

---

# Vers un modèle d'encadrement des bénévoles engagés dans les foyers pour demandeurs de protection internationale

## Rapport de réalisation

### Décembre 2016

### Par Marc Piron – ASTI a.s.b.l.

## Table des matières :

|   |      |
|---|------|
| <b>1. Introduction :</b> .....  | P.3  |
| 1.a. Le projet-pilote.....  | P.3  |
| 1.b. Le rapport.....  | P.4  |
| <br>  |      |
| <b>2. Chapitre 1 : Besoins et instruments d'encadrement des bénévoles</b> .....   | P.5  |
| 2.1. Un cadre d'intervention bien défini pour chaque intervenant.....             | P.5  |
| 2.2. Répondre efficacement aux premières questions des bénévoles.....             | P.8  |
| 2.3. Une mise en place et un suivi structuré des projets d'intégration.....       | P.10 |
| 2.3.a. <i>Apprentissage des langues/ alphabétisation à l'alphabet latin</i> ..... | P.10 |
| 2.3.b. <i>Les accompagnateurs à l'intégration</i> .....                           | P.11 |
| 2.3.c. <i>Les aides aux devoirs</i> .....   | P.12 |
| 2.3.d. Les activités ponctuelles.....   | P.13 |
| 2.4. Vers une formation pour les bénévoles engagés auprès des DPI.....            | P.15 |
| 2.5. Valorisation des bénévoles.....  | P.17 |
| <br>  |      |
| <b>3. Chapitre 2 : Vers un modèle de coordination des bénévoles</b> .....         | P.18 |
| <br>  |      |
| <b>4. Conclusion</b> .....  | P.21 |
| <br>  |      |
| <b>5. Remerciements</b> .....   | P.21 |
| <br>  |      |
| <b>6. Annexes</b> .....   | P.22 |

- Annexe 1 : Charte du bénévolat
- Annexe 2 : Fiche d'explication
- Annexe 3 : Fiche de bienvenue
- Annexe 4 : Power Point « Soirée info » - ASTI
- Annexe 5 : Formation approfondie « Accompagnateur »
- Annexe 6 : Certificat de reconnaissance

## 1. Introduction :

Les bénévoles jouent un rôle important dans le processus de l'intégration des demandeurs de protection internationale (DPI) dans notre société. Par leur engagement, ils soutiennent les organisations et les travailleurs sociaux dans leur travail quotidien avec les DPI et facilitent le contact entre la population d'accueil et les DPI. Il est donc important de soutenir les bénévoles dans leurs engagements et de valoriser leur travail.

### 1.a. Le projet-pilote :

L'élan de solidarité des résidents au Luxembourg autour de la cause de l'accueil des réfugiés a fait émerger la question de l'encadrement, de la formation, du suivi et des limites d'engagement des bénévoles. C'est dans ce cadre que l'OLAI a chargé l'ASTI de mener un projet pilote du 15 septembre 2015 au 31 décembre 2016. A cette fin, un responsable de projet a été engagé à raison de 20 heures par semaine. Les objectifs suivants ont été définis pour le projet :

- former et encadrer des personnes bénévoles, sur le long terme et en continu, pour soutenir les assistants sociaux et les gestionnaires des foyers de l'OLAI ;
- établir un réseau de bénévoles formés et compétents, ensemble avec les partenaires compétents que sont le Ministère de la Famille et de l'Intégration et l'Agence du bénévolat ;
- la création d'une charte du bénévolat en matière de l'accompagnement de DPI (un concept technique) reproductible dans d'autres structures et dans d'autres communes, avec l'assistance de l'ASTI.

Le but du projet était de développer un concept/modèle pour fin 2016 déterminant les besoins d'encadrement des bénévoles engagés dans les foyers pour demandeurs de protection internationale qui soutiennent l'intégration des DPI au sein d'activités de la commune. L'idée de ce modèle est qu'il puisse être repris dans d'autres foyers. Selon l'accord de collaboration, l'élaboration du concept de ce projet devra s'axer sur :

1. un état des lieux des collaborations nécessaires (institutionnelles) et possibles (associations, ONG, ...) afin de mettre en place des collaborations durables.
2. la définition des tâches et missions à effectuer par un bénévole (aide aux devoirs, aide à la recherche d'emploi, familiarisation avec la commune, organisation d'événements, ...).

3. les procédures à mettre en place pour assurer un lien constant avec l'OLAI et un suivi par l'ASTI pendant la durée du projet pilote
4. une proposition de structuration et d'organisation des formations de bénévoles (« coaching des bénévoles »)
5. la clarification du cadre légal (assurances, limites des compétences, missions à effectuer, la responsabilité civile des bénévoles, ...)
6. assurer un lien avec l'OLAI dans une plateforme d'échange ;
7. élaborer une structure de formations de bénévoles et dispenser ces cours;
8. trouver une structure qui puisse porter le projet (les critères pour cette structure sont encore à définir;
9. documenter les problématiques et défis rencontrés ;
10. informer les DPI sur les statuts et compétences des bénévoles, respectivement des professionnels ;
11. garantir la couverture par une assurance de tous les participants aux projets.

#### 1.b.Le rapport :

Prenant comme départ les points ci-dessus, nous avons rédigé le présent rapport qui est une proposition d'un modèle d'encadrement des bénévoles engagés dans les foyers pour DPI. Il a été réalisé dans un petit foyer qui a une capacité maximale de 33 unités. Lors de la réalisation du projet, le foyer était habité majoritairement par des familles avec des petits enfants entre 4 - 12 ans.

