

Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

University of South Bohemia in České Budějovice

Faculty of Economics

Department of Regional Management

Mémoire de fin d'études

Comment le volontariat peut lutter contre l'exclusion sociale

*Etude de cas du projet Erasmus+ Action clé 3 : « Quartiers en crise, Jeunesse en Mouvement :
ACT »*

Author: Léa Goizet

Tutor of master thesis: Prof. Dr. Doris Fetscher

České Budějovice 2018

DISSERTATION ASSIGNMENT

(PROJECT, ART WORK, ART PERFORMANCE)

First name and surname: Léa GOIZET
Study program: N6237 Regional and European Project Management
Identification number: E16911
Specialization:
Topic name: Multilingualism and Interculturality in International or Interregional Projects and Work Environments
Assigning department: Department of Regional Management

Rules for elaboration:

Objective:

The aim of this thesis is to analyse and evaluate the daily practice and strategies of dealing with multilingual and intercultural interactions with international/interregional projects in companies and non-profit organization. In particular, the use of a project-internal lingua franca and/or translation practices and accommodations of various contributing cultures will be analysed.

Methodological approach:

Empirical approach: Interview analysis, ethnographic observation, analysis of documents

Framework structure:

1. Introduction. Objectives.
 2. Review of literature.
 3. Methods.
 4. Results, potentially discussion.
 5. Conclusion.
- X. References
X. List of Annexes (if any)
X. Annexes

Scope of graphic works: according to need

Scope of work report

(scope of dissertation): 50-60 pages

Form of dissertation elaboration: printed

Language of dissertation elaboration: English

List of specialized literature:

Blommaert, J., Collins, J. & Slembrouck, S. (2005). Spaces of multilingualism. *Language & Communication*. 25(3). 197-216.

Bühring, K., & Meyer, B. (2015). La pratique multilingue, les régimes linguistiques et la culture traductionnelle dans des hôpitaux allemands. *Langage & Société*. 153. 75-90.

Day, D. & Wagner, J. (2007). Bilingual Professionals. In: P. Auer and L. Wei (eds): *Handbook of Multilingualism and Multilingual Communication*. Berlin: De Gruyter. 391-404.

Gunnarson, B.L. (2013). Multilingualism in the Workplace. *Annual Review of Applied Linguistics*. 33. 162-189.

Ribbert, A. & ten Thije, J.D. (2006). Rezeptive Mehrsprachigkeit und interkulturelle Kommunikation am Areitsplatz. In: Meyer, B. & Kameyama, S. (eds.) *Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz*. Frankfurt/M.: Peter Lang. 109-129.

Roberts, C. (2007). Multilingualism in the workplace. In: Auer, P., & Wei, L. (eds): *Handbook of Multilingualism and Multilingual Communication*. Berlin: De Gruyter. 405-422.

Tutor for dissertation:

prof. Dr. Doris Fetscher

Department of Regional Management

Date of dissertation assignment:

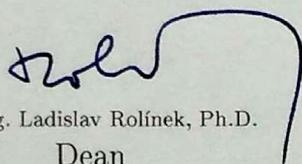
31 October 2017

Date of dissertation submission:

30 June 2018

doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.

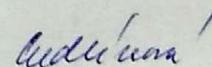
Dean



UNIVERSITY OF SOUTH BOHEMIA
IN ČESKÉ BUDĚJOVICE
FACULTY OF ECONOMICS
INTERNATIONAL OFFICE
Studentská 13
370 05 České Budějovice (29)
Czech Republic

doc. Ing. Eva Cudlínová, CSc.

Head of Department



Statement

I hereby declare that, in accordance with Article 47b of Act No. 111/1998 Coll. in the valid wording, I agree with the publication of my master thesis, in full form to be kept in the Faculty of Economics archive, in electronic form in publicly accessible part of the IS STAG database operated by the University of South Bohemia in České Budějovice accessible through its web pages. Further, I agree to the electronic publication of the comments of my supervisor and thesis opponents and the record of the proceedings and results of the thesis defence in accordance with aforementioned Act No. 111/1998 Coll. I also agree to the comparison of the text of my thesis with the Theses.cz thesis database operated by the National Registry of University Theses and a plagiarism detection system.

Lille,

Wednesday, 15th August 2018

Léa GOIZET

Remerciements

Dans le cadre de l'écriture de ce mémoire, je souhaite remercier :

- Prof. Dr. Doris Fetscher, pour avoir accepté d'être ma tutrice.
- L'association ADICE et toute son équipe, pour m'avoir intégré en tant que service civique, et particulièrement Elena Popescu et Fanny Corallo, pour m'avoir accordé un entretien.
- Les volontaires Franck, Jade et Goran, qui ont accepté d'être interviewés et tous les autres volontaires dont les témoignages m'ont apporté des éléments passionnants.
- Mes proches pour leurs encouragements et relectures.

Table des matières

Remerciements.....	5
Table des matières.....	6
Sigles utilisés	8
1 Introduction	9
2 Analyse de la littérature	11
2.1 L'exclusion sociale	11
2.1.1 Définition.....	11
2.1.2 Les personnes concernées.....	12
2.1.3 La montée du racisme et de la radicalisation.....	13
2.1.4 Une priorité devenue européenne	14
2.2 Comment combattre l'exclusion sociale	16
2.2.1 L'origine du phénomène.....	16
2.2.2 L'importance du multilinguisme.....	19
2.2.3 La compétence interculturelle.....	21
2.2.4 Repenser le tourisme	24
2.3 Le volontariat.....	25
2.3.1 Définition.....	25
2.3.2 Le rôle des organisations impliquées	27
2.3.3 Les compétences développées	29
2.3.4 La valorisation de l'expérience	33
3 Méthodologie.....	36
3.1 Contexte de la recherche	36
3.2 Type d'entretien.....	37
3.3 Les guides d'entretien	37

3.4	Le déroulement des entretiens	40
3.5	Autres éléments analysés	42
4	Le projet « ACT – Youth in Movement ».....	44
4.1	Présentation du projet.....	44
4.2	Origine du projet.....	47
4.3	Le volontariat comme réponse au communautarisme et à la radicalisation.....	49
4.4	Les avantages du volontariat	51
4.5	Le point de vue des volontaires	53
4.5.1	Avant le départ.....	53
4.5.2	L’expérience du volontariat.....	57
4.5.3	Ce qu’ils en retirent.....	60
4.5.4	Leur point de vue sur la situation en France et les médias	64
4.5.5	Recommandations	66
5	Conclusion.....	68
6	Summary	70
7	Bibliographie	71
8	Liste des figures et tableaux	75
	ANNEXES.....	I
	Annexe 1 : Transcription entretien Elena Popescu et Fanny Corallo.....	I
	Annexe 2 : Transcription entretien Franck	VIII
	Annexe 3 : Transcription entretien Jade	XV
	Annexe 4 : Transcription entretien Goran	XX
	Annexe 5 : Témoignage écrit de Ioan.....	XXVIII
	Annexe 6 : Aperçu de la fiche n°4 « Projet ».	XXXI
	Annexe 7 : Aperçu de la fiche n°8 « Évaluation au retour ».	XXXII

Sigles utilisés

JAMO : Jeunes Ayant Moins d'Opportunités

NEET : Not in Not in Education, Employment or Training (ni étudiant, ni employé, ni stagiaire)

SVE : Service Volontaire Européen

UE : Union Européenne

ZUS : Zone Urbaine Sensible

1 Introduction

La mondialisation désigne un processus d'intensification des échanges internationaux de toute nature. Souvent envisagée sous son seul aspect économique, la mondialisation est pourtant présente sous différentes perspectives : culturelles, technologiques, humaines et sociales. Le phénomène s'est intensifié dans les années 1980 et a révélé la divergence économique, l'ampleur des inégalités mondiales et par conséquent l'exclusion sociale dont souffre une partie de la population. Le développement constant des nouvelles technologies et d'Internet ont généré un accès pratiquement instantané à l'information et à la diversité culturelle. Le mythe du « village global » a laissé croire que la compréhension entre les hommes et les sociétés augmenterait au fur et à mesure de la multiplication des techniques de communication et des déplacements. Or, l'inverse s'est produit, ces dernières années étant caractérisées par une montée croissante du racisme et de la radicalisation.

Comment lutter contre les préjugés ancrés depuis des générations et améliorer la communication entre les individus ? L'enjeu de la communication interculturelle est de faciliter ces échanges et d'aller au-delà des difficultés de compréhension, dans le respect mutuel et le souci de préserver l'identité culturelle de chacun. Ensuite, le meilleur moyen d'apprendre des autres est dans l'expérience directe, l'épreuve physique de l'altérité et donc le déplacement. Bien qu'un touriste soit une personne qui se déplace, les effets négatifs du tourisme de masse ne font qu'augmenter et révèlent d'autant plus les inégalités entre les pays, sans favoriser la rencontre interculturelle. De nouvelles façons de voyager ont fait leur apparition, dans la recherche du respect environnemental et l'immersion totale dans le pays d'accueil. Le volontariat est une expérience interculturelle dans un environnement multilingue et représente des avantages considérables. L'Europe coopère depuis plusieurs années dans le domaine de la jeunesse et offre la possibilité à de nombreux jeunes Européens de profiter de cette expérience dans le cadre du programme Erasmus+.

Le projet « Quartiers en crise, Jeunesse en Mouvement : ACT » a été créé dans le cadre du programme Erasmus+, action clé n°3 : soutien à la réforme des politiques. Il a notamment pour objectifs de prévenir toute radicalisation violente et encourager l'inclusion des apprenants défavorisés. Ce projet consiste à créer des parcours citoyens innovants en permettant à des jeunes de France, de Belgique et d'Angleterre de réaliser

un projet de volontariat auprès de migrants et/ou de réfugiés en Grèce ou en Italie. Ainsi, "ACT" fait l'objet d'une étude de cas pour répondre à la problématique: Comment le volontariat peut lutter contre l'exclusion sociale ?

Le mémoire s'ouvre sur l'analyse de la littérature qui reprend les concepts relatifs à l'exclusion sociale, l'interculturalité et le volontariat. Une seconde partie présente la méthodologie de recherche appliquée pour procéder à l'étude de cas du projet ACT. Il s'agira ensuite de présenter les cas et les résultats obtenus tout en les analysant, avant d'en formuler une conclusion.

2 Analyse de la littérature

2.1 L'exclusion sociale

2.1.1 Définition

Selon le CNLE (Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale), le concept d'« exclusion sociale » n'existait pas jusque dans les années 1960-1970. L'exclusion évoquait une pauvreté essentiellement économique, liée à la crise et susceptible de disparaître avec un retour de la croissance et du plein-emploi (Lafort 2007). L'expression a été popularisée par René Lenoir, ancien secrétaire d'Etat à l'action sociale, dans son ouvrage « Les Exclus » paru en 1974. Il y répertorie les personnes marginalisées, des individus ne correspondant pas ou plus au modèle dominant de la société (personnes âgées, droguées, handicapées, sans domicile fixe, etc.) et révèle qu'ils représentent 10% de la population française à l'époque.

Le terme « exclusion » a été diffusé dans la littérature scientifique et les médias à partir des années 1980, notamment suite au rapport du père Joseph Wresinski au Conseil Économique et Social « Grande pauvreté et précarité économique et sociale » en 1987, où il élargit le concept à tous les aspects de la vie sociale et insiste sur l'absence de participation à la vie sociale et citoyenne des plus pauvres. Si l'exclusion révèle les inégalités et les situations d'instabilité, qu'elles soient d'ordre professionnel (précarité, chômage), familial (rupture conjugale, recomposition des familles) ou social (difficultés d'accès au logement), elle indique aussi un relâchement des liens sociaux (Paugam, 2001). Cela se déclare dans différentes sphères de la vie collective comme le travail, la famille, le quartier, l'école, où un processus de socialisation est censé s'effectuer. Durkheim affirmait déjà en 1893 que l'intégration des individus au système social passe par leur intégration au monde du travail, ce qui leur assure une fonction précise et donc une utilité sociale. Lorsqu'un individu ou un groupe est privé d'une reconnaissance, d'un statut social, il remet en question voire nie son identité et se retrouve isolé et stigmatisé. Sur le plan individuel, ces conditions précaires suscitent honte, sentiment d'injustice, colère et/ou désespoir. Sur le plan collectif cela se traduit en sentiments d'isolement et d'abandon voire de rejet de la part des « autres », des autres mondes sociaux, des responsables politiques (Mucchielli 2005). L'exclusion pèse non seulement

sur le processus d'intégration sociale mais également sur les perspectives d'avenir de ces personnes, surtout pour celles qui entrent dans la vie d'adulte.

2.1.2 Les personnes concernées

Les personnes particulièrement concernées par l'exclusion sociale peuvent se distinguer de manière géographique : ce sont les personnes vivant dans les quartiers défavorisés. La loi du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire a défini des « zones urbaines sensibles » (ZUS), renommées « quartiers prioritaires de la politique de la ville » en 2015. L'Observatoire national des zones urbaines sensibles (ONZUS) rapporte que 4,4 millions de personnes vivent dans l'un des 751 quartiers prioritaires, soit 7,5% de la population française. D'autres chiffres de l'ONZUS montrent que le niveau de pauvreté y est trois fois supérieur à la moyenne nationale et que le taux de chômage y est plus élevé, surtout pour les jeunes, celui des 15-24 ans atteignant 45 % (INSEE 2006).

Les habitants qui composent ces quartiers sont majoritairement jeunes et issus de l'immigration. Dans son rapport en 2011 l'ONZUS affirme que plus d'une personne sur deux (52,6 %) vivant dans les quartiers sensibles est issue de l'immigration. Il pointe aussi une « ghettoïsation » de ces quartiers : 85 % des immigrés qui y vivent ont pour voisins des personnes issues pour moitié, elles aussi, de l'immigration. Cette « ghettoïsation » ou « séparatisme social » éloigne de plus en plus les conditions de vie et les destins des différents groupes sociaux. Ce sentiment de « différence » par rapport au reste de la société peut s'enraciner de façon décisive dans le rapport des familles aux institutions et en premier lieu à l'école. Faiblement dotés en capital culturel et scolaire et ayant des difficultés à maîtriser la langue française, ces familles se retrouvent démunies pour assurer le suivi scolaire des enfants, ayant pour conséquence un taux d'échec scolaire beaucoup plus important chez les enfants d'immigrés appartenant au monde ouvrier (Mucchielli 2007).

Ces quartiers souffrent d'une image négative, véhiculée par les médias représentant principalement la délinquance et les violences urbaines qui propagent un sentiment d'insécurité. Ainsi, les quartiers sont représentés en tant que « problème » et sont aujourd'hui un sujet tabou. Cette stigmatisation est renforcée par le besoin de reconnaissance identitaire et politique des jeunes issus de l'immigration, qui va

emprunter de nouvelles formes à partir des années 1980. Certains adoptent la culture hip-hop venue d'Amérique du Nord et d'autres affichent de plus en plus la spécificité de leur tradition religieuse. Or ce dernier élément va provoquer une très nette accentuation de la peur et du rejet d'une large partie de la société à leur égard. En plus des événements tels que les attentats de 2001 ou les émeutes de 2005, une équation dramatiquement simpliste s'est banalisée, résumant l'islam à la non-intégration, à la violence et à l'origine du terrorisme (Mucchielli 2007). Par conséquent, 68% des Français considèrent que les Musulmans ne sont pas bien intégrés (IFOP 2011).

2.1.3 La montée du racisme et de la radicalisation

Alors que les discours xénophobes avaient été rejetés au lendemain de la guerre de 39-45 et que l'internationalisation des échanges s'effectuait, l'« immigration » et l'« identité nationale » sont redevenues des thèmes majeurs dans les discours de droite et d'extrême-droite dans les années 1980. Grâce à la mondialisation des flux d'information, le représentant principal du parti d'extrême droite Jean-Marie Le Pen s'est imposé dans le paysage audiovisuel français. Les journaux de droite ont commencé à porter des discours racistes, en se demandant si l'immigration n'était pas une menace pour l'identité française et influençant ainsi l'opinion publique (Noiriel 2007). Cette désinformation a engendré des mentalités faites de préjugés et de peurs irrationnelles, toujours ancrées actuellement. On observe aujourd'hui la montée du populisme partout en Europe, certains pays en fermant leurs frontières, d'autres en intégrant une politique anti-réfugiés, comme par exemple la Hongrie.

De plus, l'islam est totalement absent des représentations culturelles et sociales, contrairement au judaïsme et au christianisme qui ont leur place en Europe, ce qui accentue le poids des stéréotypes (Wolton 2003). Dominique Wolton appelle l'« identité culturelle refuge » la réaction de manière défensive à une menace sur la langue, les symboles, les représentations, les pratiques culturelles, et qui peut conduire à une identité culturelle agressive. De leur côté, les immigrés qui se retrouvent inadaptés, sans identité forte, étrangers en Occident comme dans le pays de leurs parents que souvent ils ne connaissent pas, perdent leur repères et peuvent se sentir également menacés par la société d'accueil. Pour la jeunesse migrante délaissée, l'islam représente une échappatoire, un refuge que les sociétés d'accueil ne lui offrent pas. Ils cherchent à donner un sens à leur existence et ce qui les séduit est la promesse de repères qu'ils

n'ont pas dans un environnement moderne perçu comme injuste à leur égard. Abandonnés par la société occidentale, ils sont la proie des groupes radicaux leur promettant la grande aventure, l'héroïsme avec la mort qu'ils transcendent pour mieux la leur vendre. Un défaut d'intégration conduit à l'indignation, l'indignation à la révolte et la révolte au terrorisme (Jaeger 2016).

Selon le Groupe de recherche belge Governance of Security, la radicalisation est un processus en trois étapes : radicalisme, extrémisme et terrorisme. Le contexte social est primordial dans la première étape, un individu ou une minorité étant discriminé et marginalisé va être amené à adopter des positionnements extrêmes sur des problématiques politiques, sociales ou religieuses et peut finir par développer un comportement violent. D'un point de vue psychosocial, van Stekelenburg et Klandermans considèrent la radicalisation comme un mécanisme intimement lié à des relations entre groupes où des individus adoptent des trajectoires radicales du fait d'interactions entre des dynamiques identitaires et des caractéristiques du contexte sociopolitique. Dans cette perspective, les individus ne se radicalisent pas d'eux-mêmes, mais plutôt parce qu'ils font part entière d'un groupe. Les enjeux identitaires sont donc centraux. De son côté, Della Porta (1995) a fait ressortir le concept de « double marginalisation », autrement dit d'exclusion sociale. En se détachant de la société et des fractions modérées du mouvement auquel ils appartiennent, les groupes radicaux auraient tendance à s'isoler. Cet isolement entraînerait petit à petit une déviation de la perception « normale » de la réalité ainsi qu'une augmentation de la propension à utiliser des moyens violents.

2.1.4 Une priorité devenue européenne

Ces dernières années, l'Europe a été visée par de nombreuses attaques, notamment de l'Etat islamique, une organisation terroriste dont la création remonte à 2006. Parallèlement, l'Europe est confrontée au risque de basculement dans l'engagement radical violent de jeunes, le plus souvent en relation avec des filières terroristes. Dounia Bouzar explique au journal Libération qu'il existe deux méthodes d'embrigadement sur Internet. L'une s'adresse à de jeunes hommes en quête de dignité et qui cherchent leur place dans la société, l'autre vise des jeunes sensibles, qui se sentent missionnés pour aller sauver des enfants abandonnés par la communauté internationale.

En 2015, suite aux attentats de Paris et de Copenhague, les ministres européens ont adopté les actions de l'Union Européenne visant à renforcer l'inclusion sociale et à lutter contre la radicalisation par l'éducation et le travail de jeunesse. Dans la Déclaration de Paris du 17 mars 2015, les ministres ont annoncé avoir une responsabilité particulière dans la transmission aux générations futures des valeurs humanistes et civiques. Afin de protéger le pluralisme des sociétés européennes, ils ont décidé d'intensifier la coopération dans le domaine de l'éducation et ont établi des objectifs : Protéger la liberté d'expression, l'inclusion sociale et le respect des autres tout en s'attaquant à la discrimination sous toutes ses formes ; S'assurer que l'éducation aide les enfants à devenir des membres actifs, responsables et ouverts d'esprit de la société ; Renforcer la pensée critique des enfants et des jeunes, en particulier sur Internet. Les discussions ont également porté sur la façon dont l'éducation et le travail de jeunesse peuvent mieux répondre aux défis d'intégration à long terme posés par la crise des réfugiés. Tibor Navracsics, Commissaire européen à l'Éducation, la Culture, la Jeunesse et aux Sports, a ajouté : « Au-delà des déclarations, nous devons agir : lorsque les forces de sécurité coopèrent, les secteurs de l'éducation, de la culture, du sport et de la jeunesse doivent faire de même pour éradiquer les racines du terrorisme : inégalité, attachement à nos valeurs communes et exclusion sociale » (Commission européenne 2015).

Suite à cette déclaration, la Commission européenne a publié un projet de rapport conjoint sur la mise en œuvre du cadre renouvelé pour la coopération européenne dans le domaine de la jeunesse (2010-2018). Ce rapport insiste sur le potentiel qu'offrent les 90 millions de jeunes Européens sur le plan des compétences, de la créativité et de la diversité, bien qu'ils subissent brutalement les effets de la crise. Les jeunes sont effectivement plus vulnérables aux variations de la situation économique, sociale et environnementale, compte tenu des changements de leur situation : passage du système éducatif au monde du travail, sortie de la dépendance financière pour gérer son propre budget et nécessité de devenir autonome. Le rapport prend également en compte les jeunes qui sont sans emploi et ne suivent ni études ni formation, appelés « NEET » (Not in Education, Employment, or Training), représentant 13.7 millions de jeunes Européens. Il précise également que parmi les jeunes exposés au risque de pauvreté ou d'exclusion sociale, certains tendent à cumuler les handicaps. Les jeunes issus de

l'immigration, ceux qui n'ont qu'un faible niveau de formation ou ceux qui ont des problèmes de santé sont davantage susceptibles de devenir des « NEET ».

L'une des actions au niveau de l'Union Européenne est représentée par le programme Erasmus+ pour l'éducation, la formation, la jeunesse et le sport. Ce programme, doté d'un budget de plus de 14 milliards d'euros sur la période 2014-2020, soutient la mobilité à des fins d'apprentissage de quatre millions de jeunes et d'enseignants. Joint à d'autres instruments, comme le Fonds social européen (FSE) et l'initiative pour l'emploi des jeunes, la stratégie de l'UE est de pouvoir offrir à un plus grand nombre de jeunes l'opportunité de devenir des membres à part entière de leur communauté, pleinement impliqués, et de garantir leur insertion professionnelle (Commission européenne 2015).

