



BUREAU D'ACCUEIL
POUR PRIMO-ARRIVANTS

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2017**

7
5
0
2

TABLE DES MATIÈRES

L'histoire de VIA	04
La mission de VIA	06
Parcours d'accueil	08
Le profil des primo-arrivants	10
Les parcours	14
Témoignages	16
L'équipe actuelle 2018	18
Les partenaires	22
La structure financière	24
Les membres du CA	27
Enjeux futurs de VIA	28

**Editeur responsable**

J. DECLEIRE, Directrice de VIA

VIA asbl

Rue Kessels, 14 - 1030 Schaerbeek
Blvd. Léopold II, 170 - 1080 Molenbeek
Tél. +32 2 563 52 52
info@via.brussels - www.via.brussels

Création & Production

TAVU sprl
www.tavu.be

Mai 2018



L'HISTOIRE DE VIA

À L'ORIGINE DE CE PROJET, IL Y A UN APPEL À CANDIDATURE LANCÉ EN 2015 PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE (COCOF)

À l'origine de VIA, il y a une envie. C'est l'envie d'offrir aux nouveaux arrivants un parcours d'accueil digne, bienveillant et émancipateur. Cette envie, elle vient du riche tissu associatif de Schaerbeek qui travaille de cette manière depuis très longtemps. Cette envie, elle est portée par le pouvoir public soucieux de valoriser la qualité du travail des associations.

Alors pour concrétiser cette envie, une étude de faisabilité est confiée à l'IRFAM afin de voir à quoi concrètement on peut rêver.

Dès que l'appel à candidature de la Commission communautaire française (COCOF) pour la création de Bureaux d'Accueil pour Primo-Arrivants (BAPA) survient en 2015, Schaerbeek et Molenbeek sont prêtes. Grâce au travail de l'IRFAM, grâce à l'étude et au colloque de la CASS sur la question à l'initiative du CPAS de Schaerbeek, grâce surtout à cette envie qui nourrit les acteurs du projet.

Une collaboration des deux échevinats de la Cohésion sociale de Schaerbeek et de Molenbeek permet de rapidement créer une asbl conjointe aux deux communes. Elle sera la porteuse du projet commun. Durant 3 mois, l'envie grandit, le rêve se construit, la candidature s'écrit. Et un comité de pilotage s'installe pour développer les meilleures idées. Il réunit:

- Les pouvoirs publics: la commune de Schaerbeek, la commune de Molenbeek, le CPAS de Schaerbeek, la Mission Locale de Schaerbeek
- Un tissu associatif dense et expérimenté: Harmonisation Sociale de Schaerbeek, SAMP/LES, Coordination sociale de Schaerbeek, CEDAS, Proforal, GAFFI, Solidarité Savoir, Maison de Quartier d'Helmet

“

VIA m'a apporté une culture générale et un développement pour progresser dans la société.

M^{me} Dawlah **ASFIRA**

VIA EST NÉE

L'asbl paracommunale reçoit son agrément le 23 septembre 2015. Et tout de suite, le travail commence. Des locaux sont trouvés dans les deux communes. Une identité unique leur est insufflée pour rendre ces lieux accueillants et chaleureux.

L'équipe est engagée. Une équipe de professionnels. Ils viennent de tous horizons, chacun et chacune avec son bagage, sa formation, ses compétences, son vécu. Ils parlent de multiples langues pour accompagner comme il se doit les primo-arrivants.

VIA ouvre ses portes au public en mars 2016 au lendemain des tragiques attentats de Bruxelles. L'inauguration du bureau est maintenue malgré les événements. Une manière de ne pas céder à la haine et à la peur. Une manière surtout de prouver que seul le chemin de l'ouverture vers l'autre est le bon.

L'envie du début a nourri un projet devenu dossier, candidature et enfin asbl. L'envie du début anime encore tous les jours VIA. L'envie est devenue réalité.

Si **VIA** devait être 4 actions concrètes, elles seraient ...



