L'ACCUEIL DES PERSONNES EN MOBILITE, BONNES PRATIQUES ET DEFIS

Restitution webinaire du 27 Octobre 2021

15 pistes de réflexion sur le premier accueil

Le 27 octobre 2021, les membres du RAEMH ont organisé un webinaire axé sur les bonnes pratiques et les défis liés à l'accueil des personnes en mobilité.

Lors de ce webinaire, qui a réuni plus de 60 professionnels intervenant dans 12 pays différents[1], les participant.e.s[2] ont échangé sur leurs expériences vécues sur le terrain auprès des personnes en mobilité.

| Le premier accueil, un enjeu pour la mise en confiance

L'accueil est une étape cruciale de l'accompagnement, dans le sens où c'est une première porte qui s'ouvre, mais qui doit donner aux personnes une réelle possibilité de trouver une réponse à certaines de leurs difficultés. La mise en confiance est un élément clé : sans confiance, la parole ne se libère pas, et il est plus difficile de détecter les réels besoins de la personne.

La première rencontre ne se fait pas dans les mêmes conditions selon les contextes, et peut être rendue difficile dans certaines circonstances : quand il y a trop d'afflux par rapport aux capacités d'accueil (temps d'attente longs, peu de disponibilité des intervenant.e.s), quand l'espace est réduit (promiscuité et difficulté d'avoir des espaces intimes) ou de distanciation physique imposée, comme cela a été le cas depuis le début de la pandémie de la Covid-19. Aussi, quand les besoins d'urgence vitale ne sont pas couverts (stress, empressement, demande de réponse immédiate), la réceptivité des personnes et leur disposition à collaborer dès la première prise de contact n'est pas toujours celle attendue.

L'espace physique de l'accueil peut aussi être mis à mal quand la mobilité des personnes est réduite sur un certain territoire, et qu'elles ne peuvent pas accéder facilement aux structures d'aide (quand les personnes doivent vivre cachées, ou vivent dans des quartiers très éloignés des points d'accueil). Il faut alors « aller vers », sur les lieux de vie ou dans les espaces où ces personnes

---

[1] *Algérie, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Espagne, France, Guinée, Italie, Mali, Maroc, Niger, Sénégal, Suisse.*

[2] *Professionnels et bénévoles de différentes organisations issues de l'Eglise catholique (Caritas, Délégation Diocésaine, paroisses), mais également d'autres organisations mobilisées sur le terrain auprès des personnes en mobilité : MAEJT - Mouvement Africain des Enfants et Jeunes Travailleurs ; Sakia El Hamra (Maroc) ; Terre des Hommes.*

recherchent des ressources pour subvenir à leurs besoins, s'adapter à leurs horaires de travail, afin de connaître leur réalité et établir ce premier lien de confiance.

Pour autant, quelle que soit la configuration de cette première prise de contact, certaines lignes directrices peuvent être communes et inspirantes dans nos interventions.

Une invitation à prendre du recul sur nos modes d'intervention

Des discussions qui ont eu lieu lors de ce webinaire ont été tirées des défis concernant différentes facettes de l'accueil. Ces idées sont restituées dans ce document bref et synthétique, qui a vocation à inviter chacun.e à la réflexion sur ses propres pratiques et celles de son organisation, et à ouvrir la discussion sur les améliorations possibles de nos manières d'accueillir les personnes venues demander de l'information et de l'aide auprès de nos organisations.

Lors du webinaire, les échanges ont porté sur 5 axes de discussion tournés vers une même question centrale : Comment créer un lien de confiance entre intervenant.e et personne accueillie dès le premier contact ? Ainsi, ont été abordées :

- → Les attentes vis-à-vis de ce premier accueil ;
- → La posture de l'intervenant.e à l'accueil ;
- → La gestion des tensions et conflits à l'accueil ;
- → La prise en compte et le traitement de la confidentialité ;
- → L'aménagement de l'espace physique de l'accueil

© S. Gutierrez Cáritas Española

Sans minimiser les difficultés intrinsèques à l'étape du premier accueil, voici donc quelques pistes de réflexion visant à ouvrir la discussion et prendre un peu de recul sur nos pratiques : dans quelle mesure intégrons-nous, en tant qu'intervenant.e, ou/et avec nos collègues et équipes, ces approches dans notre travail quotidien ? Comment engageons-nous une réflexion sur nos façons d'accueillir ? Quelles sont les marges d'amélioration ?