Concernant les bénévoles, un total de 26 personnes de tout âge se sont engagées au foyer à Mersch durant la gestion du foyer par l'ASTI. Les bénévoles étaient engagés essentiellement dans trois projets : accompagnement des familles, aides aux devoirs et activités ponctuelles avec les résidents. Le rapport se base tout d'abord sur un travail d'observation, de suivi et de réflexion avec ces bénévoles mais il est également le fruit relevant d'une collaboration avec de nombreux partenaires tels que l'OLAI, l'Agence du bénévolat, la Croix-Rouge, Caritas, Reech eng Hand, etc.

Le présent rapport comporte deux chapitres, le premier décrivant les besoins d'encadrement et les instruments permettant de répondre à ces besoins, le deuxième proposant un modèle d'encadrement des bénévoles.

Le premier chapitre décrit cinq grands axes de besoins des bénévoles et met en évidence les instruments mise en place par l'ASTI et d'autres organisations permettant de combler ces besoins. Il s'agit :

- a) du cadre d'intervention nécessaire,
- b) de l'information nécessaire pour les bénévoles,
- c) de la mise en place et du suivi des bénévoles,
- d) de la formation des bénévoles,
- e) la valorisation des bénévoles.

Dans le même chapitre, nous allons aborder les différents instruments mis en place par l'ASTI et d'autres organisations afin de faciliter et garantir un encadrement et un suivi efficace des bénévoles.

Dans le deuxième chapitre, nous allons tout d'abord proposer un modèle d'encadrement général des bénévoles engagés auprès des DPI et déterminerons ensuite quel peut être le rôle des différents acteurs dans l'encadrement de ce modèle et comment on peut coordonner les différents acteurs au niveau national.

## **2.Chapitre 1 :**

### **Besoins et instruments d'encadrement des bénévoles**

#### **2.1. Un cadre d'intervention bien défini pour chaque intervenant :**

Durant la première phase de notre présence au foyer DPI à Mersch, nous avons observé de la part de certains bénévoles une certaine réticence et de nombreuses questions par rapport au recours à une charte de bénévolat. Un refus provenant de certains bénévoles de signer la charte de bénévolat avec l'OLAI démontre à l'importance d'une bonne communication entre tous les intervenants. A cette incompréhension s'ajoutait le fait que certains bénévoles ne comprenaient pas le rôle des agents de sécurité, ils ne comprenaient pas non plus pourquoi ils devaient montrer leur carte d'identité à l'entrée du foyer, en plus certains bénévoles se sentaient intimidés par les agents. Même si une bonne entente entre les différents acteurs était la règle, nous avons pu constater à plusieurs reprises des tensions, des malentendus, provenant essentiellement de questions restées sans réponses émanant de bénévoles, d'agents de sécurité, de DPI.

Les questions étaient notamment : pourquoi signer une charte de bénévolat et avec qui? Pourquoi dois je montrer ma carte d'identité à l'entrée du foyer ? Quel est le rôle des agents de sécurité ? Où et quand les bénévoles ont-ils accès au foyer ? Est-ce que j'ai le droit d'inviter un bénévole dans ma chambre ?

Pour éviter des situations pareilles, il est essentiel qu'un cadre d'intervention soit mis en place avec des règles et instructions clairement définis dès le début. Dans les foyers où aucun encadrant permanent n'est sur place, les clarifications dès le départ s'imposent d'autant plus. Nous avons pour cette raison, mis en place les différents instruments ci-dessous :

Pour l'encadrement du bénévole :

- Une charte de bénévolat ou convention de bénévolat:

Durant la première phase de notre engagement, l'ASTI a rédigé **une charte de bénévolat** qui clarifie les aspects de la responsabilité des bénévoles, les aspects de confidentialité, d'assurance, le champ de l'engagement du bénévole etc.... . Elle est donc une sorte de contrat signé entre le gestionnaire et le bénévole (voir annexe 1) .

Dans cette même direction, l'Agence du bénévolat avec l'ASTI, Caritas et Croix Rouge ont également développé une **convention de bénévolat** qui peut être téléchargée sur le site de l'Agence du bénévolat

- Fiche d'explication aux bénévoles permettant de clarifier certains aspects de bonne conduite et répondant aux principales questions des bénévoles. Cette fiche peut être signée en même temps que la charte de bénévolat et doit inclure les aspects suivants : ( voir annexe 2 )

- les entrées et sorties dans le foyer
- rôle des agents de sécurité
- règles de bonne conduite (photos, heures de visites, etc.)
- respect de la vie privée des résidents
- modalités concernant l'organisation d'activités
- assurances
- qui est la personne de contact
- etc..

Avant son engagement, il est indispensable que chaque bénévole ait signé la charte du bénévolat et reçu la fiche d'explications. Il est évident que ces documents ne peuvent jamais répondre à l'entièreté des questions que les bénévoles ont lors de leur début d'engagement. Pour cette raison, il est important de désigner une personne de contact qui puisse répondre aux nombreuses questions. Dans notre cas, il s'agissait du responsable du projet.

