lieu auparavant. Premier stress : savoir comment mener à bien le travail. En ce qui concerne l'informatique, Damnet a permis d'avoir accès au serveur informatique du Ce.R.A.I.C. à partir du domicile de chacun. Mais ce n'est pas suffisant.

En effet, en comptabilité, tout doit être encodé, mais le service travaille principalement à partir de documents papier : factures, notes de crédit, pièces de caisse,... Ceux-ci arrivent au bureau. Il y a donc nécessité d'aller les chercher. Et ce d'autant plus qu'il faut également les scanner ou les imprimer... et donc besoin du photocopieur. Cela induit la nécessité de retourner régulièrement au bureau.

Travailler chez soi permet d'être dans un endroit calme, avec peu de passage. Cela permet d'être mieux concentré et donc d'avancer plus vite dans son travail. Par contre, n'avoir aucun contact avec ses collègues est difficile à vivre. Cela n'a pas empêché de trouver des solutions pour que tout le monde s'y retrouve.

### —Équipe administrative

Même pour l'équipe administrative, l'année 2020 a été une année de découvertes. Jusqu'au premier confinement, le télétravail n'était jamais envisagé pour le personnel administratif. On peut même dire qu'il en était exclu. La principale raison invoquée est que ce personnel travaille majoritairement en collaboration avec d'autres collègues. Et pourtant, l'équipe y a été plongée sans préparation et s'y est parfaitement adaptée.

Paradoxalement, c'est l'équipe administrative qui a été chargée de veiller à ce que tout le monde puisse télétravailler : installation de logiciel, conventions,... Et c'est aussi cette équipe qui s'est occupée de la préparation des locaux pour le retour au bureau après le premier confinement : installation des plexis, mise à disposition de gel,...

Le premier pas fut évidemment l'adaptation du matériel au travail à distance : installation d'un logiciel pour l'accès à distance et le passage pour certaines vers un portable. Ensuite, il a fallu adapter les pratiques de chacun au nouvel environnement : découverte de Teams, Zoom,... déviation des appels vers des GSM, trouver une pratique pour l'envoi des courriers, la réception des courriers ou colis, organisation ou participation aux réunions en visioconférence,...

## CONSTATS ET CONCLUSIONS

Au niveau des constats, si tout n'est pas négatif, tout n'est pas positif pour autant. Tout le personnel en contact avec les personnes extérieures à l'asbl a pu constater une grande fracture numérique parmi les bénéficiaires. Plus étonnant a été de faire le même constat pour certaines des associations partenaires. Par rapport aux formations, cette technologie est difficile pour mener un débat. Elle pousse dès lors très facilement vers de l'information descendante. Au niveau des relations sociales, même si le contact a été maintenu par voie informatique, ce ne sera jamais la même chose qu'un contact en vis-à-vis. Cette technologie est très prenante et l'accumulation de visioconférences peut amener à l'épuisement.

Néanmoins, la programmation des réunions est facilitée par cette technologie : plus besoin de réserver une salle, plus de déplacements,... Il est aussi plus aisé de prendre plus de temps avec les gens lors d'un entretien en visioconférence.

En conclusion, avec une dose de bonne volonté, l'en-  
vie d'y arriver, le soutien de l'ensemble de l'équipe, la mise en commun des connaissances et découvertes, le travail s'est poursuivi malgré la crise sanitaire.



## Partenariats

**Le travail en réseau fait partie de l'essence du Ce.R.A.I.C. Ces collaborations se réalisent de différentes manières : par le biais des diverses plateformes initiées par le Ce.R.A.I.C. ou par la participation des chargés de missions à des plateformes ou collectifs créés par d'autres organismes.**

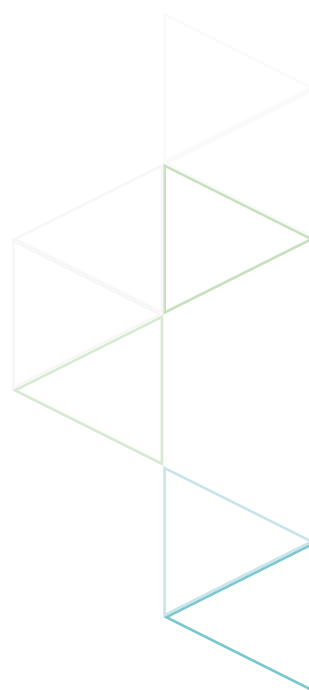
L'année 2020 n'a pas été une année propice pour engranger énormément de nouveaux partenariats (voir plus bas les nouveaux partenariats), nous avons plutôt agi de telle manière à maintenir les contacts avec les plateformes existantes en lien avec les ILI. Les autres plateformes se sont trouvées en version stand-by, car les conditions sanitaires et les besoins se sont déplacés vers d'autres priorités ; comme l'illustre notre participation aux activités et interpellations menées par la plateforme « COVID-19 » de La Louvière, au sein de laquelle nous avons eu l'occasion de collaborer avec d'anciens et de nouveaux partenaires.



### — Différents nouveaux partenariats

- Avec des opérateurs de citoyenneté tels que le GSARA, la Maison de la Laïcité, FPS Tournai, le PCS Enghien, Symbiose : le Ce.R.A.I.C. a été sollicité pour intervenir de manière récurrente au sein de leur formation à la citoyenneté. Si au départ les interventions se faisaient de manière spontanée et confidentielle, la multiplication des demandes de collaboration a demandé un travail interne d'organisation et de formalisation autour de ces interventions. Il a été décidé de demander aux opérateurs de définir au préalable les objectifs d'intervention afin que les séances soient plus cadrées notamment en termes de contenus. Il est, effectivement, bien plus intéressant, tant pour le public que pour le formateur, de parler d'un sujet qui intéresse les participants que de sujets desquels ils sont éloignés. C'est ainsi que lors de ces séances, sont principalement abordées les questions de regroupement familial et de nationalité. Les questions plus personnelles sont quant à elles abordées lors de rendez-vous individuels fixés avec les participants.
- Au sein de la plateforme « Covid-19 » de La Louvière : dans le cadre de cette plateforme composée de diverses associations de la région du Centre à savoir Lire et Écrire Centre Mons-Borinage ; Ciep Hainaut-Centre ; Picardie Laïque ; Vie Féminine Centr'Hainaut ; la Ligue des Familles ; CSC Mons-La Louvière ; CNCD 11.11.11 asbl ; ASBL Article 27 Région du Centre ; ASBL GSARA La Louvière ; la Pastorale des Migrants ; MOC Hainaut-Centre ; la Marche des Migrant-e-s et l'Association de Défense des Allocataires Sociaux, le Ce.R.A.I.C. a contribué au plus fort de la crise sanitaire à la livraison de colis alimentaires pour les publics fragilisés gravitant autour de ces différentes associations (logistique, commande, livraison, etc.), a participé à des interpellations politiques et a contribué à créer un partenariat avec le CPAS de La Louvière pour la livraison de colis alimentaires (création d'une attestation associative reconnue par le CPAS).

- Avec des opérateurs locaux mouscronnais : le Ce.R.A.I.C. a été sollicité par le centre Fedasil « Le Refuge » afin de former à l'interculturalité les médiateurs interculturels du centre et de les outiller au sujet de différentes thématiques à savoir le Parcours d'intégration et les droits et devoirs des citoyens en Belgique, l'hygiène, le rapport à la femme, au couple et sur le harcèlement de rue/sexuel, la diversité (stéréotypes, préjugés, discrimination) et les discriminations sur le marché de l'emploi et le travail non déclaré et ses conséquences. Pour mener à bien cette mission, le Ce.R.A.I.C. a souscrit des partenariats avec le Centre Local de Promotion de la Santé du Hainaut occidental, les Femmes Prévoyantes Socialistes de Mouscron et le CSC Mouscron.
- Avec le Centre Local de Promotion de la Santé (CLPS) des arrondissements de Mons & Soignies : le Ce.R.A.I.C. a pu collaborer à la création d'une journée autour du « vivre ensemble » (reportée finalement en mai 2022). Pour préparer cette journée à destination des acteurs de terrain de la région de Mons-Soignies (CPAS, maison de quartier, AMO, professeur, etc.), le Ce.R.A.I.C. a développé un partenariat actif avec le CLPS de Mons & Soignies. Il a également mis à disposition des partenaires avec lesquels il a déjà collaboré par le passé, à savoir l'asbl « 2 bouts », la Compagnie Maritime mais également deux autres Centres Régionaux d'Intégration (CIMB et CRILUX).
- Avec la « Pastorale des Migrants » de La Louvière : le Ce.R.A.I.C. a décidé d'aider à la création d'un collectif de personnes sans-papiers sur la région du Centre et de soutenir la « Pastorale des Migrants » représentée par Serge Christian dans cette démarche. Dans ce cas, la collaboration du MOC Hainaut Centre, de Vie Féminine, de la Marche des Migrant-e-s et de Lire et Écrire La Louvière. Le projet est actuellement en phase de mise en place.
- Avec les Centres culturels de La Louvière, Soignies et Braine-le-Comte : à la demande de ces opérateurs, le Ce.R.A.I.C. a collaboré afin de proposer une demi-journée axée autour de la découverte de trois outils pédagogiques abordant l'histoire des migrations : le parcours d'un migrant et la diversité (préjugés, stéréotypes et discrimination) afin d'outiller les enseignants qui assisteront au spectacle L.U.C.A. avec leurs étudiants (préparé mais reporté en avril 2022). Il est également prévu d'animer le débat après le visionnage du spectacle et de faire lien avec la matière évoquée avec les professeurs.