En recueillant ces expériences vécues dans différents pays, contextes de vie et contextes organisationnels, les participant.e.s ont malgré tout retenu des points de convergence. Ces lignes directrices sont rapportées dans ce document.

Le **Réseau Afrique-Europe pour la Mobilité Humaine (RAEMH)** est une initiative inter-régionale de l'Eglise catholique qui a vocation à favoriser la mise en réseau des acteurs sur le terrain et le partage d'informations sur de multiples facettes des migration s. Ce réseau rassemble 11 membres présents en Afrique de l'Ouest, Afrique du Nord et en Europe : CADEV-Caritas Niger, Caritas Algérie, Caritas Côte d'Ivoire, Cáritas Española, Caritas Italie, Caritas Mali, Caritas Mauritanie, Caritas Sénégal, Délégation Diocésaine des Migrations (Maroc), OCPH-Caritas Guinée, Secours Catholique.

Pour mieux nous connaitre : WWW.RAEMH.ORG

Accueillir pour la première fois c'est...

... écouter

1 | **Donner le temps à chacun.e de trouver sa place, ses repères et l'espace** suffisant pour que la confiance s'installe. Cet aspect est particulièrement important pour les personnes en situation de choc ou de stress.
Donner la possibilité aux personnes de participer aux activités collectives (discussions conviviales par exemple), sans que cela soit imposé ; aménager un espace d'attente ouvert et souple, qui permet à la personne de venir quand elle le souhaite et de rester le temps qu'elle veut.

2 | **Prêter une oreille attentive et empathique** à la personne qui partage son histoire.
Etre effectivement à l'écoute, longuement s'il le faut, en adressant un regard, un sourire, et ce malgré le masque en cette période de crise sanitaire. Il s'agit aussi de faire preuve de patience, parler avec des mots simples, dans la bienveillance et la compassion. De l'importance aussi de demander à la personne la permission de prendre des notes lors de l'entretien.

3 | **Proposer un minimum d'intimité,** pour que les personnes puissent s'exprimer le plus librement possible.
L'aménagement de l'espace de l'accueil et plus particulièrement de l'endroit où les entretiens se déroulent (possibilité d'avoir un espace clôt) est ici crucial. Cette dimension est incontournable dès qu'on envisage un service d'accueil.

... s'ouvrir à une relation d'amitié

4 | **Se placer dans une relation d'égal à égal**, basée sur l'horizontalité entre les deux interlocuteur.rice.s (la personne reçue et la personne qui reçoit).

5 | **Offrir un espace convivial**, qui permet de créer une atmosphère et des liens chaleureux et dans lequel il est possible de trouver un certain réconfort matériel.
Possibilité par exemple de proposer des boissons chaudes ou froides, des espaces de partage avec les autres (personnes reçues ou intervenant.e.s).

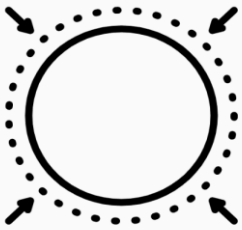
… apporter des réponses concrètes

6 | **Mettre à disposition des informations pratiques**, qui permettent à la personne de se repérer et d'avoir une certaine autonomie dans les ressources auxquelles elle peut avoir recours.

7 | **Accorder de l'importance à la langue de communication et d'information**, *que cela soit via un accueil assuré, dans la mesure du possible, dans une langue maîtrisée par la personne accueillie, ou en mettant à disposition des supports en différentes langues (brochures informatives, mais aussi revues, lectures diverses).*

8 | **Avoir une approche individualisée dans les réponses apportées,** en tenant compte des particularités des informations qui ont été données, de l'histoire qui a été partagée.

… reconnaître ses limites



9 | **Communiquer de façon transparente et calme** sur ce que la structure peut offrir, et les temps d'attente. Cela permet de prévenir les éventuelles tensions.

