

PROJET CAMIM VIA

BUREAU D'ACCUEIL
POUR PRIMO-ARRIVANTS

*Production collective de savoirs sur les dispositifs d'intégration,
réalisée avec les primo-arrivants qui suivent le parcours d'accueil à VIA.*

FICHE TECHNIQUE

CELLULE DE BENEVOLAT

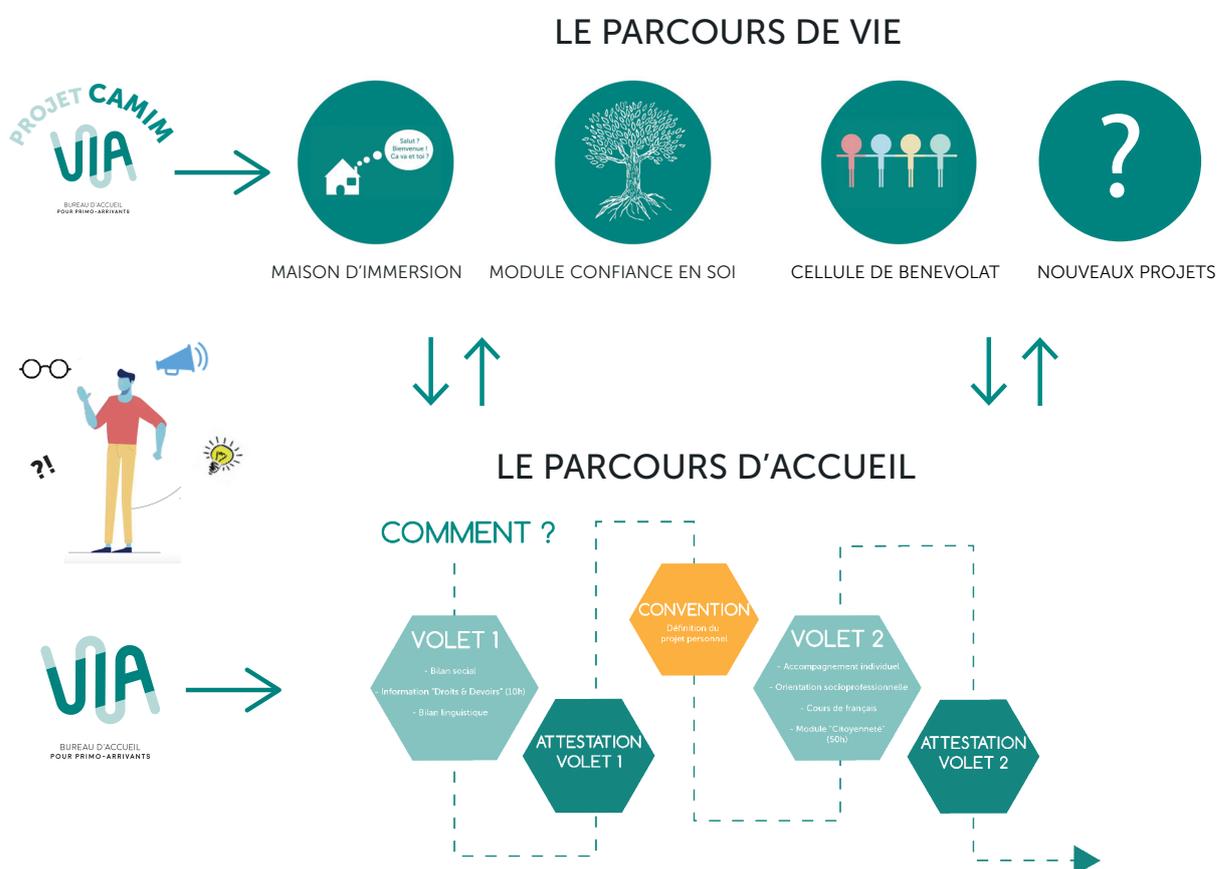


LE PROJET CAMIM EN QUELQUES MOTS ...