Accueillir



Accompagner



Travailler en réseau



Orienter

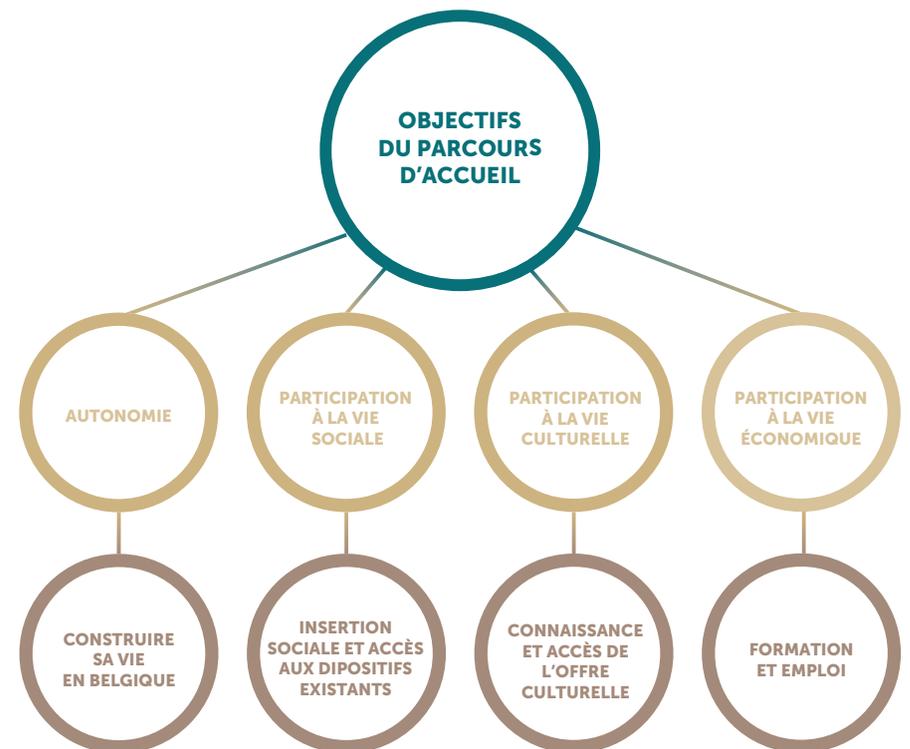


LA MISSION DE VIA

« VIA, UN DISPOSITIF INNOVANT ET UN RÉSEAU »

VIA se veut être un bureau accueillant et bienveillant qui ouvre ses portes au nouvel arrivant dans notre ville. L'objectif est d'accompagner les nouveaux résidents étrangers qui le souhaitent. Nous les aidons à comprendre et connaître la société belge. Ce travail en réseau élaboré facilite la participation des primo-

arrivants à la vie sociale, culturelle et économique de leur pays d'accueil. Dans un souci d'émancipation de la personne, VIA oriente chacun pour qu'il trouve le chemin de son installation au sein de la société belge. L'accueil et l'accompagnement sont gratuits. Ils sont réalisés dans une langue comprise par le bénéficiaire.



PARCOURS D'ACCUEIL

Toute personne qui se présente à VIA est accueillie et invitée à rencontrer un(e) accompagnateur(trice) social(e) en toute confidentialité. Le premier entretien consiste à expliquer le fonctionnement du parcours, les critères d'admissibilité et à vérifier l'éligibilité et l'intérêt de la personne. Si la personne rentre dans les conditions et est intéressée, l'inscription peut être réalisée.

Tout au long du parcours la personne primo-arrivante est suivie par un(e) accompagnateur(trice) social(e) qui est son/sa référent(e). De plus elle sera reçue dans une langue de contact comprise avec, si nécessaire, le recours à des interprètes sociaux.

Le participant entame son parcours avec le 1^{er} Volet, composé d'un bilan social et un bilan linguistique durant lesquels le référent détermine les besoins et les attentes du participant. Un module d'information de 10 heures sur les droits et devoirs en Belgique est ensuite suivi. À l'issue de cette première partie du parcours le participant reçoit une **attestation de suivi du volet primaire**.

Si la personne souhaite continuer le parcours, une **convention d'accueil et d'accompagnement** est rédigée et signée. Ce document définit l'accompagnement individuel, les cours de langue, la formation à la citoyenneté de 50 heures, en fonction des bilans réalisés et de la volonté du participant. Lorsque le parcours est terminé, une **attestation de suivi du volet secondaire** est délivrée au participant.

Dans le cadre de la réalisation de sa mission, VIA collabore avec de nombreux organismes et partenaires du réseau associatif et institutionnel du territoire bruxellois.

FOCUS CITOYENNETÉ

Le premier jour d'une formation à la citoyenneté, une vingtaine de personnes se retrouvent dans une classe, chacune avec ses attentes, ses craintes, ses motivations, ses réserves également. On apprend à se connaître, on échange, on s'informe.

