

# Bénévoles à bord

## Les variantes du bénévolat pendant la transition



Auteur : Nicolas Van Puymbroeck  
Rédaction : Olivia Fleuvy  
Traduction : Ines Adriaens  
Mise en page et graphisme : Sophie Nelis  
Photographies : Josue Decavele, Olivia Fleuvy, Laurent Poma

Une production de Caritas International et Convivial

Caritas International  
Rue de la Charité 43  
1210 Bruxelles  
Tel. +32 (0)2 229 36 11  
Fax +32 (0)2 229 36 36  
infofr@caritasint.be

Convivial – Mouvement d’insertion des Réfugiés :  
Convivium asbl/vzw – Convivialités asbl  
Rue du Charroi 33/35 – 1190 Bruxelles  
Tel. +32 (0)2 503 43 46  
Fax +32 (0)2 503 19 74  
info@convivial.be

Avec le soutien du Fonds Européen Asile, Migration et  
Intégration

Publication : décembre 2017

Cette publication ne peut être modifiée ou reproduite sans  
mention des auteurs.

## TABLE DES MATIÈRES

5	<b>Introduction</b>
6	<b>La société solidaire</b>
7	Pourquoi engager des bénévoles ?
8	Hésitations
9	<b>Quatre rôles</b>
10	Le partenaire
11	Le mentor
13	Le moniteur
15	L’animateur
16	<b>Le volontariat dans la pratique</b>
16	Le recrutement
18	La conclusion d’accords
19	Le soutien
21	<b>Conclusion</b>



© Convivial

# Bénévoles à bord

## Les variantes du bénévolat pendant la transition

### INTRODUCTION

Cette brochure aborde la question du recours aux bénévoles pendant la phase de transition. Lorsque les demandeurs d'asile obtiennent leur reconnaissance, ils déménagent vers une initiative locale d'accueil (ILA) pour se préparer pendant une période de deux à quatre mois à leur nouvelle vie en Belgique. Pendant cette courte phase de transition, les attentes sont très élevées. Les assistants sociaux ont pour tâche d'accompagner les réfugiés et les personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire\*, mais se heurtent souvent à des problèmes de délais serrés, de sous-effectifs et de peu de soutien pour répondre aux besoins spécifiques de leurs résidents, tels que la recherche d'un premier logement. Le recours aux bénévoles est une des options en vue de renforcer leur fonctionnement.

Cependant, nous constatons une grande frilosité à embarquer des bénévoles à bord, par crainte de perdre le contrôle et de conflits liés au secret professionnel. Cette brochure tente

d'offrir un soutien aux ILA, en les informant à propos des différentes relations de collaboration qu'elles peuvent mettre sur pied avec des citoyens. En principe, les bénévoles peuvent assumer quatre rôles uniques. Ils peuvent travailler avec l'ILA en tant que (1) partenaire, (2) mentor, (3) animateur ou (4) moniteur. Ces rôles diffèrent les uns des autres à deux points de vue. D'une part, ils ont un objectif différent. Les bénévoles peuvent se concentrer davantage sur un soutien affectif ou encore sur une aide pratique. D'autre part, il existe une différence dans la méthodologie. Les bénévoles peuvent travailler en duo ou en groupe.

La présentation des différentes relations de collaboration a pour but d'inspirer les ILA en vue d'attirer les citoyens. Cette brochure aborde également les points auxquels il convient de prêter attention avant de choisir un certain type de collaboration. C'est surtout sur le plan du recrutement et du soutien que chaque relation de collaboration présente des sensibilités et des points d'attention pro-

\* Dans la suite de ce texte, nous parlons de réfugiés en général, désignant ainsi également les personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire.

pres. Certaines caractéristiques du modèle d'accueil, telles que la courte durée de la phase de transition, augmentent également le taux de réussite de certaines initiatives, tout en réduisant celui d'autres.

Nous commençons par esquisser brièvement le contexte de la récente montée du bénévolat et quelques-uns des motifs évoqués par les ILA pour collaborer ou non avec des bénévoles. Ensuite, les quatre formes différentes de collaboration seront abordées. Pour terminer, nous approfondirons leurs exigences spécifiques sur le plan du recrutement, du soutien et des accords mutuels.

## LA SOCIÉTÉ SOLIDAIRE

De plus en plus de voix s'élèvent pour permettre aux réfugiés d'être assistés par des bénévoles. Ceci cadre dans un plaidoyer plus général en faveur du bénévolat. Chez nous comme à l'étranger, un débat social a lieu depuis quelques années quant à l'avenir de l'état-providence. Sous la dénomination 'participatiemaatschappij' (société participative) aux Pays-Bas ou 'Big Society' (grande société) au Royaume-Uni, un appel est lancé en vue d'une 'désinstitutionalisation' de l'assistance. En effet, chaque citoyen devrait assumer ses responsabilités de 'citoyen actif' afin de contribuer à une société solidaire.

Les citoyens devraient s'engager sur une base volontaire, car il ne serait financièrement plus possible d'assurer l'ensemble de l'assistance par des professionnels rémunérés. Par ailleurs, les demandes d'aide seraient devenues tellement spécialisées et diversifiées, qu'il

faudrait souvent avoir recours à l'expertise et au temps d'acteurs qui ne sont pas des intervenants professionnels.

Bien que les bénévoles puissent certainement combler des lacunes dans le système de providence, leur contribution est cependant toute aussi précieuse d'un point de vue intrinsèque. Elle renforce la société dans son ensemble, veille à une cohésion sociale et comble le fossé entre les citoyens et les réfugiés. Ainsi, le bénévolat remplit un rôle de sensibilisation, en apprenant aux citoyens à gérer la différence. En même temps, il offre aussi une plus-value aux bénévoles concernés. S'engager pour autrui permet de donner un sens et un contenu à la vie, de s'épanouir en tant que personne.

Il est dès lors essentiel de ne pas considérer le bénévolat comme un remplacement et une alternative, mais bien comme un complément à l'accompagnement professionnel. Alors que l'accompagnement par des assistants sociaux est un droit pour les réfugiés, le soutien par des bénévoles est en effet toujours facultatif et non contraignant. Le but doit être de créer un tandem, où professionnels et bénévoles travaillent de manière complémentaire, dans le respect de l'individualité et de la plus-value de chacun.

Cette brochure met l'accent sur la manière dont les ILA peuvent attirer et accompagner des bénévoles. Nous n'aborderons donc pas le grand nombre d'initiatives isolées, souvent nées de l'engagement particulier d'un ou de quelques citoyens. Il s'agit dans ce cas d'associations (de fait), qui s'engagent pour les réfugiés sans l'aide de professionnels. Ici, nous analysons à la manière dont les ILA peuvent avoir directement recours à des bénévoles en leur qualité d'organisation professionnelle. Ci-dessous, nous commençons par énumérer les raisons invoquées par les

ILA pour avoir recours ou non à une aide supplémentaire.