De 2018 à 2021, l'asbl VIA (Bureau d'Accueil pour Primo-Arrivants) et le centre de recherche GERME (ULB) ont mené un projet-pilote de recherche intitulé CAMIM (« **Co**-créons un Meilleur **A**ccueil et une **Me**illeure **I**ntégration des **M**igrants à Bruxelles »). Ce projet a permis à des personnes primo-arrivantes inscrites dans le parcours d'accueil de VIA d'imaginer, de mettre en place, d'analyser, et de participer à des activités complémentaires à ce parcours, leur permettant de s'ancrer plus durablement à Bruxelles.

Les personnes primo-arrivantes disposent de multiples ressources mais rencontrent parfois des difficultés à les identifier et à les mobiliser. En s'investissant dans ces activités annexes, elles ont pu, sur base volontaire, vivre des expériences répondant à leurs besoins personnels. Elles ont pu en retirer des bienfaits concrets et dynamisants pour construire leur vie et se projeter en Belgique, en partant de ces ressources.

LES PARCOURS CHEZ VIA



Parmi ces activités, une Cellule de Bénévolat a été mise en place pour répondre à une forte envie de la part des personnes primo-arrivantes de s'immerger dans la société bruxelloise qu'ils.elles découvrent. Elle vise à faciliter les contacts entre des primo-arrivant.es volontaires et des associations bruxelloises à la recherche de bénévoles, prêtes à les accueillir au sein de leur structure.

La présente fiche vise à faire connaître le dispositif de la Cellule de Bénévolat, afin qu'il puisse inspirer ou être repris par d'autres organisations qui travaillent avec des personnes migrantes, intéressées particulièrement par la question de l'intégration dans la société d'accueil et le lien social.

Des informations à la fois contextuelles et pratiques, ainsi qu'un aperçu des outils d'information et d'animation pour faciliter le bénévolat du public primo-arrivant, sont présentés dans cette fiche technique.

Pour plus d'informations au sujet du Projet CAMIM, consultez notre site internet : www.via.brussels/projet-camim/



PARTICIPATION DU PUBLIC PRIMO-ARRIVANT A LA **CELLULE DE BENEVOLAT**

LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS **AU BÉNÉVOLAT**

Historiquement, le volontariat se présente comme un acte altruiste et solidaire, visant à offrir de son temps et de sa personne pour soutenir une cause qui tient à cœur. Les personnes primo-arrivantes ne font pas exception à la règle et sont, elles aussi, portées par cette envie d'entraide et de rencontre. Elles expriment leur souhait de mobiliser leurs compétences, leurs connaissances, leur énergie et leurs valeurs, au service de la collectivité.

Toutefois, le bénévolat reste encore souvent inaccessible pour les personnes primo-arrivantes en raison de leur méconnaissance d'une part de la société civile bruxelloise, et d'autre part des dispositions légales encadrant cette activité. Les préjugés véhiculés au sein de la société à l'égard des personnes migrantes ainsi que les barrières de langage freinent également certaines associations à les accueillir. Le besoin de faciliter les contacts entre ces deux parties est ressorti, afin que le bénévolat devienne une réelle opportunité pour le public primo-arrivant.

LES MOTIVATIONS DES PERSONNES **AU BÉNÉVOLAT**

Il ressort des travaux de co-recherche réalisés avec les primo-arrivant.es que les raisons principales qui les poussent à s'engager en tant que bénévoles sont les suivantes :

- Besoin de se sentir utile et occupé
- Nécessité d'exercer ses compétences, en ce compris le français
- Envie de faire vivre et de partager ses valeurs en s'engageant dans un projet humain
- Opportunité de rencontrer de nouvelles personnes ; d'élargir son réseau social et professionnel
- Volonté de découvrir la société belge « de l'intérieur », son fonctionnement, sa culture, ses coutumes
- Souhait de rendre une contrepartie de ce qu'ils.elles ont eux.elles-mêmes reçu en arrivant en Belgique

LA « CELLULE DE BÉNÉVOLAT »

La « Cellule de Bénévolat » propose aux personnes primo-arrivantes volontaires de s'impliquer activement au sein d'une association, en fonction de leurs intérêts et de leurs disponibilités. Elle veille ainsi à ce que l'expérience réponde aux attentes individuelles du/de la candidat.e bénévole (centres d'intérêts, aspirations, projets de vie) mais également aux besoins de l'association (tâches à réaliser, créneaux horaires, etc.).

