



bon rapport annuel 2014

Indications de lecture

Ce document contient un grand nombre de textes issus du rapport annuel 2014 en ligne de bon. Le rapport annuel 2014 complet se trouve en ligne sur www.rapportannuel.be. Vous y trouverez des suppléments interactifs qui ne sont pas inclus dans ce document.

Cette version texte du rapport annuel est constituée de telle façon qu'il est facile à imprimer. bon asbl demande d'utiliser le papier avec précaution. Imprimer est généralement superflu.

COLOFON

bon – Inburgering Brussel

Rue de l'Avenir 35, 1080 Molenbeek-Saint-Jean

T 02 501 66 80

www.bon.be | info@bon.be

Textes

bon

© bon, Juillet 2015

TABLE DES MATIÈRES

1. Edito	4
2. bon	5
2.1 bon en bref	5
2.2 Agentschap Integratie en Inburgering	5
3. bon chiffres	6
3.1 Participants	6
3.2 Personnel	7
4. Parcours d'intégration civique	8
4.1 Sensibilisation & inscription	8
4.2 Accompagnement personnel	9
4.3 Orientation sociale	10
4.4 Néerlandais comme deuxième langue	11
4.5 Orientation aux projets de vie	12
4.6 Mineurs d'âge	13
5. Projets	14
6. 10 ans bon	16
6.1 Activités festives en 2014.....	16
6.2 Résumé 10 ans bon	16
7. Participants	18
7.1 Wendy	18
7.2 Safia	19
7.3 Mahmoud	20
7.4 Imane, Krasj, Kristopher & Sam	20

1. EDITO

Bon a fêté son dixième anniversaire en avril 2014. Durant cette décennie bon asbl s'est appliqué à introduire la politique flamande d'intégration sociale et civique au sein de la Région Bruxelles Capitale. Avec succès : au fil des années le nombre de candidats à l'intégration sociale et civique a plus que doublé.

Au cours de ces dix années bon a également essayé d'étendre le champ d'action de l'intégration sociale et civile. Ce faisant, bon a été la source inspiratrice de la nouvelle vision de l'intégration sociale et civile au sein du champ d'action néerlandophone mais aussi et surtout au sein du champ d'action et de gestion francophones.

Fin décembre 2014 bon a cessé d'exister en tant que bon asbl mais reste néanmoins actif. Le futur nous dira si bon poursuit ses activités sous le même nom. A partir du 1^{ier} janvier 2015 bon a poursuivi ses activités au sein de l'Agentschap integratie en inburgering.

Eric De Jonge
Directeur bon

2. BON

2.1 bon en bref

bon est le bureau d'accueil bruxellois d'intégration civique. bon propose un programme d'intégration civique aux personnes d'origine étrangère. Ce programme accroît les possibilités des participants de trouver leur chemin au sein de la société belge. La participation est gratuite et est récompensée par un certificat d'intégration civique.

PUBLIC CIBLE

- Les personnes venant d'autres pays que la Belgique et autorisées à séjourner pour une longue durée en Belgique.
- Les Belges nés à l'étranger et dont au moins un des parents est également né à l'étranger.

PROGRAMME D'INTÉGRATION CIVIQUE

bon délivre des informations claires et précises sur ce qu'implique le fait de vivre, de travailler et de résider en Belgique et à Bruxelles. Nos participants en apprennent plus sur leurs droits et devoirs. De plus, bon donne l'opportunité aux participants au programme d'intégration civique d'apprendre le néerlandais de façon agréable. Concernant les mineurs d'âge, bon propose un accompagnement spécifique.

QUATRE PILIERS

Le programme d'intégration civique repose sur quatre piliers:

- Le cours d'orientation sociale dans une langue de contact telle que le français, l'anglais, l'arabe, le russe, le farsi, l'espagnol, le poular, le pachoune, le dari, l'ourdou, le hindi, le turc et le tibétain.
- Un cours de base intensif de néerlandais, en coopération avec l'enseignement pour adultes.
- Ateliers et accompagnement autour du travail, de la formation et du temps libre.
- Un accompagnement individuel tout au long du parcours.

2.2 Agentschap Integratie en Inburgering

A partir du 1er janvier 2015 bon fait partie de « l'Agentschap Integratie en Inburgering ».

L'Agence soutient la politique d'intégration flamande. Tous les services d'intégration sociale et civique, de traduction et d'interprétation sociales (à l'exception des services des villes de Gand et d'Anvers) sont regroupés au sein de l'Agence.

Plus d'info : www.integratie-inburgering.be.

3. BON CHIFFRES

3.1 Participants

En 2014, le nombre d'étudiants est à nouveau en hausse par rapport aux années précédentes. Nous signons plus de contrats d'intégration civique et de plus en plus de candidats à l'intégration civique suivent un cours d'orientation sociale (OS).*

	Inscriptions	Contrats	Commençants	Certificats
2012	2898	2543	2193	891
2013	3434	2885	2297	1218
2014	3639	3262	2429	1757

Le nombre d'étudiants obtenant une attestation d'intégration sociale et civique est en hausse. Obtenir une attestation reste difficile pour les candidats à l'intégration civique Bruxellois. Certains étudiants décrochent, surtout avant ou pendant les cours de néerlandais.

