



LA CRÉATION DE DUOS ENTRE CITOYENS ET MIGRANTS

Quelques réflexions et
conseils pratiques tirés
de l'expérience du CIRÉ

septembre 2018

**CIRÉ**

Sommaire

Introduction	3
De quoi parle-t-on ?	4
Élaborer le cadre : un préalable important	5
PENSER LE PROJET	5
RÉDIGER UNE CHARTE	5
CONVENTION DE VOLONTARIAT	6
Les grandes étapes du projet	6
1. RECRUTER LES CANDIDATS	6
2. FORMER ET OUTILLER LES CANDIDATS	7
3. METTRE EN RELATION LES DUOS	8
4. SOUTENIR ET SUPERVISER LES DUOS	8
5. CLÔTURER ET ÉVALUER	9
Conclusion	11

Introduction

En 2016 et 2017, le CIRÉ a soutenu, à travers deux projets, la participation sociale des migrants et l'engagement citoyen à leur égard. Au cœur de ces projets, menés avec le soutien de la Cohésion sociale bruxelloise et de la Fondation Roi Baudouin, se trouvait la volonté de favoriser les rencontres entre migrants et citoyens belges. Cette volonté répondait à un constat d'actualité : dès l'été 2015, l'arrivée importante de réfugiés en Belgique a encouragé de nombreux citoyens à s'engager et à proposer leur aide au secteur associatif.

Ces projets ont notamment amené le CIRÉ à favoriser l'implication de bénévoles dans sa structure d'accueil de demandeurs d'asile en mettant en place un système de parrainage, et à animer une plateforme d'échange autour du parrainage. Celle-ci rassemblait une vingtaine d'organisations bruxelloises et wallonnes, et avait pour objectif de soutenir le développement de projets, de partager des bonnes pratiques et de mettre en réseau les acteurs intéressés par cette thématique.

C'est de cette expérience que sont tirés les quelques réflexions et conseils exposés dans cette analyse, dont l'ambition n'est pas d'être exhaustive mais plutôt d'apporter des repères utiles aux organisations qui souhaiteraient se lancer dans l'aventure. Après être revenus sur ce que l'on entend ici par la création de « duos », nous reviendrons sur l'importance d'élaborer au préalable un cadre clair, avant d'aborder les grandes étapes à garder à l'esprit pour mettre en place un tel projet.

De quoi parle-t-on ?

Parrainage, tutorat, mentorat, coaching, accompagnement, jumelage, « buddy » ... Dans la pratique, les termes utilisés pour désigner les « duos » formés entre citoyens¹ et migrants sont variés, et chacun recouvre une réalité différente, avec ses spécificités. Leurs objectifs, leurs modalités de fonctionnement et les publics spécifiques auxquels ils s'adressent varient.

Certains programmes mettent plutôt l'accent sur la relation entre deux personnes (« befriending »). On parle par exemple de « buddy », de parrainage... L'objectif premier de la relation est de construire un lien de confiance dans la durée, pour réduire l'isolement et élargir le réseau social. D'autres programmes se concentrent plutôt sur une/des mission(s) à accomplir (« mentoring »). Cette mission peut être de chercher un emploi, un logement, ou encore d'accomplir des démarches administratives. On parle alors de mentorat, de tutorat, d'accompagnement... Il s'agit de répondre à des objectifs définis en amont de la relation, chaque rencontre se concentrant principalement sur les objectifs à atteindre.

Mais tous ces dispositifs ont en commun la rencontre de deux personnes et « *le développement de relations interpersonnelles basées sur la confiance, la confidentialité et l'engagement réciproque* ».²

Nous les désignons ici sous le terme plus large de « duos ».

TOUT LE MONDE Y GAGNE

Créer des ponts entre les associations, les citoyens et les migrants peut être bénéfique pour tous*. La mise en place de duos entre migrants et citoyens en est un bel exemple. Professionnels et citoyens se complètent : les premiers offrent un cadre, une expertise, des formations ; les seconds apportent leur dynamisme, leur expérience, leurs réseaux et ressources. Les migrants, quant à eux, voient leur ancrage social facilité, leur vie sociale enrichie, et leur autonomie renforcée. Au niveau de la société dans son ensemble, ces liens personnels qui se créent entre citoyens et migrants sont aussi le meilleur moyen de lutter contre les préjugés.