2.2 Comment combattre l'exclusion sociale

2.2.1 L'origine du phénomène

L'apparition du concept d'exclusion sociale coïncide avec le phénomène de la mondialisation. Celle-ci désigne un processus d'intensification des échanges internationaux de toute nature : des marchandises, des capitaux, des personnes, des techniques, etc. Bien que ce phénomène ne soit pas nouveau, il s'est intensifié dans les années 1980 et a révélé la divergence économique et l'ampleur des inégalités mondiales, entre les pays développés et les pays en développement. La création des marchés financiers au niveau mondial à cette époque explique que le terme mondialisation soit le plus souvent envisagé sous son seul aspect économique. Or il y a de nombreux aspects qui s'y ajoutent, notamment les aspects culturels et technologiques, ainsi que les aspects humains et sociaux.

2.2.1.1 Aspects culturels et technologiques

Le développement croissant des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et le phénomène Internet depuis les années 1990 ont généré un accès pratiquement instantané à l'information. McLuhan le prévoyait déjà dans les années 1970. Selon lui, « le médium est le message », c'est-à-dire que le médium de communication peut avoir plus d'importance que le contenu qu'il transmet car il est une

extension de nos sens et, de ce fait, détermine la façon dont nous abordons le monde et la société. L'omniprésence de l'information a conduit à plusieurs effets : à la fois la prise de conscience de la diversité culturelle et l'émergence d'une certaine « culture commune », marquée par la domination de l'anglais et des références culturelles américaines ou occidentales. Selon Wolton, les autres cultures sont ainsi rendues visibles, mais la fin des distances géographiques révèle surtout l'étendue des distances culturelles et la difficulté de la communication avec l'« Autre ». En effet, le même message envoyé à tout le monde ne sera jamais reçu de la même manière par chacun. Il y a une rupture entre l'information et la communication, un heurt entre les cultures et les différentes visions du monde. Cette ouverture au monde le rend plus accessible mais pas plus compréhensible (2003). De plus, les médias d'aujourd'hui traitent l'information de façon de moins en moins objective, constamment dans le but de surprendre et choquer le public. Ainsi, certains médias déforment parfois des propos et traitent les sujets avec des angles précis ne reflétant pas l'exacte vérité (Parisot 2017) ou encore montrent des images morbides pour choquer et « faire le buzz », une expression née récemment. C'est ce qu'il s'est passé en 2015 lorsque la photo d'Aylan Kurdi, enfant mort noyé sur une plage de Bodrum en Turquie, a été tellement médiatisée qu'elle est devenue le symbole de la crise migratoire qui traverse l'Europe. Cette photo a suscité un élan international de compassion, au point de faire basculer l'opinion publique sur la question des migrants. Dans un sondage publié quelques jours après le drame, 54% des Français se montraient favorables à l'accueil des réfugiés syriens, alors qu'ils n'étaient que 44% la semaine précédente. Mais l'indignation n'a pas duré, dans les mois qui ont suivi, plusieurs pays ont fermé leurs frontières, l'Union européenne a passé un accord avec la Turquie pour stopper les vagues de réfugiés syriens vers la Grèce, et d'autres malheurs ont détourné l'attention de l'opinion publique, saturée de drames et de mauvaises nouvelles.

2.2.1.2 Aspects humains et sociaux

La mobilité humaine fait partie intégrante du monde globalisé (Withol de Wenden 2018). Les migrations internationales sont considérées comme un facteur essentiel du développement humain dans le rapport du Programme des Nations Unies pour le Développement de 2009. Toute l'histoire de l'humanité est l'histoire du changement et de la diffusion culturelle au niveau planétaire, depuis la migration initiale d'homo sapiens d'Afrique il y a un million d'années jusqu'à la découverte et à la colonisation du

nouveau monde par les Européens, à la révolution industrielle et à la mondialisation des communications, des divertissements et des marchandises (Diamond 1999). Selon les chiffres des Nations Unies, l'Europe aura besoin d'environ 50 millions d'immigrés dans le demi-siècle à venir, pour compenser le déficit de population active, qui atteindra 10%. Les opinions publiques et gouvernements peinent souvent à accepter certaines réalités, telles que l'objectif du vivre ensemble dans un monde cosmopolite (Wihtol de Wenden 2018). Certains préfèrent se conforter dans des stéréotypes qui font des immigrés des envahisseurs et profiteurs de la société, et sont favorables à la fermeture de nos frontières. Pourtant, le droit à la mobilité est une liberté fondamentale reconnue par l'article 13 de la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948 :

Article 13

1. Toute personne a le droit de circuler librement et de choisir sa résidence à l'intérieur d'un état.
2. Toute personne a le droit de quitter tout pays, y compris le sien, et de revenir dans son pays.

Un secteur qui a connu une expansion considérable dans le contexte de la globalisation et en constitue l'une des composantes majeures est le tourisme (Constantin 2011). Selon l'Organisation Mondiale du Tourisme, 1.2 milliards de touristes ont voyagé à travers le monde en 2016. En 2017, le tourisme a représenté 10% du PIB mondial, a concerné un emploi sur dix et représenté 7 % des exportations mondiales (Pflimlin 2018). Le tourisme de masse est apparu au 20ème siècle et est de plus en plus critiqué pour les effets négatifs qu'il produit sur les pays d'accueil. Ce secteur a effectivement rendu encore plus visible le déséquilibre entre les pays du Nord et les pays du Sud et montre que les pays développés en profitent le plus.

2.2.1.3 Organiser la cohabitation culturelle

Dominique Wolton affirme que le mythe du « village global », expression popularisée par Marshall McLuhan en 1967, a laissé croire que la compréhension entre les hommes et les sociétés augmenterait au fur et à mesure de la multiplication des techniques de communication et des déplacements. Or il est évident que tout le monde ne profite pas de la même manière de cette globalisation et que l'abondance des informations ne favorise en rien l'intercompréhension. Pour Wolton, il faut organiser la « cohabitation culturelle » au plan mondial pour penser les relations entre identité, culture et

communication, qu'il appelle le « triangle infernal ». La cohabitation culturelle implique la tolérance, le respect des identités et une ouverture au dialogue afin d'assurer un minimum de compréhension mutuelle. Jaeger ajoute que l'identité se forge pour l'essentiel sur la culture et qu'elle s'acquiert et se transmet. L'une et l'autre n'existent que parce qu'elles évoluent, changent et se transforment continuellement. Ainsi, il faut changer les mentalités et accepter de renouveler son identité lorsque l'on constate que l'on n'est plus en adéquation avec le monde.

Dans son ouvrage « L'autre mondialisation », Dominique Wolton émet plusieurs propositions pour arriver à organiser la cohabitation culturelle. Selon lui, il est essentiel de :

- promouvoir la laïcité afin de simplifier la problématique culture/religion,
- garantir le pluralisme médiatique pour éviter le monopole des Occidentaux dans l'information internationale,
- valoriser l'apport de l'immigration et instaurer le dialogue,
- mettre en œuvre la cohabitation culturelle dans les villes et surtout les banlieues, terrains inexploités d'apprentissage de la diversité culturelle,
- mieux informer sur les inégalités économiques entre le Nord et le Sud,
- assumer la diversité des langues et instaurer l'apprentissage de minimum deux langues dès l'enfance, en plus de la langue maternelle.

2.2.2 L'importance du multilinguisme

Le multilinguisme, qui est la capacité à s'exprimer dans plusieurs langues, apparaît comme essentiel dans le contexte de mondialisation des échanges afin de faciliter la communication interindividuelle. Même si l'anglais est considérée comme la première langue internationale et la plus simple pour communiquer avec le plus de monde possible, la domination de cette langue est de plus en plus critiquée. Le fait de ne parler qu'anglais est un danger pour les langues minoritaires. Parmi les quelque 6 000 langues parlées aujourd'hui dans le monde, un grand nombre est en voie de disparition et ce phénomène s'accélère d'année en année. L'UNESCO considère les langues comme appartenant au patrimoine culturel immatériel de l'humanité. Selon l'organisation, 50% des langues sont en danger de disparition et 90 % des langues vont probablement disparaître au cours de ce siècle.

Ce phénomène préoccupe les linguistes et notamment Claude Hagège, pour qui la pluralité des langues est la première condition de la diversité culturelle. Selon lui, une langue ne sert pas seulement à communiquer, elle constitue aussi une manière de penser, une façon de voir le monde, une culture et elle structure la pensée d'un individu. La langue joue effectivement un rôle considérable dans la définition de l'identité d'un individu dès sa naissance, mais aussi d'un groupe de personnes qui parlent la même langue. Lorsque deux individus se parlent, chacun voit en l'autre une personne appartenant à un groupe social précis, et lorsque deux personnes originaires de deux pays différents parlent dans une langue étrangère, les deux individus en question ont probablement une conscience aiguë de leur identité nationale. Ils sont conscients que l'un des deux, au moins, parle une langue étrangère et chacun voit en l'autre le représentant d'un autre pays ou d'une autre nation (Byram, Gribkova et Starkey 2002). Chaque langue a des structures qui lui sont propres, ce qui signifie que le cheminement de la pensée de locuteurs de langues différentes ne sera pas le même. Dans chaque langue, il existe des expressions que l'on ne peut pas traduire littéralement dans une autre langue, des règles de grammaire différentes, etc. Ainsi, il existe autant de visions du monde qu'il y a de langues différentes et le multilinguisme apparaît comme une question d'intérêt public, qui implique un développement des échanges respectueux de la diversité humaine.

Les médias, l'éducation mais aussi la politique d'un pays jouent un rôle important dans la promotion du multilinguisme. Au niveau de l'Union Européenne, il existe actuellement vingt-quatre langues officielles et plus de soixante langues régionales ou minoritaires indigènes parlées par quarante millions de personnes. Afin d'incarner la devise de l'UE « Unie dans la diversité », la Commission européenne promeut l'apprentissage des langues et la diversité linguistique dans toute l'Europe. Selon l'enquête Eurobaromètre de 2012 sur les Européens et les langues, 98% des Européens considèrent que la maîtrise de langues étrangères est un atout pour l'avenir de leurs enfants et 88 % jugent cette connaissance utile pour eux-mêmes (Eurobaromètre 2012).

En effet, le multilinguisme rapproche l'Europe des citoyens mais également les citoyens les uns des autres. L'apprentissage des langues étrangères permet aussi à un plus grand nombre d'Européens d'aller étudier et travailler ailleurs dans l'UE, ce qui améliore leurs perspectives d'emploi. Les entreprises à visée internationale ont un grand besoin de personnel multilingue pour pouvoir mener leurs activités dans toute l'Europe et le

secteur des langues (traduction et interprétation, enseignement, etc.) compte parmi ceux qui connaissent la croissance la plus rapide. Plusieurs initiatives ont été entreprises, comme la création du fonds Erasmus+ en faveur de l'éducation et la formation qui finance les projets de mobilité ainsi que l'objectif de Barcelone fixé en 2002 par les chefs d'État et de gouvernement de l'UE. Cet objectif va permettre aux citoyens d'apprendre deux langues en plus de leur langue maternelle dès le plus jeune âge. Ainsi, apprendre la langue de l'autre est une première étape dans l'amélioration de l'intercompréhension.

2.2.3 La compétence interculturelle

Si la compétence communicative constitue l'objectif premier de l'apprentissage d'une langue étrangère, la seule compétence linguistique ne suffit pas dans une perspective de communication. En effet, le dialogue n'est pas composé uniquement d'échanges verbaux, beaucoup d'autres éléments sont aussi à interpréter, comme par exemple les intonations et gestes, ou les références historiques et culturelles de la personne. Byram (1997) souligne que la compétence en langues étrangères doit être associée à la connaissance et à la compréhension de la culture étrangère pour réussir la communication. Il introduit le concept de « locuteur interculturel » comme le produit idéal de la maîtrise de la langue. Idéalement, le locuteur interculturel a des connaissances culturelles spécifiques et comprend comment agir en tant que médiateur entre différentes cultures. La notion d'« interculturelité » implique les concepts de réciprocité et d'interaction dans les échanges et s'oppose au « multiculturalisme » qui indique la simple cohabitation des cultures sans contact particulier. Une situation interculturelle se produit lorsque les personnes ou les groupes en présence ne partagent pas les mêmes univers de significations et les mêmes formes d'expression de ces significations (Marandon 2003). Cette rencontre avec l'altérité peut être déstabilisante et source de conflits mais surtout une expérience favorisant la réflexion sur soi et son propre comportement social.

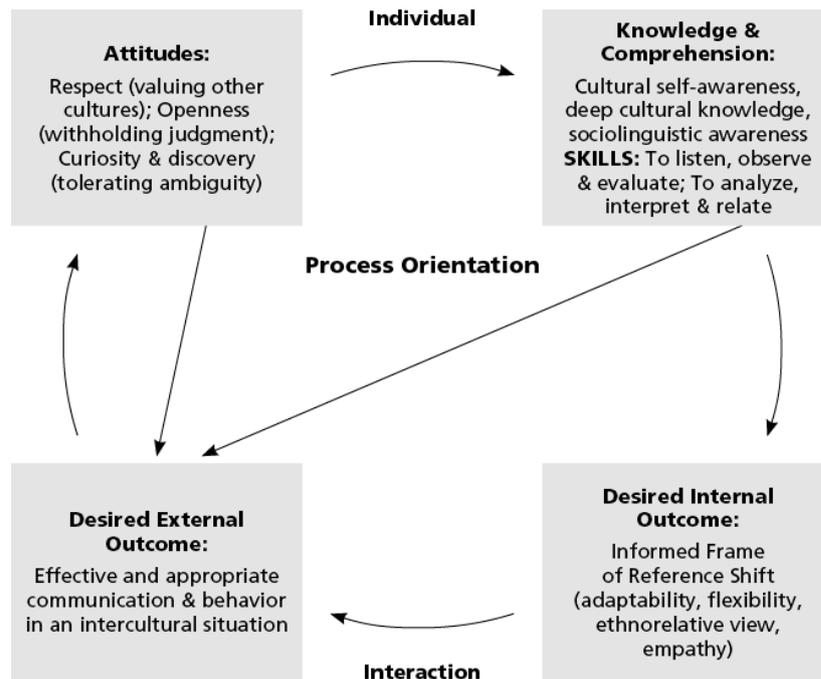
L'enjeu de la communication interculturelle est de faciliter ces échanges et d'aller au-delà des difficultés de compréhension, dans le respect mutuel et le souci de préserver l'identité culturelle de chacun. Il existe aujourd'hui de plus en plus de guides et de formations pour sensibiliser les personnes à la communication interculturelle. Cet apprentissage implique d'éviter de faire preuve d'ethnocentrisme et de reconnaître les

éléments qui sont différents dans la communication de l'autre. La métaphore de l'iceberg est souvent utilisée pour parler de culture et pour mettre en relief la différence entre la partie visible (comportements observables) et la partie invisible (pensées d'un peuple) de l'iceberg, la seconde partie étant nettement plus importante que la première. Il est donc conseillé de ne pas sauter aux conclusions à partir de ce que l'on voit seulement car c'est lorsque l'on prend conscience de l'immense partie cachée d'une culture que l'on peut comprendre la logique derrière les comportements apparents (Bouchard 2016). D'où l'importance de s'informer et d'observer, ainsi que de reconnaître que les différents points de vue sont autant valables et importants pour son interlocuteur. Lorsqu'une personne expérimente cela à l'étranger, elle passe forcément par une période d'adaptation. Milton J. Bennett, fondateur et directeur de l'Institut de recherche en développement interculturel, a créé une échelle permettant de mesurer le degré de sensibilité interculturelle et d'adaptation. Il a divisé cette échelle en six stades, les trois premiers étant ethnocentriques et les trois derniers ethnorelativistes :

1. le déni : refus de reconnaître l'existence de différences culturelles
2. la défense : les différences sont perçues comme négatives
3. la minimisation : accent sur les similitudes
4. l'acceptation : relativisme culturel
5. l'adaptation : capacité à élargir sa propre vision du monde et se comporter de façon culturellement appropriée.
6. l'intégration : internalisation complète de l'autre culture, se définir comme une personne « bi- » ou « multiculturelle ».

Les connaissances à acquérir pour arriver à communiquer de façon interculturelle peuvent être regroupées en une seule compétence, la « compétence interculturelle ».

Figure 1 Modèle de la compétence interculturelle (Deardorff, 2006)



Darla K. Deardorff a créé un modèle représentant cette compétence dont le résultat est une communication efficace. Basé sur ses études, son modèle inclut des **attitudes** essentielles, celles du respect, de l'ouverture, de la curiosité et de la découverte. L'ouverture et la curiosité impliquent une volonté de prendre des risques et d'aller au-delà de la zone de confort. Les **connaissances** impliquent la connaissance culturelle de soi, c'est-à-dire la façon dont sa culture a influencé son identité et sa vision du monde et la conscience sociolinguistique. Les **compétences** sont celles qui relèvent de l'observation, l'écoute, l'évaluation, l'analyse, l'interprétation et la relation. Ces attitudes, connaissances et compétences mènent idéalement à un **résultat interne** qui comprend la flexibilité, l'adaptabilité, une perspective ethnorelative et l'empathie. La somme des attitudes, des connaissances et des compétences, ainsi que des résultats internes, résulte en un comportement et une communication efficaces et appropriées dans des situations interculturelles (Deardorff 2006). Bien sûr, les comportements des individus sont également motivés par leurs émotions et chaque expérience interculturelle sera individuelle et subjective (Krajewski 2011). Afin de sensibiliser un maximum les apprenants à cette compétence et les aider à devenir des « locuteurs interculturels », le Conseil de l'Europe a publié un ouvrage sur le développement de la dimension culturelle dans l'enseignement des langues. En effet le rôle des enseignants

est de les préparer au mieux à la rencontre interculturelle. L'une des priorités exprimées dans cet ouvrage est l'élimination des préjugés et stéréotypes, puis de développer certaines notions, notamment établis dans le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) : savoirs, savoir-être, savoir-faire et savoir-apprendre, qui peuvent être comparées au modèle de Deardorff.

2.2.4 Repenser le tourisme

La dimension interculturelle a donc une place importante dans l'enseignement des langues. Cependant, il n'y a pas d'apprentissage des différences sans déplacement physique par le voyage (Wolton 2003). Le meilleur moyen de promouvoir le savoir-être est dans l'expérience directe, l'épreuve physique de l'altérité. Ainsi, les personnes se retrouvent dans des situations alliant un investissement émotionnel et affectif à leur dimension cognitive (Byram, Gribkova et Starkey 2002).

Selon Wolton, le tourisme est une ressource considérable pour ouvrir une réflexion sur le multiculturalisme. En effet, se déplacer révèle la difficulté du rapport à l'autre, permet de réifier les stéréotypes et représente un facteur d'ouverture et d'intérêt. L'Organisation Mondiale du Tourisme considère que toute personne qui s'éloigne de son logement habituel pour une nuit au moins et un an au plus est un touriste. Les effets négatifs du tourisme de masse, notamment environnementaux, ont donné aux touristes une image stéréotypée, d'un individu qui profite du capitalisme et de ses vacances dans un pays sans prendre en compte la population locale. Ces habitants ne sont alors plus que l'ombre d'eux-mêmes, tandis que leur identité locale a été entièrement instrumentalisée au profit d'intérêts. Par conséquent, la tendance est à la folklorisation des cultures, touristiquement parlant cela convie au voyeurisme maladif et non pas à la rencontre interculturelle (Michel 2011). Pour Philippe Bourdeau et Rodolphe Christin, « un voyage ne se mérite pas, il se prépare », et implique d'avoir une culture de base pour comprendre le pays où nous allons. L'absence de préparation dénote un manque total de considération pour ceux qui vont nous accueillir. Voyager revient ainsi désormais non seulement à entrer en communication profonde et sincère avec les autres, mais aussi à porter un message de paix entre les peuples. Ce que le tourisme ne sait pas et ne saura jamais accomplir, dans son avidité du gain à tout prix. On en vient donc à distinguer le voyageur du touriste, qui appartiendrait à une élite culturelle qui sait, elle,

regarder et entrer en contact de manière authentique avec les autochtones (Raspaud 2011).

Cependant, de plus en plus de voyageurs sont conscients du fossé les séparant des populations qu'ils visitent. De nouvelles formes de tourisme apparaissent depuis déjà quelques années, des sortes de « tourisme alternatif », afin de pratiquer un tourisme actif et respectueux, contrairement au tourisme de masse. On trouve par exemple le tourisme durable, le tourisme équitable, le tourisme solidaire, l'écotourisme, le tourisme responsable, le « slow tourism », etc. Ces différentes branches de tourisme ont des similitudes, dont le défi principal d'éviter un impact négatif sur l'environnement. D'autres formes de voyages sont également apparues dans la deuxième moitié du vingtième siècle, comme les chantiers internationaux, les séjours de jeunes filles au pair, le volontariat, le wwoofing, etc. L'objectif recherché dans ces voyages est surtout une participation active ainsi qu'une immersion totale dans le pays d'accueil. On y retrouve plusieurs intérêts (Bouchard 2016) :

- économique : l'hébergement et parfois la nourriture sont offerts en échange du travail,
- écologique : ces infrastructures ne sont pas utilisées par l'industrie du tourisme
- humain : l'intégration dans une famille, un groupe de voyageurs, une communauté locale, résulte souvent en liens durables, en fonction du degré d'interaction.

2.3 Le volontariat

2.3.1 Définition

Le volontariat est le fait d'agir sans contrainte et de sa propre volonté. Le terme désigne le statut juridique sous lequel des personnes peuvent s'engager dans un travail, dans l'intérêt collectif et dans un domaine particulier. Contrairement au bénévolat, le volontariat implique un engagement réciproque et formalisé, à plein temps, pour une durée définie et une mission précise. Il offre la possibilité de percevoir une indemnité pour les travaux effectués. Par exemple en France, un jeune entre 16 et 25 ans peut s'engager dans une association, une collectivité territoriale ou un établissement public pour une durée minimum de vingt-quatre heures par semaine sur une période de six à

douze mois, en échange d'une indemnité de 580€ par mois. Ce « service civique » ne nécessite pas de diplôme, seuls les savoirs-être et la motivation comptent. Il existe neuf domaines d'intervention, à savoir : culture et loisirs, développement international et action humanitaire, éducation pour tous, environnement, intervention d'urgence en cas de crise, mémoire et citoyenneté, santé, solidarité, sport.

Au niveau européen, le programme similaire au service civique est le service volontaire européen (SVE), créé en 1996 en tant que programme pilote par la Commission européenne. Le SVE est depuis devenu l'action phare du volet Jeunesse du programme Erasmus+ (2014-2020) et a permis à plus de 100 000 volontaires de contribuer à une cause dans le domaine de leur choix. Quelques conditions sont différentes du service civique, le SVE concerne les jeunes de 17 à 30 ans, peut durer minimum deux mois et prend financièrement en charge le transport, le logement, l'assurance, la nourriture, et l'argent de poche calculé en fonction des coûts de la vie du pays d'accueil. Les volontaires bénéficient également de formations et d'un soutien linguistique, qu'il soit en ligne ou sous forme de cours prévus par l'organisation d'accueil. Les jeunes doivent réaliser leur projet dans un des pays participant au programme européen Erasmus+, la majorité des projets SVE se déroulant dans les pays « programme », et quelques-uns peuvent être réalisés dans les pays « partenaires voisins de l'Union européenne ». Ce programme est reconnu pour offrir aux participants la possibilité de découvrir une nouvelle culture tout en développant de nombreuses compétences, qu'ils pourront valoriser dans leur parcours d'insertion socio-professionnelle.