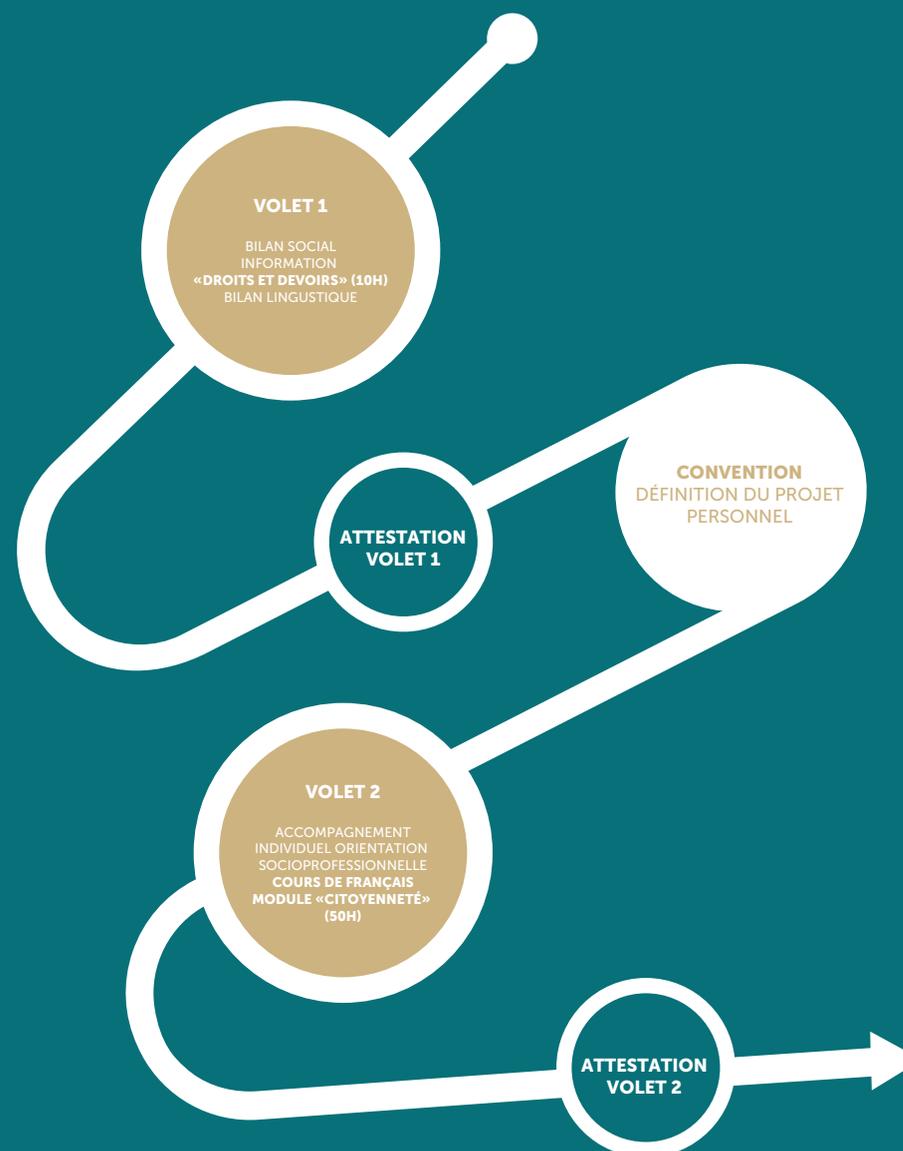
Petit à petit, ces vingt personnes en viennent à former un groupe avec une dynamique qui lui est propre. Les jeux « brise-glace », les sorties et la méthodologie interactive amènent en effet les participants à créer des liens. Au fil des séances et

des thèmes abordés, les discussions se multiplient. Chacun partage ses expériences, ses questions, ses difficultés, ses succès, chacun remet également en cause certaines idées reçues ou préjugés.

Finalement, la formation devient un espace où on acquiert des informations utiles pour vivre en Belgique, mais également où on développe une plus grande envie de participer à son environnement, une nouvelle ouverture à d'autres cultures, d'autres réalités.

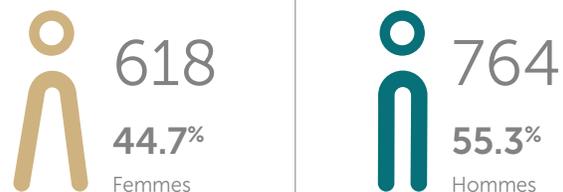
CONDITIONS D'ACCÈS AU PARCOURS D'ACCUEIL

- Avoir plus de 18 ans
- Avoir un titre de séjour de plus de 3 mois
- Séjourner légalement en Belgique depuis moins de 3 ans
- Être inscrit au registre des étrangers d'une des 19 communes de Bruxelles



