

Доброволчество, volontiranje, dobrovolnictví, frivilligt arbejde, vrijwilligerswerk, volunteering, vabatahtlikku, vapaaehtoistyö, bénévolat, Freiwilligenarbeit, εθελοντισμός, önkéntesség, obair dheonach, volontariato, brīvprātīgais, savanoriška veikla, volontarjat, wolontariat, voluntariado, voluntariat, dobrovol'nictvo, prostovoljstvo, volontariado, volontär.

Le volontariat pour l'intégration des réfugiés : un guide du réseau SHARE



© 2012 Dutch Council for Refugees



Co-funded by
the European Union

REMERCIEMENTS

La CICM Europe voudrait remercier les réseaux **EUROCITIES** et **MigrationWork CIC** pour leur support, leur expertise et leur contribution à la méthodologie du programme « SHARING through Mentoring » (« Partager via le mentorat ») et à ce guide.

Nous aimerions en particulier remercier le **Conseil néerlandais du Limbourg pour les réfugiés (VluchtelingenWerk Limburg)**, ainsi que la ville de Tampere pour leur participation au programme d'échange « SHARING through Mentoring » et pour avoir expérimenté ce guide et ses procédés.

Nous aimerions également remercier les organisations suivantes pour leur volonté à partager leur expertise et expériences via leur participation au **SHARE Volunteer Expert Core Group (Groupe principal d'experts en volontariat de SHARE)** :

- Caritas Vienna (AT)
- Ville de Osnabrück (DE)
- Ville de Sanctuary (UK)
- Conseil danois pour les réfugiés
- Conseil néerlandais pour les réfugiés (VluchtelingenWerk Nederlands)
- Centre européen du volontariat
- Forum Réfugiés-Cosi (FR)
- Fondation pour les étudiants réfugiés - UAF (NL)
- Organisation pour l'aide aux réfugiés (CZ)
- Action humanitaire polonaise
- Conseil portugais pour les réfugiés
- Refugee Action (UK)
- Voluntary Action Sheffield (UK)
- Association pour l'aide sociale des travailleurs - AWO (DE)





SOMMAIRE

Introduction.....1

Comment le guide a-t-il été développé ?

Le programme « SHARING through Mentoring » 2014-2015.....2

Le programme pilote « SHARING through Mentoring » :

Échange entre pairs & soutien mutuel entre la Hollande et la
Finlande3

**La norme du programme « SHARING Through
Mentoring ».....4**

Facteurs clés :

1. Construire une culture du volontariat.....5

2. Partenariats et coordination du volontariat.....6

3. Accueil, participation, indépendance et hospitalité.....8

4. Soutenir les volontaires.....10

5. Qui se porte volontaire ?.....12

6. Contrôle & évaluation.....13



Le volontariat pour l'intégration des réfugiés : introduction au guide du réseau SHARE

Introduction

Ce guide établit les points de référence du réseau SHARE en matière de volontariat pour l'intégration des réfugiés. Il explique de quoi s'agit et comment vous pouvez mettre en place, évaluer et améliorer le volontariat pour l'intégration des réfugiés, de façon à ce que cela soit conforme au contexte spécifique de votre ville et/ou organisation.

Le guide a été développé conjointement dans le cadre du programme du réseau SHARE « **SHARING through Mentoring** » (voir ci-contre), dirigé par la Commission internationale catholique pour les migrations (Europe) en partenariat avec le réseau EUROCITIES, MigrationWork, le Conseil néerlandais pour les réfugiés (Limbourg), les municipalités de Sittard-Geleen et de Maastricht, la ville de Tampere en Finlande, et un grand nombre d'experts travaillant sur les thèmes du volontariat et de l'intégration des réfugiés à travers l'Europe.

Quels sont les points de référence en termes de volontariat pour l'intégration des réfugiés ?

Les points de références commencent par établir la norme du programme « **SHARING through Mentoring** » avec un intitulé dans les grandes lignes des objectifs généraux du réseau SHARE en termes de volontariat pour l'intégration des réfugiés.

Les points de référence présentent les aspects suivants :

Les **facteurs clés**, ou les éléments politiques et pratiques qui permettent aux villes et aux organisations d'être conformes aux **normes de « SHARING through Mentoring »**. Chaque facteur clé est formulé comme une déclaration vous permettant de vérifier si cela s'applique à votre ville ou organisation. Plus il y a de facteurs clés en place, plus vos chances de succès à atteindre la norme sont grandes.

Des **questions-guides** concernant les problèmes qui ont besoin d'être examinés avant de pouvoir dire si votre ville ou organisation dispose des facteurs clés en place.

De **bons exemples pratiques** venant d'organisations à travers l'Europe et travaillant dans le domaine du volontariat et de l'intégration des réfugiés, afin d'illustrer la façon avec laquelle les villes et les organisations travaillent pour faire face aux thèmes couverts par chaque facteurs clés.

Comment pouvez-vous utiliser le guide de volontariat pour l'intégration des réfugiés ?

Le guide est un instrument destiné à inspirer, à évaluer et à développer vos politiques et pratiques. Vous pouvez appliquer les points de référence développés dans le guide de différentes manières, selon des facteurs tels que la politique et les activités que vous avez développées

jusqu'à présent ; si vous voulez vous concentrer sur l'entièreté des points ou sur des éléments en particuliers ; le genre d'information qui est à votre disposition ; de qui vous voulez recevoir des retours ; et le niveau et le genre de ressources que vous avez pour mener à bien le processus.



