

# LES CAHIERS du Volontariat

Magazine de la

Plateforme francophone

du

**VOLONTARIAT**



Décembre 2020 – N°11

## Préambule

Belgique, terre d'accueil et  
d'engagement en tout temps ?

Volontariat  
& interculturalité :  
un espace pour faire ensemble

Tour des membres  
JAVVA, Maisons Croix-Rouge



# Édito

« **Construire une société plus inclusive** », « **Créer de la cohésion sociale** », « **Proposer un volontariat accessible à toutes et tous** ».

Quelle association dirait qu'au moins une de ces valeurs ne fait pas écho à ses rêves, ses missions ou ses actions ?

Depuis 2014, la loi relative aux droits des volontaires autorise le volontariat des personnes installées depuis peu en Belgique. Depuis lors, plusieurs d'entre elles ont trouvé leur place comme bénévoles. Protection de l'environnement, épiceries sociales, événements sportifs, festivals de musique, chantiers entre jeunes, soutien des personnes âgées, accueil de la petite enfance, repair cafés et espaces de rencontre... Néanmoins, notre réseau de recherche-action Volonterre d'asile lancé en 2016 révèle que certains obstacles subsistent dans le volontariat des nouveaux arrivants. Les personnes connaissent parfois mal le secteur associatif et se confrontent aux craintes des associations. Non maîtrise de la langue, difficulté de transport, temps à consacrer... Sans compter les préjugés voire les discriminations, que nous portons toutes et tous à différents niveaux. Or, plusieurs associations en témoignent. « *Bien sûr, il y a de l'inconnu... Mais au final, accueillir ne demande pas vraiment plus de temps que pour un autre bénévole, ça ouvre surtout d'autres horizons !* »

La crise sanitaire actuelle n'est pas sans conséquence pour les personnes issues de l'immigration. Centres d'accueil confinés, difficulté de logement et manque de sécurité pour les personnes en transit, délais importants entre la demande de protection internationale et l'octroi de l'accueil... Pourtant, elles sont restées nombreuses à se mobiliser pour faire face à la crise et pallier les manquements de l'État. « *Avoir à cœur d'aider les gens* », « *Contribuer à la société qui m'accueille* », « *Lutter pour nos droits et la régularisation des sans-papiers* ». Si ces bénévoles ont été heureux de prendre part à l'effort collectif, il ne faudra pas oublier que l'essence du volontariat réside avant tout dans la **liberté d'engagement**.

Avec ces Cahiers et les [brochures](#) qui l'accompagnent, la PFV vous invite à exercer notre rôle en tant qu'association, de vecteur de cohésion sociale et de mixité interculturelle. Réflexions, études, témoignages et outils sont au rendez-vous pour prendre du recul sur vos pratiques, élargir vos horizons et diversifier vos équipes de volontaires. Nouveaux arrivants aujourd'hui, volontaires chez vous demain ?

Bonne lecture,



**Emmeline Orban**  
Secrétaire générale de la  
Plateforme francophone  
du Volontariat

# Sommaire

4

## INSTANTANÉ

VOLONTERRE D'ASILE : POUR UN  
VOLONTARIAT OUVERT AUX NOUVEAUX  
ARRIVANTS

9

## GRAND ANGLE

LE SUPPORT GROUP NETWORK,  
UNE INITIATIVE QUI FAIT BOUGER  
LES MENTALITÉS

30

## LA RENCONTRE

CHLOË ANGÉ

42

## LA PFV VOUS PROPOSE AUSSI ...

## ÉDITO

2

## PRÉAMBULE

BELGIQUE, TERRE D'ACCUEIL ET  
D'ENGAGEMENT EN TOUT TEMPS ?

5

## LE DOSSIER

VOLONTARIAT & INTERCULTURALITÉ :  
UN ESPACE POUR FAIRE ENSEMBLE

15

## TOUR DES MEMBRES

JAVVA, MAISONS CROIX-ROUGE

35



# Instantané

Photo © G. Lemoine et M. Litt

## Volonterre d'asile : pour un volontariat ouvert aux nouveaux arrivants

Depuis 2016, le **réseau Volonterre d'asile** propose un espace de réflexions, d'échanges et d'expérimentations autour de l'accessibilité du volontariat aux personnes installées depuis peu en Belgique. Il est **lancé deux ans après un changement de la loi sur le volontariat, qui ouvre ce droit à l'engagement à toute personne en possession d'un titre de séjour** (y compris celles bénéficiant de l'aide matérielle, c'est-à-dire les demandeurs de protection internationale ou demandeurs d'asile). Malgré ce changement, les personnes concernées restent peu informées sur ce droit et sa pratique en Belgique. De plus, des obstacles spécifiques à leur condition peuvent entraver leur démarche : difficultés de

communication, manque d'information des travailleurs des centres d'accueil, aléas de la procédure d'accueil, chocs culturels...

Près de cinq ans plus tard, le réseau a bien grandi. Il a inventé des pistes pour dépasser ces freins et faciliter le volontariat des demandeurs d'asile et des primo-arrivants. Bonnes pratiques, outils, témoignages, retours d'expériences... sont autant de pépites collectées par l'ensemble des acteurs du réseau : centres d'accueil, acteurs de l'intégration, associations, volontaires divers, chercheurs et passionnés de la démarche interculturelle... **Une des grandes richesses du réseau réside dans sa diversité.** Il a permis de rassembler autour de la table des secteurs qui habituellement ne se côtoient pas.

Le réseau se clôture en ce mois de décembre 2020. Cependant, l'ensemble des outils, récits, conseils et réflexions des acteurs du réseau pour rendre le volontariat plus divers restent disponibles. Retrouvez-les sur [www.levolontariat.be/pour-un-volontariat-ouvert-aux-nouveaux-arrivants](http://www.levolontariat.be/pour-un-volontariat-ouvert-aux-nouveaux-arrivants).

« Tout au long des Cahiers, découvrez le témoignage de volontaires divers et d'associations ! »

# Préambule

## Belgique, terre d'accueil et d'engagement en tout temps ?

Si la Belgique a connu plusieurs vagues d'immigration, l'État a longtemps conçu celles-ci sous l'angle économique, sans penser à une politique d'accueil en matière de santé, d'enseignement ou encore de mixité culturelle. Qu'à cela ne tienne, les personnes issues de l'immigration se sont peu à peu organisées, entre elles ou avec d'autres Belges, pour créer des espaces de rencontre, d'entraide et de solidarité. L'occasion de se sentir rassuré, accueilli et de s'engager au cœur de la société d'accueil. Coup de projecteur sur la diversité des engagements des nouveaux arrivants.

### UNE LIBERTÉ D'ASSOCIATION RECONNUE MAIS LIMITÉE

Dans les années 1920, la Belgique traverse une crise de l'emploi : plusieurs secteurs clés tels que l'alimentation, le bâtiment ou encore le charbon manquent de main-d'œuvre et se tournent vers les pays étrangers pour recruter. Arrivant en Belgique, les personnes issues de l'immigration se voient reconnaître leur droit d'association comme toute personne résidant sur le territoire belge. Elles ne peuvent toutefois pas l'exercer pleinement, car elles risquent l'expulsion en cas de trouble de l'ordre public. **Elles militent donc généralement de manière discrète, voire clandestine.**

Suite à la crise financière de 1929, la Belgique fait marche arrière et ferme ses frontières. Protectionnisme et racisme reviennent au galop et s'imposent jusqu'au cœur des organisations syndicales, terreau de solidarité et de revendications. En 1936, l'arrêté royal du 31 mars régleme les autorisations d'embauche, le droit de séjour et de travail pour les ressortissants de pays sans convention avec la Belgique. Si la personne souhaite travailler, sa demande doit passer par l'employeur ce qui renforce le contrôle du patronat sur les ouvriers. Les syndicats mesurent alors l'importance de



porter la voix des étrangers au même titre que celle des Belges dans leurs mobilisations.

C'est à partir des années 1970 – nouvelle période de récession économique, que les actions pour défendre les droits des travailleurs étrangers se multiplient. Peu à peu, les travailleurs migrants deviennent acteurs de la lutte sociale. Par la suite, mouvement syndical et associations jouent un rôle prépondérant dans la reconnaissance des étrangers et de leurs droits. Plusieurs lois naissent des campagnes de sensibilisation et des mobilisations antiracistes. En particulier, la loi du 15 décembre 1980 définit un statut pour les étrangers. Elle autorise le droit de manifester publiquement ses opinions et de participer aux activités d'une association – pour autant qu'elles ne nuisent pas à l'ordre public, sans risquer d'être expulsé. **Tout étranger peut enfin pleinement exercer sa liberté d'association.** →

*« Mouvement syndical et associations jouent un rôle prépondérant dans la reconnaissance des étrangers et de leurs droits. »*

## → DES ASSOCIATIONS DE MIGRANTS COMME ESPACES POUR REBONDIR

Depuis cette reconnaissance, nombreuses sont les personnes issues de l'immigration qui ont pris part à la vie associative. La plupart des organisations de migrants ont un objet social lié aux communautés ou au pays d'origine. Elles développent des initiatives dans des domaines variés : culture, soutien à l'intégration dans le pays d'accueil – cours de langue, services social et juridique, éducation, sport, croyances philosophiques ou religieuses, coopération au développement et relations nord-sud... **Elles créent de réels ponts à la fois avec le pays d'origine et avec la société d'accueil.**

Les associations de migrants représentent aussi un espace de découverte et d'accueil pour les personnes arrivant en Belgique. Les personnes rencontrant des difficultés dans leur parcours migratoire ou faisant face à de nombreux obstacles à leur arrivée y trouvent un lieu sécurisant. Ce lieu leur permet de maintenir le contact avec le pays d'origine, de s'adresser à une personne dont elles se sentent proches plutôt qu'à une institution, dans une langue parfois commune, d'obtenir de l'aide sur leurs droits et obligations, de suivre une formation ou de recevoir des conseils pour trouver un emploi... Si elles passent la porte de l'association d'abord pour bénéficier d'un service ou d'un soutien, plusieurs développent ensuite le souhait de s'engager, de partager leurs compétences et d'aider à leur tour.

À l'heure actuelle, ces associations sont pourtant souvent critiquées et taxées de « communautaristes », ce qui fragilise leur reconnaissance tant par le secteur associatif que par les pouvoirs publics. Manque de représentation – voire de considération – dans les partenariats, le travail en réseau, les financements, les matières qui les touchent... Or, plusieurs études réalisées par l'IRFAM (Institut de Recherche, Formation et Action sur les Migrations) montrent à quel point elles constituent d'importants relais pour permettre aux personnes de s'enraciner dans leur pays d'accueil. Par ailleurs, **ces associations sont de véritables espaces de convivialité et de solidarité**, propices à la participation et aux nouvelles initiatives citoyennes pour construire une société plus interculturelle.



« J'avais mal pour certains demandeurs d'asile qui ont suffisamment de compétences et de capacités mais, ici, ils se retrouvent cassés au point de désapprendre, de ne plus pouvoir concourir. De là est née l'idée de créer une association pour aider les migrants. »

Demba, fondateur d'une association

## LE VOLONTARIAT COMME ESPACE D'EXPÉRIMENTATION

En 2014, un changement de la loi relative aux droits des volontaires reconnaît le volontariat en Belgique pour tout étranger en ordre de séjour sur le territoire. Auparavant, parmi les étrangers non-européens, seuls ceux ayant un permis de travail pouvaient devenir volontaires. Avec ce changement de loi, les demandeurs

## UN RÔLE À JOUER POUR CRÉER UNE SOCIÉTÉ PLUS INCLUSIVE

Les associations ont donc un rôle clé à jouer ! Volonterre d'asile l'a constaté, l'engagement des nouveaux arrivants résonne positivement au sein des organisations pour de multiples raisons. Vivre pleinement ses valeurs de cohésion sociale et d'inclusion, bénéficier d'un nouveau regard sur ses activités, être un lieu d'échanges d'expériences et d'innovation, de créativité... La PFV le souligne dans sa [charte des membres](#) : il est important que « toute organisation prenne goût à la diversité des volontaires ».

Outre ces motivations partagées par de nombreuses associations, donner une place aux nouveaux arrivants dans le volontariat est une manière de favoriser une entraide réciproque et de rééquilibrer les dynamiques entre personnes issues de l'immigration et société d'accueil. En effet, il ne s'agit plus de les considérer uniquement comme « bénéficiaires », mais plutôt comme « acteurs » à part entière. Ce changement de posture est nécessaire pour construire une société interculturelle où chaque personne peut prendre part sans craindre de perdre son identité, se sentir rejeté ou voir sa parole effacée (voir « **Le dossier : Volontariat & interculturelité : un espace pour faire ensemble** » p. 15).

d'asile peuvent désormais être volontaires. **S'ils sont nombreux à vouloir s'engager, certains obstacles érodent leurs motivations à rendre ce qu'ils ont reçu, se sentir utile ou encore tisser des liens sociaux.** Aléas des procédures d'accueil et d'intégration, barrière de la langue, chocs culturels, discrimination... Or, le volontariat peut constituer un véritable espace de rencontre, d'apprentissage et de liens entre la société d'accueil et les personnes issues de l'immigration.

