

ANABELLE DELONNETTE

LE BÉNÉVOLAT : OUTIL D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION DES PERSONNES PRIMO-ARRIVANTES ?

DESRIPTIF

Dans le cadre du projet CAMIM porté par le bureau d'accueil pour primo-arrivants VIA¹, nos équipes bénévoles d'Oxfam-Magasins du monde reçoivent des nouveaux résidents étrangers qui souhaitent vivre une expérience de bénévolat. Cette analyse relate la rencontre inspirante que nous avons eue avec Michelle Uthurry, chargée de missions chez VIA, qui coordonne la cellule de bénévolat et les liens avec les associations partenaires comme Oxfam-Magasins du monde.

Oxfam-Magasins du monde a été approché par VIA, un bureau d'accueil pour primo-arrivants, afin d'orienter vers nos équipes bénévoles de nouveaux résidents étrangers volontaires. Une expérience est déjà en cours au sein de l'équipe de Boitsfort. Nous y voyons une opportunité pour notre mouvement de collaborer avec une structure organisée, enthousiaste et engagée. Nous avons rencontré Michelle Uthurry, chargée de missions chez VIA, pour comprendre les enjeux à relever par le public primo-arrivant qui souhaite travailler en tant que bénévoles à Bruxelles, et pour identifier les stratégies à mettre en place au sein des organisations partenaires pour garantir le succès de ce type de collaboration.

Par personnes primo-arrivantes, il faut comprendre des personnes non belges, de plus de 18 ans, ayant un

titre de séjour de plus de trois mois, en séjour légal depuis moins de trois ans en Belgique, et inscrites au registre des étrangers d'une des dix-neuf communes bruxelloises.

VIA organise un parcours d'accueil bruxellois², dont l'objectif est d'accueillir et d'accompagner les nouveaux résidents étrangers et de les aider à acquérir les connaissances de base sur le fonctionnement de la société en Belgique, afin qu'ils puissent mener leur vie de manière autonome et accroître leur participation sociale, économique et culturelle.

Ce parcours d'accueil a été pensé par le législateur et est institué dans un décret. Il est réalisé en français ou dans une langue comprise par le bénéficiaire, est gratuit et se fait sur base volontaire. Concrètement, il se déroule en deux volets : le premier

avec un bilan social, linguistique et une formation sur les droits et devoirs en Belgique. Le second consiste en une formation linguistique³, une formation à la citoyenneté, un accompagnement individuel et une orientation socio-professionnelle. Chaque volet se clôture par une attestation, que la personne primo-arrivante pourra valoriser auprès des institutions bruxelloises. Actuellement, près de 3000 personnes suivent le volet secondaire à VIA.

En 2018, l'asbl VIA a émis le souhait de porter un projet qui puisse rendre la Région bruxelloise résiliente en termes d'accueil des primo-arrivants, et s'est associée au Groupe de recherche sur les Relations Ethniques, les Migrations et l'Égalité (GERME – ULB) pour lancer le projet CAMIM « Co-créons un meilleur Accueil et une Meilleure Intégration des Migrants à Bruxelles »⁴.

Si les besoins à court terme des migrants sont plus ou moins absorbés par les différents services d'accueil bruxellois, la question de l'inclusion à long terme renvoie à une dynamique sociale beaucoup plus large et ne semble actuellement pas avoir trouvé de réelle réponse. L'objectif de ce pro-

1 VIA est un bureau d'accueil pour primo-arrivants (BAPA) agréé par la Commission communautaire française, dont le champ d'actions est la Région de Bruxelles Capitale. Toutefois, les enseignements tirés de cet article peuvent servir à l'ensemble des communes dans lesquelles Oxfam-Magasins du monde est active.

2 Les régions wallonnes et flamandes organisent leur propre parcours d'accueil. Il y a trois BAPA à Bruxelles : VIA, BAPA BXL et CONVIVIAL.

3 Organisée par des opérateurs extérieurs conventionnés par la COCOF.

4 Issu d'un appel à projet CO-CREATE lancé par INNOVIRIS.



jet d'une durée de trois ans vise à améliorer l'accueil des personnes migrantes par le biais d'une recherche-action participative impliquant les primo-arrivants. VIA a souhaité sortir des cadres classiques où le primo-arrivant est systématiquement perçu comme usager ou bénéficiaire des politiques d'accueil. Dans le cadre du projet CAMIM, c'est donc le public primo-arrivant qui est au centre de la réflexion et du projet. Le contenu et les méthodes se développent en fonction de leurs retours et de leurs expériences.