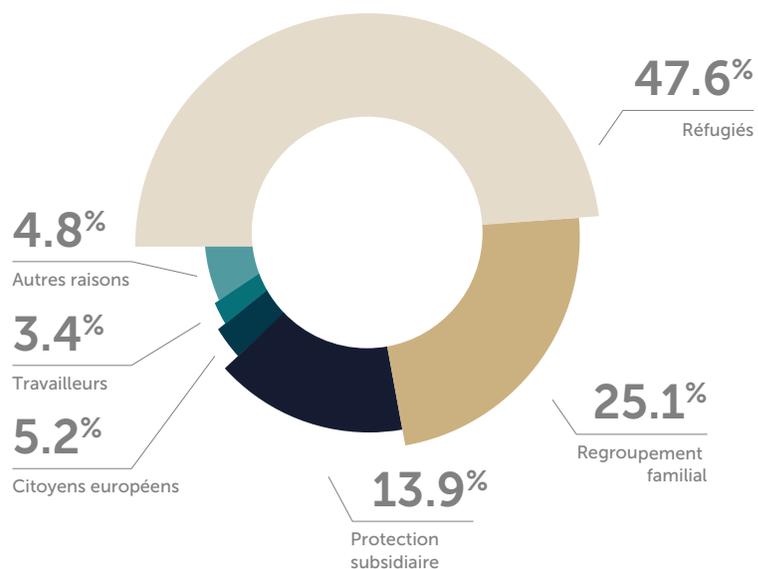
LE PROFIL DES PRIMO-ARRIVANTS

01 GENRE FEMME / HOMME



Total 1382 Nombre de personnes admises en 2017 dans le parcours

02 TITRE DE SÉJOUR

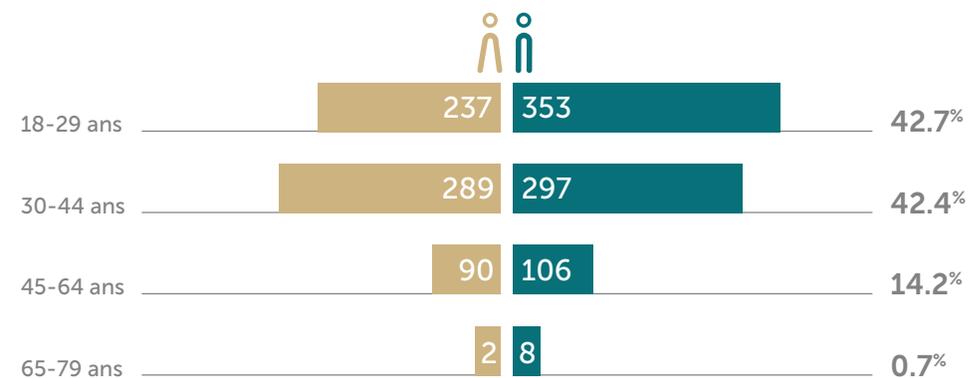


03 PAYS D'ORIGINE

618 + 764 = 1382



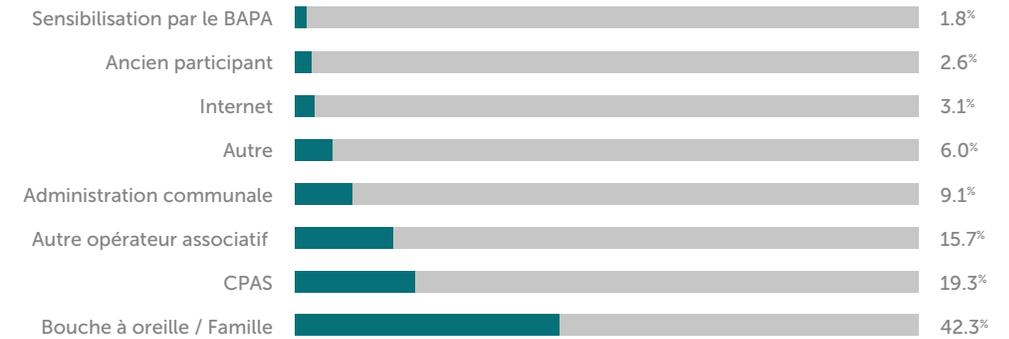
04 ÂGE



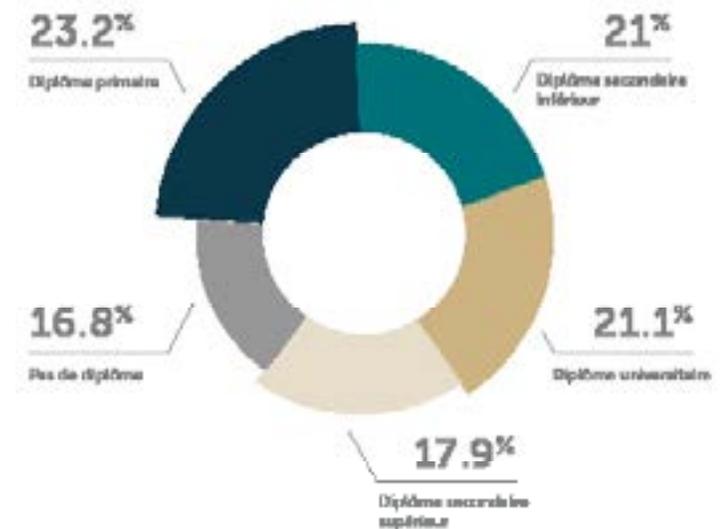
05 COMMUNE D'HABITATION

COMMUNE D'HABITATION			TOTAL	%
Schaerbeek	227	255	482	34.9%
Molenbeek	111	157	268	19.4%
Anderlecht	61	110	171	12.4%
Saint-Josse-ten-Noode	37	58	95	6.9%
Bruxelles	50	44	94	6.8%
Evere	23	26	49	3.5%
Koekelberg	22	18	40	2.9%
Ixelles	7	23	30	2.1%
Etterbeek	11	17	28	2%
Jette	15	12	27	2%
Saint-Gilles	9	18	27	2%
Berchem-Sainte-Agathe	11	10	21	1.5%
Autres	34	16	50	3.6%
TOTAL	618	764	1382	100%

06 COMMENT CONNAISSENT-ILS VIA ?



07 NIVEAU D'ÉTUDE ?





LES PARCOURS

(RÉSULTATS)

1804

Personnes étaient en cours de parcours au **31.12.2017**

126

Personnes ont terminé le parcours au **31.12.2017**

2277

Personnes ont entamé le parcours chez VIA de l'ouverture au **31.12.2017**

“

Je suis une nouvelle arrivante, ces cours m'ont beaucoup apporté pour connaître le pays. VIA m'a aussi aidée pour l'inscription de mes enfants à l'école.

M^{me} Kholoud **ABDAR**

470

Personnes ont participé aux **29 formations à la citoyenneté** données en quatre langues

-  Français
-  Arabe oriental
-  Arabe maghrébin
-  Anglais

102

Formations droits et devoirs données en **24** langues, **1078** personnes y ont participé

- | | | |
|---|---|--|
|  Albanais |  Farsi |  Pundjabi |
|  Amharique |  Français |  Roumain |
|  Anglais |  Français facile |  Russe |
|  Arabe maghrébin |  Grec |  Somali |
|  Arabe oriental |  Italien |  Soussou |
|  Bulgare |  Kurde |  Tigrina |
|  Dari |  Pashto |  Turc |
|  Espagnol |  Peul |  Urdu |



“

En tant qu'homme, on reconnaît maintenant le rôle de la femme.