PUBLICITÉ DE BOUCHE À OREILLE

La plupart des étudiants se présentent à bon via le bouche à oreille. La collaboration avec Huis van het Nederlands Brussel s'avère également fructueuse : 19% des étudiants sont envoyés vers bon par het Huis.

TOP 4 des personnes orientant les client vers bon

Ancien participants, famille, amis	38%
Huis van het Nederlands	19%
Sensibilisation par bon	11%
Autres	13%

QUI SONT NOS PARTICIPANTS?

Le public de bon est plutôt jeune : plus de 67% des étudiants a moins de 39 ans. Les femmes représentant 53% des participants sont pour la première fois majoritaires. Les étudiants bon sont disséminés dans la Région Bruxelles Capitale, mais habitent surtout à Bruxelles, Schaerbeek, Molenbeek-St-Jean et Anderlecht.

TOP 4 des lieux de residence de nos participants

Où nos participants habitent-ils?

Brussel-centrum	16%
Schaerbeek	15%
Sint-Jans-Molenbeek	12%
Anderlecht	9%

DIVERSITÉ: NATIONALITÉ, LANGUE ET PAYS NATALS

En 2014 bon accueille des étudiants de 122 nationalités différentes. Environ 7% a la nationalité belge. Nous offrons notre cours d'orientation sociale en 18 langues de contact.

TOP 4 des nationalités

Maroc	19%
Guinée	7%
Belgique	7%
Espagne	5%
Bulgarie	5%
Syrie	5%

*Les chiffres sont basées sur les chiffres validés de KBI et Connect.

3.3 Personnel

Un équipe composée de personnes d'origines diverses est un but, un must et déjà un fait. bon emploie 93 personnes nées dans 27 pays différents. Ce personnel divers est aux yeux de bon le reflet du public-cible c.à.d. les candidats à l'intégration civique.

bon emploie plus de femmes (71%) et moins d'hommes (29%), beaucoup de jeunes et de moins jeunes (81% a moins de 45 ans).

Politique de la diversité

bon stimule l'échange et la communication réciproques entre les collaborateurs afin de renforcer les liens et le respect réciproque. Via des actions diverses, bon incite ses collaborateurs à regarder à travers les lunettes de leurs collègues :

- les chaises musicales : accomplir pendant une journée le travail d'un collègue ;
- une gestion linguistique concernant la connaissance du néerlandais des collègues allophones a pour but de les faire évoluer au sein de l'organisation ;
- journées diversifiées avec ateliers .

4. PARCOURS D'INTÉGRATION CIVIQUE

4.1 Sensibilisation & inscription

En 2014 bon a, à nouveau, recruté plus de candidats à l'intégration sociale et civique que l'année précédente. Les langues nouvellement introduites semblent répondre aux demandes. bon accueille de plus en plus d'étudiants albanais, roumains, bulgares et espagnols. Suite à la décroissance du nombre d'étudiants afghans le cours d'orientation sociale et civique en pashtu n'a lieu qu'une seule fois par trimestre alors que les cours donnés en d'autres langues présentent une courbe ascendante régulière. Les cours organisés en français et en arabe figurent au palmarès à Bruxelles.

En 2014 bon et het Huis van het Nederlands ont mis les procédures d'inscription au cours d'intégration sociale et civique et au cours NT2 (néerlandais seconde langue) en accord. De cette façon le cours d'intégration sociale et civique et le cours de néerlandais se correspondent mieux et les délais d'inscription à het Huis van het Nederlands se réduisent.

Recrutement

En 2014 l'équipe recrutement a misé sur le développement de l'action territoriale et sur la collaboration avec les partenaires francophones. bon a ouvert une nouvelle antenne à Anderlecht et envisage une collaboration éventuelle avec le CPAS de Molenbeek. La distribution de lettres invitant les primo-arrivants à prendre contact avec les organisations qui proposent des trajets en intégration sociale et civique, que ce soit en français ou en néerlandais, s'est développée. Afin d'atteindre plus rapidement les primo-arrivants, cette action a eu lieu tous les deux mois en 2014. L'action territoriale semble être fructueuse vu que 15% des candidats à l'intégration s'adressent à bon via les services communaux.

Ambassadeurs et bénévoles

L'apport de l'expérience des ambassadeurs reste une plus-value appréciable dans l'extension de nos services. En outre, un de nos ambassadeurs fait désormais partie de l'équipe recrutement et inscription.

4.2 Accompagnement personnel

A travers l'accompagnement personnel tout au long du trajet bon stimule l'autosuffisance des candidats à l'intégration. L'accompagnateur personnel endosse le rôle de coach.

En 2014 l'équipe a poursuivi ce coaching et introduit un plan d'action pour les clients en collaboration étroite avec les enseignants Orientation Sociale.

La psychologie de la migration semble être un thème intéressant et peu exploité. Ce thème est également abordé au cours des sessions psycho-éducatives de *Mindspring*. L'approche individuelle de cet aspect voit le jour.