L'un des objectifs également poursuivi au sein de la Cellule de Bénévolat est d'informer, de sensibiliser et de rassurer les associations plus réticentes à accueillir des bénévoles primo-arrivant.es. Pour ce faire, une personne référente est en charge de la Cellule. Elle accompagne les bénévoles ainsi que les associations tout au long de leur expérience afin de s'assurer que celle-ci soit enrichissante pour eux.

Etant dans une phase de projet-pilote et privilégiant la qualité des partenariats à leur quantité, le nombre de bénévoles actifs est resté limité. Il est amené à s'étendre à l'avenir, permettant ainsi à un plus grand nombre de primo-arrivant.es de bénéficier d'expériences dans des domaines variés (actions de solidarité, santé, soutien scolaire, développement durable, ...) et d'entrer en contact avec des publics diversifiés (familles, enfants, personnes précarisées, personnes migrantes sans papiers...).

L'accompagnement proposé dans le cadre de cette activité s'est révélé essentiel non seulement pour rendre le bénévolat accessible aux personnes primo-arrivantes, mais également pour identifier les bonnes pratiques et relever les éléments positifs et enrichissants des expériences vécues tant pour les associations que pour les bénévoles.



De 2019 à 2021, plus de 100 personnes primo-arrivantes ont manifesté leur intérêt pour le bénévolat. Au total, 40 bénévoles primo-arrivant.es se sont impliqués dans les projets d'une quinzaine d'associations bruxelloises.

UNE INTÉGRATION PROGRESSIVE ET EN DOUCEUR DANS LA SOCIÉTÉ D'ACCUEIL

L'activité bénévole permet aux personnes primo-arrivantes de mettre leurs ressources au service de la collectivité, tout en découvrant les réactions que cela suscite. Faire du bénévolat leur permet d'expérimenter : essayer une nouvelle activité qu'elles ne connaissaient pas encore ; exercer la profession qu'elles occupaient dans leur pays d'origine et découvrir les adaptations dans le contexte bruxellois ; se former ; pratiquer un loisir. Quel que soit le contexte, le bénévolat offre avant tout une opportunité pour aborder et comprendre la société belge d'une façon pratique (et non pas théorique) et légère (pas d'enjeux déterminants pour la carrière professionnelle).

« Pour moi le bénévolat c'est passer du temps avec les gens, apprendre comment on fait les choses, les règles. C'est autre chose que des cours sur les règles. »

FAIRE DES RENCONTRES

Les primo-arrivant.es sont en demande de rencontrer de nouvelles personnes et de faire connaissance avec des Bruxellois.es. Néanmoins, parler à des personnes inconnues peut être une source de stress et de blocage. Le fait de ne pas maîtriser le français et les codes de la sociabilisation nourrit la peur de l'incompréhension et des faux-pas. Certain.es disent ne pas être sorti.es de leur quartier, voire même de chez eux.elles pendant de longues semaines après leur arrivée. Le bénévolat permet de faire des rencontres dans un cadre où les rôles sont bien définis, d'être entouré et d'être accompagné de manière bienveillante. Cela facilite les échanges et permet de lever des blocages de communication. Même si le bénévolat n'est pas toujours le lieu où des amitiés durables se construisent, une fois rassuré.es, les primo-arrivant.es vont plus facilement vers de nouvelles personnes au quotidien.

« C'est mon choix de faire du bénévolat. C'est difficile d'expliquer. Parfois on me demande pourquoi je trie des chaussettes. Pour moi, c'est une occasion de sortir de la maison, de rencontrer des gens, de parler le français, d'aider les gens. »

PRENDRE CONFIANCE EN SOI

Ces nouvelles rencontres sont très souvent valorisantes. Les membres des associations se réjouissent de leur présence qui leur est d'une grande aide, et prennent soin de les mettre à l'aise dans l'équipe. Les bénévoles y ont le droit à l'erreur, à l'apprentissage, au fait de poser des questions qu'ils.elles ne savent pas à qui adresser. Le fait de se sentir utile et reconnu par l'association leur suscite de grandes joies. Cela contrebalance le regard parfois méprisant que la société porte à l'égard des personnes migrantes. En sentant qu'ils.elles ont une place et qu'ils.elles sont appréciés, les primo-arrivants bénévoles prennent confiance en eux. elles et en le fait qu'ils.elles ont des choses à apporter à la société. Ils.elles se sentent à nouveau « capables », prennent conscience des ressources qui sont à leur disposition, que le changement de pays avait mises en sourdine.