M^r Abdulmunem **ASFIRA**

“

C'est grâce à VIA que j'ai appris le français et j'ai participé au cours de citoyenneté

M^r Obida **HABBOUSH**

“

En peu de temps on a beaucoup appris, VIA nous a permis de connaître des gens et la Belgique. Merci Beaucoup.

M^r Malek **ALSAFAR**

TÉMOIGNAGES

Extrait du texte lu en fin de formation à la citoyenneté (en arabe oriental) par M^{me} Dawlah Asfira et traduit par M^{me} Manal Halil.

Je suis très contente d'avoir participé à la formation citoyenne. Je remercie beaucoup les formateurs et interprètes. Nous avons passé des bons moments très utiles. Je suis très fière de vous. Non seulement nous avons appris beaucoup de choses sur le système et la loi belges, mais aussi nous avons appris la confiance en soi.

Une phrase du formateur m'a beaucoup touchée: « Après la formation, il faut que chacun ait confiance en soi et continue sa route en confiance ».

Cela me fait penser à ma mère qui nous disait: « Mon rôle est fini, il faut compter sur soi

dans la vie ». Chez nous il y a un proverbe qui dit: « L'apprentissage dans la vie est la chose la plus importante. »

Nous vous remercions beaucoup pour tout ce que vous nous avez apporté durant cette formation. C'est très beau d'avoir un but dans la vie et d'essayer de le réaliser. Vous nous avez appris beaucoup de valeurs. Vous êtes très créatifs.

Cette formation, ce n'est pas juste du temps passé ou quelques souvenirs, mais quelque chose qui donnera ses fruits pour une société prospère et meilleure.

L'ÉQUIPE ACTUELLE 2018

3

Direction

Janaki **DECLÉIRE**
Directrice

Travailler chez VIA, c'est relever un challenge quotidien passionnant et permettre à une équipe extraordinaire de construire ce métier indispensable à Bruxelles.



4

Formateurs

Anaële **HERMANS**
Formatrice

Quand j'anime une formation, je donne aux participants des informations pour gérer leurs démarches. Mais j'ouvre aussi un espace d'échange où on crée des liens.



2

Responsables administratifs
et planification



Alexandre **WEBER**
Directeur administratif
et financier

L'opportunité de travailler chez VIA me permet de concilier 2 grandes valeurs: engagement et plaisir.



Laura **DIOP**
Directrice adjointe

Travailler chez VIA pour moi c'est co-construire, avancer au quotidien avec une équipe incroyable, et relever des nouveaux défis.



Christophe **VIVARIO**
Formateur

Pour moi, VIA c'est une équipe sociale et professionnelle, un projet humain et innovant.



Manal **HALIL**
Formatrice

C'est un plaisir pour moi d'accompagner les primo-arrivants pour qu'ils puissent comprendre le système belge et trouver leur chemin et leur place dans cette société riche et multiculturelle.

2

Agents polyvalents



Sarah **VOS**
Responsable administratif
& planification

Travailler pour VIA, c'est aider les gens à se sentir accueillis en Belgique et les guider pour reconstruire un avenir, cela m'enrichit chaque jour.



Charline **BRÛLÉ**
Responsable administratif
& planification

Travailler chez VIA, c'est une évolution personnelle chaque jour.



Lamyae **ABOURI**
Formatrice

Pour moi, VIA c'est la rencontre et la création de liens.



Mohamed **EL MOQADDAM**
Agent polyvalent

Chez VIA, on avance tous ensemble.



Myriam **KHARRAZ**
Agent polyvalent

VIA, pour moi, c'est: trouver une solution à chaque situation.

2

Accueillantes



Dilan **DAOUD**
Accueillante

Travailler chez VIA c'est l'occasion pour moi de parler plusieurs langues, de rencontrer plusieurs cultures, de voyager à travers notre public.



Lyna **NGUWA**
Accueillante

Travailler chez VIA, pour moi, c'est les 4 saisons.

2

Coordinateurs



Michelle **UTHURRY**
Coordinatrice

Accueillir, être accueillie. Chaque pas est important, pour les personnes primo-arrivantes mais aussi pour moi qui apprend d'elles chaque jour un peu plus.



David **LECLERCQ**
Coordinateur

VIA, pour moi c'est avant tout une équipe de collègues passionnés par l'insertion sociale, économique et culturelle des primo-arrivants.

Florence **CAMBIER**
Accompagnatrice sociale

Travailler chez VIA, pour moi, permet une rencontre enrichissante de différentes cultures.



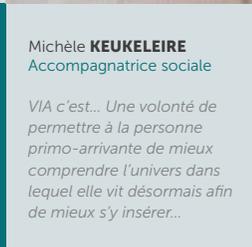
Mamadou **BAH**
Accompagnateur social

Je ne peux qu'être fier de tout ce que je fais avec une formidable équipe non seulement professionnelle et solidaire mais aussi multidisciplinaire.



16

Accompagnateurs sociaux



Michèle **KEUKELEIRE**
Accompagnatrice sociale

VIA c'est... Une volonté de permettre à la personne primo-arrivante de mieux comprendre l'univers dans lequel elle vit désormais afin de mieux s'y insérer...