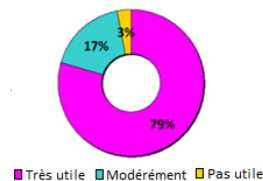
Comment le guide a-t-il été développé ? Le programme « SHARING through Mentoring » 2014-2015

Lors de la conférence du réseau SHARE, les partenaires de SHARE ainsi que les parties prenantes ont identifié le volontariat comme étant un secteur prioritaire pour le développement dans le domaine de la réinstallation et de l'intégration des réfugiés. En octobre 2014, afin d'encourager les partenaires et les parties prenantes de SHARE à accroître et à améliorer les activités de volontariat pour l'intégration des réfugiés, la CICM a lancé le programme « SHARING through Mentoring ».

« SHARING through Mentoring » adaptait la méthodologie développée par EUROCITIES et MigrationWork dans le projet *Implementing* de 2012-2014, une initiative conjointe d'apprentissage afin de permettre aux villes travaillant à l'intégration des migrants à partager leurs pratiques et à apprendre les uns des autres.

Question 3 : Promouvoir le volontariat dans la réinstallation – incluant la participation de réfugiés précédemment réinstallés – comme un moyen de maintenir et d'accroître la capacité de réinstallation en Europe.

1. Est très utile : c'est une priorité immédiate pour le réseau SHARE pendant 2014-2015
2. Est modérément utile, mais n'est pas une priorité immédiate.
3. N'est pas utile du tout.



Afin de s'assurer que le programme « SHARING through Mentoring » et que le guide s'appuient sur des expertises actuelles et les meilleures pratiques de volontariat pour l'intégration des réfugiés en Europe, les 13 et 14 octobre 2014, la CICM et le Conseil néerlandais du Limbourg pour les réfugiés ont animé « *What makes volunteering work? Supporting reception, building integration & promoting independence through volunteering.* » (« *Quelles sont les raisons permettant au volontariat de fonctionner ? Encourager l'accueil, faciliter l'intégration & promouvoir l'indépendance à travers le volontariat.* »), un séminaire d'experts de 2 jours dans la ville de Maastricht.

Le séminaire a accueilli 25 experts en volontariat pour l'intégration des réfugiés venant de 9 pays européens afin de discuter et d'échanger leurs démarches fructueuses ainsi que les meilleures approches dans le secteur du volontariat pour l'intégration des réfugiés et des migrants à travers l'Europe. Le programme comprenait cinq débats thématiques adressant différents thèmes clés des programmes de volontariat réussis. Des discussions dans chaque domaine ont formés la base d'une ébauche du guide afin d'être testé dans le cadre du

programme. Les participants au séminaire ont alors formé le **SHARE Volunteer Expert Core Group**, prodiguant des avis spécialisés tout au long de l'implémentation du programme et de la production du guide final.



**Le programme pilote « SHARING through Mentoring » :
Échange entre pairs et soutien mutuel entre la Hollande et la Finlande**

Les échanges entre pairs via le programme « SHARING through Mentoring » ont guidés la méthodologie et l'ébauche du guide développé lors du séminaire de Maastricht. La CICM a participé au **SHARE Mentor Partnership (partenariat de mentorat de SHARE)** entre le Conseil néerlandais du Limbourg pour les réfugiés et les municipalités de Sittard-Geleen et de Maastricht, ainsi qu'à l'initiative **SHARE Learning City (ville apprenante de SHARE)**, comprenant les municipalités de Tampere, l'Église luthérienne et la Croix-Rouge finlandaise.

Il y a un haut niveau d'implication au niveau de l'engagement en matière de volontariat à travers toute la Hollande. Au Limbourg, des partenariats solides entre les municipalités et la société civile se sont construits dans des contextes plus larges, afin d'assurer que les volontaires jouent un rôle central dans l'accueil et l'intégration à long terme des réfugiés à travers toute la province. À Tampere, après un premier programme de volontariat réussi en vue de réinstaller les réfugiés en ville, à la fois les autorités de la ville et les ONG locales ont tenu à augmenter l'implication des volontaires dans les programmes de réinstallation et d'intégration des réfugiés, et ont voulu continuer ce travail avec la contribution d'un partenaire compétent.



Les 4 et 5 février 2015, une délégation de Tampere a fait le voyage jusqu'à Sittard-Geleen et Maastricht afin d'en apprendre plus au sujet des programmes de volontariat établis par le Conseil néerlandais pour les réfugiés. La délégation de Tampere a été introduite à la politique et aux pratiques de volontariat, y compris aux actions et campagnes nationales, ainsi qu'aux approches régionales et locales du recrutement des volontaires, ainsi qu'à leur entraînement, et aux rôles variés que jouent les volontaires dans l'intégration des réfugiés au Limbourg. Le programme se terminait par une présentation à la délégation en visite des pratiques qu'ils pensaient pouvoir transmettre à Tampere.

L'échange s'est poursuivi quand une délégation du Limbourg visita Tampere les 21 et 22 avril 2015, suivant un programme désigné à explorer la capacité de la ville et des organisations partenaires de la société civile à implémenter les pratiques observées. La délégation a été introduite au programme de la ville en matière de réinstallation et a entrepris des visites des

organisations impliquées dans le volontariat en ville, et a également engagé d'intensives discussions en utilisant l'ébauche du guide comme cadre d'orientation.

Le programme pilote « **SHARING through Mentoring** » s'est conclu avec la présentation d'un rapport venant du **SHARE Mentor Partnership**, détaillant les recommandations pratiques pour le développement du volontariat pour l'intégration des réfugiés à Tampere, **SHARE Mentor City (Ville Mentor de SHARE)**. Sur base des expériences du programme pilote et avec les conseils des partenaires de ce programme et du **SHARE Volunteer Expert Core Group**, la parution de ce guide a pu être finalisée.

