

COMMENT RÉAGIR AUX QUESTIONS ET REMARQUES DIFFICILES SUR LES PERSONNES EN EXIL ?

Guide d'inspiration pour les volontaires



QUE FAIT **CARITAS INTERNATIONAL** ?

Caritas International vient en aide aux personnes victimes de violences, de catastrophes naturelles et de pauvreté, dans leur propre pays ou en fuite. Pour ce faire, nous collaborons avec nos partenaires locaux, nationaux et internationaux.

En Belgique, Caritas International défend les droits des personnes migrantes et réfugiées et leur propose une réponse humaine et individuelle adaptée à leur parcours migratoire. Caritas International les accompagne dans la recherche de solutions durables à leur situation, en portant une attention particulière aux personnes les plus vulnérables.

QU'EST-CE QUE **OTHER TALK** ?

La migration affecte les rêves, les opportunités, les préoccupations et la vie de nombreuses personnes. Nous devons donc en parler avec soin. Pourtant, aujourd'hui encore, le débat sur la migration déchaîne les passions. **Other Talk** a pour objectif d'y apporter de la nuance. Concrètement, Other Talk encourage une communication qui crée du lien tout en transmettant de manière convaincante une vision optimiste et positive de la migration.

Other Talk est un programme de 11.11.11, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Caritas International, Orbit, Tumult, l'OIM et School zonder Racisme.

C'EST GÉNIAL QUE VOUS SOYEZ VOLONTAIRE AUPRÈS DES PERSONNES EN EXIL !

Vous savez probablement pourquoi vous avez choisi ce type d'engagement bénévole.

Peut-être trouvez-vous fascinant de découvrir d'autres personnes et cultures. Peut-être aimez-vous retrousser vos manches et aider les autres. Peut-être vous souciez-vous profondément du sort des personnes en exil. Ou peut-être pour toutes ces raisons combinées ?

Mais tout le monde n'est pas comme vous et ne pense pas comme vous. La plupart des gens n'entrent jamais en contact avec des personnes en exil. Ils et elles en entendent seulement parler dans les médias. Et selon les informations diffusées, la migration et les personnes en exil évoquent parfois des sentiments de peur ou de confusion.

Votre entourage vous pose probablement des questions sur ce que vous faites exactement en tant que volontaire et pourquoi vous le faites. Certains de vos interlocuteurs et certaines de vos interlocutrices ne portent peut-être pas dans leur cœur la migration et les personnes en exil.



Comment réagir dans pareil cas ? Que dire et ne pas dire ? Avec qui vaut-il la peine d'avoir un dialogue et avec qui vaut-il mieux éviter la conversation ? Pouvez-vous donner à votre interlocuteur ou interlocutrice une vision différente de la migration et des personnes en exil ? Et quelle vision ?

Ce guide vous donne des conseils et de l'inspiration. Pour que vous puissiez transmettre en toute confiance le message que vous trouvez si important.

« C'est triste que des gens se noient en Méditerranée, mais en réalité, ils le cherchent un peu. Quelle idée de monter dans un bateau pareil ! »

« LA PLUPART DES GENS QUI VIENNENT ICI SONT DES OPPORTUNISTES. CE NE SONT PAS DE VRAIS RÉFUGIÉS. »

« C'est bien beau que nous laissions entrer en Belgique des réfugiés de guerre, mais on fait quoi s'il y a aussi des terroristes parmi eux ? »

Vous connaissez la chanson : vous êtes à une fête de famille, vous discutez avec vos voisins ou amis et soudain la conversation se tourne vers les personnes en exil. Vous entendez des propos avec lesquels vous n'êtes pas d'accord.