—On peut malheureusement aussi constater que cette crise sanitaire a fragilisé et mis un coup d'arrêt à certains partenariats

- Dès le premier confinement, chaque partenaire a appliqué un protocole spécifique en interne, ainsi que vis-à-vis des collaborateurs externes bien sûr. Dans le cas des relations avec les communes (services population étrangère) et avec les CPAS, par exemple dans le cadre du Parcours d'intégration, ces différents protocoles ont partiellement délié nos liens. L'équipe « Accueil et Parcours d'intégration » a l'habitude de rencontrer la plupart de ces services une fois par an, en plus des contacts téléphoniques réguliers. L'année 2020 ne l'a pas permis puisque les rendez-vous en présentiel ont été interdits par les mesures prises et les « rencontres » en distanciel étaient impossibles à organiser dans la grande majorité des communes par une insuffisance d'équipement (accès aux ordinateurs, logiciels, téléphones professionnels). Les coups de fil et les e-mails ont également été moins réguliers compte tenu de ce même manque d'équipement et de l'organisation du télétravail.
- Le plan de travail 2020 devait aussi voir aboutir de nouveaux partenariats grâce à la concrétisation de projets qui étaient en cours. Cependant force est de constater qu'à coups de reports ou d'annulations pour raisons diverses, les activités n'ont pas pu avoir lieu et ces partenariats n'ont donc pas pu être solidifiés. Par exemple : Central, CLPS, échevinat « Discrimination » d'Ecaussinnes, projets scolaires dans diverses communes, etc. La principale difficulté a résidé dans le fait d'être tributaire des protocoles des autres opérateurs, quand il y en avait un, ou alors lorsque par mesure de précaution et/ou en situation d'incertitude, le report/l'annulation devenait la règle.





En dehors de ces constats quelque peu négatifs, il nous paraît aussi important de mettre en avant et de souligner la flexibilité, l'énergie, les engagements et la volonté déployés par les opérateurs ILI afin de continuer leurs missions durant cette crise sanitaire (les missions de formation et d'insertion étant reconnues comme fondamentales par le Gouvernement Wallon).

Les opérateurs durant l'année 2020 ont dû s'adapter aux différentes mesures prises par les Gouvernements fédéral et wallon (avec l'appui de différents textes 📄). Le renforcement des règles en matière de télétravail a mis à rude épreuve les opérateurs qui voulaient maintenir du contact et du lien à distance avec leur public, tout particulièrement avec les personnes en situation de vulnérabilité. Comme le Ce.R.A.I.C., ils ont donc dû revoir l'organisation du travail en n'autorisant sur site que du personnel strictement nécessaire pour assurer des permanences pour les publics bénéficiaires fragilisés. De plus, arrêter les activités collectives et de formation en présentiel voulait dire y suppléer par des formations et/ou un accompagnement à distance ! De nouveaux outils numériques ont dû être implémentés, les formateurs ont dû se former, revoir les séquences de formation,... Un nouveau métier a été inventé ! Pour ce faire, ils ont pu compter sur le soutien des différents gouvernements qui ont immunisé des subventions en matière d'action sociale et apporter une aide financière pour le support informatique et numérique des opérateurs de l'intégration des personnes d'origine étrangère en Wallonie.



Le Ce.R.A.I.C. a essayé de les soutenir le mieux possible notamment en récoltant les questionnements des ILI durant les confinements et en les relayant vers la Région Wallonne et le cabinet de la Ministre, en conseillant sur le protocole lors de déconfinement, en envoyant différents textes et apports de réponses aux interrogations, en rencontrant les plateformes en visioconférence et en fixant des rendez-vous distanciels pour assurer le suivi des projets et la mise en valeurs de ceux-ci. Nous avons également relayé les différents appels à projets 📄.



### —Retour sur les différents textes reçus

- 4 mai 2020 : Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 34 relatif à l'immunisation des subventions en matière d'action sociale.
- 15 mai 2020 : Circulaire relative au déconfinement progressif.
- 22 mai 2020 : FAQ Intégration - COVID-19.
- 16 juin 2020 : Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 53 relatif aux diverses dispositions prises dans le cadre du déconfinement COVID-19 pour les secteurs de la santé, du handicap et de l'action sociale. Arrêté prenant effet le 1er juin 2020 : nouvel arrêté pour assouplir les règles de justification tant au niveau de la période de transition, du volume d'activité et dénombre minimum de participants par modules collectifs. Après la période d'immunisation pour les mois de mars, avril et mai, envisager une période de transition allant du 1er juin au 31 décembre 2020.
- 04 novembre 2020 : communication pour les formations et activités collectives organisées par les opérateurs relevant de l'Action sociale – Les opérateurs sont invités à arrêter les activités collectives et de formation en présentiel jusqu'au 13 décembre et à y suppléer par des formations et/ou un accompagnement à distance.
- 10 décembre 2020 : Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 63 relatif à l'immunisation des subventions en matière d'action sociale et à certaines règles relatives au Parcours d'intégration des personnes primo-arrivantes.

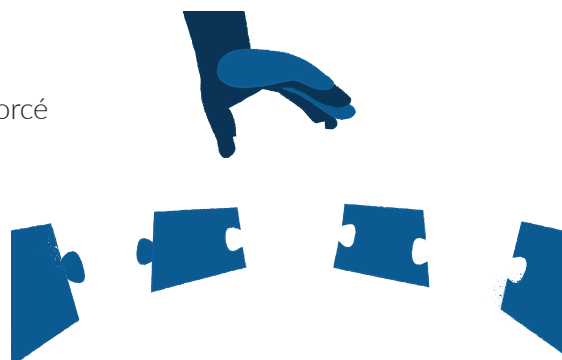


### —Retour sur les différents appels à projet

- Appel à projet COVID-19 – Soutien pour du support informatique et numérique pour les opérateurs de l'intégration des personnes d'origine étrangère en Wallonie.
- PCI COVID-19 : Mesures de soutien aux organisations subventionnées par la FW-B (<https://pci.cfwb.be/covid-19/>).
- CAP48 – Appel à projets : urgence sociale Covid-19 Dès le 16 avril et aussi longtemps que des dons seront reçus dans le cadre de cette action d'urgence.
- WBI 2020-WBI lance deux appels à projets visant le cofinancement de projets de partenariat pour le développement ainsi que de projets d'éducation à la citoyenneté mondiale et solidaire. La date de clôture de l'appel est le 6 juillet 2020 .
- Appel à projets COVID-19 – Aide Alimentaire à destination des Épiceries sociales ; des Restaurants sociaux ; à destination des CPAS wallons ; à destination de leurs Fédérations.
- Les mesures en faveur des migrants en transit : Conscient que la situation des migrants en transit, particulièrement en cette période de résurgence de la crise, tend à s'aggraver, le Gouvernement a débloqué un montant de 300 000 euros pour leur venir en aide. La subvention est octroyée à l'association Présence et Action Culturelles (PAC) Namur en qualité de coordinateur des collectifs et des associations venant en soutien aux migrants en transit.

## Transrégional

« Le monde est un village »... Plus que jamais, 2020 a forcé les effets de la mondialisation sur le quotidien de chacun et de chaque structure. Il est souvent de mise de relever les spécificités locales de chaque centre régional... au Ce.R.A.I.C., un découpage territorial « arbitraire/surréaliste » permet de prendre en compte autant les réalités communes que les spécificités. Le besoin de communication entités a toujours été présent, tant entre les 8 CRI sur des thèmes communs que sur le territoire du Hainaut, entre les 3 CRI. Le souhait de regrouper et d'optimiser nos efforts, nos moyens humains et financiers pour une même cause, pour un même combat, pour un travail en synergie... n'a jamais été aussi fort, puisqu'à l'échelle locale comme à l'échelle mondiale, les mêmes préoccupations étaient partagées.



et de coopération entre diverses

### EN HAINAUT TOUT D'ABORD

La formation de formateurs à la Citoyenneté a été élaborée en collaboration entre les CRI du Hainaut (CRIC, CIMB et Ce.R.A.I.C.), depuis octobre 2018 ; en fin d'année 2020, ces 3 CRI ont bien sûr poursuivi la synergie afin de digitaliser l'ensemble de cette formation et pouvoir ainsi la dispenser dès le premier trimestre 2021. Pour ce faire, il a fallu adapter le scénario pédagogique et créer différents supports de présentation. Le résultat final est une proposition d'une formation étalée en 6 demi-journées et 2 journées complètes en alternant le travail synchrone et asynchrone.