Les accompagnateurs personnels apprennent à travailler avec la nouvelle application de données Connect et nombre d'accompagnements sont initiés. L'équilibre entre la qualité et la quantité est un souci permanent. Les accompagnateurs sont davantage stimulés à faire connaître leur spécialisation au sein de bon et au sein de chaque antenne on désigne une personne qui se libère partiellement en matière d'équivalence de diplômes.

4.3 Orientation sociale

Au moyen de cours ciblés bon aide les candidats à l'intégration civique à faire la connaissance de la société bruxelloise et belge afin qu'ils puissent fonctionner de façon plus autonome dans notre société. Les enseignants partent des questions, des intérêts et des compétences des participants.

OFFRE

bon met tout en œuvre pour accorder son offre de cours à la demande. En 2014 bon a, à cet effet, recruté 13 nouveaux enseignants, engagés pour une période limitée. bon a, entre autres, organisé un cours d'orientation sociale (OS) en bulgare et en albanais. Le cours OS en bulgare a été mis en place et a été organisé trois fois en 2014.

Cette même année nous avons poursuivi nos expérimentations avec différentes formules de cours adaptées au plus grand nombre de sous-groupes. bon organise des trajets combinés, des groupes amphi, des groupes alpha et alpha intensifs (trajet plus court). bon organise aussi plus de cours du soir.

EVALUER EN OS

Tous les enseignants orientation sociale et civique expérimentent, en collaboration avec les accompagnateurs personnels, la méthode « évaluation en OS » au cours d'une session au moins. Cela implique une évaluation par les enseignants OS des compétences acquises par les étudiants pendant les cours. Les étudiants se fixent des buts à atteindre à court, moyen et long terme. Les étudiants sont obligés de choisir deux actions individuelles : l'une de ces actions concerne la participation à la société, l'autre concerne l'amélioration de la vie personnelle.

4.4 Le néerlandais comme deuxième langue

Le cours de base du néerlandais comme seconde langue(NT2) fait partie du trajet en intégration sociale. bon même n'organise pas des cours de néerlandais mais collabore à ce sujet avec divers partenaires : le CBE (Centre d'éducation de base) et le CVO (Centres bruxellois éducatifs pour adultes).

Extension vers NT2 1.2

Afin d'obtenir une attestation d'intégration civique, les étudiants sont tenus de suivre les trajets NT2 1.1 et NT2 1.2. Le trajet comprend donc également le NT2 1.2 dont les analphabètes sont exemptés. bon réserve donc à nouveau des groupes bon NT2 niveaux 1.1 et 1.2 auprès des écoles.

Trajets combinés

bon mise encore et toujours sur des trajets combinés. Le trajet combiné vise à ce que les étudiants OS (orientation sociale) combinent ce trajet et le trajet NT2 (1.1) pendant une seule et même période. La réussite de ces trajets est due en grande partie à la bonne communication entre les enseignants (OS en NT2) et l'accompagnateur personnel qui suit le groupe.

Opportunités pratiques

bon s'engage à donner plus de notoriété à NT2 au sein du trajet d'intégration sociale et civique. Les collaborateurs bon reçoivent de l'info concernant les cours NT2 et sont renseignés sur la façon et le lieu où les candidats à l'intégration sociale et civique peuvent mettre la théorie des cours NT2 en pratique.

Décrochage

Certains étudiants décrochent au cours du trajet en intégration et plus précisément pendant les cours de néerlandais. Cela est souvent dû au fait que les étudiants n'ont que peu d'opportunités de parler le néerlandais ou qu'ils ne savent pas où aller à Bruxelles pour en avoir l'occasion. Une autre raison en est l'estimation déficiente de ce qu'ils peuvent espérer d'un cours NT2. Un groupe de travail « apprendre à apprendre » peut apporter une solution. Par ce biais l'étudiant(e) se forme une meilleure image des cours et peut-il (elle) être stimulé(e) à opter pour une attitude différente vis-à-vis de l'apprentissage.

4.5 Orientation aux projets de vie

Au sein de bon orientation aux projets de vie (LLO) est le nom collecteur rassemblant toutes les activités tournant autour des projets d'avenir des candidats à l'intégration civique. Cela peut concerner le travail, les études, les stages ou les loisirs. Le LLO court comme un fil rouge tout au long du programme d'intégration sociale et civique tout en étant le point de mire de l'accompagnement personnel. Le candidat à l'intégration se penche sur les étapes à parcourir à court ou à long terme. Des entretiens individuels et des activités de groupe aident le candidat à faire un choix.

LLO-tool

L'équipe LLO peut compter sur l'appui temporaire d'un collaborateur. Ce dernier a pour tâche de développer un outil sur lequel miser au cours du processus de réflexion et de choix de projet d'avenir du candidat à l'intégration. Cet outil sert également d'appui dans la communication entre l'accompagnateur personnel, le candidat à l'intégration, la VDAB et Actiris.

Entretiens concernant le projet d'avenir

Le suivi personnel vers le but à atteindre est fait par l'accompagnateur personnel au cours d'entretiens individuels. Ces entretiens se font dans le cadre du projet d'avenir du candidat à l'intégration (professionnel, éducatif ou socio-culturel) en collaboration avec des conseillers d'organisations partenaires (Actiris, VDAB, Leerwinkel) ou en collaboration avec des spécialistes internes (collaborateurs Participation Sociale ou Equivalence de Diplômes).