De nombreux ateliers participatifs ont été réalisés avec ce public dès la phase de montage du projet en 2017, et ont finalement débouché sur la création de trois Projets de Parcours de Vie (PPV) qui ont démarré en 2019 : l'ouverture d'une Maison d'Immersion, l'organisation d'un module de confiance en soi, et la mise en place d'une cellule de bénévolat. Le projet CAMIM invite à la co-création d'un parcours d'accueil qui tient compte du

« Parcours de Vie » des primo-arrivants (ressources individuelles, besoins à moyen et long-terme...). Et cela, en vue de maximiser l'impact des services à destination des migrants en Région Bruxelles Capitale.

Cette analyse relate la rencontre que nous avons eue avec Michelle Uthurry, chargée de missions à VIA, qui coordonne la cellule de bénévolat du projet CAMIM et les liens avec les associations partenaires comme Oxfam-Magasins du monde.

AVANT D'ABORDER LA « CELLULE DE BÉNÉVOLAT », PEUX-TU NOUS ÉCLAIRER SUR LES DEUX AUTRES PROJETS DE PARCOURS DE VIE DU PROJET CAMIM ?

« Concernant la Maison d'Immersion, ce dispositif est envisagé en complémentarité avec les cours de langue déjà proposés dans le cadre du parcours d'accueil. Deux permanences sont organisées chaque semaine à Schaerbeek et à Molenbeek avec l'aide de citoyens bénévoles, afin d'offrir la

possibilité aux primo-arrivants de venir pratiquer le français dans un contexte informel qui se rapproche le plus possible du réel et de leur quotidien. L'objectif à terme est que les primo-arrivants s'approprient le dispositif et participent activement à la gestion de la Maison d'Immersion.

Concernant le module de confiance en soi, il a été pensé pour que les personnes primo-arrivantes puissent identifier les ressources dont elles ont besoin et les mobiliser efficacement. Les participants du module prennent le temps de réfléchir à leur parcours, leurs rêves, leurs choix et actions faites par le passé dans leur pays d'origine, et ici en Belgique. En réalisant cette introspection à l'aide de différents supports pédagogiques, les participants parviennent à se mettre en action et sont encouragés à concrétiser les projets qu'ils ont en tête. L'inscription aux trois Projets de Parcours de Vie se fait librement, à la demande de la personne primo-arrivante ».

ET LA CELLULE DE BÉNÉVOLAT, COMMENT EST-ELLE NÉE ?

« La volonté de pouvoir faire du bénévolat est ressortie à de nombreuses reprises lors des ateliers participatifs organisés durant la phase de montage du projet CAMIMN. Les raisons invoquées par les participants primo-arrivants étaient diverses et variées : volonté de se créer un réseau social ; d'être actif au sein de la société d'accueil ; de se reconstruire ; de mobiliser des compétences, de pratiquer le français dans un contexte professionnel... Ces besoins ont souvent été soulignés par l'équipe des accompagnateurs sociaux de VIA⁵. Lors du bilan

5 En charge de l'accompagnement individuel proposé dans le cadre du parcours d'accueil.



social réalisé au début du parcours d'accueil, de nombreux bénéficiaires parlent en effet de la difficulté d'accéder à des activités bénévoles à cause de la méconnaissance du français et du réseau associatif bruxellois, et de la crainte d'aller vers l'inconnu sans être accompagné. Forte de son expérience, de sa connaissance du public et d'un vaste réseau de partenaires, VIA peut répondre à ce besoin en créant du lien entre le public primo-arrivant motivé par un projet de bénévolat, et des structures associatives à la recherche de ressources humaines et d'un partenariat de ce type. La cellule bénévolat a aussi pour ambition de partager son expérience avec d'autres structures et associations et si possible, de développer et partager des outils de mise en relation qui pourront être utiles à tous les acteurs de l'accueil à Bruxelles.»

CONCRÈTEMENT, COMMENT FONCTIONNE-T-ELLE ?