L'un des publics cible de la Commission européenne concernant l'accès à la mobilité internationale sont les « jeunes ayant moins d'opportunités » (JAMO). Il n'existe pas de définition officielle pour cette catégorie de personnes, car elle varie en fonction du ressenti personnel, de la situation ou encore de la zone géographique. En France par exemple, depuis les émeutes de 2005, la tendance est d'assimiler les jeunes ayant moins d'opportunités aux jeunes des « quartiers sensibles » (Carel et Déloye 2012). Mais la définition la plus utilisée est celle que l'on peut trouver dans le mémo-guide sur le SVE réalisé par l'Agence française pour le programme européen jeunesse (AFPEJ) : « La terminologie européenne utilise l'expression « jeunes avec moins d'opportunités », c'est-à-dire des jeunes qui, pour une ou plusieurs raisons liées à la précarité de leur situation personnelle, rencontrent des obstacles dans l'accès à la mobilité et donc au programme. Ces obstacles peuvent être :

- des obstacles socio-économiques liés à la situation sociale et/ou économique rencontrée par le jeune et/ou sa famille ;
- des obstacles familiaux passagers ou durables ;
- des obstacles géographiques liés au milieu de vie : isolement en milieu rural ou urbain, quartier dit « sensible », éloignement géographique avec la métropole ;
- des obstacles dans la scolarité et/ou la formation : situation d'échec, de rupture, de faible niveau ;
- des obstacles liés à la culture, à l'origine, ou à la discrimination sous toutes ses formes ;
- des obstacles liés à des problèmes de santé et/ou de handicap.

Ainsi, des conditions spécifiques sont prévues par le SVE pour ces jeunes, ils peuvent partir sur une durée moins longue à partir de deux semaines et peuvent bénéficier d'un tutorat renforcé.

2.3.2 Le rôle des organisations impliquées

La première étape pour les jeunes souhaitant partir en projet de mobilité est de se rapprocher d'une organisation d'envoi dans leur région. Cette organisation doit être accréditée par l'Agence Erasmus+, s'occupe des démarches administratives et du dossier de demande de subvention. Le projet implique trois structures : l'organisation d'envoi, l'organisation d'accueil et l'organisation de coordination. La coordination peut être prise en charge par l'organisation d'envoi ou d'accueil.

Un accompagnement avant, pendant et après le volontariat est assuré par ces structures. Un tuteur va être désigné à la fois à l'envoi et à l'accueil, pour permettre au volontaire d'avoir un contact direct et personnel. Laisser le volontaire seul face à son expérience ne serait pas productif, la prise de recul étant souvent difficile à prendre seul. La place du médiateur est donc essentielle, que ce soit l'enseignant dans l'apprentissage ou le tuteur pendant le volontariat. Son rôle est d'accompagner le participant dans la découverte du savoir et de mettre en évidence les éléments significatifs de façon à conduire le participant à s'interroger sur le sens des situations rencontrées. Il accompagne le processus de déstabilisation de façon à ce qu'il ne soit pas trop menaçant pour le participant et ne mette pas l'expérience en péril (Narcy-Combes 2009). En effet, pendant le séjour à l'étranger et pendant le cycle d'adaptation survient à un moment

donné le « choc culturel », qui est la désorientation ressentie par une personne confrontée à un mode de vie qui ne lui est pas familier. Le rôle du médiateur est de veiller à ce que ce « choc » soit productif et positif, plutôt qu'écrasant et négatif, et d'aider les volontaires à analyser leurs réactions au nouvel environnement, ainsi qu'à en tirer des enseignements. Il y a donc un travail à la fois préparatoire, sur le terrain et de suivi au retour (Byram, Gribkova et Starkey 2002).

Pour mener à bien cet accompagnement avant, pendant et après le projet du volontaire, l'ADICE (Association pour le Développement des Initiatives Citoyennes et Européennes) a développé une méthode appelée « Compétences + » ainsi que des outils pédagogiques. L'association attache une importance particulière aux publics nécessitant un accompagnement individuel renforcé pour diverses raisons (pas d'autre expérience à l'étranger, manque de confiance en soi, obstacles linguistiques, etc.). Suite à une réunion collective destinée à toute personne intéressée par la mobilité, le participant est invité à prendre rendez-vous pour un entretien d'identification. Cet entretien permet de définir le profil et le parcours du participant afin de l'orienter vers le programme de mobilité qui lui correspond le mieux. L'accompagnement est ensuite divisé en cinq modules :

- Module 1 : Construction du projet.

Le participant commence par créer son CV Europass et une lettre de motivation qui seront corrigés lors d'un entretien avec son tuteur. Il remplit également un « livret de compétences avant la mobilité » et effectue un test d'anglais, pour pouvoir évaluer son niveau. Une fois la structure d'accueil trouvée, le participant doit remplir plusieurs fiches dont les fiches « projet » et « pays et son contexte » pour s'informer un maximum.

- Module 2 : Validation du projet.

Quand le participant a fini de remplir ses fiches, il est convié à un entretien pour signer une convention de mobilité entre lui et l'ADICE, apporter les documents nécessaires (documents personnels, certificat médical, etc.) et recueillir les informations administratives.

- Module 3 : Préparation à la mobilité

Pour se préparer, il est demandé au volontaire de participer à une « journée découverte » dans une association en lien avec son projet, pour s'engager envers la communauté et découvrir le fonctionnement d'une structure locale. Il suit ensuite une formation au départ comprenant trois journées : la formation aux premiers secours PSC1 organisée par un sapeur-pompier, et deux journées de formation consécutives organisée à l'ADICE comprenant plusieurs ateliers : l'Europe, le forum des projets, la sécurité, l'interculturalité et la valorisation du projet.

- Module 4 : Finalisation du projet

Le participant est invité une dernière fois avant son départ à venir à l'ADICE pour signer un contrat appelé « Partnership Agreement » entre lui, l'ADICE et sa structure d'accueil. Tous les détails logistiques finaux sont expliqués. Pendant l'expérience de mobilité, l'ADICE a mis en place un mail de suivi mensuel entre le participant et son tuteur. Le participant doit y répondre et est invité à faire part d'éventuelles difficultés afin que le tuteur puisse l'aider. Il est également possible d'organiser des entretiens Skype pour parler de son expérience.

- Module 5 : Evaluation et capitalisation

De retour en France, le participant est invité à participer au bilan collectif (ou individuel s'il préfère) pour partager son expérience. Les objectifs sont de favoriser l'implication du participant dans une démarche d'auto-évaluation et de lui permettre d'être acteur de la suite de son projet de mobilité. Cela permet au participant de prendre conscience des apports de sa mobilité, notamment des compétences acquises, en particulier dans un contexte professionnel. Il remplit notamment la fiche « évaluation au retour » et le « livret de compétences après la mobilité » pour estimer l'évolution de ses compétences.

Six mois après son retour, le participant reçoit un questionnaire en ligne pour évaluer l'impact de son projet de mobilité sur sa vie professionnelle et personnelle.

2.3.3 Les compétences développées

Lorsque l'on pense au terme « compétence », on le lie généralement à une aptitude que l'on acquiert pendant la scolarité. L'éducation formelle est la forme d'éducation la plus

connue, dispensée par des professeurs qualifiés et qui débouche sur l'obtention d'un diplôme reconnu. Bien qu'elle soit déterminante dans la construction des parcours, elle n'est pas accessible à tous. Et se limiter à l'éducation formelle voudrait dire que l'on arrête d'apprendre et d'acquérir des compétences lorsque nos études sont finies. Aujourd'hui, le Conseil de l'Europe constate que les systèmes d'éducation formelle ne peuvent faire face seuls à l'évolution rapide (technologique, sociale, économique) de la société. Ils doivent être renforcés par des pratiques d'éducation non formelle (Bordes 2012). L'éducation non formelle est un apprentissage intégré dans des activités planifiées qui ne sont pas explicitement conçues comme un apprentissage (en termes d'objectifs éducatifs, de durée ou de support pédagogique) et qui est intentionnel du point de vue de l'apprenant. Elle est différenciée de l'éducation informelle, c'est-à-dire l'apprentissage qui résulte du contact et de l'expérience quotidienne avec la famille, les amis, les médias et d'autres influences s'exerçant dans l'environnement de l'individu. Cette approche de l'éducation permet au participant de prendre une part active et de s'impliquer directement dans le processus d'apprentissage, de prendre des initiatives et de devenir plus autonome (Camier-Théron 2013). Le guide du programme Erasmus+ affirme également que les activités d'apprentissage non formel visent à renforcer les qualifications et les compétences des jeunes, leur citoyenneté active et leur autonomie (Erasmus+ 2014).

En 2006, le Parlement européen a proposé un cadre de référence qui définit huit compétences clés, censées fonder l'épanouissement personnel, l'inclusion sociale, la citoyenneté active et l'emploi. L'intérêt du cadre est de constituer une base de travail pour que les professionnels de l'éducation et de la formation des Etats membres puissent le rendre opérationnel dans leur contexte en partant d'une catégorisation commune. Aujourd'hui, les exigences en matière de compétences ont changé, davantage d'emplois sont automatisés, les technologies jouent un rôle plus important dans tous les domaines du travail et de la vie, et les compétences entrepreneuriales, sociales et civiques deviennent de plus en plus importantes pour garantir la résilience et la capacité d'adaptation au changement. En mai 2018, le Conseil de l'UE a émis une recommandation relative aux compétences clés, afin de proposer un nouveau cadre, en précisant les connaissances, les aptitudes et les attitudes essentielles qui sont attachées à chacune d'elles :

Tableau 1 Les huit compétences clés (Commission européenne, 2018)

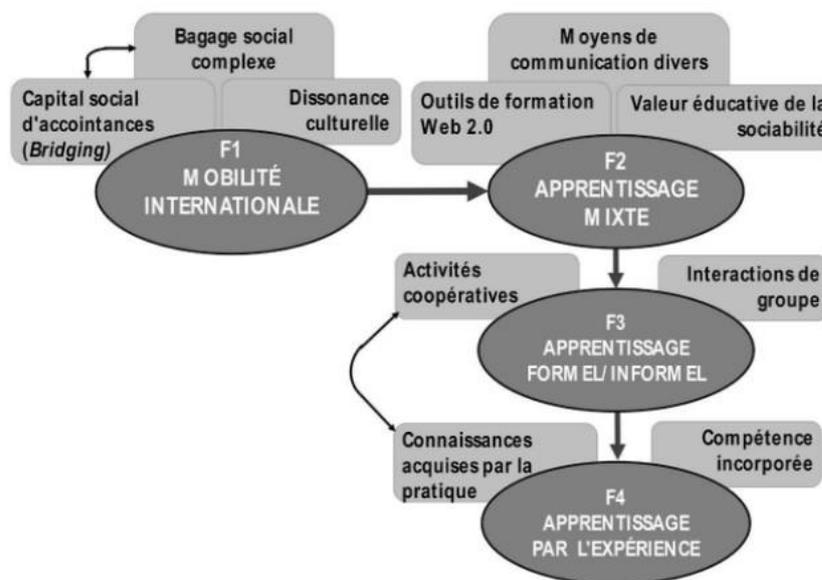
Cadre de référence 2006	Cadre de référence 2018
<ul style="list-style-type: none"> • communication en langue maternelle • communication en langues étrangères • compétences en mathématiques, en sciences et technologies • compétence numérique • apprendre à apprendre • compétences sociales et civiques • esprit d'initiative et d'entreprise • sensibilité et expression culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> • compétences en lecture et écriture • compétences multilingues • compétences mathématiques et en sciences, technologies et en ingénierie • compétence numérique • compétences personnelles, sociales et « savoir apprendre » • compétences citoyennes • compétences entrepreneuriales • sensibilité et expression culturelles

La mobilité dans l'enseignement supérieur a pris toute son importance depuis la fin des années 1990. Grâce au processus de Bologne, elle est devenue centrale et valorisée dans la politique éducative européenne. Ce processus, amorcé en 1998, a permis le rapprochement des systèmes d'études supérieures européens et a conduit à la création en 2010 de l'espace européen de l'enseignement supérieur, constitué de 47 États. Cependant, si la mobilité expose directement les personnes aux autres cultures et favorise l'apprentissage, il n'existe pas de lien automatique avec le développement de la compétence globale et d'une capacité accrue de compréhension et de communication (Halse, 1999).

Avec le développement des programmes de mobilité encadrée et l'ouverture du marché européen à l'ensemble de ses citoyens, l'expérience personnelle, non formelle du séjour à l'étranger s'est atténuée en faveur d'une perspective davantage axée sur les gains de cette expérience pour l'employabilité. C'est ainsi que la compétence devient l'enjeu de la mobilité (Coudret-Laut 2016). Dans une société en évolution, former des étudiants en mesure de répondre à des problèmes globaux, au travail et en dehors, est crucial (Onorati et d'Ovidio 2016). La compétence interculturelle apparaît comme essentielle

pour venir compléter les compétences clés émises par l'Europe. Elle traduit une ouverture d'esprit qui permet de « comprendre les normes culturelles et les attentes d'autrui, de les faire interagir, communiquer et s'articuler efficacement, y compris en dehors de leur environnement d'origine » (Hunter et al., 2006). Et l'immersion dans l'ailleurs permet d'acquérir notamment cette compétence. Maria Giovanna Onorati et Francesco Domenico d'Ovidio ont étudié le lien entre la mobilité et la compétence interculturelle. Leurs études ont débouché sur une structure factorielle de la compétence interculturelle, fondée sur quatre facteurs principaux :

Figure 2 Dimensions de la compétence interculturelle (Onorati & D'Ovidio, 2016)



Avec ce schéma, les auteurs démontrent que la compétence interculturelle est un savoir ancré dans la dimension sociale de l'apprentissage et dans la mobilité mais que l'expérience de la différence ne suffit pas à accroître cette compétence. Ainsi, une combinaison de facteurs liés au contexte d'apprentissage et aux méthodes par la pratique est nécessaire.

Outre l'acquisition de compétences, une étude récente commandée par la Direction générale Éducation et Culture souligne l'apport des mobilités en termes de cohésion et de développement du sentiment d'appartenance des jeunes à l'espace européen. Elle insiste sur les capacités acquises lors de cette période : capacités à s'orienter, coopérer dans des milieux culturels et des collectifs de travail inédits, partager la vie quotidienne avec des personnes d'une autre culture (Commission européenne, 2014).

Par conséquent, l'apprentissage non formel et l'apprentissage par l'expérience jouent un rôle important dans le soutien au développement des compétences. Seulement, ces expériences ne débouchent pas sur un diplôme, et on peut se demander comment les valoriser.

2.3.4 La valorisation de l'expérience

À l'heure où les mobilités sont promues à travers le monde comme une expérience favorisant l'inclusion sociale et l'insertion professionnelle, comment les compétences acquises à l'étranger peuvent-elles être valorisées et reconnues par le marché du travail ? Il peut être difficile pour le médiateur de déterminer si le participant a réellement modifié son point de vue, s'il est devenu plus tolérant vis-à-vis de la différence et de l'inconnu. Il est question de l'évolution affective et morale du participant, qui ne peut être évaluée sous forme de contrôles et d'examens de type traditionnel. Il s'agit de faire état des compétences de la personne, et pour cela l'autoévaluation est possible, sous forme par exemple de portfolio (Byram, Gribkova et Starkey 2002). C'est ce que propose l'ADICE en demandant au participant de remplir un « livret de compétences » avant et après l'expérience à l'étranger. Le jour du bilan collectif, les personnes revenues de leur projet sont amenées à réfléchir sur les compétences clés établies par l'Europe, en exprimant pour chaque compétence clé une anecdote ou une aptitude qu'ils ont développée lors de leur expérience. En mettant des mots sur ce qu'ils ont vécu, et en le partageant, les participants se rendent mieux compte des compétences qu'ils ont acquises.

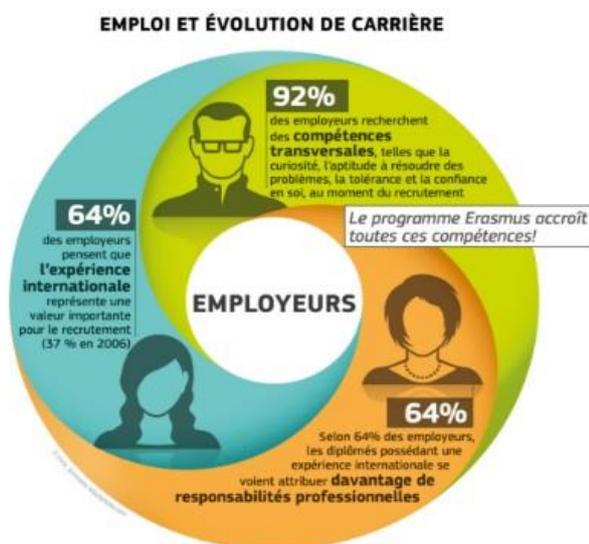
Le programme Erasmus+ soutient les outils que l'UE a créés, permettant de garantir la transparence et la reconnaissance des compétences et des qualifications. Ces outils ont un objectif commun : faire en sorte que les compétences et certifications soient plus facilement reconnues et mieux comprises, au niveau tant national que transnational, dans tous les sous-systèmes d'éducation et de formation, ainsi que sur le marché du travail - que ces compétences et certifications aient été acquises par l'éducation et la formation formelles ou par d'autres expériences d'apprentissage, comme une expérience professionnelle, le volontariat ou l'apprentissage en ligne (Erasmus+ 2017). L'utilisation d'instruments tels que l'Europass et le Youthpass, qui constituent des outils de documentation et d'auto-évaluation, peuvent par exemple soutenir le processus de validation. Europass représente cinq documents pour exprimer clairement ses

compétences et qualifications en Europe, dont un format de CV et de lettre de motivation à remplir en ligne, outil avec lequel travaille notamment l'ADICE. Le Youthpass est un certificat délivré par les agences nationales pour la jeunesse, qui peuvent être l'organisation d'envoi ou d'accueil du participant. Le volontaire reçoit ce certificat à la fin de son projet en guise d'attestation pour prouver qu'il a effectué un volontariat. Il est décrit quelles tâches a effectué le volontaire ainsi qu'une petite description personnelle pour chaque compétence qu'il a pu développer.

Pour évaluer l'impact de cette expérience sur l'insertion professionnelle, il est nécessaire de demander l'avis des employeurs. Par exemple, Cécilia Brassier-Rodrigues (2016) a interrogé le service des ressources humaines de huit entreprises françaises à visée internationale et son étude a démontré que les expériences internationales sont prises en compte de manière quasi-systématique lors de la sélection des collaborateurs. Elles sont, pour les recruteurs, synonymes de nombreuses compétences relatives au savoir-être « autonomie, ouverture d'esprit, ambition, volonté, etc. ». La capacité linguistique est également citée, l'amélioration de la pratique d'une langue restant l'une des principales motivations des participants pour un départ à l'étranger.

Un autre moyen d'élargir la visibilité des compétences acquises lors d'une expérience à l'étranger est de diffuser un maximum les résultats et les chiffres positifs des projets. La diffusion et l'exploitation des résultats donnent ainsi aux organisations participantes la possibilité de communiquer et de partager les aboutissements et productions de leurs projets et donc d'en accroître l'influence, d'en améliorer la pérennité et de justifier la valeur ajoutée européenne du programme Erasmus+. Par exemple en 2014 la Commission européenne a réalisé une étude d'impact du programme Erasmus+ confirmant que la mobilité étudiante dans l'UE favorise l'employabilité. Cette étude, réalisée par des experts indépendants, a recueilli les réponses de 80 000 personnes, parmi des étudiants et des entreprises. Elle montre notamment qu'avec une expérience internationale, les diplômés réussissent nettement mieux sur le marché de l'emploi. Ils risquent deux fois moins de devenir chômeurs de longue durée par rapport à ceux qui n'ont pas étudié ni suivi de formation à l'étranger et, cinq ans après l'obtention de leur diplôme, leur taux de chômage est inférieur de 23%.

Figure 3 Étude d'impact du programme Erasmus+ (Commission européenne, 2014)



Ainsi, les compétences que les personnes développent à l'étranger sont recherchées par les employeurs, permettent à ces personnes d'être recrutées plus facilement et d'avoir plus de responsabilités professionnelles.

En ce qui concerne le SVE, le programme a fêté ses vingt ans en 2016 et à cette occasion, la campagne « 20 ans du SVE » a été lancée accompagnée du hashtag #EVS20. Cette campagne vante l'ouverture du SVE à tous les jeunes, indépendamment de leurs origines ou de leurs qualifications, et met en exergue la manière dont le volontariat permet aux jeunes moins favorisés d'acquérir de nouvelles compétences et un sentiment d'autonomie. Une étude d'impact sur le SVE par la Commission européenne a également été lancée, et quelques chiffres ont déjà été diffusés. Ces pourcentages se fondent sur les réponses des participants au SVE et des chefs de projet SVE. Parmi ces chiffres sur les effets du SVE, il est indiqué que 97% des participants au SVE ont appris à mieux communiquer avec des personnes parlant une autre langue et à mieux interagir avec des personnes d'horizons culturels différents. 83% d'entre eux ont acquis une expérience précieuse dans la planification de leurs dépenses et ont appris à gérer un budget. 93% se sentent plus en confiance lorsqu'ils se déplacent seuls à l'étranger, et 85% ont appris à mieux coopérer au sein d'une équipe et ont pris conscience de valeurs européennes communes. 84% des chefs de projet SVE sont convaincus que la communauté locale est devenue plus consciente des préoccupations et des intérêts des jeunes. Un autre chiffre intéressant révèle qu'en 2015, 40% des jeunes suivis par l'agence française étaient éloignés des dispositifs de mobilité et ont vécu leur

aventure SVE. C'est la preuve que plus les informations et résultats seront diffusés largement, plus de personnes seront touchées et auront l'occasion de bénéficier du programme.