Afin d'optimiser la qualité des entretiens perspectives d'avenir nous misons sur des observations, le feedback, la formation ainsi que sur des rendez-vous ponctuels avec nos partenaires.

Participation sociale

Les trois conseillers participation sociale représentent le pilier socio-culturel au sein de l'offre de l'orientation aux projets de vie. Ils organisent des excursions pour les étudiants, des cours d'introduction ainsi que des ateliers de travail concernant les bénéfices du travail bénévole et des activités sociales et sportives. Les candidats à l'intégration peuvent s'adresser à des conseillers participation sociale avec des questions individuelles. En sus de l'accompagnement des étudiants, bon organise seul ou en collaboration avec d'autres organisations un certain nombre de projets de rencontres interculturelles, de sport, de culture et de bénévolat.

4.6 Mineurs

Accompagnement dans la recherche d'une crèche

bon apporte son soutien aux parents en quête d'un accueil pour leurs petits. En 2014 bon a collaboré avec l'ASBL Samenwerken aan Kinderopvang en vue de l'ouverture du guichet local « accueil des bébés à Bruxelles ». Via ce site web les parents peuvent faire enregistrer leur demande d'accueil.

L'accompagnateur personnel apporte son appui lors de l'enregistrement et est en charge du contact avec la crèche.

Accompagnement dans la recherche d'une école

En janvier 2014 bon a organisé derechef un moment de permanence pour soutenir les parents en quête d'une école pour leurs enfants. bon apporte son soutien dans l'inscription en ligne. Sans oublier les primo-arrivants mineurs allophones qui peuvent s'adresser à tout moment à bon dans leur recherche d'une classe d'accueil.

bon reste actif au sein de Lokaal Overlegplatform (LOP) qui veille à l'égalité des chances de tous les élèves. Au sein de LOP des groupes de travail s'activent autour de thèmes tels que les primo- arrivants allophones.

Masir Avenir et LOYO

En été 2014 bon a organisé pour la cinquième fois un cours en intégration civique pour mineurs d'âge : Masir Avenir. Soixante primo-arrivants allophones ont participé au projet. La nouveauté de 2014 était le suivi du trajet en automne : LOYO (Living on your own).

5. PROJETS

Equivalence des diplômes

Le projet Equivalence de diplômes a été mis en place en décembre 2014. Le collaborateur Equivalence de diplômes organise des sessions d'information concernant les différentes procédures et offre également son soutien personnel lors de la rédaction et l'introduction d'une demande en équivalence de diplômes.

En 2014, au cours de la deuxième année du projet, toute l'attention est allée vers le développement d'un site web. Lire le résultat sur www.mijndiploma.be.

Le projet équivalence de diplômes bruxellois en bref :

- pour demandeurs d'emploi en possession d'un diplôme étranger, inscrits à Actiris ;
- sessions d'informations mensuelles pour demandeurs d'emploi ;
- sessions d'informations mensuelles pour les conseillers d'organisations partenaires ;
- environ 450 accompagnements individuels par année ;
- partenaire : CIRE asbl;
- financement : Actiris;
- durée du projet : 5ans (prolongé jusqu'à la fin 2017).

Masir Avenir, un cours d'intégration civique pour mineurs d'âge

En 2014 la cinquième édition de Masir Avenir a eu lieu en juillet et août. Un trajet sur mesure pour les primo-arrivants de 16 à 17 ans. Au programme : orientation sociale et civique, cours de néerlandais, ateliers de cuisine, emploi de l'ordinateur...

Grâce aux subsides du Gouvernement Flamand, soixante jeunes ont eu l'occasion d'y participer. Une nouveauté y a été ajoutée : le suivi du trajet de ces jeunes : LOYO ou Living On Your Own. Les jeunes ont été suivis de septembre à décembre et ont pu participer à différents ateliers d'information : gestion du stress (Mindspring), permis de conduire, jobs de vacances... Tout ce suivi a pu être organisé grâce au soutien d'un sponsor privé.

Lire plus sur le projet et sur les jeunes sur le blog masiravenir.wordpress.com.

Mindspring

Mindspring est une éducation psychologique préventive. Il s'agit d'un cours donné en groupe par un assistant professionnel et un immigrant instruit. Pendant le cours l'accent est mis sur la bonne réaction à avoir dans des situations souvent difficiles.

Plusieurs accompagnateurs personnels à bon ont observé que certains candidats à l'intégration civique n'étaient pas (encore) prêts à aller jusqu'au bout du programme d'intégration. Certains entretiens personnels ont démontré que le stress en était une des causes principales.

Mindspring aide les participants à affronter les peines et leur ressenti, le stress, le deuil, l'identité ainsi que le futur. Au cours de 2014, les coachs et leurs assistants ont accompagné nonante participants tout au long du projet Mindspring. Au total sept groupes ont été organisés en cinq langues.

Restobon

Chaque premier mercredi midi du mois un candidat à l'intégration aux talents culinaires présente une quarantaine de plats du jour à Bar Recyclart. En 2014 nous avons pu apprécier les talents culinaires de Fateh, Zahira, Farinaz, Ali, Romelia, Rana, Inaam, Chophel et Portia.