Une association constructive s'est amorcée, lors du second semestre 2020, entre plusieurs acteurs du Hainaut travaillant de près ou de loin avec les mineurs non accompagnés (MENA). À l'initiative de Rhéseau (le Réseau Hainuyer pour l'Épanouissement et la Santé mentale des Enfants, Adolescents et Usagers assimilés) et suite à une réflexion partagée avec le Ce.R.A.I.C. à partir d'un précédent projet mené ensemble, des partenaires hennuyers<sup>[1]</sup> se sont rencontrés, en présentiel et en distanciel et ont adopté le nom de groupe « Jeunesse en exil en Hainaut » afin de cibler tous les jeunes, qu'ils soient « accompagnés » ou non.

L'objectif visé, au-delà de l'interconnaissance, est la mise en commun de ressources autour de 3 thématiques ayant émergé des discussions : interprétariat, santé mentale, chocs interculturels. L'idée est aussi de mettre sur pied à plus long terme des modules de formation à destination essentiellement des nouveaux travailleurs, en partant des témoignages de MENA et des accompagnants de première ligne eux-mêmes. Certains participants de ce groupe font lien avec l'initiative entreprise par l'association Joseph Denamur évoquée plus haut, qui met en lien les CRI et d'autres opérateurs autour de trois thématiques différentes : le regroupement familial, la scolarité et l'autonomie.

Toutes ces mises en collaboration marquent donc l'importance de ce nouvel enjeu qui engrange un partenariat transrégional étendu.

<sup>1</sup> Le groupe est constitué de Rhéseau qui coordonne, des 3 CRI hennuyers, des centres Fedasil et autres centres avec MENA (Mouscron, Morlanwelz, Braine-le-Comte, Jumet, Ransart), de Migr'enSanté, du CRéSaM, différents SAJ,...

## EN WALLONIE ENSUITE

Voici plusieurs illustrations qui soulignent la richesse de collaborations diverses, se vivant au hasard des projets et des appels d'offres ou de façon plus structurée.

L'appel d'offre du projet OLC a été reçu par le CRIBW, le CRI basé dans la Province du Brabant wallon, il s'agissait de former des enseignants venus de l'étranger qui dispensent les cours d'ouverture aux langues et aux cultures (OLC). La particularité était qu'il fallait correspondre à deux formations distinctes, mais néanmoins conjointes : l'interculturalité et la sensibilisation aux langues.

L'ensemble des CRI s'est associé pour pouvoir correspondre à cet appel avec des formateurs internes pour la thématique de l'interculturalité, et une formatrice externe pour l'autre sujet.

Le CAI, le Ce.R.A.I.C. et le CIMB ont modélisé une formation à destination des formateurs de l'asbl Mode d'emploi afin de leur fournir des informations sur les statuts de séjour en Belgique, le Parcours d'intégration et l'insertion professionnelle (permis unique, validation des compétences et équivalence de diplômes).

Cette formation alterne apports théoriques et analyse pratique autour de 10 casus basés sur des histoires vraies qui relèvent des difficultés de la vie quotidienne rencontrées régulièrement par des personnes étrangères. Suite à la crise sanitaire, il a fallu adapter le scénario pédagogique afin de pouvoir donner cette formation en distanciel. Cette collaboration a mené à la modélisation d'une formation intitulée « comprendre la situation socio-administrative des personnes étrangères » qui sera intégrée dans le catalogue FIS 2021 du Ce.R.A.I.C.


Les inter Centres Régionaux d'Intégration (interCRI = IC) sont nombreux et se sont poursuivis durant toute l'année, même si leur forme a forcément changé. De journées complètes en présentiel, les moments de travail commun sont passés à des demi-journées en distanciel, des avantages et des inconvénients ont été découverts comme évoqués plus haut.

Une dynamique de récolte des pratiques s'est vite mise en route, que ce soit dans les IC habituels ou au travers de la création de sous-groupes de travail. L'idée étant notamment de valoriser, faire connaître et de partager les pratiques mises en place par les acteurs du secteur de l'intégration durant les périodes de confinement.

Tous les IC accomplissent un travail transrégional primordial, illustration à l'appui avec un focus sur l'IC Bapa (« bureaux d'accueil des personnes primo-arrivantes ») puisque c'est le Ce.R.A.I.C. qui le coordonne.

La Wallonie, pouvoir subsidiant principal des CRI, a instauré en 2019 une base de données commune aux CRI, l'Application du Parcours d'intégration, API. Les nombreux bugs ainsi que la pratique collective a fait émerger de multiples questionnements qui ont continué d'être relayés par une même voix à l'Administration wallonne responsable. C'est également d'une même voix que l'IC a alerté les Parquets wallons au sujet des discriminations vécues dans le cadre des traitements différenciés des demandes de nationalités, une solution sera probablement apportée en 2021.

Cette matière a eu un retentissement national avec le dossier d'un célèbre professeur de sociologie de l'ULB. C'est encore grâce à cette riche collaboration interCRI que des études universitaires peuvent être implémentées auprès de la population étrangère, après avoir pu collaborer au peaufinement des questionnaires, comme ça a été le cas en 2020 pour l'étude de l'ULB et de la KUL sur l'impact du Parcours d'intégration.



De nombreux autres exemples pourraient être cités, qui dépassent le simple échange et partage de pratiques, un dernier : une Charte déontologique est en cours d'élaboration, en collaboration avec le DisCRI, afin de définir collectivement les principes de l'action sociale et de fixer le cadre et l'esprit de l'intervention de l'ensemble des travailleurs sociaux du Parcours d'intégration des 8 CRI.

Sans ce travail transrégional donc, il n'y aurait pas d'harmonisation de pratiques, pas de recherche de cohérence, pas de stratégies communes... Le tout au service des travailleurs bien sûr, mais avant tout au bénéfice des personnes étrangères et d'origine étrangère.

### **EN BELGIQUE ENFIN**

L'IC Bapa a aussi tenté de récolter les données nécessaires à la complétion d'un tableau de comparaison des différents Parcours d'intégration co-existant en Belgique. Ce n'est pas toujours simple de les obtenir, chaque organisme a réagi à sa façon au confinement en gérant comme il pouvait ses priorités, le travail sera finalisé pour 2021. L'objectif est de pouvoir communiquer les bonnes informations en cas de déménagement d'une région à l'autre, tant aux personnes concernées qu'à l'ensemble des acteurs les accompagnant dans le cadre de l'intégration ou de la demande de nationalité.

Les relations transrégionales ont aussi été stimulées par ce même IC afin de pouvoir faire reconnaître les formations wallonnes (par exemple, à la citoyenneté) par les Bapa bruxellois francophones dans le cadre des demandes de nationalité.

## Nouveaux enjeux

### Les « nouveaux » publics, les recommandations,... quels enjeux à venir ?

La dernière mouture du décret des CRI mentionnait, sans trop d'explications, que les Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA) devenaient un public cible des Centres Régionaux. Tant l'actualité internationale liée au Brexit que la situation sanitaire a mis l'accent aussi sur les Migrants En Transit (MET). Enfin l'actualité, sous le couvert de recenser des personnes migrantes en difficulté, à cause de la situation sanitaire, a permis aux responsables de projets de subvenir aux besoins essentiels de base, à de nombreuses familles toutes origines confondues.

### MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNÉS (MENA)

Sur la question des MENA, le service social du Ce.R.A.I.C., les secteurs Formation-Information-Sensibilisation, communication, documentation et les coordinations ont été sollicités à différents niveaux pour couvrir les demandes qui ont afflué sur les questions des MENA. Ce qui au départ ne représentait qu'un simple paragraphe sur un texte officiel, s'est commué en un travail pluridisciplinaire et collaboratif tant entre secteurs des CRI, qu'entre CRI et qu'entre nouvelles relations partenariales.

Le centre Fedasil Morlanwelz a sollicité le Ce.R.A.I.C. en proposant un projet pour une problématique, certes non récente, mais qui prenait une tournure qui nécessitait une approche différente. Les jeunes MENA, selon leur profil, pouvaient dès 16 ans quitter le centre pour être en « Autonomie », alors que tout récemment encore l'âge correspondait à la majorité.