« Quand je suis arrivée là-bas [au sein de l'association], on m'a dit, c'est comme une famille ici. Et c'est vrai, les gens sont très gentils. C'est une famille merveilleuse. Quand on est là, on se sent sûrs. Quand je fais des erreurs, on ne se fâche pas, ils m'expliquent en me disant que je ne suis pas habituée et que c'est normal. »

AVOIR DES PERSPECTIVES ET LES METTRE EN ACTION

Le fait de renouer, dans le cadre du bénévolat, avec leurs ressources acquises dans leur pays d'origine renforce leur motivation d'utiliser ces compétences dans le cadre d'autres projets, plus personnels. Il ressort de notre expérience que la majorité des expériences de bénévolat durent dans le temps (plusieurs mois). Elle se clôturent parfois parce que le contexte de vie du. de la bénévole change (déménagement, famille...), mais le plus souvent, c'est parce que de nouvelles perspectives s'ouvrent à eux.elles. En effet, les expériences de bénévolat prennent souvent fin parce que de nouveaux projets personnels prennent de la place : un nouvel emploi, une formation, des cours de français etc. Le bénévolat joue ainsi un rôle tremplin. Les primo-arrivants.es pensent à de nouveaux projets, mettent en place de nouvelles démarches qu'ils.elles n'auraient pas envisagées sans leur expérience bénévole. A ce titre, l'accompagnement offert par la Cellule de Bénévolat les aide à oser et à lever certaines craintes. Ils.elles savent qu'ils.elles auront quelque chose vers quoi se tourner si cela s'avère nécessaire.

« Avant j'avais une mauvaise image de moi. Maintenant quand on m'appelle je peux dire que je vais au travail, que je suis occupée, que je fais quelque chose de ma vie et ça fait vraiment du bien. Je me suis inscrite à une formation d'administration. Sans le bénévolat je ne l'aurais pas fait. Ça m'a donné le courage. »

ETAPES POUR METTRE EN PLACE UN PROJET DE BÉNÉVOLAT

Ce paragraphe vous concerne particulièrement si vous envisagez de faciliter l'accès au bénévolat pour le public de votre structure.

1. COMPRENDRE LES MOTIVATIONS DE VOTRE PUBLIC À S'ENGAGER DANS LE BÉNÉVOLAT

La nature des tâches pouvant être réalisées dans le cadre du bénévolat étant extrêmement variée (secteurs, publics, durée de l'engagement), il est essentiel de cibler dans un premier temps celles qui correspondent aux besoins et aux attentes de votre public.

2. RÉALISER UNE CARTOGRAPHIE DES ASSOCIATIONS AVEC LESQUELLES VOUS ÊTES EN CONTACT ET QUI SONT SUSCEPTIBLES D'ACCUEILLIR DES BÉNÉVOLES

Lors de la réalisation de cette cartographie, ciblez parmi ces associations celles qui proposent des activités bénévoles de natures différentes de manière à pouvoir proposer un panel d'offre diversifié.

3. DÉVELOPPER DES PARTENARIATS AVEC UN NOYAU RESTREINT D'ASSOCIATIONS

Prenez le temps de rencontrer les associations que vous avez identifiées afin de vous accorder sur vos attentes respectives quant aux activités bénévoles

(tâches à réaliser, profils recherchés, éventuelle rétribution, etc.). Démarrer avec un noyau restreint d'associations partenaires permet d'assurer un meilleur suivi et d'améliorer petit à petit l'accompagnement proposé. L'élargissement du réseau d'associations est conseillé dans un deuxième temps.

4. RÉALISER DES MATCHINGS ET ASSURER LE SUIVI

Mettez en contact les associations demandeuses et les candidat.es bénévoles (matching). Assurez-vous après quelques séances que le matching est adéquat et répond aux attentes respectives, en réalisant un entretien avec la personne bénévole, et avec la personne de contact de l'association.