« Il y a d'abord un premier entretien afin de pouvoir challenger la motivation et la faisabilité du projet du candidat qui souhaite faire du bénévolat. Des supports visuels sont utilisés pour avoir une vision claire du cadre dans

lequel le bénévolat s'inscrit (types de missions de bénévolat, différences entre le bénévolat dans le pays d'origine et en Belgique...). L'intérêt du public primo-arrivant porte généralement sur le développement durable, l'aide aux personnes (sans-abris, personnes âgées, petite enfance), et sur tout ce qui est lié à l'éducation permanente et l'implication citoyenne. Ensuite, en tant que coordinatrice de la cellule, je recherche une association qui pourrait accueillir la personne bénévole, et généralement nous nous rencontrons pour en discuter. Pour la première journée de bénévolat, j'accompagne physiquement la personne primo-arrivante à l'association et j'essaie de faire le relais. Je laisse la personne se présenter, on visite les lieux, on voit quelles sont les tâches, je vois avec la personne si cela lui convient. Si c'est le cas, je laisse la personne primo-arrivante se lancer seule. »

COMMENT ASSURES-TU UN SUIVI ?

« Je prends des nouvelles du bénévole primo-arrivant après deux semaines de bénévolat, et après cinq semaines, nous faisons un bilan. Le projet de CAMIM étant un projet de recherche réalisé en partenariat avec

le GERME, les bénévoles primo-arrivants qui le souhaitent peuvent faire de la co-recherche et alimenter la recherche au travers d'interventions qui sont organisées pour réfléchir et améliorer le dispositif »

QUE SE PASSE-T-IL QUAND LE MATCHING⁶ PROPOSÉ NE FONCTIONNE PAS ?

« La plupart du temps, il y a une période d'essai ou d'écologie au sein des associations, organisée pour tout candidat bénévole. J'invite la personne primo-arrivante à s'exprimer durant cette période-là si le bénévolat ne la satisfait pas. Un autre matching peut être proposé. Il arrive parfois que des matchings n'aboutissent pas ou prennent fin rapidement pour diverses raisons liées à la situation de vie du bénévole primo-arrivant (indisponibilité liée à une reprise de formation, un nouveau travail, une grossesse, un déménagement, un blocage administratif à régler...).»

QUEL EST LE PROFIL DES CANDIDATS BÉNÉVOLES ?

« Il s'agit majoritairement de femmes et d'hommes qui ont un diplôme de l'enseignement supérieur de leur pays d'origine ; presque tous maîtrisent plusieurs langues et sont autonomes dans la gestion de leur quotidien.⁷ Leurs retours sont tellement positifs au sujet de leur expérience de bénévolat qu'ouvrir ce bénévolat aux personnes plus éloignées de ce profil, qui par exemple ne maîtrisent pas bien la langue française, serait intéressant. Néanmoins, nous sommes conscients des attentes et des besoins des associations, notamment de la nécessité de connaître

6 Par matching, il faut entendre correspondance, concordance.

7 Cela rejoint une étude de la Fondation Roi Baudouin, selon laquelle le taux de bénévolat s'élève en même temps que le diplôme obtenu. Fondation Roi Baudouin, le volontariat en Belgique. Chiffres clés, 2015.

un minimum de français pour que la mission de bénévolat puisse bien se dérouler. Nous allons démarrer une réflexion commune avec le public primo-arrivant et les associations partenaires, afin de pouvoir développer des stratégies d'inclusion»

QUELS SONT LES IMPACTS QUE VOUS POUVEZ DÉJÀ IDENTIFIER AUPRÈS DES PERSONNES PRIMO-ARRIVANTES ?

« Les personnes primo-arrivantes travaillaient souvent dans leur pays ; elles avaient un certain niveau social. Pour certaines, être inactives, moins autonomes et isolées ici en Belgique est difficile à vivre. Il leur est nécessaire de reconstruire un réseau social. Les personnes primo-arrivantes nous renvoient 'C'est comme s'il y avait des frontières invisibles, comment fait-on pour rencontrer des Belges ?' Ce projet de bénévolat rend les gens plus forts au niveau de leur confiance en eux-mêmes, et au niveau de leurs compétences également. C'est un tremplin social, culturel et aussi professionnel. »

PERÇOIVENT-ILS LE BÉNÉVOLAT COMME UNE OPPORTUNITÉ DE VALORISER LEURS COMPÉTENCES ? D'EN ACQUÉRIR DE NOUVELLES ?