Roxane **VAUDRON**
Accompagnatrice sociale

Mon travail chez VIA, c'est accompagner au mieux les personnes d'origines étrangères dans leur installation en Belgique, les encourager et m'enrichir de leur diversité et leurs connaissances par la même occasion.



Mustapha **CICEK**
Accompagnateur social

VIA représente pour moi un espace social enrichissant en raison la diversité des trajectoires et des expériences de vie des Primo-Arrivants.



Kouamé **BOYE KOBENAN**
Accompagnateur social

Mon travail chez VIA se résume comme suit: empathie, force et sagesse pour assumer les tâches quotidiennes ; humanisme et beauté des interactions avec autrui.



Fathi **TIBOUCHE**
Accompagnateur social

C'est toujours un plaisir pour moi d'aller à la rencontre de notre public et de me mettre à leur écoute.



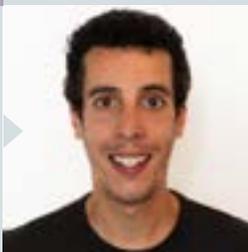
Samira **LAMJAHDI**
Accompagnatrice sociale

Un accueil, une écoute empathique, un accompagnement et/ou une orientation sur mesure: VIA, C'EST THE HIGH QUALITY. Travailler à VIA c'est s'épanouir, de plus en plus chaque jour !



Julien **LEGRAND**
Accompagnateur social

Pour moi, travailler à VIA représente la diversité sous beaucoup de formes, qu'elle soit dans le public rencontré, l'équipe multiculturelle ou encore dans le métier qui rend ce travail dynamique et différent chaque jour.



Lucie **CARTON**
Accompagnatrice sociale

VIA, c'est rencontrer des personnes qui ont des trajectoires très variées. J'aime me dire que nous contribuons à ce qu'ils se sentent accueillis et puissent participer à la construction du Bruxelles de demain.



Chico **NDEKEZI**
Accompagnateur social

Travailler chez VIA c'est pour moi venir en aide aux primo-arrivants.



Sophie **PETRE**
Accompagnatrice sociale

Via pour moi c'est le début d'une nouvelle aventure !



Dounia **BOUJTAT**
Accompagnatrice sociale

Travailler chez VIA, c'est une nouvelle aventure remplie de rencontres, d'échanges et d'ouverture.



Laura **GAGGIOTTINI**
Accompagnatrice sociale

Travailler chez VIA, c'est faire le plein d'émotions, chaque jour.

Sabiha **EL YOUZGHI**
Accompagnatrice sociale

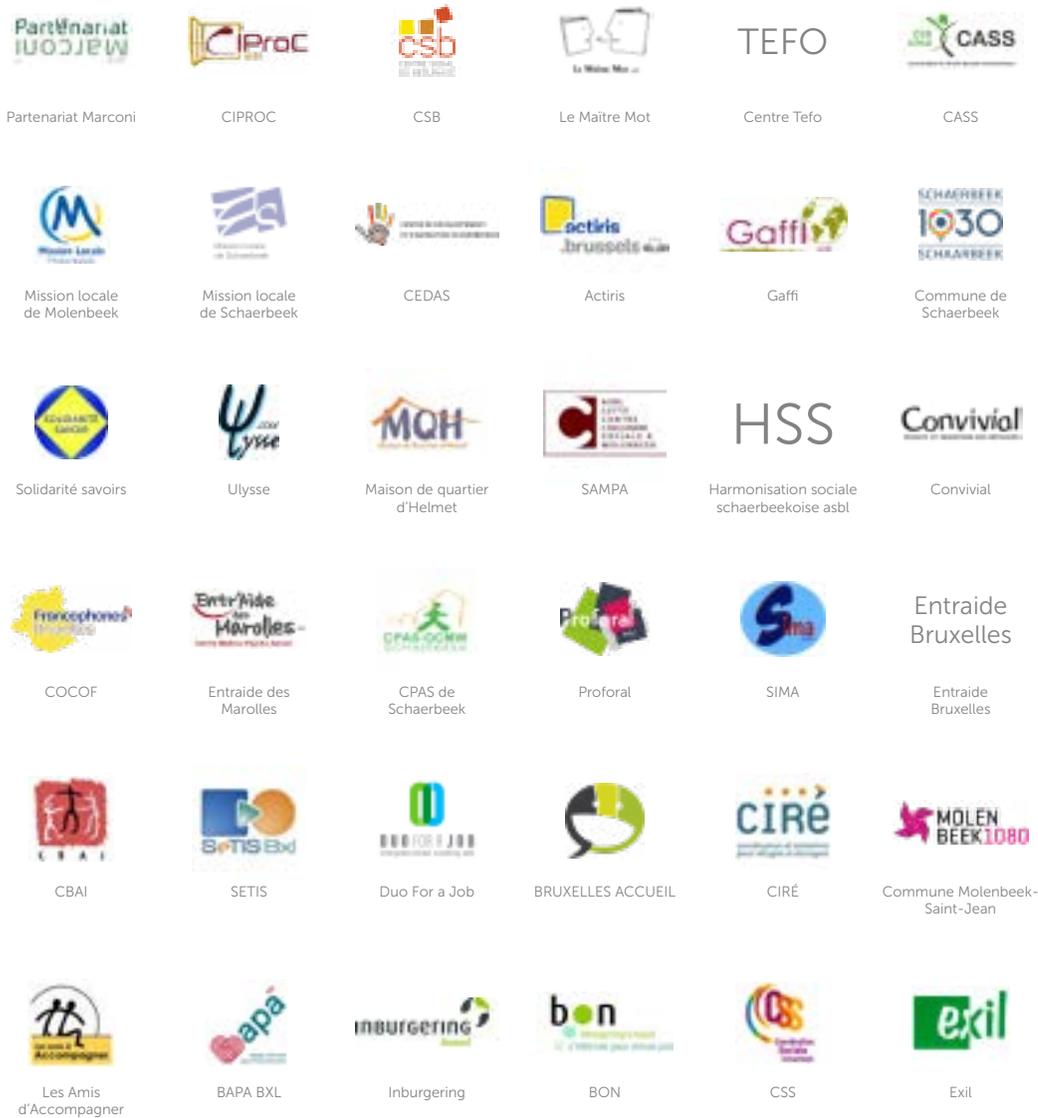
Accueil humain de l'autre dans notre société exigeante et complexe.