### POURQUOI ENGAGER DES BÉNÉVOLES ?

De manière générale, les intervenants professionnels qui travaillent avec des réfugiés se retrouvent dans une situation difficile. Le soutien à la nouvelle migration diminue systématiquement et la législation sur l'immigration et les conditions d'asile sont de plus en plus strictes et contraignantes<sup>1</sup>. Les difficultés spécifiques auxquelles les ILA sont confrontées sont en lien étroit avec la nouvelle réglementation de transition d'août 2016 qui a modifié leur rôle en profondeur.

Tout d'abord, les ILA sont confrontées à un problème pratique de capacité. Les initiatives locales d'accueil ne disposent que d'un délai de deux mois, avec éventuellement une prolongation de deux fois un mois, pour accompagner les réfugiés. Cette période est souvent insuffisante pour mettre leur administration en ordre, trouver un premier logement et développer une perspective d'avenir avec les réfugiés. En raison d'une *charge de travail trop élevée*, les assistants sociaux parviennent rarement à offrir un accompagnement suffisamment actif lors de la recherche d'un logement. L'accompagnement est limité, surtout lorsque le logement se situe en dehors de la commune ou si la visite a lieu après les heures de bureau. En effet, les ILA sont tenues à une base de départ et à des horaires fixes, de sorte qu'elles soient moins mobiles et flexibles. Les bénévoles peuvent généralement être engagés pendant les weekends et après les heures de bureau et sur une échelle géographique plus vaste. Ils constituent ainsi une importante plus-value pour répondre aux besoins pratiques des réfugiés pendant la transition.

Par ailleurs, en raison de la réglementation de la transition, les ILA peuvent organiser *moins d'activités*. Les formations pratiques de mise en autonomie, telles que des cours de langue, des séances d'information quant au fonctionnement des institutions publiques (administration communale et mutuelle) ou à la gestion quotidienne du ménage (explications à propos des différents supermarchés et de l'entretien du logement) ne sont que rarement organisées. Cependant, celles-ci sont d'une importance essentielle pour renforcer l'indépendance des réfugiés. Pour les assistants sociaux, l'accent est généralement mis sur un accompagnement individuel au lieu des formes d'accueil collectif. Cependant, des bénévoles qui ont un sens pour le travail de groupe et disposent d'une connaissance suffisante en la matière, prendre le relais des assistants sociaux en se chargeant de ces tâches.

Deuxièmement, la réglementation de la transition conduit à une relation distante entre les assistants sociaux et les résidents en ILA. Alors que les réfugiés sont à la recherche de personnes de confiance, les assistants sociaux peuvent à *peine développer des contacts personnels* en raison de la grande rotation des résidents. L'ensemble de tâches des assistants sociaux est fortement restreint et se compose en grande partie de tâches administratives. Les contacts avec les résidents sont limités et peu d'activités de rencontre divertissantes sont par exemple organisées. Les bénévoles peuvent aussi considérablement augmenter la fréquence des contacts et diversifier les lieux de rencontre, en vue de parvenir à une meilleure entente. Les endroits semi-publics, tels que cafés et bibliothèques, ou les visites à domicile, créent un tout autre contexte, où certains thèmes sont abordés plus facilement que dans un bureau.

Les initiatives locales d'accueil éprouvent en outre des problèmes de communication avec les réfugiés. Bien que les collaborateurs des ILA disposent en général d'une connaissance linguistique supérieure à la moyenne, les barrières linguistiques sont néanmoins fréquentes avec des *malentendus* pour conséquence. Les services d'interprétation et de traduction ne sont pas suffisamment disponibles mais sont également coûteux et fastidieux. Les bénévoles, plus particulièrement ceux issus de la migration, peuvent intervenir en qualité d'interprètes et de médiateurs interculturels. En outre, il peut s'avérer utile d'avoir recours à des bénévoles qui disposent des mêmes centres d'intérêt ou qui sont du même sexe, de sorte que les réfugiés se sentent plus à l'aise et s'ouvrent davantage.

## HÉSITATIONS

Cependant, toutes les ILA ne sont pas aussi enthousiastes à l'idée de travailler avec des bénévoles. Un des principaux inconvénients est le manque de contrôle du travail effectué par les bénévoles. Ainsi, par exemple, le contrôle de la qualité est difficile. Précisément parce qu'ils ne sont pas professionnels, nous ne pouvons pas avoir les mêmes attentes. Les bénévoles ont rarement suivi une formation spécifique en vue de travailler avec le groupe cible. Dès lors, ils ne sont pas préparés aux tensions et aux obstacles éventuels pouvant surgir pendant l'accompagnement. Ils ne veulent pas non plus travailler avec n'importe qui. En outre, leur engagement peut s'arrêter à tout moment. Les bénévoles peuvent également avoir des motivations très diverses pour se lancer dans le bénévolat, lesquelles ne correspondent pas toujours à la vision de l'ILA. Certains font du bénévolat par conviction et idéologie, alors que d'autres y voient une manière d'étendre leur réseau social ou d'étoffer leur curriculum vitae. Pour les col-

laborateurs ILA qui mettent des résidents en contact avec des bénévoles, le manque de contrôle est un souci, car en fin de compte la responsabilité finale leur incombe.

En outre, les assistants sociaux s'inquiètent souvent du secret professionnel. En leur qualité d'intervenants professionnels, ils disposent d'informations sensibles à propos des résidents. Ils ont accès au dossier médical d'une personne, à sa situation familiale... En principe, ils ne partagent pas ces informations, même si les bénévoles les demandent. L'accès asymétrique à la connaissance peut cependant conduire à des conflits avec les bénévoles. En outre, certains cas ont été rapportés où les bénévoles compliquent la situation des résidents, en se basant sur des connaissances erronées. En outre, les bénévoles se présentent parfois comme les défenseurs des résidents sans y être invités, dans le cadre du statut du séjour dans l'ILA, par exemple, de sorte que les relations entre le résident et l'assistant social soient plus difficiles.

Cependant, ces difficultés ne devraient pas être des obstacles insurmontables. Les bénévoles peuvent bel et bien constituer une plus-value en complément à l'offre des professionnels. Les chances de réussite sont plus élevées si les attentes sont clairement expliquées dès le départ aux bénévoles. Ci-dessous nous nous attardons sur les quatre rôles différents que les citoyens peuvent jouer. Les bénévoles peuvent intervenir en qualité de partenaire, de mentor, d'animateur ou de moniteur. Chacun de ces rôles suppose des besoins différents sur le plan du recrutement et du soutien.