Plusieurs organisations et acteurs de l'accueil et de l'intégration ont choisi de prendre le temps de faciliter le volontariat des nouveaux arrivants. De leurs expériences, il ressort que les activités ponctuelles ou limitées dans la durée fonctionnent bien. Elles permettent aux personnes de découvrir, tester et donnent envie de s'engager à plus long terme. Comme évoqué par la chercheuse Chloë Angé, le bénévolat permet « *d'apprendre avec les autres, apprendre en s'essayant* », une richesse pour le parcours de la personne (voir « **La rencontre** » p. 30).

« *Le volontariat peut constituer un véritable espace de rencontre, d'apprentissage et de liens entre la société d'accueil et les personnes issues de l'immigration.* »

« *Donner une place aux nouveaux arrivants dans le volontariat est une manière de favoriser une entraide réciproque et de rééquilibrer les dynamiques entre personnes issues de l'immigration et société d'accueil.* »

Si le volontariat est un premier pont à créer vers les nouveaux arrivants, les associations peuvent également en construire d'autres vers les acteurs déjà ancrés dans un environnement interculturel. Centres d'accueil, centres régionaux d'intégration en Wallonie, bureaux d'accueil pour primo-arrivants à Bruxelles, associations de migrants ou mixtes... Ces acteurs représentent un levier important pour mieux nous ouvrir. Ils peuvent, par exemple, jouer un rôle de facilitateur des échanges au sein des équipes de volontaires ou permettre à l'association d'entrer en contact avec les nouveaux arrivants. →

→ Par où commencer ? Peut-être par faire le point sur la diversité qui anime ou non l'organisation, les équipes de volontaires, les publics... Envisager ensuite les apports que représente la participation des nouveaux arrivants aux activités de volontariat, tant au niveau de l'organisation, que des volontaires et de la société. Pourquoi ne pas en discuter en interne, avec les bénévoles, les employés ou encore les membres du conseil d'administration ? Invitez-les également à exprimer leurs craintes, leurs doutes, car cette démarche représente peut-être une part d'inconnu. Comment se comprendre si les personnes ne parlent pas français ? Quelles organisations actives dans un environnement interculturel existent autour de nous pour envisager des partenariats ? Comment faciliter une démarche interculturelle au sein des équipes de volontaires ?

Un dernier conseil : **ne jamais oublier qu'un nouvel arrivant est d'abord un volontaire comme un autre**, unique en son genre, comme chacun d'entre nous.

Plusieurs associations se sont déjà lancées et ont expérimenté plusieurs pratiques (pour les découvrir, voir « *Le dossier : Volontariat & interculturelité : un espace pour faire ensemble* » p.15). De nombreuses ressources et réflexions vous aideront tout au long de ce numéro et sur notre site [www.levolontariat.be](http://www.levolontariat.be) dans la section « *Outils* ». Alors, vous lancerez-vous aussi dans l'aventure avec les nouveaux arrivants ?

Demandeurs d'asile, primo-arrivants, centres d'accueil, acteurs de l'intégration... Pour mieux comprendre ce que signifient ces appellations, découvrez le schéma des acteurs clés de l'accompagnement des demandeurs d'asile et des primo-arrivants.

« Migrants, citoyens ouverts...  
Des constructeurs de la vie  
de demain. »

Adrien, volontaire au CJD  
(Conseil Jeunesse Développement),  
projet « Renqu'art »

## Bibliographie

Bulens C., Locmant C., Tondeur J., Delvaux A-L. et Coenen M-T., L'Histoire sociale de la Belgique, Livret de l'animateur, Lire et Écrire Communauté française, Bruxelles, 2019.

Gerstnerová A., Temps de crise, vie associative et migrants de l'Afrique subsaharienne et des Balkans en Europe, L'Harmattan, Paris, 2014.

Kagné B., Représentations de l'immigration en Belgique, L'immigration en débat (France/Europe), Quaderni, n°36, 1998, p. 97-111.

Martiniello M. et Rea A., Une brève histoire de l'immigration en Belgique, Fédération Wallonie-Bruxelles, Bruxelles, 2012.

Manço A. et Gerstnerová A., Crise, intégration et solidarité internationale : associations de migrants dans l'Union Européenne, IRFAM, Liège, 2013.

Manço A. et Arara R., Le bénévolat comme dispositif d'insertion à l'emploi des migrants : à quel prix ?, IRFAM, Liège, 2016.

Manço A., Associations de personnes issues des migrations : contributions à une société ouverte, IRFAM, Liège, 2017.

Manço A. et Ouled El Bey S., Participation citoyenne et vie associative : la diversité, quels apports ?, IRFAM, Liège, 2017.

Mauzé G., « Immigration : le défi des syndicats », in [revuepolitique.be](http://revuepolitique.be), 21 février 2016.

PFV, « Nouveaux arrivants aujourd'hui, volontaires demain ? », Sémin@ir en ligne, 15 mai 2020.

PFV, La facilitation du volontariat des demandeurs d'asile en Wallonie et à Bruxelles : intérêts, enjeux, récits et outils, Namur, 2018.

Ruttiens M., Vie associative migrante : une différence de traitement ?, IRFAM, Liège, 2012.

WIR project, « Handbook for welcome and integration of refugees in Europe », in [www.wirproject.eu](http://www.wirproject.eu), 2018.







# Grand angle

## Le Support Group Network, une initiative qui fait bouger les mentalités

*Yousef est Syrien. Arrivé en Suède en 2014, il réside au camp pour réfugiés de Restad Gård durant 18 mois. Grâce à leur détermination, Yousef et ses camarades du camp ont monté une initiative permettant aux demandeurs d'asile de devenir acteurs de leur intégration. L'initiative a rencontré un franc succès et est aujourd'hui devenue une organisation qui mène des projets dans plusieurs pays européens. Il nous livre son aventure...*

## Une arrivée pleine de désillusions

Après la guerre en Syrie, beaucoup de personnes ont sauté le pas et ont décidé de venir s'installer dans un nouveau pays. Moi, j'ai atterri en Suède. À mon arrivée, je suis allé à l'Office des migrations pour demander l'asile politique. L'Office m'a alors accompagné au camp de Restad Gård, dans la municipalité de Vänersborg, dans la région sud-ouest du pays. Je me souviens encore des mots des travailleurs de l'Office des migrations avant leur départ : « *Voici ta chambre et ta cuisine, on se reverra peut-être dans un an pour un premier entretien avec toi* ». Ils m'ont seulement dit ça et ils sont partis !

Une fois « installé », j'ai commencé à parler avec des gens autour de moi. Nous étions 700 à 800 personnes dans ce camp. Beaucoup de personnes vivant dans l'attente depuis un an, deux... voire trois pour certaines ! Plus qu'une attente, un abandon à mes yeux. Pas de cours introductif à la société et à la culture suédoises, un camp isolé à six

« Nous risquions de perdre notre identité, notre culture, notre éducation parce qu'entre-temps la vie continuait alors que, nous, nous étions coincés ici. Il fallait utiliser le temps passé au camp pour construire notre vie future. »

kilomètres de la ville. Pour nous, venir en Suède était synonyme d'une vie meilleure. **Nos têtes étaient remplies de rêves et d'espoir : commencer une nouvelle vie, monter une nouvelle entreprise, etc.** Au camp, notre réalité était tout autre : allons-nous rester dans ce camp pendant plus d'un an avec pour seul contact nous-mêmes ? En Belgique ou en Allemagne, je sais qu'il existe des groupes de travail impliquant directement les demandeurs d'asile

à l'intérieur du camp, des services sociaux... En Suède, il n'y a rien de tout ça. Personne ne travaille avec nous.

## L'union pour contrer l'abandon

Il était temps de réagir. Nous n'avions tout de même pas traversé la Méditerranée et affronté toutes ces épreuves juste pour nous retrouver abandonnés à cette triste réalité, dans l'attente que l'Office des migrations daigne donner signe de vie ! À notre arrivée, nous avons entendu dire que le processus prendrait un à trois mois, mais en réalité c'est plus d'un an – pour moi, ça a été un an et demi et je m'estime chanceux ! J'ai rencontré de nombreuses personnes qui n'étaient pas satisfaites de cette situation : si nous restions ici un an sans rien faire, nous allions perdre une année de notre vie, une année hors de la société. Nous risquions de perdre notre identité, notre culture, notre éducation parce qu'entre-temps la vie continuait alors que, nous, nous étions coincés ici. **Il fallait utiliser le temps passé au camp pour construire notre vie future.**

## Une ouverture vers l'extérieur pleine d'espoir

Avec quelques camarades, nous avons appris à mieux connaître les personnes du camp pour nous rendre compte de toutes nos ressources. 65 % d'entre elles avaient fait des études, d'autres avaient de l'expérience, du temps et de l'énergie pour faire quelque chose. Nous avons démarré autour d'une philosophie partagée : si la société n'a pas assez de ressources ou ne les consacre pas à travailler avec nous, pourquoi ne pas utiliser nos compétences et nos expériences pour nous aider les uns les autres ? Nous avons donc organisé des activités dans les couloirs, dans les cuisines, ainsi que dans toutes les



pièces communes afin de partager nos expériences entre nous : anglais, informatique, sport, etc. Et ça a pris : les gens étaient heureux de ces moments d'échanges.

En parallèle, nous avons commencé à chercher des informations et des contacts hors du camp. En ville, les habitants étaient d'abord peu disposés à travailler avec nous étant donné les nombreuses rumeurs qui courent à notre sujet. Lorsqu'ils ont découvert qu'il y avait cet immense camp de plus de 700 personnes, ils ont cédé à la panique : d'où viennent-ils ? Sont-ils dangereux ? Ces craintes sont liées à toutes les rumeurs sur les passeurs, les trafiquants, les terroristes. **Faire le premier pas vers eux nous a permis de rencontrer les habitants et d'atténuer leurs appréhensions.** Rapidement, ils ont réalisé que nous étions des gens normaux, simplement avec des origines et des parcours différents : médecins, ingénieurs, programmeurs... Nous étions comme eux au final !



## Des activités salvatrices...

Certains ont commencé à venir dans le camp et ont organisé des cours de langue et de culture – ce que nous appelons les talk café. C'était surtout des retraités qui avaient du temps et qui venaient une fois par semaine pour nous aider. Nous avons étoffé ces activités, ce qui a fini par attirer l'attention du propriétaire du camp – une société privée. D'habitude, il y a beaucoup de problèmes, de bagarres, et cela coûte de l'argent. Quand ces activités ont débuté, le coût d'entretien a diminué, le propriétaire y a vu son intérêt. Il nous a alors ouvert l'accès à une salle de sports à condition que nous nous en occupions nous-mêmes. Nous avons ainsi pu lancer une vingtaine d'activités supplémentaires : langues, sport, art, chant, danse, musique... Nous avons de plus en plus de retours positifs des résidents. Ces activités sont finalement arrivées jusqu'aux oreilles des associations locales et de nouveaux volontaires ont souhaité nous soutenir.

*« Le fait que nous faisons les choses par nous-mêmes, sans dépendre d'aucune organisation, a été un avantage, car il démontrait notre autonomie et notre volonté de nous en sortir. »*

## ...et des liens renforcés

Ces activités ont davantage renforcé nos liens avec la population locale. En discutant avec eux, nous avons découvert les raisons de leurs peurs et leur réticence à faire notre connaissance au départ. Nous nous sommes également rendus compte que malgré leur timidité, ils étaient aussi très gentils. Ils étaient prêts à nous aider, mais c'est vrai qu'ils n'auraient pas fait le premier pas, peut-être parce qu'ils sont moins sociables entre eux que nous ne le sommes au Moyen-Orient. Cela nous a donné l'idée de créer un spectacle de théâtre pour représenter la diversité des cultures du camp et familiariser les Suédois à notre culture. →

## Une pièce de théâtre pour faire découvrir notre culture

Par un mélange de danse, de chant, de musique et de défilé de mode, nous voulions sensibiliser les Suédois à notre culture et à la richesse de nos parcours. En occupant la salle de réception du camp, nous avons réussi à monter un spectacle et à faire salle comble ! Le succès a été tel que nous avons obtenu un contrat avec le théâtre municipal pour jouer le spectacle à d'autres reprises.

Les gens ont été touchés de découvrir nos réalités, ils ont montré un vif intérêt envers nos cultures. Nous avons aussi reçu de nombreux messages de soutien et des propositions d'aide bénévole. Ce spectacle a définitivement changé l'image des demandeurs d'asile en ville : nous avons vu des sourires sur le visage des gens dans la rue, ils nous lançaient des « salut ! » alors qu'auparavant ils nous évitaient.



ont frappé à ma porte et m'ont dit :

- Nous avons un problème et nous avons besoin de votre aide.
- Quel genre de problème ?
- Nous avons plus de dix bus en provenance de la frontière qui doivent arriver dans quelques heures et nous devons trouver un endroit pour que ces gens puissent dormir, mais nous n'avons pas assez de places !

