

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

EXPERIENCE DE CO-CRÉATION AVEC LE PUBLIC PRIMO-ARRIVANT

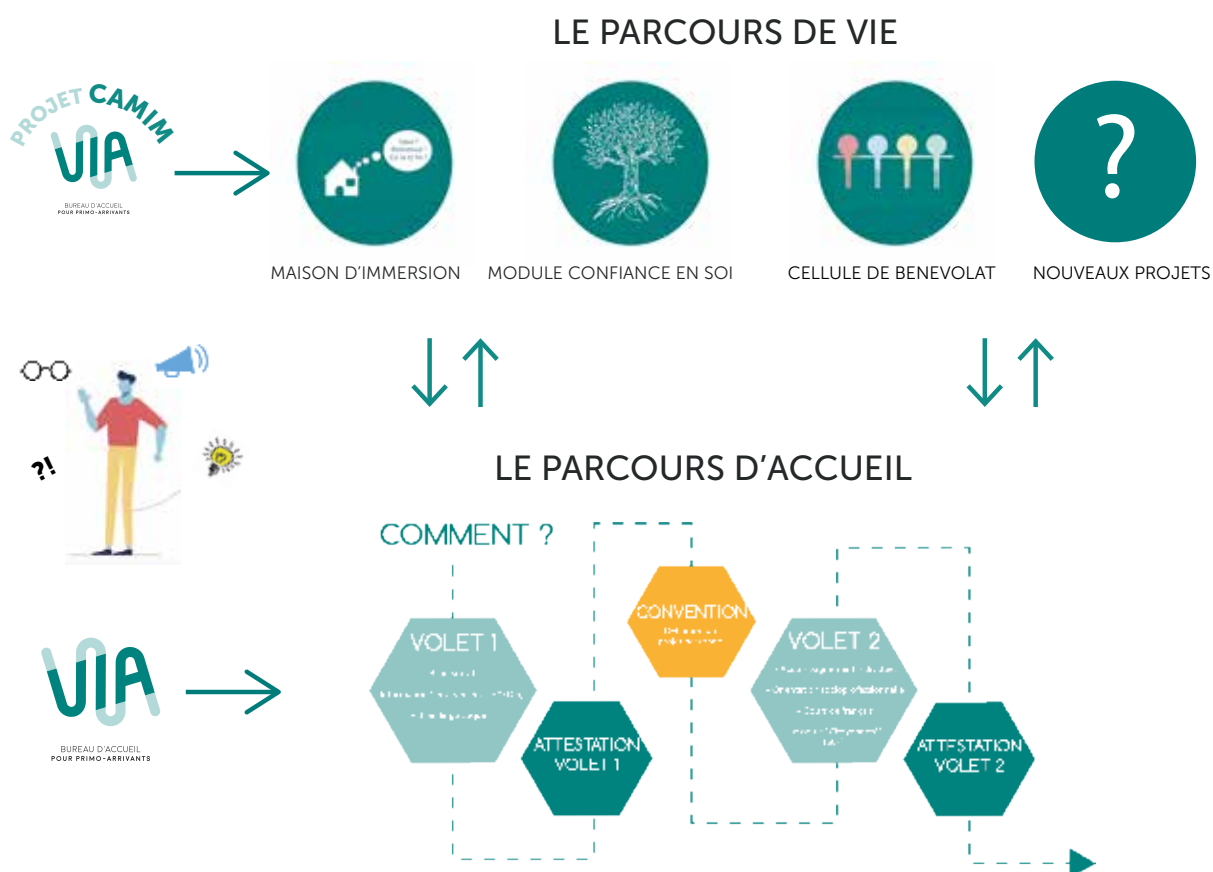


LE PROJET CAMIM EN QUELQUES MOTS ...

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 Accueil et une Meilleure Intégration des Migrants 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



La présente fiche vise à faire connaître le processus de co-création réalisé avec le public primo-arrivant, ayant permis la mise en place des activités et leur analyse tout au long du projet. Ce partage d'expérience peut inspirer ou être repris par d'autres organisations qui travaillent avec des personnes migrantes, particulièrement intéressées par la question de l'intégration dans la société d'accueil.

Des informations à la fois contextuelles et pratiques, ainsi qu'un aperçu de bonnes pratiques sont présentés dans cette fiche technique.