*CIRÉ, *Les citoyens, nouveaux acteurs de l'accueil et de l'intégration des réfugiés et des migrants*, 2016.
<https://www.cire.be/publications/analyses/les-initiatives-citoyennes-en-faveur-des-refugies-et-migrants>

1 Le CIRÉ considère les migrants comme des citoyens à part entière. Toutefois, dans la présente analyse, nous désignons par le terme « citoyens » les personnes non-professionnelles, belges ou non mais souvent installées durablement en Belgique, et qui s'engagent auprès d'un public migrant dans le cadre d'un projet de duo.

2 «European Charter for Mentoring and Befriending », Mentoring and Befriending Foundation : <http://www.mandbf.org/mentoring-and-befriending-in-europe> (consulté le 13/11/2017).

Élaborer le cadre : un préalable important

Il est essentiel, avant de se lancer dans la création de duos, d'élaborer un cadre clair et cohérent définissant le projet, ses valeurs et les rôles de chacun. Celui-ci permettra à l'organisation de parler « d'une seule voix » et aux citoyens, migrants et travailleurs impliqués de se sentir soutenus, rassurés et respectés. La plupart des personnes qui souhaitent s'investir dans de tels projets par le biais d'une organisation sont d'ailleurs à la recherche d'un cadre, d'un accompagnement.

PENSER LE PROJET

Dès l'élaboration du projet, il est important de réunir toutes les personnes concernées au sein de l'organisation pour s'accorder sur :

- les objectifs du projet et les besoins auxquels il répond;
- la manière dont il s'articule avec les autres activités de l'organisation;
- les moyens financiers et humains qui peuvent y être consacrés;
- le rôle de chacune des personnes concernées;
- la manière de collaborer et de communiquer entre elles;
- les collaborations éventuelles avec des partenaires extérieurs;
- les différentes étapes du projet...

Selon les cas, il peut être intéressant d'associer à la réflexion les publics auxquels le projet est destiné.

RÉDIGER UNE CHARTE

Une fois les grandes lignes du projet dessinées, l'élaboration d'une charte entre tous les acteurs concernés a également toute son importance. Elle sera présentée aux candidats lors de leur recrutement ou d'une séance d'information, et signée lors de leur engagement.

Cette charte sera garante d'un environnement sécurisant et confortable pour tous. Elle va permettre de respecter les limites de chacun et de gérer au mieux les éventuels problèmes qui pourraient survenir.

Il appartient à chaque organisation de décider de ce qu'elle souhaite cadrer et de la place qu'elle souhaite laisser à la spontanéité : prises et annulations de rendez-vous ; régularité des rencontres ; engagement minimum ; échanges financiers, d'informations, de cadeaux ; types d'activités ; fin de la relation ; intégration d'autres personnes dans cette relation (conjoint, enfants, amis)... Il faudra également déterminer quelles conséquences associer au non-respect de la charte.

Être à l'écoute de ce qui se vit et garder une certaine flexibilité sont des attitudes nécessaires au bon déroulement d'une relation de « duo ». Néanmoins, face à des publics fragilisés et en situation de précarité, certaines questions devraient absolument être abordées dans la charte :

- S'assurer que la mise en relation réponde aux besoins du bénéficiaire.
- Délimiter les rôles de chacun, pour s'assurer qu'il y ait une réciprocité dans la relation.
- Prévoir dès le début quand et comment la relation prend ou peut prendre fin.
- Convenir de règles de confidentialité et de collaboration entre le citoyen et les professionnels.

CONVENTION DE VOLONTARIAT

Le cadre peut également prendre la forme d'une convention de volontariat passée entre l'organisation et les participants aux projets. En fonction du type d'organisation, de ses moyens, des objectifs du projet (relation d'aide, rencontre interculturelle) et des publics concernés (MENA, sans-papiers...), les choses seront plus ou moins formalisées. Elles prendront en compte la vulnérabilité des publics bénéficiaires (en élaborant un cadre qui puisse assurer au maximum leur sécurité et leur bien-être) et s'adapteront aux réalités de terrain : parfois le fait qu'il y ait trop de formalisation peut être un frein à l'engagement des citoyens et au contact avec les publics bénéficiaires. Cette formalisation ne devra pas se faire au détriment du projet.