Veux-tu en savoir plus sur Restobon, les participants ou veux-tu reproduire leurs recettes ? Jette un coup d'œil sur le blog restobon.wordpress.com.

AUTRES PROJETS

Les conseillers participation sociale (PS) à bon incitent les candidats à l'intégration sociale et civique à participer autant que faire se peut à la société via la culture, le bénévolat, le sport. En 2014 ils ont à nouveau organisé nombre d'activités et de projets qui misent, entre autres, sur le sport et l'échange interculturel :

Journées sport

En 2014 bon et Foyer ont organisé ensemble deux journées de sport : l'une de ces journées avait le Brésil pour thème, l'autre l'Inde.

Club foot en salle FC bon

En 2014 FC bon, le club de foot en salle bon, a une nouvelle fois participé à la coupe BXL.

Projet « Tous à vélo »

En juillet bon et Pro Vélo ont organisé une initiation au vélo en néerlandais.

Boca Mundo

Des Belges et des candidats à l'intégration discutent en petits comités au sujet de la migration, du racisme, de l'identité et de la culture.

Belge dans la classe

Deux à trois Belges viennent en visite au cours d'orientation sociale et civique et répondent aux questions des candidats à l'intégration.

Café Coloré

Des élèves flamands de l'école secondaire se rendent à Bruxelles afin de faire plus ample connaissance avec la diversité. Ils communiquent avec les candidats à l'intégration. Ce projet est en partenariat avec School zonder Racisme.

Jardin Pédagogique

Le jardin pédagogique sis au 19, rue de l'Avenir, est un projet qui fait partie d'un contrat de quartier durable de la commune de Molenbeek. Le jardin est ouvert aux habitants, à bon et à Bonnevie. Une dizaine d'étudiants entretiennent le jardin potager de bon.

En sus, bon dirige les étudiants vers divers projets organisés par ses partenaires, entre autres, vers le club de course à pied Les Gazelles de Bruxelles, le projet Buurtreporter (reporter de quartier) à Saint-Gilles, de Cultuurlijn de Globe Aroma, Duo for a job...

6. 10 ANS BON

6.1 Activité festives en 2014

En 2014 bon a fêté son dixième anniversaire. A l'occasion de cet anniversaire nous avons organisé quelques activités festives.

23 avril 2014 – Débat « Bruxelles accueille »

Le 23 avril 2014 bon a organisé un débat bilingue sur l'intégration sociale et civique, à la Monnaie. Au cœur du débat : qu'attendent les partis politiques des primo-arrivants et quels sont les défis pour le gouvernement ? Les participants au débat étaient : Alain Maron (Ecolo), Alexia Bertrand (MR), Bernard Clerfayt (FDF), Brigitte Grouwels (CD&V), Elke Van den Brandt (Groen), Karl Vanlouwe (N-VA), Khadija Zamouri (Open Vld) en Liesbeth Polspoel (sp.a). Le débat a été alterné avec des courts-métrages de collaborateurs bon et deux sondages SMS auprès du public.

21 septembre 2014 - '10km bon'

Le dimanche sans voitures nous avons organisé le parcours 10 km de bon. Les participants avaient le choix entre un parcours de 5 ou 10 km au pas de course, au pas de marche ou à vélo en longeant les diverses antennes de bon. L'après-midi a été consacré à des ateliers d'orientation sociale et à Boca Mundo. Il y avait également un bar à rafraîchissements, de l'animation annexe et une exposition consacrée aux dix ans de bon.

5 décembre 2014 'New in Town'

Le vendredi 5 décembre 2014 bon et Globe Aroma ont fait la fête à La Tentation. Tout est axé autour de la rencontre mutuelle entre primo-arrivants, mais aussi entre les primo-arrivants et les habitants de la ville.

Presse

A la suite des 10 années de bon, plusieurs articles parurent dans les journaux ou hebdomadaires Flamands et Bruxellois : dans Knack, De Standaard, Radio 1 et dans le journal télévisé.

6.2 Résumé 10 ans bon

- 2004
 - Premier décret d'intégration civique
 - Création de 'Brussels Onthaalbureau voor Nieuwkomers' (bon), fusion de tracé, Compas et Oniko
 - 518 clients

- 2005
 - bon Brussel s'installe dans het Huis van het Nederlands
 - Cours donnés en 6 langues: l'arabe, l'anglais, le farsi, le français, le russe et l'espagne
 - 518 + 784 = 1232 clients

- 2006
 - Coup d'envoi de la cellule inscription et recrutement
 - Premiers cours avec interprète et cours pour analphabètes
 - 1232 + 789 = 2091 clients

- 2007
 - bon devient le 'Brussels onthaalbureau'
 - Campagne publicitaire 'tout est du chinois pour les allochtones'