LA NORME DU PROGRAMME « SHARING through Mentoring »

« Les gens sont capables de consacrer leur temps, leurs compétences et leur engagement à améliorer efficacement la qualité de l'accueil, à encourager l'intégration et à promouvoir la participation des réfugiés et autres nouveaux arrivants dans un environnement qui reconnaît la valeur des volontaires et du volontariat ! »

Le volontariat est un composant essentiel à l'intégration réussie des réfugiés. À travers toute l'Europe, les volontaires jouent un rôle central afin de faciliter l'accueil et l'intégration des réfugiés dans les communautés locales, et d'accroître la capacité et la réceptivité des programmes de réinstallation et d'intégration régionaux et locaux.

Les Principes de base communs de la politique d'intégration des immigrants dans l'Union européenne (PBC) définissent l'intégration comme « un processus dynamique à double-sens d'un compromis réciproque entre tous les immigrants et les résidents des États membres ». Les PBC définissent également les domaines stratégiques essentiels, les actions et les approches qui, ensemble, fournissent les fondations d'une intégration réussie.

Le volontariat peut aider à l'intégration réussie comme défini dans les PBC en :

- favorisant l'échange, facilitant les contacts, accroissant la prise de conscience mutuelle et créant des réseaux entre les citoyens locaux et les réfugiés ;
- contribuant à l'employabilité des réfugiés à travers le développement de nouvelles capacités, gagnées via le volontariat ;
- donnant aux réfugiés les opportunités d'apprendre et de pratiquer la langue de leur nouveau pays ;
- permettant aux réfugiés de comprendre les systèmes nationaux, la culture et l'histoire, d'accéder à leurs droits, de prendre part à la vie de leur communauté et de vivre de manière plus indépendante.

Pour les réfugiés réinstallés qui font l'expérience d'un changement rapide lorsqu'ils arrivent directement dans de nouvelles communautés,

DÉFINIR LE VOLONTARIAT...

Les **volontaires** sont des personnes qui exercent des activités non payées de leur plein gré, souvent en faveur d'une activité ou d'une initiative présentant un intérêt pour la société au sens large, et sans reproduire ou remplacer le travail d'employés payés. Dans ces points de référence, nous couvrons le volontariat des réfugiés eux-mêmes et le volontariat d'autres personnes à les assister au niveau de l'accueil et de l'intégration.

Le **volontariat** peut inclure :

- une « **action volontaire** », comprenant à la fois le volontariat informel et le volontariat dans un contexte organisé ;
- un « **travail volontaire** », comprenant le travail effectué dans un contexte organisé pour des organisations à caractère général, volontaire ou d'aide aux migrants ;
- un « **service volontaire** », comprenant le travail volontaire à temps limité, à plein temps ou à court terme, souvent ciblé spécifiquement à l'attention des jeunes.

les volontaires jouent un rôle additionnel fondamental afin de faciliter l'accueil, l'adaptation et l'installation à long terme, ainsi que pour construire des amitiés et des connexions dans leur nouvel environnement. Les volontaires qui ont eux-mêmes fait l'expérience d'une réinstallation en tant que réfugiés peuvent également être une source inestimable d'information et un support précieux, à la fois pour ceux qui viennent d'arriver et pour les organisations et services travaillant avec eux.

1. CONSTRUIRE UNE CULTURE DU VOLONTAIRE

« Les autorités publiques, les organisations compétentes ainsi que les personnes de tout horizon partagent un engagement en faveur du volontariat et des activités volontaires ayant pour but d'améliorer le bien-être et les conditions des réfugiés. »

À travers l'Europe, le volontariat est compris et vu de différentes manières. Les perceptions et les idées au sujet du volontariat peuvent varier parmi les États membres, entre les gens d'âges et aux passés différents, et au sein des différentes organisations et autorités.

Une idée bien définie, convenue et médiatisée du volontariat pour l'intégration des réfugiés peut aider à :

- créer un engagement partagé du volontariat ;
- construire des partenariats solides afin de soutenir les initiatives et les activités de volontariat pour l'intégration des réfugiés ;
- renforcer l'engagement dans le volontariat à un niveau individuel et organisationnel ;
- calmer les inquiétudes et dissiper les malentendus au sujet de l'impact ou de l'opération du volontariat.

QUESTIONS-GUIDES:

1. Y a-t-il une déclaration stipulant l'engagement de votre organisation/ville envers le volontariat ? A-t-elle été publiée ?
2. La déclaration :
 - définit-elle la relation entre le volontariat et l'emploi payé ?
 - aménage-t-elle une possibilité pour les réfugiés d'agir en tant que volontaires ?
 - précise-t-elle les bénéfices du volontariat pour l'intégration des réfugiés ?
3. Qui a été impliqué dans l'établissement de cette déclaration ? À quel point les partenaires et les parties prenantes, y compris les réfugiés, ont-ils été impliqués ?
4. Les contributions du volontariat et les accomplissements des personnes volontaires sont-ils reconnus ? Comment ?
5. Votre ville/organisation promeut-elle activement le volontariat comme étant une activité utile et bénéfique, par exemple via des mobilisations, des campagnes ou les médias ? Ce travail vise-t-il des publics spécifiques ?