Installation, accueil, recueil de dons et de nourriture... Durant plus d'un mois, nous avons aidé l'Office des migrations en attendant qu'ils leur trouvent une solution de logement.

**Cette histoire a radicalement changé l'attitude de l'Office des migrations à notre égard.** Ils nous considéraient désormais comme un allié et non plus comme un fardeau.

## Une initiative qui prend de l'ampleur

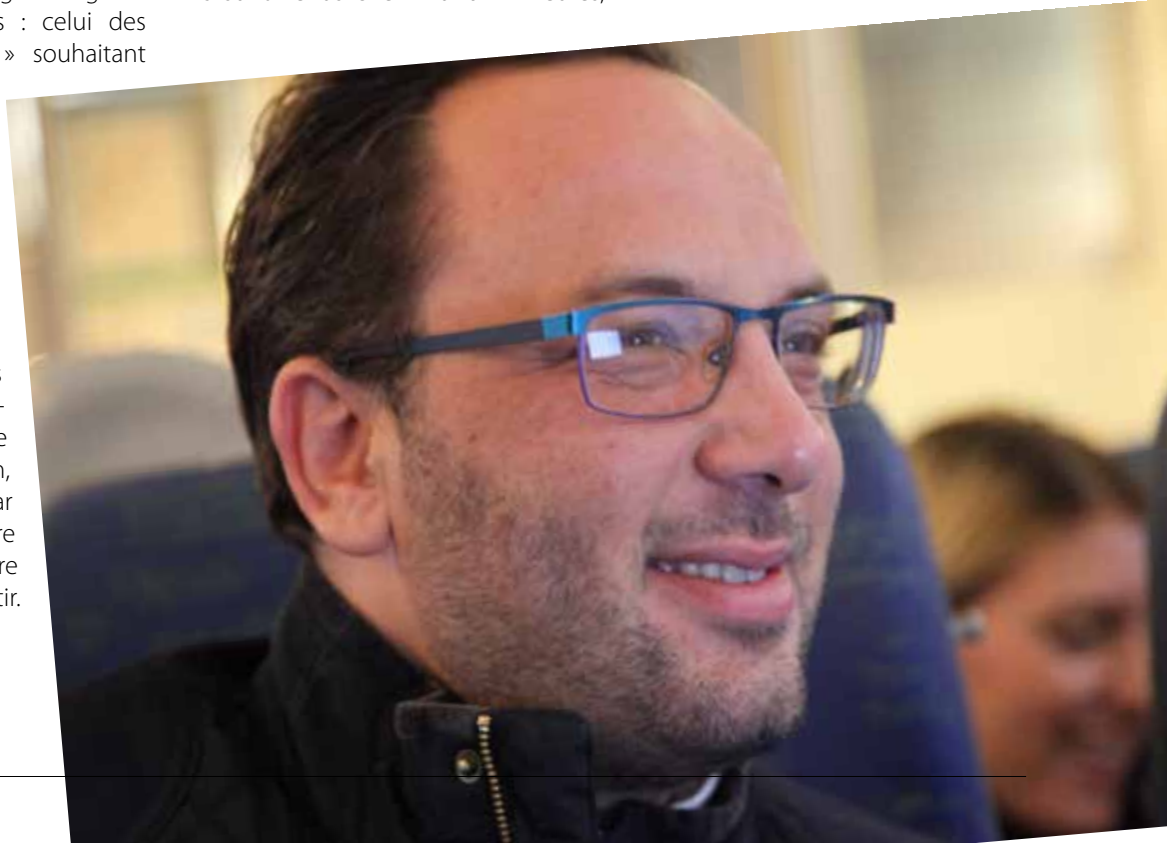
Peu de temps après, j'ai obtenu mon permis de séjour et j'ai eu la chance de pouvoir rester à Vänersborg pour continuer le projet. **Nous devons rendre ce travail plus visible.** C'est pourquoi, avec cinq autres de mes camarades, **nous avons créé officiellement**

→ D'autres bénévoles aux profils plus variés sont venus s'ajouter à l'initiative : instituteur, professeur d'université, homme et femme d'affaires... Ils étaient tous prêts à offrir du temps pour nous. **Le plus grand problème restait la maîtrise de la langue, celle des codes culturels et des informations à propos de la société d'accueil.** Nous avons donc organisé des cours d'introduction à la langue anglaise et créé différents clubs : celui des « personnes instruites » souhaitant valoriser leur diplôme, celui des hommes, des femmes, du sport... Pour chaque club, nous avons répertorié les intérêts des participants et avons cherché à y apporter une solution.

Le fait que nous faisons les choses par nous-mêmes, sans dépendre d'aucune organisation, a été un avantage, car il démontrait notre autonomie et notre volonté de nous en sortir.

## D'un statut d'aidé à un statut d'aidant

En 2015, pendant la crise syrienne, nous avons soudainement dû accueillir 500 personnes en plein milieu de la nuit à Restad Gård, sans préparation ni capacité de couchage. Nous avons reçu un appel de l'Office des migrations, ils sont venus chez moi à 22 heures,





### l'organisation Support Group Network (SGN) en juillet 2016.

La même année, nous avons reçu le Prix des droits humains de la région Västra Götaland pour notre aide durant la crise des réfugiés syriens. Nous avons également été invités au Parlement européen à Bruxelles au titre d'une des meilleures initiatives d'intégration. Nous y avons présenté notre projet et avons réussi à inviter les parlementaires à Restad Gård. Cette visite a encore accru notre visibilité et notre reconnaissance, ce qui a attiré l'attention des médias, des politiques et des associations. Ils ont vu l'intérêt de ce travail et nous ont aidé dans la levée de fonds. Les fonds obtenus ont permis de diffuser le modèle dans sept autres villes de Suède.

*« Nous ne faisons pas des activités pour les demandeurs d'asile, nous faisons des activités avec les demandeurs d'asile, c'est différent ! »*

Aujourd'hui, nous travaillons à la fois avec les demandeurs d'asile et avec les personnes récemment installées en Suède. Nous avons deux centres d'activités, quatre bureaux dans la région et douze employés dans les organisations. Nous avons collaboré avec les municipalités et avons réussi à créer quatre départements : l'autonomisation, l'éducation (supérieure), l'inclusion professionnelle et l'inclusion sociale. Nous avons créé de nouveaux programmes, diversifié nos activités... Nous avons maintenant suffisamment d'expérience pour lancer des projets internationaux.

### Un projet pilote plein d'avenir

Maintenant que nous sommes une organisation, le projet a pris une nouvelle tournure. Nous avons une personne qui gère le projet du camp de manière permanente. Les demandeurs d'asile sont là à court terme en raison de leurs conditions, de

leur visa... **Nous avons besoin d'une structure pérenne pour transmettre les outils et les connaissances acquises.** Désormais, c'est un processus routinier dans le camp de Restad Gård, ce qui nous permet de nous concentrer sur la dissémination de cette initiative à d'autres camps.

Il est à présent plus facile de copier le modèle, car nous avons déjà les ressources, le réseau et les connaissances. Nous avons prémâché le travail, mais les gens doivent encore s'occuper des activités. Nous ne faisons pas des activités pour les demandeurs d'asile, nous faisons des activités avec les demandeurs d'asile, c'est différent ! Les activités à l'intérieur d'un camp reposent sur les personnes qui s'y trouvent. Nous aidons les gens à créer leurs propres activités en fonction de leurs besoins et des ressources dont ils disposent à l'intérieur du camp. Avec le temps, ces activités deviennent des projets s'il y a suffisamment de personnes pour s'en occuper. **Et si tous ces projets prennent forme, c'est simplement grâce à l'autonomisation et à l'auto-organisation !**

## Obstacles à surmonter

- Obtenir des informations. Lorsque vous arrivez dans un nouveau pays, il est difficile de comprendre son fonctionnement parce que tout est nouveau.
- Se créer un réseau. Il est difficile de créer des liens avec les acteurs, les municipalités, les organisations...
- Trouver des ressources.
- Croire en soi. Il nous a fallu beaucoup de temps pour que les gens croient en eux-mêmes. Ils peuvent changer les choses, mais ils doivent croire en eux.

## Recommandations clés pour lancer ce type de projet

- Avoir des objectifs précis.
- Constituer un noyau solide, qui reste toujours le même, avec la même philosophie.
- Chercher des ressources ou l'aide d'autres acteurs. Il ne faut pas essayer de faire tout par vous-même.
- Conserver son identité. Surtout si vous collaborez avec d'autres organisations, car avec le temps vous risquez de la perdre. Vous devez être sûr de vous et de votre identité.
- Se faire connaître. Faites de bonnes choses, valorisez toutes les initiatives, même les plus infimes, et parlez-en. Il faut que l'on parle de vous !
- Ne pas être timide. C'est peut-être le conseil le plus précieux, car lorsque vous commencez quelque chose, vous êtes la partie faible du système et vous avez tout à prouver. Personne ne vous suivra si vous n'êtes pas capable de parler correctement de votre projet.

### Bibliographie

Qisetna InFocus, Four Days in Restad Gärd, YouTube, 14 août 2018.

Västra Götalandsregionen, Support Group Restad - Successful Voluntary Initiative for and by Refugees in Sweden, YouTube, 29 juin 2016.

[www.supportgroup.se](http://www.supportgroup.se)

[www.facebook.com/SGN.RESTADGARD](https://www.facebook.com/SGN.RESTADGARD)

# Le dossier

## Volontariat & interculturalité : un espace pour faire ensemble

« Pratiquer l'interculturalité plutôt que simplement la prôner », une motivation souvent exprimée par les associations donnant une place de bénévole aux nouveaux arrivants. Mais cette démarche demande des ressources et du temps pour apprendre à « faire ensemble ». La volonté « d'aller vers l'autre » doit en outre s'accompagner d'une certaine humilité, en particulier celle de reconnaître que nous ne sommes pas neutres. La société, l'éducation, les relations, les valeurs... ont une influence sur la manière dont nous voyons et nous pensons les choses et les autres. S'il n'existe pas de recette miracle pour vivre l'interculturalité, certains outils, indicateurs et espaces de rencontre permettent de l'expérimenter et de contribuer à, ensemble, créer une société plus interculturelle.

Grâce aux expériences et aux recherches d'organisations, d'experts et de volontaires divers, la PFV vous propose quelques pistes pour pratiquer l'interculturalité. Au-delà de théoriser, il s'agit avant tout d'expérimenter. La PFV espère que ces quelques lignes vous donneront envie de partir à l'aventure !

Une dernière réflexion pour la route ? Pour qu'une relation se passe bien, gardez à l'esprit que la reconnaissance doit être mutuelle et que nos questionnements sont communs. Bon voyage !

## L'INTERCULTURALITÉ, UN CONCEPT SANS CESSE RÉINVENTÉ

Il existe tant de définitions et de réflexions autour de l'interculturalité. Pour mieux la comprendre, peut-être vaut-il mieux commencer par partir à l'écoute des personnes qui la vivent pour se laisser inspirer et créer notre propre histoire.

L'association Periferia a rencontré différents collectifs pour entendre leurs visions et leurs pratiques. L'interculturalité s'est tantôt définie comme « une

reconnaissance positive de la richesse d'une société composée de nombreux modèles de vie différents », « la construction de ponts entre les personnes, les cultures », tantôt comme « une rencontre qui transforme et qui crée du nouveau » ou encore simplement « un mouvement de rencontres ». Elle permet de mieux se connaître en créant des espaces de connexion et d'échange. **Elle nécessite l'immersion plutôt que l'application de solutions toutes faites.**

Ces témoignages font écho à une vision partagée et élaborée par plusieurs professionnels du secteur de l'intégration. Lors de la formation « Comment rendre un projet d'intégration plus interculturel ? » organisée via le DisCRI (dispositif de soutien des centres régionaux d'intégration), plusieurs professionnels du secteur ont défini l'interculturalité comme un « processus social porteur d'une vision sociétale, de valeurs, de résultats concrets, de démarches à mettre en œuvre et d'aptitudes à développer ».

Cette « vision sociétale » rejoint des enjeux défendus par le secteur associatif et, en particulier, l'éducation permanente. Il s'agit de renforcer la démocratie et la cohésion sociale, défendre des droits et leur exercice pour tous et de manière durable, lutter contre les discriminations et déconstruire les préjugés. Les « valeurs » renvoient à des conceptions partagées et fondamentales pour construire une société





plus inclusive et durable : humanisme, équité, justice pour tous, solidarité, respect de la vie, diversité vécue comme une richesse... Plusieurs « aptitudes » facilitent les relations interculturelles et peuvent se développer dans la pratique : ouverture, bienveillance, écoute, non-jugement, reconnaissance de la valeur de l'autre... Enfin, la « démarche » sous-entend l'engagement des différents acteurs et se vit à travers la rencontre, le dialogue, le partage. Durant ces échanges, les acteurs participent de manière collective à la co-construction d'un changement social. Ils identifient et reconnaissent à la fois leurs ressemblances et leurs différences. Cette démarche est à double sens et invite à « faire ensemble ».