Pour soutenir ces jeunes, une idée de brochure recensant les coordonnées des divers secteurs de vie auxquels les jeunes allaient être confrontés est née, et dans la foulée pour rendre cohérente cette démarche, les 3 CRI en Hainaut ont été impliqués sous la coordination du Ce.R.A.I.C. La brochure est née « Bienvenue dans le Hainaut et à Bruxelles ». La diffusion de la brochure s'est faite par différents biais, une conférence de presse en tripartite avec les CRI ainsi que Fedasil Morlanwelz. Un contact spécifique est né avec Fedasil Mouscron puisqu'à leur tour une nouvelle aile MENA voyait le jour.

En prolongement à cette initiative, une collaboration qui avait été entreprise par le Ce.R.A.I.C. a permis aux 3 CRI et Réseau d'initier une plateforme, à l'échelle du Hainaut, pour réunir les opérateurs spécifiquement en lien avec l'hébergement des MENA (Fedasil Morlanwelz, Mouscron et Jumet, l'Aide aux personnes déplacées) et d'autres opérateurs tels que le CRéSaM et Migr'en Santé (cf. Transrégional – En Hainaut tout d'abord).

La Fondation Joseph Denamur, a initié une coordination wallonne et une vaste consultation auprès de divers opérateurs dont les missions concernent l'accès au logement, à la scolarité-formation-emploi et à l'intégration, afin de récolter les initiatives et les besoins spécifiques aux Mineurs Étrangers Non Accompagnés. Les CRI s'y sont impliqués et pour répondre à cette étude diverses rencontres et demandes ont été couvertes. Cette recherche a fait l'objet d'un rapport conséquent.

## LES MET (LES MIGRANTS EN TRANSIT)

Sous la menace du Brexit, le renforcement des postes frontières et diverses actions contre les migrants qui cherchent à regagner l'Angleterre, ont poussé ceux-ci à se retrancher vers des territoires qui jusqu'alors n'avaient pas été confrontés à des publics en errance au plus près des autoroutes et occupant des bois à proximité pour s'y dissimuler.

Si, en Wallonie, le phénomène a touché de prime abord les provinces du Luxembourg et de Namur, la situation sanitaire a permis de diffuser plus largement les migrants sur l'ensemble du territoire. Car de transmigrants, c'est-à-dire, un public qui n'introduit pas de demande d'asile – son objectif étant de rejoindre l'Angleterre – ces personnes sont devenues peu à peu des Sans Papiers soutenus par la solidarité associative. Des collectifs citoyens ont pris en charge, par sous-régions, diverses initiatives d'accueil (hébergement, ...), le Ce.R.A.I.C. apportant son soutien tant aux citoyens bénévoles, aux pouvoirs locaux, entre-autre, dans la recherche de solutions aux problèmes spécifiques rencontrés par les MET. Sur notre territoire, Le Roeulx et Soignies sont concernées par ces actions collectives.



La spécificité de ce travail local est d'être en lien avec les autres CRI qui, ensemble, ont relayé une interpellation politique conjointe qui a abouti à octroyer un fond de 300 000 € à l'attention des initiatives spécifiques pour ce public.

## LES ACTIONS DE SOLIDARITÉ ET AUTRES... CHANGEMENT DE MÉTIER, ÉLARGISSEMENT DU PUBLIC ?

Tout au long de cette année, les demandes que nous avons reçues ont nécessité un repositionnement régulier et une adaptation constante de nos différents métiers. La gamme de nos services évolue, notamment grâce aux actions menées avec la plateforme « COVID-19 » de La Louvière où le Ce.R.A.I.C. est sorti de ses missions premières en assurant la livraison de colis alimentaires (avec la nécessité de mise en place d'attestations). Si le public étranger était concerné par ces actions de solidarité, il est clair que toute personne, belge ou étrangère a bénéficié des colis et des services du Ce.R.A.I.C.

## MESURER/RÉCOLTER DES CHIFFRES, RÉALISER DES STATISTIQUES

Le recensement des données statistiques de la population belge et étrangère sur le territoire de nos 26 communes est l'une des missions du Ce.R.A.I.C. Grâce à ces données, on peut objectivement mesurer l'ampleur de certains phénomènes, orienter les décisions vers certains publics et aussi lutter contre des préjugés. Ce secteur est en expansion.

Un travail récurrent-historique, le traitement des données fournies par StatBel à la date du 1er janvier de l'année. Ce traitement de recherches des données est effectué par le secteur documentation, ces données permettent de compléter le tableau des 26 communes sur la répartition de la population totale suivant les nationalités liées à l'immigration.

En 2020, le secteur documentation a créé un GT Stat compte tenu des fortes demandes de statistiques aussi bien en interne (collègues) qu'en externe (associations, étudiants,...).



Ce groupe a pour but de mettre en valeur les données statistiques. Une mise à jour du tableau des 26 communes a été faite suivant les nationalités les plus demandées sur les thématiques liées aux missions du Ce.R.A.I.C., et un tableau chiffré a été réalisé sur le Parcours d'intégration.

Ce secteur est en développement car le projet de réunir les données chiffrées sur la Province du Hainaut sera concrétisé. Pour pouvoir réaliser ce travail, une collaboration entre les 3 CRI (Ce.R.A.I.C., CRIC et CIMB) du Hainaut se mettra en place. Le but de cette collaboration sera de réaliser une brochure statistique sur le Hainaut comprenant les données :

- sur la répartition des personnes étrangères (différentes nationalités), arrondissements et quelques grandes villes (+ de 50 000 habitants) ;
- sur le profil des personnes accompagnées pour le Parcours d'intégration ;
- sur les opérateurs subventionnés/agrèés des ILI (Initiatives locales d'intégration).

### **LA MOBILITÉ, UN ENJEU RÉCURRENT D'ANNÉE EN ANNÉE ?**

Nombreux sont les demandeurs d'emplois qui n'arrivent pas à décrocher un contrat de travail faute de permis de conduire. Le Ce.R.A.I.C. organise depuis des années un projet pour faciliter la mobilité, une formation préparatoire à l'examen théorique du permis de conduire B « Le permis de conduire, un pas vers l'emploi ».

La spécificité de cette formation réside dans une formation adaptée au public ayant des difficultés en français, avec un formateur sensibilisé à l'interculturalité. Les critères de sélection sont très clairs à savoir avoir un minimum de compréhension en français et être en parcours de recherche d'emploi/formation. Un examen collectif, en centre d'examen, ponctue la fin de la formation.

La crise sanitaire du COVID-19 nous a contraint à supprimer la première session lors du premier confinement du mois de mars 2020 et la seconde session a eu lieu dans les délais mais malheureusement les centres d'examen ont fermé le 3 novembre. Lors de l'ouverture des centres d'examen, on a remarqué une saturation pour passer le permis de conduire.

Ce projet a déjà subi un revers lors du changement de la législation en 2018. Ces modifications ont compliqué l'accès des personnes étrangères à l'examen théorique du permis de conduire B car il est devenu uniquement possible de passer l'examen dans les trois langues nationales ou l'anglais. Fini donc, où que ce soit en Belgique, de faire appel à un interprète pour la langue de son choix, ce pouvait être le cas de personnes primo-arrivantes qui avaient déjà obtenu un permis dans le pays d'origine. Depuis ce changement notre public rencontre énormément de difficultés à réussir l'examen théorique.

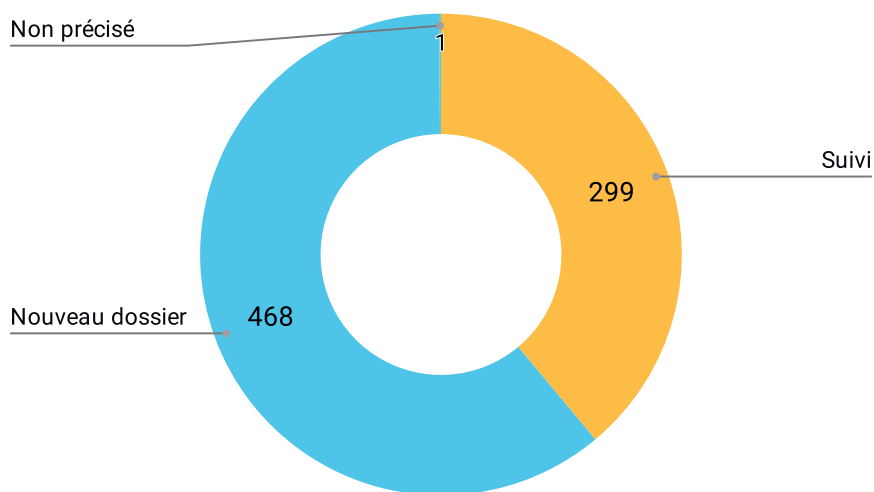
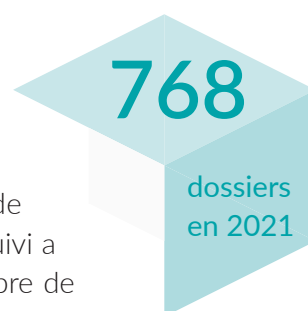
En 2020, l'option de passer un examen spécial avec l'assistance de l'examineur du Centre d'Examen du permis de conduire a été explorée. Pour ce faire, il faut produire un document officiel renseignant que le candidat est analphabète ou qu'il a suivi des cours dans l'enseignement spécialisé, toutefois, cette option ne peut être activée, car majoritairement, le public étranger en ISP ne correspond pas à ces critères. Nous avons assisté à un lever de bouclier de centres d'examen qui sous le couvert de respecter la législation, ont aussi profité pour émettre quelques préjugés sur la population migrante. Diverses pistes ont été explorées, avec les partenaires, avec des logopèdes, avec les compagnies d'assurance, ... c'en est donc pas fini...