Pour les agents de sécurité : si la charte et la fiche d'explication donnent aux bénévoles un cadre d'intervention, il est également important de donner les instructions et instruments nécessaires aux agents de sécurité garantissant tout d'abord un accès au foyer à chaque bénévole ayant signé la charte de bénévolat et lui expliquant ses droits et obligations. Pour cette raison, nous avons opté à

- A) Etablir une **liste des bénévoles** ayant accès au foyer et leur en certifier l'accès. Dès la signature de la charte de bénévolat, un accès au foyer est garanti. Un panneau avec les photos et les prénoms des bénévoles permet non seulement aux agents de sécurité d'identifier et de retenir leurs noms mais aussi aux habitants du foyer.
- B) Demander aux agents de sécurité de **documenter les entrées et les sorties** des bénévoles dans le rapport journalier ( cette pratique est déjà demandée par l'OLAI et réglée par « le guide pratique de la gestion des foyers pour DPI »).
- C) Donner des informations claires aux agents de sécurité concernant l'accueil des bénévoles. Bien que « **le guide pratique de la gestion des foyers pour DPI** » émis par l'OLAI soit un très bon outil pour les agents de sécurité, définissant plusieurs détails concernant les visites – p.ex. les heures de visites, les endroits de visites-, il est moins clair concernant les droits et obligations des bénévoles. Notamment, est-ce que les bénévoles ont droit à aller frapper à la porte des chambres pour aller chercher les DPI pour une activité, ont-ils le droit de travailler dans les chambres, ont-ils droit à un emplacement pour mettre p.ex. des jeux, du matériel pédagogique, etc....

Pour les demandeurs de protection internationale : Alors qu'il est important de clarifier les champs d'intervention des bénévoles et agents de sécurité, il est évident qu'il faut également donner les explications nécessaires aux DPI qui résident dans les foyers. Le bénévolat est peu connu dans certains pays. Il est donc nécessaire d'expliquer aux DPI le rôle et le cadre d'intervention des bénévoles. Dans le cas du foyer à Mersch, nous avons mis en place :

- **des réunions** avec les bénévoles et DPI permettant de discuter le rôle de chaque acteur et d'évaluer les projets de bénévoles (nous allons y revenir dans le chapitre concernant les suivis des bénévoles)
- une petite **brochure de « Bienvenue »** expliquant à côté des possibilités de transport, le système scolaire, les premiers pas à faire, également le rôle des bénévoles dans le foyer (voir annexe 3). Cette fiche d'information a été élaborée par les responsables du foyer et a été distribuée à chaque nouvel arrivant du foyer (également disponible en arabe).

Les réunions ainsi que la brochure de « Bienvenue » sont des solutions bien adaptées aux nombreux changements de résidents dans les foyers. Il reste également la responsabilité des bénévoles à rappeler aux DPI qu'ils ne sont pas des assistants sociaux et que leur rôle dans les foyers est limité aux tâches fixées par la charte du bénévolat. Il est évident que certains documents comme la fiche d'explication peuvent légèrement changer selon le foyer ( p.ex. un foyer peut ne pas avoir de salles communes, cuisine, etc...). Si on veut utiliser ces instruments, il faut donc s'assurer qu'ils soient adaptés aux conditions du foyer.

## 2.2. Répondre efficacement aux premières questions des bénévoles

Durant toute la phase du projet, de nombreux bénévoles se sont manifestés pour s'engager auprès du foyer. Lors des premières rencontres avec les bénévoles, nous avons pu constater que beaucoup d'entre eux ont voulu s'engager auprès du foyer mais ne savaient pas exactement comment et à qui s'adresser. Pour certains de ces bénévoles, il s'agissait du premier engagement en tant que bénévole. Certains n'ont jamais travaillé dans le secteur social, et n'étaient jamais en contact avec des DPI.

De nombreuses incertitudes et questions provenaient des bénévoles mais aussi des clubs, institutions, associations locales et pour lesquelles il faut des réponses immédiates. A titre d'exemple on peut mentionner les questions suivantes qui revenaient souvent:

- quel est le rôle du bénévole ?
- à qui doit-on s'adresser en tant que bénévole ?
- comment devenir bénévole ?
- est ce que je suis assuré en tant que bénévole ?
- quelles sont les activités proposées et les besoins des DPI ?

Pour pouvoir répondre efficacement à ces questions, l'OLAI a mis en place en 2015 **une hotline « Bénévolat-Réfuégiés »**. Elle est gérée actuellement par l'Agence du bénévolat et



constitue un bon instrument permettant aux bénévoles souhaitant s'engager auprès des demandeurs de protection internationale et des réfugiés de s'informer, d'être orientés vers les possibilités de bénévolat, mais aussi d'en savoir plus sur les règles et principes à respecter.

Etant donné que les bénévoles s'adressent souvent en premier lieu à la commune pour recevoir des informations, nous conseillons également d'inciter les communes à mettre les informations de la hotline de l'OLAI sur leurs sites Internet.

A côté de la hotline, ce sont les séances d'information au niveau communal qui sont un instrument efficace pour informer les bénévoles qui désirent s'engager auprès des demandeurs de protection internationale. Elles ont l'avantage de pouvoir répondre à un plus grand public et de recruter rapidement un nombre important de bénévoles au niveau communal. Dans ce cadre, il existe plusieurs exemples :

- L'ASTI a par exemple organisé une soirée d'information en collaboration avec la Commission consultative communale d'intégration de Mersch et le Mierscher Lieshaus. Lors de celle-ci, nous avons eu deux moments. Le premier consistait à présenter le personnel du foyer, la situation du foyer, les besoins du foyer, etc. Dans un deuxième moment, nous avons créé de petits groupes selon les domaines d'engagement, qui ont permis d'expliquer plus en détail les différents domaines d'intervention, les attentes des organisations et des bénévoles, etc. A côté de l'objectif d'informer les bénévoles, elle avait l'avantage d'être également le moment de sensibiliser la population locale, discuter avec les clubs locaux, etc. (voir annexe 4).
- Dans la même direction que l'ASTI, l'Agence du bénévolat en collaboration avec l'ASTI, la Caritas, Croix-Rouge et Reech eng Hand ont organisé une soirée d'information selon le même principe. Elle abordait certains points tel que le rôle des bénévoles, le rôle de l'organisation, les motivations pour faire un bénévolat, les possibilités d'engagement, clarifier certains risques.

