

Le dossier

Volontariat & interculturalité : un espace pour faire ensemble

« Pratiquer l'interculturalité plutôt que simplement la prôner », une motivation souvent exprimée par les associations donnant une place de bénévole aux nouveaux arrivants. Mais cette démarche demande des ressources et du temps pour apprendre à « faire ensemble ». La volonté « d'aller vers l'autre » doit en outre s'accompagner d'une certaine humilité, en particulier celle de reconnaître que nous ne sommes pas neutres. La société, l'éducation, les relations, les valeurs... ont une influence sur la manière dont nous voyons et nous pensons les choses et les autres. S'il n'existe pas de recette miracle pour vivre l'interculturalité, certains outils, indicateurs et espaces de rencontre permettent de l'expérimenter et de contribuer à, ensemble, créer une société plus interculturelle.

Grâce aux expériences et aux recherches d'organisations, d'experts et de volontaires divers, la PFV vous propose quelques pistes pour pratiquer l'interculturalité. Au-delà de théoriser, il s'agit avant tout d'expérimenter. La PFV espère que ces quelques lignes vous donneront envie de partir à l'aventure !

Une dernière réflexion pour la route ? Pour qu'une relation se passe bien, gardez à l'esprit que la reconnaissance doit être mutuelle et que nos questionnements sont communs. Bon voyage !

L'INTERCULTURALITÉ, UN CONCEPT SANS CESSE RÉINVENTÉ

Il existe tant de définitions et de réflexions autour de l'interculturalité. Pour mieux la comprendre, peut-être vaut-il mieux commencer par partir à l'écoute des personnes qui la vivent pour se laisser inspirer et créer notre propre histoire.

L'association Periferia a rencontré différents collectifs pour entendre leurs visions et leurs pratiques. L'interculturalité s'est tantôt définie comme « une

reconnaissance positive de la richesse d'une société composée de nombreux modèles de vie différents », « la construction de ponts entre les personnes, les cultures », tantôt comme « une rencontre qui transforme et qui crée du nouveau » ou encore simplement « un mouvement de rencontres ». Elle permet de mieux se connaître en créant des espaces de connexion et d'échange. **Elle nécessite l'immersion plutôt que l'application de solutions toutes faites.**

Ces témoignages font écho à une vision partagée et élaborée par plusieurs professionnels du secteur de l'intégration. Lors de la formation « Comment rendre un projet d'intégration plus interculturel ? » organisée via le DisCRI (dispositif de soutien des centres régionaux d'intégration), plusieurs professionnels du secteur ont défini l'interculturalité comme un « processus social porteur d'une vision sociétale, de valeurs, de résultats concrets, de démarches à mettre en œuvre et d'aptitudes à développer ».

Cette « vision sociétale » rejoint des enjeux défendus par le secteur associatif et, en particulier, l'éducation permanente. Il s'agit de renforcer la démocratie et la cohésion sociale, défendre des droits et leur exercice pour tous et de manière durable, lutter contre les discriminations et déconstruire les préjugés. Les « valeurs » renvoient à des conceptions partagées et fondamentales pour construire une société



plus inclusive et durable : humanisme, équité, justice pour tous, solidarité, respect de la vie, diversité vécue comme une richesse... Plusieurs « aptitudes » facilitent les relations interculturelles et peuvent se développer dans la pratique : ouverture, bienveillance, écoute, non-jugement, reconnaissance de la valeur de l'autre... Enfin, la « démarche » sous-entend l'engagement des différents acteurs et se vit à travers la rencontre, le dialogue, le partage. Durant ces échanges, les acteurs participent de manière collective à la co-construction d'un changement social. Ils identifient et reconnaissent à la fois leurs ressemblances et leurs différences. Cette démarche est à double sens et invite à « faire ensemble ».