© Laurent Poma

## QUATRE RÔLES

Le bénévolat avec les réfugiés peut adopter des formes très variées, allant de l'entretien occasionnel ou l'excursion sporadique à l'accompagnement régulier ou aux réunions fixes. Deux questions centrales nous permettent d'apporter une certaine structure à cette variété.

- Tout d'abord, quel est l'objectif principal du bénévolat ? Soit la collaboration vise surtout le bien-être affectif des réfugiés et la création d'un réseau social, soit les besoins pratiques (tels que la recherche d'un emploi ou d'un logement) sont au cœur du bénévolat<sup>II</sup>.

- Deuxièmement, comment l'interaction sociale se fait-elle ? Soit il est question d'une relation individuelle, soit l'interaction se déroule en groupe, entre plusieurs bénévoles et réfugiés<sup>III</sup>.

Le schéma correspondant reflète les quatre combinaisons possibles entre

1. l'objectif :
  - affectif
  - pratique
2. la forme
  - individuelle
  - collective

Toutefois, des formes mixtes sont possibles dans la pratique. Nous présentons les quatre rôles sur deux axes, lesquels doivent être interprétés comme une *creatio continua*<sup>IV</sup>. Chaque option est abordée ci-dessous séparément. Dans la dernière partie, nous approfondirons les difficultés spécifiques associées à chacun des rôles. Avec cette brochure, une ILA peut déterminer elle-même où se situent les besoins et voir quelle plus-value les bénévoles peuvent apporter.

Chaque rôle est illustré à l'aide d'exemples concrets de la manière dont le bénévolat peut s'exprimer dans la pratique. Certains de ces exemples sont basés sur des pratiques existantes au sein des ILA. Il était particulièrement difficile de trouver des exemples collectifs, étant donné que ceux-ci sont surtout mis sur pied par des organisations non-gouvernementales. Tout ceci est lié à la capacité d'organisation requise par les activités collectives. Les ILA varient en taille, la majorité dispose entre 10 et 25 places et ne compte qu'un à deux collaborateurs. Insuffisant de manière générale en termes de capacité pour mettre sur pied des formes collectives de bénévolat de manière qualitative.

## LE PARTENAIRE

Une première forme de bénévolat est d'agir en tant que partenaire du réfugié<sup>Y</sup>. Parfois, les termes anglais 'buddy' ou 'befriending'<sup>VI</sup> sont également utilisés à cet égard, ou la relation est décrite comme un 'parrainage/marrainage'. Il s'agit d'une relation d'une personne à une autre. La principale préoccupation consiste à améliorer la situation affective dans laquelle une personne se trouve et à restaurer son réseau social. Fuir a un impact négatif sur les relations d'une personne. Des liens sont rompus, le contact physique devient plus difficile et l'isolement menace. En même temps, beaucoup de réfugiés ont précisément besoin de quelqu'un à qui parler, de partager les expériences de vie difficiles qu'ils traversent. Un partenaire joue le rôle d'une personne de confiance et peut offrir un peu de réconfort.

La différence entre un partenaire et un ami est le caractère arrangé et artificiel de la relation. Alors que les amitiés se lient spontanément, la relation de partenariat est mise en scène. Dès lors, la distance est en principe

aussi plus grande, surtout en termes de durée de la relation. Dans le cas du partenariat, l'engagement est en général limité dans le temps. Lorsque toutes les pièces du puzzle de la vie du réfugié sont peu à peu assemblées, la relation ne doit pas nécessairement se poursuivre. Par ailleurs, l'asymétrie est plus grande, car le partenaire est assez solide dans la vie pour offrir un peu de soutien supplémentaire à une personne éprouvant des difficultés.

La courte durée de l'accueil et la grande rotation au sein d'une ILA font qu'il est souvent difficile pour les assistants sociaux d'établir une relation personnelle avec les résidents. Il n'est pas question d'une interaction unique, étant donné que les intervenants professionnels ont en général plusieurs clients. Néanmoins, c'est précisément pendant la transition que les résidents ont énormément besoin de contact. Leur déménagement d'un centre collectif vers une structure d'accueil individuel rompt les liens sociaux à un moment particulièrement stressant. C'est pourquoi les partenaires peuvent aider les intervenants professionnels en assumant le rôle d'une personne de confiance personnelle.

En règle générale, les partenaires sont associés aux réfugiés sur la base de centres d'intérêt similaires, d'une similitude dans la composition familiale. La portée des activités que le réfugié et le bénévole font ensemble, peut être très variée, allant d'un café partagé ensemble, à la pratique d'un sport ou une visite de musée. Bien que la détente soit un moteur important, les participants acquièrent souvent aussi d'autres compétences, telles qu'une meilleure maîtrise de la langue. Il n'y a pas nécessairement d'intervalles réguliers auxquels les duos se voient. Initialement, la fréquence est souvent supérieure lorsqu'ils apprennent à se connaître, mais ensuite l'interaction s'essouffle dans la plupart des cas.

Les partenaires sont les personnes de liaison idéales, permettant d'éviter qu'une personne tombe dans la solitude et souffre d'isolement social. À terme, il vaut mieux que la famille et les vrais amis prennent la place du partenaire.

## LE MENTOR

Une deuxième forme de bénévolat est le mentorat. Tout comme le partenariat, il s'agit d'une relation individuelle. L'objectif sous-jacent est cependant différent. Les mentors aident les réfugiés dans le cadre de besoins très concrets, comme postuler, apprendre la langue ou rechercher un logement. Les réfugiés

Une ILA avait lancé par le biais de la lettre d'informations du CPAS, un appel en vue de recruter des 'buddies' pour aider les réfugiés à se familiariser avec la commune. L'appel a connu du succès et quelque huit candidats se sont présentés. Le profil des candidats était assez homogène, à savoir exclusivement des femmes âgées de quarante à soixante ans. Cependant, la majorité des résidents était des hommes, âgés de vingt à trente ans. Toutefois, le personnel a décidé d'associer résidents et bénévoles et de faire les présentations mutuelles. Les bénévoles avaient pour tâche de présenter la commune aux réfugiés. Ainsi, ils pouvaient les accompagner à la bibliothèque et dans les magasins bon marché, ou leur montrer où ils pouvaient prendre quels bus. Auparavant, les collaborateurs de l'ILA faisaient cela eux-mêmes, mais depuis la rotation accrue des résidents, ils n'y arrivent plus. Les bénévoles recevaient aussi un formulaire dressant la liste des attentes en termes de respect de la vie privée et de la spécificité d'autres cultures et convictions.