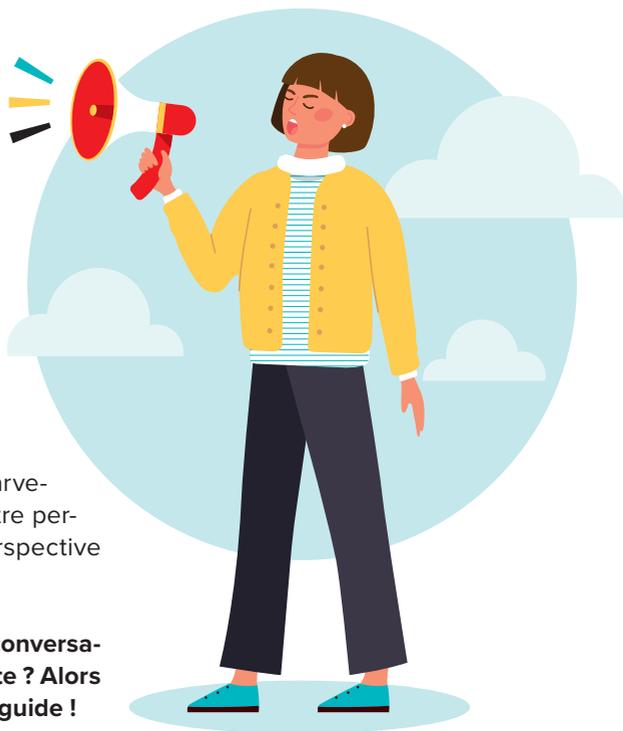
Peut-être préférez-vous alors changer de sujet. Parce que vous ne savez pas comment gérer la situation, parce que vous êtes surpris-e par de tels propos, parce que vous sentez que vous n'avez pas suffisamment de connaissances pour argumenter, ou parce que vous craignez de vous lancer dans un débat houleux. Vous décidez de ne pas répondre. **Vous choisissez de vous taire.**



Ou peut-être ressentez-vous au contraire un **irrépressible besoin** de faire entendre raison à votre interlocuteur ou interlocutrice. Vous êtes tellement occupé-e à essayer de le/la convaincre que vous n'écoutez plus ce qu'il ou elle a à dire. Il/Elle ne se laisse pas faire non plus et se défend... et c'est à son tour de ne pas vous écouter.

Dans les deux cas vous ne parvenez pas à faire réfléchir l'autre personne et à lui offrir une perspective différente.

Vous souhaitez aborder la conversation d'une manière différente ? Alors poursuivez la lecture de ce guide !



Ce guide a pour but de vous **inspirer** quand vous voulez répondre aux commentaires de quelqu'un.

Ceci dit, si vous souhaitez donner à votre entourage **un regard différent** sur la migration et les personnes en fuite, vous pouvez aussi le faire de manière proactive.

En tant que volontaire, vous pouvez parler d'une **expérience positive** que vous avez vécue. Vous pouvez raconter une belle anecdote. Ou partager quelque chose qui fait naître chez vous de la colère, de la tristesse ou de l'irritation.

C'est une autre façon d'entamer une conversation **constructive** sur la migration et les personnes en exil !

AVEC QUI DISCUTER ?

Avant tout : **ne vous sentez jamais obligé-e d'entamer la conversation.** Il est tout à fait acceptable de ne pas le faire. Que vous souhaitiez ou non parler à quelqu'un de la migration et des personnes en exil dépend de ce que vous ressentez à ce moment-là, de qui vous avez en face de vous, des propos qui sont tenus, etc



Quand on parle de migration et de personnes en exil, les gens sont souvent divisés en **2 camps** : d'un côté les partisans de la migration, de l'autre les opposants. Lorsque les deux camps sont en présence, la tension monte rapidement. Nous voulons absolument convaincre les autres que nous avons raison.

De plus, nous avons le sentiment que l'opinion négative domine : le nombre de Belges qui critiquent l'immigration semble bien plus important que le nombre de personnes qui la voient positivement.

La réalité est plus nuancée. Peu de Belges ont une opinion tranchée « pour » ou « contre » la migration. La plupart se situent entre les deux. Ils et elles ont des doutes et des inquiétudes concernant la migration, mais font également preuve d'empathie

envers les personnes en exil. Ils/Elles ne sont donc pas explicitement pro ou anti-migration.¹ Des sondages réalisés dans le nord du pays montrent que près de la moitié des Flamands considèrent la diversité comme un enrichissement, tandis qu'un tiers est neutre à ce sujet.² Ces personnes à l'opinion neutre ne participent généralement pas activement au débat. Elles choisissent souvent de garder le silence. Peut-être ont-elles peur des réactions des fervents partisans ou opposants de la migration. Peut-être pensent-elles connaître trop peu le sujet.

Avec ces personnes qu'on appelle « les indécis », il est possible de mener une conversation. Les fervents partisans de la migration sont déjà d'accord avec vous. Et il est très difficile de convaincre les opposants acharnés qu'ils ou elles ont tort. Au milieu, il y a donc des gens « indécis » avec qui vous pouvez entamer le dialogue.