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



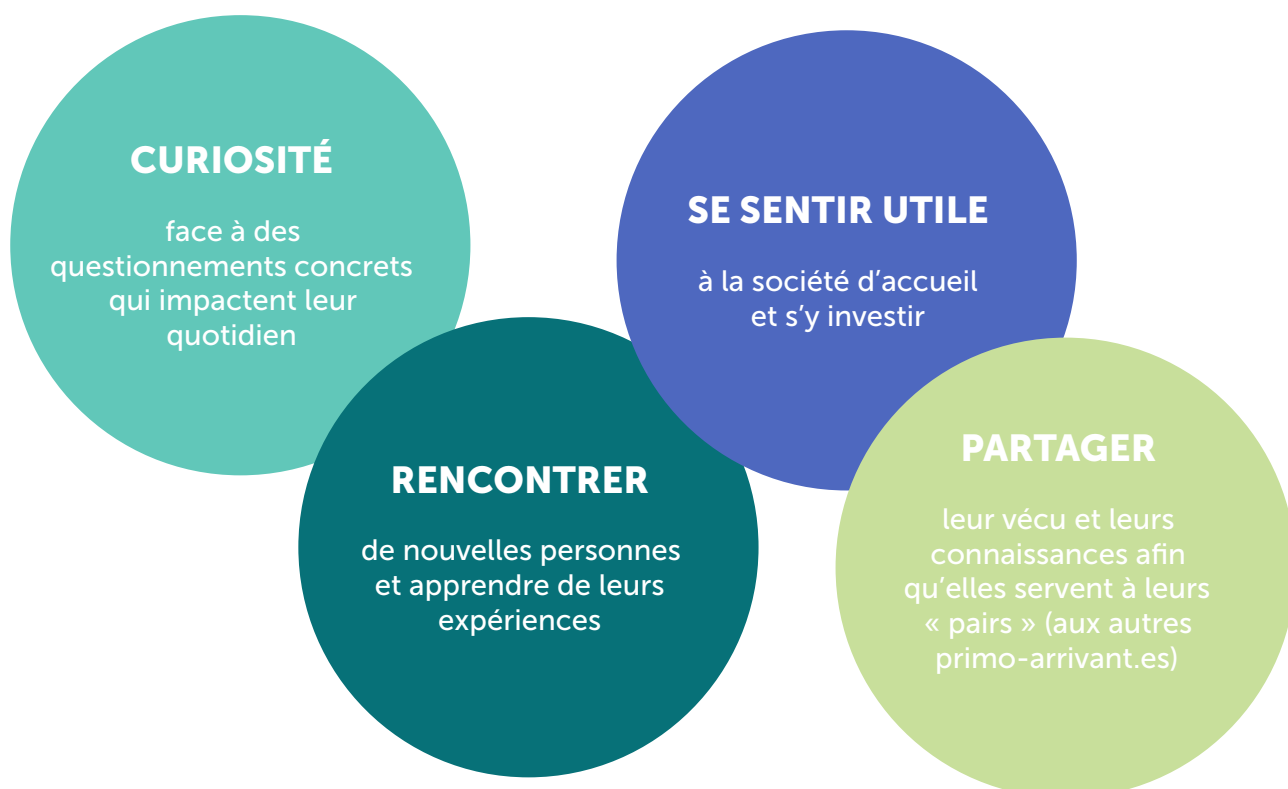
FAIRE DE LA CO-CRÉATION AVEC UN PUBLIC DE **PRIMO-ARRIVANTS**

Les politiques d'intégration et de nombreux services proposés au public primo-arrivant sont imaginés sans que ces derniers ne soient impliqués dans leur création et mise en œuvre. Ces services se veulent ainsi souvent homogènes et peinent à prendre en considération la diversité des parcours et profils des primo-arrivants.

Dès leur arrivée, beaucoup d'informations leur sont transmises de manière uniforme, laissant peu de place à l'expression de leurs besoins individuels. Face à la perte de repères liée à l'exil et aux multiples choix qu'ils doivent faire concernant leur avenir, les primo-arrivants peuvent rencontrer des dilemmes que seule une transmission d'informations ne permet pas de résoudre.

LES MOTIVATIONS DES PERSONNES **PRIMO-ARRIVANTES**

Il ressort de l'expérience vécue avec les personnes primo-arrivantes que les raisons principales qui les poussent à s'engager dans un processus de co-création sont les suivantes :



UNE « MÉTHODE DE CO-CRÉATION »

Il est possible de rendre le public davantage acteur de ces politiques, de lui donner plus de voix, et de le positionner au cœur de la réflexion et des décisions qui le concerne. L'asbl VIA et le centre de recherche GERME (ULB) en ont fait l'expérience dans le cadre de ce projet.

Concrètement, il a été proposé aux primo-arrivant.es inscrit.es chez VIA de co-crée des activités complémentaires au parcours d'accueil, répondant à des besoins pour lesquels ils.elles ne trouvaient pas encore de réponse à Bruxelles. Par co-crée, il faut entendre : identifier, designer, mettre en place et améliorer ces activités.