LA LOI SUR LE VOLONTARIAT

Il existe également un cadre légal à respecter lors de la mise en place de projets de duos. Depuis 2005, une loi relative aux droits des volontaires réglemente le volontariat. Elle précise notamment les démarches à accomplir pour les volontaires bénéficiant d'une allocation sociale, les conditions auxquelles les volontaires peuvent être tenus au secret professionnel, ou encore le montant maximum des défraiements qui peuvent leur être octroyés. Plus d'infos sur www.levolontariat.be

Les grandes étapes du projet

Une fois le cadre du projet élaboré, place à sa réalisation concrète, dont les principales étapes sont détaillées ici, ainsi que quelques points d'attention et questions-clés qui nous semblent importants. Mais la confrontation à la réalité demande bien sûr une certaine flexibilité. En fonction des moyens, des objectifs et du contexte du projet, l'ordre de ces étapes et leur niveau de formalisation peuvent varier. Le dialogue avec d'autres acteurs impliqués dans des projets similaires est vivement encouragé³.

1. RECRUTER LES CANDIDATS

Communication

La première étape consiste à faire parler du projet, pour susciter l'intérêt de citoyens et de migrants.

Il est important d'expliquer d'emblée le projet et ce qu'il peut apporter aux participants : par exemple la rencontre, la découverte d'autres cultures, la possibilité de suivre des formations, d'élargir leur réseau social... Il est également utile de préciser ce qu'on attend d'eux et comment ils peuvent s'inscrire.

Voici quelques questions à se poser pour déterminer la manière de communiquer : quel public va-t-on chercher à toucher (âge, genre, statut de séjour...) ? Quand va-t-on communiquer ? En fonction des publics, certaines périodes seront plus ou moins propices à l'inscription dans ce type de projet. Où va-t-on communiquer et à quelle échelle ? Cela dépendra notamment du profil et du nombre de candidats recherchés. Quels outils et canaux de communication va-t-on utiliser (flyers, newsletters, réseaux sociaux...) ? Avoir recours à des témoignages de personnes ayant déjà pris part à ce type de projet est intéressant. Cela rend l'offre plus vivante et met le public en confiance. Travailler en réseau avec d'autres organisations et miser sur le bouche-à-oreille sont également de bons conseils.

³ voir encadré « quelques exemples de projets » en fin de document

Prise de contact

Il est important de définir en amont la procédure de recrutement des candidats.

Plusieurs options sont possibles : une séance d'information, un formulaire à compléter, une rencontre, une formation obligatoire...

Ces premières prises de contact sont de bonnes occasions d'apporter des compléments d'information aux candidats, qui doivent pouvoir se représenter au mieux l'impact que pourrait avoir le projet sur leur vie, et d'en savoir plus sur eux. Faire compléter un formulaire permet par exemple de récolter systématiquement des informations (motivations, attentes, personnalité, centres d'intérêt, disponibilité, possibilité de se déplacer...) qui seront d'une aide précieuse lors de la sélection des candidats et lors de la constitution des duos.

Sélection

Il est également important de définir en amont les critères de sélection des candidats.

Sont recherchés les candidats dont le profil, la motivation et les attentes sont en adéquation avec le projet. Il s'agit généralement de personnes qui font preuve d'ouverture d'esprit, d'un goût pour la rencontre interculturelle, d'empathie et de respect pour les choix de chacun. Concernant les citoyens, de bonnes compétences en communication, une connaissance des réalités auxquelles sont confrontés les migrants, la conscience de ses propres limites, l'acceptation et la compréhension du rôle d'accompagnant sont des éléments importants. Quant aux migrants, il est crucial de s'assurer de leur volonté de s'inscrire dans le projet et de vérifier leurs attentes ou besoins.

En pratique, la sélection des candidats n'est pas un exercice aisé. Travailler en équipe permet de partager à plusieurs cette responsabilité et de ne pas se fier qu'aux impressions d'une seule personne.

Quelle que soit l'issue de la sélection, il est fondamental de communiquer clairement avec le candidat et de justifier son choix. En effet, les personnes qui manifestent leur intérêt pour ce genre de projet ont des attentes qu'il faut pouvoir reconnaître et auxquelles il faut répondre. Dans la mesure du possible, pourquoi ne pas orienter les candidats non sélectionnés vers d'autres projets ? Dans le même ordre d'idée, mieux vaut éviter les listes d'attente trop longues, sources de démotivation et de frustration.