Après la première rencontre en présence de l'assistant social, les duos ont démarré. Parfois tout se passait bien, avec des contacts réguliers. Les réfugiés se sentaient valorisés et pendant les contacts, ils se sentaient à nouveau des personnes normales.

Certains duos ne cliquaient pas en raison de la différence d'âge et de genre. Il y avait aussi des duos où le bénévole voulait faire plus et débarquait régulièrement à l'improviste chez le réfugié. Sans avoir donné d'autorisation explicite, des collectes de fonds étaient par exemple organisées pour le mobilier et la garantie locative. Lorsque les assistants sociaux en ont eu vent, ils ont demandé qu'une réunion soit organisée pour expliquer qu'ils allaient un peu trop loin. Il a fallu faire preuve d'une bonne dose de force de persuasion, mais le message est finalement passé. Les bénévoles concernés ont quitté l'initiative et un nouvel appel a été lancé.

### Quelques exemples d'activités pour les partenaires :

- Entretiens informels dans la langue régionale
- Cuisiner, boire et manger ensemble chez les personnes à domicile ou dans des lieux publics
- Accueil dans la commune (mobilité, loisirs, administration, sport, bibliothèque, école)
- Aide à la traduction de courrier (factures de téléphone, publicité, abonnement sportif, amendes)

éprouvent souvent des difficultés à mettre leur vie en Belgique sur les rails. Ainsi, ils ne connaissent pas assez le marché locatif, parlent une autre langue ou doivent obtenir une équivalence de leur diplôme en Belgique. Un mentor est quelqu'un ayant l'expérience et les connaissances nécessaires pour les assister à cet égard.

En principe, l'assistance pratique fait aussi partie de l'ensemble de tâches des assistants sociaux. Une fois encore, ils ne peuvent que rarement libérer du temps à consacrer à chaque résident pendant son séjour dans l'ILA. Vu qu'ils doivent répartir leur attention, les réfugiés n'ont pas toujours un suivi suffisam-

ment intensif. Le personnel n'a pas toujours la flexibilité pour se déplacer, surtout en dehors des heures de bureau. La flexibilité des bénévoles et l'éventuelle expertise supplémentaire qu'ils peuvent apporter, constituent une plus-value complémentaire à l'offre professionnelle.

L'association entre bénévoles et réfugiés s'effectue normalement en fonction des besoins spécifiques. Quiconque est à la recherche d'un logement, sera par exemple associé à un bénévole ayant une bonne connaissance du marché locatif. Le duo peut ensuite faire différentes activités ensemble, comme parcourir les petites annonces, visiter les

Suite à l'afflux massif et à la médiatisation des réfugiés dans le courant 2015, une plateforme de bénévoles a été créée dans la commune. Des citoyens ont fait preuve de solidarité et voulaient se rendre utiles en proposant d'aider l'ILA. Au début, les collaborateurs ne savaient pas trop comment travailler ensemble et ils ont décliné l'offre. Lorsque les reconnaissances se succédaient toujours plus rapidement et que les logements devenaient difficiles à trouver, un rapprochement s'est fait autour de la recherche de logements. L'assistante sociale principale a refusé de signer une convention, car elle estimait que les professionnels assumaient encore toujours la responsabilité finale. Néanmoins, l'aide à la recherche de logements s'est avérée très utile. En effet, quelques citoyens dans la plateforme avaient un grand réseau local, ce qui facilitait la recherche de logements. Au début, il a fallu surmonter quelques maladresses. Ainsi, les assistants sociaux et les bénévoles recherchaient régulièrement les mêmes logements ou réglaient le même

problème administratif. Un formulaire a donc été établi par famille, où chaque accompagnateur notait de quoi il s'occupait. En outre, savoir qui suivait qui n'était pas toujours clair et un bénévole était donc aussi associé à un assistant social. Ils formaient un duo fixe, alors que les réfugiés pouvaient varier. La collaboration a été couronnée de succès. Grâce à l'aide de la population locale, un réfugié sur trois trouvait un logement dans la commune après la transition.

#### **Quelques exemples d'activités pour les mentors :**

- Formation portant sur le curriculum vitae et assistance à l'homologation de diplômes
- Recherches/visites individuelles de logements en location (convaincre les propriétaires, transport, négociations)
- Aide individuelle aux devoirs
- Mise en ordre de l'administration (compte bancaire, abonnements, mutuelle)



© Laurent Poma

logements, aider à l'aménagement. Il n'y a pas d'intervalles réguliers pour l'interaction et en principe, le mentorat prend fin lorsque l'objectif pratique est atteint. Cependant, la relation peut aussi être interrompue avant, si le courant ne passe pas bien ou lorsque l'objectif final n'est pas atteint.

#### **LE MONITEUR**

Le bénévolat ne doit pas toujours se dérouler dans le cadre de la relation d'une personne à une autre. En effet, il est également possible d'opter pour réunir les bénévoles et les réfugiés en groupe. Si l'objectif des réunions est de nature pratique, les bénévoles assument le rôle de moniteur. Citons en guise de bon exemple, les tables de conversation. L'objectif pratique de l'apprentissage d'une langue étrangère est abordé en groupe. Les bénévoles sont dès lors responsables, en leur

qualité de moniteur, de l'organisation de conversations et du contrôle de la dynamique de groupe. D'autres besoins pratiques, tels que la recherche d'un logement ou l'information des réfugiés à propos du fonctionnement du marché locatif, peuvent également être abordés à l'aide de cette méthode.

Par le biais du travail en groupe, il est possible de toucher un public plus large. Ce qui s'avère souvent nécessaire, car les bénévoles sont rares et il est impossible d'attribuer à chacun un mentor individuel. Du reste, le travail en groupe présente aussi des avantages intrinsèques. Ainsi, les réfugiés voient qu'ils ne sont pas les seuls confrontés à certains défis ou rencontrent d'autres compagnons lors des séances de groupe. La participation aux séances de groupe est aussi moins personnelle que le mentorat et les bénévoles peuvent aussi se soutenir mutuellement. Les bénévoles peuvent demander conseil aux autres et n'ont

pas l'impression de faire face seuls à la situation. Cependant, travailler en groupe n'est pas donné à tout le monde et certaines personnes craignent de s'exprimer en public.

Les moniteurs sont souvent recrutés pour leur expertise spécifique dans certains domaines, tels que le logement ou l'emploi. Les activités spécifiques peuvent être variées, allant d'une

séance d'informations commune à des tables de conversation en groupe. Les séances sont généralement organisées à intervalles réguliers et les participants du groupe peuvent varier d'une séance à l'autre. Il existe par conséquent un plus grand échange dans les contacts entre les bénévoles et les réfugiés. Lorsque les besoins pratiques sont résolus, la participation prend fin en général.