3 Méthodologie

3.1 Contexte de la recherche

Dans le cadre du master Gestion de projets régionaux et européens, il est demandé d'effectuer un stage de minimum trois mois. Souhaitant avoir une expérience plus longue et étant intéressée par le domaine associatif, je me suis penchée sur le service civique. Une offre de service civique à l'ADICE, association travaillant dans la coopération et la mobilité internationales, a retenu mon attention. Une mission m'a été proposée, consistant à travailler avec une chargée de projet sur le volontariat européen. Après quelques jours d'observation, j'ai été amenée à découvrir le projet « Quartiers en crise, Jeunesse en Mouvement : ACT » en lisant le manuel de formation du projet. Ce projet a retenu mon attention car il correspondait à mon sujet de mémoire, intitulé « le multilinguisme et l'interculturalité dans un environnement de travail ou de projet international ». Le projet est effectivement interculturel, et à plusieurs niveaux: au sein de l'ADICE, l'une des chargées du projet est de nationalité roumaine ; les partenaires du projet sont basés en France, en Belgique, en Angleterre, en Italie et en Grèce; les volontaires viennent de France, Belgique, Angleterre, ont possiblement des origines et sont amenés à travailler en Italie ou en Grèce, au contact de migrants et de réfugiés. Les thèmes du projet étant de sensibiliser les volontaires à la crise migratoire, j'ai décidé de m'en inspirer pour créer ma problématique : comment lutter contre l'exclusion à travers une expérience interculturelle, dans un environnement multilingue. Le volontariat étant la définition de ce type d'expérience et la mobilité sur laquelle je travaille à l'ADICE, ma problématique s'est redéfinie : Comment le volontariat peut lutter contre l'exclusion sociale ?

Étant impliquée dans le projet grâce au suivi des volontaires français, qui fait partie de ma mission de service civique, et étant au contact quotidien avec mes collègues chargées du projet, j'ai décidé de m'intéresser à leurs points de vues respectifs. J'ai donc interviewé mes collègues Elena Popescu et Fanny Corallo, et trois volontaires

français, dont deux qui étaient encore sur place au moment de l'entretien. D'autres éléments étaient également à ma disposition pour analyser le projet, à savoir la base de données de l'association avec les informations des volontaires, les outils pédagogiques qu'ils utilisent, les témoignages écrits des volontaires déjà revenus ainsi que des vidéos réalisées par l'ADICE pour la dissémination du projet.

3.2 Type d'entretien

Le type d'entretien employé est l'entretien semi-directif. Cette technique qualitative de recueil d'informations permet de centrer le discours des personnes interrogées autour de thèmes définis préalablement et consignés dans un guide d'entretien. Elle permet de conduire un entretien structuré en laissant une liberté de parole à la personne interrogée. L'intervieweur, s'il pose des questions selon un protocole prévu à l'avance parce qu'il cherche des informations précises, s'efforce de faciliter l'expression propre de l'individu, et cherche à éviter que l'interviewé ne se sente enfermé dans des questions. Le guide d'entretien est composé de plusieurs questions ouvertes qu'il est possible de poser et peut prévoir parfois des questions de substitution, complémentaires ou de clarification lorsque la réponse n'est pas satisfaisante (Baumeier 2015). On procède en général à ce type d'entretien pour approfondir la connaissance d'un domaine ou vérifier l'évolution d'un phénomène connu. Pour Quivy et Campenhoudt c'est la forme qui est certainement la plus utilisée en recherche. Pour eux, le chercheur dispose d'une série de questions-guides relativement ouvertes à propos desquels il veut obtenir une information. Il ne pose pas forcément toutes les questions dans l'ordre prévu initialement et laisse venir le plus possible l'interviewé pour qu'il puisse parler selon une logique qui lui convient. L'intervieweur pose les questions que l'interviewé n'a abordées de lui-même. (Vilatte 2007). Lors de l'entretien, l'interviewer n'intervient pas pendant que la personne interrogée parle, ses interventions peuvent être limitées à quelques relances par « oui », « d'accord », « ok » pour montrer son attention (Romelaer 2005). Deux guides d'entretien ont été créés au préalable, l'un pour l'interview des chargées de projet, l'autre pour les volontaires.

3.3 Les guides d'entretien

En effet, même si le thème général était le même, les questions posées aux chargées de projet visaient à comprendre la genèse du projet, sa gestion, ses objectifs et les bonnes

pratiques de l'accompagnement, tandis que celles posées aux volontaires avaient pour but d'aborder leur ressenti par rapport à leur expérience. Les questions ont également été élaborées en fonction des lectures effectuées pour la partie théorique du mémoire. Avant le début de l'entretien, je précisais le but, la durée et je demandais l'autorisation d'enregistrement et d'utilisation des données pour mon mémoire.

Tableau 2 Guide d'entretien à destination des chargées de projet

Sujet / explications	Questions
Fonction au sein de l'association et rôle en rapport avec le projet	Pouvez-vous vous présenter, par rapport au projet ACT
Comprendre l'origine du projet (qui, quand, où, comment, pourquoi)	Pouvez-vous me raconter comment est né le projet ACT
Comprendre pourquoi ces structures en particulier, la répartition des tâches	Quel est le rôle de chaque structure partenaire
Évaluer le degré d'interculturalité entre les partenaires, révéler les difficultés dans la gestion du projet	Avez-vous rencontré des difficultés dans la construction/la communication du projet - par rapport aux différences culturelles
Connaître le point de vue des migrants sur le projet - savoir si leur avis avait été demandé	Aviez-vous au préalable questionné des migrants sur le projet - Avez-vous eu des retours
Montrer l'intérêt et l'importance du médiateur dans l'expérience - les bonnes pratiques d'un accompagnement	En quoi l'accompagnement de l'ADICE est important pour le volontaire - Qu'est-ce qui fait un bon accompagnement
Montrer l'importance de s'informer et se former avant le départ - comprendre la répartition des tâches	Comment s'est déroulée la construction de la formation ACT
Avoir le point de vue d'un chargé de projet sur l'acquisition de cette compétence par le volontaire	Pourquoi il est important d'acquérir des compétences interculturelles
Rappeler l'objectif du projet - définir un public cible et comment l'atteindre - amener l'importance de la diffusion du projet	L'objectif est de lutter contre les risques d'isolement et de radicalisation : quelles est votre stratégie pour atteindre les personnes exclues des quartiers défavorisés - et leur donner envie de faire du volontariat

Avoir le point de vue d'un chargé de projet sur le but final d'une expérience de volontariat	Que souhaitez-vous que les volontaires retirent de cette expérience
--	---

Au début de chaque entretien avec un volontaire, je rappelais le contexte de l'interview ainsi que le profil de la personne et ses objectifs comme indiqués dans la base de données de l'ADICE, et je demandais au volontaire de confirmer.

Tableau 3 Guide d'entretien à destination des volontaires

Sujet / explications	Questions
Être sûre d'avoir les bonnes informations, établir le contexte, voir si le volontaire se souvient de ses objectifs de départ	Rappel du profil (âge, situation, logement, expériences de mobilité), objectifs de départ, durée/lieu de la mission - demande de confirmation du volontaire
Voir l'efficacité de diffusion du projet - comprendre l'intérêt pour le projet	Comment as-tu entendu parler du projet ACT et pourquoi as-tu choisi ce projet
Comprendre l'état d'esprit du volontaire avant le départ	Avais-tu des préjugés / des craintes avant de partir
Voir si le volontaire faisait partie du public cible initial - déterminer sa vision de l'exclusion	Te considérais-tu en situation d'exclusion (isolé, chômage, discrimination)
En savoir plus sur l'expérience du volontaire et son ressenti	Comment se déroule/s'est déroulé ton expérience – satisfait(e)/déçu(e) - quelles activités
Evaluer le degré du contact avec les différents groupes de personnes et le niveau d'intégration	Quelles sont/étaient tes relations avec la communauté locale – les autres volontaires – les migrants
Comprendre le degré d'adaptation du volontaire, les obstacles à l'adaptation	Qu'est-ce qui a été le plus difficile pour toi au niveau de ton adaptation
Voir si le volontaire comprend/reconnait l'intérêt d'un accompagnement	Que penses-tu de l'accompagnement de l'ADICE - (fiches, formations, suivi)

Faire la différence entre volontariat et tourisme, voyage et tourisme	Penses-tu que tu aurais vécu la même expérience si tu y étais allé en tant que touriste - pourquoi
Voir l'évolution du volontaire et s'il en a conscience - voir ce qui a changé chez lui - aborder les compétences	As-tu changé personnellement - acquis des compétences - appris sur toi-même - changé tes préjugés
Voir l'impact du volontariat sur le participant, ce que ça lui a apporté, connaître ses prochaines démarches	Quelles sont tes perspectives pour le retour/Que fais-tu maintenant - craintes ou confiant(e) - continuer l'engagement ou non
Aborder le sujet des médias, avoir leur propre avis sur la crise migratoire et son traitement médiatique	Que penses-tu de la situation en France et du point de vue des médias, par rapport à ton ressenti sur place
Définir les compétences/qualités que l'expérience leur apporte, avoir leur ressenti	Qu'est-ce que ça t'a apporté de travailler avec des personnes en situation d'exclusion
Comprendre ce qu'il pense de l'expérience en elle-même, estimer s'ils vont participer à la visibilité du projet	Recommandes-tu le volontariat à l'étranger – pourquoi

3.4 Le déroulement des entretiens

L'entretien avec les chargées de projet de l'ADICE s'est déroulé dans la salle de réunion de l'association le 5 juillet 2018. Elena Popescu et Fanny Corallo étant d'accord toutes les deux pour l'enregistrement et l'utilisation des données, j'ai enregistré l'entretien avec mon téléphone, qui a duré 22 minutes. Les questions qui ont finalement été posées pendant l'entretien ont été peu modifiées, et arrangées si besoin. Par exemple, la question sur la formation ACT a été abordée en même temps que la question sur le rôle des partenaires au début de l'entretien et n'a donc pas été repoussée. L'entretien s'est déroulé sans interruption et de manière naturelle, l'une des chargées de projet répondant lorsqu'elle se sentait la mieux placée pour répondre et l'autre venant ajouter des éléments si besoin.

En ce qui concerne les volontaires, j'ai contacté par e-mail certains qui étaient déjà rentrés et d'autres encore sur place, en expliquant ma démarche et en demandant s'ils acceptaient que je les interviewe par Skype. Trois volontaires seulement m'ont répondu positivement. Le premier entretien s'est déroulé avec Franck, un des volontaires rentrés en France, par Skype le 4 juillet 2018, et a duré 31 minutes. Le deuxième entretien s'est effectué avec Jade, volontaire sur place en Grèce, par téléphone le 18 juillet 2018 et a duré environ 30 minutes. Le dernier entretien s'est déroulé avec Goran, volontaire également sur place en Sicile, sur Skype le 24 juillet 2018 et a duré 51 minutes. Tous les trois ont accepté que j'enregistre l'entretien et que j'utilise les données pour mon mémoire. J'ai enregistré les deux entretiens effectués sur Skype avec le dictaphone de mon téléphone, et l'appel avec Jade avec l'option enregistrement d'appel du téléphone. Les trois entretiens se sont bien déroulés, à part une mauvaise qualité pour l'appel avec Jade, dont une coupure après 5 minutes d'appel et une interruption par quelqu'un qui sonnait à la porte chez Goran. Ces interruptions, ainsi que les moments de l'entretien qui n'avaient pas de rapport avec le sujet ont été coupés dans la transcription et remplacés par : [...]. Les questions du guide d'entretien ont été peu modifiées, des précisions ont été apportées quant à la notion d'exclusion par exemple avec Frank, et une question par rapport à la langue qu'ils utilisaient en fonction de leur interlocuteur a été ajoutée.

Le rôle de l'intervieweur lors d'un entretien semi-directif varie entre proximité, montrant de l'intérêt pour les propos de l'interviewé, de la curiosité sans préjugé, et distance, en contrôlant ses émotions, ses propos et son attitude (Godefroid 2012). Connaissant ou travaillant avec la plupart des personnes interrogées, les interviews se sont déroulées avec aisance. Les interviewés ne connaissaient pas les questions qui allaient être posées, seuls le thème du mémoire et une estimation de la durée de l'entretien leur avait été communiqués en amont.

Les entretiens ont tous été retranscrits de façon littérale sans indication précise des hésitations, des silences et des rires car ces éléments ne feront pas l'objet d'une analyse ni d'une comparaison. Même si ce genre de détails peut être intéressant dans une analyse, il ne s'agit pas ici d'une étude sociologique. Par manque de temps et d'expertise, je n'ai pas utilisé de logiciels de transcription et ai tapé les entretiens directement dans Word. Les personnes interviewées étant d'accord pour l'utilisation des données, leurs prénoms et certaines informations personnelles apparaissent dans les

transcriptions. Le langage n'a pas été modifié, le vocabulaire des volontaires pouvant être parfois familier.

3.5 Autres éléments analysés

N'ayant pas reçu beaucoup de réponses positives des volontaires pour des entretiens et afin de compléter l'étude de cas du projet ACT, il était nécessaire d'analyser d'autres éléments. Le fait de travailler à l'ADICE me permet l'accès à plusieurs outils et à des éléments intéressants pour mon étude.

La base de données de l'ADICE recueille plusieurs informations des volontaires, à savoir leurs informations personnelles (date de naissance, adresse, etc.), leur situation (étudiant, chômeur, etc.), leurs compétences et expériences (professionnelles et de mobilité), leurs attentes et objectifs par rapport à leur projet professionnel et leur projet de mobilité. Ce genre d'éléments peut être analysé pour évaluer leur situation d'exclusion ou non et leur état d'esprit avant le départ.

Les volontaires suivis par l'ADICE sont amenés à utiliser des outils pédagogiques avant et après leur projet. Les outils pédagogiques pouvant être analysés ici sont la fiche n°4 appelée « projet » et la fiche n°8 « évaluation au retour » (cf. annexes 6 et 7). Dans la fiche « projet », le volontaire répond à des questions afin de préparer au mieux son projet. Les éléments analysés seront les réponses du volontaire concernant ses objectifs aux niveaux personnel, professionnel et social; ses craintes par rapport au projet et à la vie quotidienne; et enfin la préparation et le travail de recherche qu'il a effectué. Dans la fiche « évaluation au retour », le volontaire est amené à réfléchir sur son expérience, en abordant à la fois les côtés positifs et négatifs. Les éléments analysés seront les réponses concernant leur avis sur l'accompagnement de l'ADICE; les difficultés rencontrées et comment elles ont été surmontées; et pour finir leur futur projet.

À leur retour, il est également demandé aux volontaires d'écrire un témoignage, que l'ADICE peut diffuser sur ses réseaux. Ils reçoivent une trame contenant des éléments clés pour les aider à rédiger, mais ils sont libres d'écrire ce qu'ils veulent. Certains témoignages écrits sont très éloquents et celui de Ioan sera utilisé dans l'analyse de cette étude (cf. annexe 5).

Enfin, pour appuyer la diffusion et la visibilité du projet ACT, l'ADICE a créé des vidéos en collaboration avec une agence audiovisuelle. Une vidéo est déjà en ligne sur YouTube et recueille les témoignages des volontaires français qui sont sur place au moment de où ils sont interrogés (cf. Bibliographie). Cette vidéo est notamment diffusée lors de chaque réunion d'information à l'ADICE tous les mercredis, et lors d'événements concernant la mobilité internationale. D'autres vidéos sont en train d'être montées, et mes collègues m'y ont donné accès pour pouvoir donner mon avis sur le montage. Ces vidéos contiennent des interviews non seulement des volontaires français, belges et anglais mais aussi des chefs de projet et directeurs de chaque structure partenaire. N'ayant pas eu l'occasion d'interroger les volontaires et partenaires étrangers, ces éléments peuvent donc venir appuyer l'analyse de l'étude de cas en apportant un autre regard non négligeable.

Par conséquent, j'ai accès à des réponses de presque tous les volontaires français du projet ACT ainsi que des témoignages de quelques volontaires et partenaires étrangers et cela me donne l'opportunité de compléter mon analyse. Les vidéos sont ou seront prochainement publiques, mais n'ayant pas demandé l'autorisation d'exploiter ces témoignages, les prénoms des personnes n'apparaissent pas dans l'étude pour préserver leur anonymat. Dans la partie consacrée à l'analyse, je préciserai entre parenthèses de quelle source viendront les éléments analysés (interviews, fiche 4 ou 8, témoignages écrits ou vidéos).

4 Le projet « ACT – Youth in Movement »

4.1 Présentation du projet

Le projet « Quartiers en crise, Jeunesse en mouvement : ACT » a été lancé le 31 décembre 2016 pour une durée de deux ans, se terminant le 30 décembre 2018. Ce projet vise à créer des parcours citoyens innovants pour les jeunes les moins favorisés en leur permettant de réaliser un projet de volontariat auprès de migrants et/ou de réfugiés en Grèce ou en Italie. Les partenaires d'envoi ont prévu d'envoyer quarante-cinq jeunes se portant volontaires pour participer à des projets en faveur de personnes en situation de vulnérabilité. Les objectifs du projet sont de :

- mettre au point des projets de volontariat visant à promouvoir l'inclusion et l'intégration de jeunes sans emploi, en risque d'exclusion, victimes de discriminations et candidats potentiels à la radicalisation.
- permettre à des jeunes d'assister des migrants et/ou des réfugiés nouvellement arrivés afin de développer les valeurs de citoyenneté, de solidarité et de tolérance.
- diffuser les bonnes pratiques du projet et les témoignages de réussite de ces jeunes, de manière à faire connaître leur expérience dans leurs communautés d'envoi, notamment dans les quartiers défavorisés d'où ils sont issus.

Ainsi, ce projet a pour ambition d'inciter d'autres jeunes à participer à des projets de volontariat et de lutter contre les risques d'isolement et de radicalisation violente. Afin de permettre à des jeunes de différents milieux de participer, y compris les jeunes les moins favorisés, ce projet prend en charge le transport, l'assurance, l'hébergement, la nourriture et l'argent de poche, dans le même principe que le SVE (cf. 2.3.1). Les jeunes reçoivent une formation sur les thèmes suivants avant leur départ et lors de leur arrivée : communication interculturelle, droits fondamentaux des migrants, réception et intégration des migrants en Grèce ou en Italie.

Le projet répond à un appel à propositions de 2016 dans le cadre du programme Erasmus+, action clé n°3 : soutien à la réforme des politiques. Cet appel à propositions soutient des projets dans les domaines de l'éducation, de la formation et de la jeunesse visant à améliorer et à diffuser de bonnes pratiques à la fois innovantes et relevant du champ d'application de la déclaration sur la promotion de l'éducation à la citoyenneté et

aux valeurs communes de liberté, de tolérance et de non-discrimination du 17 mars 2015 (la « Déclaration de Paris », cf. 1.4). Le projet répondant à cet appel doit répondre à l'un des deux objectifs généraux suivants :

- 1) prévenir toute radicalisation violente et promouvoir les valeurs démocratiques, les droits fondamentaux, la compréhension interculturelle et la citoyenneté active;
- 2) encourager l'inclusion des apprenants défavorisés, notamment des personnes issues de l'immigration, tout en prévenant et en combattant les pratiques discriminatoires.

Cet appel comprend deux lots (1 : éducation et formation, 2 : jeunesse) et soutient trois volets de projets:

Volet n°1 : projets de coopération transnationale (lots n°1 et 2)

Volet n°2 : projets de volontariat à grande échelle (lot n°2)

Volet n°3 : mise en réseau des agences nationales pour Erasmus+ (lot n°2).

Le projet ACT s'inscrit dans le volet n°2 de l'appel à projet. Les activités à financer dans le cadre de ce programme incluent :

- Des activités de volontariat pour jeunes âgés de 17 à 30 ans résidant dans un pays éligible et d'une durée comprise entre deux mois et un an;
- Des activités de sensibilisation et de diffusion ciblées, comprenant du matériel d'information et des stratégies de communication efficaces;
- Des conférences, des séminaires, des ateliers et des réunions avec des responsables politiques et des décideurs;
- Des recommandations opérationnelles et stratégiques dans le secteur du volontariat pertinentes au vu de la situation des migrants nouvellement arrivés;
- Des approches de soutien et des pratiques de proximité s'adressant aux jeunes issus de groupes défavorisés;
- Des activités d'évaluation.

L'ADICE est habituée à travailler avec des jeunes ayant moins d'opportunités et a de l'expérience dans l'envoi de volontaires sur différents programmes de mobilité, l'association s'est donc intéressée à cet appel :

(01:19) Fanny: « (...) On avait jamais fait à l'ADICE et on avait vu l'appel à projets, et c'est vrai qu'il était mentionné dessus comme option pour travailler avec la jeunesse : « volontariat de grande échelle » (...) Il était demandé dans l'appel à projets de faire du volontariat avec des jeunes défavorisés et que ça porte sur le travail auprès de migrants et de réfugiés. Un des axes

de toute manière d'Erasmus à cette époque-là c'était de lutter contre la radicalisation des jeunes. Du coup avec la direction on a imaginé un projet qui allierait à la fois le volontariat de grande échelle auprès de réfugiés par des jeunes ayant moins d'opportunités et la lutte contre l'isolement social et la lutte contre les risques de radicalisation dans certains quartiers défavorisés. » (Annexe 1)

Le partenariat ACT regroupe six organisations européennes. L'ADICE, association coordinatrice et chef de file du projet, est basée à Roubaix depuis 1999. Ses objectifs principaux sont la lutte contre les discriminations et la promotion sociale des chômeurs et des jeunes les plus défavorisés, en leur permettant d'avoir une expérience à l'étranger. Merseyside Expanding Horizons, basée à Liverpool, est une association à but non lucratif et reconnue comme une agence spécialisée en mesure de fournir des prestations directes de services d'aide en faveur des personnes victimes d'exclusion sociale. Dynamo International à Bruxelles offre un service d'assistance personnalisée pour des jeunes de 13 à 25 ans dans la création de projets internationaux. Ces trois associations sont organismes d'envoi du projet :

(01:19) Fanny: « (...) on a choisi de travailler avec des partenaires qui seraient situés à Bruxelles, en particulier qui travailleraient avec des jeunes issus de quartiers tels que Molenbeek et un partenaire anglais qui travaille à Liverpool avec aussi des jeunes qui sont désocialisés et souvent en rupture professionnelle ou qui ont quitté l'éducation assez tôt, des choses comme ça. (...) On a eu aussi la chance qu'une des salariés des partenaires anglais vient de Palerme, elle connaissait quand même un peu le contexte donc forcément ça aide. » (Annexe 1)

Per Esemplio est une association créée à Palerme en 2011 qui a pour objectif d'associer les désirs professionnels individuels à la volonté de stimuler un changement positif au sein de la société. U.S.B. « United Societies of Balkans » est une ONG basée à Thessalonique depuis 2008. Elle vise à promouvoir la mobilité des jeunes, la participation des jeunes à des projets de volontariat et leur sensibilisation aux problèmes sociaux. Enfin, « K.A.N.E. - Social Youth Development » à Kalamata, encourage les jeunes à prendre des initiatives et à devenir des citoyens plus actifs. Ces trois organismes accueillent les volontaires faisant partie du projet ACT :

(03:27) Fanny: « (...) On avait cherché quelqu'un qui travaillait avec des jeunes et qui avait des contacts avec des structures travaillant avec des migrants directement sur place. On voulait de toute manière que ce soit des pays qui sont complètement touchés par la crise migratoire, donc la Grèce et l'Italie se sont rapidement imposées. » (Annexe 1)

Les partenaires n'ont pas eu de difficultés particulières à travailler ensemble et l'ADICE, grâce à son expérience de longue date, a su remplir son rôle de chef de file du

projet. Fanny Corallo, chargée de projet européen à l'ADICE, a écrit le projet Action clé 3 avec l'aide de la direction et est en charge de toute la gestion administrative, financière et globale du projet :

(05:30) Fanny: « ça va parce que c'est quand même que des structures qui ont l'habitude de travailler sur des projets européens. Donc elles connaissent bien le fonctionnement, (...) Sur la construction du projet, moi je travaille un peu de manière où je propose et après ils valident ou pas. Mais je leur demande pas de proposer eux-mêmes des idées parce que sinon ça ralentit trop le processus, du coup il y a moins de désaccords ou de différences culturelles. » (Annexe 1)

Elena Popescu, chargée de projet responsable du volontariat européen à l'ADICE, accompagne Fanny Corallo dans le projet ACT sur la création de la formation, des vidéos et sur la logistique. Son rôle principal concerne les volontaires, à savoir leur sélection, leur préparation, leur suivi et leur évaluation, tout comme chaque partenaire d'envoi qui doit s'occuper de la préparation des jeunes qu'ils accompagnent.