Exemples de bonnes pratiques

- Caritas Vienna a environ 2000 volontaires dans 100 endroits à travers la ville, dont beaucoup assistent les réfugiés dans la garde d'enfants, les activités de loisir, le tutorat et l'apprentissage de la langue. En 2014, ils ont organisé « *Give time – Receive Memories* » (« *Donnez du temps – Recevez des souvenirs* »), une journée d'action pour le travail volontaire qui a également entraîné « *1001 Stories: Volunteers Share Their Experience* » (« *1001 histoires : les volontaires partagent leur expérience* »), une publication dans laquelle les volontaires témoignaient de leur travail et de l'impact qu'il avait sur eux.
- En 2010, le Conseil de la ville de Sheffield a publié « *Sheffield Strategy for Volunteering* » (« *Stratégie de la ville de Sheffield pour le volontariat* »). Le développement de la stratégie a commencé en 2007, quand le Conseil de la ville a demandé au centre de volontariat local de chercher comment le volontariat et ses bénéfices pour la ville pourraient être augmentés. Cet exercice a mené à la formation d'un Groupe local de pilotage de stratégie du volontariat ayant pour tâche de mettre en œuvre des recommandations de recherches, notamment en développant une stratégie de volontariat pour la ville de Sheffield. Le groupe de pilotage a consulté un grand nombre de partenaires et de parties prenantes à travers la ville en utilisant des grandes réunions, des groupes de discussion, des interviews individuelles et des sondages en ligne, afin de recueillir l'information et d'inclure les groupes de réfugiés et de migrants ainsi que les individus. La stratégie finale définit ce que le volontariat signifie pour Sheffield, confirme le soutien de la ville envers le volontariat, et inclut un plan d'action en vue d'un volontariat plus important et meilleur, avec des responsabilités partagées entre les institutions locales et les organisations partenaires.

2. PARTENARIATS & COORDINATION DU VOLONTARIAT

« Les programmes de volontariat sont bien coordonnés, bénéficiant des ressources nécessaires, de partenariats solides, solidaires et bien définis, et de protocoles d'entente. »

Un grand nombre de fournisseurs de service, d'organisations de la société civile, d'associations de réfugiés et de migrants et autres fournissent un soutien aux réfugiés en termes d'accueil et d'intégration. Impliquer directement les volontaires dans ce travail étend le champ et le type d'activités ainsi que le soutien qu'ils sont capables d'offrir.

Les programmes de volontariat efficaces définissent les forces d'un grand nombre de partenaires et de parties prenantes, travaillant ensemble dans un but commun et mutuellement avantageux. Des rôles clairs, des compétences et des réseaux de communications convenus entre tous les partenaires et communiqués aux parties prenantes extérieures, y compris aux réfugiés, encouragent une coordination efficace du programme.

Les agences traditionnelles de volontariat peuvent être capable d'aider les partenariats en fournissant un accès aux volontaires, une aide à l'infrastructure et de l'expertise, ainsi qu'en médiatisant le volontariat avec et pour les réfugiés à un public plus large.

Alors que les volontaires donnent de leur temps gratuitement, coordonner les programmes de

volontariat requiert des ressources financières et humaines adéquates et suffisantes. Les autorités publiques peuvent trouver un intérêt certain à fournir ces ressources quand les programmes de volontariat soutiennent l'accomplissement d'objectifs d'ordre public spécifiques au niveau local, régional ou national.

QUESTIONS-GUIDES :

1. Travaillez-vous avec des organisations partenaires sur des programmes ou des activités de volontariat ? Quelles sont-elles ?
2. De quoi est responsable chaque partenaire à l'intérieur du programme ? Y a-t-il un document ou un schéma expliquant ces rôles et responsabilités ? Comment cette information est-elle communiquée aux parties prenantes externes, y compris aux réfugiés ?
3. Le partenariat dispose-t-il d'un document clé incluant :
 - les objectifs du programme de volontariat ;
 - la contribution du volontariat à la fois aux objectifs organisationnels des partenaires et à l'intégration des réfugiés ;
 - les actions, programmes et échéances clés (incluant les responsabilités de chaque action) ;
 - les ressources organisationnelles à disposition du programme venant du partenariat ?
4. Le partenariat a-t-il des mesures spécifiques pour :
 - l'orientation des réfugiés entre les partenaires ;
 - le partage des documents et la confidentialité ?Ces documents expliquent-ils comment ces mesures fonctionnent ?
5. Jusqu'où le partenariat implique-t-il dans son travail les agences générales de volontariat et à quel titre ?
6. Existe-t-il des ressources financières adéquates afin de soutenir le travail du partenariat ? À quel point les autorités publiques sont-elles impliquées dans le financement du programme ?

Exemples de bonnes pratiques

- Depuis 20015, le Conseil de la ville d'Osnabrück en Allemagne a coordonné et doté de ressources un réseau de volontaires afin d'aider l'intégration des nouveaux immigrants dans la ville. Le programme fonctionne en coopération étroite avec les fournisseurs de services locaux et les organisations de la sociétés civile afin de développer des tâches de volontariat, de communiquer avec les bénéficiaires et d'évaluer les activités du programme. Dans son rôle de coordinateur, la ville a aussi incorporé l'expertise de l'université locale afin de développer un cours d'initiation qui entraîne les volontaires locaux à devenir des « pilotes de l'intégration », capable d'assister l'intégration dans une variété de champs différents, et de diriger un grand nombre de modules avancés sur base de la suggestion des volontaires et des agences partenaires. En 2013, la ville a utilisé ce modèle fructueux et cette structure de coordination comme base d'un nouveau programme afin de développer un réseau de volontaires pour aider à l'intégration des réfugiés, y compris ceux qui ont été réinstallés.
- Le Conseil de la ville de Kruibeke dans la province belge de Flandre orientale a reçu le prix « Welcoming Community of 2014 » (« Communauté accueillante de 2014 ») du Conseil flamand pour les réfugiés, en reconnaissance de son succès à accueillir les réfugiés relocalisés. Ce travail a été réalisé via une série de partenariats important entre la municipalité, le bureau local du Centre public d'action sociale, l'Église catholique, l'OGN Caritas et l'agence locale de volontariat Social Links. Social Links met à disposition des

volontaires afin d'aider à l'apprentissage de la langue, et à faciliter le programme d'été de placements volontaires pour les jeune demandeurs d'asile vivant au centre d'accueil local. Afin de présenter le succès de l'intégration dans la ville et sa population diverse, la municipalité travaille à l'organisation d'un festival culturel annuel avec environ 60 volontaires locaux et un grand nombre d'organisations partenaires.