5. DÉVELOPPER DES OUTILS D'INFORMATION ET DE FACILITATION DU BÉNÉVOLAT ADAPTÉS À VOTRE STRUCTURE ET VOTRE PUBLIC

Divers outils de facilitation de volontariat existent en vue d'informer le public, d'identifier les attentes du/de la candidat.e bénévole, de réaliser des matchings avec les associations demandeuses et d'assurer le suivi de l'expérience. N'hésitez pas à en faire usage tout au long de ce processus, et à les adapter à votre réalité. Ils vous permettront également d'augmenter le nombre de suivis.

PARTAGE DE BONNES PRATIQUES

Ces bonnes pratiques sont issues de notre expérience et de ce que les personnes primo-arrivantes ont pu valoriser :

COMMENCER PETIT

Une expérience de bénévolat négative est néfaste tant pour le.a bénévole que pour l'association qui l'a accueilli.e. Il est préférable de commencer avec un nombre restreint de bénévoles, et d'élargir le nombre de matchings une fois que vous avez amélioré et systématisé votre accompagnement.

DÉVELOPPER LA PROSPECTION

Lorsque le projet prend de l'ampleur, il est nécessaire de pouvoir élargir l'offre de propositions. En parler avec ses collègues, son réseau professionnel et personnel, utiliser et devenir membre de groupes de volontaires, visiter des sites Internet tels que www.levolontariat.be permet de découvrir et de prendre contact avec de nouvelles associations pour orienter les candidat.es.

INSTAURER UN CLIMAT DE CONFIANCE ET SE DONNER DU TEMPS

La confiance est un moteur puissant pour soutenir la motivation. Il vaut toujours mieux prendre du temps pour chercher un lieu adéquat, conforme aux attentes de la personne plutôt que de lui conseiller d'aller vers une offre de bénévolat immédiatement disponible.

PERMETTRE UNE CERTAINE FLEXIBILITÉ

Il se peut que la première expérience ne soit pas à la hauteur des espérances et des

attentes. Dans ce cas, il est souhaitable d'essayer de comprendre pourquoi et de voir avec la personne bénévole si elle souhaite poursuivre. S'il est préférable pour elle comme pour l'association de mettre fin à la collaboration, il est important d'accompagner les deux parties afin que cela ne soit pas vécu comme un échec ou un blocage pour renouveler une expérience de bénévolat.

ACCOMPAGNER SUR LE TERRAIN

Un accompagnement physique, sur le terrain, lors de la première rencontre avec l'association partenaire et la personne référente fait une différence. Cela donne au.a la bénévole un sentiment de sécurité, de légitimiser et de neutralisation du regard négatif que peut lui porter la société. C'est finalement ce qui permettra de limiter les craintes du.de la bénévole au démarrage de son expérience, ainsi que de renforcer une prise de confiance en ses capacités.

PROPOSER DES MOMENTS D'ÉCHANGES ENTRE BÉNÉVOLES

Le bénévolat est une expérience individuelle que l'on peut avoir envie de partager. Des réunions entre bénévoles sous forme d'intervision ont un impact positif sur leur expérience et sur ce qu'ils.elles en retirent. Cela leur donne l'occasion d'échanger sur le vécu, les difficultés rencontrées et les solutions mises en œuvre ainsi que sur les réussites.

DES OUTILS POUR FACILITER LA COMPREHENSION ET LE **CHOIX D'UN BENEVOLAT**

Construits conjointement avec les personnes primo-arrivantes tout au long du processus de développement de la Cellule de Bénévolat, des outils adaptés à leurs besoins spécifiques ainsi qu'aux réalités des professionnels qui les accompagnent dans cette aventure ont été créés. Ces outils de facilitation qui vous sont présentés sont ajustables et peuvent être réutilisés dans d'autres structures et contextes.

Dans cette fiche technique, nous vous proposons une série d'outils qui sont spécifiques à chacune des différentes étapes d'accompagnement d'une personne vers le bénévolat :

INFORMER LE PUBLIC

CAPSULE VIDÉO : <http://www.via.brussels/cellule-de-benevolat/>

Cette capsule vidéo a pour but de présenter le bénévolat en trois minutes, à travers le témoignage de personnes primo-arrivantes bénévoles (Croix-Rouge, ONE et Fruitcollect). Elle constitue un outil de présentation du bénévolat à la fois pour les personnes primo-arrivantes et pour les associations susceptibles de les accueillir.