La hotline et les soirées d'information sont les premiers instruments qui donnent les informations nécessaires aux bénévoles leur permettant d'évaluer si le bénévolat auprès des DPI correspond à leurs attentes. Pourtant, chaque bénévole doit avoir un contact d'une personne ressource où elle a la possibilité de poser des questions non répondues à la hotline ou durant la séance d'information. Nous conseillons pour cette raison de désigner une personne responsable pour chaque foyer. Une première phase de test d'un mois et une

évaluation individuelle avec chaque bénévole ou en petit groupe s'avère également très utile. Nous allons revenir dans le prochain chapitre sur le suivi des bénévoles.

### 2.3. Une mise en place et un suivi structuré des projets d'intégration:

Afin de mettre en place efficacement les projets de bénévolat, nous sommes passés par plusieurs étapes, que nous recommandons également aux autres foyers. Avant de se lancer dans n'importe quelle activité de bénévolat, nous avons fait un premier ***état des lieux*** sous forme de plusieurs réunions ensemble avec les DPI et les bénévoles. Les réunions ont servi à:

- Se présenter aux résidents et faire connaissance mutuelle
- Déterminer les besoins des DPI et des bénévoles
- Réexpliquer le rôle des bénévoles
- Déterminer les ressources nécessaires (matériels, bénévoles, etc.)
- Déterminer les partenariats possibles

Ensemble avec nos résidents et les bénévoles, nous avons essentiellement déterminé quatre besoins : l'apprentissage des langues/alphabétisation, l'accompagnement à l'intégration, les aides aux devoirs pour enfants, et les activités de loisirs :

#### 2.3.a. Apprentissage des langues/ alphabétisation à l'alphabet latin :

Bien qu'il existe la possibilité pour les DPI à fréquenter des cours de langues, nous nous sommes vite rendus compte que l'offre existante ne correspond pas aux besoins des DPI. Les problèmes avec les offres existantes sont multiples :

- Un manque d'offres adaptées (horaires, niveau non-adapté, etc.)
- Des inscriptions qui se font 1 ou 2 fois par an
- Manque de cours d'alphabétisation vers l'alphabet latin

Il n'est donc pas étonnant que presque tous nos résidents aient demandé d'avoir de l'aide dans l'apprentissage des langues. Alors que nous avons au début organisé des cours de langues françaises au foyer par des bénévoles, l'ASTI a développé un projet à plusieurs volets « Ma'an-Ensemble-Zesummen » financé par l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte. Depuis lors, les cours se déroulent au lycée LTPES (Lycée technique pour professions de Santé) à Mersch. Ce projet est entièrement géré par des bénévoles.

Avantages de ces cours:

- Permettent de faire face au manque d'offres
- Peuvent être organisés tous les jours

Problèmes rencontrés :

- Besoin d'une salle adaptée
- Les bénévoles ont besoin de matériel pédagogique adapté, surtout pour l'alphabétisation
- Les bénévoles ont besoin d'une formation leur donnant une base méthodologique et pédagogique

En réponse à ces besoins, l'ASTI a mis en place plusieurs instruments permettant de contrer au moins partiellement ceux-ci :

- la mise en place d'une formation pour bénévoles désirant s'engager dans l'apprentissage des langues (Agence interculturelle)
- une collaboration avec les lycées avoisinés
- un document méthodologique pour donner des cours d'alphabétisation intitulé « Initiation à l'alphabet latin pour réfugiés arabophones. Quelques conseils pratiques »
- un dictionnaire arabe-français-lux (bénévoles de l'ASTI)

A noter que ces documents peuvent être commandés à l'ASTI.

2.3.b. Les accompagnateurs à l'intégration :

Ce projet a été mis en place par des bénévoles avant l'engagement de l'ASTI au foyer pour DPI à Mersch. Il a émergé suite au constat que les DPI ont besoin de quelqu'un qui peut les aider surtout lors de leur phase d'arrivée à surmonter les démarches quotidiennes. L'accompagnateur est donc un bénévole qui soutient une personne ou une famille de DPI dans certaines démarches quotidiennes. Cela peut concerner plusieurs domaines comme l'accueil, démarches administratives, l'intégration dans les clubs de sport, etc. Il est essentiellement une personne de contact pour le demandeur de protection internationale et le soutient dans la réalisation de son parcours individuel. Bien que leurs tâches varient selon qu'il y a un gestionnaire ou non, son rôle primaire est de faciliter l'intégration au niveau local. Voici un schéma résumant les différentes tâches :

**Tâches pour les accompagnateurs:**



Le tableau n'est pas exhaustif mais permet néanmoins de donner une impression des tâches pouvant être rempli par les bénévoles-accompagnateurs.