« Pratiquer l'interculturalité est un apprentissage quotidien qui apparaît finalement beaucoup plus comme une richesse qu'un fardeau ! En tant qu'association, nous pouvons jouer un rôle clé en faveur de l'interculturalité à travers le volontariat. »

Docteure en psychologie et experte en relations et communication interculturelles, Margalit Cohen-Emerique propose trois mouvements fondamentaux pour caractériser la démarche interculturelle : ➤➤

➤➤ la **décentration** (regard sur soi et son positionnement, son identité), la **compréhension** du système de l'autre, et la **négociation** du vivre ensemble. **Ces trois mouvements ne sont possibles que dans le rapport à l'Autre.**

Faire le pari de la diversité au sein des équipes de volontaires n'est donc pas forcément un jeu d'enfants. C'est un réel projet qui demande du temps et des ressources. Il est important de penser son adhésion aux différents niveaux de l'organisation. Employés, équipes de volontaires, membres du conseil d'administration et de l'assemblée générale... C'est toujours plus simple de fonctionner avec des personnes qui présentent peu de différences culturelles, idéologiques, identitaires... Mais, à en croire les associations qui la vivent, pratiquer l'interculturalité est un apprentissage quotidien qui apparaît finalement beaucoup plus comme une richesse qu'un fardeau ! En tant qu'association, nous pouvons jouer un rôle clé en faveur de l'interculturalité à travers le volontariat. Développer une meilleure compréhension des cultures diverses entre citoyens, créer un espace où « l'autre » se sente reconnu et capable, faciliter des relations symétriques pour instaurer la confiance... Pour les nouveaux arrivants, c'est l'occasion de vivre des expériences positives et de changer de regard par rapport à une société d'accueil parfois hostile. À nous de prendre conscience de cette responsabilité pour construire une société plus ouverte et accueillante !



LA DÉCENTRATION POUR PRENDRE DU RECUL PAR RAPPORT À SOI-MÊME

La décentration poursuit deux objectifs. Elle invite à découvrir son propre cadre de référence et à reconnaître ses « zones sensibles », porteuses des difficultés et tensions. Quelles sont les normes de notre organisation, les règles d'application en interne ou inhérentes à notre secteur ? Quelles valeurs, tant personnelles qu'organisationnelles, sont importantes

à nos yeux ? Quelles sont celles où nous avons déjà ressenti – ou nous redoutons, une tension lorsqu'elles n'étaient pas respectées ?

Cette étape invite à se questionner sur notre identité, nos valeurs, nos préjugés, nos points de tension, les éléments sur lesquels nous sommes prêts ou non à négocier. Une grande partie de notre culture a été intériorisée depuis notre plus petite enfance, ce qui rend notre positionnement complexe et profond. La décentration permet d'en prendre conscience, de dépasser l'illusion de neutralité ou de supériorité d'une pensée →

→ sur l'autre, avant de s'intéresser au positionnement de l'autre. C'est l'occasion de prendre conscience de nos cultures implicites, en tant que personne et au sein de l'organisation.

Quelles sont les langues que je parle ? En quoi consistent mes tenues vestimentaires, en tant qu'employé ou bénévole ? Quelles sont les règles de politesse pour dire bonjour, au revoir, en particulier dans l'association ? Quelles sont mes valeurs et celles défendues par l'organisation ? Quels sont mes stéréotypes ou préjugés ? Quelles sont mes habitudes en terme de nourriture et de boissons ? Où se trouvent la machine à café, le frigo, la cuisine... ? Faut-il prévoir un

pique-nique ou non ? Quel est mon rapport au temps ? Quel est mon moyen de transport privilégié ?... Se poser ces différentes questions est un moment essentiel pour mieux identifier mes zones sensibles qui pourraient être source d'incompréhension dans ma relation avec l'autre. Langue, règles de politesse, valeurs, habitudes alimentaires... sont autant d'éléments qu'il est intéressant de décrire et de spécifier.

« Langue, règles de politesse, valeurs, habitudes alimentaires... sont autant d'éléments qu'il est intéressant de décrire et de spécifier. »



ET POUR VOUS ?

Quelques balises pour pratiquer le décentrage avec les volontaires

→ Identifier et analyser ses propres besoins en tant que volontaires/employés, équipes et en tant qu'organisation. Réaliser cette analyse en équipe de manière participative autour d'une question clé : de quoi avons-nous besoin pour se sentir bien (au niveau relationnel et pratique) ?

→ Faire émerger et analyser les représentations que l'on a, en tant que volontaires/employés, des besoins et problématiques vécues par les nouveaux arrivants.

- Considérer les volontaires comme sujets de leur histoire, sans les victimiser ou les infantiliser.

- Retenir l'ensemble des besoins des volontaires, sans les limiter à ceux qui nous arrangent.

- Faire attention aux termes généralistes et à leur sens : éviter d'utiliser les termes « migrants », « réfugiés », « primo-arrivants » sans savoir ce qu'ils signifient ou pour exprimer des généralités.