# CHIFFRES

## Services de première ligne

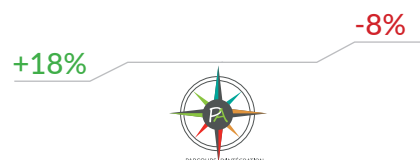
### RÉPARTITION SUR L'ENSEMBLE DES 3 SERVICES DE 1RE LIGNE

Voici l'illustration qu'au-delà des confinements et du télétravail, recommandé ou obligé selon les périodes, les services de première ligne du Ce.R.A.I.C. ont poursuivi le travail du mieux qu'ils le pouvaient. La diminution du nombre de nouveaux dossiers ne s'élève qu'à 16%, par contre le nombre de dossiers de suivi a augmenté de près de 14%. C'est donc une faible diminution de 6,5% du nombre de total de dossiers entre 2019 et 2020 (en 2018 : 781 dossiers au total, pas très loin de 2020 donc) malgré cette année si particulière qui a ralenti l'ensemble des services d'aide, certains plus que d'autres s'il en est.

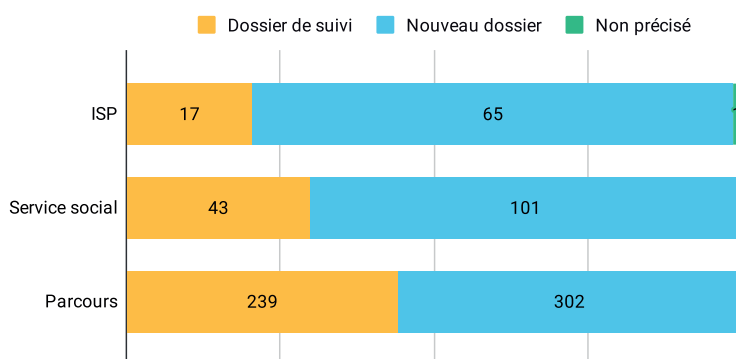


### COMPARTIF DES DOSSIERS DU PARCOURS D'INTÉGRATION ENTRE 2019 ET 2020

- Les dossiers de suivis ont progressés de 18% par rapport à 2019 ;
- Les nouveaux dossiers ont diminués de 8% par rapport à 2019.

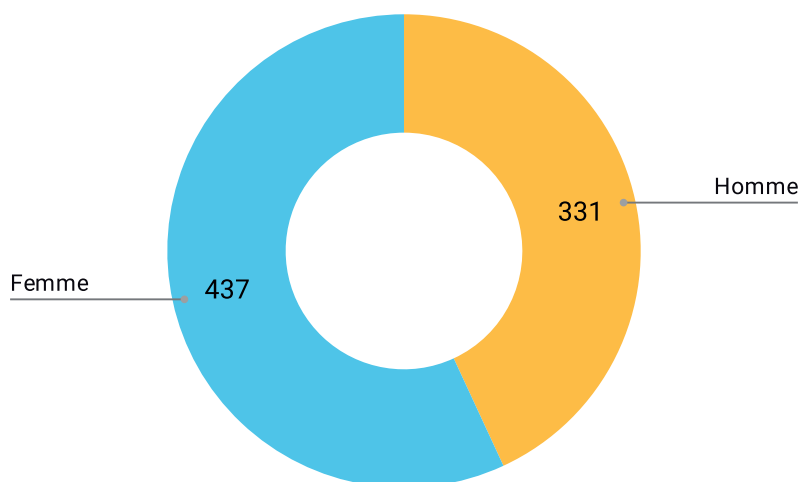


Les dossiers de suivi en augmentation durant cette année particulière sont peut-être un signe à la fois de la détresse des personnes ainsi que de la disponibilité des services, surtout de l'« Accueil et Parcours d'intégration » - plus généraliste, la tendance était en effet inverse en 2019.



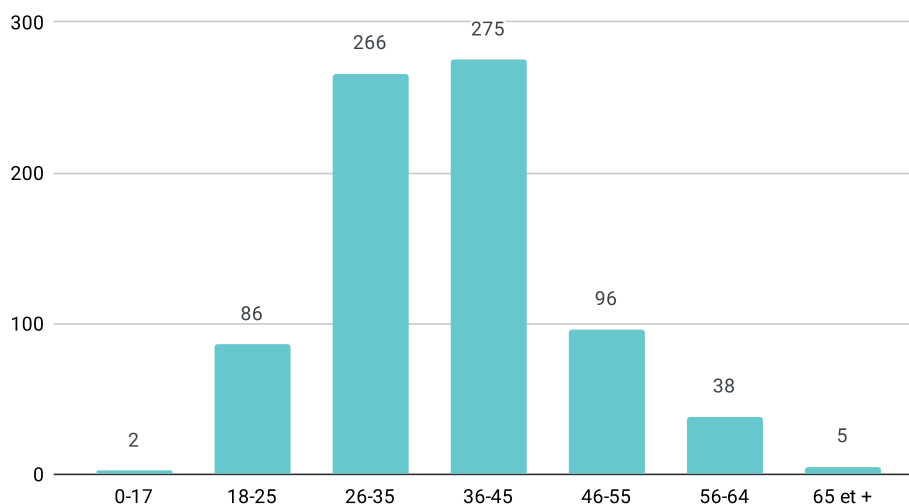
### RÉPARTITION PAR SEXES

La plus forte proportion de femmes se maintient à quelques décimales près : 56,9% en 2020 contre 57,5% en 2019.



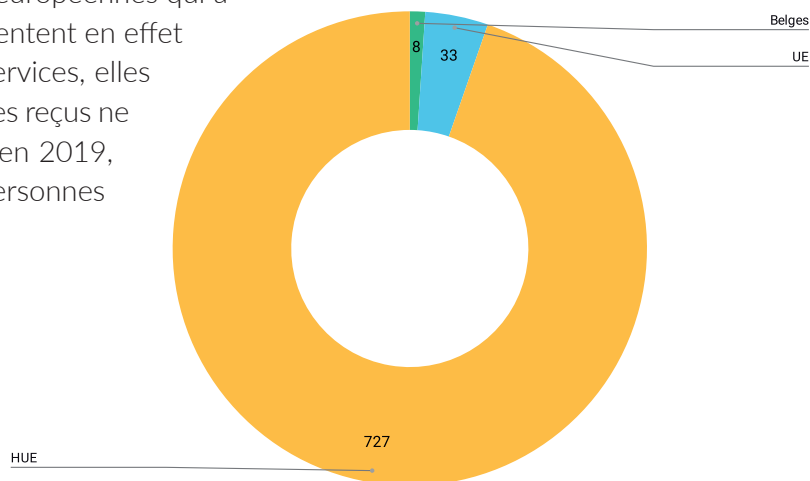
## RÉPARTITION PAR TRANCHES D'ÂGES

Afin d'harmoniser les chiffres entre CRI du Hainaut et d'être plus précis, la ventilation des âges s'échelonne différemment à partir de 2020. La comparaison avec les précédentes années est moins exacte, une certaine « fleur de l'âge » est toujours majoritairement représentée, ici les 26-45 ans.



## RÉPARTITION PAR NATIONALITÉS

C'est la proportion des personnes non-européennes qui a le plus augmenté en 2020 : elles représentent en effet 94,7% du public accueilli par les trois services, elles représentaient 90,5% en 2019. Les Belges reçus ne représentent plus que 1% contre 3,8% en 2019, et les autres Européens 4,3% des 768 personnes reçues (contre 5,5% en 2019).