¹ IPSOS, (2018) Opinions & attitudes towards migrants and refugees in Flanders.

² Agentschap Binnenlands Bestuur, (2024) Gemeente-Stadsmonitor.

QUE DIRE ? (LE CONCEPT DE « FRAMES »)

Des images et messages de personnes migrantes et en exil nous parviennent via la radio, la télévision, Internet, les journaux, les magazines, les messages publicitaires, les tracts des partis politiques, etc.

Un jour, vous lisez l'histoire d'un réfugié qui raconte les horreurs qu'il a vécues pendant sa fuite.

Le lendemain, vous voyez dans le journal une photo de personnes en exil vivant dans la misère.



Ensuite, vous entendez à la radio une personnalité politique qui veut calculer ce que la migration coûte aux caisses de notre gouvernement.

Autour de la machine à café, un collègue vous raconte l'histoire d'une réfugiée qui prend des cours de néerlandais parce qu'elle veut travailler dans notre pays.

Et au journal télévisé, vous voyez des dizaines de jeunes hommes escalader des barrières au Maroc pour rejoindre l'Espagne...

Il s'agit à chaque fois de migration, mais chaque fois racontée de manière différente. On parle de « frames ».

Les frames sont des angles avec lesquels vous regardez la réalité et qui expriment (inconsciemment) ce que vous trouvez important ou pas.

Aucun frame ne donne une image complète de la réalité. Un frame met toujours en évidence certains aspects et en omet d'autres. Il est donc important de voir, d'entendre et de lire différents frames. Parce qu'ensemble, ils donnent une image plus complète de la **réalité**.

Des chercheurs de la KU Leuven ont identifié 11 frames principaux concernant la migration et les personnes en exil. Il s'agit de 11 façons différentes d'envisager la migration (vous les trouverez à la page suivante.) Certains de ces frames présentent la migration comme un problème, d'autres non.

La même étude a établi que les journaux n'utilisent généralement que quelques-uns de ces frames. Le frame de l'**intrus**, le frame du **contrôle** et celui de la **victime** reviennent beaucoup plus fréquemment que les autres. Cela signifie que la plupart des lecteurs et lectrices qui suivent les médias ont une vision limitée de la migration.³



En tant que volontaire, vous pouvez proposer différents frames lors de vos conversations, en fonction de vos propres expériences. Grâce à vos histoires vécues, vous pouvez aider votre interlocuteur ou interlocutrice à regarder la réalité sous un angle différent.

Soyez conscient de vos propres cadres de référence !

Pourquoi avez-vous une certaine opinion ? D'où vient-elle ? A-t-elle été façonnée par l'environnement dans lequel vous avez grandi, les messages que vous avez entendus, les actualités que vous avez lues ? Lorsque vous entamez une conversation sur la migration, sachez que votre opinion n'est pas neutre. Vous ne détenez pas la « vérité vraie ».

³ Van Gorp et al. (2020). Anders communiceren over migratie en vluchtelingen: Aan de slag met frames en counter frames (Communiquer différemment sur la migration et les réfugiés : l'usage de frames et counter frames). Louvain : Instituut voor Mediastudies, KU Leuven

11 FRAMES SUR LA MIGRATION

FRAME 1	CHOC DES CIVILISATIONS	
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>Les nouveaux arrivants n'acceptent pas les règles de notre pays. Leurs valeurs et normes ne correspondent pas aux nôtres.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p>« Les Belges ont le sentiment que leur mode de vie est menacé par la culture des nouveaux arrivants ».</p>
FRAME 2	L'ENVAHISSEUR HOSTILE	
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>Les réfugiés et les migrants provoquent des nuisances et rendent les rues dangereuses.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p>« Les gens qui viennent ici peuvent être dangereux. Parmi eux, il y a beaucoup de terroristes et de criminels ».</p>
FRAME 3	COÛTS ET BÉNÉFICES	
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>Les réfugiés et les migrants profitent du paradis économique. Notre propre population est laissée pour compte.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p>« Nous avons le sentiment que n'importe qui peut entrer dans notre pays. Cela n'est pas bon pour notre sécurité sociale. La migration nous coûte beaucoup d'argent ».</p>
FRAME 4	CONTRÔLE	
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>L'afflux de nouveaux arrivants n'est pas géré efficacement. Il est devenu incontrôlable. Il n'y a pas non plus de répartition égale du fardeau de la migration entre les pays européens.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p>« Un tsunami de réfugiés va s'abattre sur la Belgique et nous ne pouvons pas l'absorber. Il faut mieux répartir la gestion de la migration entre les pays européens et organiser des contrôles plus stricts aux frontières ».</p>