→ Utiliser les ressources développées dans la démarche interculturelle (outils, formations...).

- Exemple : prévoir une animation autour des salutations (« Salut-Anim » de Cultures & Santé).
- Quelques contacts utiles : Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI), Centres Régionaux d'Intégration (CRI, Wallonie).



LA COMPRÉHENSION POUR S'OUVRIRE ET FAIRE PREUVE DE CURIOSITÉ PAR RAPPORT À L'AUTRE

Dans cette étape, nous cherchons à décoder l'autre, à mieux comprendre ce qui explique ou influence son cadre de référence comme décrit plus haut. **C'est l'occasion de se poser des questions sur nos appréhensions ou visions des cultures de l'autre.**

Partant de la notion de volontariat, aller à la rencontre de l'autre pourrait commencer par s'intéresser à la manière dont l'engagement se vit dans le pays d'origine de la personne, de demander quel regard elle porte sur l'engagement en Belgique, etc.

Comme évoqué dans le cadre d'un entretien avec Reza Kazemzadeh, psychologue chez Exil (disponible dans les outils sur www.levolontariat.be), les personnes peuvent assimiler les associations à l'État et donc ressentir une certaine méfiance à leur égard. Pourquoi ? D'une part, car les personnes ont peut-être l'habitude de connaître deux grandes institutions dans leurs pays, l'État – pas forcément démocratique, et la famille – espace de confiance, de proximité et de solidarités chaudes. Il n'existe pas forcément une troisième institution à l'image de la société civile telle qu'elle existe en Belgique. **Pour clarifier le rôle des associations et le volontariat en Belgique, il convient donc d'exemplifier** ce qu'on entend par solidarité, comment elle se vit et se partage, que signifient concrètement les droits tels que la liberté d'association ou encore ceux des volontaires... →

→ C'est aussi l'occasion de découvrir et partager certains aspects de nos cultures diverses, tels que les langues, les valeurs ou encore les habitudes quotidiennes – nourriture, transport, temps..., spécifiés dans l'étape de décentration. Prévoir des espaces de discussion et de partage est indispensable pour apprendre à mieux se comprendre, poser ses questions et échanger. Certains nouveaux arrivants ont, par exemple, partagé leur étonnement au début de leur volontariat, de voir autant de personnes âgées seules, « parkées dans un home ». Discuter ensemble lors de la présentation de l'activité de volontariat ou de l'accueil des volontaires est une manière de parler de la place des maisons de repos en Belgique, de découvrir comment cela se passe dans un autre pays ou encore d'aborder la situation du vieillissement de la population en Belgique.

Lors de ces échanges, plusieurs « cadres de référence » se rencontrent. Un cadre de référence se définit comme « le système des opinions, des idées, du savoir et aussi celui des normes et des valeurs par rapport auquel s'organise et prend sens ce que l'émetteur a à dire au récepteur » (Cohen-Emerique, 2011). On parle souvent de lunettes que chaque personne porte pour percevoir l'Autre. Lorsqu'on cherche à mieux se comprendre dans une équipe de volontaires divers, il peut donc arriver que plusieurs lunettes porteuses de cadres différents se croisent et amènent à des incompréhensions. Prendre le temps d'en parler et d'échanger avec les volontaires est l'occasion de creuser ces zones sensibles et tensions éventuelles. Enfin, il s'agit de ne pas enfermer l'autre dans une « culture » et de risquer de tomber dans des préjugés. Rappelons-nous qu'aucune culture n'est figée, chaque personne est porteuse de multiples appartenances.

« Prévoir des espaces de discussion et de partage est indispensable pour apprendre à mieux se comprendre, poser ses questions et échanger. »

« Avec mes activités de bénévole, j'ai essayé de changer le regard des autres sur les demandeurs d'asile. »

Guy, volontaire





ET POUR VOUS ?

Quelques balises pour pratiquer la compréhension de l'autre dans les équipes de volontaires

→ Favoriser l'expression des besoins, problématiques et demandes de chacun et chacune à travers une démarche participative et non jugeante.

- Définir un cadre de réunion favorisant la participation (écoute, non-jugement, respect, techniques de distribution de la parole...).

→ Intégrer l'ensemble des volontaires concernés dans l'analyse.