4.2 Origine du projet

ACT s'inspire de la réalité économique et sociale vécue par les jeunes habitants de Roubaix, Liverpool, Bruxelles et leurs environs. Ces villes concentrent plus d'une dizaine de quartiers économiquement défavorisés où réside une population jeune frappée de plein fouet par différents problèmes socio-économiques. À Roubaix, cette population est caractérisée par des phénomènes importants de pauvreté tel que le recours aux minima sociaux, l'habitat dégradé, la sous-scolarisation, un taux de chômage record, celui des personnes de 15 à 64 ans représentant 31,5% en 2015 (INSEE). Roubaix est touchée également par la marginalisation culturelle d'une grande partie de la population menacée par le repli communautaire, et la marginalisation des violences urbaine. Une médiatisation se focalisant sur les trafics, l'insécurité et le repli communautaire ont abouti à une stigmatisation plus grande dans l'opinion publique. Roubaix a été nommée ville la plus pauvre de France en 2014 et 2015 par le bureau d'études Compas, le taux de pauvreté représentant 44.3% en 2015 (INSEE). À Liverpool, la population jeune, qui représente plus de 26% des habitants (ONS), fait face à des difficultés similaires : présence de nombreux quartiers défavorisés, fort taux de chômage dont 19.1% sont des jeunes (ONS), discrimination envers les minorités ethniques, médiatisation négative de la jeunesse. De même à Bruxelles, Dynamo International travaille avec des jeunes issus des quartiers défavorisés et connaissent les

mêmes problèmes : difficultés sociales et économiques, chômage, décrochage scolaire, problèmes de santé, drogues, risque de marginalisation, etc.

Ainsi, dans ce contexte d'exclusion sociale et économique, au sein de ces quartiers défavorisés, un nouveau danger émerge accentuant les problématiques de stigmatisation de ces villes dans l'opinion publique : la radicalisation et l'attrait pour les discours extrémistes chez les jeunes (cf. 1.3). Cela illustre le caractère multiforme et complexe des difficultés rencontrées par ce public. Pour pouvoir y répondre, il est nécessaire d'établir des stratégies innovantes permettant de valoriser ces jeunes et de les intégrer socialement et économiquement. La question se pose de comment atteindre ce public cible que sont les personnes exclues :

(17:52) Fanny: « (...) notre partenaire belge c'est plus simple pour lui parce que ce sont des travailleurs sociaux donc ils travaillent directement avec les jeunes qui sont vraiment sans qualification ou qui sont dans des situations même socialement en difficulté, donc ils peuvent plus facilement atteindre les jeunes en grande difficulté. L'ADICE c'est un peu plus compliqué parce qu'on part quand même du principe que c'est une démarche volontaire de venir jusqu'à nous, même si on essaye d'organiser des réunions d'information un peu partout dans des endroits isolés de la région, c'est un peu plus compliqué à mon avis d'atteindre les jeunes en difficulté. » (Annexe 1)

Cette question amène aussi à se demander à partir de quel critère on considère que la personne est exclue. En effet, cela rappelle la difficulté à définir un « JAMO » (cf. 2.3.1) :

(17:52) Fanny: « (...) Et puis en plus de toute manière être un jeune en difficulté ça veut dire beaucoup de choses et ça regroupe plein de réalités différentes, ça peut être des jeunes mêmes qui ont des diplômes mais qui en fin de compte n'ont aucune autonomie, sont isolés socialement ou isolés géographiquement ou qui ont des difficultés financières, ou ça peut être des jeunes au contraire qui n'ont aucun diplôme etc. mais qui sont par contre hyper débrouillards donc ça peut être tellement de choses différentes. Je pense qu'on essaye de faire au mieux dans le projet mais c'est pas toujours facile d'atteindre le public qu'on a en tête au début. » (Annexe 1)

L'ADICE travaille en priorité avec des JAMO. Le projet ACT s'appuie sur les bonnes pratiques développées par l'association dans le domaine du volontariat international et l'accompagnement des jeunes afin de proposer une solution innovante au problème de l'isolation sociale des jeunes issus de quartiers en difficulté :

(12:43) Fanny: « (...) c'est aussi le changement d'échelle des bonnes pratiques et ça faisait partie complètement du projet (...) On a partagé nos outils aussi, on a créé un portfolio

pédagogique qui reprenait nos fiches (pays, projet), notre suivi pédagogique, le format CV, nos contrats, on les a guidé aussi pour choisir l'assurance, pour mettre en place la formation et puis on a échangé sur eux ce qu'ils font déjà pour voir comment ça pouvait se compléter. C'était une partie importante du projet. » (Annexe 1)

Afin de construire sur son savoir-faire, d'exploiter et de transmettre les bonnes pratiques existantes, l'ADICE, avec plus de quinze ans d'expérience dans le SVE, a ainsi utilisé et partagé sa méthodologie d'envoi et d'accueil de volontaires à l'étranger, qui inclut la préparation, le suivi et l'évaluation des jeunes participants :

(10:47) Elena: « L'accompagnement de l'ADICE, ou j'ai envie de dire tout accompagnement par toute structure d'envoi c'est important notamment parce que le public cible du projet sont des JAMO qui rencontrent eux-mêmes des difficultés donc c'est important à la fois d'offrir la bonne préparation par rapport au projet à la mission mais aussi par rapport à comment va se faire l'intégration sur place, tout ça, qu'ils soient aussi informé sur le sujet de la migration par avance. Parce qu'il y en a qui connaissent plus ou moins de par les médias, tout ça, mais c'est plus important et plus intéressant de voir en groupe, d'avoir un débat sur le sujet. Donc, pour revenir à la question pourquoi c'est important : diminuer les risques sur place, permettre au volontaire de partir avec un bagage et de pas arriver sur place tout perdu sans savoir quoi faire, savoir qu'ils ont quelqu'un derrière pour les appuyer les soutenir, s'il y a des difficultés avec le tuteur, la structure d'accueil ou autre. C'est aussi par rapport au retour, nous on les a connu au départ et on pourra valoriser ça au retour, comment ils ont évolué à la fin du projet. » (Annexe 1)

Les trois phases de l'accompagnement sont ainsi primordiales pour le volontaire, que ce soit avant, pendant ou après son projet.

4.3 Le volontariat comme réponse au communautarisme et à la radicalisation

Le contexte ambiant ainsi marqué par une radicalisation d'idéologies de repli sur soi nécessite de promouvoir des valeurs d'ouverture au monde et aux cultures. En mettant l'accent sur la citoyenneté, la solidarité et la lutte contre les exclusions, le volontariat peut être, en effet, une réponse à ces problématiques, en particulier car il est accessible à tous, ne requérant aucun diplôme, expérience ou ressource. Le volontariat peut permettre à des jeunes de s'engager à l'étranger, loin de leur pays où ils ont parfois du mal à s'intégrer, et ainsi leur permettre de faire l'expérience concrète des valeurs de laïcité, d'engagement citoyen, de solidarité, tout en contribuant à des missions d'intérêt général. Il répond au danger de la radicalisation, et dans les pires cas aux risques de départ pour des zones de conflit armé, qui peut, chez certains jeunes, répondre à une quête existentielle (donner sens à son existence, se sentir utile) et/ou un désir

d'aventure. Ce qui séduit aujourd'hui les jeunes dans les discours extrémistes est un cadre qui semble transcender l'individualisme et le matérialisme, et qui exalte un certain « héroïsme ». Le « remède » doit donc également présenter des caractéristiques de valorisation des jeunes :

(14:56) Fanny: « (...) c'était pour montrer la plus-value de l'échange, la découverte des autres et aussi qu'ils puissent trouver dans le projet de volontariat ce que certains trouvent malheureusement dans la radicalisation, que ce soit se sentir utile, se sentir valorisé, avoir l'impression de faire quelque chose d'important, être mis en valeur dans sa communauté, des choses comme ça c'était pour ça qu'on avait fait le parallèle sur comment le volontariat pouvait contrebalancer des idées de radicalisation qui viennent souvent des jeunes qui sont isolés et qui ont l'impression qu'ils servent à rien et on leur fait croire qu'ils vont changer leur destin, sauver le monde, enfin on leur présente plus comme « vous allez changer le monde » plutôt que comme « vous allez le détruire » donc c'était un peu montrer que le volontariat pouvait être une réponse aussi à ça quoi. » (Annexe 1)

D'autre part, la rencontre avec l'autre, surtout dans le cas des migrants et des réfugiés, permet d'échanger sur ses opinions, de passer outre les préjugés, souvent véhiculés par les médias, de mieux percevoir la réalité et de s'ouvrir à d'autres perspectives. Cela développe aussi la curiosité et une vraie compréhension des histoires, contextes, langues, coutumes des uns et des autres. C'est par un réel apprentissage interculturel entre les volontaires et la population locale, autour d'un projet commun, qu'il existera une meilleure construction et compréhension de l'Europe et de ses citoyens. Ceci commence par la lutte contre les stéréotypes et les clichés afin d'atténuer l'intolérance, les discriminations et le racisme :

(14:09) Elena: « Le cœur du projet c'est la lutte contre la radicalisation et je pense qu'on pense tous que la radicalisation c'est être contre différentes cultures et justement se mixant eux-mêmes avec différentes cultures, que ce soient les migrants ou même les Italiens ou les Grecs sur place, il y a plus d'ouverture d'esprit, de compréhension, compassion, il y a des questionnements qui commencent à se poser. » (Annexe 1)

(19:53) Fanny : « Pour moi le but c'est vraiment de promouvoir à la fois le volontariat en tant que tel, c'est-à-dire vraiment la chance d'avoir une expérience, de se sentir utile mais en même temps d'apprendre beaucoup, de partir à l'étranger et en même temps aussi lutter contre des préjugés qu'on peut avoir sur les migrants et les réfugiés et permettre aux jeunes de se faire une idée par eux-mêmes parce qu'on a quand même beaucoup de jeunes qui sont jamais parti à l'étranger ou parfois même qui sont jamais parti de la région et l'idée c'est vraiment de leur permettre d'avoir un autre discours, une autre vision et de partager après l'expérience et les atouts de la mobilité avec leurs camarades. » (Annexe 1)

Ces jeunes ont donc l'occasion de découvrir et d'échanger sur les problèmes sociaux rencontrés dans leur pays d'accueil. Ils peuvent les analyser et se rendre compte que la

pauvreté, l'exclusion, le racisme sont autant de points communs partagés par un grand nombre de pays.

Les volontaires peuvent grâce à ces projets de volontariat prendre du recul par rapport à leurs situations, être vus comme des individus à part entière, intégrés dans une équipe, un projet une communauté locale. Ils sont invités à prendre des initiatives, à faire émerger de nouvelles idées :

(20:36) Elena: « (...) Ils ont vraiment compris les enjeux du projet, le public, ils étaient un peu plus responsables, plus sérieux, ils prenaient les choses plus à cœur, s'investissaient plus (...) » (Annexe 1)

(21:24) Fanny: « Je trouve que c'est une plus-value du projet, c'est d'avoir réussi à faire sentir les volontaires comme appartenant à un projet particulier, une thématique particulière, ils se sentent un peu « alors moi je suis un volontaire ACT », un peu différent avec un peu plus de responsabilités et même s'ils avaient conscience qu'ils avaient beaucoup de choses à apprendre ils avaient aussi envie de beaucoup donner. » (Annexe 1)

Le sentiment d'appartenance au projet, à une équipe, à une image a notamment été possible grâce à la création d'une page Facebook et d'un logo du projet.

Figure 4 Logo du projet ACT (ADICE, 2018)



4.4 Les avantages du volontariat

Le volontariat répond au diagnostic territorial des partenaires français, belges et britannique car il est adapté aux besoins et attentes de la jeunesse d'aujourd'hui (engagement, enrichissement des parcours, inclusion socioprofessionnelle). Le but du volontariat est effectivement d'enrichir les compétences interculturelles et socioprofessionnelles (confiance en soi, intégration, autonomie) du participant. Ils acquièrent parallèlement des qualités relatives à la compétence interculturelle comme la tolérance et la compassion. Mais la question de l'évaluation de cette compétence se pose :

(16:08) Fanny : « (...) Mesurer la tolérance des gens c'est plus compliqué. (...) Je pense que la vraie compétence c'est savoir s'adapter à des méthodes de travail qui sont différentes (...) Pouvoir proposer des idées parce que dans ce pays-là on travaille de manière différente, c'est souvent le cas quand on travaille à l'étranger c'est qu'ils font pas du tout les choses de la même manière et c'est ça à mon avis la plus-value plus que des choses un peu bateau comme la tolérance, ou l'ouverture d'esprit, qui sont assez difficiles à mesurer et que tout le monde s'accorde, j'imagine, par lui-même. » (Annexe 1)

En effet, la valorisation de cette compétence et de ces qualités va dépendre de la manière dont le participant l'amène et l'explique, mais aussi de la personne à qui il s'adresse :

(16:27) Elena : « Pour la valoriser pour un employeur je pense aussi que ça dépend encore une fois de qui on a en face. Parce que si l'organisation est basée nationale et ne s'intéresse pas à travailler avec des structures internationales, je pense que la question de l'interculturalité ne se pose pas, tant qu'ils font leurs chiffres. Alors qu'une structure qui travaille à l'international ça leur parlerait plus. » (Annexe 1)

D'autre part, la communauté locale et les migrants seront, à travers des projets de volontariat, sensibilisés aussi à la diversité culturelle puisque les volontaires accueillis seront d'une culture étrangère. Cet accueil est une source de curiosité, de surprise, voire parfois de craintes et d'appréhensions de la part de la communauté d'accueil. Cet aspect du projet fait partie de son évaluation :

(08:37) Elena : « (...) C'est le dernier groupe de volontaires qui ont la tâche d'appliquer les questionnaires, de faire l'évaluation un peu totale, sur comment les migrants ont ressenti la présence des volontaires étrangers, (...) Après des ressentis qu'on a eu des volontaires qui sont déjà partis, notamment en Grèce, c'était qu'il y avait des migrants dans la rue qui étaient là depuis des années et personne ne s'était interrogé ou adressé à eux et tout d'un coup il y a les volontaires qui viennent leur parler, mais pourquoi, pourquoi maintenant ? Il y avait un peu une porte entrouverte entre me confier, me confesser à vous sur mon vécu mais en même temps pourquoi je devrais te dire ça, de toute façon ça change rien, voilà. (...) ça dépend du volontaire, comment est l'approche et la situation des migrants, mais aussi des personnes qu'ils ont en face, des différences d'âge aussi entre jeunes migrants, adultes. » (Annexe 1)

L'expérience de travail avec des personnes vulnérables est aussi utile pour la communauté d'origine des volontaires puisque ces derniers pourront témoigner de ce qu'ils auront vu et ainsi sensibiliser leur entourage proche. Loin des clichés diffusés par les médias, ils pourront expliquer à leur entourage leurs actions ainsi que leurs réactions face aux réalités des pays dans lesquels ils auront effectué leurs projets. A travers un solide plan de dissémination et d'exploitation des résultats, les jeunes en difficulté pourront découvrir la plus-value du volontariat et démultiplier l'impact des mobilités entreprises dans le cadre du projet ACT :

(19:10) Elena : « Après dans le projet il y a une partie qui pèse beaucoup sur la dissémination et on s'est appuyé aussi sur ça, communiquer un maximum avec nos partenaires locaux, centres sociaux, missions locales, etc. Parfois des jeunes étaient aussi dirigés par ces structures-là. En plus de nos recherches à travers nos réunions d'information. » (Annexe 1)

Les partenaires du projet créent également des vidéos et des outils de dissémination afin d'illustrer le parcours citoyen de ces jeunes. Ils dissémineront ces bonnes pratiques et ces vidéos dans les quartiers défavorisés pour combattre contre l'exclusion sociale et la radicalisation. Enfin, ils travailleront conjointement avec les institutions concernées et organiseront un grand événement de dissémination à la fin du projet à Bruxelles, impliquant des décideurs politiques afin de formuler des recommandations pour la politique jeunesse.

4.5 Le point de vue des volontaires

4.5.1 Avant le départ

Sur les seize participants français, âgés de 20 à 30 ans, au moment de leur départ douze habitaient chez leurs parents, quatre de façon autonome. Cinq d'entre eux habitaient en ZUS. Sept participants étaient au chômage, six ont arrêté leurs études. Enfin, neuf des participants avaient peu ou pas d'expérience de mobilité (source : base de données de l'ADICE). Ces critères font partie de la catégorisation d'un jeune ayant moins d'opportunités définie par l'ADICE. Lors des interviews, au moment de la question sur le sentiment d'exclusion, Jade a sans hésitation répondu non, tandis que Franck m'a demandé de préciser le terme d'exclusion. J'ai alors donné des exemples (isolé, en recherche d'emploi) et utilisé ces précisions pour mon interview avec Goran :

(03:13) Franck: « Dans ce cas, je dirais oui, surtout de l'endroit où je vis parce que c'est très reculé on va dire et il n'y a pas grand-chose. » (Annexe 2)

(04:27) Goran: « Dans un certain sens oui parce que le fait d'habiter à la campagne comme ça, (...) c'est pas les meilleures conditions pour étudier. (...) ça représente aussi un budget énorme, ce train, donc oui clairement j'étais désavantagé sur ce point par rapport à quelqu'un qui aurait habité Lille. Et puis je pense que si j'avais habité à Lille, à mon avis je serai parti beaucoup plus tôt, parce que j'aurais été beaucoup plus tôt en contact avec ces opportunités-là. » (Annexe 4)

Dans les cas de Franck et Goran, le fait d'habiter en zone rurale, donc isolée, les a désavantagé et ils peuvent être donc considérés en situation d'exclusion. Mais le terme

« exclusion » pouvant paraître peut-être excessif à leurs yeux, Goran a notamment préféré le terme « défavorisé ». Dans leurs cas le fait d'habiter en dehors d'une ville est un obstacle géographique, demandant plus de temps et d'argent pour pouvoir se permettre d'étudier, se divertir ou encore d'être au contact d'opportunités de mobilité.

En ce qui concerne les raisons de partir en volontariat, il est fréquent de retrouver les mêmes chez les volontaires. L'une des premières raisons est le fait de sortir de sa zone de confort, de gagner en autonomie et confiance en soi, et de devenir indépendant. La plupart souhaite apprendre à s'adapter à un nouvel environnement, notamment à la vie en communauté car le logement est généralement en colocation. L'envie de découvrir une nouvelle culture, de rencontrer de nouvelles personnes et d'apprendre une langue est également très présente. Pour l'une des volontaires, ce projet était l'occasion de « *faire un break* » dans sa vie et de « *se remettre en question* » (source : fiche 4). Pour les personnes plus introverties, il s'agit d'un défi pour apprendre à mieux se connaître et développer sa sociabilité. D'un point de vue professionnel, certains sont un peu perdus, ne savent pas quoi faire et souhaitent découvrir un nouveau domaine, un nouveau public :

« Je suis allé à l'université pendant deux ans mais ce n'était pas vraiment pour moi, je n'y arrivais pas vraiment. Alors j'ai arrêté et ma sœur m'a parlé du projet et m'a suggéré d'y participer. Il y a beaucoup de personnes dans ma situation, qui sont jeunes et qui ne savent pas quoi faire, qui n'ont pas de projets. C'est une super initiative qui peut aider les gens comme ça, les pousser à faire de grandes et meilleurs choses. » (Témoignage d'un volontaire anglais, vidéo non publiée. Traduit de l'anglais)

(01:31) Franck: « (...) J'ai postulé parce que je n'avais rien à faire. Je venais de quitter la fac ».

D'autres veulent s'assurer que c'est le domaine qui leur convient et accumuler les expériences :

« A la base je suis de formation assistante sociale, donc j'ai déjà travaillé avec des migrants, des demandeurs d'asile à Lille, dont je suis originaire. (...) C'est très important pour moi de voir comment ça se passe dans plusieurs endroits différents, parce que quand ils arrivent en France ils ont un parcours avant, et l'Italie c'est la porte d'entrée. (...) Donc c'est plus pour une compréhension générale de la situation. » (Témoignage d'une volontaire française, vidéo non publiée)

« J'ai aussi envie de maximiser mes expériences dans le domaine social, comme plus tard j'aimerais être éducatrice spécialisée, j'aimerais découvrir un maximum de public dans ce domaine-là. » (Témoignage d'une volontaire française, vidéo non publiée)

Leur but est d'appliquer les compétences apprises mais aussi d'en apprendre de nouvelles, ainsi que de nouvelles façons de travailler et d'apprendre à travailler en équipe. Ils sont généralement conscients qu'il s'agit d'un « *atout, notamment pour les qualités que cela demande : autonomie, capacité d'adaptation, ouverture d'esprit* » et d'un plus sur le CV : « *Par ailleurs, cette expérience sera une ligne supplémentaire à ajouter à mon CV, elle augmentera mon employabilité en me distinguant par rapport à d'autres candidats en éveillant la curiosité et l'intérêt des recruteurs* » (source : fiche 4).