3. ACCUEIL, PARTICIPATION, INDÉPENDANCE ET HOSPITALITÉ

« Les programmes de volontariat pour les nouveaux arrivants améliorent l'accueil et l'intégration des réfugiés, en promouvant la participation, en encourageant la vie en autonomie, et en construisant une culture d'hospitalité et de sensibilisation aux niveaux local, régional et national. »

Les réfugiés, y compris ceux qui ont été réinstallés, vont avoir toutes sortes de besoin en matière d'intégration et d'aspiration, selon leur passé, leur âge, leur genre, leurs capacités, leurs intérêts et un nombre varié d'autres facteurs individuels et de groupe. Les activités de volontariat afin d'aider l'intégration des réfugiés devraient avoir pour objectif d'identifier et de répondre à ces besoins et aspirations, et de compléter le travail du personnel payé en comblant les lacunes de la prestation de service d'intégration et/ou en élargissant le type et la nature de l'aide à l'intégration fournie aux réfugiés.

Les volontaires peuvent fournir une expertise dans certains domaines sur lesquels les organisations ne se concentrent pas dans le cadre de leur travail principal, et vont souvent être motivés par l'opportunité de pouvoir développer encore plus leurs capacités en développant leurs propres activités et initiatives spécifiques. Impliquer les volontaires dans le développement d'activités basées sur leurs propres intérêts augmentent leur motivation et leur engagement, et permet de nouvelles approches innovantes et des initiatives pour l'intégration des réfugiés.

Les réfugiés précédemment réinstallés ont une expérience directe du processus de réinstallation, et une compréhension unique des besoins et des expériences des personnes réinstallées (particulièrement lorsqu'ils partagent les mêmes origines). Les opportunités pour agir comme volontaires au sein de programmes de réinstallation vont leur permettre de mettre leur expertise directement à contribution, et cet apport peut être particulièrement utile dans l'accueil et les phases d'orientation initiales de réinstallation. Le volontariat peut aussi assister les réfugiés afin d'acquérir de l'expérience et de développer des capacités, comme celles utiles à un futur emploi, ce qui leur permettra de vivre de façon plus indépendante.

Le volontariat peut contribuer à construire une culture d'hospitalité en facilitant le contact entre les réfugiés et les citoyens locaux, et en offrant aux volontaires les opportunités d'être impliqués dans des activités ayant pour but d'augmenter la compréhension du public et la sensibilisation aux problèmes des réfugiés. Cibler et/ou impliquer directement les organisations traditionnelles dans ce travail peut élargir la portée des activités de sensibilisation au-delà des destinataires habituels, en construisant une culture hospitalière plus vaste et plus durable aux niveaux local et national.

QUESTIONS-GUIDES:

1. Comment votre ville/organisation évalue-t-elle les besoins d'intégration et les priorités des réfugiés, et identifie-t-elle les manques dans les programmes d'intégration actuels que le volontariat pourrait compléter ? Quelles sources d'information sont utilisées, et qui est impliqué dans leur évaluation ?
2. Comment l'expertise des réfugiés précédemment réinstallés est-elle incorporées dans les activités de volontariat pour l'intégration des réfugiés ?
3. Comment le design et le développement des activités de volontariat sont-ils influencés par les points de vue et les idées des volontaires ?
4. À quel point les volontaires sont-ils encouragés à partager leur expérience et leur connaissance gagnées avec les autres, à remettre en cause les idées fausses et à mettre en œuvre des changements ?
5. Impliquez-vous les volontaires dans les activités de sensibilisation et les initiatives ? Envers qui ses activités sont-elles ciblées ?

Exemples de bonnes pratiques

- Caritas Italy coordonne « Refugees in My house » (« Des réfugiés dans ma maison »), un projet qui encourage les familles à proposer un hébergement dans leur maison à la fois aux réfugiés et aux demandeurs d'asile. Les familles d'accueil et le logement qu'elles peuvent offrir sont présentés avant que leur participation au projet ne commence, et 40 bénéficiaires ont profité des logements offert via un pilote du projet durant l'année 2013. Le projet a pour but d'utiliser la capacité d'un cadre familial à assister les réfugiés à vivre de manière plus indépendante, à dépendre moins des services traditionnels et du soutien des institutions, et à construire leurs propres réseaux et connections. Les familles offrant un logement sont capables d'être personnellement impliquées dans l'accueil de personnes venant d'une variété de nationalités et de cultures différentes. Caritas Italy espère qu'à la fois les familles d'accueil et les bénéficiaires partagerons cette expérience d'accueil et de solidarité directe, personnelle et positive avec les gens de leurs réseaux au sens large et de leurs communautés.
- « Action New Neighbours » (« Action Nouveaux Voisins ») est une initiative dirigée par l'Archidiocèse de Cologne en collaboration avec Caritas. Elle est basée sur les valeurs fondamentales de compassion, d'acceptance et la volonté d'aider les réfugiés, ainsi que la croyance que « le contact et l'échange amènent les étrangers à devenir voisins ». Un financement de projet central offre de petites subventions aux accueils « non-bureaucratiques » et aux initiatives proposées par les paroisses individuelles, y compris pour le logement, l'apprentissage de la langue et la sensibilisation. Action New Neighbours a pour but de compléter les structures d'accueil et d'intégration des réfugiés existantes en renforçant l'accueil et en élargissant le type et la nature du support d'intégration disponible, en améliorant les capacités et en modernisant les activités d'accueil des paroisses locales, ainsi qu'en augmentant les opportunités de volontariat pour les résidents locaux à travers leurs paroisses respectives.