*« Pratiquer l'interculturalité est un apprentissage quotidien qui apparaît finalement beaucoup plus comme une richesse qu'un fardeau ! En tant qu'association, nous pouvons jouer un rôle clé en faveur de l'interculturalité à travers le volontariat. »*

Docteure en psychologie et experte en relations et communication interculturelles, Margalit Cohen-Emerique propose trois mouvements fondamentaux pour caractériser la démarche interculturelle : ➤➤

➤➤ la **décentration** (regard sur soi et son positionnement, son identité), la **compréhension** du système de l'autre, et la **négociation** du vivre ensemble. **Ces trois mouvements ne sont possibles que dans le rapport à l'Autre.**

Faire le pari de la diversité au sein des équipes de volontaires n'est donc pas forcément un jeu d'enfants. C'est un réel projet qui demande du temps et des ressources. Il est important de penser son adhésion aux différents niveaux de l'organisation. Employés, équipes de volontaires, membres du conseil d'administration et de l'assemblée générale... C'est toujours plus simple de fonctionner avec des personnes qui présentent peu de différences culturelles, idéologiques, identitaires... Mais, à en croire les associations qui la vivent, pratiquer l'interculturalité est un apprentissage quotidien qui apparaît finalement beaucoup plus comme une richesse qu'un fardeau ! En tant qu'association, nous pouvons jouer un rôle clé en faveur de l'interculturalité à travers le volontariat. Développer une meilleure compréhension des cultures diverses entre citoyens, créer un espace où « l'autre » se sente reconnu et capable, faciliter des relations symétriques pour instaurer la confiance... Pour les nouveaux arrivants, c'est l'occasion de vivre des expériences positives et de changer de regard par rapport à une société d'accueil parfois hostile. À nous de prendre conscience de cette responsabilité pour construire une société plus ouverte et accueillante !



## LA DÉCENTRATION POUR PRENDRE DU RECUK PAR RAPPORT À SOI-MÊME

La décentration poursuit deux objectifs. Elle invite à découvrir son propre cadre de référence et à reconnaître ses « zones sensibles », porteuses des difficultés et tensions. Quelles sont les normes de notre organisation, les règles d'application en interne ou inhérentes à notre secteur ? Quelles valeurs, tant personnelles qu'organisationnelles, sont importantes

à nos yeux ? Quelles sont celles où nous avons déjà ressenti – ou nous redoutons, une tension lorsqu'elles n'étaient pas respectées ?

**Cette étape invite à se questionner sur notre identité, nos valeurs, nos préjugés, nos points de tension, les éléments sur lesquels nous sommes prêts ou non à négocier.** Une grande partie de notre culture a été intériorisée depuis notre plus petite enfance, ce qui rend notre positionnement complexe et profond. La décentration permet d'en prendre conscience, de dépasser l'illusion de neutralité ou de supériorité d'une pensée →

→ sur l'autre, avant de s'intéresser au positionnement de l'autre. C'est l'occasion de prendre conscience de nos cultures implicites, en tant que personne et au sein de l'organisation.

Quelles sont les langues que je parle ? En quoi consistent mes tenues vestimentaires, en tant qu'employé ou bénévole ? Quelles sont les règles de politesse pour dire bonjour, au revoir, en particulier dans l'association ? Quelles sont mes valeurs et celles défendues par l'organisation ? Quels sont mes stéréotypes ou préjugés ? Quelles sont mes habitudes en terme de nourriture et de boissons ? Où se trouvent la machine à café, le frigo, la cuisine... ? Faut-il prévoir un

pique-nique ou non ? Quel est mon rapport au temps ? Quel est mon moyen de transport privilégié ?... Se poser ces différentes questions est un moment essentiel pour mieux identifier mes zones sensibles qui pourraient être source d'incompréhension dans ma relation avec l'autre. Langue, règles de politesse, valeurs, habitudes alimentaires... sont autant d'éléments qu'il est intéressant de décrire et de spécifier.

*« Langue, règles de politesse, valeurs, habitudes alimentaires... sont autant d'éléments qu'il est intéressant de décrire et de spécifier. »*



## ET POUR VOUS ?

### Quelques balises pour pratiquer le décentrage avec les volontaires

→ Identifier et analyser ses propres besoins en tant que volontaires/employés, équipes et en tant qu'organisation. Réaliser cette analyse en équipe de manière participative autour d'une question clé : de quoi avons-nous besoin pour se sentir bien (au niveau relationnel et pratique) ?

→ Faire émerger et analyser les représentations que l'on a, en tant que volontaires/employés, des besoins et problématiques vécues par les nouveaux arrivants.

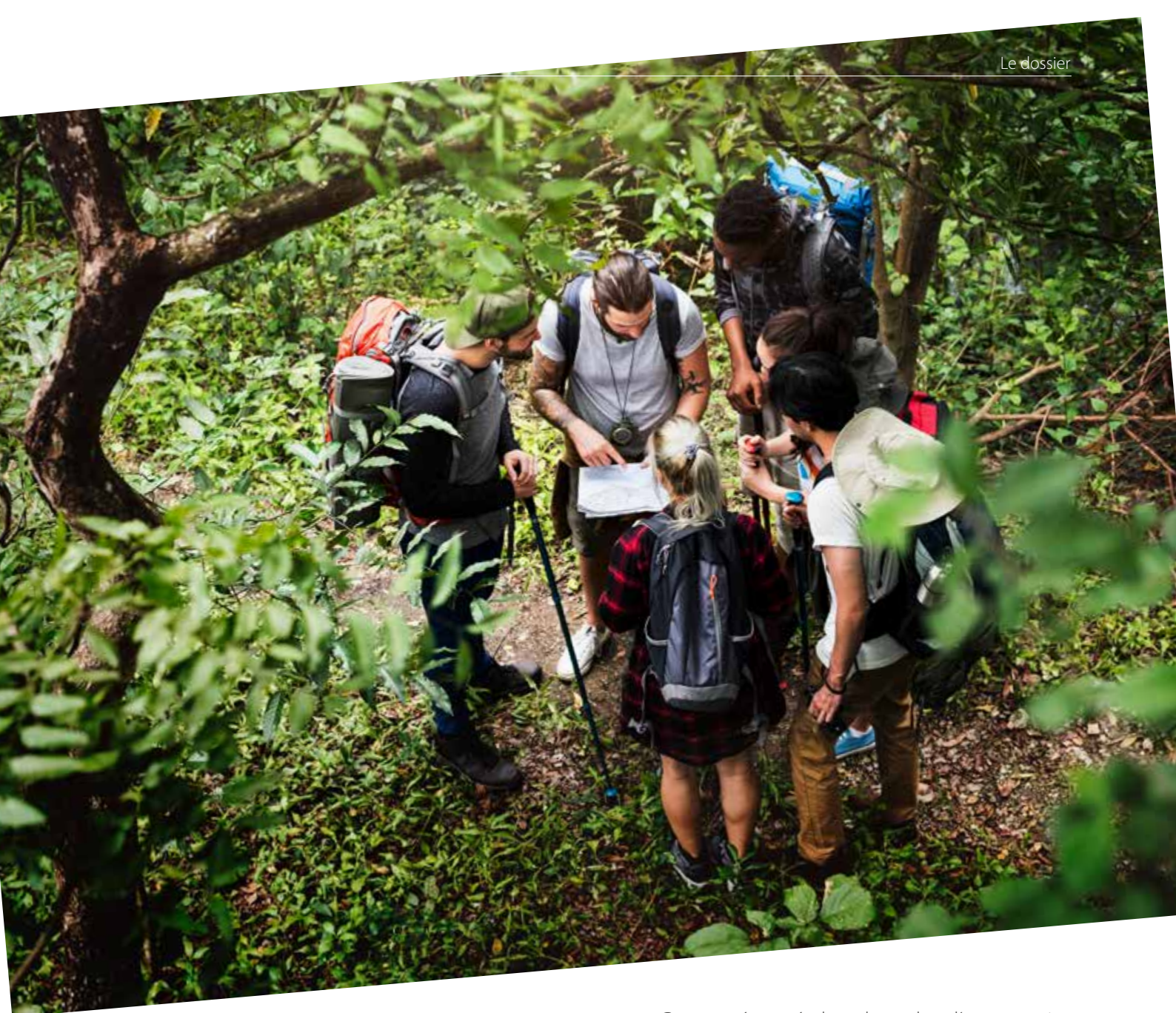
- Considérer les volontaires comme sujets de leur histoire, sans les victimiser ou les infantiliser.

- Retenir l'ensemble des besoins des volontaires, sans les limiter à ceux qui nous arrangent.

- Faire attention aux termes généralistes et à leur sens : éviter d'utiliser les termes « migrants », « réfugiés », « primo-arrivants » sans savoir ce qu'ils signifient ou pour exprimer des généralités.

→ Utiliser les ressources développées dans la démarche interculturelle (outils, formations...).

- Exemple : prévoir une animation autour des salutations (« Salut-Anim » de Cultures & Santé).
- Quelques contacts utiles : Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI), Centres Régionaux d'Intégration (CRI, Wallonie).



## LA COMPRÉHENSION POUR S'OUVRIRE ET FAIRE PREUVE DE CURIOSITÉ PAR RAPPORT À L'AUTRE

---

Dans cette étape, nous cherchons à décoder l'autre, à mieux comprendre ce qui explique ou influence son cadre de référence comme décrit plus haut. **C'est l'occasion de se poser des questions sur nos appréhensions ou visions des cultures de l'autre.**

Partant de la notion de volontariat, aller à la rencontre de l'autre pourrait commencer par s'intéresser à la manière dont l'engagement se vit dans le pays d'origine de la personne, de demander quel regard elle porte sur l'engagement en Belgique, etc.

Comme évoqué dans le cadre d'un entretien avec Reza Kazemzadeh, psychologue chez Exil (disponible dans les outils sur [www.levolontariat.be](http://www.levolontariat.be)), les personnes peuvent assimiler les associations à l'État et donc ressentir une certaine méfiance à leur égard. Pourquoi ? D'une part, car les personnes ont peut-être l'habitude de connaître deux grandes institutions dans leurs pays, l'État – pas forcément démocratique, et la famille – espace de confiance, de proximité et de solidarités chaudes. Il n'existe pas forcément une troisième institution à l'image de la société civile telle qu'elle existe en Belgique. **Pour clarifier le rôle des associations et le volontariat en Belgique, il convient donc d'exemplifier** ce qu'on entend par solidarité, comment elle se vit et se partage, que signifient concrètement les droits tels que la liberté d'association ou encore ceux des volontaires... →

→ C'est aussi l'occasion de découvrir et partager certains aspects de nos cultures diverses, tels que les langues, les valeurs ou encore les habitudes quotidiennes – nourriture, transport, temps..., spécifiés dans l'étape de décentration. Prévoir des espaces de discussion et de partage est indispensable pour apprendre à mieux se comprendre, poser ses questions et échanger. Certains nouveaux arrivants ont, par exemple, partagé leur étonnement au début de leur volontariat, de voir autant de personnes âgées seules, « parquées dans un home ». Discuter ensemble lors de la présentation de l'activité de volontariat ou de l'accueil des volontaires est une manière de parler de la place des maisons de repos en Belgique, de découvrir comment cela se passe dans un autre pays ou encore d'aborder la situation du vieillissement de la population en Belgique.

Lors de ces échanges, plusieurs « cadres de référence » se rencontrent. Un cadre de référence se définit comme « le système des opinions, des idées, du savoir et aussi celui des normes et des valeurs par rapport auquel s'organise et prend sens ce que l'émetteur a à dire au récepteur » (Cohen-Emerique, 2011). On parle souvent de lunettes que chaque personne porte pour percevoir l'Autre. Lorsqu'on cherche à mieux se comprendre dans une équipe de volontaires divers, il peut donc arriver que plusieurs lunettes porteuses de cadres différents se croisent et amènent à des incompréhensions. Prendre le temps d'en parler et d'échanger avec les volontaires est l'occasion de creuser ces zones sensibles et tensions éventuelles. Enfin, il s'agit de ne pas enfermer l'autre dans une « culture » et de risquer de tomber dans des préjugés. Rappelons-nous qu'aucune culture n'est figée, chaque personne est porteuse de multiples appartenances.