« Certains y voient effectivement une opportunité d'améliorer leur français. En fait, il s'agit davantage pour elles de parler français dans un vrai contexte, dans la vraie vie ; de rencontrer des locaux, des Belges. Nous constatons donc des progrès en français. Le bénévolat est susceptible de leur permettre d'aller plus facilement vers un emploi, car cet engagement leur permet de comprendre comment

fonctionne le monde du travail en Belgique, d'en comprendre les codes : ce qu'elles devront mettre en avant si elles veulent trouver du travail. Les motivations rejoignent donc assez bien les impacts. »

COMMENT AVEZ-VOUS IDENTIFIÉ CES IMPACTS ?

« Cela s'est fait progressivement, lors des moments d'évaluation individuelle qui sont proposés cinq semaines après le lancement d'un bénévolat. De plus, les bénévoles se réunissent tous 2 à 3 fois par an, sur base volontaire, pour faire des interventions c'est-à-dire des moments de co-recherche avec la chercheuse du GERME et d'analyse du dispositif de la cellule de bénévolat. Certaines initiatives prises par les bénévoles primo-arrivants émergent lors de ces moments de recherche participatifs. Par exemple, une vidéo a été réalisée avec des bénévoles primo-arrivants⁸ qui souhaitent témoigner auprès du public primo-arrivant sur ce que le bénévolat leur apporte, et de l'importance de participer à ce type de projet. Un autre groupe de bénévoles a également créé une brochure regroupant l'ensemble des associations au sein desquelles il est possible de faire du bénévolat. Cette brochure reprend de façon claire l'offre de bénévolat existante, et compile plusieurs témoignages pouvant être utiles à d'autres personnes primo-arrivantes intéressées par le bénévolat.»

ET MAINTENANT OÙ EN SONT LES BÉNÉVOLES PRIMO-ARRIVANTS ?

« Comme il s'agit d'un projet pilote et que les ressources humaines sont limitées, nous nous limitons à 15

matchings actifs simultanément pour l'instant. Toutefois, dans le cadre de la pérennisation du projet CAMIM et pour répondre à la demande du public primo-arrivant, il est envisagé d'étendre l'offre de bénévolat et le nombre de matchings. Au niveau du profil des personnes bénévoles, elles sont autonomes en général et mon rôle d'intermédiaire reste limité. La majorité des bénévoles le sont depuis plus de 6 mois ».

PAR RAPPORT AUX ASSOCIATIONS QUE TU AS CONTACTÉES, Y A-T-IL EU DES FREINS ? VOIRE DES REFUS ?

« Certains partenariats n'ont pas encore abouti car il n'est pas toujours simple pour une association d'accueillir une personne bénévole qui ne maîtrise pas la langue française. Cette méconnaissance de la langue peut être considérée comme une barrière pour certaines associations qui ont des besoins et des attentes spécifiques ».

QUE DIRE AUX ORGANISATIONS INTÉRESSÉES, DONT OXFAM MAGASINS DU MONDE FAIT PARTIE ?

« Cela demande quelques adaptations et un accompagnement en particulier au démarrage de la mission de bénévolat, mais il est possible d'accueillir des bénévoles primo-arrivants, et cela même lorsqu'il ne maîtrise pas bien la langue française. Différentes stratégies peuvent être mises en place, par exemple proposer au bénévole primo-arrivant d'être en duo avec une personne bénévole au sein de l'association depuis plus longtemps, qui aura la patience de répéter et veillera à laisser de l'espace aussi pour l'échange. Tout

8 Visible sur le site internet de VIA : <http://www.via.brussels/cellule-de-benevolat/>

comme la mobilisation de leurs compétences, la pratique du français et la rencontre sont de réelles sources de motivation pour les primo-arrivants qui s'engagent comme bénévoles au sein d'une association. Il est important que l'association prenne le temps d'informer et de préparer la personne qui aura ce rôle de référent pour le bénévole primo-arrivant. L'immersion, c'est la clef. Dans des pays du Nord de l'Europe comme la Suède, les primo-arrivants qui ne parlent pas Suédois ont davantage accès au bénévolat, et on observe que l'accrochage à la langue et l'ancrage dans la société d'accueil se font plus vite. C'est un accrochage psychologique. Quand on commence tout de suite, quand on est face à des tâches qui nous plaisent dans un contexte où des personnes acceptent de s'adapter... cela fonctionne. Il y a plusieurs paramètres à prendre en compte, et il est compréhensible que cela ne puisse pas marcher avec tout le monde, et avec toutes les associations. »

J'IMAGINE QU'IL NE FAUT PAS SE VOILER LA FACE SUR L'EXISTENCE DE PRÉJUGÉS ENVERS LES PERSONNES PRIMO-ARRIVANTES TANT DE LA PART DES ASSOCIATIONS, QUE DE LEURS MEMBRES...