Écumer les sites web immobiliers et appeler les propriétaires est une activité très chronophage et frustrante. Étant donné qu'il s'agit également d'une activité solitaire, l'ILA souhaitait trouver une manière de travailler en groupe. En collaboration avec une plateforme de bénévoles, actifs dans le secteur de la coopération au développement, une réunion hebdomadaire était organisée autour du logement, baptisée le club logement. L'objectif était de faire les recherches en groupe, tout en bavardant. Les bénévoles fonctionnent de manière autonome, sans coordination par les assistants sociaux, car ils n'ont pas de temps à y consacrer. Cependant, ils envoient régulièrement leurs résidents aux réunions et suivent les progrès de près.

Pour les bénévoles, il n'est pas toujours facile de voir défiler constamment de nouveaux réfugiés. Souvent, ils ne voient que les personnes chez qui la recherche se déroule difficilement. Souvent, lorsque quelqu'un trouve un logement, les contacts se diluent rapidement. En outre, ils ne disposent que de peu de moyens financiers propres pour convaincre les propriétaires. Pour les garanties locatives, ils dépendent par exemple des CPAS. Il a donc été décidé à terme de louer des logements au nom de la plateforme et ensuite de les sous-louer.

Après quelque temps, le club logement acquiert une certaine notoriété dans les environs et les propriétaires commencent à prendre contact spontanément. La machine est en marche et les recherches se déroulent de mieux en mieux. Les réfugiés ayant trouvé un logement par le biais du club logement, s'engagent à leur tour comme expert d'expérience. Le club logement reçoit de plus en plus de demandes émanant de la région et doit parfois refuser des personnes ou les mettre sur une liste d'attente, car ils n'arrivent pas à tout faire en tant que bénévoles. Au fur et à mesure que le club grandit, le besoin d'un coordinateur rémunéré se fait également sentir.

#### **Quelques exemples d'activités pour les moniteurs :**

- Organisation des classes de devoir
- Recherche collective de logements dans un local informatisé et explication des sites web immobiliers
- Explications relatives aux économies d'énergie et au recyclage à l'aide d'exemples pratiques
- Orientation sociale en Belgique à l'aide des journaux

## **L'ANIMATEUR**

La quatrième forme de bénévolat a un objectif affectif et relationnel, à l'instar du partenariat, mais fait appel à une méthodologie collective. Les bénévoles sont engagés en tant qu'animateurs pour organiser des activités de détente avec les réfugiés, en groupe, telles que des excursions, des repas et des fêtes.

Les assistants sociaux d'une ILA n'ont généralement pas le temps d'organiser de telles initiatives. Bien que pendant la phase de transition, les réfugiés doivent en premier lieu s'occuper des besoins immédiats (tels que trouver un logement), ce type d'initiatives constitue une variante agréable et relaxan-

te. Elles sont non seulement importantes pour réduire le stress, mais offrent également l'opportunité de rencontrer d'autres compagnons et ainsi de créer peu à peu un réseau social. Généralement la fréquence de ce type d'activités de bénévolat est assez faible. À l'occasion d'événements spéciaux, tels que des jours de fête, les animateurs bénévoles sont engagés pour préparer une activité de groupe. Certaines initiatives, telles que faire du sport ou jardiner ensemble, ont une plus longue durée de vie. Les animateurs sont généralement sélectionnés sur la base de leur caractère sociable et la participation des réfugiés peut fortement varier selon les activités.

Pour le logement temporaire de réfugiés, le CPAS a décidé d'acquérir une ancienne pension. Chaque résident aurait sa propre chambre, mais avec des espaces de détente et une cuisine en commun. Pendant la rénovation, les assistants sociaux se sont informés dans la commune pour voir si des bénévoles étaient disposés à donner un petit coup de main. Quelques bénévoles étaient prêts à entretenir le jardin avec les résidents sous forme d'activité de détente. Initialement tout se passait bien, jusqu'à ce que les premiers résidents partent et soient remplacés par de nouveaux réfugiés. La dynamique de groupe était ainsi rompue et le projet a pris fin. À Noël, les assistants sociaux ont organisé un dîner pour les bénévoles et les résidents, ce qui a permis de redonner un élan positif à la collaboration. À une autre occasion, une bénévole était disposée à mettre sa petite maison de vacances gratuitement à disposition, car elle était désolée que les réfugiés ne pouvaient pas se détendre un peu. Cependant,

elle s'est tournée vers les assistants sociaux pour régler le transport et d'autres questions pratiques. Ils n'ont pas réussi à inclure cela dans leur ensemble de tâches et l'initiative n'a jamais vu le jour. Pour la bénévole, il était frustrant de voir son enthousiasme et sa volonté bloqués par des problèmes pratiques. Un des assistants sociaux a essayé d'expliquer qu'il n'y avait pas de temps pour ça dans le modèle d'accueil de transition actuel.

#### **Quelques exemples d'activités pour les animateurs :**

- Créer des groupes de parents pour présenter les mamans et les papas
- Organiser des activités sportives et récréatives dans la commune
- Initier des fêtes de quartier avec les résidents et les voisins de l'ILA
- Fêter ensemble les fêtes religieuses ou nationales



## LE VOLONTARIAT DANS LA PRATIQUE

Le choix d'avoir recours à des bénévoles lors de l'accompagnement de réfugiés implique bon nombre de préparatifs et de responsabilités. Nous distinguons ci-dessous trois tâches principales, à savoir le recrutement, la conclusion d'accords et l'assistance<sup>vii</sup>. Nous abordons les choix qu'une ILA devra faire en fonction du type de bénévoles qu'elle souhaite engager.

### LE RECRUTEMENT

Bien que les bénévoles se présentent parfois spontanément (et sans y être invités) auprès

d'une ILA, le recrutement constitue dans la plupart des cas un véritable défi. Les initiatives locales d'accueil doivent tenir compte de trois éléments importants sur le plan du recrutement.

#### Communication et promotion

Les ILA font partie des acteurs les moins visibles dans le modèle d'accueil. En comparaison avec les centres d'accueil collectif, ils n'hébergent qu'un nombre très limité de réfugiés. En outre, le logement est rarement concentré en un seul endroit dans la commune, de sorte que la population ignore souvent l'existence même d'une ILA. Dans les petites communes, la base de bénévoles peut être très restreinte, de sorte qu'il soit utile pour les ILA de regrouper leurs bénévoles au-delà des limites de la commune. Par conséquent, il convient d'investir davantage dans la com-

munication afin de recruter des bénévoles potentiels. Ceci peut par exemple se faire par le biais des canaux d'information du CPAS ou lors d'une journée porte ouverte.