**Avantages :**

- Soutient les assistants sociaux et éducateurs dans leurs démarches
- Une intégration locale rapide par le contact avec la population locale

**Problèmes rencontrés :**

- Il faut un nombre élevé de bénévoles pour garantir que chaque résident ait un bénévole
- Les bénévoles ont besoin d'une formation adéquate
- La mise en place et le « matching » bénévoles/DPI nécessite une bonne coordination

Pour contrer au moins partiellement les problèmes rencontrés, nous avons mis en place une formation expliquant notamment un peu plus en détail le système de l'assistance médicale, l'attestation d'occupation temporaire, les possibilités scolaires, etc... Nous allons revenir sur cette formation mises en place.

**2.3.c. Les aides aux devoirs :**

Il faut tout d'abord constater que nous avons eu une population dont la moitié étaient des enfants ou des jeunes d'âge scolaire. Bien que les enfants jusqu'à l'âge de 12 ans aient la possibilité d'être intégrés dans des maisons relais, la plupart de nos parents n'ont pas voulu

cette solution essentiellement par un manque de confiance dans cette structure. Nous avons donc organisé tous les jours aux mêmes heures des aides aux devoirs.

Avantages :

- facile à mettre en place à condition d'une bonne coordination si un calendrier et une stratégie de communication entre les bénévoles sont établis

Problèmes rencontrés :

- Besoin d'une salle calme - souvent pas disponible
- Pour les enfants qui sont au lycée, besoin d'un ordinateur souvent absent

2.3.d. Les activités ponctuelles :

Les activités ponctuelles ont été organisées régulièrement avec les enfants et les parents du foyer. Il s'agissait d'excursions, d'ateliers créatifs, de participations à certaines festivités locales telles que marché de Noël, etc.. Les activités ont souvent été décidées ensemble avec les bénévoles et les résidents lors de réunions. Certaines activités ont été organisées en collaborations avec des organisations locales comme le lycée Ermesinde, le lycée LTPES, Fit Kanner Miersch, etc. Alors que le contact a été établi par l'ASTI, nos bénévoles ont souvent géré les activités en collaboration avec d'autres partenaires.

Avantages :

- Les bénévoles n'ont pas besoin de s'engager régulièrement
- Des collaborations avec d'autres organisations locales sont possibles qui permettent un contact entre la population locale et les DPI
- Facile à mettre en place si coordination entre les bénévoles (calendrier, etc.)

Problèmes rencontrés :

- Le nombre restreint d'habitants dans notre foyer a fait en sorte que pour certaines activités peu ou aucune personne n'a participé, alors que les activités avaient été décidées avec les DPI. Cette situation a engendré une frustration auprès des bénévoles et auprès de nos autres partenaires.
- pour certaines activités, il faut une salle adaptée non disponible dans certains foyers
- certaines activités notamment avec d'autres organisations demandent parfois un accompagnement plus professionnel

A noter qu'il est évident que les besoins diffèrent selon les foyers (enfants, mineurs non-accompagnés, célibataires, etc...). Il importe donc de refaire cet exercice dans chaque foyer afin d'identifier les besoins.

Concernant les différents projets, il importe à côté des règles et du cadre d'intervention de **garantir une certaine flexibilité** aux bénévoles quant à leur emploi de temps, leur organisation, etc. Il est également recommandable qu'on mette à disposition un emplacement qui leur permet de déposer du matériel pédagogique, ludique pour les activités et de clarifier les moyens financiers avec les bénévoles. Ceci donnera au bénévole le sentiment d'être pris au sérieux et il se sentira comme acteur à part entière dans l'encadrement des DPI.

-Réunions de coordination :

Nous venons de voir que pour les quatre projets mis en place (a,b,c,d), il faut une coordination entre les bénévoles. Nous avons constaté que les bénévoles sont souvent en petit groupe, chacun travaillant dans son coin et personne n'est au courant de ce que l'autre fait. Pour cette raison, nous avons créé un **réseau entre les bénévoles avec des réunions de coordination**. Ces réunions ont de nombreux avantages et ont permis de clarifier régulièrement les points suivants :

- Mettre en place un planning d'intervention (qui est surtout utile pour les aides aux devoirs, les activités ponctuelles et les cours de langues)
- Clarifier une stratégie de communication en dehors des réunions (p.ex. pour absences, etc...): La communication s'est faite dans le cas du foyer à Mersch soit par mail, soit par « What's App ». D'autres solutions comme un groupe sur facebook ou intranet sont également possibles.
- Faire le lien entre les formations et les questions qui surgissent sur le terrain
- Évaluer les projets ( p.ex. : besoins en bénévoles suffisants , projets adaptés, problèmes rencontrés)
- Discuter des projets futurs

Dans le cadre du foyer de Mersch, c'était le responsable du foyer qui a mis en place et coordonné les réunions pour la plupart des projets. Pourtant, elles peuvent facilement être mises en place par les bénévoles, si quelqu'un est disponible pour assurer le rôle de responsable du groupe.

#### - Réunions de réflexion

A côté des réunions de coordination, nous avons également organisé des **réunions de réflexion**. Ces réunions ont été mises en place suite au fait que nous avons rencontré certaines « frustrations » de la part des bénévoles. Certaines situations peuvent surcharger les bénévoles p.ex. : les procédures qui peuvent durer parfois très longtemps, la non-participation de certains DPI à des activités, les retours, etc. Ces frustrations sont des situations qui doivent être prises très au sérieux. Pour cette raison, nous avons mis en place ces réunions qui ont permis de

- A) gérer les frustrations occasionnelles des bénévoles
- B) remettre son propre engagement en tant que bénévole en cause ( autoréflexion )
- C) discuter d'éventuels conflits entre les bénévoles

Alors que la gestion d'un projet peut se faire à la limite par un bénévole responsable de la coordination, les réunions de « réflexion » ne peuvent pas être menées par un bénévole. Il est donc très recommandable que ces supervisions se fassent avec un professionnel.