→ Faciliter l'expression des cadres divers autour des tensions rencontrées ou valeurs fondamentales de chacun et chacune. Quelques exemples :

- Prévenir d'un retard : quel est notre rapport au temps ? Que signifie « être en retard » pour chacun et chacune ? Le fait d'« être à l'heure » est-il important dans l'activité de volontariat et pourquoi ?

- Jongler entre l'écrit et l'oral : quelles sont les traditions, habitudes de transmission dans la culture de chacun et chacune ? Quelle place occupent-ils dans le volontariat ? Quelle mode est à privilégier pour chaque volontaire ?

- Trouver le juste milieu pour la vie privée : qu'entend-on par vie privée, intimité ? Quelle place prend-elle dans les relations entre bénévoles et bénévoles-employés ? Comment se vit-elle selon les différentes sphères (familiale, professionnelle, publique) et au sein de l'association ?

→ Utiliser les ressources développées dans la démarche interculturelle (outils, formations...).

Exemple : prévoir une animation autour de « la molécule de l'identité » (fiche descriptive disponible sur la bibliothèque en ligne du DisCRI). Cette animation invite chaque personne à identifier différents traits caractéristiques de son identité et à réfléchir aux interactions des groupes d'appartenance sur celle-ci. « La méthode d'analyse des chocs culturels » publiée par Bepax exemplifie ce qu'on entend par « groupe d'appartenance ».

LA NÉGOCIATION POUR IDENTIFIER LES APPORTS DE CHACUN ET FAIRE ENSEMBLE

Cette étape consiste à identifier ce que je peux apporter à l'autre, ce que l'autre peut m'apporter, partager nos limites et construire ensemble, à mi-chemin entre les deux personnes. Il est essentiel de **considérer l'autre comme un partenaire avec lequel nous allons négocier le vivre ensemble, et non pas comme la personne qui doit s'adapter à notre manière de vivre.** Il s'agit de créer un espace pour ensemble décider comment nous allons créer un nouveau vivre ensemble riche de nos besoins communs et de nos apports mutuels.

Comment faciliter le croisement des regards et faire ensemble ? Tout d'abord, se rappeler que chaque personne est experte de son expérience. Ensuite, considérer les savoirs de l'expérience avec autant de valeur que les savoirs théoriques. Il faut également reconnaître que notre parole a autant de valeur que celle de l'autre et reconnaître la(les) culture(s) de chacun dans un rapport de parité et d'estime réciproque. En d'autres mots, la négociation consiste à « préserver et respecter autant son identité que celle de l'autre et à confirmer tant chez soi que chez l'autre une identité positive » (Cohen-Emerique, 2011). →

« Il faut également reconnaître que notre parole a autant de valeur que celle de l'autre et reconnaître la(les) culture(s) de chacun dans un rapport de parité et d'estime réciproque. »

→ Ce changement de posture permet de voir les personnes non plus uniquement via leurs difficultés et problématiques, mais aussi à travers leurs ressources. Cette logique invite à penser les relations entre êtres humains de manière horizontale, à favoriser des échanges d'égal à égal au sein des équipes de volontaires divers. Il s'agit donc bien de ne pas demander à l'autre de s'adapter à ma culture, de ne pas nier l'autre dans ce qu'il est ou encore de rester indifférent. Par l'écoute et le dialogue, chaque personne souhaite créer avec l'autre un cadre où les limites de chaque personne sont cernées et entendues.

Il ne faut pas forcément de longs débats interminables ! Comme pour tout volontaire, les espaces d'écoute et d'échange au quotidien sont aussi importants que des rencontres plus formelles selon les souhaits des équipes de volontaires et des employés. Discuter de manière informelle autour d'un thé ou d'un café, papoter entre binômes ou en équipe, partager un repas avec les volontaires et les employés...

Simplement créer la rencontre est souvent très enrichissant pour entretenir la convivialité, apprendre à se connaître et veiller au bien-être des relations au sein des équipes !

« Pour dépasser les éventuelles réticences, organiser des rencontres permet souvent que le lien se crée naturellement. Il existe également des formations à l'interculturalité pour déconstruire les craintes. »

Responsables de volontaires, idées partagées lors du Sémin'air, 15 mai 2020



ET POUR VOUS ?

Quelques balises pour pratiquer la négociation dans les équipes de volontaires

→ Négocier le cadre et les attentes entre les volontaires et employés concernés.