IDENTIFIER L'ACTIVITÉ BÉNÉVOLE IDÉALE POUR LE.A CANDIDAT.E

DÉPLIANTS D'INFORMATION

Une fois les personnes informées, un dépliant est distribué afin que les candidat.es repartent avec une information claire concernant : les motivations à faire du bénévolat ; les domaines d'activités et publics concernés ; des exemples d'associations partenaires ; des témoignages ainsi que les coordonnées de la personne référente du projet. Ce support de communication a été initié par les bénévoles primo-arrivant.es de la Cellule de Bénévolat qui souhaitaient offrir au public de VIA davantage de visibilité sur l'activité.

La PFV (Plateforme Francophone du Volontariat) a également développé un dépliant plus généraliste sur le volontariat, traduit en 8 langues :

<https://www.levolontariat.be/flyer-volontariat-belgique-associations>

OUTIL D'ANIMATION

L'imagier du volontariat [1] est un outil d'animation qui peut s'utiliser de manière individuelle ou collective. Il vise à illustrer la diversité du volontariat (secteurs, publics, actions) afin de s'assurer que les représentations des personnes primo-arrivantes sur le bénévolat soient en adéquation avec ce qui est proposé (étant donné que la compréhension de ce terme peut être culturelle) ; à aider le.a candidat.e bénévole à identifier les actions qu'il.elle souhaiterait réaliser ; et enfin à initier un dialogue sur la réalité concrète du bénévolat et les émotions que cela peut susciter (joies, craintes, etc.).

Il se compose de 23 cartes photos, 10 cartes mots et 8 cartes public, d'un livret «animer l'imagier» et d'un livret «repères théoriques sur le volontariat». Les animations proposées sont particulièrement conçues pour rendre les participant.es actif.ves et susciter la réflexion personnelle.

L'imagier est accessible en ligne <https://www.levolontariat.be/imagier-du-volontariat-en-belgique>

RÉALISER LE MATCHING

Un outil ayant la forme d'un tableau Excel a été développé, pour nous permettre d'avoir une vue globale de l'offre et de la demande de bénévolat, et de réaliser les matchings. Étant donné que le nombre de bénévoles va être amené à augmenter, il est prévu de développer un outil plus abouti (automatisé).

ASSURER LE SUIVI

GUIDE D'ENTRETIEN

Cet outil [2] permet dans un premier temps de recueillir les principales informations concernant le.a candidat.e bénévole (attentes, compétences, disponibilité, intérêts ...) et de pouvoir ainsi réaliser un matching adéquat. Il met en évidence les domaines d'intérêt en termes de public, d'activités et de domaines d'activité. Il permet aussi de souligner les tâches ou les types de public avec lesquels la personne primo-arrivante ne se sent pas à l'aise.

Son caractère évolutif permet d'être à l'écoute de la personne bénévole et de pouvoir faire les ajustements au fur et à mesure de l'avancement de la mission de bénévolat.

Cet outil est disponible en annexe de la fiche technique.

¹ Outil créé en collaboration avec des personnes primo-arrivantes de la Cellule de Bénévolat de VIA, la Plateforme Francophone du Volontariat et la photographe Emilie Danchin, et mis en page par le bureau de graphisme D.A.C.

² Nous remercions la Croix Rouge de Belgique, dont le guide d'entretien de volontariat pour personnes demandeuses d'asile en structure d'accueil a pu nourrir notre inspiration.

VOUS TRAVAILLEZ AVEC LE PUBLIC MIGRANT ET AIMERIEZ EN SAVOIR **DAVANTAGE SUR LA CELLULE DE BÉNÉVOLAT ?**

Vous envisagez de mettre en place une activité similaire au sein de votre association et souhaiteriez bénéficier de notre expérience ? Avoir accès à l'ensemble de nos outils pour faciliter le bénévolat vous intéresse ?

N'hésitez pas à nous contactez en nous envoyant un email à l'adresse : **info@via.brussels**