4. **SOUTENIR LES VOLONTAIRES**

« Les volontaires sont reconnus, appréciés et soutenus, en groupes et individuellement. »

De la même manière que le personnel payé, les volontaires ont besoin de comprendre la nature et les limites de leur rôle, ainsi que d'un soutien afin de développer leurs capacités et d'avoir accès à l'information et aux ressources dont ils ont besoin. Les volontaires devraient se voir attribuer des rôles spécifiques, sur base de l'évaluation de leurs capacités individuelles, de leur aptitude, de leur motivation et de leurs centres d'intérêt.

Une formation régulière des volontaires peut les aider à comprendre mieux les exigences du cadre organisationnel dans lequel ils travaillent, et des gens avec lesquels leur rôle les implique peut-être à travailler. Travailler avec des réfugiés peut être complexe, et avoir un point de contact identifié avec qui les volontaires peuvent soulever des inquiétudes et poser des questions permettra de résoudre les problèmes plus vite et d'aider à la garantie du bien-être des volontaires. De plus, les volontaires devraient se sentir accueillis et estimés, à la fois sur le plan individuel et à travers la reconnaissance de leurs contributions au niveau de l'organisation.

Il est essentiel que les volontaires ne soient pas désavantagés financièrement en s'engageant dans des activités volontaires, et les organisations impliquant des volontaires devraient allouer les ressources appropriées pour les frais de voyage et de subsistance encourus, comme en contractant une assurance appropriée.

QUESTIONS-GUIDES :

1. Votre ville/organisation évalue-t-elle l'aptitude des volontaires pour des tâches ou rôles particuliers ? Comment cette évaluation est-elle réalisée ?
2. Cela inclut-il une vérification formelle des antécédents ?
3. Comment vous assurez-vous que les volontaires soient au courant des attentes concernant leur conduite, également au niveau :
 - de la confidentialité
 - des exigences légales (ex : la protection des enfants)
 - des politiques et procédures organisationnelles ?Comment vous assurez-vous que la conduite rencontre les attentes, et quelles actions prenez-vous si ce n'est pas le cas ?
4. Qui au sein de la ville/organisation a la responsabilité globale de maintenir le contact avec les volontaires ? À quelle fréquence et par quels moyens sont-ils en contact, et de quels genres d'informations discutent-ils ?
5. Votre ville/organisation forme-t-elle les volontaires ? Quels sujets la formation couvre-t-elle ? Qui est impliqué dans son développement et qui y contribue ?
6. Comment le personnel payé travaillant aux côtés des volontaires est-il informé au sujet des activités des volontaires ? Reçoivent-ils une formation sur le travail avec les volontaires ?
7. Votre ville/organisation prévoit-elle les frais de voyage et de subsistance pour les volontaires ? Y a-t-il un document expliquant le fonctionnement de cet approvisionnement ?
8. Quelles sont les obligations légales de votre ville/organisation en relation avec le volontariat (ex : assurances, vérifications des antécédents), et comment les remplissez-vous ?

Exemples de bonnes pratiques

- Le Conseil danois pour les réfugiés (CDR) engage approximativement 5500 volontaires, supervisés par les coordinateurs des volontaires locaux qui dressent un rapport de leurs activités aux conseillers régionaux du CDR.
Les volontaires sont aidés dans leur travail via des rencontres avec les coordinateurs, des moyens électroniques, et reçoivent des mises à jour et des informations via des newsletters, des événements de formations thématiques, ainsi que des rencontres et conventions annuelles de volontaires. La formation des volontaires du CDR est offerte mais n'est pas obligatoire, permettant ainsi aux volontaires d'avoir une formation sur mesure en fonction de leurs intérêts individuels et en maintenant une distinction organisationnelle entre les volontaires et le personnel payé.
- Le Conseil portugais aux réfugiés est un organisme de formation accrédité offrant un accès gratuit à la formation en ligne à tous ceux ayant besoin ou voulant en apprendre plus au sujet des réfugiés. Cette formation en ligne du CPR inclus une version finale du module sur le volontariat, et a été particulièrement utile à la fois pour attirer de nouveaux volontaires et pour améliorer les capacités et les connaissances des volontaires déjà présents au sein du CPR. La formation en ligne est offerte pour une période de 6 semaines pour les groupes allant jusqu'à 30 personnes, avec une inscription ouverte à tout le monde, les places étant allouées sur le principe du premier arrivé, premier servi. Le cours requiert approximativement 5 heures par semaine du temps des apprenants, et comprend un accès à des groupes de discussion et à un tuteur en ligne.