Nahal **ASSAKEREH**
Accompagnatrice sociale

Travailler chez VIA est une expérience riche en diversité et en humanité !

LES PARTENAIRES



“
VIA m’a aidé à trouver un cours de français et des informations utiles sur le pays, les droits et devoirs, les lois.

M^r Fedaa **MOURAD**



LA STRUCTURE FINANCIÈRE

QUELQUES CHIFFRES...

ACTIF	2017	2016
Actifs immobilisés	139.252,01 €	231.204,07 €
Immobilisations corporelles	119.118,04 €	211.085,63 €
Installations, machines et outillage	17.435,55 €	32.569,33 €
Mobilier et matériel roulant	20.192,07 €	35.724,44 €
Autres immobilisations corporelles	81.490,42 €	142.791,86 €
Immobilisations financières	20.133,97 €	20.118,44 €
Actifs circulants	336.760,35 €	536.663,44 €
Créances à un an au plus	144.647,98 €	45.850 €
Créances commerciales	10.067,17 €	2.500 €
Autres créances	134.580,81 €	43.350 €
Valeurs disponibles	190.871,39 €	489.864,28 €
Comptes de régularisation	1.240,98 €	949,16 €
TOTAL DE L'ACTIF	476.012,36 €	767.867,51 €

PASSIF	2017	2016
Fonds social	3.538,9 €	2.336,12 €
Bénéfice reporté	3.538,9 €	2.336,12 €
Dettes	472.473,46 €	765.531,39 €
Dettes à plus d'un an	135.317,53 €	241.275,2 €
Dettes financières	135.317,53 €	241.275,2 €
Dettes à un an au plus	292.245,16 €	491.382,92 €
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	105.957,67 €	114.392,8 €
Dettes commerciales	44.310,9 €	30.985,14 €
Dettes fiscales, salariales et sociales	141.976,59 €	163.042,56 €
Dettes diverses	/	182.962,42 €
Comptes de régularisation	44.910,77 €	32.873,27 €
TOTAL DU PASSIF	476.012,36 €	767.867,51 €

Les dettes financières correspondent à 2 crédits d'investissement ouverts auprès de la Belfius Banque SA

COMPTES DE RÉSULTATS

PRODUITS	2017	2016
Subsides	1.595.001,7 €	1.303.679,19 €
Projets	9.388 €	4.221 €
Autres produits d'exploitation	2.492,87 €	2.555,79 €
Produits financiers	423,86 €	74,84 €
TOTAL	1.607.306,43 €	1.310.530,82 €
CHARGES	2017	2016
Services et biens divers	319.277,36 €	362.688,01 €
Rémunérations	1.179.955,12 €	802.976,09 €
Amortissements	101.284,59 €	140.355,99 €
Autres charges d'exploitation	392,99 €	/
Charges financières	4.916,67 €	1.947,76 €
Impôts	276,92 €	226,85 €
TOTAL	1.606.103,65 €	1.308.194,7 €
RÉSULTAT AVANT AFFECTATION	1.202,78 €	2.336,12 €

La mission de contrôle de la comptabilité a été confiée à la SPRL Maillard, Dethier et C°, représentée par Monsieur Ferdinand Maillard, réviseur d'entreprises. Monsieur Maillard atteste que les états financiers donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'association.



LES MEMBRES DU CA

Vincent **VANHALEWYN**
Président

Alexandra **GODBILLE**
Administratrice

Sarah **TURINE**
Vice-Présidente

Olivier **LODZIA-BRODZKI**
Administrateur

Mohamed **ECHOUEL**
Trésorier

Badia **EL BELGHITI**
Administratrice



ENJEUX FUTURS DE VIA

UN ACCUEIL EN CONSTANTE AMÉLIORATION

Forte de deux années d'expérience, **VIA envisage l'avenir** avec optimisme. Enormément de défis passionnants sont encore à relever: **augmenter les partenariats** avec les autres services d'aide et de soutien, que ce soit en matière de logement, d'accès au droits, d'éducation, de formation et de recherche d'emplois... Mieux connaître notre public et ses besoins (c'est l'ambition du partenariat que nous avons construit avec l'ULB visant à améliorer l'accueil des primo-arrivants à Bruxelles), **développer notre expertise** d'accompagnement et de formation pour garantir la qualité au plus grand nombre...