*« Prévoir des espaces de discussion et de partage est indispensable pour apprendre à mieux se comprendre, poser ses questions et échanger. »*

*« Avec mes activités de bénévole, j'ai essayé de changer le regard des autres sur les demandeurs d'asile. »*

Guy, volontaire





## ET POUR VOUS ?

### Quelques balises pour pratiquer la compréhension de l'autre dans les équipes de volontaires

→ Favoriser l'expression des besoins, problématiques et demandes de chacun et chacune à travers une démarche participative et non jugeante.

- Définir un cadre de réunion favorisant la participation (écoute, non-jugement, respect, techniques de distribution de la parole...).

→ Intégrer l'ensemble des volontaires concernés dans l'analyse.

→ Faciliter l'expression des cadres divers autour des tensions rencontrées ou valeurs fondamentales de chacun et chacune. Quelques exemples :

- Prévenir d'un retard : quel est notre rapport au temps ? Que signifie « être en retard » pour chacun et chacune ? Le fait d'« être à l'heure » est-il important dans l'activité de volontariat et pourquoi ?

- Jongler entre l'écrit et l'oral : quelles sont les traditions, habitudes de transmission dans la culture de chacun et chacune ? Quelle place occupent-ils dans le volontariat ? Quelle mode est à privilégier pour chaque volontaire ?

- Trouver le juste milieu pour la vie privée : qu'entend-on par vie privée, intimité ? Quelle place prend-elle dans les relations entre bénévoles et bénévoles-employés ? Comment se vit-elle selon les différentes sphères (familiale, professionnelle, publique) et au sein de l'association ?

→ Utiliser les ressources développées dans la démarche interculturelle (outils, formations...).

Exemple : prévoir une animation autour de « la molécule de l'identité » (fiche descriptive disponible sur la bibliothèque en ligne du DisCRI). Cette animation invite chaque personne à identifier différents traits caractéristiques de son identité et à réfléchir aux interactions des groupes d'appartenance sur celle-ci. « La méthode d'analyse des chocs culturels » publiée par Bepax exemplifie ce qu'on entend par « groupe d'appartenance ».

## LA NÉGOCIATION POUR IDENTIFIER LES APPORTS DE CHACUN ET FAIRE ENSEMBLE

Cette étape consiste à identifier ce que je peux apporter à l'autre, ce que l'autre peut m'apporter, partager nos limites et construire ensemble, à mi-chemin entre les deux personnes. Il est essentiel de **considérer l'autre comme un partenaire avec lequel nous allons négocier le vivre ensemble, et non pas comme la personne qui doit s'adapter à notre manière de vivre.** Il s'agit de créer un espace pour ensemble décider comment nous allons créer un nouveau vivre ensemble riche de nos besoins communs et de nos apports mutuels.

Comment faciliter le croisement des regards et faire ensemble ? Tout d'abord, se rappeler que chaque personne est experte de son expérience. Ensuite, considérer les savoirs de l'expérience avec autant de valeur que les savoirs théoriques. Il faut également reconnaître que notre parole a autant de valeur que celle de l'autre et reconnaître la(les) culture(s) de chacun dans un rapport de parité et d'estime réciproque. En d'autres mots, la négociation consiste à « préserver et respecter autant son identité que celle de l'autre et à confirmer tant chez soi que chez l'autre une identité positive » (Cohen-Emerique, 2011). →

*« Il faut également reconnaître que notre parole a autant de valeur que celle de l'autre et reconnaître la(les) culture(s) de chacun dans un rapport de parité et d'estime réciproque. »*

→ Ce changement de posture permet de voir les personnes non plus uniquement via leurs difficultés et problématiques, mais aussi à travers leurs ressources. Cette logique invite à penser les relations entre êtres humains de manière horizontale, à favoriser des échanges d'égal à égal au sein des équipes de volontaires divers. Il s'agit donc bien de ne pas demander à l'autre de s'adapter à ma culture, de ne pas nier l'autre dans ce qu'il est ou encore de rester indifférent. Par l'écoute et le dialogue, chaque personne souhaite créer avec l'autre un cadre où les limites de chaque personne sont cernées et entendues.

Il ne faut pas forcément de longs débats interminables ! Comme pour tout volontaire, les espaces d'écoute et d'échange au quotidien sont aussi importants que des rencontres plus formelles selon les souhaits des équipes de volontaires et des employés. Discuter de manière informelle autour d'un thé ou d'un café, papoter entre binômes ou en équipe, partager un repas avec les volontaires et les employés...

Simplement créer la rencontre est souvent très enrichissant pour entretenir la convivialité, apprendre à se connaître et veiller au bien-être des relations au sein des équipes !

« Pour dépasser les éventuelles réticences, organiser des rencontres permet souvent que le lien se crée naturellement. Il existe également des formations à l'interculturalité pour déconstruire les craintes. »

Responsables de volontaires, idées partagées lors du Sémin'air, 15 mai 2020



## ET POUR VOUS ?

### Quelques balises pour pratiquer la négociation dans les équipes de volontaires

→ Négocier le cadre et les attentes entre les volontaires et employés concernés.

- Envisager, par exemple, la création d'une charte valorisant les besoins et idées de l'ensemble des personnes pour créer un climat de confiance et favoriser le bien-être dans les relations.
- Lors de l'accueil d'un nouveau volontaire, partager ses attentes, ses réalités (communication, transport, disponibilités) et celles de l'organisation.

- Veiller à un équilibre win/win entre les différentes parties.

→ Prévoir des moments de rencontres conviviaux entre volontaires et entre volontaires-employés.

- Penser à l'informel : parler d'actions, donner des exemples concrets plutôt que des concepts, utiliser des techniques brise-glace pour favoriser les échanges. Pour faciliter la communication, le DisCRI propose une liste de [brise-glace](#) et [énergizers](#) sur sa bibliothèque en ligne.
- Donner la place pour partager les cultures et savoirs divers.



« Au final cela ne prend pas vraiment plus de temps que pour un autre volontaire, mais ça ouvre d'autres horizons ! »

Responsables de volontaires, idées partagées lors du Sémin'@ir, 15 mai 2020

## RECONNAITRE SES LIMITES

Reconnaître les différentes peurs est également un levier pour faire preuve d'honnêteté et de transparence dans les relations. Avoir peur d'aller vers l'autre relève d'une démarche de protection, suscitée par la peur de voir son identité s'effacer et par le sentiment d'insécurité face à l'inconnu. Du côté des nouveaux arrivants, il peut y avoir la crainte de perdre leur propre identité ou de l'effacer face à celle de la société d'accueil – l'exil constitue déjà en soi un énorme déplacement intérieur, de se sentir inférieurs et déstabilisés dans une société encore remplie d'inconnu pour eux. Enfin, nos craintes sont également alimentées par les stéréotypes qui nous habitent et qui circulent autour de nous.

*« Sans le vouloir, notre posture peut être empreinte de paternalisme et de jugements à l'égard des nouveaux arrivants. »*

Par ailleurs, **nous ne pouvons ignorer les mécanismes de pouvoir et de domination présents dans notre société qui influencent eux aussi nos comportements et notre pensée.** Sans le vouloir, notre posture peut être empreinte de paternalisme et de jugements à l'égard des nouveaux arrivants. L'ascendant de l'Occidental sur les pays longtemps appelés « en voie de développement », le manque d'estime d'une personne salariée envers le chômeur, le manque de professionnalisme des bénévoles aux yeux des employés... Face à ces enjeux, il est fondamental de s'inscrire dans une logique de création plutôt que d'adhésion de l'Autre à ce qui existe.

Pour dépasser ces mécanismes, plusieurs associations pratiquant l'interculturalité proposent des pistes à explorer. **Le souhait d'aller à la rencontre de l'Autre, le soutien des potentiels de chacun et la reconnaissance des talents et forces de chacun, la création d'espaces de rencontres et d'expression...** De nombreux leviers existent pour rendre notre environnement interculturel !



## AVEC NOUS !

### Inclure la diversité culturelle dans les équipes de volontaires : un accompagnement sur mesure

Vous envisagez de diversifier vos équipes de volontaires ? Vous souhaitez y réfléchir et lancer un projet pilote ? La PFV propose un accompagnement personnalisé pour y réfléchir avec vos volontaires. L'objectif est d'identifier les motivations et les craintes à accueillir des volontaires plus divers pour définir ensuite un plan d'action à mettre en œuvre. L'intervention s'adresse aux équipes de bénévoles ou à des équipes mixtes employés-bénévoles au sein d'une organisation. La séance peut s'organiser en présentiel (3h) ou en ligne (2h). Plus d'infos : [info@levolontariat.be](mailto:info@levolontariat.be)

Par ailleurs, une multitude d'outils sont à votre disposition !

→ Pour vous, la PFV recense des pratiques et des ressources d'acteurs divers en ligne :

- Des témoignages d'associations s'étant lancées dans l'aventure et de volontaires divers.
- Des outils clés sur porte pour parler du volontariat dans un contexte interculturel.
- Des réflexions, outils et activités pour pratiquer la communication interculturelle.

- Des outils d'animation pour faciliter vos rencontres de manière inclusive.
- Des réflexions autour du rôle et de la place des associations et du volontariat.
- Des outils pour mieux comprendre le contexte des nouveaux arrivants.
- Des réponses pour vos questions légales par rapport à leur volontariat.

→ 9ème mallette pédagogique « Toi, moi et tous les autres, tissons le vivre ensemble » de Lire et Écrire.

Objectifs de l'outil : imaginer collectivement des manières de vivre ensemble et œuvrer à l'établissement d'une société plus juste... dans une démarche interculturelle : se pencher sur les chocs culturels, identifier les malentendus à l'origine de ces chocs et imaginer des solutions. Cette démarche nécessite donc de prendre conscience de son propre cadre de référence et à s'enquérir de celui des autres pour en inventer un qui soit commun.

→ Le Réseau Traces (France) répertorie en ligne une liste de films autour des migrations. Sur demande, des liens de visionnage (avec accord des distributeurs) peuvent être transmis. Pourquoi ne pas prévoir une sensibilisation lors d'un moment culturel ?

## Bibliographie

Bouznah S., Moro M-R. et al., « Médiations transculturelles », L'autre – Cliniques, cultures et sociétés, Revue transculturelle, Éditions La Pensée Sauvage, Grenoble, 2020, Vol. 21, n°1, p. 20-82.

Cohen-Emerique M., Pour une approche interculturelle en travail social : Théories et pratiques, Presses de l'EHESP, Rennes, 2011.

CBAI, « Intersectionnalité, de quoi parle-t-on ? », Colloque, Bruxelles, 4 février 2020.

DisCRI, « Les indicateurs d'interculturalité dans un projet d'intégration ».

Faure C., « L'interculturel, une exigence à vivre », Lire et Écrire, Journal de l'alpha n°212, 2019, p. 86-93.

Kulakowski C., Au-delà des recommandations, comment mener à bien des projets interculturels ?, Journée d'étude du CIEP « Interculturalité : À la croisée des diversités », Louvain-la-Neuve, 25 février 2011.

Larchanché S. et Bouznah S., « La médiation transculturelle : un nouvel outil », L'autre – Cliniques, cultures et sociétés, Revue transculturelle, Éditions La Pensée Sauvage, Grenoble, 2020, Vol. 21, n°1, p. 4-7.

Marcelle H., « Handicap, migration et interculturalité », Observatoire de l'accueil et de l'accompagnement de la personne handicapée, Service PHARE, Commission communautaire française, mai 2015.

Mullens J-C., « Le changement au sein d'une formation à la communication interculturelle », in [www.iteco.be](http://www.iteco.be), 17 mars 2009.

Periferia aisbl, L'interculturalité, Bruxelles, 2016. PFV, « Nouveaux arrivants aujourd'hui, volontaires demain ? », Sémin'@ir en ligne, 15 mai 2020.

PFV, témoignages de volontariat divers, in [www.levolontariat.be](http://www.levolontariat.be)

PFV, « Récit : Renqu'art, ou l'art des mots en couleurs », in [www.levolontariat.be](http://www.levolontariat.be)

Salée D., Penser l'aménagement de la diversité ethnoculturelle au Québec : mythes, limites et possibles de l'interculturalisme, Politique et Sociétés, 29 (1), 2010, p. 145-180.

Sensi D., « Quelques balises pour rendre plus interculturel un projet d'intégration à dimension collective », Lire et Écrire, Journal de l'alpha n°212, 2019, p. 69-77.