- Envisager, par exemple, la création d'une charte valorisant les besoins et idées de l'ensemble des personnes pour créer un climat de confiance et favoriser le bien-être dans les relations.
- Lors de l'accueil d'un nouveau volontaire, partager ses attentes, ses réalités (communication, transport, disponibilités) et celles de l'organisation.
- Veiller à un équilibre win/win entre les différentes parties.
- Prévoir des moments de rencontres conviviaux entre volontaires et entre volontaires-employés.
- Penser à l'informel : parler d'actions, donner des exemples concrets plutôt que des concepts, utiliser des techniques brise-glace pour favoriser les échanges. Pour faciliter la communication, le DisCRI propose une liste de brise-glace et energizers sur sa bibliothèque en ligne.
- Donner la place pour partager les cultures et savoirs divers.



« Au final cela ne prend pas vraiment plus de temps que pour un autre volontaire, mais ça ouvre d'autres horizons ! »

Responsables de volontaires, idées partagées lors du Sémin'@ir, 15 mai 2020

RECONNAITRE SES LIMITES

Reconnaître les différentes peurs est également un levier pour faire preuve d'honnêteté et de transparence dans les relations. Avoir peur d'aller vers l'autre relève d'une démarche de protection, suscitée par la peur de voir son identité s'effacer et par le sentiment d'insécurité face à l'inconnu. Du côté des nouveaux arrivants, il peut y avoir la crainte de perdre leur propre identité ou de l'effacer face à celle de la société d'accueil – l'exil constitue déjà en soi un énorme déplacement intérieur, de se sentir inférieurs et déstabilisés dans une société encore remplie d'inconnu pour eux. Enfin, nos craintes sont également alimentées par les stéréotypes qui nous habitent et qui circulent autour de nous.

« Sans le vouloir, notre posture peut être empreinte de paternalisme et de jugements à l'égard des nouveaux arrivants. »

Par ailleurs, **nous ne pouvons ignorer les mécanismes de pouvoir et de domination présents dans notre société qui influencent eux aussi nos comportements et notre pensée.** Sans le vouloir, notre posture peut être empreinte de paternalisme et de jugements à l'égard des nouveaux arrivants. L'ascendant de l'Occidental sur les pays longtemps appelés « en voie de développement », le manque d'estime d'une personne salariée envers le chômeur, le manque de professionnalisme des bénévoles aux yeux des employés... Face à ces enjeux, il est fondamental de s'inscrire dans une logique de création plutôt que d'adhésion de l'Autre à ce qui existe.

Pour dépasser ces mécanismes, plusieurs associations pratiquant l'interculturalité proposent des pistes à explorer. **Le souhait d'aller à la rencontre de l'Autre, le soutien des potentiels de chacun et la reconnaissance des talents et forces de chacun, la création d'espaces de rencontres et d'expression...** De nombreux leviers existent pour rendre notre environnement interculturel !



AVEC NOUS !

Inclure la diversité culturelle dans les équipes de volontaires : un accompagnement sur mesure

Vous envisagez de diversifier vos équipes de volontaires ? Vous souhaitez y réfléchir et lancer un projet pilote ? La PFV propose un accompagnement personnalisé pour y réfléchir avec vos volontaires. L'objectif est d'identifier les motivations et les craintes à accueillir des volontaires plus divers pour définir ensuite un plan d'action à mettre en œuvre. L'intervention s'adresse aux équipes de bénévoles ou à des équipes mixtes employés-bénévoles au sein d'une organisation. La séance peut s'organiser en présentiel (3h) ou en ligne (2h). Plus d'infos : info@levolontariat.be

Par ailleurs, une multitude d'outils sont à votre disposition !

→ Pour vous, la PFV recense des pratiques et des ressources d'acteurs divers en ligne :

- Des témoignages d'associations s'étant lancées dans l'aventure et de volontaires divers.
- Des outils clés sur porte pour parler du volontariat dans un contexte interculturel.
- Des réflexions, outils et activités pour pratiquer la communication interculturelle.

- Des outils d'animation pour faciliter vos rencontres de manière inclusive.
- Des réflexions autour du rôle et de la place des associations et du volontariat.
- Des outils pour mieux comprendre le contexte des nouveaux arrivants.
- Des réponses pour vos questions légales par rapport à leur volontariat.