#### Sélection

En fonction du type de bénévolat qu'une ILA envisage, les exigences imposées aux bénévoles varient. Il est généralement demandé aux mentors et aux moniteurs qu'ils disposent de connaissances et d'expériences spécifiques pour pouvoir aider dans le cadre de problèmes pratiques (tels que la recherche d'un logement, d'un emploi ou d'une formation linguistique). Dans le cas des partenaires et des animateurs, il est important de prêter attention aux motivations et aux caractéristiques générales de la personnalité. Il est conseillé d'avoir un premier entretien de contact informel, au cours duquel les attentes, les aptitudes et les disponibilités d'un bénévole potentiel peuvent être sondées. Par le biais d'une sélection, les assistants sociaux peuvent tenter d'intégrer une forme de contrôle de la qualité. Dans le cas particulier où des experts d'expérience sont engagés, il convient de

prêter suffisamment d'attention aux différences individuelles entre les réfugiés. Ce n'est pas parce que les réfugiés sont originaires d'un même pays, qu'ils parlent aussi la même langue, partagent la même religion, la même culture ou ont la même conviction politique. L'adéquation parfaite n'est que rarement possible, mais il convient de prêter suffisamment attention aux différences mutuelles pendant la suite de l'accompagnement.

#### Adéquation

Dans le cas de formes individuelles de bénévolat, les réfugiés sont directement associés à des citoyens. Il est important que les présentations soient faites entre les deux lors d'une rencontre sans engagement et qu'ensuite l'approbation explicite soit donnée pour travailler ensemble. Dans le cas des formes collectives de bénévolat, ce défi se pose moins, bien que les participants doivent toujours avoir la possibilité de se retirer.

#### Quelques recommandations pour un recrutement couronné de succès :

- Publiez une [description de fonction claire du rôle du bénévole](#), afin que les citoyens sachent à quoi s'attendre. Pour les bénévoles, il est frustrant d'être refusé, pour les assistants sociaux, cela demande beaucoup de temps de passer en revue les propositions de citoyens dont le profil ne correspond pas aux attentes.
- [Soyez attentifs aux seuils éventuels](#) qui empêchent les citoyens de s'inscrire. Publiez les annonces dans plusieurs langues et par le biais de plusieurs médias.

- Soulignez les [avantages du bénévolat](#) pour les citoyens, tels que l'épanouissement personnel.
- Lors d'un entretien de sélection, [sondez les compétences](#), telles que le travail autonome, la communication assertive, la gestion de la résistance et la discrétion.

## LA CONCLUSION D'ACCORDS

Après avoir trouvé les bénévoles adéquats, il est essentiel de conclure des accords concrets afin d'éviter les conflits futurs. Ces accords sont conclus dans le cadre d'une relation triangulaire entre le bénévole, le réfugié et l'assistant social.

### Accords formels

La loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, règle et régleme les dispositions auxquelles le bénévolat doit répondre. Parmi celles-ci, citons tout d'abord la question de la compensation financière. Le point de départ est que le bénévolat est gratuit, mais une certaine compensation limitée peut être proposée, en ce compris le remboursement des frais encourus. Ceci doit être clarifié à l'avance avec le bénévole. Quiconque est allocataire social a l'obligation de signaler sa volonté de faire du bénévolat. Depuis 2014, les demandeurs d'asile et les réfugiés qui bénéficient de l'aide matérielle peuvent également faire du bénévolat. Deuxièmement, il est conseillé à l'ILA de contracter une assurance pour les activités de ses bénévoles. Sur le plan civil et pénal, une ILA ne se porte cependant pas garante.

### Principes généraux

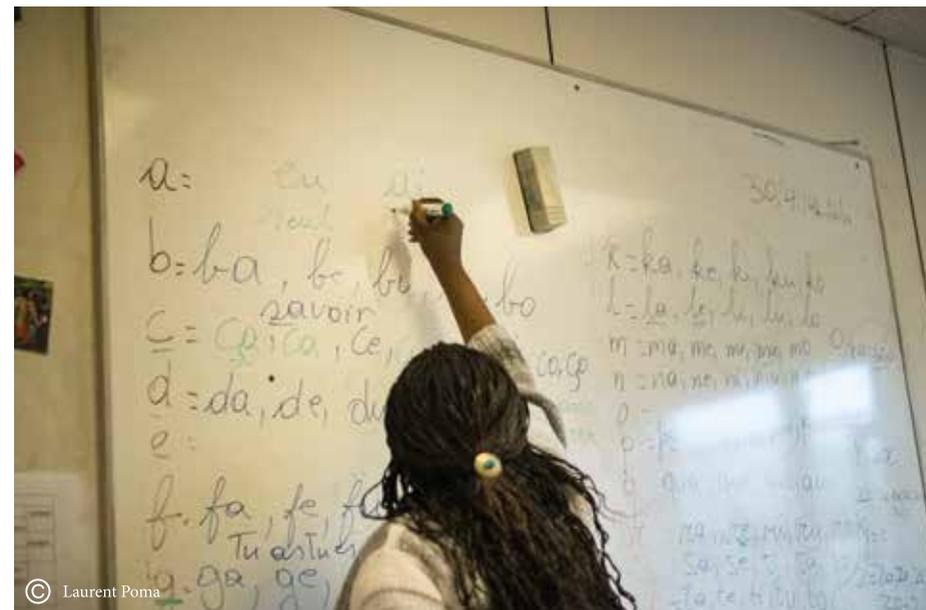
Il est conseillé de remettre une brochure d'informations succinctes aux bénévoles, reprenant les principaux points de départ du travail avec des réfugiés. Des sujets, tels que le respect de la vie privée de chacun, tenant compte de la diversité culturelle, l'accent sur l'engagement libre et réciproque et la reconnaissance de la différence entre le rôle de l'assistant social et du bénévole y sont abordés.

### Accords pratiques

Afin de permettre le bon déroulement du fonctionnement au quotidien, il est important de conclure des accords concrets, à savoir comment et quand les parties intéressées peuvent se retrouver au mieux et à quelle fréquence. Ceux-ci comportent aussi une énumération de ce que les bénévoles doivent faire en cas de questions et ce qu'ils peuvent attendre ou non de l'assistant social. Il peut s'agir du rôle du personnel de l'ILA en tant que médiateur ou planificateur des agendas des bénévoles et des réfugiés.