## TOP NATIONALITÉS

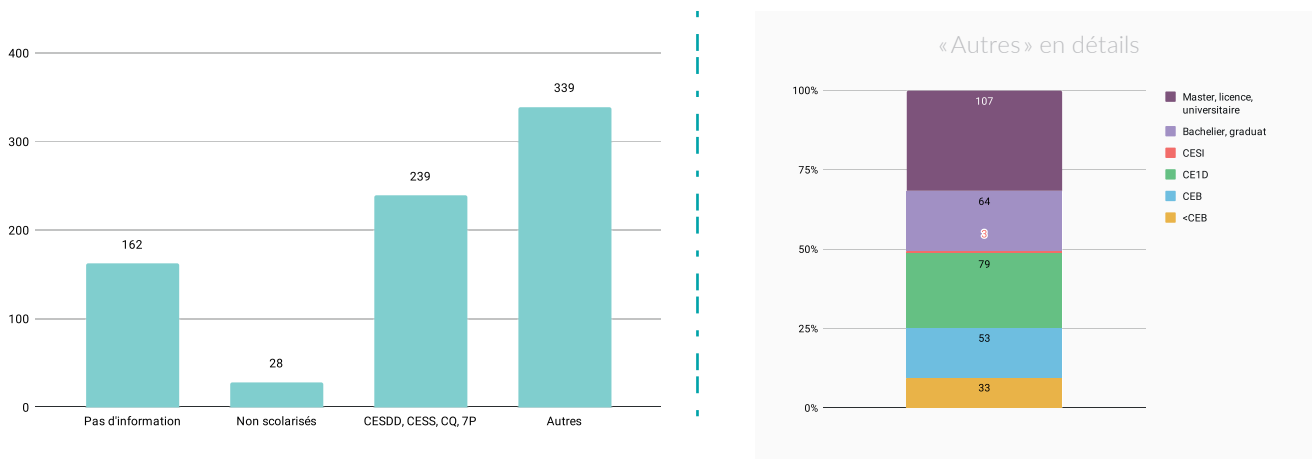
Toujours très peu de changement par rapport à 2019 qui présentait le même top 3 (Maroc, RDC, Algérie).

La proportion de personnes réfugiées reconnues du groupe des personnes non-européennes a diminué depuis 2019, passant de 24,8% à 20% en 2020, proportion équivalente de celle de 2017 (2018 : 25%). Le service population étrangère de la Ville de Mouscron – comprenant le Centre Fedasil Le Refuge sur son territoire – a accumulé beaucoup de retard dans le transfert de l'information vers le Ce.R.A.I.C., cela explique notamment le faible nombre de personnes reconnues réfugiées accueillies par nos services.

## RÉPARTITION PAR DIPLÔMES

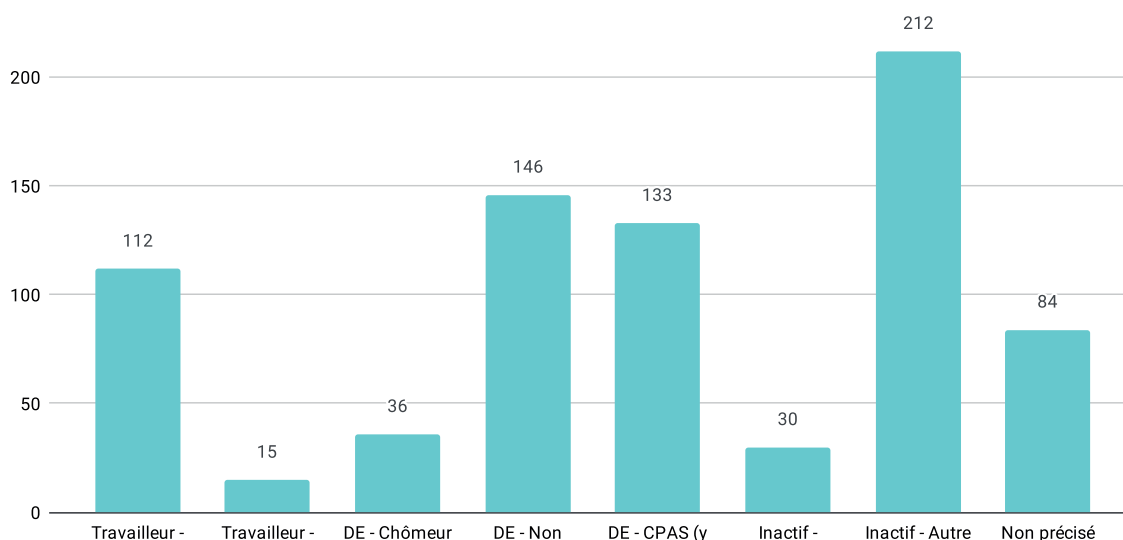
En 2020, sur base déclarative des personnes sans tenir compte de la reconnaissance ou non du diplôme en Belgique, plus de la moitié des personnes suivies par les services de première ligne ont au minimum un diplôme de fin d'humanités (53%), 22% un diplôme d'études supérieures.

Le nombre de personnes non scolarisées accueillies reste stable (3,6%), mais ajouté au nombre de personnes ayant obtenu au maximum le niveau du CEB, ce sont 14,8% de personnes qui sont concernées.



## Répartition par statuts professionnels

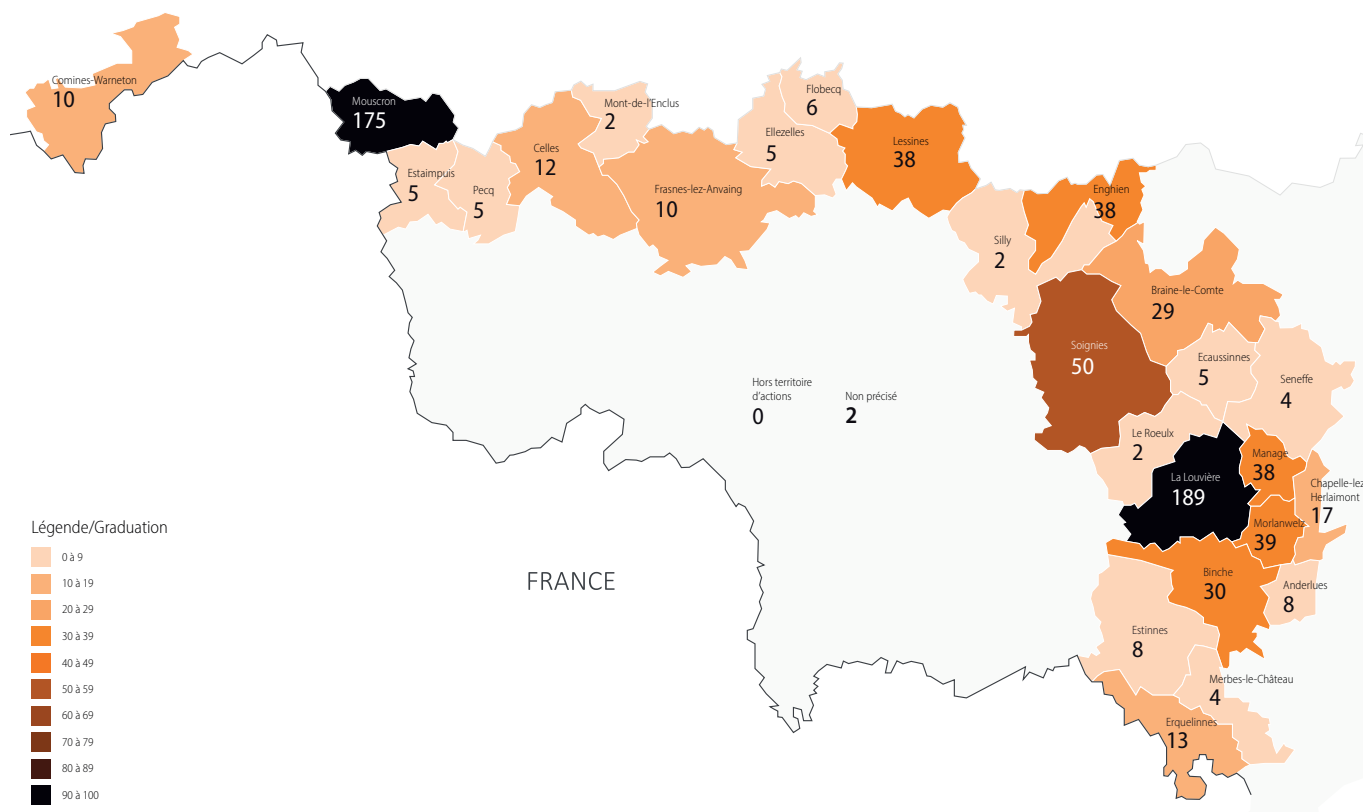
En quatre ans, la proportion de personnes sans emploi (indemnisées ou pas, en recherche d'emploi ou pas) est constante, à savoir plus ou moins 70%, 68,6% exactement pour 2020. Peu de changement également pour les autres catégories, les proportions augmentant en 2020 sont celles concernant les personnes demandeuses d'emploi non indemnisées (2020/19% ; 2019/15,2%) et les personnes en enseignement en alternance (2020/3,9% ; 2019/2,7%).