FRAME 5 LA VICTIME INNOCENTE		
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>Les réfugiés et les migrants ont dû quitter leur pays d'origine parce qu'ils étaient menacés physiquement, politiquement ou économiquement. Ils ont besoin d'aide.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p>« Les gens qui fuient ne choisissent pas de le faire, ils le font pour une raison. Ils sont terrifiés et ont déjà vécu beaucoup de choses horribles ».</p>

FRAME 6 DES GENS COMME TOUT LE MONDE		
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>Les nouveaux arrivants ont les mêmes rêves, ambitions et souhaits que chacun d'entre nous. Nous devons les accueillir chaleureusement.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p>« On oublie souvent que les migrants sont des personnes. Ce sont des gens qui ont pris leur vie en main ».</p>

FRAME 7 DIVERSITÉ		
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>Les nouveaux arrivants enrichissent notre société, tant sur le plan économique que culturel.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p>« Je ne connaissais rien de leur culture. Parfois, nous écoutons ensemble des chansons de leur pays d'origine ».</p>

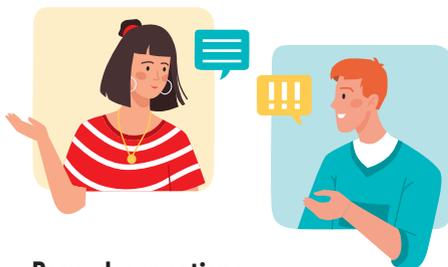
FRAME 8 GAGNANT-GAGNANT		
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>Les nouveaux arrivants enrichissent notre société en augmentant la prospérité de chacun d'entre nous.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p>« Les nouveaux arrivants contribuent plus que la moyenne à notre économie et à notre système de protection sociale. C'est une situation gagnante pour tout le monde ».</p>

FRAME 9	LE HÉROS	
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>Les réfugiés ont survécu à diverses épreuves (faim, torture, viol, etc.) avant d'arriver dans ce pays. En conséquence, ils sont devenus plus résilients mentalement et font preuve d'une énorme persévérance. Ils méritent une chance de construire une vie meilleure.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p><i>« Ils fuient la violence de la guerre et ont déjà vécu beaucoup de choses. Ils recherchent simplement un avenir meilleur ».</i></p>

FRAME 10	PANTA RHEI	
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>Le mouvement constant des populations est intemporel, la migration en fait partie. Les gens ont toujours bougé et continueront de le faire.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p><i>« Les migrants et les personnes en exil sont un 'phénomène' naturel. Il en a toujours été ainsi et il en sera toujours ainsi. La terre appartient à tout le monde ».</i></p>

FRAME 11	LE FOSSÉ	
	<p>MESSAGE CLÉ :</p> <p>Dans le pays d'origine des réfugiés et autres migrants, la pauvreté est souvent très présente et la situation politique est très instable. Tant que les conditions de vie générales ne seront pas améliorées, les gens continueront à migrer.</p>	<p>EXEMPLE :</p> <p><i>« Nous devons nous attaquer aux problèmes économiques des pays d'origine afin que le fossé entre le Nord et le Sud disparaisse ».</i></p>

COMMENT ENTAMER LE DIALOGUE ?



Posez des questions

Lorsque vous tentez de convaincre une personne, elle le ressent immédiatement. Elle se sent attaquée et a tendance à se fermer, c'est une réaction naturelle. Peut-être n'a-t-elle pas du tout envie d'écouter vos arguments.

Mettez vos interlocuteurs à l'aise



Pour éviter les dialogues de sourds, il est préférable de ne pas aborder votre interlocuteur ou interlocutrice comme un-e « adversaire », mais comme quelqu'un avec qui vous échangez des idées sur un pied d'égalité. Mettez-vous côte à côte plutôt que face à face. De cette façon, vous paraissez beaucoup moins « menaçant-e ».

Si possible, optez pour une **conversation en tête-à-tête** plutôt qu'une conversation de groupe.