#### **2.4.Vers une formation pour les bénévoles engagés auprès des DPI :**

Nous venons de mentionner la nécessité de donner aux bénévoles les informations et un cadre d'intervention bien règlementé afin que les « règles du jeu » soient assez claires et compréhensibles pour chaque acteur. Rappelons que certains bénévoles ne connaissent pas le milieu social et n'ont jamais travaillé avec des DPI. Nous avons également remarqué que certains bénévoles étaient mal informés surtout concernant les droits et obligations des DPI. Pour cette raison, une formation est essentielle pour que les bénévoles comprennent mieux la situation des DPI, que se soit du point de vue juridique, de leurs histoires personnelles, etc....

Pour cette raison, l'ASTI avec l'Agence du bénévolat, la Caritas, la Croix-Rouge Luxembourg et Reech eng Hand ont mis en place en 2016 une « formation de base » répondant aux besoins des bénévoles. Les quatre thèmes suivants ont été abordés dans les formations :

- 1) une introduction du cadre juridique des DPI/BPI (ASTI)
- 2) la situation géopolitique et les flux migratoires (Caritas)
- 3) introduction à l'interculturalité (Reech eng Hand)
- 4) réfugiés et bénévoles – histoires et récits (Croix-Rouge)

La formation est coordonnée par l'Agence du bénévolat. Elle a été organisée deux fois en année 2016 et sera proposée 4 fois en 2017 et en 2018. Elle donnera aux bénévoles une solide base pour comprendre mieux la situation des DPI /BPI et donnera droit à un certificat de participation. Actuellement, les formations sont financées par l'Oeuvre nationale Grande-Duchesse Charlotte jusqu'en 2018 inclus. Nous recommandons pourtant de chercher une solution durable pour les formations.

La formation de base ne donne pas des instruments et instructions méthodologiques et pédagogiques sur les différents champs d'engagement possibles (p.ex. cours de langues, aides aux devoirs, accompagnement des DPI, etc.). Pour cette raison, l'ASTI recommande aux bénévoles à faire une formation supplémentaire, dépendant de leur domaine d'intervention. Dans cette optique, l'ASTI propose deux formations supplémentaires :

- Aux personnes qui veulent s'engager dans **'l'apprentissage des langues** : Une formation donnant des instruments utiles afin de pouvoir mettre en place des projets d'apprentissage de langues et donnant des aides méthodologiques en matière d'enseignement d'une langue a été mise en place. Cette formation ne sera plus proposée en 2017 aux bénévoles engagés dans les foyers pour DPI.
- Aux personnes qui veulent s'engager dans un projet **d'accompagnement des DPI** : Les accompagnateurs nécessitent une formation approfondie leur expliquant leur rôle, leur donnant les ressources et informations nécessaires et complémentaires par rapport à la formation de base. Elle donne également des clés qui permettent la mise en place d'un tel projet, les précautions à prendre, etc. Cette formation a été développée en collaboration avec les bénévoles actifs dans ce domaine à Mersch et a été testée avec les bénévoles du foyer Mersch. ( voir annexe 5)

Dans la même optique que la formation de base, il est recommandé de trouver une solution durable pour les formations approfondies permettant aux bénévoles d'avoir les instruments nécessaires afin de pouvoir mettre en place efficacement des projets de bénévolat et d'avoir les instruments nécessaires pour aider les DPI correctement.



Il est important de rappeler que les bénévoles ne sont pas des professionnels et ne peuvent pas remplacer les assistants sociaux ou éducateurs sur place. Il est nécessaire de rappeler ceci lors de chaque formation. Bien évidemment le bénévole a également la responsabilité de préciser aux demandeurs de protection internationale les limites de son engagement.

## 2.5. Valorisation des bénévoles :

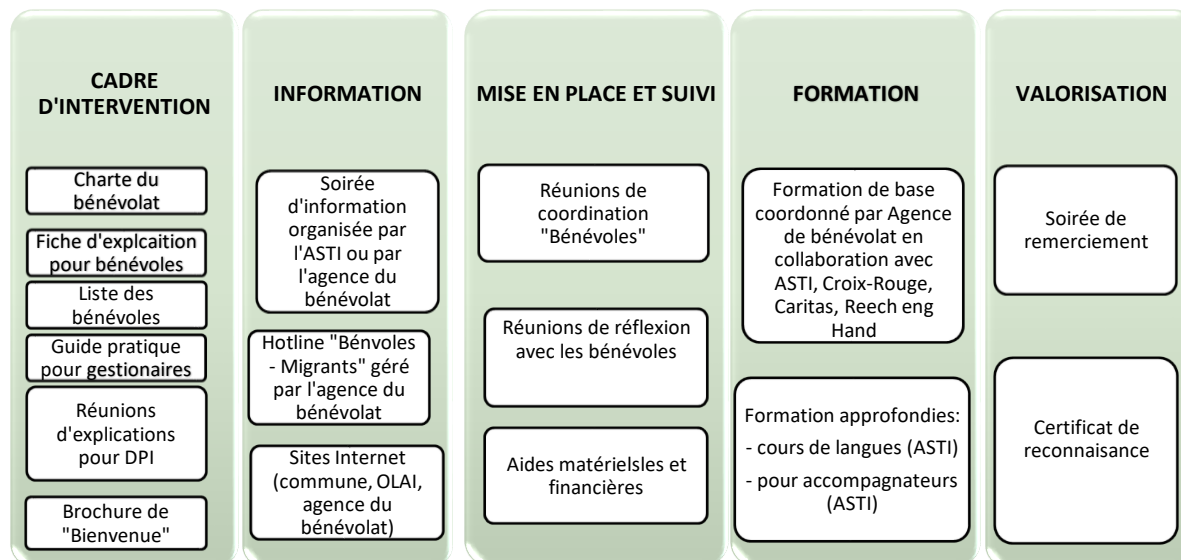
A côté des règles et du cadre d'intervention, il importe également de valoriser l'engagement du bénévole en leur montrant que leur travail est apprécié par l'organisation qui les encadre. Pour cette raison, nous avons mis en place