10 | **Appréhender les conflits comme un processus naturel**, puisque nous sommes généralement dans un contexte de rencontre entre plusieurs cultures (entre personnes accueillies ou dans l'interaction avec les agent.e.s). Il peut aussi arriver que le conflit se situe au niveau de la personne, avec elle-même.
Se préparer à l'apparition éventuelle de tensions ou de conflits, via la formation des intervenant.e.s et la réflexion sur des protocoles de réaction en cas de conflit, qui intègrent : l'isolement de la personne concernée (pour éviter une montée en tension auprès des autres personnes présentes à l'accueil) et garantir leur sécurité et bien-être ; une posture neutre, à l'écoute de la personne (faire appel à une tierce personne si besoin) ; une communication calme et dans la mesure du possible dans une langue maîtrisée par la personne qui est au cœur du conflit.

… respecter la confidentialité

11 | **Se préparer** : s'assurer que les équipes chargées de mener les entretiens soient suffisamment formées et outillées pour collecter les données individuelles.
S'assurer en amont qu'il existe des protocoles suffisamment clairs applicables au processus de collecte de données et garantissant le respect de la confidentialité.
Formations en écoute ; techniques d'entretien ; protection et confidentialité des données.
Procédures suffisantes pour se prémunir du vol, de la perte de données, de l'utilisation malveillante ou inappropriée (codage des dossiers ; système de collecte de données uniformisé).
Plateforme commune et sécurisée.

12 | **Informer** : Gagner la confiance des personnes, en les informant de manière transparente sur le système de collecte de données, du respect de leur vie privée et du traitement confidentiel des informations partagées.

13 | **Prendre du recul sur la collecte d'informations** : Réfléchir aux outils que nous utilisons pour s'assurer que les informations que nous collectons soient bien utilisées par nos organisations (dans le respect des personnes qui ont partagé ces informations) et demeurent pertinentes.
Quels types de données souhaitons-nous collecter ? Dans quels buts ? Comment uniformiser la collecte et le partage de nos données entre nos organisations ?

…impliquer

14 | **Adopter une approche participative dans les activités** mises en place à l'accueil.
Consultations et propositions d'améliorations des conditions d'accueil ; activités collectives…

15 | **Créer des liens avec les communautés d'origine et s'appuyer sur le groupe, pour faciliter la mise en confiance et assurer un rôle de médiation en cas de conflit,** pour faire baisser les tensions et relâcher la pression.
Les personnes chargées des interviews peuvent être notamment d'anciennes personnes accompagnées afin de faciliter les liens entre l'organisation et les personnes reçues.

Remerciements

Les membres du RAEMH remercient l'ensemble des participant.e.s au webinaire, et tout particulièrement les personnes venues partager leurs expériences de travail au sien de chaque groupe thématique :

Mahecor MBENGUE, technicien social à Caritas Mallorca en Espagne, au niveau du service d'information de conseil et d'accompagnement des personnes extracommunautaires qui pratiquent la vente ambulante (SIPEVA).

Loane Nicaise, bénévole au projet des « Ponts de l'Amitié », délégation du Secours Catholique-Caritas France de l'Allié, en France.
Brigitte Perrin, bénévole au projet des « Ponts de l'Amitié », délégation du Secours Catholique-Caritas France de l'Allié, en France.

Eric Alain KAMDEM, coordinateur de la Maison du Migrant de Gao, au Mali.
Ismaël Isaac PANGOUP, responsable administratif et financier, Maison du Migrant de Gao au Mali.

Hady Barry, relais communautaire puis agent social à la Délégation Diocésaine des Migration (DDM) à Nador au Maroc.
Joël KANGA YANGA, relais communautaire puis agent de terrain psycho-social à la Délégation Diocésaine des Migration (DDM) à Nador au Maroc.
Clara Mozas, travailleuse sociale bénévole à la Délégation Diocésaine des Migration (DDM) à Nador au Maroc.

José Luis Vázquez Pérez, jésuite, philologue et théologien, collaborateur auprès de la Délégation Diocésaine des Migration (DDM) à Nador au Maroc.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter
Fanny CURET, coordinatrice du RAEMH : coordination@raemh.org