### Charte ou contrat ?

Certaines initiatives locales d'accueil formalisent les accords dans un contrat de bénévolat, signé par le bénévole et un représentant de l'ILA. La signature d'un tel document n'est cependant pas obligatoire et peut paraître inutilement formelle. Toutefois, l'ILA est obligée de donner des informations, entre autres, à propos des assurances et indemnités. La communication peut être orale, mais il est préférable de rédiger une charte. Il est important que les réfugiés soient aussi impliqués dans la relation triangulaire et marquent explicitement leur accord pour participer au projet de bénévolat. À cet effet, nous pouvons également rédiger une brochure d'informations à leur attention, expliquant ce qu'ils peuvent attendre ou non de la part du bénévole.



© Laurent Poma

Mieux vaut aussi conclure des accords à propos des moments où les bénévoles peuvent éventuellement joindre l'assistant social (par exemple pas pendant le weekend) afin d'éviter tout malentendu en termes d'attentes.

### LE SOUTIEN

Le bénévolat requiert aussi un suivi et une assistance sur une base permanente, de sorte que les bénévoles se sentent appréciés et que la qualité de l'accompagnement puisse être contrôlée. Il convient de tenir compte de trois points d'attention.

#### L'environnement

Les assistants sociaux doivent soutenir les bénévoles dans le cas de problèmes liés au travail avec les réfugiés<sup>viii</sup>. Ainsi, il faut les préparer à être éventuellement confrontés à des propos racistes et humiliants de la part

de l'environnement au sens large. En effet, tout le monde dans la société n'est pas aussi positif quant à la présence des réfugiés. En outre, il faut aussi les préparer à l'éventualité d'un désintérêt ou d'une incompréhension. Pour certains réfugiés, les activités sociales sont par exemple inopportunes, ou ils considèrent évident qu'ils reçoivent de l'aide, étant donné qu'ils sont des victimes de guerre et de violence. Ce que les bénévoles proposent ne correspond pas non plus toujours aux attentes des réfugiés. Contrairement à ce que certains pensent, chaque réfugié n'est pas exemple pas intéressé par un échange culinaire.

#### Médiation

Les tensions entre citoyens et réfugiés risquent surtout d'apparaître dans les formes individuelles de bénévolat. Dans le cas, par exemple, d'opinions personnelles divergentes, de malentendus culturels ou d'attentes irréalistes. Une certaine incompréhension quant à la

nature gratuite de l'effort ou aux limites de l'engagement peut par exemple exister chez les réfugiés. Il est important qu'un assistant social veille en seconde ligne sur l'interaction mutuelle et intervienne le cas échéant. Dans le cadre de séances de groupe, il est important qu'un assistant social soit toujours présent pour assumer la responsabilité de la réunion.

### Formation

Il est impossible d'attendre la même qualité des bénévoles que des assistants sociaux. Néanmoins, une ILA a pour tâche d'assister suffisamment ses bénévoles en termes de contenu. Lors de moments de feedback, il est possible d'aborder la manière d'offrir l'accompagnement, par exemple. Certains bénévoles ont tendance à résoudre les problèmes au nom des réfugiés, mais ils ne les aident dès lors pas à devenir plus autonomes. En outre, il est important d'informer les bénévoles de manière régulière quant aux thèmes juridiques complexes, tels que le droit aux allocations, les allocations de logement et l'exigence d'intégration. Pour les ILA, il peut être intéressant de garder le contact avec d'anciens résidents, de sorte qu'ils puissent engager leur expertise et leur expérience. Pour certains bénévoles, leur engagement est aussi un premier pas vers un nouvel emploi. Par le biais de statuts d'emploi particuliers, tels que 'l'article 60', un CPAS peut permettre à des bénévoles de s'épanouir. L'assistant social ne peut pas prendre cet élément à la légère, car il doit faire l'objet de beaucoup de soutien et d'un soutien de carrière conscient. L'ensemble de tâches est ainsi largement complété par des tâches de coordination.

### Quelques recommandations en vue d'une assistance couronnée de succès :

- Il est important que les bénévoles disposent d'un forum pour s'exprimer à intervalles réguliers quant au déroulement de leur engagement. Ceci peut se faire sous forme d'intervision, mais aussi par le biais d'un coaching individuel. À leur tour, les réfugiés doivent aussi avoir la possibilité de s'exprimer. Afin de garantir l'anonymat, il est conseillé de séparer les deux forums.
- Pour les bénévoles, il est important de sentir que leur travail est apprécié et qu'il a un impact positif. C'est pourquoi, donner un feedback quant au progrès dans un dossier est essentiel.
- L'ambiance dans le groupe est cruciale, même dans le cas d'un accompagnement individuel. Réunissez de temps en temps les bénévoles afin de renforcer les liens entre eux. Donnez aux bénévoles le sentiment qu'ils sont les ambassadeurs de l'organisation. Bien que bénévole et assistant social occupent des rôles différents, il convient d'aspirer autant que possible à une relation horizontale, sans hiérarchie.
- Les réfugiés ne restent que brièvement dans une ILA et quittent souvent la commune. Créez un espace pour dire au revoir et accompagnez les bénévoles lorsqu'ils changent de réfugiés. Soulignez que chaque réfugié est différent et que toute comparaison doit être évitée.

### CONCLUSION

Les bénévoles peuvent indiscutablement constituer une grande plus-value pour les initiatives locales d'accueil, pour autant que les mesures de précaution et l'accompagnement nécessaires soient présents. Il n'est pas possible d'engager des bénévoles sans réfléchir, car l'assistant social assume la responsabilité finale du recrutement des personnes externes. Quel que soit le type de bénévolat, il y a beaucoup de choses à régler, surtout sur le plan du recrutement, de la conclusion d'accords et de l'assistance. Dès lors bon nombre d'ILA hésitent à franchir le pas.

Surtout les petits partenaires d'accueil, ayant une charge de dossiers élevée, estiment qu'il est impossible dans la pratique d'avoir recours à des bénévoles. Ceci constitue en effet une trop grande charge en plus du fonctionnement normal. En outre, les formes collectives de bénévolat ne font que rarement partie des options en raison de la capacité limitée de bon nombre d'ILA. Il peut dès lors être intéressant pour les ILA de travailler ensemble à l'échelle régionale ou d'avoir recours à des organisations non-gouvernementales qui peuvent prendre en charge une partie du volet pratique.

Pour toutes les ILA, le court délai de la transition ne facilite pas l'engagement de bénévoles. Surtout les variantes individuelles, telles que le 'partenariat' et le 'mentorat', profitent d'une collaboration à plus long terme. Ainsi, certains réfugiés déménageront après la transition vers une autre commune, de sorte que la relation personnelle est mise en péril. Cependant, les formes individuelles de bénévolat peuvent aussi être une raison et une motivation pour rester dans la commune de l'ILA. Le bénévolat peut faciliter la transition des réfugiés et renforcer les ILA. En même temps, il s'agit également d'un en-

richissement pour les bénévoles et les réfugiés qui établissent ainsi personnellement des contacts par le biais de ce canal.