→ 9ème mallette pédagogique « Toi, moi et tous les autres, tissons le vivre ensemble » de Lire et Écrire.

Objectifs de l'outil : imaginer collectivement des manières de vivre ensemble et œuvrer à l'établissement d'une société plus juste... dans une démarche interculturelle : se pencher sur les chocs culturels, identifier les malentendus à l'origine de ces chocs et imaginer des solutions. Cette démarche nécessite donc de prendre conscience de son propre cadre de référence et à s'enquérir de celui des autres pour en inventer un qui soit commun.

→ Le Réseau Traces (France) répertorie en ligne une liste de films autour des migrations. Sur demande, des liens de visionnage (avec accord des distributeurs) peuvent être transmis. Pourquoi ne pas prévoir une sensibilisation lors d'un moment culturel ?

Bibliographie

Bouznah S., Moro M-R. et al., « Médiations transculturelles », L'autre – Cliniques, cultures et sociétés, Revue transculturelle, Éditions La Pensée Sauvage, Grenoble, 2020, Vol. 21, n°1, p. 20-82.

Cohen-Emerique M., Pour une approche interculturelle en travail social : Théories et pratiques, Presses de l'EHESP, Rennes, 2011.

CBAI, « Intersectionnalité, de quoi parle-t-on ? », Colloque, Bruxelles, 4 février 2020.

DisCRI, « Les indicateurs d'interculturalité dans un projet d'intégration ».

Faure C., « L'interculturel, une exigence à vivre », Lire et Écrire, Journal de l'alpha n°212, 2019, p. 86-93.

Kulakowski C., Au-delà des recommandations, comment mener à bien des projets interculturels ?, Journée d'étude du CIEP « Interculturalité : À la croisée des diversités », Louvain-la-Neuve, 25 février 2011.

Larchanché S. et Bouznah S., « La médiation transculturelle : un nouvel outil », L'autre – Cliniques, cultures et sociétés, Revue transculturelle, Éditions La Pensée Sauvage, Grenoble, 2020, Vol. 21, n°1, p. 4-7.

Marcelle H., « Handicap, migration et interculturalité », Observatoire de l'accueil et de l'accompagnement de la personne handicapée, Service PHARE, Commission communautaire française, mai 2015.

Mullens J-C., « Le changement au sein d'une formation à la communication interculturelle », in www.iteco.be, 17 mars 2009.

Periferia aisbl, L'interculturalité, Bruxelles, 2016. PFV, « Nouveaux arrivants aujourd'hui, volontaires demain ? », Sémin'@ir en ligne, 15 mai 2020.

PFV, témoignages de volontariat divers, in www.levolontariat.be

PFV, « Récit : Renqu'art, ou l'art des mots en couleurs », in www.levolontariat.be

Salée D., Penser l'aménagement de la diversité ethnoculturelle au Québec : mythes, limites et possibles de l'interculturalisme, Politique et Sociétés, 29 (1), 2010, p. 145-180.

Sensi D., « Quelques balises pour rendre plus interculturel un projet d'intégration à dimension collective », Lire et Écrire, Journal de l'alpha n°212, 2019, p. 69-77.

LE POINT DE VUE DE LA PFV

POUR UN VOLONTARIAT DIVERS... QUI RESTE LIBRE !

*Pour la PFV, refléter la diversité croissante de notre société est un enjeu fondamental, qui prend tout son sens dans le volontariat et dans le secteur associatif. Une valeur reprise au cœur de la charte des membres de la PFV, « prendre goût à la diversité des volontaires ». Faire ensemble implique la **participation libre de toutes et tous**.*

Tout comme provoquer la mixité est un choix primordial pour faire ensemble, **le volontariat doit rester un choix**, en particulier pour les personnes installées depuis peu en Belgique. Si le volontariat peut être un espace pour participer à la société, tisser des liens sociaux, se rendre utile... Pour les nouveaux arrivants, c'est aussi l'occasion de rencontrer la population locale et se sentir appartenir à la société. Les bienfaits du volontariat pourraient donner envie à certains de l'instrumentaliser dans une politique d'intégration. À cette intention, la PFV dit non. **La liberté d'engagement est fondamentale dans le volontariat. Imposer ou instrumentaliser le volontariat le dépouillerait de son essence.** Il en perdrait alors sa valeur et son intérêt. Les recherches du réseau Volonterre d'asile l'ont d'ailleurs démontré, notamment au cœur du projet CAMIM (voir « La rencontre » p. 30). Si l'activité bénévole est un levier d'émancipation personnelle, c'est avant tout, car la personne décide de se retrouver actrice de sa propre vie, de partager ses savoirs et d'apporter sa pierre à l'édifice.