5. QUI SE PORTE VOLONTAIRE ?

« Le volontariat est accessible aux personnes venant de divers milieux socio-économiques, démographiques et migratoires, y compris les réfugiés et les migrants. Les organisations de réfugiés/migrants reçoivent suffisamment d'information, d'outils et de soutien pour participer aux programmes de volontariat si elles le désirent. »

Avec environ 100 millions de personnes engagées dans des activités volontaires à travers l'Union européenne¹, il y a une vaste réserve de volontaires qui pourraient potentiellement être impliqués dans l'aide à l'intégration des réfugiés. Le volontariat des réfugiés est, toutefois, en concurrence directe pour attirer l'intérêt des volontaires avec des initiatives dans beaucoup d'autres domaines.

Fournir une information facilement accessible sur le volontariat pour l'intégration des réfugiés, développer des activités qui réponde aux motivations et attentes actuelles, et utiliser un marketing créatif et ciblé pour atteindre les volontaires potentiels peut aider à faire naître de l'intérêt. Afin de s'assurer que des personnes d'origines diverses seront impliquées, il est essentiel que les programmes développent pour les volontaires des tâches et des rôles accessibles aux personnes ayant différents niveaux de capacités, d'expérience et d'assurance, en incluant à la fois les réfugiés et ceux venant de l'ensemble de la population.

Les réfugiés bénéficient des opportunités du volontariat à travers un grand nombre de cadres

¹ European Volunteer Centre – 2011 data (www.cev.be)

organisationnels, à la fois dans et en dehors des organisations d'assistance aux réfugiés. Les réfugiés peuvent ne pas être familiers avec le volontariat et manquer d'assurance ou de connaissance pour accéder aux missions de volontariat disponibles, alors que les organisations traditionnelles peuvent avoir des craintes initiales quant à l'engagement de réfugiés comme volontaires. Les organisations peuvent agir comme intermédiaires afin de supporter à la fois les réfugiés et les organisations d'accueil afin de s'assurer de l'engagement fructueux des réfugiés dans un grand nombre de possibilités de volontariat.

QUESTIONS-GUIDES:

1. Dans quelles mesures votre ville/organisation connaît-elle le potentiel des volontaires, et les capacités, motivations, attentes et aspirations qu'ils ont en relation avec le volontariat ?
2. Comment communiquez-vous les opportunités de volontariat concernant l'intégration des réfugiés aux volontaires potentiels ? Quel type d'information fournissez-vous, et comment peut-on y avoir accès ?
3. Comment vérifiez-vous que cette information atteint de potentiels volontaires et stimule leur intérêt ?
4. Dans quelles mesures utilisez-vous vos connaissances des capacités et motivations des volontaires potentiels pour développer les activités et tâches de volontariat ?
5. Comment vous assurez-vous que le volontariat est accessible aux individus d'origines différentes et de profils de compétences différents ?
6. Quelles mesures ou approches avez-vous mis en place afin de lever les obstacles spécifiques qui pourraient être rencontrés par les réfugiés ? Comment contrôlez-vous l'efficacité de leur travail ?

Exemples de bonnes pratiques

- La Croix-Rouge finlandaise dirige un programme créé afin d'assurer le développement des compétences et des opportunités de volontariat pour les réfugiés. Les participants se voient offrir une variété de formations, y compris des sessions sur la sécurité à la maison et sur les premiers secours, créées afin de les familiariser avec la manière dont les associations de volontaires fonctionnent, d'augmenter leur confiance en eux, et de développer leurs capacités à aider les autres membres de la communauté. Les retours des participants au programme ont été très positifs, en particulier venant de ceux qui ont participé en tant que volontaires aux premiers secours de la Croix-Rouge lors des événements publics, et qui ont vu le volontariat comme un moyen de « rembourser » l'assistance que la Croix-Rouge leur avait fournie tout au long du programme.
- En Pologne, les droits et les responsabilités des volontaires et des organisations qui les accueillent sont définis dans la législation nationale. Malgré ce cadre strict, les niveaux d'engagement en volontariat restent relativement bas, en particulier parmi les personnes âgées. En réponse à cela, l'Action humanitaire polonaise (AHP) a décidé d'adapter son approche au marketing et à la publicité pour son programme de volontariat, en se fondant sur les priorités et les intérêts des volontaires potentiels dans cette tranche d'âge. Plutôt que se concentrer purement sur les problèmes des réfugiés, AHP a choisi de mettre l'accent et de communiquer l'information au sujet des besoins des enfants des réfugiés et du rôle que les volontaires pourraient jouer en les rencontrant. Cette approche a été fructueuse afin de promouvoir un intérêt grandissant et un engagement dans le volontariat, à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de la tranche d'âge cibl

6. CONTRÔLE ET ÉVALUATION

« L'impact, l'efficacité et les bénéfices du volontariat pour l'intégration des réfugiés sont évalués via la collecte régulière de données à la fois quantitatives et qualitatives, et les résultats sont utilisés afin d'améliorer les programmes et les activités de volontariat, renforcer les campagnes de sensibilisation, et appuyer les demandes de financement et de soutien institutionnel. »

Un contrôle efficace et une évaluation des programmes et des initiatives de volontariat peut générer une multitude de données concernant leur impact, leur efficacité, et leurs bénéfices. Ces données peuvent être utilisées pour :

1. assurer le soutien institutionnel du volontariat, y compris venant des autorités publiques ;
2. appuyer les demandes de financement pour les programmes de volontariat et les initiatives ;
3. informer le public au sujet du volontariat, également via des campagnes et des mobilisations, et en augmentant l'engagement individuel dans les activités de volontariat ;
4. améliorer les programmes de volontariat existants, et proposer de nouvelles activités ou domaines d'intérêts.