Certains sont conscients des préjugés qu'ils peuvent avoir et qu'ils retrouvent souvent dans l'opinion publique et souhaitent être confrontés à la réalité :

« La crise des migrants c'est un sujet d'actualité dont on parle beaucoup et j'avais envie d'amener ma pierre à l'édifice et en même temps d'être confronté à cette situation pour me faire mon propre opinion et pour aider du mieux que je peux. » (Témoignage d'un volontaire français, vidéo non publiée)

« Autour de nous on entend tellement de préjugés sur les migrants, j'aimerais au final voir de mes yeux vus, comment ça se passe, comment c'est, est-ce que vraiment il y a certains clichés qui correspondent ou pas, j'ai vraiment envie de sortir un peu de ces préjugés. » (Témoignage d'une volontaire française, vidéo non publiée)

« A travers la Grande-Bretagne il y a beaucoup de personnes qui ont une perspective négative des Musulmans et je pense que si les gens font l'expérience de l'altérité plutôt que de juste regarder les images dans les journaux, ça aidera à minimiser les préjugés. » (Témoignage d'un volontaire anglais, vidéo non publiée. Traduit de l'anglais)

Un départ à l'étranger amène généralement certaines craintes. Ces craintes sont également parfois semblables parmi les volontaires : manque de confiance en soi, timidité, problèmes de communication dus à la langue ou aux différences d'âge et de culture, manque de cohésion d'équipe, ne pas avoir les compétences nécessaires au travail demandé. Certains appréhendent de devoir prendre des initiatives, gérer son budget, d'autres ont la crainte de se perdre, de ne pas s'intégrer, d'avoir le mal du pays, de s'ennuyer, etc. Quelques volontaires s'inquiétaient par rapport à la relation avec les réfugiés : comment s'adresser à eux, se sentir légitime face à eux, avoir un réel impact positif, les réfugiés vont-ils participer au projet, etc. (source : fiche 4).

Les volontaires ayant le moins de craintes étaient ceux qui avaient le moins d'attentes par rapport au projet et ceux qui étaient déjà partis à l'étranger, accompagnés par l'ADICE (comme Franck et Jade, déjà partis en SVE) ou non. L'accompagnement de

l'organisme d'envoi est donc reconnu comme nécessaire pour les personnes jamais parties, mais tout de même utile pour les autres, à la fois pour la préparation avant le départ (formations, fiches à remplir) et pour le suivi pendant l'expérience :

« Je stressais un petit peu en venant, en me disant « ouais faut quand même que je fasse attention à ça, à ça... » et puis après une fois qu'on en a parlé, et qu'on a parlé calmement, on se rend compte qu'il faut pas non plus se faire un sang d'encre. » (Témoignage d'un volontaire belge, vidéo non publiée)

(13:36) Franck: « Franchement c'est cool, surtout pour tout ce qui est de dire à l'avance ce qu'est un choc culturel, parce qu'au moment où ça te tombe sur la gueule c'est assez chaud. Du coup savoir que c'est ça à ce moment-là ça aide un petit peu. Et puis tout ce qui est administratif aussi c'était pas mal utile, même au niveau de l'assurance, ça m'a bien aidé. » (Annexe 2)

(25:26) Goran: « (...) Oui de remplir les fiches je trouve ça très bien. (...) Je m'y serais intéressé de toute façon mais peut-être de manière plus superficielle. C'est vrai que là j'ai été tellement loin que je suis mieux informé que les Siciliens. » (Annexe 4)

Les volontaires sont effectivement amenés à remplir certaines fiches mais à se renseigner également par eux-mêmes, grâce aux témoignages d'autres volontaires, à des amis déjà partis, des recherches Internet, des documentaires, des réseaux sociaux, etc. Certains volontaires étaient en lien avec des réfugiés avant le départ (famille ou enseignement du français) et ces relations leur a permis d'en apprendre davantage sur le contexte. Chaque volontaire effectue aussi un entretien Skype avec son tuteur dans la structure d'accueil. Toute cette préparation leur permet de clarifier leurs craintes, de se rassurer, de définir leurs objectifs et de les aider à se projeter. Les volontaires se renseignent un maximum, à la fois sur l'UE en général, sur la crise migratoire et sur tout ce qui porte sur le projet (pays, culture, traditions, etc.) et ainsi font un premier pas dans la communication interculturelle (source : fiches 4).

Le suivi pendant l'expérience via les mails de suivi, les appels téléphoniques ou par Skype est tout aussi primordial, le volontaire sait qu'il est entouré et peut contacter son tuteur à n'importe quel moment :

(12:36) Franck: « C'était assez cool parce qu'on a eu des problèmes, genre on se sentait pas très suivis et pas très écoutés en Italie, du coup on en a parlé à l'ADICE et c'est vrai qu'après ils en ont parlé avec les Italiens et ça a changé après un petit peu avec ça. » (Annexe 2)

Le tuteur est là pour le soutenir dans les difficultés et l'aider à trouver des solutions, communiquer avec la structure d'accueil, mais aussi pour l'accompagner dans la totalité de son projet, l'inciter notamment à prendre du recul sur son expérience et ce qu'il est en train de vivre. Certains volontaires le reconnaissent et le valorisent à leur retour :

« cela permet d'avoir un retour pour soi sur son expérience et ce qu'on en retire, ce qui est très intéressant », « les mails de liaison ont eux trouvé leur utilité dans le fait de mettre des mots sur ce que je vivais pendant mon expérience, et m'ont de fait permis de clarifier mon aventure et ma démarche. » (Source : fiches 8).

4.5.2 L'expérience du volontariat

Le volontariat n'est jamais une expérience parfaite, le volontaire peut rencontrer des difficultés ou ne pas être totalement satisfait du projet. Le résultat est donc pour certains « mitigé » et les raisons sont souvent en rapport avec l'aspect professionnel du projet. Quelques volontaires s'ennuient ou ne sont pas satisfaits avec les tâches qui leur sont attribuées :

(03:34) Franck: « (...) Je ne me suis pas senti vraiment utile, dans le sens où je me suis dit que si je n'avais pas été là ça n'aurait pas changé grand-chose. (...) ce qu'on me donnait c'était juste histoire de me donner un taf. » (Annexe 2)

D'autres volontaires n'appréciaient pas les manières de faire des structures avec lesquelles ils ont travaillé :

(03:26) Jade: « (...) au niveau de la structure dans laquelle on travaille un peu mitigé parce qu'il y a plein de choses qui sont trop longues à se mettre en place, j'aime pas leur manière de travailler (...) Il y a un endroit où j'allais, un centre évangélique où on donnait des vêtements parfois, et c'est un peu compliqué, (...) il y en a qui arrivent à sympathiser avec les bénévoles, comme ils vont à leur église, ils ont un peu des passe-droits et on leur donne des trucs un peu sous le coude quoi. Et je trouve pas ça normal, c'est chacun le même traitement et point. » (Annexe 3)

Parfois les structures manquent de moyens ou sont même corrompues et cela se ressent sur la participation de la communauté locale aux activités proposées par les volontaires :

(05:42) Goran: « (...) Galliano est, selon moi, un très mauvais centre. Et c'est visible en fait, quand tu rentres là-bas, tout est cassé, les portes, les fenêtres, la peinture est défraîchie, et c'est déjà pas un espace qui est agréable. Donc quand on a voulu implanter nos projets, on a rencontré des difficultés pour intéresser les jeunes tout simplement parce qu'ils ont tellement de problèmes. A chaque fois que je vais là-bas j'entends une histoire sur les éducateurs qui volent de l'argent, que les jeunes n'ont pas reçu leur argent, etc. (...) Du coup c'est d'autant plus important de développer nos activités et essayer d'intégrer les jeunes. » (Annexe 4)

En effet la prise d'initiatives est très importante dans le volontariat et si le participant ne s'en rend pas compte ou si la structure d'accueil ne laisse pas assez de liberté au volontaire, cela impacte sur son expérience :

(03:34) Franck: « (...) Et on avait pas beaucoup de marge de main-d'œuvre, ou alors c'est comme ça qu'on l'a vécu, peut-être qu'on en avait et qu'on l'a pas forcément prise mais voilà. »

La prise d'initiatives va dépendre du caractère et de la personnalité du volontaire :

« J'ai très vite compris arrivé sur place que j'aurai à me frayer mon propre chemin sans attendre de directives venues « d'en haut ». Je conçois le SVE¹ plus comme un ensemble d'outils mis à la disposition de notre liberté, de notre esprit d'initiative ainsi que de notre soif de découvertes. » (Extrait du témoignage écrit de Ioan, annexe 5)

(08:39) Goran: « (...) si on s'adapte pas et qu'on n'y met pas du sien, qu'on prend pas d'initiatives, qu'on va pas chercher les collaborateurs pour qu'ils s'intègrent à ce qu'on veut faire, c'est sûr qu'il se passera rien. » (Annexe 4)

Dans la vie quotidienne, les volontaires peuvent également faire face à des difficultés, par rapport au logement et à la vie en colocation, ou bien à la gestion du budget car l'indemnité du volontariat n'est pas très élevée (source : fiches 8). Ils doivent ainsi faire preuve d'imagination, d'autonomie et d'adaptation.

Néanmoins, malgré les quelques difficultés rencontrées, les volontaires restent satisfaits de leur expérience personnelle, arrivent à s'adapter et s'intègrent facilement, à la fois avec les autres volontaires qui sont souvent leurs colocataires ainsi qu'avec la communauté locale. Dans ma question sur leur intégration, je distinguais la communauté locale des migrants, mais Goran m'a fait remarquer qu'il s'agissait de la même chose :

(09:30) Goran: « Alors déjà la communauté locale et les migrants je trouve que l'on devrait pas les séparer, parce qu'à Palerme comme je t'ai dit par rapport à d'autres villes en Italie, c'est la même chose. (...) pour moi la communauté locale est totalement imbriquée dans la communauté migrante. » (Annexe 4)

Chaque volontaire a été en contact avec des migrants et/ou des réfugiés, à la fois au travail et dans leur vie quotidienne :

(06:00) Jade: « Avec les migrants ce qui est drôle, on habite dans le quartier (...) souvent dès qu'on sort on les croise et on se parle. Du coup on les voit souvent, dans la rue, dans les structures, un peu partout. » (Annexe 3)

(04:39) Franck: « (...) avec mes colocs on était devenus potes avec des migrants du coup on traînait avec eux et tout ça et à ce niveau-là on arrivait à faire des trucs, genre à leur parler, on voyait un petit peu ce qu'il se passait. (...) on dînait tous ensemble, après on chopait des tam-tams quelque part donc on faisait de la musique (...) » (Annexe 2)

¹ Ioan assimile le projet ACT au SVE mais ce sont deux programmes différents bien qu'avec certaines conditions semblables.

Certains volontaires ont été finalement plus en contact avec les migrants et/ou les réfugiés et s'entendaient moins bien avec les Siciliens :

(07:58) Franck: « On s'est pas beaucoup fait d'amis italiens, on trainait pas beaucoup avec eux. Ils ont une mentalité assez spéciale, moi personnellement ça m'a pas forcément plu. Je trainais principalement avec soit des migrants, soit des Erasmus ou des autres volontaires, des Polonais, des Turcs principalement. » (Annexe 2)

(09:30) Goran: « (...) je trouve que je me suis assez bien intégrée à la communauté locale, je suis très content des rencontres que j'ai fait ici, j'ai fait des rencontres absolument extraordinaires, par contre j'ai pas d'amis Italiens ici, encore moins Siciliens. (...) Ici oui le Sicilien est accueillant et sympathique, mais il n'y a pas vraiment de volonté d'intégration de leur part envers les étrangers. Après je parle de la majorité des Siciliens, forcément comme dans toute communauté il y a des exceptions. Mais on sent que c'est un peuple insulaire, qui en dehors de leur île n'ont pas l'expérience de l'altérité. » (Annexe 4)

Le fait d'être volontaire permet de s'impliquer dans la vie locale et de faire plus de rencontres. Les volontaires l'ont totalement intégré et ne se considèrent en aucun cas comme des touristes :

(15:42) Franck: « Non c'est sûr j'aurais pas vécu la même expérience si j'y avais été en tant que touriste. Parce que justement ça nous a permis de prendre contact avec les migrants, ce truc-là. On a rencontré des touristes en soirée et ils se rendaient même pas compte qu'il y avait un problème migratoire à Palerme. Ils étaient là pour se bourrer la gueule et ils s'en foutaient. Du coup c'est sûr j'aurais pas vécu les mêmes trucs et j'aurais pas été forcément vers les mêmes gens, mais ce qui est normal. Quand on est touriste on cherche à voir les trucs un petit peu connu où tous les touristes vont, où il y a des guides et ce genre de trucs. » (Annexe 2)

(28:40) Goran: « Déjà je me considère jamais comme un touriste quand je vais quelque part. Mais, non clairement pas, j'aurais pas vécu la même expérience. Je pense pas que ce soit possible en tant que touriste ou dans mon cas voyageur, parce que les actions qu'on fait ici ce sont des petites actions qui individuellement ne changeront pas grand-chose mais la somme de toutes ces actions est extrêmement importante pour la communauté qui en profite. (...) Donc c'est pas possible d'avoir ce sentiment de valorisation sans participer à cette mission. Si j'étais venu ici pour l'architecture et le soleil, c'est impossible. » (Annexe 4)

(13:08) Jade: « En tant que touriste, on reste beaucoup moins longtemps, on fait pas six mois de tourisme. C'est pas pareil, déjà j'aurais pas vécu avec autant de personnes, de plein de pays différents. J'aurais rien appris sur la crise des réfugiés je pense. Quand on est touriste on s'intègre pas à la vie locale quoi. » (Annexe 3)

On retrouve l'image négative du touriste, qui voyage pour uniquement s'amuser et profiter contrairement au voyageur qui s'intéresse un minimum au pays où il va. Le volontariat permet en outre d'apporter quelque chose à la communauté locale, d'être à son contact tout en apprenant d'elle.

4.5.3 Ce qu'ils en retirent

Les volontaires interrogés avaient déjà une certaine ouverture d'esprit avant de partir et n'avaient pas forcément de préjugés. Goran avait seulement quelques idées reçues sur la Sicile où il partait en volontariat :

(02:14) Goran: « (...) je pense un peu comme tous les Français qui ont grandi dans ma génération dont les parents ont grandi avec « Le Parrain », on a une image de la Sicile comme un pays vachement conservateur, vachement gangréné par la criminalité à 200% et vachement raciste. Et c'est vrai que quand on arrive ici on travaille avec des Italiens qui viennent d'ailleurs, tous vous disent qu'en Sicile c'est une bien meilleure situation pour les migrants, dans ce qui est de la relation avec les locaux. (...) Et pour en avoir parlé aussi avec mes amis Africains, (...) ils ont le même ressenti d'être plus accepté, plus intégré à la communauté ici en Sicile, qu'ailleurs en Italie. Et moi je pensais que c'était pire à ce niveau-là que sur le continent. » (Annexe 4)

Au contact de cultures qu'ils ne connaissaient pas forcément, cette expérience leur ont permis de faire des découvertes :

(09:33) Franck: « (...) on a appris pas mal de trucs, des Africains aussi. Ça m'a étonné à quel point ils étaient généreux, c'est eux qui nous ont le mieux accueillis, ils ont un côté très familial et ils partagent beaucoup, même s'ils ont rien, (...) Je m'attendais pas à ça en vrai, autant les Italiens ils étaient un peu tournés vers eux-mêmes et les Africains ils étaient vraiment partageurs et ça c'est cool. » (Annexe 2)

Ils ont pu partager des moments importants en mangeant et en faisant de la musique ensemble, qui représentent des aspects importants d'une culture. Ces moments ont parfois amenés des discussions intéressantes et significatives. Pour Goran, ces échanges lui ont permis de tisser de réels liens d'amitié et de vérifier les certitudes qu'il avait déjà :

(17:00) Goran: « (...) moi qui était déjà passionné par l'Afrique de l'Ouest en général, la musique malienne, les trois quarts de nos conversations sont à ce propos-là en fait, ou de la société européenne. Donc ouais c'est très intéressant parce que c'est une chose d'avoir des certitudes sur un pays, une culture, un contexte politique à 3 000 kilomètres de chez soi, mais c'est une autre chose de se l'entendre dire que ce sont les faits, des gens qui ont subi les conséquences de ces faits. Et ça c'est certainement plus fort, c'est plus que des mots, c'est de la douleur, et ça c'est très puissant. (...) J'avais certaines certitudes, en essayant de pas les considérer comme telles parce que justement j'avais pas cette expérience de l'altérité, pouvoir juger de leur vérité ou pas, que maintenant je peux être sûr de certaines idées à 100%. » (Annexe 4)

Les volontaires rencontrent des personnes ayant des parcours totalement différents des leurs et des histoires qui peuvent s'avérer être bouleversantes, et bien plus réelles quand

une personne le raconte que quand elles sont diffusées dans les médias. Les volontaires sont amenés à se remettre en question et prendre du recul, relativiser sur leur situation :

(16:45) Franck: « (...) Quand tu pars tout seul dans un autre pays, forcément ça casse tous tes codes, tout ton confort. Tu te retrouves tout seul face à toi-même et forcément tu vas changer, tu vas évoluer. (...) ça m'a surtout appris à prendre du recul, sur les choses en général. Parce que justement on se retrouve dans des situations où, sans recul, mais t'es foutu. (...) ça te remet à ta place assez vite, ça te force à l'humilité on va dire. (...) ils ont vécu des trucs vraiment ultra durs et qui n'ont rien à voir avec mon passé à moi. Et j'avais tendance à me plaindre, mais c'est vrai que eux leur vie ça n'a rien à voir. Ils ont vu leur frère mourir à côté d'eux dans le Sahara, ils ont vu leur pote se noyer dans la mer Méditerranée, ils se sont fait enfermés dans des prisons en Libye où ils se sont fait torturés pendant des mois. Du coup forcément ça te calme. Quand t'entends ça, tu vois les mecs ils continuent à rigoler, ils partagent leur mafé avec toi, (...) ça m'a donné encore plus envie de changer les choses. Mais aussi la prise de recul, parce que justement après quand tu vis des trucs tu fais « ouais c'est bon, c'est nul ce que je suis en train de vivre mais il y a pire ». Je suis encore en vie, j'ai à manger, j'ai un toit. Bon je suis peut-être à découvert de quelques euros, mais ça passe ! » (Annexe 2)

(30:50) Goran: « (...) c'est une chose de savoir qu'il y a de l'esclavage en Libye, de savoir qu'il y a des gens qui sont vendus et achetés tous les jours, et c'est autre chose d'avoir des amis et des proches qui ont été vendus et achetés, qui ont des scarifications parce qu'ils ont été torturés. C'est autre chose de ressentir la douleur dans sa chair la douleur de la chair de quelqu'un d'autre et juste de se l'imaginer en tant que concept. Donc ça ouais c'est très impactant. (...) Parce qu'il n'y a pas autant de personnes qui peuvent prétendre que c'est vrai alors que ça ne l'est pas, alors qu'ils n'ont absolument aucun intérêt à me raconter à moi une histoire qui serait fausse. Au contraire, ces gens-là par pudeur ne me racontent pas tout et les silences sont bien plus importants que les mots, ces silences sont éloquents. » (Annexe 4)

(26:35) Jade: « ça te rappelle combien t'as de la chance. Ça te montre qu'il y a des gens qui sont super courageux et qu'on devrait chérir juste le fait d'avoir un toit sur notre tête et de la bouffe et d'avoir jamais connu la faim et de pas avoir tout perdu. Et ça nous rappelle qu'on peut tout perdre du jour au lendemain. C'est super enrichissant. Après tu peux te sentir mal aussi, on fait que des petits trucs pour eux, on fait pas des exploits. » (Annexe 3)

Les volontaires adoptent ainsi des attitudes nouvelles, ou les développent davantage, essentielles à la compétence interculturelle : respect, ouverture d'esprit, curiosité et découverte. L'humilité et la tolérance sont des qualités qui paraissent innées pour certains et la plupart des gens vont les considérer comme acquises. Pourtant peu de personnes les développent véritablement.

Par conséquent, les volontaires changent personnellement et découvrent d'autres critères de leur personnalité et d'autres compétences relatives à la compétence interculturelle (observation, écoute, analyse, interprétation et relation) mais également d'autres compétences valorisantes dans le monde du travail :

(14:01) Jade: « (...) on apprend toujours sur soi-même en étant au contact avec autant de personnes. Je pense m'être encore plus affirmé qu'avant, (...) que ce soit coordonner le groupe de volontaires mais je coordonne l'intégralité de la maison aussi en fait. Du coup, j'étais déjà quelqu'un d'affirmé mais c'est de pire en pire. (...) Quand on gère un meeting de la maison où il y a trente personnes qui veulent prendre la parole et se plaindre, pour pas que ça parte en engueulade comme au début, ça amène des compétences au final, qu'on peut proposer dans le milieu professionnel. C'est moi qui organise les meetings de la maison tous les mois et c'est moi qui gère l'argent des courses, des trucs comme ça. C'est moi qui les briefe. (...) Quand les nouveaux arrivent c'est pareil il faut bien qu'il y ait quelqu'un qui leur explique comment ça fonctionne. » (Annexe 3)

Par manque d'encadrement de la structure d'accueil, Jade s'est retrouvée coordinatrice des volontaires et des colocataires, ce qui a permis d'affirmer encore plus son caractère et renforcer son « leadership », qui peut effectivement être une compétence recherchée par des employeurs. Goran a développé ses compétences linguistiques, se disant « traducteur officiel de la maison » (13:48 – Annexe 4) pour établir la communication entre les différents volontaires. Contrairement à Jade, il s'est retrouvé à effectuer des tâches auxquelles il n'était pas préparé, et s'est rendu compte qu'il pouvait y arriver :

(33:31) Goran: « J'ai fait plein de trucs que j'aurais jamais pensé faire avant. J'ai fait caméraman pour un événement, je sais même pas prendre de photos correctement normalement, mais là j'ai dû faire caméraman pour interviewer des journalistes. (...) A la fin tu vois que t'as réussi à prendre du son et tu te dis bon, c'est cool. En fait j'ai été un bon caméraman, donc ça c'est chouette. Sinon c'est moi qui ai écrit les trois quarts des postes qu'on a fait sur les pages de Per Esemplio et de ACT et c'est pas quelque chose dont j'avais eu l'occasion de faire auparavant, donc c'est intéressant. Hier je me suis occupé d'un enfant autiste, et j'étais déjà pas extrêmement confiant de m'occuper d'enfants en général mais je m'attendais certainement pas à m'occuper d'un enfant autiste. (...) du coup c'est une expérience totalement inattendue et très enrichissante parce que... je l'ai fait. Travailler dans ce genre de conditions avec ce public c'est difficile mais c'est vachement formateur. C'est très très formateur. Parce que j'aurai pu travailler trois ans dans un jardin d'enfants en France, sans avoir eu l'expérience que j'ai eu maintenant en trois mois. C'est intensif. » (Annexe 4)

C'est également le cas de Ioan qui a dû enseigner l'anglais à des enfants et mettre en place un atelier théâtre tout en faisant face à des conditions complexes :

« C'est là une expérience aussi enrichissante qu'éprouvante, compte tenu des conditions : pas de professeur certifié pour enseigner, des enfants ayant traversé des épreuves telles qu'ils comportent presque tous au moins des troubles de l'attention ou du comportement, des classes aux niveaux et aux âges très hétéroclites. J'ai dû puiser dans mes ressources personnelles pour sans cesse trouver des solutions, tant au point de vue de l'organisation générale des cours que dans leur contenu et forme, en cherchant des activités et des jeux en anglais alors que je n'avais jamais fait cela de ma vie. (...) C'est la première fois que je mets en application mon expérience théâtrale pour guider un groupe, a fortiori un groupe d'enfants, (...) Le simple fait que l'atelier perdure à travers les semaines est une réussite et j'ai à présent mon petit groupe d'enfants motivés. Tout cela m'a sans conteste donné confiance en moi et a développé mes compétences en gestion de groupe et en animation. » (Extrait du témoignage écrit de Ioan, annexe 5)

Ioan a également enseigné à des adultes :

« (...) je me retrouve, du haut de mes 25 ans à peine, à enseigner à des adultes qui peuvent parfois avoir deux fois mon âge ! Mais passés les premiers moments d'incertitude et d'adaptation l'exercice se révèle tout à fait gratifiant et intéressant. Je peux à nouveau vraiment mettre à profit et développer mes compétences pédagogiques et linguistiques en essayant toujours de trouver de nouveaux moyens d'enseigner, et d'adapter mes enseignements à chaque public différent (...) » (Extrait du témoignage écrit de Ioan, annexe 5)

Le fait de réussir à faire des choses pour lesquelles ils n'ont pas été formés leur apporte des compétences nouvelles et surtout un sentiment de fierté et de valorisation qui n'est comparable à aucune autre expérience. Les volontaires améliorent aussi leurs compétences linguistiques, à la fois en donnant des cours à la communauté locale ou en adaptant leur langue à leur interlocuteur dans le respect de la diversité linguistique :

(18:20) Goran: « Ça dépend, avec mes amis Guinéens la plupart sont francophones donc en français, avec mon ami du Ghana en anglais, sinon j'apprends le fula. » (Annexe 4)

« c'est avec le soutien d'autres volontaires qu'ensemble nous pouvons chaque semaine relever le défi d'enseigner l'anglais à ces enfants, défi d'autant plus important et plein de sens que cette langue commune permet à des enfants parlant de nombreuses langues différentes Farsi, Ordo, Arabe, Kurde de Turquie ou de Syrie, etc. de communiquer autrement qu'en se bagarrant. Ce serait un lieu commun d'affirmer que la langue est le premier pont entre les nations, mais ce n'est jamais trop que de rappeler que c'est sans doute l'un des enjeux les plus importants de la crise actuelle. » (Extrait du témoignage écrit de Ioan, annexe 5)

Dans le cas de Ioan, il est évident que tout en respectant la diversité linguistique, une langue commune comme l'anglais permet de communiquer plus facilement.