Toute personne doit être libre de pouvoir prendre part à la société comme elle le souhaite, à tout moment et dans tout domaine selon ses envies, en toute spontanéité. Cependant, le travail du réseau Volonterre d'asile a aussi révélé que les nouveaux arrivants connaissent parfois mal le secteur associatif et se confrontent aux craintes des associations. Sans

compter les préjugés voire les discriminations, que nous portons toutes et tous à différents niveaux. Au-delà de l'influence de notre éducation et de nos relations, notre environnement n'y est pas pour rien. Le contexte politique n'est pas favorable à l'immigration, les comportements ou propos racistes restent présents sur les réseaux sociaux, le nombre de signalements de discrimination augmente, en particulier pour les critères « raciaux » d'après le rapport 2019 d'Unia. **Faire ensemble avec nos différences culturelles n'est pas forcément chose facile. Néanmoins, la PFV tient à soutenir tout citoyen ou association avec le souhait de rendre le volontariat plus divers.**

Nous voulons encourager les associations à construire une société interculturelle, en nous proposant comme un **espace de ressources, d'outils et d'expérimentation et en rappelant la liberté d'engagement dans le volontariat**. La section « outils » de notre site web est un lieu clé pour découvrir une multitude de ressources. Témoignages de volontariats divers, outils pour faciliter la communication interculturelle, récits d'associations et d'acteurs de l'accueil et de l'intégration, brochures pour parler du volontariat, informations légales... Par ailleurs, nous développons nos formations pour vous accompagner dans l'inclusion des nouveaux arrivants au sein de vos équipes de volontaires.

Afin de vivre nous aussi nos valeurs d'inclusion et d'ouverture, nous avons fait le choix de participer au projet « So-Diversity » développé par Bruxeo : un accompagnement pour revoir nos pratiques favorisant la diversité et l'inclusion en interne. Le début d'un chemin qui s'annonce riche en apprentissages, en conflits et en nouveautés. De quoi continuer à nourrir nos actions avec les associations et les citoyens.

DES BARRIÈRES À DÉPASSER

Associations et volontaires ont déjà expérimenté plusieurs pistes pour aller au-delà des freins. Comment faciliter l'inclusion des nouveaux arrivants et tenir compte de la diversité aux différentes étapes du parcours du volontaire ? Voici, quelques idées...

« Si je passe dix ans à perfectionner mon français, ma motivation pour devenir bénévole elle va mourir »

Paola, bénévole

UNE QUESTION DE COMMUNICATION PLUTÔT QUE DE LANGUE

AU PRÉALABLE

- Envisager les brochures, supports d'information en plusieurs langues (français, anglais, langues parlées par les personnes...).
- Utiliser les images et les bibliothèques de pictogrammes.
- Prévoir la diffusion des annonces de bénévolat à travers les acteurs de l'accueil et de l'intégration.

ACCUEIL

- Identifier avec la personne si la pratique du français est un frein ou non, déterminer les modes de communication, voir si elle préfère l'oral ou l'écrit.
- Utiliser un français basique, en prenant le temps et en articulant, en exprimant à la personne qu'on comprend ce qu'elle dit.
- Voir la place de la langue dans les activités : parfois la langue maternelle de la personne est un plus pour l'association, proposer des activités adaptées au niveau de langue de la personne ou qui ne la sollicitent pas.
- Parler du volontariat avec la personne.

INCLUSION

- Faire des activités brise-glace, de rencontres en favorisant l'utilisation des gestes plutôt que de la langue.
- Apprendre en faisant, utiliser le langage des mains.
- Utiliser des images comme « dictionnaire ». La Fédération belge de football a par exemple illustré les mots clés du football sous forme de jeu « memory ».
- Faire appel aux ressources internes, utiliser des outils ou services de traduction si le langage des mains ne suffit pas : DeepL, Google traduction, Bruxelles Accueil, SeTIS wallon (services d'interprétariat social).
- Fonctionner en binômes de volontaires pour faire ensemble.