Écoutez attentivement votre interlocuteur ou interlocutrice et posez des questions. Ne présumez pas immédiatement que vous comprenez ce que veut dire l'autre personne. Peut-être êtes-vous influencé-e par votre propre expérience et interprétez-vous mal ce qu'elle veut dire. Posez donc des **questions ouvertes** pour éviter les malentendus. Et ne tirez pas de conclusions hâtives.

Poser des questions a un deuxième effet positif : cela oblige votre interlocuteur ou interlocutrice à réfléchir activement et – qui sait – à tirer lui/elle-même des conclusions différentes. Vous pouvez « renvoyer » la déclaration de votre interlocuteur ou interlocutrice en la répétant littéralement et en demandant des éclaircissements.

« Vous dites que la plupart des gens qui arrivent en Belgique ne sont pas de vrais réfugiés, mais des opportunistes. Selon vous, quelle est la différence entre un vrai réfugié et un opportuniste ? »

Faites preuve d'empathie



Nous formons des opinions avec notre cerveau, mais aussi avec notre cœur. Certains thèmes peuvent susciter des émotions fortes. **Nos déclarations comportent donc souvent deux niveaux** : ce que nous disons littéralement (les arguments rationnels) et ce que nous ressentons (les émotions sous-jacentes). Par exemple le manque, la perte, la peur, l'injustice, la frustration... Nous ne sommes pas toujours conscient-e-s de ces émotions, mais pour beaucoup de personnes, elles sont souvent bien plus importantes que les faits. Essayez donc de rechercher les sentiments sous-jacents à une déclaration. Reconnaissez ces sentiments et faites preuve de compréhension. Et non, vous n'êtes pas obligé-e d'être d'accord, vous pouvez continuer à raconter votre propre histoire.

Par exemple, une voisine plus âgée vous dit :

« *Je pense que c'est terrible qu'il n'y ait plus que des étrangers dans notre rue. Pourquoi doivent-ils tous venir ici ?* »

Vous pourriez ressentir de la colère en entendant ces propos. Mais que cachent-ils ?

Après quelques questions complémentaires, la dame indique :

« *Avant, je connaissais tout le monde dans la rue et je discutais avec les voisins tous les jours. Mais aujourd'hui, presque personne ne parle français. Je ne les comprends pas et ils ne me comprennent pas. À qui suis-je supposée parler maintenant ?* »



Votre voisine manque de contacts sociaux et de connexions dans le quartier. La conversation prend une tournure complètement différente et s'éloigne de ses propos initiaux. En reconnaissant ce sentiment de perte et en laissant votre voisine raconter son histoire, elle se sentira davantage entendue. Il y a donc plus de chances qu'elle s'ouvre aux changements dans son quartier d'une manière différente.

☹️ Si vous pensez qu'une déclaration est vraiment inacceptable, il est important que vous **indiquiez vos limites**. Mais restez ouvert-e aux échanges (si vous le souhaitez, bien sûr).

« *Je me sens très mal à l'aise lorsque vous utilisez des mots comme celui-ci. Mais cela ne change rien au fait que j'aimerais mieux comprendre ce que vous pensez à ce sujet.* »

Trouvez ce qui vous rassemble



Même si vous avez une forte divergence d'opinion avec votre interlocuteur ou interlocutrice, il y a souvent des valeurs que vous partagez : l'honnêteté, la sécurité, la justice, la confiance, la serviabilité, la loyauté, la réciprocité, le sens du lien, etc. Identifiez vos valeurs communes et utilisez-les pour établir une connexion.

Par exemple, un collègue vous dit :

« *Les réfugiés privent de logements sociaux les personnes qui en ont vraiment besoin* ».

Si vous posez d'autres questions, vous découvrez que votre collègue parle avant tout d'équité. L'équité est une valeur que vous partagez probablement. Vous avez donc trouvé quelque chose qui vous connecte. Vous pouvez alors essayer d'éloigner les réfugiés du rôle de « bouc émissaire » et souligner le véritable problème.

« *Comme vous, je pense qu'il est important que l'attribution des logements sociaux soit équitable. Les personnes en difficulté, qu'elles soient Belges ou nouvellement arrivées en Belgique, se retrouvent sur de longues listes d'attente. Pendant ce temps, elles vivent des situations difficiles. On a donc l'impression qu'elles doivent rivaliser les unes avec les autres.* »

Et c'est vraiment dommage. Alors que le véritable problème est l'échec de la politique du logement. Dans notre pays, tout le monde a droit à un logement sûr, peu importe d'où il vient ».