<sup>i</sup> Guhan, R. & Liebling-Kalifani, H. (2011). The Experiences of Staff Working With Refugees and Asylum Seekers in the United Kingdom: A Grounded Theory Exploration. *Journal of Immigrant and Refugee Studies* (9), 205-228. ; Robinson, K. (2013). Voices from the front line: Social work with refugees and asylum seekers in Australia and the UK, *British Journal of Social Work*.

<sup>ii</sup> Behnia, B. (2007). An Exploratory Study of Befriending Programs with Refugees: The Perspective of Volunteer Organizations. *Journal of Immigrant and Refugee Studies* 5 (3), 1-19.

<sup>iii</sup> Cette distinction est souvent décrite dans la littérature scientifique comme étant la différence entre 'social case work' et 'social group work'.

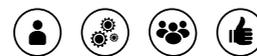
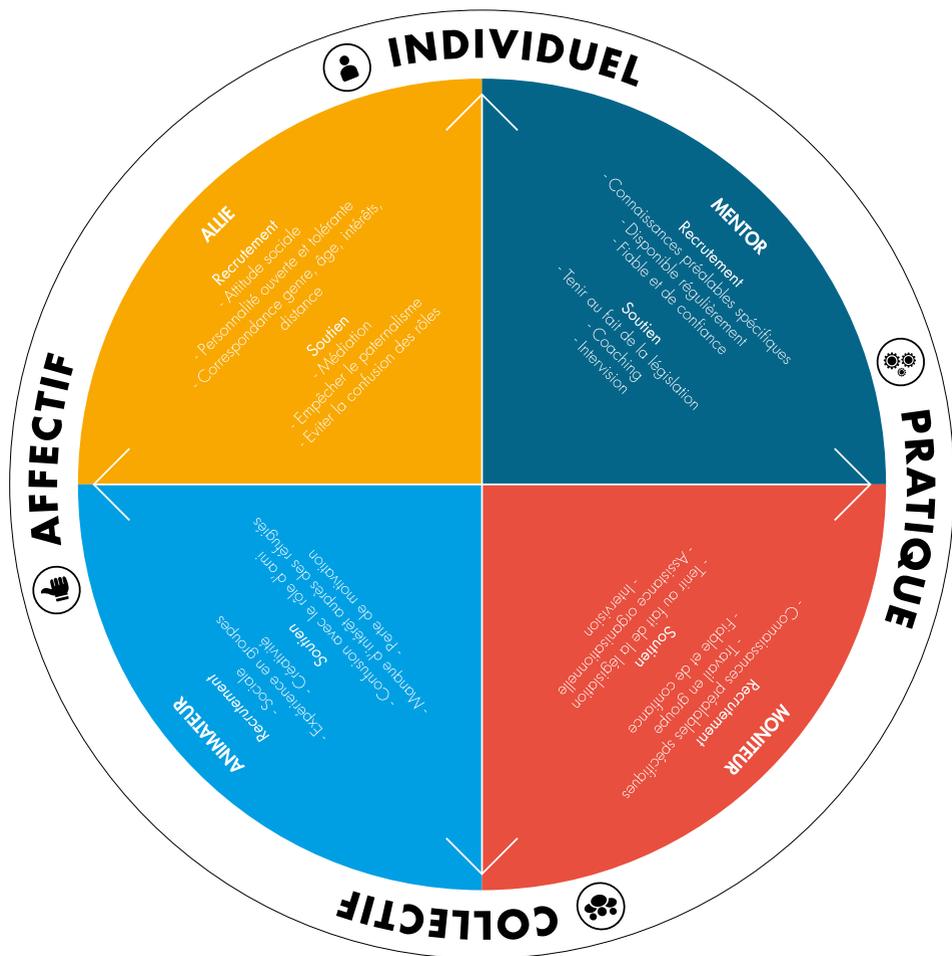
<sup>iv</sup> McGowan, B. ; Saintas, P. & Gill, K. (2009). On Mentoring, Social Mentoring and Befriending. *Al & Soc* (23), 613-630.

<sup>v</sup> Van Robaey, B. & Lyssens – Danneboom, V. (2016). Duo-werkingen in Vlaanderen. Eerste tussentijds onderzoeksverslag. Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk – Karel de Grote Hogeschool.

<sup>vi</sup> Balaam, M-C (2014). A Concept Analysis of Befriending. *Journal of Advanced Nursing*.

<sup>vii</sup> Behnia, B. (2007). An Exploratory Study of Befriending Programs with Refugees: The Perspective of Volunteer Organizations. *Journal of Immigrant and Refugee Studies* 5 (3), 1-19.

<sup>viii</sup> Larruina, R. & Ghorashi, H. (2016). The Normality and Materiality of the Dominant Discourse: Voluntary Work Inside a Dutch Asylum Center. *Journal of Immigrant and Refugee Studies* 14 (2), 220-237.



## GUIDE D'UTILISATION DE LA BOUSSOLE « BÉNÉVOLAT »

Cette boussole sur le bénévolat est destinée aux Initiatives Locales d'Accueil. Faire appel à des bénévoles permet d'enrichir l'aide aux réfugiés. Avec cet outil, les assistants sociaux peuvent naviguer entre quatre différents rôles de bénévoles. Un volontaire n'est pas l'autre. L'objectif est de faire une bonne correspondance entre les besoins spécifiques des réfugiés et les compétences des bénévoles. Cela se passe en quatre étapes.

1. Déterminez pourquoi vous voulez impliquer des bénévoles.  
L'objectif est-il d'aider les réfugiés dans leurs besoins pratiques ou dans leurs relations sociales ?
2. Choisissez le cadre dans lequel vous voulez impliquer les volontaires.  
Voulez-vous associer les réfugiés et les bénévoles de manière individuelle ou dans une dynamique de groupe ?  
→ Mettez les deux choix ensemble pour déterminer le profil de bénévole dont vous avez besoin (1) Allié; (2) Mentor; (3) Moniteur ; (4) Animateur
3. Identifier les compétences requises et recruter les bons volontaires.  
Le bénévole répond-il aux attentes et aux compétences requises ?
4. Fournir un soutien personnalisé.  
Suivre régulièrement les bénévoles et assurer la médiation, l'intervention, le soutien organisationnelle, etc.  
→ Surveiller la motivation des bénévoles et promouvoir la qualité du soutien