PENSER AUX POSSIBILITÉS DE DÉPLACEMENTS POUR SE RENDRE AUX ACTIVITÉS

AU PRÉALABLE

- Discuter du coût du transport entre l'association et le centre d'accueil.



- Voir les possibilités de financements pour que le coût ne soit pas supporté par la personne dont le budget est limité.
- Avancer un ticket à trajets multiples ou l'abonnement mensuel.

ACCUEIL

- Voir avec la personne si le déplacement est une difficulté, si elle a un abonnement ou des titres de transport.
- Penser à l'équilibre temps de trajets/temps de l'activité : adapter l'activité, même sur une journée ou plus, pour que le temps de déplacement reste inférieur au temps passé sur place.
- Faire des plans par écrit à la personne pour lui indiquer le chemin, les transports à prendre.

INCLUSION

- Définir le canal de communication avec les volontaires (WhatsApp, Facebook, téléphone...) : transmettre les informations pratiques, envoyer un rappel, s'informer des retards éventuels, appeler la personne en cas de problème...

« L'art permet d'aller au-delà des frontières et des préjugés. (...) Ce n'est pas de trouver les mots qui importe, c'est surtout de pouvoir exprimer autrement nos pensées, s'ouvrir vers d'autres langages pour s'exprimer. »

Brad, volontaire au CJD (Conseil Jeunesse Développement), projet « Renqu'art »

- Envisager des systèmes D : covoiturage, aller chercher la personne, la ramener...
- Fournir des vélos et proposer si besoin un accompagnement au code de la route.
- Mettre en place un coaching avec un autre volontaire pour prendre les transports en commun : se sentir à l'aise, changer de transport, savoir quel ticket prendre... →



« Rencontrer des personnes gentilles, se sentir respectée... j'ai trouvé ma famille. »

Juliana, bénévole dans un restaurant social

UNE FLEXIBILITÉ POUR ANTICIPER LES ALÉAS DU PARCOURS DE LA PERSONNE EN BELGIQUE

AU PRÉALABLE

- Reconnaître que le départ du volontaire pour des questions de procédure peut être frustrant pour l'association tout en se rappelant que l'expérience, même limitée, aura été bénéfique pour l'association et la personne.
- À l'inverse, les procédures peuvent être plus longues et permettre à la personne de s'impliquer davantage dans son volontariat.
- Se poser la question en interne sur le volontariat des personnes sans-papiers : quel impact sur leur volontariat ? Quels risques pour la personne et l'association ?

ACCUEIL

- Valoriser les engagements même éphémères.

- Faire preuve d'enthousiasme à l'égard de la simple envie de découvrir ou d'expérimenter peut motiver la personne à s'essayer.

INCLUSION

- Adapter les activités en proposant des formules de volontariat ponctuelles (journée, weekend) : si l'expérience se passe bien, cela peut donner l'envie à la personne de s'investir plus par la suite.

FAIRE ENSEMBLE AU-DELÀ DES RÉTICENCES

AU PRÉALABLE

- Envisager l'inclusion des volontaires dans les missions, la politique de l'organisation, le projet doit être porté par la direction et l'équipe.



- Présenter le projet en amont dans l'association : identifier ensemble les apports, les aménagements éventuels à prévoir.
- Sensibiliser les volontaires à l'interculturalité.
- S'intéresser aux réalités des personnes : visiter un centre d'accueil, prendre contact avec les centres d'accueil, les centres régionaux d'intégration, les bureaux d'accueil...

ACCUEIL

- Organiser une rencontre entre l'association et la personne pour se rendre compte que c'est un volontaire comme un autre, qui répond aux attentes de l'organisation.
- Favoriser l'informel : les nouveaux arrivants font face à de nombreuses procédures très formelles, prévoir un accueil chaleureux (thé, café, espace confortable...) peut faire mouche.

INCLUSION

- Former les volontaires à l'interculturalité.
- Penser aux activités brise-glace, au coin cuisine ou thé/café...
- Organiser des rencontres « test », sans engagement : enlever l'éventuelle pression d'un projet à long terme permet souvent de créer le lien naturellement, calmer les craintes et inviter à la réflexion.
- En cas de souci, privilégier une médiation avec l'ensemble des personnes concernées, nouvel arrivant compris pour réduire le sentiment d'infériorité.
- Fonctionner avec des équipes qui sont dans une démarche d'ouverture pour éviter que la personne ne vive une mauvaise expérience.