## RÉPARTITION PAR COMMUNES DE RÉFÉRENCE

Comme en 2019, des résidents de chacune des 26 communes du territoire d'action du Ce.R.A.I.C. ont été reçus par les services de première ligne. La proportion représentative de chaque commune est souvent liée à la taille de la commune en termes de nombre d'habitants. Trois exceptions à cette « règle »/Comines-Warнетon, 18058 habitants<sup>[2]</sup> dont près de 28% sont français, La Louvière et Mouscron. En effet, La Louvière, le « pôle urbain » du Ce.R.A.I.C. avec ses 81 118 habitants, poursuit encore quelque peu sa diminution de représentation avec 24,6% de Louviérois reçus en 2020 pour 26,9% en 2019, 34,2% en 2018 et 38,7% en 2017.

À Mouscron, par contre, le public accompagné par les services a nettement augmenté/22,8% en 2020, 16,4% en 2019 (2018/17,8% ; 2017/15,7%). Leur représentation rattrape celle des Louviérois alors que la ville de Mouscron a quant à elle 58 756 habitants. Le travail de sensibilisation et de collaboration à Mouscron poursuit son impact ; celui de La Louvière n'a malheureusement pas pu être activé en 2020, une conséquence du télétravail notamment.



2 Chiffres au 01/01/20, cf. statistiques sur le site Ce.R.A.I.C.

## Secteur FIS (formation, information, sensibilisation)

Le secteur FIS a pu assumer 60% de ses activités tant pour les heures prestées que pour le nombre de personnes touchées.

Thème	Nbr d'heures de formation	Total participants	Sessions
<b>Formations à destination des professionnels</b>			
Formation interculturelité et migration	3h	11	
Acquisition de compétences à l'utilisation du test ELAO	9h	7	3
Les mutilations génitales	7h 30	9	
Le test de positionnement en alphabétisation	7h 30	8	
Formation à l'outil « Le monde de Sophie »	3h 00	7	
Interculturalité et découverte d'outils pédagogiques	18h 00	10	
Discrimination, signalement, diversité 	2h 00	13	
Les équivalences de diplômes en F-WB et en Flandre	7h 30	20	
Formation de formateurs en Ouverture aux Langues et Cultures	22h 30	12	
Correction phonétique en français langue étrangère	15h	9	
Formation à des outils pédagogiques	6h	14	2
<b>Formations à destination du public migrant</b>			
Apprentissage du permis de conduire	40h 00	15	
<b>Informations à destination d'un public migrant</b>			
Séance d'information sur les équivalences	8h 00	19	3
Séance d'information ISP/Mouscron	6h 00	57	3
Séances d'info sur le Parcours d'intégration	22h 00	108	8
Séances d'infos sur le « Droit des étrangers »	25h 00	83	8
Formation « Vivre ensemble »	3h 00	18	
<b>Actions de sensibilisation</b>			
Consultation populaire	5h	227	2
T'y crois? T'y crois pas? Parlons-en!	9h 00	162	3
Animations scolaires sur l'interculturalité	10h 00	95	5
Stand : objectif langue	9h 00	250	
<b>Totaux</b>	<b>238h</b>	<b>1154</b>	<b>37</b>



## Secteur Vie associative

### INITIATIVES LOCALES D'INTÉGRATION

Les Initiatives Locales d'Intégration sont des asbl, pouvoirs locaux, fondations, établissements d'utilité publique et associations internationales sans but lucratif, qui réalisent une ou plusieurs actions en faveur de l'intégration des personnes étrangères. La Wallonie soutient financièrement ces initiatives qui développent une méthodologie et une pédagogie adaptées. Pour bénéficier de ce soutien trois possibilités s'offrent aux associations :

- L'agrément : développer au moins une des missions prévues dans le décret depuis minimum 3 ans ;
- La subvention bisannuelle liée à un appel à projets : soutient les actions visant à offrir aux personnes étrangères les outils favorisant leur intégration pleine et entière dans la société, et plus particulièrement par un renforcement de l'axe relatif à l'apprentissage du français langue étrangère et la formation à la citoyenneté ;
- La subvention facultative : une subvention hors cadre d'un appel à projets pour des actions ponctuelles.

Chaque année, de nouvelles associations reçoivent un agrément par la Région Wallonne. Nous comptons trois associations qui bénéficient d'un agrément et trois autres sont en cours d'obtention.

L'appel à projet bisannuelle ayant eu lieu en 2019, cette année 2020 fut consacrée au suivi et à la valorisation de ceux-ci. Quant aux subventions facultatives, nous avons systématisé avec la Wallonie la possibilité d'être informés des projets retenus.

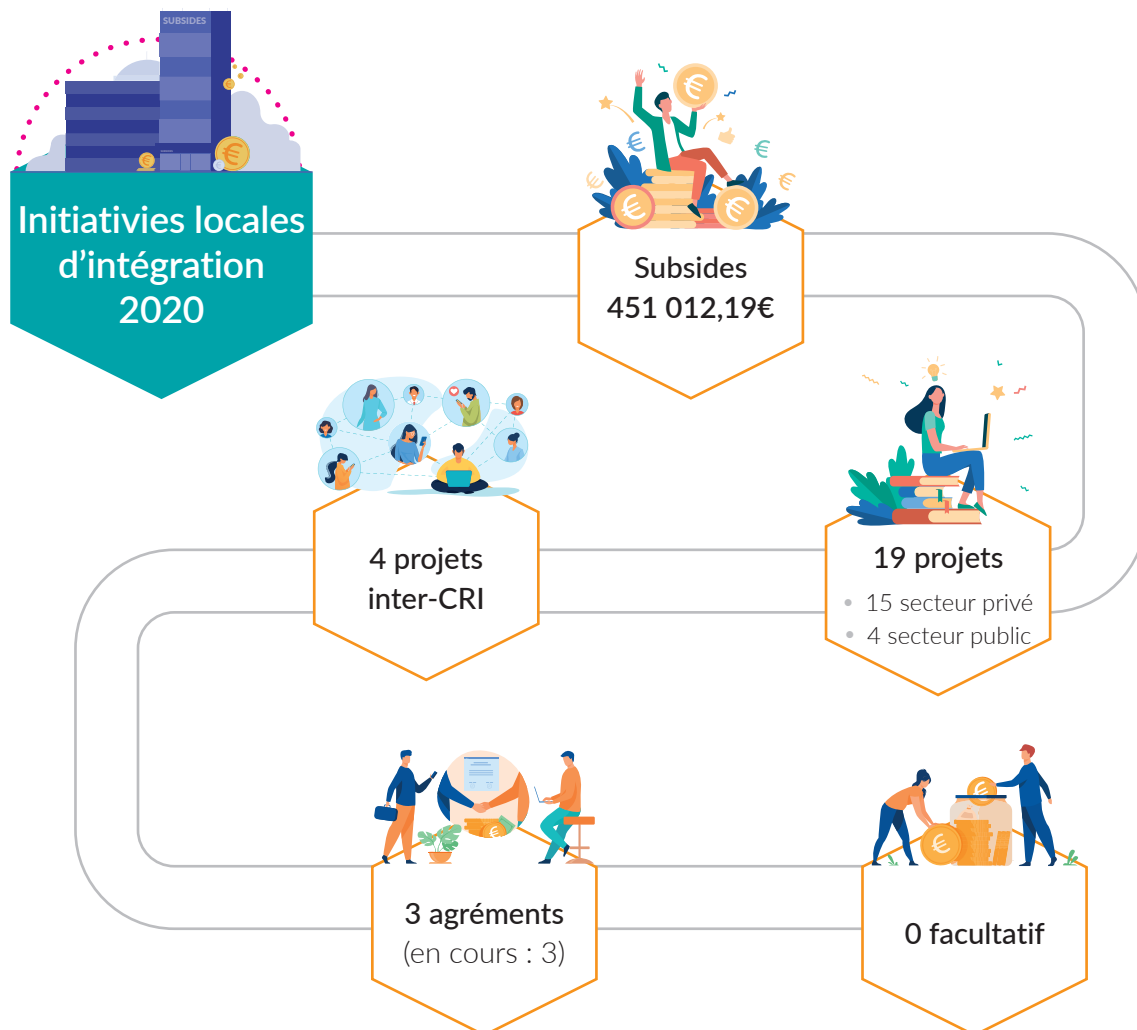
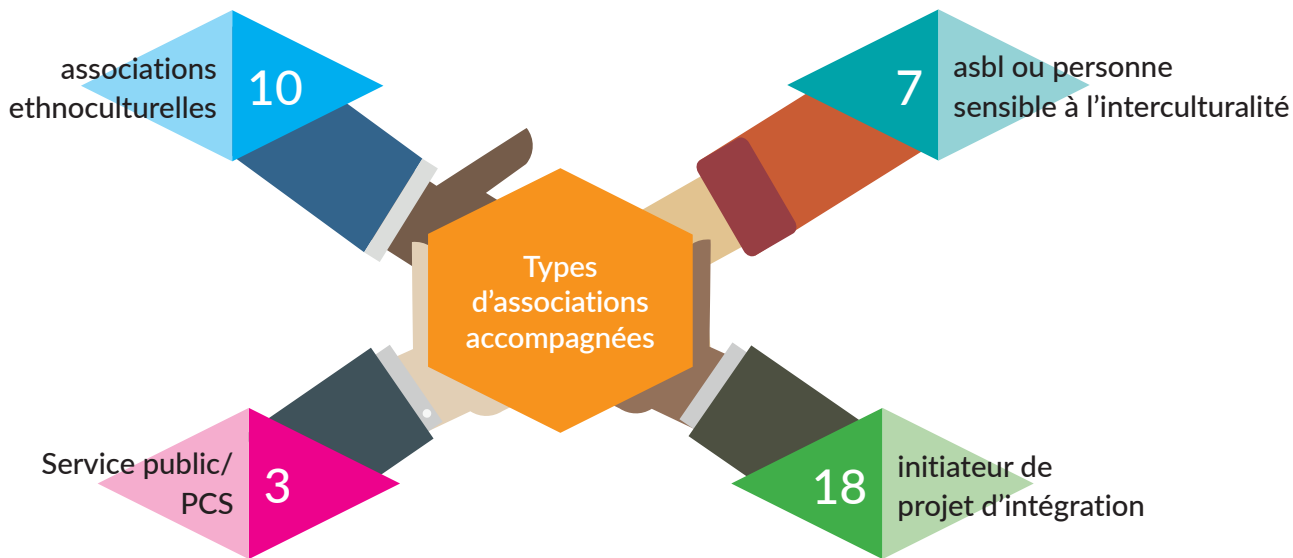
En images, les informations sur les suivis des associations pour lesquelles un accompagnement a été proposé, il va de soi, que le travail ne se limite pas aux seules associations qui bénéficient des moyens de la Wallonie par le biais des fonds ILI, mais aussi les appels à projets PCI, Fondation Roi Baudouin, Forem, le Fonds Houtman, le Zonta Club de Mons ou encore la Loterie nationale,...