- Organiser une soirée de remerciement
- Emettre un certificat de reconnaissance (voir annexe 6)

qu'ils sont acteur à part entière émettent également de mettre en valeur l'engagement du bénévole.

## 2. Schéma résumant les besoins et les instruments disponibles :

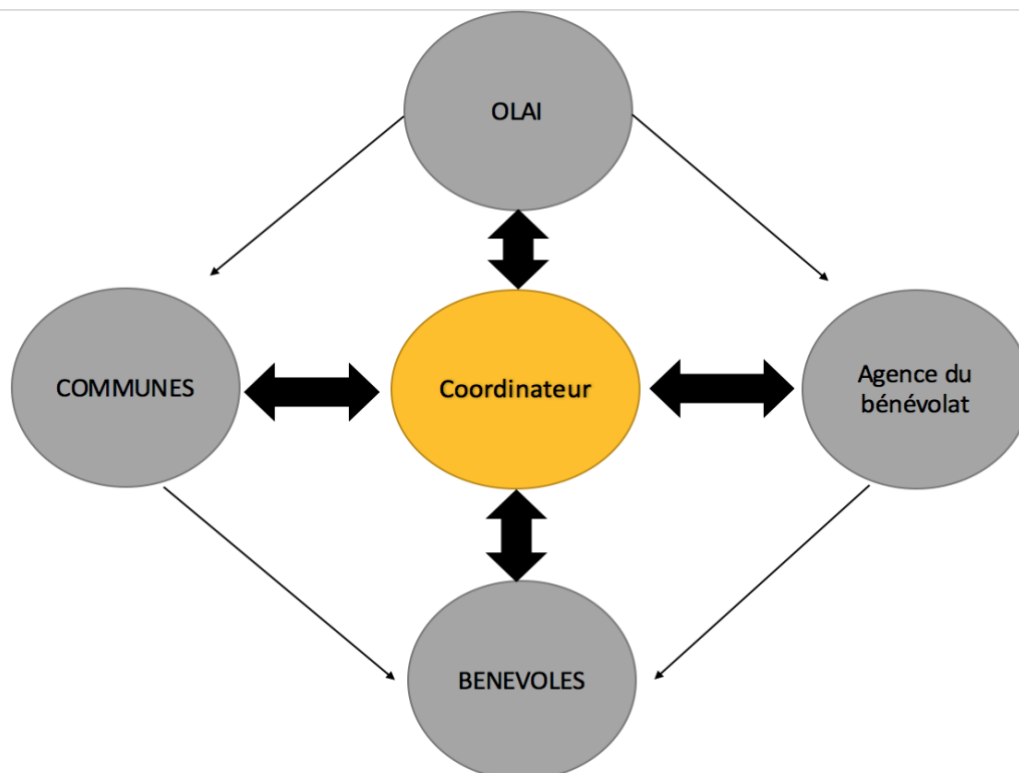
A partir des observations faites au chapitre 1, nous pouvons dresser le schéma suivant qui nous donne une vue d'ensemble concernant les instruments existants pour chaque besoin.



### 3. Chapitre 2 : Vers un modèle de coordination des bénévoles :

Nous venons de définir les besoins et les instruments mis en place par l'ASTI et ses partenaires permettant un encadrement adéquat des bénévoles engagés dans les foyers pour demandeurs de protections internationale. Il reste à clarifier le rôle de chaque acteur intervenant dans l'encadrement, le suivi des bénévoles et la coordination entre ces acteurs.

Dans cette optique, nous proposons le modèle d'un « Coordinateur de bénévoles ». Le coordinateur peut aussi bien être attaché à l'OLAI qu'à une association conventionnée, l'Agence du bénévolat, où être engagé au niveau communale voir régionale. Le but est que ce coordinateur devienne une personne ressource pour soutenir les bénévoles, les communes, l'Agence du bénévolat et l'OLAI tout en tenant compte des 5 grands besoins que nous venons de définir (encadrement, information, formation, suivi et valorisation) et en utilisant les instruments mis en place par l'ASTI et les autres organisations. Schématiquement, on peut illustrer le rôle du coordinateur comme suit :



Le premier rôle du coordinateur est celui de la coordination des différents acteurs (l'OLAI, les gestionnaires, l'Agence du bénévolat, les communes) qui sont en lien avec les bénévoles. Ensuite, il pourrait être chargé des tâches suivantes :

Au niveau de l'information :

- Soutenir les communes, l'Agence du bénévolat et l'OLAI dans la mise en place des soirées d'information
- Soutenir les communes et l'Agence du bénévolat dans la mise en place de site Internet informant les bénévoles sur les possibilités d'engagement au niveau communal ou national

Au niveau du cadre d'intervention :

- Donner des explications aux bénévoles au sujet des règles et le fonctionnement qui sont d'application dans les foyers (chartes, règlement d'ordre interne, visites, etc....), les questions et les possibilités d'assurances, etc.
- Mise en place d'explications détaillées pour agence de sécurité, réunions communes avec DPI,
- Elaboration d'une « brochure de bienvenue » au foyer, etc.

