

## Le bureau d'accueil VIA et sa cellule bénévolat Interview de Michelle Uthurry, coordinatrice de Via

La [cellule bénévolat](#) est issue du projet [CAMIM](#) (*Co-créons un meilleurs accueil et une meilleure intégration des primo-arrivants à Bxl*) un partenariat entre [VIA](#) et l'ULB.

**L'asbl Via** (comme le chemin) s'adresse aux personnes primo-arrivantes<sup>1</sup>(PA). L'asbl Via a été créée il y a 3 ans (mars 2016) suite à l'appel à projet de la COCOF et à l'impulsion des communes de Schaerbeek et Molenbeek, et grâce à l'expertise des associations du Plan de Cohésion Sociale, pour répondre au décret qui visait l'autonomie des PA et leur intégration dans la société belge. L'asbl a commencé par mettre en place le parcours d'accueil : accès aux cours de français jusqu'au niveau intermédiaire, accompagnement social, et formations à la citoyenneté. Chez Via, les personnes sont accueillies dans une langue comprise (services interprétariat + personnel multilingue).

L'équipe de Via s'est rapidement rendue compte que le public PA est très hétérogène (parcours de vie et lectures de la réalité très différents) alors que le parcours ne l'est pas du tout. L'envie a émergé de proposer autre chose, avec ces personnes plutôt que pour elles. D'où la naissance d'un projet de co-création intitulé Camim et financé par Inoviris (co-création).

Dans le cadre de Camim, il y a d'abord eu un travail de consultation des PA, pour comprendre ce qui pourrait les aider dans leur intégration. Le projet avance délibérément lentement, pour ne pas perdre de vue l'expression des personnes PA.

Trois projets ont émergé et forment un « parcours de vie » qui englobe le parcours d'accueil.

- 1) Une maison d'immersion (deux moments hebdomadaires dans deux autres associations pour que les personnes puissent se rencontrer et parler français). Les personnes présentes sont d'ici et d'ailleurs, parce que les primo ont souvent exprimé leur souhait de rencontrer « des Belges, des vrais ». Il semble y avoir une sorte de frontière invisible : ils ont l'impression que c'est très difficile de rencontrer les gens d'ici.
- 2) Un module de confiance en soi. Beaucoup de personnes disaient « dans mon pays, je faisais beaucoup de choses, et ici, je me sens inutile, je perds la confiance en moi ». Il s'agit d'un module de 6 demi-journées, très interactives et ludiques, ... une sorte de groupe de paroles construit pour que les personnes se sentent très à l'aise qui utilise notamment le récit de vie. Les personnes se rendent compte que ce qu'elles vivent est souvent partagé par d'autres personnes en exil.
- 3) La Cellule bénévolat pour PA est ouverte aux personnes inscrites chez VIA, pour permettre de rester dans cette idée de co-création avec personne expertes de leur propre vie : les personnes inscrites au parcours d'accueil connaissent la structure. On reste dans un projet de petite taille, dans le slow, pour que le projet ne perde pas de vue l'opinion des PA.

Les personnes viennent d'abord pour le parcours d'accueil. On leur présente petit à petit tout ce que l'asbl propose. On leur explique dans leur langue et elles s'inscrivent sur base de leurs envies. Alors que dans le parcours d'accueil, les personnes viennent par obligation. Dans le cadre du parcours de vie, on veut que cela vienne de la personne.

La **cellule bénévolat** a commencé de manière effective en décembre-janvier 2019.

---

<sup>1</sup> En Belgique depuis moins de 3 ans, détentrices d'un permis de séjour et qui ont accès à un parcours d'accueil.

- 1) La recherche d'associations : Début 2019, on a commencé à prospecté les associations. On a choisi des associations - pas trop grandes pour privilégier la rencontre et l'échange, - prêtes à accueillir des personnes qui ne parlent pas très bien français, -où les volontaires ne seront pas seuls (volontariat en groupe, ou en binôme) avec des moments conviviaux. En effet, les principales motivations des candidats bénévoles à Via, c'est : se sentir utile, rencontrer d'autres personnes, pouvoir parler français, comprendre comment ça marche le travail en Belgique, valoriser sa situation personnelle auprès d'une commune pour renouveler un titre de séjour, demander la nationalité belge, ... Mais surtout, se sentir utile, parler français et rencontrer d'autres personnes. Les candidats sont des personnes assez dynamiques, débrouillardes, qui ont une motivation personnelle.
- 2) On organise un premier entretien pour créer un lien de confiance avec la responsable qui est en lien avec les assos. Le lien de confiance est important parce que le bénévolat peut se passer plus ou moins bien, et il faut pouvoir le dire. Si la personne avait un rêve et que ça n'y ressemble pas du tout... ou qu'il y a des malentendus, il faut pouvoir se tourner vers quelqu'un. Donc, la responsable joue un peu le rôle de médiatrice. Jusqu'ici tout s'est très bien passé.