évidemment nécessaire de prendre en compte les disponibilités du public auquel le projet s'adresse et d'organiser ces moments en conséquence (soirée, week-end). Rendre la participation à ces moments obligatoire permet de s'assurer d'une certaine motivation des candidats. Il est également conseillé de laisser un temps de réflexion aux candidats après la formation, afin qu'ils évaluent s'ils souhaitent aller plus loin.

Il est utile d'aborder les thèmes suivants :

- Le projet (ses valeurs, les rôles de chacun et l'engagement demandé).
- Les réalités des publics concernés, citoyens et migrants.
- La rencontre interculturelle.
- La relation d'aide et la gestion de ses propres limites.

Enfin, il est bon de mettre à disposition des participants des ressources pour approfondir certains thèmes abordés, de leur présenter des outils existants, et de répondre autant que possible aux besoins d'information qui émergent. Pourquoi ne pas remettre aux participants une farde reprenant le contenu de la formation ainsi que des informations et outils supplémentaires ?

2. FORMER ET OUTILLER LES CANDIDATS

Selon les cas, le temps de formation et d'information sera plus ou moins long et formalisé, et interviendra avant ou après la sélection des candidats. Il est

3. METTRE EN RELATION LES DUOS

« Matching »

Après la sélection des candidats vient le processus de « matching », qui consiste à mettre en relation deux individus pour créer les duos.

Plusieurs options sont possibles. Les duos peuvent être créés par la personne qui coordonne le projet, ou par une équipe de soutien. Dans ce cas, va-t-on se baser sur des critères bien définis, ou faire confiance à son ressenti ? Les personnes concernées seront-elles consultées ? Qui aura le dernier mot ? Certaines organisations font des propositions aux candidats, pour ensuite en discuter et prendre une décision ensemble. Les duos peuvent également être créés directement par les personnes concernées. Certaines organisations créent un dossier pour chaque citoyen candidat, et les présentent aux migrants. Ce sont ces derniers qui choisissent. Dans d'autres organisations, on organise une série d'activités collectives (ex : sorties culturelles, match de foot...) pour que les candidats se rencontrent et que les duos se créent spontanément, selon les atomes crochus. Enfin, les duos peuvent être créés de façon tout à fait arbitraire, par exemple via un programme informatique. Bien souvent, on fait « au mieux » avec les moyens du bord.

Une série d'informations récoltées lors du processus de recrutement sera précieuse pour faciliter le matching : les besoins, attentes, envies et personnalités de chacun, les passions qui pourraient être partagées, mais aussi des informations plus pratiques comme le lieu de résidence, la volonté de se déplacer, les disponibilités, les préférences concernant le genre, l'âge...

Quel que soit le processus choisi, la décision de mettre en relation deux individus comportera toujours une part d'arbitraire et le lien créé sera artificiel. Cela n'empêchera toutefois pas la relation de pouvoir se dérouler au mieux et un lien de confiance de se développer par la suite.

Première rencontre

La première rencontre va marquer le début de la relation. Par conséquent, il est important de s'assurer qu'elle ait lieu dans un cadre sécurisant. On définira en amont le lieu (neutre? convivial?), les personnes conviées, les informations qui doivent être échangées... La présence de la personne de référence du projet va mettre chacun à l'aise et assurer une médiation entre les deux membres du duo. On pourra exprimer les attentes des uns et des autres, repréciser les objectifs du projet et les balises définies dans la charte.

4. SOUTENIR ET SUPERVISER LES DUOS

Après la première rencontre, si chacun est d'accord, les rendez-vous vont pouvoir se poursuivre et la relation se construire.

Personne(s) de référence

Certains duos seront plus autonomes que d'autres mais, dans tous les cas, il est fondamental qu'ils disposent d'un point de contact et d'un accompagnement. La charte et la convention seront des repères importants, mais pas suffisants. Les participants se sentiront isolés si une personne ou un groupe de référence disponible et à l'écoute n'est pas identifié dès le début. Les modalités pour entrer en contact avec cette/ces personne(s) (créneau horaire, moyen : email, téléphone, permanence...) doivent être claires. Cette personne ou ce groupe maintient un contact régulier avec les duos, les (re)motive, s'assure que la charte et la convention soient respectées et fait vivre un réseau (diffuse de l'information, des offres de formation, des photos, une newsletter, alimente une page ou un groupe Facebook...).