- Cours en 9 langues
 - $2091 + 1596 = 3687$ clients
- 2008
- Premier bulletin bonews et site web réactualisé bonvzw.be
 - L'équipe du personnel bon double et compte 60 employés
 - Premiers cours du soir
 - $3687 + 1722 = 5409$ clients
- 2009
- Nouvelle méthode pédagogique CLIMO
 - 50.000ième participant en Flandre et Bruxelles
 - $5409 + 1810 = 7219$ clients
- 2010
- Première édition Masir Avenir avec 28 jeunes
 - Ouverture nouveau siège social bon Molenbeek
 - Etudiants de 117 nationalités différentes, cours en 12 langues
 - $7219 + 2260 = 9479$ clients
- 2011
- Première édition Restobon
 - Nouvelle ligne de base 's'informer pour mieux participer'
 - $9479 + 1462 = 10941$ clients
- 2012
- bon Schaerbeek s'installe dans son propre bâtiment
 - Coup d'envoi du projet en homologation des diplômes en collaboration avec Actiris et le Ciré
 - $10941 + 2192 = 13133$ clients
- 2013
- COCOF s'attèle à la réalisation d'un parcours d'accueil pour les primo-arrivants
 - Cours en 18 langues
 - Décision de l'intégration de bon au sein de l'Agence Intégration Civile et Civique
 - $13133 + 3434 = 16567$ clients

7. PARTICIPANTS

7.1 Wendy

Le groupe orientation sociale en espagnol visite le Musée Red Star Line à Anvers. Une escapade OS vue par les yeux de Wendy Marcela Arnez Ferrufino. *Par Wendy Marcela Arnez Ferrufino et Marie Van Wayenbergh*

Qui ? Wendy Marcela Arnez Ferrufino

Vient de ? la Bolivie

Age ? 27 ans

En Belgique depuis ? décembre 2013

Etudes ? Sciences en communication

Cours d'orientation civique ? février 2014

« Le 20 mars le groupe orientation sociale en espagnol a pris le train pour Anvers. En ce qui me concerne le fait de passer la journée avec les autres participants fut une expérience fantastique. Ensemble nous formons un groupe solidaire.

A notre arrivée dans la ville nous avons planifié notre journée autour d'une tasse de café. Pour moi c'était l'occasion de faire plus ample connaissance avec les participants que je n'avais pas encore pu approcher de façon personnelle en ce qui concerne leur lieu de résidence, leur passé et surtout ce qui les a poussés vers la Belgique. Ce dernier point m'a semblé particulièrement intéressant ! Nos différences apparentes recèlent en fait beaucoup de similitudes quant à notre périple migratoire.

Le point culminant de notre excursion à Anvers était la visite au Musée Red Star Line. Nous y avons fait la connaissance de l'histoire migratoire belge et européenne. Entre 1873 et 1934 quelque deux millions d'Européens ont risqué la traversée de l'Océan Atlantique en direction des Etats-Unis. En ce temps Anvers était déjà un port international et un axe important dans cette période de l'histoire. Le musée est hébergé dans les hangars où les migrants subissaient un examen médical avant d'entamer la longue traversée.

Il était très intéressant d'entendre les témoignages des migrants partant vers un futur inconnu. Quel soulagement de constater de n'être pas la seule à être déboussolée et inquiète de ce que le futur en Belgique m'apportera...

Pendant le repas de midi nous avons pu nous chauffer au soleil. Après quoi nous sommes partis à la découverte du cœur de la ville. Malheureusement nous avons bientôt dû prendre le chemin du retour. Cette journée restera gravée dans notre mémoire non seulement parce que nous en avons appris davantage sur l'histoire de notre pays d'accueil mais aussi parce que nous avons profité de l'occasion pour faire plus ample connaissance des autres (participants au cours, accompagnateurs et enseignant).»

7.2 Safia

Safia aimerait être une personne sans qualificatif précédant son nom et faisant allusion à ses origines ou à sa couleur p.ex.. Elle veut être une personne qui s'intègre rapidement partout. Elle se voit comme citoyenne du monde qui ne se laisse pas emprisonner par son origine. Tout le monde est relié : elle est une de ces nombreuses personnes arrivées à Bruxelles depuis des pays différents et s'y sentant bien. *Par Awet Desta Aregawi*

Comment te définirais-tu ?

Safia : Je suis très sociable, j'aime être parmi les gens. Je suis aussi ouverte ce qui se vérifie dans mes jobs divers : conseillère, directeur de projets, journaliste. Auprès du planning familial j'ai œuvré pour la promotion de la santé. J'y ai aussi accompagné certaines personnes dans la réalisation d'un projet local. J'ai donné des cours en communication, organisation etc. Rencontrer et aider les gens me donnent de l'énergie. Interpréter et traduire bénévolement, p.ex. J'aime aussi voyager, découvrir de nouveaux lieux. C'est ainsi que je suis arrivée à Bruxelles. J'y réside depuis six mois et j'aime Bruxelles ainsi que la Belgique.

Comment es-tu arrivée à bon ?

Safia : J'ai fait ma propre enquête. Arrivée à Bruxelles j'ai recherché des informations sur la toile. J'étais à la recherche d'une organisation susceptible de me renseigner au sujet des formations et du travail. Entretemps j'avais aussi observé que beaucoup d'employeurs s'enquerraient de la connaissance du néerlandais lors des sollicitations. Ainsi je me suis d'abord adressée à Het Huis van het Nederlands avant d'atterrir à bon. Le contact avec bon était bon dès le départ à l'accueil.

Après le cours d'orientation sociale tu as participé aux sessions de Mind-Spring. Comment était-ce ?