En évoquant les perspectives du retour en France, certains volontaires peuvent être un peu perdus :

(18:44) Jade: « (...) Je sais pas trop je suis un peu perdue. Soit je trouve du boulot, (...) soit j'ai été acceptée en master, (...) donc je reprendrais peut-être mes études mais financièrement je vois pas comment je pourrais. Sinon je pensais aussi peut-être à repartir. » (Annexe 3)

(18:43) Franck: « J'avais un peu peur du retour en France, je savais pas forcément ce que j'allais faire. C'est surtout ça. Et tu vis des trucs à l'étranger et après tu retournes dans ton petit quotidien, c'est moins marrant tout de suite. » (Annexe 2)

Les volontaires vivent des choses intenses à l'étranger que leurs proches en France ne peuvent pas forcément comprendre, et le retour peut s'accompagner d'un « choc culturel inversé », ce qui leur est notamment expliqué lors de la formation au départ. Par conséquent, l'accompagnement de la structure d'envoi est tout aussi important au

retour, pour les soutenir et les orienter vers de nouvelles structures ou d'autres programmes.

Même s'ils ne savent pas exactement ce qu'ils vont faire, les volontaires se projettent néanmoins dans le domaine de l'associatif et de l'engagement ou pensent à repartir à l'étranger. Ils se sont aussi créé un réseau qui n'est pas négligeable, à la fois personnel et professionnel. Ioan est reparti en Grèce pour continuer à aider sa structure d'accueil. Jade envisage de repartir avec le programme Erasmus+ « Jeunes entrepreneurs » car son objectif de départ était de créer sa propre association. Franck a gardé contact avec ses anciens colocataires et leur but est de monter leur propre association pour aider les jeunes. Goran est toujours en Sicile mais a plusieurs idées pour la suite :

(38:50) Goran: « J'aimerais bien aller à Athènes après si je peux, si j'ai l'opportunité pour faire le même genre de missions sur les questions migratoires, pour comparer les situations. Pour pouvoir critiquer ce problème global à une échelle plus européenne. J'aimerais bien aller en Tunisie aussi. (...) Sinon j'ai prévu de postuler pour un job au Portugal, je vais bombarder de CV aussi la région lilloise et à côté de ma campagne dans le Nord, sans être regardant sur l'activité, c'est pour me faire des sous. (...) et puis pour la suite j'avais plus ou moins déjà des certitudes dans la vie. Depuis que je suis ici je ne fais que les confirmer. Le reste du plan n'a pas changé, c'est réunir un capital, acheter de la terre, pour cultiver et produire du sens quoi. »
(Annexe 4)

Le projet sur le long terme de Goran a été depuis le début de devenir paysan permaculteur (source : base de données de l'ADICE), en accumulant d'abord les expériences de volontariat pour acquérir des compétences.

4.5.4 Leur point de vue sur la situation en France et les médias

Les discussions entre volontaires et migrants amenaient parfois la question de la situation en France :

(06:27) Franck: « (...) ils nous expliquaient un petit peu ce qu'était leur quotidien, leur parcours aussi, comment ils sont venus ici, quels sont leurs rêves. On leur parlait beaucoup par rapport à ça, il y en a beaucoup qui rêvaient de venir en France et ils pensaient que ça allait être magnifique en France. On essayait de leur expliquer que c'était compliqué en ce moment et que c'est un peu chaud. » (Annexe 2)

Les volontaires ont conscience de la mauvaise gestion de la crise migratoire en France, qui contraste l'image d'eldorado qu'en ont les migrants :

(22:35) Jade: « Je trouve que c'est abusé en France parce qu'on les accueille super mal. Quand tu vois à Paris, la jungle de Calais, ce que c'était, à Lille aussi il y a des mineurs dans un parc à

Moulins alors qu'ils sont censés avoir un toit. (...) On dit qu'on est le pays des droits de l'homme, machin, et en fait on les accueille même pas. On accueille quasiment personne par rapport à d'autres pays. (...) après je pense que c'est la même galère partout. En Grèce c'est pareil ils galèrent aussi. » (Annexe 3)

(41:59) Goran: « La situation en France. Comment dire... J'ai honte en fait. J'ai totalement honte. Parce qu'on est encore pour pas mal de gens un pays avec une assez bonne image même si elle s'est constamment dégradée depuis dix ans partout, en Afrique en tout cas. Quand il y a des gens qui me disent moi je veux aller en France etc., je leur réponds ok moi je serai content si tu viens en France, tu vois, je serai heureux pour toi, je serai heureux pour nous parce que je sais ce que tu vas apporter à la communauté. Mais le problème c'est que la case politique de mon pays ne t'acceptera pas, parce qu'on vit dans un pays où la démocratie n'est plus qu'une façade, (...) Disons que ce qu'il se passe en ce moment en France pour moi actuellement est tellement au-delà de la raison que je sais pas trop quoi en penser. ça nous dépasse maintenant. On est arrivé à un niveau de déni de la raison, tout simplement, par opportunisme politique qui est écœurant tout simplement. » (Annexe 4)

Ils ont aussi conscience de la montée croissante du racisme et du populisme partout en Europe. En ce qui concerne les médias, les volontaires ont également des idées très arrêtées et s'indignent de la manière dont la question migratoire est traitée :

(20:47) Franck: « Ça se voit que les médias n'ont aucune idée de quoi ils parlent, ils sont juste en train de défendre leur petit point de vue et ça se voit qu'ils sortent pas trop de chez eux quoi. On a pas trop l'impression qu'ils parlent d'êtres humains quand ils en parlent. (...) J'écoute pas trop les médias parce que ça m'a vite dégouté donc je regarde pas trop la télé ni rien. J'essaye de me renseigner mais plus sur les médias indépendants et pas les grosses chaînes, mais je vois à peu près ce qu'ils disent. » (Annexe 2)

(46:06) Goran: « Le traitement de cette question est une vaste blague. On nous présente ça comme une urgence, c'est pas une urgence, c'est une catastrophe humanitaire certes mais ça n'a rien d'urgent. Le phénomène ne fait que commencer, (...) Si on prend rien que les réfugiés climatiques, dans dix ans on va avoir des dizaines de millions de personnes qui vont arriver en Europe et les gens sont pas prêts à ça, ils l'acceptent pas, et ils sont pas conscients que c'est dans leur propre intérêt. Si on accueille pas de migration, le taux de natalité va chuter, notre système de retraite, notre système social en général sera totalement caduque parce que simplement notre population pourra pas le supporter en termes de nombre. Enfin, ce déni de la raison est pour moi quelque chose qui est totalement hallucinant. Je comprends pas comment on peut se voir comme une société développée, intelligente et intelligible, et penser comme ça. Et au niveau médiatique, ce sont ces marchands politiques qui conditionnent le traitement qu'on en fait. » (Annexe 4)

(24:55) Jade: « Qu'est-ce qu'on voit dans les médias ? On voit pas grand-chose. On en parle pas tant que ça. Ce qui est abusé c'est quand on voit que tout le monde se plaint et dit « on peut pas accueillir toute la misère du monde » mais quand on voit ce que nous on accueille par rapport à d'autres pays, on accueille personne en vrai. Alors qu'on est un des pays les plus riches au monde. Faut arrêter de tout le temps nous ressasser qu'on peut pas les accueillir, c'est pas vrai. Il faudrait accueillir plus et avoir une meilleure politique d'insertion et d'aide. A chaque fois j'y pense quand je parle à des réfugiés qui disent qu'ils ont marché pendant je sais pas combien de temps, qu'ils ont fait de la taule, qu'ils ont tout laissé, qu'ils avaient une vie bien là-bas... » (Annexe 3)

Ils sont notamment conscients que la plupart des personnes écoutent et croient les médias bien qu'ils ne représentent pas la réalité et peuvent manipuler selon leurs opinions politiques. Forts de leur expérience, ils essaient de raisonner les personnes qui sont encore persuadés par les préjugés diffusés par les médias :

(20:47) Franck: « (...) C'est chiant parce qu'après les gens se mettent à penser ça aussi, c'est ça le plus chiant en vrai. C'est que je suis obligé d'argumenter tout le temps avec les gens de ma famille, les gens que je rencontre, quand ils parlent des migrants. Je suis obligé de leur expliquer... mais bon après faut faire de la géopolitique, ça déborde assez vite (...) En même temps la télé c'est du spectacle, les gens devraient le savoir, ça représente pas la réalité. (...) et puis après ils ont vu que le Front national il passe au second tour, du coup forcément ça donne envie de gratter un peu des voies pour les prochaines élections et ce genre de trucs. De toute façon c'est malsain ce qu'il se passe par rapport à ça, c'est ultra malsain. » (Annexe 2)

Malgré cela ils savent que des initiatives solidaires existent et souhaitent faire de même, d'où l'importance de diffuser ces projets ainsi que leurs témoignages :

(22:07) Franck: « (...) Mais bon après il y a d'autres personnes qui font des trucs de leur côté, pas forcément médiatisé mais qui font peut-être avancer les choses sur le long terme on va dire. C'est pour ça que je veux monter une asso aussi, pour m'occuper de jeunes dans un quartier, pour avoir un peu d'espoir pour l'avenir. » (Annexe 2)

4.5.5 Recommandations

Enfin, lorsqu'il est demandé aux volontaires s'ils recommandent le volontariat, tous répondent positivement. Chacun a ses raisons particulières et apporte ses conseils, précieux pour les futurs participants. Ioan insiste par exemple sur le fait que le volontariat implique de prendre des initiatives :

« Le SVE confère à qui sait les utiliser les outils qui peuvent satisfaire sa soif de découverte. Vivre dans un nouveau pays pendant plusieurs mois est une véritable opportunité et il ne serait pas juste de limiter le service volontaire aux seules missions données ; visiter le pays, côtoyer la population et la culture locales, rencontrer des gens font partie intégrante du SVE, même s'il s'agit là d'un appel à son initiative et envie personnelle. Pour moi, l'enrichissement personnel est aussi indubitable qu'inquantifiable : outre des dizaines de rencontres exceptionnelles, tant avec d'autres volontaires qu'avec des réfugiés, j'ai aussi pu visiter des endroits inoubliables, (...) Nul doute que je sorte grandi et mieux entouré de cette expérience, que je recommande évidemment à tout le monde, en mettant en garde sur le fait que le SVE ne fait pas à lui seul l'expérience mais qu'il en donne l'opportunité. Une fois embarqué dans l'aventure, c'est à vous de prendre le gouvernail ! » (Extrait du témoignage écrit de Ioan, annexe 5)

Pour certains, ce genre d'expériences est plus efficace que l'éducation formelle :

« Pour moi c'est génial de faire du volontariat ça apporte énormément de choses, et d'autant plus à l'étranger aussi de découvrir une nouvelle culture, de se faire de nouveaux amis, c'est vraiment un enrichissement personnel et pour moi c'est même plus utile des fois que de rester

sur les bancs de l'école à écouter des cours. » (Témoignage d'une volontaire française, vidéo non publiée)

C'est une expérience intense où l'apprentissage est accéléré par rapport à leur quotidien en France :

(26:08) Franck: « Oui bien sûr je le recommande parce qu'une fois que tu pars à l'étranger, rien que le fait d'y vivre pendant un moment, dans une autre culture, là où tu connais personne, ça va casser un petit peu ta zone de confort et tu te retrouves seul face à toi-même et c'est le moment où tu apprends le plus sur toi-même et tu peux le plus travailler sur toi-même. (...) Je pense que durant les fois où j'ai vécu en Roumanie et en Italie, le travail que j'ai fait sur moi-même, si j'avais dû le faire en restant en France, en restant à la fac ça m'aurait pris des années. Je sais même pas si j'en serais arrivé là, dans ma vie personnelle. (...) tu donnes ton temps aux autres, et ça t'apprend des choses aussi sur le monde, sur la vie en général. C'est une grande expérience. Après il y a des moments difficiles mais c'est là aussi où tu apprends le plus je pense. Si tout était facile, ça servirait à rien je pense. Donc ouais, franchement je le conseille. » (Annexe 2)

Pour d'autres, cette expérience devrait même être obligatoire pour tout le monde :

(49:12) Goran: « Pour moi ça devrait être obligatoire, en fait. L'idée des sociétés conservatrices du siècle dernier où t'avais le service militaire pour soi-disant fédérer la jeunesse, bonne intention, bonne idée de départ, mais dans les faits ça s'est pas bien passé. Par contre oui je pense que si à la sortie de leurs études, comme ce qui est la donne en Allemagne, les jeunes auraient un an pour voyager, rencontrer d'autres cultures, etc. ne serait-ce qu'en Europe, c'est le seul moyen de renforcer le sentiment d'appartenance à une citoyenneté européenne globale. Je veux dire, on est 600 millions, même à 600 millions on pèsera pas grand-chose face à 1 milliard 300 millions de Chinois, face à 1 milliard 400 millions d'Indiens, on peut pas parler d'égal à égal ne serait-ce qu'en terme économique... C'est juste la logique du monde dans la direction dans laquelle on devrait avancer, ça pour moi le volontariat est l'instrument presque parfait pour aller dans ce sens-là. C'est pour ça que pour moi ça devrait être obligatoire, ça devrait être élargi, ça devrait être plus disponible et au choix des gens, (...). » (Annexe 4)

(27:40) Jade: « Je suis la promotion vivante du volontariat depuis des années... Pour moi partir à l'étranger, tous les jeunes devraient le faire. Ça ouvre l'esprit, ça permet de rencontrer des gens, de voir qu'il y a différentes cultures, différentes manières de penser, différentes manières de faire des blagues... ça permet de devoir s'adapter, de développer de nouvelles compétences, des compétences linguistiques notamment, c'est super important de pouvoir parler anglais maintenant. Et le volontariat je trouve que c'est pas mal comme concept, on fait pas que venir à l'étranger, on fait quelque chose de productif. Et aider les autres c'est toujours bien. » (Annexe 3)

Ainsi, les volontaires retirent de leur expérience surtout un enrichissement et pourront témoigner de ces avantages à leur retour pour sensibiliser un maximum de personnes.

5 Conclusion

Le contexte ambiant est marqué par une radicalisation d'idéologies de repli sur soi et un populisme croissant, le tout diffusé subjectivement par des médias sans cesse à la recherche du « buzz ». Il en résulte que l'opinion publique reste influencée par les préjugés, et que les personnes exclues de la société restent toujours plus marginalisées. L'exclusion se retrouve dans différentes formes d'obstacles, qu'ils soient socioéconomiques, géographiques, familiaux, ou bien liés à la scolarité, la culture ou la santé. Il est devenu nécessaire de lutter contre ce phénomène et sensibiliser les individus à l'interculturalité.

L'Europe, forte de sa diversité culturelle et linguistique, en a fait sa priorité et coopère ainsi dans le domaine de la jeunesse, qui représente l'avenir. Il est indispensable de faire prendre conscience de cette diversité à la population, dès le plus jeune âge. Cette ouverture au monde implique d'être respectueux, tolérant et d'avoir des connaissances à la foi sur soi, c'est-à-dire la façon dont sa culture a influencé son identité et sa vision du monde, et sur les autres cultures. Bien que les enseignants aient un rôle à jouer dans cet apprentissage, il est important de faire l'expérience directe et physique de l'altérité.

Selon moi, le volontariat est la meilleure façon de lutter contre l'exclusion sociale, impliquant des avantages à la fois pour le participant, sa communauté d'origine et sa communauté d'accueil. Accessible à tous, il représente une façon de voyager autrement, qui permet de respecter l'environnement local et d'être en immersion totale en évitant les effets négatifs du tourisme de masse. Le volontariat engage plusieurs structures qui offrent au participant un accompagnement essentiel. Le participant bénéficie d'un soutien administratif et financier mais surtout moral dans les trois phases de son projet : avant, pendant et après. La préparation avant le départ va lui apporter des connaissances et lui permettre de se rassurer. La structure d'envoi prend le rôle du médiateur dans le suivi pendant l'expérience pour soutenir le participant dans ses difficultés et l'aider à prendre du recul. Au retour, l'organisme d'envoi appuie et oriente le volontaire dans ses futures démarches et le pousse à valoriser son expérience.

Encouragé à sortir de sa zone de confort, le participant va se développer personnellement, en gagnant en autonomie, en confiance en soi et ainsi devenir

indépendant. Au contact de nouvelles personnes et de nouvelles cultures, il va apprendre à s'ouvrir aux autres, communiquer dans une autre langue et s'adapter. Il est amené à prendre des initiatives, va développer des compétences professionnelles, et découvrir de nouvelles façons de travailler. Tous ces éléments sont des atouts pour l'insertion professionnelle du participant. Son expérience va élargir ses perspectives d'avenir, renforcer son engagement associatif et peut-être créer une vocation. Le fait de faire partie d'une équipe, d'une mission, d'une cause, donne un sentiment d'appartenance au participant. En aidant la communauté locale dans le cadre de sa mission, il va se sentir utile et valorisé.

Le projet ACT n'est qu'un exemple. Mais en plus de permettre une expérience de volontariat valorisante, il répond en particulier aux objectifs et priorités de la Déclaration de Paris de 2015. Il lutte contre l'exclusion, la discrimination et les risques de radicalisation des jeunes avec moins d'opportunités en leur permettant de s'inscrire dans une logique de participation, d'engagement et d'intégration à travers le volontariat. Ouvrir le volontariat en Europe aux jeunes des quartiers sensibles permettra de les engager sur des parcours éducatifs et citoyens agissant comme des leviers dans une perspective d'accès à la citoyenneté et à l'emploi plus largement. Enfin, en mettant en relation jeunes et migrants, le projet permet aux jeunes de découvrir la réalité d'un pays en crise et d'apprendre à comprendre et à accepter les différences d'opinion, de conviction, de croyances et de modes de vie. La formation prévue dans le cadre du projet permet de renforcer l'esprit critique et le jugement des jeunes, et de leur fournir le socle de connaissances nécessaires au respect de l'état de droit, de la diversité et de l'égalité des genres.

En étant en contact et en tissant de réels liens avec des personnes directement touchées par la crise migratoire, ils peuvent comparer la réalité à ce que représentent les médias, et ainsi se faire leur propre opinion. À leur retour, ils peuvent participer activement aux débats, sensibiliser leur entourage et combattre les clichés et les préjugés toujours ancrés chez certaines personnes. D'où l'importance de diffuser un maximum les résultats du projet, pour atteindre le plus possible les personnes exclues, notamment dans les quartiers défavorisés, les encourager à s'engager dans un tel projet et par conséquent lutter contre les risques de radicalisation.

6 Summary

The context is marked by increasing radicalisation and racism, all subjectively and negatively broadcast by media. As a result, public opinion remains influenced by prejudice, and people excluded from the society remain increasingly marginalized. Exclusion is found in different forms of barriers, as for example financial, geographical or educational obstacles. It has become necessary to combat this phenomenon and raise awareness about interculturality.

I believe that volunteering is the best way to combat social exclusion. Accessible to all, it represents a different way of travelling, allowing to respect the local environment and to be in total immersion. Thanks to the support provided by the structures involved, the participant benefits from administrative, financial and above all moral support in the three phases of his project: before, during and after. Encouraged to leave his comfort zone, the participant will develop personally, gaining autonomy, self-confidence and thus become independent. In contact with new people and new cultures, he will learn to open up to others, communicate in another language and adapt. He is led to take initiatives, will develop professional skills, and discover new ways of working. Being part of a team gives the participant a sense of belonging. By helping the local community in his mission, he will feel useful and valued. Finally, his experience will broaden his future prospects and strengthen his professional integration.

The ACT project provides a rewarding volunteer experience, and responds to the objectives and priorities of the Paris Declaration of 2015. It fights against exclusion, discrimination and the risks of radicalisation of young people with fewer opportunities by enabling them to participate through voluntary work with migrants and/or refugees. It is therefore important to disseminate the results of the project as widely as possible in order to reach as many excluded people as possible, particularly in disadvantaged neighbourhoods, to encourage them to get involved in such a project and finally combat the risks of radicalisation.