## LE POINT DE VUE DE LA PFV

### POUR UN VOLONTARIAT DIVERS... QUI RESTE LIBRE !

*Pour la PFV, refléter la diversité croissante de notre société est un enjeu fondamental, qui prend tout son sens dans le volontariat et dans le secteur associatif. Une valeur reprise au cœur de la charte des membres de la PFV, « prendre goût à la diversité des volontaires ». Faire ensemble implique la **participation libre de toutes et tous**.*

Tout comme provoquer la mixité est un choix primordial pour faire ensemble, **le volontariat doit rester un choix**, en particulier pour les personnes installées depuis peu en Belgique. Si le volontariat peut être un espace pour participer à la société, tisser des liens sociaux, se rendre utile... Pour les nouveaux arrivants, c'est aussi l'occasion de rencontrer la population locale et se sentir appartenir à la société. Les bienfaits du volontariat pourraient donner envie à certains de l'instrumentaliser dans une politique d'intégration. À cette intention, la PFV dit non. **La liberté d'engagement est fondamentale dans le volontariat. Imposer ou instrumentaliser le volontariat le dépouillerait de son essence.** Il en perdrait alors sa valeur et son intérêt. Les recherches du réseau Volonterre d'asile l'ont d'ailleurs démontré, notamment au cœur du projet CAMIM (voir « La rencontre » p. 30). Si l'activité bénévole est un levier d'émancipation personnelle, c'est avant tout, car la personne décide de se retrouver actrice de sa propre vie, de partager ses savoirs et d'apporter sa pierre à l'édifice.

Toute personne doit être libre de pouvoir prendre part à la société comme elle le souhaite, à tout moment et dans tout domaine selon ses envies, en toute spontanéité. Cependant, le travail du réseau Volonterre d'asile a aussi révélé que les nouveaux arrivants connaissent parfois mal le secteur associatif et se confrontent aux craintes des associations. Sans

compter les préjugés voire les discriminations, que nous portons toutes et tous à différents niveaux. Au-delà de l'influence de notre éducation et de nos relations, notre environnement n'y est pas pour rien. Le contexte politique n'est pas favorable à l'immigration, les comportements ou propos racistes restent présents sur les réseaux sociaux, le nombre de signalements de discrimination augmente, en particulier pour les critères « raciaux » d'après le rapport 2019 d'Unia. **Faire ensemble avec nos différences culturelles n'est pas forcément chose facile. Néanmoins, la PFV tient à soutenir tout citoyen ou association avec le souhait de rendre le volontariat plus divers.**

Nous voulons encourager les associations à construire une société interculturelle, en nous proposant comme un **espace de ressources, d'outils et d'expérimentation et en rappelant la liberté d'engagement dans le volontariat**. La section « outils » de notre site web est un lieu clé pour découvrir une multitude de ressources. Témoignages de volontariats divers, outils pour faciliter la communication interculturelle, récits d'associations et d'acteurs de l'accueil et de l'intégration, brochures pour parler du volontariat, informations légales... Par ailleurs, nous développons nos formations pour vous accompagner dans l'inclusion des nouveaux arrivants au sein de vos équipes de volontaires.

Afin de vivre nous aussi nos valeurs d'inclusion et d'ouverture, nous avons fait le choix de participer au projet « So-Diversity » développé par Bruxeo : un accompagnement pour revoir nos pratiques favorisant la diversité et l'inclusion en interne. Le début d'un chemin qui s'annonce riche en apprentissages, en conflits et en nouveautés. De quoi continuer à nourrir nos actions avec les associations et les citoyens.

## DES BARRIÈRES À DÉPASSER

Associations et volontaires ont déjà expérimenté plusieurs pistes pour aller au-delà des freins. Comment faciliter l'inclusion des nouveaux arrivants et tenir compte de la diversité aux différentes étapes du parcours du volontaire ? Voici, quelques idées...

« Si je passe dix ans à perfectionner mon français, ma motivation pour devenir bénévole elle va mourir »

Paola, bénévole

## UNE QUESTION DE COMMUNICATION PLUTÔT QUE DE LANGUE

### AU PRÉALABLE

- Envisager les brochures, supports d'information en plusieurs langues (français, anglais, langues parlées par les personnes...).
- Utiliser les images et les bibliothèques de pictogrammes.
- Prévoir la diffusion des annonces de bénévolat à travers les acteurs de l'accueil et de l'intégration.

### ACCUEIL

- Identifier avec la personne si la pratique du français est un frein ou non, déterminer les modes de communication, voir si elle préfère l'oral ou l'écrit.
- Utiliser un français basique, en prenant le temps et en articulant, en exprimant à la personne qu'on comprend ce qu'elle dit.
- Voir la place de la langue dans les activités : parfois la langue maternelle de la personne est un plus pour l'association, proposer des activités adaptées au niveau de langue de la personne ou qui ne la sollicitent pas.
- Parler du volontariat avec la personne.

### INCLUSION

- Faire des activités brise-glace, de rencontres en favorisant l'utilisation des gestes plutôt que de la langue.
- Apprendre en faisant, utiliser le langage des mains.
- Utiliser des images comme « dictionnaire ». La Fédération belge de football a par exemple illustré les mots clés du football sous forme de jeu « memory ».
- Faire appel aux ressources internes, utiliser des outils ou services de traduction si le langage des mains ne suffit pas : DeepL, Google traduction, Bruxelles Accueil, SeTIS wallon (services d'interprétariat social).
- Fonctionner en binômes de volontaires pour faire ensemble.

## PENSER AUX POSSIBILITÉS DE DÉPLACEMENTS POUR SE RENDRE AUX ACTIVITÉS

### AU PRÉALABLE

- Discuter du coût du transport entre l'association et le centre d'accueil.



- Voir les possibilités de financements pour que le coût ne soit pas supporté par la personne dont le budget est limité.
- Avancer un ticket à trajets multiples ou l'abonnement mensuel.

## ACCUEIL

- Voir avec la personne si le déplacement est une difficulté, si elle a un abonnement ou des titres de transport.
- Penser à l'équilibre temps de trajets/temps de l'activité : adapter l'activité, même sur une journée ou plus, pour que le temps de déplacement reste inférieur au temps passé sur place.
- Faire des plans par écrit à la personne pour lui indiquer le chemin, les transports à prendre.

## INCLUSION

- Définir le canal de communication avec les volontaires (WhatsApp, Facebook, téléphone...) : transmettre les informations pratiques, envoyer un rappel, s'informer des retards éventuels, appeler la personne en cas de problème...

« L'art permet d'aller au-delà des frontières et des préjugés. (...) Ce n'est pas de trouver les mots qui importe, c'est surtout de pouvoir exprimer autrement nos pensées, s'ouvrir vers d'autres langages pour s'exprimer. »

Brad, volontaire au CJD (Conseil Jeunesse Développement), projet « Renqu'art »

- Envisager des systèmes D : covoiturage, aller chercher la personne, la ramener...
- Fournir des vélos et proposer si besoin un accompagnement au code de la route.
- Mettre en place un coaching avec un autre volontaire pour prendre les transports en commun : se sentir à l'aise, changer de transport, savoir quel ticket prendre... →



« Rencontrer des personnes gentilles, se sentir respectée... j'ai trouvé ma famille. »

Juliana, bénévole dans un restaurant social

## UNE FLEXIBILITÉ POUR ANTICIPER LES ALÉAS DU PARCOURS DE LA PERSONNE EN BELGIQUE

### AU PRÉALABLE

- Reconnaître que le départ du volontaire pour des questions de procédure peut être frustrant pour l'association tout en se rappelant que l'expérience, même limitée, aura été bénéfique pour l'association et la personne.
- À l'inverse, les procédures peuvent être plus longues et permettre à la personne de s'impliquer davantage dans son volontariat.
- Se poser la question en interne sur le volontariat des personnes sans-papiers : quel impact sur leur volontariat ? Quels risques pour la personne et l'association ?

### ACCUEIL

- Valoriser les engagements même éphémères.

- Faire preuve d'enthousiasme à l'égard de la simple envie de découvrir ou d'expérimenter peut motiver la personne à s'essayer.

### INCLUSION

- Adapter les activités en proposant des formules de volontariat ponctuelles (journée, weekend) : si l'expérience se passe bien, cela peut donner l'envie à la personne de s'investir plus par la suite.

## FAIRE ENSEMBLE AU-DELÀ DES RÉTICENCES

### AU PRÉALABLE

- Envisager l'inclusion des volontaires dans les missions, la politique de l'organisation, le projet doit être porté par la direction et l'équipe.



- Présenter le projet en amont dans l'association : identifier ensemble les apports, les aménagements éventuels à prévoir.
- Sensibiliser les volontaires à l'interculturalité.
- S'intéresser aux réalités des personnes : visiter un centre d'accueil, prendre contact avec les centres d'accueil, les centres régionaux d'intégration, les bureaux d'accueil...

## ACCUEIL

- Organiser une rencontre entre l'association et la personne pour se rendre compte que c'est un volontaire comme un autre, qui répond aux attentes de l'organisation.
- Favoriser l'informel : les nouveaux arrivants font face à de nombreuses procédures très formelles, prévoir un accueil chaleureux (thé, café, espace confortable...) peut faire mouche.

## INCLUSION

- Former les volontaires à l'interculturalité.
- Penser aux activités brise-glace, au coin cuisine ou thé/café...
- Organiser des rencontres « test », sans engagement : enlever l'éventuelle pression d'un projet à long terme permet souvent de créer le lien naturellement, calmer les craintes et inviter à la réflexion.
- En cas de souci, privilégier une médiation avec l'ensemble des personnes concernées, nouvel arrivant compris pour réduire le sentiment d'infériorité.
- Fonctionner avec des équipes qui sont dans une démarche d'ouverture pour éviter que la personne ne vive une mauvaise expérience.



# La rencontre

## Chloë Angé

Chercheuse au sein du projet CAMIM, une recherche-action participative menée en collaboration avec l'asbl VIA et le GERME (Groupe de recherche sur les Relations Ethniques, les Migrations et l'Égalité) de l'Université libre de Bruxelles.

« Le bénévolat remet les primo-arrivants à leur place d'individu, ils sont pris dans leur individualité avec leur profil, leur parcours, leur histoire... Ça donne une place à ces personnes qui est complètement différente ». Chloë Angé nous raconte comment la Cellule de Bénévolat s'inscrit dans le projet CAMIM et ce que le volontariat peut apporter aux publics primo-arrivants...

## CAMIM innove dans l'accueil des primo-arrivants

Le bureau d'accueil pour primo-arrivants VIA est chargé depuis 2013<sup>1</sup> de la mise en œuvre du parcours d'accueil pour les primo-arrivants. Rapidement après sa création,

deux constats sont apparus sur les limites que présente le parcours. Tout d'abord, il est trop homogène et ne tient pas compte de la variété des profils (âge, genre, formation...) et de la trajectoire personnelle des participants qui le composent. Ensuite, le parcours manque d'une vision à moyen et long terme pour permettre aux primo-arrivants de se projeter. L'accompagnement individuel les aide à s'installer dans un premier temps (soutien dans les démarches administratives et

juridiques, aide au logement...), mais il offre peu de soutien quant à leur projet de vie.

Sur base de ces deux constats, VIA a démarré en 2018 le projet de recherche-action CAMIM – pour Co-créons un meilleur accueil et une meilleure intégration des migrants à Bruxelles – destiné à améliorer l'accueil des primo-arrivants, en collaboration avec l'ULB. La volonté n'est pas d'évaluer le parcours tel que

pensé dans le cadre du décret, mais plutôt de savoir ce qui peut être fait en complémentarité avec celui-ci. L'objectif est de tendre vers un parcours d'accueil qui s'adapte à leur individualité propre, à leurs ressources et à leur projet d'avenir.

*« L'objectif est de tendre vers un parcours d'accueil qui s'adapte à leur individualité propre, à leurs ressources et à leur projet d'avenir. »*

CAMIM a deux ambitions principales :

1. **mettre en place des services pour les primo-arrivants** qui prennent soin de leur individualité et qui sont construits en collaboration avec eux ;

2. **mener un projet de recherche**, car il s'agit d'un dispositif innovant en matière d'intégration. VIA veut capitaliser le savoir produit avec les primo-arrivants.

CAMIM c'est donc : une **recherche** (production de nouveaux savoirs) **action** (visant à améliorer l'accueil

des primo-arrivants) **participative** (les activités sont créées et évaluées avec les primo-arrivants). Le projet part du principe que ce sont les migrants qui ont l'expertise sur la question migratoire. La production de savoirs se fait donc ensemble, afin de faire **des primo-arrivants non plus les objets de la politique d'intégration, mais les sujets.** →

*« Le projet CAMIM part du principe que ce sont les migrants qui ont l'expertise sur la question migratoire. »*



## CAMIM, un projet de recherche-action participative où la co-création se vit !

La co-création est une méthode de recherche qui permet d'inclure les participants au cœur même du processus de recherche. En rupture avec la recherche fondamentale, elle a pour objectif de construire la recherche au travers de processus participatifs.

Au sein du projet CAMIM, cette co-création se vit à plusieurs niveaux :

### Des moments collectifs :

- les primo-arrivants se voient proposer, en sus de leur implication dans une ou plusieurs activités du projet, des **moments d'intervention** sur base trimestrielle. Ce sont des moments d'échanges d'expériences entre les participants en vue d'analyser et d'améliorer les activités.