Au niveau de la mise en place et du suivi des projets :

- Faire un état des lieux dans les foyers (besoins des DPI, des bénévoles, collaborations possibles, etc....)
- Soutenir les bénévoles et les communes dans la mise en place des activités pour les DPI (mise en relation, recrutement, consignes, etc....)
- Organiser des réunions de coordination avec les bénévoles et les DPI
- Organiser des réunions de suivi et de réflexion avec les bénévoles

Au niveau des formations :

- Etablir un réseau de bénévoles formés et compétents, permettant d'encadrer un DPI sans pour autant remplacer le travail d'un assistant social
- Soutenir l'Agence du bénévolat pour organiser les formations de base
- Soutenir l'Agence du bénévolat pour organiser les formations approfondies (cours de langues, accompagnateurs pour DPI)
- Informer les bénévoles sur les possibilités de formation

A côté du coordinateur des bénévoles, chaque acteur a son propre rôle à jouer dans l'encadrement des bénévoles :

A) Le rôle de l'OLAI :

- inciter les communes à organiser des soirées d'informations pour les bénévoles et à diffuser des informations utiles pour les bénévoles
- assurer une solution durable des formations de base et des formations approfondies
- soutenir la mise en place d'un coordinateur de bénévoles

B) Le rôle des communes :

- engager un chargé à l'intégration ou un responsable faisant le pont entre le foyer et les autres résidents de la commune. Des exemples existent à Dudelange et à Diekirch → ils peuvent jouer le rôle du coordinateur des bénévoles
- Mettre sur leur site les contacts utiles pour les bénévoles. Nombreux sont les exemples en Allemagne, Autriche, etc..... :  
Heidelberg sagt ja : <http://www.hdsagtja.de/>  
Stadt Osnabrück – Hilfe für Flüchtlinge :  
<http://www.osnabrueck.de/ehrenamtliche-fluechtlingsarbeit.html>
- organiser des soirées d'information. Celles-ci peuvent p.ex. être faites en collaboration avec l'Agence du bénévolat, le coordinateur des bénévoles, etc....
- mettre en place et coordonner certains projets de bénévolat, par exemple organiser des cours de langues (éventuellement avec d'autres communes/Leader)
- organiser des événements ou soutenir les activités des bénévoles
- mettre à disposition des salles pour les bénévoles désirant réaliser des activités avec les DPI
- organiser des soirées de remerciement

C) Agence du bénévolat :

- continuer à coordonner la formation de base
- assurer la hotline « Bénévolat – Réfugiés »
- mettre en place un site d'information pour bénévoles. Certains exemples existent à cet égard : <https://www.fluechtlingshilfe.ch/ich-moechte-fluechtlingen-helfen.html>
- continuer à organiser des soirées d'information

#### 4. Conclusion :

Les observations faites dans le cadre du présent projet-pilote ont fait émerger les besoins des bénévoles sur plusieurs niveaux. Nous avons identifié cinq points importants nécessaires à l'encadrement des bénévoles : le cadre d'intervention, l'information, la mise en place et le suivi des bénévoles, la formation et la valorisation. Pour chaque besoin, de nombreuses instruments permettant d'encadrer et de soutenir les bénévoles dans leurs engagements ont été mises en place par l'ASTI ou par d'autres organisation. En même temps, nous avons présenté le modèle du coordinateur qui peut soutenir tout d'abord les différents acteurs et qui peut coordonner les bénévoles dans leurs engagements quotidiens auprès des demandeurs de protection internationale.

Si le bénévolat ne peut pas remplacer le professionnel, inversement le professionnel ne peut pas remplacer le bénévole. Les bénévoles jouent donc un rôle important dans l'intégration des DPI dans notre société. Dans ce sens, l'OLAI ou les gestionnaires de foyers ne sont pas tout seul. On peut compter sur les nombreux bénévoles qui sont engagés tous les jours auprès des demandeurs de protection internationale et qui au delà de leur activité bénévole avec les DPI apportent du réconfort et l'écoute indispensables aux DPI pour surmonter l'attente difficile à une réponse à leur demande d'asile. Mais il s'agit maintenant de se donner les moyens permettant un encadrement efficace des bénévoles et de mettre en place des solutions durables en tenant compte des exemples de bonne pratique, des recommandations et des instruments existants et proposés dans le présent rapport.

#### **4. Remerciements :**

Les bénévoles engagés au foyer Mersch  
L'Agence du Bénévolat  
Caritas Luxembourg  
La commission consultative communale d'intégration de Mersch  
La commune de Mersch  
La Croix-Rouge Luxembourg  
Fit Kanner Miersch  
Le lycée ERMESINDE  
Le lycée des professions éducatives et sociales - LTPES  
Les membres du groupe de travail de l'ASTI  
Le Mierscher Lieshaus  
L'office luxembourgeois de l'accueil et de l'intégration - OLAI  
Reech eng Hand



vivre travailler décider ensemble



**Rédigé par Marc Piron de l'ASTI a.s.b.l.  
financé par l'Office luxembourgeois de l'accueil et de  
l'intégration**



vivre travailler décider ensemble



## 5. ANNEXES