Ce processus de co-crée s'accompagne donc d'un processus de réflexion, de prises de recul et d'analyse des activités : il s'agit ici de la co-recherche. Ces moments de réflexion ont été organisés à la fois en collectif et en individuel, sur base d'une participation libre et spontanée. Seul.es les participant.es des activités souhaitant s'investir dans le processus de co-crée et de co-recherche y ont pris partie.



Entre 2018 et 2021, une vingtaine de primo-arrivant.es s'est activement investie dans ce processus de co-crée et de co-recherche. A travers leur expérience au sein des activités mises en place, ils.elles ont pu mettre en lumière les conditions leur permettant de se projeter à Bruxelles, et d'y construire des projets qui ont de la valeur à leurs yeux.



UNE PLACE ACTIVE, CENTRALE ET INNOVANTE

En permettant au public primo-arrivant de prendre une posture différente et plus engagée au sein de l'association, plusieurs changements bénéfiques et dynamisants ont été observés.

Et cela, aussi bien du côté de l'institution ...

- **Création d'un pont entre l'institutionnel et la vie en société** : Mise en place de services en connaissance de cause, ce qui permet de se sentir proche de son public et de ses réalités.

« La force du projet, c'est de répondre à des besoins qui avaient été identifiés et transformés à la demande des primo-arrivants; comme c'est leur demande, ils trouvent cela intéressant. » **Témoignage d'accompagnateur social de VIA**

- **Créativité et innovation** : ce processus invite à oser penser hors du cadre et permet d'offrir des services novateurs qui sortent des pratiques connues.
- **Mieux comprendre ses pratiques** : avoir un retour de son public concernant les services et activités offertes permet d'identifier et de comprendre la nature de l'impact direct de son travail.
- **Une adhésion plus forte du public** : lorsqu'il est impliqué et investi au sein de l'institution, le public va plus facilement se réapproprier les services et activités qui lui sont proposées.

« Cela crée une certaine horizontalité, de la démocratie dans la structure »
Témoignage d'un formateur chez VIA



... que du côté public :

- **Valoriser les expériences** : les moments de réflexion offrent aux primo-arrivant.es l'occasion de poser des questions et d'échanger sur des questionnements qui les traversent mais également de partager leurs vécus en les mettant au service de la collectivité.

« L'environnement, les discussions entre les bénévoles c'est instructif. Ça te permet de réfléchir »

- **Se sentir reconnu et utile pour la société d'accueil** : le fait de contribuer à une amélioration des services grâce aux expériences qu'ils en ont faites nourrit un sentiment d'expertise et d'utilité.

« J'aimerais qu'on fasse encore ces réunions pour sentir qu'on a un rôle, pour donner des idées, réfléchir avec vous »

« Je trouve ça intéressant et naturel, on est à l'aise ici, vraiment. L'objectif ici c'est d'améliorer la situation pour les migrants. On a connu beaucoup de choses pendant le Parcours d'accueil. Je vois que mon devoir c'est de faire quelque chose pour ce pays ».

- **Trouver des réponses concrètes à des besoins individuels** : en participant au processus co-créatif, les primo-arrivant.es ne partagent pas seulement des informations mais ils/elles participent également à la création d'activités qui leur sont destinées. Ils peuvent ainsi expérimenter les propositions qu'ils avancent.

- **Meilleure estime de soi** : les primo-arrivants sentent que leur avis et que leurs idées sont écoutées et reconnues, ce qui valorise leur image d'eux-mêmes.

« Le fait que vous me sollicitiez, que vous me demandiez mon avis ça veut dire que ma présence compte, que mon rôle compte, que je suis utile »



PARTAGE DE **BONNES PRATIQUES**

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

CHANGER DE POSTURE : DE LA TRANSMISSION À LA FACILITATION

Il est essentiel de considérer les personnes primo-arrivantes comme étant expertes en matière d'intégration, en ce qui concerne leurs besoins et les réponses à y apporter. Le fait de partir de leur expérience et de privilégier l'expression de leur vécu, permet de mettre en perspective et d'adapter le fonctionnement des institutions de façon plus durable et résiliente.

Il s'agit donc pour le.a travailleur.se social.e ou le.a représentant.e de l'institution de sortir de la posture de détenteur.rice de savoir à transmettre, pour prendre une posture de facilitateur.rice.

CHANGER DE PRATIQUE : PARTIR DU VÉCU ET DE CHOSSES CONCRÈTES

Nous avons constaté que le public primo-arrivant participe plus facilement lorsque l'on part de leur expérience et de choses concrètes, plutôt que du cadre institutionnel et d'informations abstraites. L'expérience partagée permet de questionner et d'adapter l'existant, mais aussi d'innover.