- en parallèle, il y a les **moments CAMIM**. C'est un rassemblement de tous les participants au projet CAMIM. Cela permet de s'éloigner des activités en tant que telles et d'avoir une vue d'ensemble sur le dispositif de recherche, de l'accueil chez VIA ou de l'intégration à Bruxelles plus généralement.

### Des moments individuels :

- afin de libérer différemment la parole, des **moments individuels** sont organisés avec les primo-arrivants. Il s'agit d'une rencontre avec le responsable de l'activité à laquelle le primo-arrivant participe (VIA) et la chercheuse (ULB). Ces moments permettent un suivi plus personnalisé des primo-arrivants et davantage de temps de parole pour qu'ils puissent librement exprimer leurs ressentis.

**Ces alternances de moments de recherche individuels et collectifs permettent de récolter différents contenus. Tous deux alimentent et recalibrent la recherche et la mise en place des activités.** Ce processus est également valorisant pour les primo-arrivants, car ils sont réellement partie prenante de la recherche. Ils aiment d'ailleurs dire qu'ils sont collaborateurs du projet.

## → Quelle est la place de la Cellule de Bénévolat au sein du projet CAMIM ?

La Cellule de Bénévolat est une des activités que nous avons mises en place dans le cadre du projet pour

compléter le parcours d'accueil. Les primo-arrivants étaient en demande d'un espace pour s'essayer, pratiquer, rencontrer... Le bénévolat offre cet espace ! Concrètement, les primo-arrivants sont informés de l'existence du volontariat et de la Cellule de Bénévolat lors des formations proposées dans le cadre du parcours d'accueil classique. Les accompagnateurs sociaux en parlent également individuellement aux primo-arrivants et, s'ils se montrent

intéressés, ils sont renvoyés vers la Cellule de Bénévolat de VIA. La responsable de la cellule réalise un premier entretien avec eux pour sonder leur motivation, leur compréhension du volontariat, leurs disponibilités, leurs compétences, leur niveau de français, afin d'affiner la recherche d'offres de bénévolat. La responsable contacte ensuite des associations partenaires et organise une première rencontre avec le candidat bénévole.

Ensuite, il y a un suivi rapproché mené par la responsable de la Cellule de Bénévolat pour voir si la proposition de volontariat correspond bien aux attentes et s'assurer que l'expérience est positive.

## Ce projet aide-t-il à porter un autre regard sur les personnes issues de l'immigration ?

Il y a un regard qui est souvent très subjectif et très catégorique sur les migrants. Le volontariat les remet à leur place d'individu, ils sont pris dans leur individualité avec leur profil, leur parcours, leur histoire... Il leur donne une place complètement différente. Si une relation se crée, on peut arrêter de parler de migrants et se mettre à parler de personnes.

Les participants au projet parlent souvent des stéréotypes qu'ils entendent à propos des migrants et, d'une certaine façon, ils incorporent ce discours. Le bénévolat casse ce cercle vicieux. **Grâce à leur engagement, ils reçoivent un regard positif de la part des membres d'associations ce qui leur permet de se défaire de ce regard péjoratif de la société.** In fine ils renvoient une autre image du migrant et le statut de migrant leur renvoie une autre image d'eux-mêmes.





## Quelles sont les approches théoriques choisies pour ce projet et en quoi lui sont-elles complémentaires ?

La notion principale est celle de « **carrière migratoire** ». C'est l'idée que la migration d'une personne ne commence pas quand elle arrive dans le pays d'accueil. Elle s'intègre dans les expériences et la vie passées de la

personne. On prend alors la personne dans son intégralité et dans sa trajectoire de vie : qui elle est, ses projections de vie, ses considérations d'une vie réussie, etc. La carrière migratoire tient compte aussi des changements de statut et d'identité sociale de la personne.

La notion de carrière migratoire est donc une approche multi-niveaux qui fait la jonction entre les approches très individuelles et très globales de la migration. **Elle considère la migration comme un projet individuel qui s'inscrit dans une vie et dans un contexte sociétal.** Voir la migration en termes de « carrière » permet de considérer **l'intégration comme un**

**processus d'apprentissage, avec des changements de statuts et de positions qui participent de cet apprentissage.** Cela signifie que c'est important d'apprendre avec les autres, apprendre des autres, avoir droit à l'essai-erreur...

## Une des autres notions qui vous inspire est celle des capacités...

Amartya Sen postule que pour mesurer le bonheur d'un individu, il n'y a pas →

→ que la question des ressources qui est importante, mais aussi la liberté qu'il a d'en faire usage : les **capabilités**. Il prend lui-même l'exemple de deux personnes qui ne mangent pas : l'une parce qu'elle n'a pas l'argent nécessaire, et l'autre parce qu'elle jeûne. Vu de l'extérieur, la situation est peut-être la même, mais le niveau de bonheur de ces deux personnes est complètement différent. Ce n'est pas uniquement l'acquisition ou non d'une ressource qui détermine le niveau de bonheur, mais également la liberté – la capacité – de l'utiliser ou non.

**« Faire du volontariat, se mettre en action et s'essayer est une manière de voir quel regard l'autre porte sur ses ressources et réaliser que ses ressources ont de la valeur. »**

En ce qui concerne les personnes migrantes, on se rend compte qu'il y a beaucoup de ressources qu'elles ont, mais qu'elles ne mobilisent pas, car elles ne sont pas conscientes de ce que ces ressources représentent ici. Faire du volontariat, se mettre en action et s'essayer est une manière de voir quel regard l'autre porte sur ses ressources et réaliser que ses ressources ont de la valeur. Ainsi, des compétences acquises par le passé qu'elles ne mobilisaient pas sont soudain activées, ce qui les aide à porter un autre regard sur elles-mêmes et à améliorer leur estime personnelle.

Ce qui ressort des moments de co-recherche au sein du projet CAMIM, c'est que les activités offrent des espaces de reconnaissance qui permettent d'activer les ressources que les primo-arrivants possèdent : ils en viennent finalement à trouver un emploi ou une formation, chercher un nouvel appartement, faire des démarches administratives seul, démarrer un nouveau loisir... Bien que les activités du projet soient des espaces d'apprentissage, c'est avant tout des opportunités de renouer et

de mobiliser des ressources qu'ils ont acquises dans le passé et qu'ils ne se sentaient pas en mesure de mobiliser.

## Quels sont les liens entre carrière, capacité et volontariat ?

Selon où tu en es dans ta carrière professionnelle ou ton parcours de vie, un travail peut te correspondre ou pas. Pour le volontariat, c'est pareil : il y a des moments où cela leur convient très bien et des moments où cela ne leur convient pas. C'est pour cette raison que le volontariat doit rester une activité libre, spontanée et un choix individuel. Il y a aussi l'idée de processus d'apprentissage qui est très fort dans la Cellule de Bénévolat. Grâce aux relations qu'elles tissent, les personnes apprennent à mettre en action leurs ressources et leurs compétences dans ce nouveau contexte culturel qu'elles découvrent. **La Cellule de Bénévolat est un lieu de création de capital social.**

**« Le volontariat doit rester une activité libre, spontanée et un choix individuel. »**

**Le volontariat doit s'inscrire convenablement dans la trajectoire de vie des personnes.** C'est la condition sine qua non pour que cette expérience leur permette d'augmenter leurs capacités. Il est important que l'association où elles sont volontaires les aide à développer leur capital social – même s'il s'agit de relations éphémères – et à activer leurs ressources. Leur faire simplement exécuter une tâche ne suffit pas. Pour qu'elles activent leurs ressources, il doit y avoir des relations humaines, car c'est là que la reconnaissance se joue.



Projet subsidié par la Région de Bruxelles-Capitale – Innoviris

### Bibliographie

<sup>1</sup> Décret de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-capitale relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale du 18 juillet 2013, M.B. 18 septembre 2013.

#### En savoir plus sur les carrières migratoires :

Angé C., Réa A., « *Parcours d'accueil : quand les primo-arrivants co-crèent les dispositifs d'intégration* », Démocratie, n°1, janvier 2020, in [www.revue-democratie.be](http://www.revue-democratie.be)  
Martiniello M., Réa A., « *Des flux migratoires aux carrières migratoires. Éléments pour une nouvelle perspective théorique des mobilités contemporaines* », SociologieS, 2011.

#### En savoir plus sur les capacités :

Sen A., *L'idée de justice*, Seuil, Paris, 2010.  
Sen. A., *Éthique et économie*, PUF, Paris, 2008.  
Naussbaum M., *Capabilités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste ?*, Climats, Paris, 2012.

# Tour des membres



Dans chaque édition des Cahiers, nous invitons plusieurs membres de la Plateforme francophone du Volontariat à s'exprimer sur le thème du dossier. C'est l'occasion de faire un tour d'horizon des défis que rencontrent les organisations, de croiser les points de vue et d'illustrer ce dossier par des exemples concrets.

JAVVA – Nathalie Gérard, Détachée pédagogique et Carmen Gonzalez, volontaire dans le cadre du Corps européen de solidarité.

Maisons Croix-Rouge – Isaline Duquenne, Coordination des volontaires pour l'ADA (Accueil des demandeurs d'asile) et Vinciane Ernst, Coordinatrice de la Maison Croix-Rouge de Liège.

**JAVVA & Maisons  
Croix-Rouge**

## EN QUOI CONSISTE VOTRE PROJET EN QUELQUES MOTS ?

**Nathalie : JAVVA – Jeunes actifs dans le volontariat et les voyages alternatifs,** est une organisation de jeunesse qui organise des chantiers à l'international et en Fédération Wallonie-Bruxelles. Nous organisons principalement des actions locales de courte durée (1-2 jours), ainsi que des chantiers d'été de plus longue durée (2-3 semaines). L'objectif initial de JAVVA était de promouvoir la paix. Avec le temps, cette mission a été élargie pour que JAVVA devienne une organisation d'action citoyenne et de promotion interculturelle.

**Isaline :** Plusieurs activités peuvent être développées dans les Maisons **Croix-Rouge**. Formation aux premiers secours, aide alimentaire, épicerie sociale, location de matériel paramédical, vestiboutiques (vêtements de seconde main), visites à domicile, bar à soupe... Parmi ces possibilités de volontariat, les demandeurs d'asile sont généralement motivés par les activités liées au médical, l'épicerie sociale ou encore les vestiboutiques. Par ailleurs, le département ADA tente de répondre au mieux à cette grande diversité dans les envies d'engagement des personnes en développant un panel d'opportunités de volontariat.

**Vinciane :** La **Maison Croix-Rouge Liège-Angleur** a développé un accueil de jour pour les personnes sans-abri ou isolées. On y fait une distribution de colis alimentaires, à la fois en cas d'urgence, mais également de manière récurrente. Nous sommes une des rares associations à être ouverte en permanence du lundi au vendredi en journée. Il y a également une petite brocante solidaire et une vestiboutique. Les engagements peuvent être à la fois ponctuels ou récurrents. Souvent, les demandeurs d'asile s'impliquent à l'accueil, dans la vestiboutique ou dans la distribution de colis.





## VOS MOTIVATIONS À INCLURE DES NOUVEAUX ARRIVANTS COMME BÉNÉVOLES NE MANQUENT PAS...

**Nathalie et Carmen (JAVVA) :** La question de la migration a toujours été importante chez JAVVA. C'est pourquoi nous avons cherché à inclure les nouveaux arrivants comme bénévoles afin de répondre à leur demande de participation. Selon leurs propres mots, ils veulent rendre à la Belgique ce qu'ils ont reçu. Cela favorise aussi les rencontres interculturelles au sein de nos actions. De manière générale, ce sont des jeunes très motivés avec l'envie de rencontrer, ce qui correspond au crédo de JAVVA. Pour nous, c'est un réel plaisir de leur proposer des activités qui les sortent de leur quotidien et qui répondent à leurs envies. Le bénévolat est un espace clé pour construire une société plus inclusive.

Ainsi, la totalité de nos actions locales ont un mix de nouveaux arrivants et de locaux. Nous essayons dans la mesure du possible de le faire également pour nos chantiers d'été, car nous observons que la rencontre est un levier pour déconstruire les préjugés. Par ailleurs, de nombreux nouveaux arrivants s'impliquent dans l'association a posteriori, ce qui nous permet de renforcer notre base de bénévoles.

« Nous observons que la rencontre est un levier pour déconstruire les préjugés. »

**Isaline (Croix-Rouge) :** Pour les personnes, le volontariat est un levier d'émancipation, de création de liens, de pratique de la langue... L'activité est aussi un moyen de se créer un réseau hors du centre et de mieux comprendre la société d'accueil dans un environnement bienveillant. Pour la Croix-Rouge, cela rentre aussi directement dans notre mission d'inclusion des demandeurs d'asile dans la société et de lien avec la population locale. Pour les bénévoles des maisons Croix-Rouge, c'est aussi une manière de montrer que nous faisons partie d'un même mouvement, en vivant nos valeurs d'inclusion et de coopération grâce au volontariat.