Safia : Mind-Spring consiste en une série de six sessions concernant la gestion du stress. Les sessions t'aident à trouver l'équilibre en toi-même. Mind-Spring ne dispense pas de cours thérapeutiques mais t'apprend à remplacer les choses négatives par des attitudes positives. Tu apprends à transformer l'énergie négative en énergie positive. Par un emploi du temps judicieux, par exemple. Tout voyageur a des bagages : culture, religion, habitudes, amis, capital. A ton arrivée dans un pays nouveau tu es confronté à un choc culturel. En entretenant le stress cela ne peut que s'empirer. La dépression te guette... Sans renoncer à qui tu es, tu peux acquérir des compétences qui t'aident à gérer le stress. S'il ne s'agit pas de jouer au caméléon il faut néanmoins s'adapter aux nouvelles circonstances.

Quelle était l'atmosphère dans le groupe ?

Safia : Nous étions sept personnes, un petit groupe hétérogène. L'atmosphère était bonne. Il y avait beaucoup d'échanges, les cours étaient fort interactifs. Nous n'étions jamais forcés de parler mais la confiance mutuelle grandissait cours après cours. A la longue il n'y avait plus de tabous. La progression était bonne : pas à pas. C'était comme si nous nous préparions au combat, à la guerre contre le stress.

Que comptes-tu faire de plus avec ton expérience Mind-Spring ?

Safia : Face à une situation de stress je me souviendrai de Mind-Spring afin de résoudre les problèmes de façon consciente. Le prof n'arrêtait pas de répéter : « ceux qui ont la compétence ont aussi la méthode ».

7.3 Mahmoud

Mahmoud Razzaz est un jeune homme passionné par les fleurs. Il a fui la Syrie voici deux ans et est arrivé en Belgique. Il a suivi le cours d'intégration civique et sociale à bon avant de partir à la recherche de possibilités de formation. Entretemps il suit une formation de fleuriste à COOVI. Voici un court métrage à son sujet : https://www.youtube.com/watch?v=UO_5ROqQVOo&feature=youtu.be.

7.4 Imane, Krasi, Kristopher & Sam

bon ne s'adresse pas qu'aux primo-arrivants : ces dernières années de plus en plus d'anciens immigrés suivent le trajet en intégration sociale et civique tels que Imane, Krasi, Kristopher et Sam qui habitent en Belgique depuis 5,7 ou 10 ans. Certains immigrés de longue date suivent ce trajet dans le but d'obtenir la nationalité belge, là où d'autres sont avant tout à la recherche d'un réseau social ou d'un emploi. Par Marianne Buyck en Liesbeth Sacré

Imane Ait Abbon vient du Maroc et a obtenu le diplôme en recyclage des déchets en France. **Krasimira Jorgova** est collaborateur administratif plurilingue venant de Bulgarie. **Samruddhi Palaye** est une artiste visuelle indienne. **Kristopher Uyi Guobadia** était directeur de banque et est en passe de devenir manager en Belgique. Nous avons interviewé ces quatre personnes concernant le bonheur et les frustrations ainsi que sur le trajet en intégration pour anciens immigrés.

Etes-vous heureuse à Bruxelles ?

Sam : bonne question . Disons que je m'y sens mieux depuis peu. Au début c'était difficile. Peu après mon arrivée je me suis fait voler mon portefeuille et un peu plus tard notre nouvel appartement a été cambriolé. Je craignais les pickpockets et les voleurs. Mon mari et moi ne connaissions personne capable de nous rassurer. Je me sens plus à l'aise depuis ma rencontre avec bon. Après sept années ! Grâce au cours d'orientation sociale ma vision de bon nombre de choses a changé. Mais surtout : maintenant j'ai des amis qui m'appellent et que je peux appeler en cas de besoin.

Krasi : mon parcours en Belgique a débuté à Knokke-Heist. Pour moi c'était le paradis. Tout y était petit. Les gens n'y mettent pas de rideaux aux fenêtres. Il y fait calme, les gens y sont calmes. Peu après mon arrivée j'envoyais des photos idylliques à mes amis : photos de personnes à vélo ou assis à une terrasse... J'appris un peu de néerlandais et estimai que cela suffisait. Plus tard je suis arrivé à Bruxelles et là c'était le choc ! Tant de cultures, de langues, de chaos... Ce n'est qu'au bout de quelque temps que j'en vis la richesse et appréciai la manière dont les Bruxellois s'accommodent de cette pluralité. A présent j'aime ce cocktail. Mais cela eût été plus facile si j'avais découvert bon plus tôt. Vous accordez une place au plurilinguisme. Un Bulgare comme moi qui s'adresse à bon peut suivre le cours en bulgare. Il n'est pas obligé de parler le néerlandais ou le français avant de pouvoir s'y retrouver. Malheureusement vous êtes une exception. Dans la plupart des services la langue reste un obstacle.

Percevez-vous la langue comme source de problèmes, de frustrations ?

Imane : je peux comprendre que la langue soit une source de problèmes. Je suis arrivée à Bruxelles via mon mari. J'ai étudié en France. Je considère le français comme une seconde langue maternelle. J'ai un master en gestion des déchets, une discipline importante par les temps qui courent. Mais la langue reste un obstacle. J'ai mis du temps à comprendre qu'il est indispensable de parler et d'écrire en français et en néerlandais pour trouver un emploi à mon niveau.