DONNER DU TEMPS AU TEMPS

Changer de posture, cela s'apprend et demande un certain temps d'essai et d'ajustements. Pour envisager de faire de la co-création avec un public de primo-arrivant.es, il est nécessaire de sortir du cadre de travail classique qui place l'efficacité et les indicateurs quantitatifs au centre des pratiques.

Cela ne peut se produire si on ne prend pas le temps de créer une relation de confiance avec le public, tester des nouvelles idées innovantes, prendre du recul par rapport aux dispositifs existants...

DES ESPACES DE RENCONTRE INFORMELS ET SÉCURISANTS

Il est essentiel de proposer des espaces de rencontre et de réflexion informels et stables, en parallèle des services et des activités déjà en place au sein de l'institution. Et cela, pour que les primo-arrivant.es aient d'une part le libre arbitre d'y participer ou pas.

Et d'autre part, pour que la parole puisse se libérer grâce à un cadre de rencontre sécurisant, sans jugement où une place est laissée à la remise en question et aux propositions.

SOIGNER LA COMMUNICATION

Pour arriver à ce que les personnes primo-arrivantes se sentent en confiance et

légitimes dans ce processus co-créatif, il est indispensable qu'elles comprennent progressivement le processus en cours et le rôle qu'elles y jouent.

Cela nécessite une communication claire, régulière et accessible à tou.tes, également au public non scolarisé en faisant usage de supports visuels et d'un langage vulgarisé.

VALORISATION ET RECONNAISSANCE

Valoriser la parole des primo-arrivant.es, reconnaître davantage leur parcours et les ressources acquises dans leur pays d'origine les aide à mieux se rendre compte des compétences utiles à mobiliser ou à développer pour construire leur vie et se projeter en Belgique.

FACILITER LES PARTAGES D'EXPÉRIENCES

Il est important de prévoir des moments de réflexion collectifs et individuels durant lesquels les personnes primo-arrivantes peuvent partager leur vécu, leur ressenti et leurs questionnements.

Cet échange informel peut être soutenu par l'usage d'outils tels que le photolangage, l'usage d'objets symboliques, etc. afin de favoriser une prise de recul par rapport à leur parcours.

La présence d'une personne de confiance est indispensable (un.e formateur.rice, un.e accompagnateur.rice socia.el, etc. qu'ils.elles connaissent) afin d'assurer un climat de confiance.

DES OUTILS POUR FAVORISER UNE POSTURE DE FACILITATEUR.RICE

Tout processus de co-création doit être adapté au contexte, au public ainsi qu'aux objectifs visés. Les outils facilitant cette posture ne sont donc pas clé sur porte et doivent avant tout émerger de la réalité de terrain. Voici néanmoins quelques outils qui pourront vous guider ou vous inspirer :

CAPSULE VIDÉO

qui reprend la plupart des éléments contenus dans cette fiche, et illustre le processus de co-création réalisé avec le public primo-arrivant dans le cadre du projet de recherche CAMIM (« Co-créons un Meilleur Accueil et une Meilleure Intégration des Migrants à Bruxelles »). Cette vidéo est disponible sur le site internet de l'asbl VIA, dans l'onglet « Projet CAMIM ».

EXEMPLE DE SUPPORT VISUEL (EN ANNEXE)

ce support reprend le parcours d'accueil proposé chez VIA, ainsi que les activités complémentaires qui ont été co-crées avec les primo-arrivant.es dans le cadre du projet CAMIM. Il a été beaucoup utilisé pour pouvoir présenter le projet CAMIM d'une façon simple et claire aux personnes intéressées et aux participant.es.

EXEMPLE DE TRAME DE RENCONTRE RÉFLEXIVE EN COLLECTIF (EN ANNEXE)

ce support reprend l'ordre du jour et le déroulé de rencontres collectives (aussi appelées « interventions ») qui ont permis de porter un regard réflexif sur les activités à partir de l'expérience vécue par les primo-arrivant.es. Elle peut vous aider à cerner le type de questions qui permettent de monter en réflexivité avec un public de primo-arrivant.es. Cette trame est également adaptée aux personnes qui ne maîtrisent pas le français et/ou n'ont pas été scolarisées.

VOUS TRAVAILLEZ AVEC LE PUBLIC MIGRANT ET AIMERIEZ UTILISER **UNE MÉTHODE DE CO-CRÉATION SIMILAIRE AU SEIN DE VOTRE ASSOCIATION ?**

Favoriser une posture de facilitation dans le cadre de votre travail vous intéresse ? Vous souhaiteriez bénéficier de notre expérience et avoir accès à l'ensemble de nos outils ?

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