Les données quantitatives peuvent inclure l'information sur le nombre de volontaires et qui ils sont, le temps qu'ils passent à faire du volontariat, et combien de réfugiés ont été assistés ou ont participé à des activités dirigées par des volontaires. Évaluer les résultats quantitatifs par rapport aux coûts peut également fournir une information précieuse sur le rapport coût-efficacité des initiatives volontaires. Le retour qualitatif et les évaluations peuvent être fournis par les volontaires eux-mêmes, les bénéficiaires cibles de leurs activités (dans ce cas, les réfugiés), et le personnel des organisations partenaires impliquées dans la réalisation des programmes de volontariat.

Un contrôle régulier et longitudinal, ainsi que des mécanismes d'évaluation, fourniront des connaissances fondées sur les faits sur la manière avec laquelle les programmes et activités de volontariat ont été développées et adaptées au fil du temps.

QUESTIONS-GUIDES:

1. Comment vous assurez-vous de l'impact du volontariat pour l'intégration des réfugiés ? Quelles sources de données utilisez-vous, et qui est impliqué dans leur évaluation ?
2. Votre organisation/le partenariat avec lequel vous travaillez sur des programmes de volontariat a-t-elle/il convenu d'une approche commune et de mécanismes pour le contrôle et l'évaluation ? Quelles ressources sont accordées à cette activité ?
3. Comment contrôlez-vous la satisfaction des volontaires, et que faites-vous de cette information.
4. Comment contrôlez-vous qui participe au volontariat, et que faites-vous de cette information ?
5. Obtenez-vous les retours des réfugiés bénéficiaires concernant les activités dirigées par les volontaires ? Comment vous y prenez-vous, et quels types de retours demandez-vous ?
6. Si vous êtes engagé dans une mobilisation ou une campagne de volontariat pour

l'intégration des réfugiés, à quel point utilisez-vous les données d'évaluation d'impact afin de vous aider dans ce travail ?

Exemples de bonnes pratiques

- Au Royaume-Uni, Refugee Action a développé plusieurs outils et ressources à utiliser au sein de son programme de volontariat, y compris les « grandes lignes » du rôle du volontaire, des outils pour évaluer les risques et des plans de développement personnel pour les volontaires. Des modèles normalisés sont utilisés pour collecter les commentaires et les réflexions des volontaires, comme demander aux volontaires d'écrire des aperçus d'études de cas concernant leurs expériences et l'impact qu'ils pensent que leurs activités et celles du programme ont sur leurs clients. Les commentaires des volontaires sont incorporés dans les discussions organisationnelles sur comment améliorer le programme, et évaluer l'information est également utilisée pour promouvoir les bénéfices du volontariat pour l'intégration des réfugiés dans les activités de promotion et de marketing pour le programme Refugee Action.
- Le Conseil danois pour les réfugiés prépare régulièrement des rapports internes sur les activités et l'impact des activités de ses volontaires, et a également commandé des évaluations extérieures du volontariat du CDR. L'information récoltée par les deux types de rapports est utilisée pour planifier et promouvoir les activités de volontariat et partager les bonnes pratiques au sein de l'organisation. Afin de s'assurer que les vues et les idées des réfugiés bénéficiaires du programme soient incluses dans le travail, le CDR offre aux réfugiés l'opportunité de compléter un questionnaire de satisfaction concernant leurs expériences d'avoir été soutenus par les volontaires. Afin d'assurer une collecte d'informations plus qualitatives et de traiter des problèmes que certains réfugiés peuvent rencontrer en complétant les questionnaires, des commentaires additionnels sont obtenus via les groupes de discussions avec les réfugiés bénéficiaires.

À propos de la CICM...

La Commission internationale catholique pour les migrations (CICM) sert et protège les personnes déracinées et les migrants – indépendamment de leur foi, race, ethnicité ou nationalité. Depuis sa création en 1951, la CICM a identifié et accompagné plus d'un million de réfugiés en vue d'une réinstallation.

De plus, la CICM fournit un personnel expert en réinstallation aux opérations de l'UNHCR à travers le Programme de déploiement UNHCR-CICM en matière de réinstallation. Via ses bureaux en Turquie et au Liban, le Centre d'aide aux réfugiés de la CICM s'occupe de la réinstallation des réfugiés aux États-Unis. Les bureaux de la CICM Europe à Bruxelles travaillent à promouvoir la réinstallation en Europe, en développant le Réseau Européen de Réinstallation (www.resettlement.eu) avec ses partenaires, l'OIM et l'UNHCR, et en créant des capacités de réinstallation et de l'expertise.

À propos du réseau SHARE...

Dirigé par la CICM Europe, SHARE œuvre en faveur d'un réseau européen de réinstallation entre les régions, villes, municipalités et leurs partenaires de la société civile participant ou se joignant à l'engagement pour la réinstallation des réfugiés, leur intégration et leur protection.

Le réseau SHARE crée des relations durables, propage de bonnes pratiques, renforce les capacités, crée des partenariats et renforce les engagements envers la protection des réfugiés. Les activités du réseau SHARE offrent un dialogue structuré, l'échange de pratiques, des réseaux entre les villes, les acteurs régionaux et les ONG partenaires, ainsi qu'entre les pays expérimentés en termes de réinstallation et les pays projetant ou considérant la réinstallation.

SHARE est co-fondé par la Commission européenne. Les points de vue exprimés dans cette publication ne reflètent pas nécessairement pas ceux de la Commission européenne.

Commission internationale catholique pour les migrations (CICM) Europe
 rue Washington 40, 1050 Bruxelles, Belgique
 +32 (0)2 227 97 29
www.icmc.net
secretariat.be@icmc.net