Kristopher : J'étais banquier au Nigéria, un pays aux langues multiples. Je ne comprends pas pourquoi les Belges considèrent la langue comme un problème et non pas comme une chance ou un défi ! Ce pays peut être une vraie catastrophe pour une personne qui n'en parle pas les langues.

Sam : En Inde nous avons une attitude opportuniste vis-à-vis de la langue. Nous essayons de comprendre le client potentiel. Ici tu poses une question en anglais et on te répond : »Reviens quand tu parleras notre langue ». Ce mot d'ordre vaut pour le travail. En Inde tu commences à travailler quelque part et tu apprends le langage dont tu as besoin sur le tas. Ici tu dois d'abord connaître la langue avant qu'on ne daigne s'intéresser à ton diplôme.

Krasi : La langue inspire la confiance et cela vaut aussi bien pour les Belges que pour les primo-arrivants et les immigrés de plus longue date. Mes compatriotes veulent que je les accompagne chez le docteur. Je vois naître des enfants de femmes que je connais à peine. Pourquoi ? La future maman ne veut pas être seule pendant l'accouchement vu qu'elle ne peut pas parler avec le docteur. Les primo-arrivants perdent aussi de l'argent vu qu'ils ne connaissent pas le fonctionnement de la mutualité, parce qu'ils ne connaissent pas les formules avantageuses du transport public, parce que d'autres profitent de leur désarroi...

Imane : Au cours des cinq années que je vis en Belgique j'ai appris la plupart des choses par moi-même, avec des hauts et des bas. Cela m'a en effet coûté beaucoup d'argent. On ne trouve pas toujours la réponse adéquate sur internet.

Imaginez que vous donniez un cours d'orientation sociale (OS) à un groupe d'anciens immigrés : que garderiez-vous et que changeriez-vous au cours ?

Imane : Je n'ai pas suivi ce cours : j'ai participé au test de dispense que j'ai réussi. J'ai néanmoins un accompagnateur de trajet qui est prêt à répondre à toutes mes questions : comment trouver une bonne école pour mon enfant, que faire de mon enfant pendant les vacances... J'ai aussi suivi quelques ateliers concernant le système scolaire en Belgique, l'équivalence des diplômes et le bénévolat. En écoutant Krasi, Sam et Kristopher je suis tentée de m'inscrire (sourit). Peut-être serait-il judicieux d'organiser un cours d'orientation sociale plus court pour des gens comme moi, ce qui laisserait plus de moyens pour des cours pour primo-arrivants.

Krasi : Pour moi tout était parfait comme c'était. Les immigrés de longue date et les primo-arrivants formaient un seul groupe. Les immigrés de longue date peuvent aider les autres étudiants à s'orienter. Les sujets que les primo-arrivants et les immigrés de plus longue date veulent aborder sont plus ou moins les mêmes, seules les questions concrètes diffèrent. Il me semble que c'est une bonne idée d'organiser des ateliers autour de l'emploi pour des personnes qui habitent en Belgique depuis un certain temps.

Sam : Je suis moi aussi partisan de groupes mixtes : immigrés de longue date et primo-arrivants, jeunes et vieux... Un cours adapté aux expatriés salariés serait le bienvenu. Ces derniers sont d'ailleurs confrontés à des problèmes spécifiques que l'enseignant n'a pas le temps d'aborder pendant le cours. En ce qui me concerne le cours pourrait durer beaucoup plus longtemps.

Kristopher : Je ne changerais rien au cours. J'ai suivi des cours de français et de néerlandais au cours des années passées mais je n'y ai pas appris ce que j'ai appris ici. En dix ans je n'ai pas trouvé les informations que j'ai obtenues ici en quelques semaines. Les visites sont très importantes, elles pourraient même être plus nombreuses. Le transport mérite l'intérêt qu'on lui porte pendant les cours. Je connais beaucoup de gens habitant depuis belle lurette à Bruxelles qui se déplacent toujours à pied. Ils appréhendent le transport public car ils ne savent pas comment se procurer un ticket aux

automates. Ils ne sont pas à même de lire les instructions. Ils n'osent pas demander de l'aide faute de parler la langue. Ils s'enferment dans leur quartier et dans leur communauté.

Sam : Ce n'est pas simple. Il y a tant de services différents : Le Tec, De Lijn, la Stib, la MIVB, NMBS, SNCB... Et tous ces différents tarifs ! Par ailleurs, certaines personnes n'ont pas besoin du transport en commun, hein ? Il y a des gens qui à leur arrivée à Bruxelles sont attendus par un taxi. (sourit)

Kristopher : Oui, mais toi t'es riche ! (sourit)

Sam : Tout ce que je veux dire c'est qu'il y a toutes sortes de gens arrivant à Bruxelles et qui s'adressent à bon pour des motifs différents. S'adresser à des primo-arrivants et à des immigrants de plus longue date ayant tous des expériences et des perspectives différentes représente donc un véritable défi.

Merci Imane, Krasj, Kristopher et Sam.