Les associations ethnoculturelles, très présentes sur notre territoire d'action, nous sollicitent beaucoup plus pour la création d'asbl, la modification et mise en conformité des statuts mais également pour la mise en place de leur projet associatif.

Les domaines d'action sont multiples (cours de langue et FLE, interculturalité, citoyenneté, permanences sociales et juridiques, bien vivre ensemble, relation nord-sud, codéveloppement) et les demandes auprès du Ce.R.A.I.C. le sont tout autant. Certaines souhaitent être mises sur



les rails, d'autres demandent un suivi pas à pas, certaines souhaitent un accompagnement individuel, d'autres participent plus volontiers à des séances collectives.



Moyen  
utilisé pour  
rester/entrer en  
contact



- ▶ 24 rencontres en présentiel
- ▶ 22 contacts téléphoniques/échange par e-mail
- ▶ 12 visio-conférences



Type  
de demande

- ▶ 6 prise de contact/faire connaissance
- ▶ 7 créations d'asbl
- ▶ 0 modification des statuts/mise en conformité
- ▶ 2 accompagnement pour une demande de subventionnement
- ▶ 21 soutien administratif (rédaction PV, écriture d'un projet)
- ▶ 16 suivi et valorisation d'un projet
- ▶ 5 évaluation de projet
- ▶ 1 mise en réseau

# CONCLUSION

Nous poursuivons nos activités, en nous adaptant aux conditions créées par la crise sanitaire.

Nous continuons d'informer, de former, d'accompagner, d'orienter, de sensibiliser, de soutenir pour tendre vers une société, un territoire interculturel.

Le Ce.R.A.I.C. se doit de poursuivre ce devoir d'information, car nous connaissons la différence entre un «sujet» (un esclave) et un citoyen. Le premier NE SAIT PAS et le deuxième est informé et opère ses choix en conscience. Les travailleurs du Ce.R.A.I.C. s'évertuent à donner ces informations afin de rendre notre public, nos partenaires autonomes.

S'adapter et intégrer le changement ont été des modes de fonctionnement et le seront encore dans le futur. L'équipe est donc restée en contact avec son public et ses partenaires, a gardé le cap, consciente des difficultés des uns et des autres, convaincue de la pertinence de son action, bienveillante et solidaire.

« Pour sauver notre monde, face à toutes les inquiétudes qui pèsent sur nos consciences (instabilité politique, inégalités, injustices,...) Jean-Claude Guilbaud, ancien journaliste, correspondant de guerre, nous invite à nous émerveiller de ce qui reste de la beauté, de la bonté du monde. Cet incroyable optimiste nous conseille d'être SOLIDAIRES, car selon lui, la compétition à tout crin est une figure de bêtise. »

Pour accompagner l'équipe, les instances élues le 12 décembre 2019, se sont pleinement investies dans la gestion de l'asbl dans ce contexte particulier de 2020.

Cette conclusion est l'occasion rêvée de remercier chaque membre de l'équipe du Ce.R.A.I.C. et chaque membre de l'Assemblée générale pour leur investissement et leur soutien pour permettre au Ce.R.A.I.C. de remplir ses missions.

# PERSPECTIVES

Pour l'année 2021, il est à noter que la pandémie est toujours d'actualité et que les questions sanitaires obligent d'adopter le télétravail, cela impactera considérablement encore la manière de travailler/déployer les activités autrement, faire preuve d'adaptation, d'inventivité et de créativité. Les missions seront déployées tant de première que de deuxième ligne.

L'actualité « covid » masque certaines réalités qui continuent à exister, voire, qui augmentent... les radicalismes tant politiques que religieux, et le racisme. La situation complique les actions, les débats, la sensibilisation,... toutefois le Ce.R.A.I.C. en fera un point important dans son plan d'action. Puisqu'il est en cours un plan interfédéral pour la lutte contre le racisme où les CRI prendront part, notamment grâce à la coalition NAPAR qui rassemble le secteur associatif. En Wallonie, les CRI et les ILI auront aussi un rôle à jouer dans le déploiement du plan régional de lutte contre le racisme. La mise à jour de la plateforme locale du Ce.R.A.I.C., qui traite des questions de stéréotypes, de discriminations et d'amalgames prendra un nouvel élan.

Un travail, interne au Ce.R.A.I.C., sur les orientations de la déclaration gouvernementale sera mise en exergue. Les points traditionnels, qui sont repris dans nos matières, telles que les questions d'asile et de migrations, ou la lutte contre les discriminations sont des points d'attention habituels, les points de vigilance sont tout aussi importants sur des matières qui de prime abord ne semblent pas prendre en compte l'impact sur nos publics (document mis à disposition à la demande). Pour l'accompagnement de « nouveaux » publics tels que les MET, le travail prendra de l'envergure dans la mesure où le Discri a pu obtenir une aide pour l'engagement d'une coordination wallonne, et le Ce.R.A.I.C. compte poursuivre son investissement dans ce sens. Les MENA seront un point d'actualité constant grâce à la coordination du réseau wallon, aux initiatives hennuyères et aux actions spécifiques du Ce.R.A.I.C. La situation des femmes migrantes reste une préoccupation et sera analysée notamment grâce au soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles via un projet PCI.

Tant pour le Ce.R.A.I.C. que pour les partenaires, la transition numérique fera partie des nouveaux enjeux. Les nouvelles technologies ont été d'un grand secours pour maintenir l'activité et le contact avec les associations. Mais il faut définir la suite... Comment capitaliser les compétences développées récemment ? Comment identifier ces apprentissages, choisir ceux que nous souhaitons pérenniser et décider d'un plan d'action pour le faire. Les travailleurs et les partenaires ont été des acteurs de l'autonomie ! Cette autonomie est une reconnaissance de leur capacité d'action. Il faudra en tenir compte.



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021

## Ce.R.A.I.C. ASBL

Rue Dieudonné François, 43

7100 Trivières (La Louvière)

Tél. : 064/23 86 56 • Fax: 064/26 52 53

E-mail: [info@ceraic.be](mailto:info@ceraic.be) • Web: [www.ceraic.be](http://www.ceraic.be)

Facebook: [facebook.com/asblceraic](https://facebook.com/asblceraic)

Compte bancaire: BE69 8793 7736 0178

RPM: 448.445.450 (Mons)

Avec le soutien financier de