Pour le premier entretien, on a créé une trame qui permet de faire le *matching* (cfr document joint) avec un panel assez large de bénévoles. On a 16 associations, actives dans des domaines très divers. Ça va du développement durable à l'aide aux personnes, à l'animation, et aux événements culturels. Il y a aussi l'horeca et la logistique vêtements-jouets. Au cours de cet entretien, on commence par demander aux personnes ce que c'est pour eux le bénévolat : est-ce que leur vision recouvre les mêmes concepts ? Peut-être que la traduction dans leur langue ne recouvre pas la même chose, ou que cette notion de bénévolat a d'autres connotations ?

Ensuite on aborde, sous forme de conversation, toute une série de sujets pour comprendre au final, ce que la personne veut faire, mais aussi ce qu'elle ne veut pas faire, avec quel public elle veut travailler mais aussi avec quel public elle ne veut pas travailler (les animaux, les personnes âgées, les bébés, ...). On insiste sur le fait que l'on peut tout dire, que l'on peut refuser certaines choses. Quand elles nous disent "moi je peux tout faire", on leur dit: " ça, ça ne va pas nous aider ; on préfère partir de ce que vous aimeriez faire, d'un rêve que vous avez, de quelque chose que vous auriez voulu faire mais que vous n'avez pas fait, ... C'est votre temps que vous donnez donc autant le donner dans quelque chose qui vous tient à cœur ».

On prend aussi le temps de voir concrètement les disponibilités de la personne. Un PA a beaucoup de choses à faire : cours de langue, démarches administratives, ... Donc c'est important aussi d'expliquer qu'il y a une notion d'engagement et qu'une fois qu'on a dit oui à une association, elle compte sur nous. On explique aussi que la société civile en Belgique, elle contribue à l'amélioration de la vie des citoyens et que dans l'histoire de la Belgique, le bénévolat c'est quelque chose d'assez courant. Donc, les associations, si elles cherchent des bénévoles, c'est parce qu'elles n'ont pas les moyens de mener ce projet sans bénévoles, elles ont besoin de leurs bénévoles, elles comptent sur eux. On leur dit donc : « Si vous n'êtes qu'à moitié décidé, il faut savoir dire non ». Parce que souvent les personnes, disent oui parce qu'elles se sentent obligées de dire oui. C'est mieux de dire non qu'un oui qui n'est pas un vrai oui parce que ça nous met dans la confusion après.

Donc quand on a vu tout ça, parfois on voit directement ce qui pourrait convenir et alors, sur le mode du récit, on raconte un peu ce qu'est cette association, on parle de ses valeurs, de ses activités, les tâches du bénévolat. Il y a parfois aussi des choses que les personnes ne veulent pas faire (nettoyage, tâches administratives, ... ) donc on avance avec des

propositions et puis on voit si la personne accroche ou pas. Si on ne trouve pas, on continue à prospecter. Par exemple, on n'avait pas prospecté auprès d'associations qui s'occupent d'animaux. Or on a eu une personne qui venait d'Inde, où elle recueillait les chiens errants. Elle aurait voulu continuer ici. Du coup on a contacté des refuges.

- 3) La responsable de la cellule les accompagne au premier rendez-vous dans l'association. Et si la personne ne pose pas toutes les questions, on les pose, on fait le relais. On y va à pied et en transports en commun, et c'est un moment un peu de coaching où on prépare sur un mode léger cet entretien qui parfois stresse les personnes (elles le vivent un peu comme un entretien d'embauche). Et on marche, et ça fait du bien. Et après l'entretien, on pose toujours la question : on continue ? Et puis, soit on confirme, soit on dit non, on n'est pas encore prêt...
- 4) Etat des choses fin mai 2019 : On a 16 associations avec des profils très divers. 52 personnes se sont portées candidates et ont passé l'entretien. Actuellement, 11 d'entre elles font du bénévolat. Ce n'est pas beaucoup mais : une dizaine des candidats ont trouvé du travail entre-temps ou une formation qualifiante qui est bien sûr prioritaire. Et puis leur vie change aussi : d'autres ne sont plus disponibles pour des raisons familiales ou personnelles. Enfin, il y en a certaines dont on n'a plus de nouvelles. Celles qui sont en bénévolat, on prend des nouvelles de temps en temps par mail ou par tel.
- 5) Un moment d'intervision est prévu en juin, où ces personnes devenues bénévoles et qui ne se connaissent pas entre elles vont pouvoir se rencontrer, prendre du recul par rapport à ce qu'elles vivent, leurs difficultés, ce qu'elles mettent en place comme solutions, voir la représentation du bénévolat qu'elles avaient en commençant et maintenant. Nous travaillons en recherche-action : des personnes chercheuses documentent et observent avec la plus grande précision l'évolution de ce projet , le processus de co-création, elle veillent à ce qu'on ne fasse pas pour les personnes mais avec elles.

Ce projet est tout nouveau, c'est un bébé, on essaie de le faire bien grandir, mais ensuite seulement on verra si on le pérennise.