Toutes les organisations ne disposant pas des mêmes ressources pour développer cet accompagnement, des partenariats avec d'autres acteurs peuvent venir combler certains manques et permettre d'offrir un accompagnement optimal.

Gérer les difficultés

Il est également important de prévoir un système d'accompagnement pour gérer les difficultés rencontrées. Pour ce faire, la rencontre individuelle et le partage au sein d'un groupe sont tout à fait complémentaires. Organiser des moments d'intervision est une piste intéressante. Il s'agit souvent d'un moment convivial où l'on partage les difficultés rencontrées, on trouve ensemble des réponses, on se rassure, on dédramatise et on se (re)motive. Lorsque des problèmes se répètent, pourquoi ne pas organiser ou renvoyer vers un module de formation complémentaire ?

Développer une communauté

Ces différents dispositifs vont soutenir le développement d'une communauté. Pourquoi ne pas mettre à disposition des espaces (physiques ou en ligne) où les duos vont pouvoir se rencontrer ? Ou encore organiser des événements rassembleurs (ex : ateliers, sorties culturelles, moments festifs, sportifs...). Tout ce qui favorise le développement d'une communauté renforce le soutien offert aux participants, leur motivation, leur fidélisation et leur enthousiasme à l'égard du projet. Accorder une attention particulière à chacune des personnes concernées va aussi concourir à la fidélisation des participants au projet (ex : adresser des invitations personnalisées).

5. CLÔTURER ET ÉVALUER

La fin du duo

Il est conseillé de préciser dès le début⁴ les modalités de clôture du projet. Celles-ci doivent être clarifiées avant que la relation ne se crée.

Il est important de trouver un moment pour se dire « merci » et « au revoir ». Par exemple en programmant un événement de clôture. Cela renforce le sens de cette relation. A cette occasion, la personne ou le groupe en charge de la coordination du projet occupe, comme lors de la première rencontre, une position de médiation entre les deux membres du duo.

Lorsqu'une des deux parties souhaite clôturer la relation avant le moment prévu, elle se doit de prévenir au moins la coordination, voire l'autre partie concernée. Même si le duo ne fonctionne pas, il est bon de tenter de rassembler une dernière fois les personnes concernées pour pouvoir se dire les choses et se remercier pour ce qui a été vécu. Mettre des mots sur ce qui n'a pas été n'est pas toujours facile ni possible. Mais il s'agit d'éviter de se quitter dans l'incompréhension et la frustration.

Certaines organisations ne prévoient pas de clôture à la relation et sont disposées à accompagner le duo aussi longtemps que celui-ci existe et le souhaite. Certaines relations qui se transforment en amitié vont par ailleurs souhaiter sortir du cadre du projet.

⁴ voir « Élaborer le cadre: un préalable important »)

Évaluation

Programmer un temps d'évaluation avec les membres du duo sera toujours riche d'apprentissages pour l'organisation en charge du projet. Il vaut mieux ne pas attendre trop longtemps après la clôture de la relation pour organiser ce moment. Il s'agit d'un élément clé du système d'encadrement proposé aux participants : une manière de reconnaître et de valoriser leur expérience. Leur contribution participera à améliorer la qualité du projet pour toutes les personnes concernées.

Voici quelques conseils pour guider ce temps d'évaluation :

- Échanger sur les points forts du projet et sur ceux à améliorer : cadre, accompagnement, contact avec l'équipe, relation...).
- Demander un retour concernant les rôles et les attentes de chacun.
- Remercier la personne pour sa contribution et la soutenir dans son engagement.
- Souligner sa contribution, relever les qualités dont elle a fait preuve.
- Le cas échéant, s'informer sur la/les raison(s) qui la pousse(nt) à arrêter son engagement.

S'il faut faire part de ses préoccupations à l'égard d'une personne, il est recommandé d'être précis, de ne pas généraliser (en donnant des exemples concrets), de mettre l'accent sur ce qui peut être changé et de lui parler directement, et pas au nom d'autres personnes.