**Vinciane (Maison Croix-Rouge Liège-Angleur) :** La Maison Croix-Rouge se situe en pleine ville avec un public multiculturel. Nos équipes de bénévoles se doivent de refléter ce public. Avoir des équipes variées est essentiel pour mieux comprendre les cultures diverses – tant dans l'approche que dans la langue, et proposer des services qui tiennent compte de cette diversité pour éviter un comportement paternaliste. Pour les personnes, c'est aussi l'occasion de créer des relations en-dehors du centre, donner après avoir reçu, aider la Croix-Rouge après avoir été aidé. Je me souviens encore d'une dame qui ne se sentait pas vraiment bien au départ, et pour qui sortir du centre lui a fait le plus grand bien. Petit à petit, elle s'est vraiment ouverte et épanouie au sein des équipes de bénévoles, elle illuminait nos activités ! →



→ COMMENT FAITES-VOUS FACE AUX DÉFIS RENCONTRÉS ?

**Carmen (JAVVA) :** Les nouveaux arrivants ont des temporalités particulières avec des agendas parfois changeants. Pour des activités courtes cela ne pose pas de problème, c'est en revanche parfois plus compliqué pour les chantiers. Dans tous les cas, quelques démarches simples facilitent leur implication. Les appeler quelques jours avant l'action pour s'assurer de leur présence, les rassurer sur les questions de logistique et répondre à leurs craintes éventuelles. Ces contacts sont très importants pour s'assurer de leur présence. Nous créons aussi des groupes WhatsApp dédiés à chaque action afin de grouper les informations.

L'idéal est aussi d'avoir un contact fixe dans le centre d'accueil avec la personne responsable du volontariat. Il faut que cette personne soit toujours la même. Elle peut ainsi faire le pont entre les associations et les primo-arrivants, mais aussi les renseigner sur le volontariat, effectuer une présélection selon les envies de chacun...

« Avoir des référents « volontariat » dans chaque centre est un levier pour nouer des contacts directs entre la Maison Croix-Rouge et le centre d'accueil. »

**Isaline (Croix-Rouge) :** Le département ADA de la Croix-Rouge a réalisé un travail d'information auprès de l'ensemble des Maisons Croix-Rouge pour expliquer le projet de volontariat des résidents. Au-delà de proposer ce projet pour vivre concrètement les valeurs de la Croix-Rouge, c'était aussi important de laisser les Maisons Croix-Rouge se lancer selon leur souhait et leurs besoins. Avoir des référents « volontariat » dans chaque centre est un levier pour nouer des contacts directs entre la Maison Croix-Rouge et le centre d'accueil. Ils jouent un rôle essentiel pour faciliter le volontariat, tant du côté des personnes que des associations.

**Vinciane (Maison Croix-Rouge Liège-Angleur) :** Comme le précise Isaline, avoir de chouettes contacts avec les travailleurs des centres est une aide précieuse. C'est l'occasion de faire connaître nos activités aux résidents. Si la personne





à des difficultés en français –souvent elle parle anglais ou arabe, on peut communiquer dans ces autres langues, avoir quelqu'un en interne qui fait la traduction, se comprendre avec les mains... Parfois, il arrive aussi qu'on pense, à tort, que la personne ne comprend pas. J'ai eu récemment une réunion avec les bénévoles qui se passait en français. On pensait qu'un des bénévoles – demandeur d'asile, n'avait compris qu'une petite partie de la réunion. Or, quand je suis allée discuter en anglais avec lui plus tard, il m'a remercié mais rassurée, car il avait bien compris la majorité des échanges. Il faut apprendre à faire confiance, voir avec la personne si la langue est un souci sans rester dans des suppositions.

*« Accueillir des nouveaux arrivants ne présente pas beaucoup plus de difficultés qu'accueillir un autre bénévole. Comme avec tout bénévole, il faut prendre le temps de bien expliquer les rôles, partager les attentes, expliquer pourquoi et qui il faut prévenir en cas de retard ou d'absence... »*

Par ailleurs, être en centre-ville facilite l'accessibilité en transports (bus, vélo, train). Mais cela n'empêche que leur coût peut être une difficulté. Les demandeurs d'asile reçoivent à peu près 7 euros par semaine, alors payer un ticket ou une carte de bus peut représenter beaucoup. Si la personne le souhaite, nous avançons l'argent ou remboursons ses trajets. Elle est informée des possibilités de remboursement comme tout autre volontaire, et reste

responsable de rentrer ses frais.



Enfin, accueillir des nouveaux arrivants ne présente pas beaucoup plus de difficultés qu'accueillir un autre bénévole. Comme avec tout bénévole, il faut prendre le temps de bien expliquer les rôles, partager les attentes, expliquer pourquoi et qui il faut prévenir en cas de retard ou d'absence... Avoir une personne de référence est essentiel et rassure n'importe quel bénévole. Du côté des volontaires, les éventuelles réticences sont les mêmes que pour toute nouvelle personne qui arrive. Être à l'écoute des uns et des autres, profiter des activités pour entendre leurs craintes et réfléchir ensemble aux solutions, mettre en valeur ce que chaque personne apporte ou fait bien... Nous fonctionnons aussi avec un bénévole en charge du recrutement et du suivi de tout volontaire. Cela permet d'avoir une autre personne de référence pour partager ses envies et avoir un retour tout au long de l'engagement. Si possible, elle recontacte aussi les bénévoles dont on n'a plus de nouvelles. Identifier pourquoi la personne est partie est aussi une manière de s'améliorer ou de proposer une autre activité plus en phase avec les envies de la personne. →

→ SI VOUS ENTENDEZ  
« INTERCULTURALITÉ »,  
VOUS PENSEZ...

**Carmen (JAVVA) :** Ouverture d'esprit. C'est une façon de rencontrer des personnes avec des origines et des parcours de vie différents. C'est une chance, car c'est une manière de mettre en contact des personnes qui autrement ne se seraient pas rencontrées. De leur montrer que tout n'est pas blanc ou noir, que derrière le mot « migrants », ce sont des personnes, avec des personnalités propres.

**Isaline (Croix-Rouge) :** Un mélange de cultures, de manière égale sans laisser de côté ses identités.

**Vinciane (Maison Croix-Rouge Liège-Angleur) :** Je pense à une histoire qui s'est passée à la Maison Croix-Rouge. Un jour, un conflit a éclaté par rapport à la distribution de colis alimentaires. Un homme a exprimé « *On ne me respecte pas dans ma culture* ». J'ai pris le temps d'écouter les raisons qu'il invoquait, le manque de respect qu'il ressentait tout en apaisant la dispute. Un homme du groupe m'a regardée et rétorqué « *Toute façon, ici ça ne pourrait jamais fonctionner, car c'est une femme le chef et ce n'est pas son rôle.* ». J'ai réagi en disant « *On vient de parler de respect de ta culture. Là, je ne me sens pas respectée dans la mienne* ». Me demandant pourquoi, je lui ai répondu qu'il était possible, dans ma culture, que toute personne, femme ou homme, occupe un poste à responsabilités. Il est parti en râlant, mais la semaine suivante est revenu en reconnaissant qu'il avait fait ce qu'il reprochait pourtant aux autres. Il faut admettre qu'on ne connaît pas forcément la culture de l'un et de l'autre, il faut simplement apprendre à mieux se connaître.

« Il faut admettre qu'on ne connaît pas forcément la culture de l'un et de l'autre, il faut simplement apprendre à mieux se connaître. »





## UN DERNIER CONSEIL POUR LA ROUTE ?

**Nathalie et Carmen (JAVVA) :** Si vous effectuez votre première action avec des primo-arrivants, organisez une rencontre dans un centre d'accueil. C'est l'occasion de vous présenter et d'établir un lien de confiance. Pour vous familiariser avec eux, préférez les jeux afin que cela reste informel. Imaginez aussi des jeux où la pratique de la langue n'est pas toujours nécessaire, car cela peut s'avérer un frein pour certains. De manière générale, nous essayons toujours d'être deux sur les activités. L'une de nous peut ainsi s'occuper du soutien logistique : en cas de pépin, cela assure une fluidité dans le déroulement de l'activité. Une autre idée pour favoriser l'intégration entre nouveaux arrivants et locaux, c'est que les volontaires viennent par groupe de deux amis maximum. Cela évitera les effets de groupe et facilitera les échanges.

*« Imaginez aussi des jeux où la pratique de la langue n'est pas toujours nécessaire, car cela peut s'avérer un frein pour certains. »*

**Isaline (Croix-Rouge) :** Les demandeurs d'asile sont de plus en plus nombreux à se lancer dans le volontariat. Contactez les centres près de chez vous, ils sont vos meilleurs partenaires pour faire connaître vos activités !

**Vinciane (Maison Croix-Rouge Liège-Angleur) :** Se dire qu'accueillir un bénévole qui vient d'un centre, c'est avant tout accueillir un bénévole comme un autre. Il faut arrêter de dire que cela prend plus de temps ! Par ailleurs, nous devons mettre en application les valeurs que nous défendons – bienveillance, diversité, coopération. Je suis aussi très attachée au fait de ne plus les considérer juste comme des bénéficiaires, mais de faire avec eux et leur permettre de participer à notre société, ensemble.

## ENVIE D'EN SAVOIR PLUS SUR LES ACTIVITÉS DE NOS MEMBRES ?

**JAVVA** – L'équipe reste optimiste et compte bien proposer prochainement de nouvelles actions « W.I.T.H. » (« We » instead of « Them ») entre des jeunes locaux et en demande de protection internationale. Contactez-les si vous souhaitez rendre vos actions plus interculturelles ! [www.javva.org](http://www.javva.org)

**Croix-Rouge** – Le département de l'Accueil des demandeurs d'asile peut vous soutenir pour mettre en place des partenariats avec les centres à proximité de chez vous. [www.accueil-migration.croix-rouge.be](http://www.accueil-migration.croix-rouge.be)

**Maisons Croix-Rouge** – Les activités développées dans chaque Maison Croix-Rouge sont multiples. Épicerie sociale, vestiboutique, premiers secours, bar à soupe... Découvrez l'ensemble du réseau sur [www.maisons.croix-rouge.be](http://www.maisons.croix-rouge.be) !

Découvrez aussi les récits des résidents sur les pages Facebook des centres ou sur [www.accueil-migration.croix-rouge.be](http://www.accueil-migration.croix-rouge.be) !

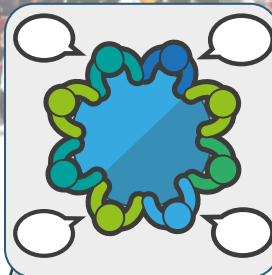


# La PFV vous propose aussi...

**DES PETITES ANNONCES**  
pour trouver le bénévole / le bénévolat qui vous convient



**DES ÉCHANGES**  
lors de différents événements, rencontres, forums, réseaux



**DES CAMPAGNES**  
pour sensibiliser et informer le grand public



**DES REVENDEICATIONS**  
pour représenter le secteur auprès des pouvoirs publics



**FAVORISER LE VOLONTARIAT DE QUALITÉ GRÂCE À ...**

**DES FORMATIONS**  
et des coachings personnalisés



**DES CENTRES**  
qui favorisent le volontariat local et sont des interlocuteurs proches des associations et des citoyens



**DES OUTILS**  
et des publications sur le thème du volontariat



**DES RÉPONSES**  
à vos questions sur la loi relative aux droits des volontaires et tout autre sujet qui concerne le volontariat





La Plateforme francophone du Volontariat est une structure pluraliste composée autant d'associations fédératives que de petites et moyennes associations. Elle a pour objet de susciter, faciliter et encourager la pratique du volontariat telle que définie dans sa charte. Elle mène des actions en partenariat avec ses membres et ses volontaires qui œuvrent dans différents centres locaux.

## Remerciements

---

La Plateforme francophone du Volontariat remercie ses partenaires qui ont rendu possible la publication de ce numéro des Cahiers du volontariat :

- Les membres de la PFV ;
- Le Conseil d'Administration de la PFV ;
- Les personnes ressources qui ont contribué à la qualité des articles ;
- Les participants à notre dernier séminaire qui ont alimenté les réflexions menées dans ce numéro ;
- Le réseau Volonterre d'asile et son comité de pilotage, dont les ressources et l'expertise ont nourri l'ensemble de ce numéro.

Nous tenons également à remercier :

- La Fédération Wallonie-Bruxelles
- La Région wallonne
- La Région de Bruxelles-Capitale
- La Cocof

## Contact

---

Rue Royale, 11 à 1000 Bruxelles  
Tél: 02/512.01.12  
info@levolontariat.be  
**www.levolontariat.be**

Plateforme francophone  
du

# VOLONTARIAT



## Les membres effectifs de la Plateforme



Retrouvez la liste de nos membres adhérents sur notre site [www.levolontariat.be](http://www.levolontariat.be)

Avec le soutien de :