« Il est possible que certains préjugés rendent la rencontre et l'expérience de bénévolat plus difficile à mettre en place. Mais les primo-arrivants n'ont pas fait remonter ce genre d'obstacle durant les moments d'évaluation et d'intervisions. Les personnes bénévoles se sentent toujours bien accueillies. Cela est sans doute lié au fait que nous avons développé la cellule bénévolat dans un



premier temps avec des petites associations que nous connaissons bien, où nous savons qu'il y a une certaine ouverture et de la bienveillance. Nous allons élargir notre réseau d'associations partenaires de façon progressive, en veillant à sensibiliser au sujet de la langue française qui ne devrait pas systématiquement être un prérequis pour pouvoir faire du bénévolat.»

ET CONCRÈTEMENT, QU'EN EST-IL DE LA PREMIÈRE EXPÉRIENCE AVEC OXFAM-MAGASINS DU MONDE ?

« Nous avons approché Oxfam-Magasins du monde car deux candidates bénévoles étaient demandeurs d'aller vers des associations tournées vers l'international, également actives ici à Bruxelles. Connaissant une bénévole engagée à Boitsfort, j'ai fait les liens. Durant l'accueil, les différentes possibilités de bénévolat ont été expliquées par une bénévole Oxfam, mais également la dimension politique, mili-

tante du bénévolat... ce qui était un plus pour les candidates bénévoles primo-arrivantes. »

CONCLUSION

Ce Parcours de Vie favorise l'émergence et la mobilisation de compétences des personnes primo-arrivantes, ce qui n'est pas toujours le cas dans le cadre du parcours d'accueil. De plus, il tient compte de la temporalité dans laquelle la vie des personnes primo-arrivantes s'inscrit. Les primo-arrivants sont libres de s'investir (ou pas) dans l'un des trois Projets de Parcours de Vie, quand elles le sentent, quand elles ont résolu leurs problèmes vitaux. Quant au bénévolat chez Oxfam-Magasins du monde, il fait notamment appel à des compétences en français : expression orale (pouvoir s'exprimer et se faire comprendre, notamment dans les contacts avec la clientèle), compréhension de la lecture (informations sur les pro-

duits des partenaires de commerce équitable ou encore informations de gestion d'un magasin)... ce qui peut de prime abord constituer un frein à l'inclusion. Mais le parcours bénévole dans les équipes locales est structuré grâce à une cellule Dynamique Des Bénévoles⁹. Après une première rencontre avec la personne primo-arrivante la cellule peut donc identifier si l'équipe, ou l'un ou l'autre de ses membres, est en mesure de mettre en place les conditions nécessaires pour soutenir un candidat bénévole primo-arrivant. Sachant que VIA assure également de son côté un accompagnement de la personne primo-arrivante.

Le projet CAMIM a permis de développer, avec les personnes primo-arrivantes, des activités et des dispositifs parallèles et complémentaires à ce qui est déjà proposé dans le parcours d'accueil. À travers ce projet, VIA choisit de tenir compte et de valoriser le parcours de vie des primo-arrivants, leurs ressources individuelles et leurs besoins à moyen et long terme. Les expériences de bénévolat déjà réalisées révèlent un impact positif sur la vie des personnes primo-arrivantes, qui entreprennent parfois de nouvelles démarches tant dans leur vie personnelle que dans leur projet professionnel. Elles témoignent sou-

vent d'un accueil très positif de la part des associations, ce qui augmente indéniablement la confiance en soi et leur apporte de la reconnaissance. Par ailleurs, outre la motivation et l'enthousiasme des personnes primo-arrivantes, les associations valorisent d'autres compétences qu'elles possèdent et qui peuvent être utiles au sein de l'association, telles que le multilinguisme et l'interculturalité.

BIBLIOGRAPHIE

www.via.brussels
Interview de Michelle Uthurry,
25/11/2019, Molenbeek.