Pour que l'évaluation soit la plus complète possible, il convient de prendre également contact avec toutes les personnes concernées par le projet (duo, assistants sociaux, chargés de projet, coordinateur, trésorier, thérapeute, éducateurs, pôle de bénévoles en soutien du projet...) et de recueillir leurs impressions.

QUELQUES EXEMPLES DE PROJETS DE DUOS ENTRE CITOYENS ET MIGRANTS

Les Amis d'Accompagner, accompagnement citoyen, www.accompagner.be

Caritas International, accompagnement de MENA et projet « Tandem », www.caritasinternational.be

Centre d'action interculturelle de la province de Namur (C.A.I. Namur), projet « Mentorat interculturel namurois (MIN) », www.cainamur.be

Centre régional d'intégration de Charleroi (CRIC), parrainage de primo-arrivants, www.cricharleroi.be

Duo for a job, mentorat interculturel et intergénérationnel pour l'insertion socio-professionnelle, www.duoforajob.be

Exil, parrainage de jeunes réfugiés, www.exil.be

Live in color, parrainage de réfugiés, www.livein-colorassociation.com

Mentor Escale, parrainage de MENA, www.mentorescale.be

Singa, projet « Buddy », www.singa-belgium.org

Jesuit Refugee Service (JRS), projet « Up Together », www.jrsbelgium.org (clôturé)

Convivial/Ligue des familles, projet « Voisins solidaires », www.convivial.be / www.laligue.be (clôturé)

Minor Ndako, projets « Steunfiguren » et « Eligo Plus » (MENA), www.minor-ndako.be (clôturés)

Conclusion

Les dispositifs de duos ont le vent en poupe et ont toute leur place en Belgique aujourd'hui.

D'abord parce que notre pays présente un paysage institutionnel, administratif et associatif complexe, voire labyrinthique pour un nouveau venu. En associant cette personne qui ne connaît pas bien le contexte belge à une autre qui y est familiarisée, on pallie donc de réelles difficultés et on lutte contre l'exclusion.

Ensuite parce que, dans le contexte politique actuel de fermeture des frontières et de repli sur soi, il est plus important que jamais de soutenir l'engagement citoyen auprès des publics migrants et de multiplier les espaces de collaboration et de rencontre.

A travers cette analyse, nous souhaitons mettre à disposition le fruit de notre expérience, de nos recherches et des discussions menées au sein de la plateforme parrainage animée par le CIRÉ.

Nous espérons qu'elle contribuera au développement de nouvelles rencontres enrichissantes entre citoyens, migrants et professionnels du secteur.



Coordination et initiatives pour réfugiés et étrangers

Créé en 1954, le CIRÉ est une structure de coordination pluraliste réunissant 24 organisations aussi diversifiées que des services sociaux d'aide aux demandeurs d'asile, des organisations syndicales, des services d'éducation permanente et des organisations internationales. L'objectif poursuivi est de réfléchir et d'agir de façon concertée sur des questions liées à la problématique des demandeurs d'asile, des réfugiés et des étrangers.

CIRÉ asbl

rue du Vivier, 80-82 | B-1050 Bruxelles

t +32 2 629 77 10 | f +32 2 629 77 33

cire@cire.be | www.cire.be

 Votre soutien compte ! Faites un don

IBAN : BE91 7865 8774 1976 - BIC : GKCCBEBB

Les organisations membres

- Aide aux personnes déplacées (APD)
- Amnesty international
- Association pour le droit des étrangers (ADDE)
- BePax
- Cap migrants
- Caritas international
- Centre d'éducation populaire André Genot (CEPAG)
- Centre social protestant
- Convivium
- Croix-Rouge francophone de Belgique (département accueil des demandeurs d'asile)
- CSC Bruxelles-Hal-Vilvorde
- CSC Nationale
- Équipes populaires
- FGTB Bruxelles
- Interrégionale wallonne FGTB
- Jesuit refugee service – Belgium (JRS)
- Médecins du Monde
- Mentor-escale
- Mouvement contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie (MRAX)
- Mouvement ouvrier chrétien (MOC)
- Présence et action culturelles (PAC)
- Point d'appui
- Service social de Solidarité socialiste (SESO)
- Service social juif (SSJ)