Toutefois, **VIA** doit être attentive à deux sujets importants afin de continuer à garantir un accompagnement de qualité aux personnes primo-arrivantes:

L'insertion socio-professionnelle (ISP)

Dans le travail quotidien d'accompagnement social des travailleurs de **VIA**, le besoin de développer de

l'accompagnement en terme d'insertion socio-professionnelle s'est très rapidement fait ressentir. En effet, dès l'entrée dans le parcours d'accueil, un grand nombre de primo-arrivants manifestent le besoin d'être informées des différentes possibilités qui s'offrent à elles et d'envisager un parcours ISP.

Pour ce faire, nous multiplions les ponts, les partenariats avec les acteurs clés du secteur: Actiris, les missions locales, les asbl de formations... mais cela ne suffit pas. La personne accueillie chez **VIA** doit ouvrir plusieurs portes pour son accompagnement ISP.

Aujourd'hui, le décret « **Parcours d'accueil** » prévoit une orientation au sein des BAPA et non un accompagnement. Force est de constater que le public primo-arrivant a des besoins spécifiques que ne peuvent pas toujours rencontrer les acteurs « classiques ». L'enjeu pour **VIA** et pour ces acteurs est de pouvoir, ensemble, **offrir des parcours adaptés** pour répondre à ces besoins

(informations sur les différentes possibilités de parcours ISP, aide à la détermination de projet professionnel, coaching d'orientation, équivalence de diplômes et validation de compétences, aide à la recherche d'emploi ou à l'autocréation d'emploi, explications sur le rôle des différentes institutions, ...). Il est nécessaire que tous, avec les pouvoirs publics, se mettent autour de la table pour s'assurer de fournir le meilleur accompagnement ISP.

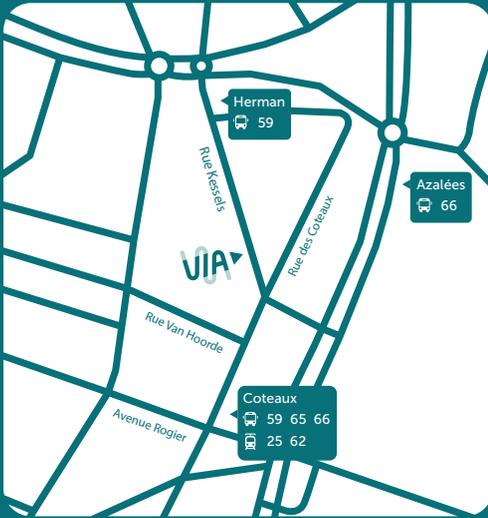
Les conditions d'un parcours obligatoire

Dans la perspective annoncée par les pouvoirs publics d'un parcours d'accueil rendu obligatoire, il est nécessaire de rappeler que cela ne pourra se faire qu'avec une augmentation des moyens financiers afin de **permettre l'accès de tous au Parcours d'accueil**. La première obligation relève en effet des pouvoirs publics à garantir une offre suffisante. Mais il s'agira aussi de répondre au problème d'accueil de la petite enfance. Le manque cruel de places en crèche et autres

structures d'accueil pour enfants est un frein récurrent pour un certain nombre de personnes qui se voient dans l'obligation d'abandonner leur souhait de suivre le parcours d'accueil.

Ceci touche tout particulièrement les femmes, qui restent encore majoritairement et prioritairement en charge des tâches familiales, dont celles liées aux enfants. Il serait inimaginable que faute de places d'accueil pour son/ses enfants, une personne soit sanctionnée pour son incapacité à suivre le parcours obligatoire.

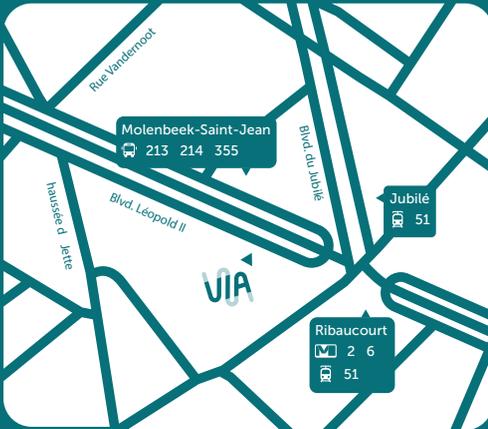




SCHAERBEEK

Rue Kessels, 14
1030 Schaerbeek
Bruxelles, Belgique

02 563 52 50
Lundi au vendredi de 09h00 > 12h00
Mardi de 17h00 > 20h00



MOLENBEEK

Blvd. Léopold II, 170
1080 Molenbeek
Bruxelles, Belgique

02 563 52 51
Lundi au vendredi de 09h00 > 12h00
Jeudi de 17h00 > 20h00



+32 (0) 2 563 52 52 | info@via.brussels | www.via.brussels

« L'asbl VIA est un bureau d'accueil pour primo-arrivants agréé par la Commission communautaire française et soutenu par la commune de Schaerbeek et la commune de Molenbeek. »