Témoignez



Parlez de vos propres expériences en tant que volontaire. La migration, c'est avant tout une histoire de personnes : celles qui se déplacent et celles qui accueillent. Les histoires sont plus parlantes que de simples faits, chiffres et arguments.

Lors d'une fête de famille, votre oncle dit :

« *La migration nous coûte beaucoup d'argent. Notre sécurité sociale ne peut pas faire face* ».

Dans cette déclaration, vous entendez clairement le frame « coûts et bénéfiques ». Vous pouvez répondre avec des arguments factuels pour montrer que vous n'êtes pas d'accord :

« *Telle ou telle étude montre que la migration a un impact positif à long terme sur l'économie du pays où les gens s'installent* ».

Mais il y a peu de chances que cela fasse changer votre oncle d'avis. Vous pourriez aussi dire :

« *Dans le centre d'accueil où je fais du bénévolat, je rencontre de nombreuses personnes désireuses de commencer à travailler. Elles ont souvent des compétences qui nous manquent ici en Belgique et peuvent exercer un métier en pénurie comme soudeur ou infirmier* ».

Au lieu de faits et de chiffres abstraits, la conversation porte désormais sur des personnes. Des personnes concrètes, parce que vous les connaissez. Vous parlez de votre propre expérience. De plus, vous proposez à votre oncle un autre frame : le frame « gagnant-gagnant ». C'est assez proche de sa propre déclaration pour qu'il n'ait pas l'impression que vous ignorez son inquiétude. Et pourtant, cela met en lumière une perspective nettement différente.

Osez montrer vos propres doutes et inquiétudes

Comme vous aidez les personnes en exil grâce à votre travail bénévole, les gens pensent parfois que vous êtes très militant-e et que vous avez des opinions extrêmes. Pourtant, comme tout le monde, vous faites face à des doutes et à des inquiétudes. Vous pouvez l'admettre sereinement, et de cette façon vous paraîtrez plus authentique.



PARLEZ-EN AVEC D'AUTRES VOLONTAIRES !

Questions difficiles, discussions délicates sur la migration et les personnes en exil : vos collègues volontaires peuvent aussi y être confronté-e-s. Comment gèrent-ils/elles cela ?

Cela peut faire du bien de rencontrer régulièrement vos collègues pour réfléchir ensemble à une bonne approche. Ou pour échanger des idées, dire ce que vous avez sur le cœur et recharger vos batteries. Ensemble, vous en saurez plus et trouverez beaucoup de nouvelles idées !

Demandez à votre superviseur ou superviseuse (si vous en avez un-e) d'organiser, ou organisez vous-même une telle réunion. En attendant, vous pouvez également échanger vos expériences dans un groupe Facebook ou WhatsApp.



Nous espérons que ce guide vous a inspiré-e pour entamer une conversation sur la migration et les personnes en exil.

Peut-être vous sentez-vous un peu plus en confiance maintenant que vous avez lu les conseils.

Ne vous attendez pas à convaincre les gens après une seule conversation. Si vous parvenez à donner à votre interlocuteur ou interlocutrice un regard différent sur la migration et les personnes en exil, c'est déjà bien !

En tant que volontaire, vous avez également beaucoup d'impact simplement en faisant ce que vous faites. En montrant ce que vous représentez et en quoi vous croyez, vous faites réfléchir les autres.

Parfois, les gens changent d'avis parce que quelqu'un a semé une graine positive dans leur esprit.

Et qui sait, vous pourriez planter une telle graine...



CONTACT

advocacy@caritasint.be

www.caritasinternational.be



caritasintbe

Rédaction : Joke Dillen et Bénédicte Van Paeschen

Conception graphique : Anne Van Hootegem

Merci à tous les volontaires qui ont contribué à la réflexion sur ce sujet. Un grand merci également au réseau d'apprentissage Other Talk.

Une publication de : Caritas International



E.R. : Luc Van Haute, rue de la Charité 43, 1210 Bruxelles (Mars 2024)

COMMENT RÉAGIR AUX QUESTIONS ET REMARQUES DIFFICILES SUR LES PERSONNES EN EXIL ?

Guide d'inspiration pour les volontaires