Keywords: globalisation, social exclusion, interculturality, radicalisation, competences, volunteering

7 Bibliographie

Livres et articles :

- Beaven, A., & Borghetti, C. (2016, 06). Interculturality in study abroad. *Language and Intercultural Communication*, 16(3), 313-317.
doi:10.1080/14708477.2016.1173893
- Blons-Pierre, C. (2016). Mobilités et compétences en langues étrangères et dans le domaine interculturel : Outils et réflexions pour la description, l'évaluation et la reconnaissance de ces compétences. *Journal of International Mobility*, 4(1), 91.
doi:10.3917/jim.004.0091
- Bordes, V. (2013). *L'éducation non formelle*. Presses universitaires du Mirail.
- Bouchard, A., Charroin, G., & Thomassey, N. (2016). *La bible du grand voyageur*. Lonely Planet.
- Brassier-Rodrigues, C. (2016). Comment valoriser les compétences liées à la mobilité internationale ? Analyse de l'efficacité communicationnelle de l'Europass Mobilité. *Journal of International Mobility*, 4(1), 59.
doi:10.3917/jim.004.0059
- Byram, M., Gribkova, B., & Starkey, H. (2002). *Développer la dimension interculturelle dans l'enseignement des langues: Une introduction pratique à l'usage des enseignants*. Division des politiques linguistiques, Direction de l'éducation scolaire, extrascolaire et de l'enseignement supérieur, Conseil de l'Europe.
- Campenhoudt, L. V., Marquet, J., & Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Dunod.
- Christin, R., & Bourdeau, P. (2011). *Le tourisme: Émancipation ou contrôle social?* Éditions du Croquant.

- Cuche, D. (2016). *La notion de culture dans les sciences sociales*. La Découverte.
- Deardorff, D. K. (2006, 09). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization. *Journal of Studies in International Education*, 10(3), 241-266. doi:10.1177/1028315306287002
- Devin, W. L. (2014, September 14). «La radicalisation des futurs jihadistes est rapide : La plupart sont des convertis». Retrieved from http://www.liberation.fr/planete/2014/09/14/la-radicalisation-des-futurs-jihadistes-est-rapide-la-plupart-sont-des-convertis_1100395
- Dhénin, A. (2000). *Voyager: Tourisme ou découverte?* PEMF.
- Durkheim, E. (2007). *De la division du travail social*. Presses universitaires de France.
- Fontaine, C., Labourdette, J., & Auzias, D. (2015). *Tourisme solidaire*. Nouvelles éd. de l'Université.
- Jaeger, G. A. (2015). *L'immigration un état des lieux à repenser*. Eyrolles.
- Krajewski, S. (2011, 08). Developing intercultural competence in multilingual and multicultural student groups. *Journal of Research in International Education*, 10(2), 137-153. doi:10.1177/1475240911408563
- Lafore, R. (2010). *Comment fabriquer une politique sociale?* Caisse nationale des allocations familiales.
- Lenoir, R. (1975, 01). Les exclus: Un Français sur dix. *Population (French Edition)*, 30(1), 180. doi:10.2307/1531114
- McLuhan, M. (2015). *Pour comprendre les médias*. Points.
- Mucchielli, L., & Goaziou, V. L. (2011). *Quand les banlieues brûlent...: Retour sur les émeutes de novembre 2005*. La Découverte.

- Narcy-Combes, M. (2009, 02). Développer la compétence interculturelle : Un défi identitaire. *Recherche Et Pratiques Pédagogiques En Langues De Spécialité - Cahiers De L APLIUT*, (Vol. XXVIII N° 1), 93-104. doi:10.4000/apliut.1239
- Noiriel, G. (2010). *À quoi sert l' "identité nationale" ?* Agone.
- Onorati, M. G., & D'Ovidio, F. D. (2016). Mobilité et compétence interculturelle dans les programmes internationaux d'apprentissage tout au long de la vie : Une étude longitudinale. *Journal of International Mobility*, 4(1), 109. doi:10.3917/jim.004.0109
- Orban, L. (2008, 04). Le multilinguisme en Europe. *Revue Internationale D'éducation De Sèvres*, (47), 37-45. doi:10.4000/ries.358
- Pflimlin, E. (2018, March 15). Dix chiffres sur le tourisme en France et dans le monde. Retrieved from https://www.lemonde.fr/economie/article/2018/03/15/dix-chiffres-sur-le-tourisme-en-france-et-dans-le-monde_5271195_3234.html
- Semprini, A. (1997). *Le multiculturalisme*. Presses universitaires de France.
- Stanley, D. (2007). *Recondita armonia: Réflexions sur la fonction de la culture dans la construction de la citoyenneté*. Conseil de l'Europe.
- Wolton, D. (2003). *L'autre mondialisation*. Flammarion.
- Wenden, C. W., & Benoît-Guyod, M. (2018). *Atlas des migrations: Un équilibre mondial à inventer*. Éditions Autrement.
- Wolton, D. (2008). Conclusion générale : De la diversité à la cohabitation culturelle. *Hermès*, (51), 195. doi:10.4267/2042/24197

Sites Internet :

- Définition et causes de l'exclusion – Aux captifs, la libération. (n.d.). Retrieved from <http://www.captifs.fr/precarite-exclusion/l'exclusion-sociale/exclusion-definition-et-causes>

Quartiers défavorisés : La situation reste préoccupante. (n.d.). Retrieved from https://www.inegalites.fr/Quartiers-defavorises-la-situation-reste-preoccupante?id_theme=25

Radicalisation top of the agenda at Education, Youth, Culture and Sport Council - Éducation et formation - European Commission. (n.d.). Retrieved from http://ec.europa.eu/education/news/20151120-radicalisation-eu-education-council-meeting_fr

Documents officiels:

Commission européenne (2018), *Erasmus+ : Guide du programme*. Version 1 : 25/10/2017

Commission européenne (2015) *Action clé 3 - Soutien à la réforme des politiques - EACEA*. Retrieved from https://eacea.ec.europa.eu/erasmus-plus/actions/action-cle-3-soutien-a-la-reforme-des-politiques_fr

Commission européenne (2015) *Projet de rapport conjoint 2015*. Retrieved from: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/documents/et-2020-draft-joint-report-408-2015_fr.pdf

Corallo, F. (2016) *Quartiers en crise, Jeunesse en mouvement: ACT*. Document inédit transmis par l'auteur.

Vidéo:

Adice CIED. (9 avril 2018). *Témoignages du Corps européen de Solidarité - volet volontariat*. [Vidéo en ligne]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=ewMcOPly078>

8 Liste des figures et tableaux

Figure 1 Modèle de la compétence interculturelle (Deardorff, 2006).....	23
Figure 2 Dimensions de la compétence interculturelle (Onorati & D'Ovidio, 2016).....	32
Figure 3 Étude d'impact du programme Erasmus+ (Commission européenne, 2014) ...	35
Figure 4 Logo du projet ACT (ADICE, 2018)	51
Tableau 1 Les huit compétences clés (Commission européenne, 2018)	31
Tableau 2 Guide d'entretien à destination des chargées de projet	38
Tableau 3 Guide d'entretien à destination des volontaires	39

ANNEXES

Annexe 1 : Transcription entretien Elena Popescu et Fanny Corallo

Cette transcription faite le mardi 10 juillet 2018 est le résultat d'un entretien semi-directif mené à l'ADICE à Roubaix avec Elena Popescu (Elena) et Fanny Corallo (Fanny) le jeudi 5 juillet 2018. L indique mes prises de parole.

(00:07) L : Pouvez-vous vous présenter, par rapport au projet ACT.

(00:14) Fanny : Je suis Fanny Corallo, je suis chargée de projet européen à l'ADICE et c'est moi qui ai écrit le projet KA3 avec l'aide de la direction. Je suis en charge de toute la gestion administrative, financière et la gestion globale du projet.

(00:35) Elena : Elena Popescu, chargée de projet à l'ADICE, je travaille sur le projet KA3 surtout sur le projet volontariat, donc sélection, préparation, suivi, évaluation des jeunes. J'appuie aussi Fanny sur la création de la formation, des vidéos et après toute la logistique qui vient par rapport aux volontaires : partage entre l'assurance faite par Fanny, moi le transport, des petites choses et échanges avec les partenaires sur les volontaires.

(01:13) L : Ok. Pouvez-vous me raconter comment est né le projet ACT ?

(01:19) Fanny : Alors, on avait vu l'appel à projets KA3, on avait jamais travaillé sur des projets KA3 donc c'est « soutien à la réforme des politiques » d'Erasmus+. On avait jamais fait à l'ADICE et on avait vu l'appel à projets, et c'est vrai qu'il était mentionné dessus comme option pour travailler avec la jeunesse : « volontariat de grande échelle » qui servirait en fait de base pour tester un peu la manière dont pourrait fonctionner le futur Corps Européen de Solidarité. Il était demandé dans l'appel à projets de faire du volontariat avec des jeunes défavorisés et que ça porte sur le travail auprès de migrants et de réfugiés. Un des axes de toute manière d'Erasmus à cette époque-là c'était de lutter contre la radicalisation des jeunes. Du coup avec la direction on a imaginé un projet qui allierait à la fois le volontariat de grande échelle auprès de réfugiés par des jeunes ayant moins d'opportunités et la lutte contre l'isolement social et la lutte contre les risques de radicalisation dans certains quartiers défavorisés. C'est comme ça qu'on a choisi de travailler avec des partenaires qui seraient situés à Bruxelles, en particulier qui travailleraient avec des jeunes issus de quartiers tels que Molenbeek et un partenaire anglais qui travaille à Liverpool avec aussi des jeunes qui sont désocialisés et souvent en rupture professionnelle ou qui ont quitté l'éducation assez tôt, des choses comme ça. Donc en gros c'est comme ça qu'est né l'idée du projet ACT.

(02:58) Elena : Et c'est un projet KA3 centralisé, la différence c'est que c'est l'agence exécutive de Bruxelles qui a fait l'appel d'offres et qui coordonne, supervise un peu le projet. La différence avec c'autres KA3 qui sont gérés par l'agence nationale.

(03:16) L : D'accord. Et du coup les trois structures en Grèce et en Sicile, vous aviez déjà travaillé avec eux ?

(03:23) Fanny : Alors les partenaires grecs je pense qu'on avait déjà travaillé avec eux.

(03:25) Elena : KANE oui, U.S.B. non, enfin pas dans le SVE.

(03:27) Fanny : Je pense que c'est Djamel qui les avait rencontrés ou alors il les connaissait, enfin c'est lui qui m'avait donné le contact et le partenaire Per Eempio, on avait un autre partenaire situé à Palerme qui s'est désisté au dernier moment et on l'avait trouvé sur Internet. On avait cherché quelqu'un qui travaillait avec des jeunes et qui avait des contacts avec des structures travaillant avec des migrants directement sur place. On voulait de toute manière que ce soit des pays qui sont complètement touchés par la crise migratoire, donc la Grèce et l'Italie se sont rapidement imposées.

(04:03) L : Donc quel est le rôle de chaque structure du coup ? L'ADICE est coordinatrice, les Belges et les Anglais partenaires d'envoi...

(04:11) Elena : Partenaires d'envoi, préparation des jeunes, mise en place de la formation – une partie de la formation, parce que la formation est créée en deux parties, à l'envoi et à l'accueil. Nous on commence sur un sujet assez global, général sur la migration en Europe, avec des activités, un côté un peu pédagogique et éducation non formelle et après à l'arrivée, les structures d'accueil continuent ces formations sur place.

(04:40) L : Ok, donc c'est vous qui étiez en charge de la formation ACT ?

(04:45) Elena et Fanny : Oui.

(04:46) Fanny : Du coup on a divisé le travail en plusieurs *work packages*, et c'est vrai qu'on était en charge de la formation avec le partenaire anglais, qui était en charge de coordonner un peu le travail des différents partenaires. En fait on a créé le contenu ensemble, après il y a eu une répartition des tâches, et la formation comme disait Elena a été divisée entre celle qui se fait avant le départ et celle qui se fait à l'accueil et qui est spécifique au contexte en Grèce et en Italie.

(05:15) L : Ok. Est-ce que vous avez rencontré des difficultés dans la construction du projet, notamment par rapport aux différences de culture des structures. Est-ce qu'il y a eu des difficultés de ce côté-là, dans la communication par exemple ou dans le travail de construction.

(05:30) Fanny : ça va parce que c'est quand même que des structures qui ont l'habitude de travailler sur des projets européens. Donc elles connaissent bien le fonctionnement, après il peut y avoir un peu plus des difficultés sur tout ce qui est construction de budget, parce que parfois c'est plus difficile quand on demande le taux journalier d'un partenaire grec, il a tendance à gonfler un peu, des choses comme ça, sur chaque construction du budget il peut y avoir des différences. Sur la construction du projet, moi je travaille un peu de manière où je propose et après ils valident ou pas. Mais je leur demande pas de proposer eux-mêmes des idées parce que sinon ça ralentit trop le processus, du coup il y a moins de désaccords ou de différences culturelles parce qu'en fait je leur propose « voilà, vous allez faire ça, ça, ça, est-ce que ça vous convient, est-ce que vous pouvez le faire, est-ce que vous êtes capables d'accueillir 15 jeunes sur 2 ans, si ça leur va, ce qui est souvent le cas. Ce qui est plus

dur parfois aussi c'est de vérifier quand on leur demande s'ils sont en contact avec des structures qui travaillent avec des réfugiés et des migrants, souvent les partenaires ont vraiment envie de faire partie du projet et ils disent « oui on a plein de contacts, il y aura pas de problème pour trouver des missions, ils pourront travailler directement avec les réfugiés, etc. », on dépose un projet dans un court laps de temps donc on a pas le temps d'aller vérifier sur place ou quoi que ce soit, on les croit et puis après quand le projet se met en place on voit que les contacts sont quand même un peu plus distants, qu'ils sont pas toujours en train de travailler avec des migrants ou des réfugiés, et là c'est un peu plus compliqué.

(06:57) L : ok.

(06:58) Fanny : Quand on veut déposer, sur le coup ils savent tout faire, ils peuvent tout faire et tout est possible quoi.

(07:02) L : Ok. Mais dans l'approche dans le travail avec les migrants, il n'y a pas eu de différences de points de vue culturels de comment travailler avec les migrants ?

(07:20) Elena : Non, il n'y a pas d'exemples en tête. Après, on a eu aussi la chance qu'une des salariées des partenaires anglais vient de Palerme, bah elle connaissait quand même un peu le contexte donc forcément ça aide.

(07:39) Fanny : Oui je pense qu'au contraire ils fournissent plus de bonnes idées et d'idées complémentaires sur des sujets à aborder dans la formation par exemple. C'est pas des différences culturelles c'est plus des partages de bonnes pratiques.

(07:53) L : Ok. Et je me demandais avant de créer le projet ou dans la construction du projet vous avez été en contact avec des migrants pour avoir leur point de vue sur le projet, de ce qu'ils pensaient. Ou est-ce que vous avez eu des retours des migrants sur ce qu'ils pensaient du volontariat ?

(08:14) Fanny : On part du principe qu'on avait pas besoin de demander l'avis des migrants parce que c'est les structures sur place qui accueillent les volontaires qui doivent définir les missions des volontaires en fonction de ce que elles-mêmes voient ce dont les migrants ont besoin et donc c'est plutôt à elle de savoir ce qu'elles peuvent proposer aux volontaires. Par contre ça fait partie de l'évaluation du projet.

(08:37) Elena : Tout à fait. Justement c'est le dernier groupe de volontaires qui ont la tâche d'appliquer les questionnaires, de faire l'évaluation un peu totale, sur comment les migrants ont ressenti la présence des volontaires étrangers, est-ce que ça a apporté quelque chose, est-ce que par rapport à la durée peut-être que 6 mois c'était trop court ça les a plutôt perturbé qu'autre chose, donc ça on va plutôt l'avoir en fin de projet.

(09:08) L : Donc ça ce sera aux volontaires sur place de faire remplir ces questionnaires

(09:10) Elena et Fanny : Oui.

(09:13) Fanny : Oui, c'est très court, c'est 3-4 questions pas plus.

(09:16) Elena : Après des ressentis qu'on a eu des volontaires qui sont déjà partis, notamment en Grèce, c'était qu'il y avait des migrants dans la rue qui étaient là depuis des années et personne ne s'était interrogé ou adressé à eux et tout d'un coup il y a les volontaires qui viennent leur parler, mais pourquoi, pourquoi maintenant ? Il y avait un

peu une porte entrouverte entre me confier, me confesser à vous sur mon vécu mais en même temps pourquoi je devrais te dire ça, de toute façon ça change rien, voilà. Donc c'était plutôt ça. Après un autre volontaire toujours en Grèce, qui a eu une expérience formidable avec des réfugiés justement à Athènes, là pour le coup il avait été très bien apprécié, bien intégré, donc ça dépend du volontaire, comment est l'approche et la situation des migrants, mais aussi des personnes qu'ils ont en face, des différences d'âge aussi entre jeunes migrants, adultes.

(10:21) Fanny : Et puis aussi à Palerme ils disaient aussi parfois qu'ils travaillaient dans des centres d'accueil d'urgence presque et que justement c'est plutôt les migrants qui changent régulièrement et du coup mettre en place des activités durables ou créer des liens en particulier c'est plus compliqué.

(10:39) L : Ok. Changement de sujet, en quoi l'accompagnement de l'ADICE est important pour le volontaire ?

(10:47) Elena : L'accompagnement de l'ADICE, ou j'ai envie de dire tout accompagnement par toute structure d'envoi c'est important notamment parce que le public cible du projet sont des JAMO qui rencontrent eux-mêmes des difficultés donc c'est important à la fois d'offrir la bonne préparation par rapport au projet à la mission mais aussi par rapport à comment va se faire l'intégration sur place, tout ça, qu'ils soient aussi informés sur le sujet de la migration par avance. Parce qu'il y en a qui connaissent plus ou moins de par les médias, tout ça, mais c'est plus important et plus intéressant de voir en groupe, d'avoir un débat sur le sujet. Donc, pour revenir à la question pourquoi c'est important : diminuer les risques sur place, permettre au volontaire de partir avec un bagage et de pas arriver sur place tout perdu sans savoir quoi faire, savoir qu'ils ont quelqu'un derrière pour les appuyer les soutenir, s'il y a des difficultés avec le tuteur, la structure d'accueil ou autre. C'est aussi par rapport au retour, nous on les a connus au départ et on pourra valoriser ça au retour, comment ils ont évolué à la fin du projet.

(12:18) L : Ok. Et du coup chaque structure fait l'accompagnement qu'il veut avec ses volontaires ou vous avez donné vos bonnes pratiques comme les fiches à remplir par exemple ?

(12:25) Elena : Oui bah justement dans le cadre du projet il y a une partie formation *management volunteers*, du coup c'est l'ADICE qui a partagé les bonnes pratiques du schéma pédagogique, grâce à l'expérience.

(12:43) Fanny : Oui parce que ça fait toute manière partie de l'appel à projets KA3, c'est aussi le changement d'échelle des bonnes pratiques et ça faisait partie complètement du projet de partager toutes nos bonnes pratiques et notre suivi pédagogique auprès des autres structures, ce qu'on a fait en particulier lors du premier séminaire à Roubaix en février 2017. On a partagé nos outils aussi, on a créé un portfolio pédagogique qui reprenait nos fiches (pays, projet), notre suivi pédagogique, le format CV, nos contrats, on les a guidés aussi pour choisir l'assurance, pour mettre en place la formation et puis on a échangé sur eux ce qu'ils font déjà pour voir comment ça pouvait se compléter. C'était une partie importante du projet.

(13:33) L : Donc les volontaires belges et anglais ont eu aussi à faire les fiches comme on fait ici à l'ADICE ?

(13:38) Fanny : oui le « logbook », on a appelé ça le « logbook ».

(13:42) Elena : Et après la formation KA3 qui était pour tout le monde.

(13:47) Fanny : Et le suivi des jeunes, aussi. Remplir les mails de suivi, les évaluations, c'était une partie importante.

(13:54) L : Ok. Et selon vous pourquoi il est important que les volontaires acquièrent des compétences interculturelles ? Notamment pour leur future insertion.

(14:09) Elena : Justement on va dire que le cœur du projet c'est la lutte contre la radicalisation et je pense qu'on pense tous que la radicalisation c'est être contre différentes cultures et justement se mixant eux-mêmes avec différentes cultures, que ce soient les migrants ou même les Italiens ou les Grecs sur place, il y a plus d'ouverture d'esprit, de compréhension, compassion, il y a des questionnements qui commencent à se poser, même parmi nos volontaires il y a des jeunes qui ont des racines on va dire de différentes nationalités.

(14:56) Fanny : Il y a beaucoup de choses écrites là-dessus dans le dossier, mais oui c'était pour montrer la plus-value de l'échange, la découverte des autres et aussi qu'ils puissent trouver dans le projet de volontariat ce que certains trouvent malheureusement dans la radicalisation, que ce soit se sentir utile, se sentir valorisé, avoir l'impression de faire quelque chose d'important, être mis en valeur dans sa communauté, des choses comme ça c'était pour ça qu'on avait fait le parallèle sur comment le volontariat pouvait contrebalancer des idées de radicalisation qui viennent souvent des jeunes qui sont isolés et qui ont l'impression qu'ils servent à rien et on leur fait croire qu'ils vont changer leur destin, sauver le monde, enfin on leur présente plus comme « vous allez changer le monde » plutôt que comme « vous allez le détruire » donc c'était un peu montrer que le volontariat pouvait être une réponse aussi à ça quoi.

(15:50) L : Et du coup j'ai l'impression que c'est un peu nouveau cette compétence interculturelle, je vois ça de plus en plus quand je fais mes recherches.

(15:56) Fanny : Comme une compétence pour devenir citoyen du monde !

(16:00) L : Voilà et je me demande si ça va pas devenir une des compétences clés de l'Europe ou recherchée par les employeurs.

(16:05) Elena : Une neuvième compétence de l'Europe.

(16:08) Fanny : Après voilà la question ce sera comment on l'évalue et comment on la valorise parce qu'on demande aux gens « est-ce que vous êtes ouverts d'esprit, est-ce que vous aimez parler avec l'Autre et découvrir le monde ? » tout le monde va dire « ok ! » quoi. Mesurer la tolérance des gens c'est plus compliqué.

(16:27) Elena : Pour la valoriser pour un employeur je pense aussi que ça dépend encore une fois de qui on a en face. Parce que si l'organisation est basée nationale et ne s'intéresse pas à travailler avec des structures internationales, je pense que la question de l'interculturalité ne se pose pas, tant qu'ils font leurs chiffres. Alors qu'une structure qui travaille à l'international ça leur parlerait plus.

(16:53) Fanny : Je pense que la vraie compétence c'est savoir s'adapter à des méthodes de travail qui sont différentes, je pense que c'est ça la vraie compétence,

pouvoir proposer des idées parce que dans ce pays-là on travaille de manière différente, c'est souvent le cas quand on travaille à l'étranger c'est qu'ils font pas du tout les choses de la même manière et c'est ça à mon avis la plus-value plus que des choses un peu bateau comme la tolérance, ou l'ouverture d'esprit, qui sont assez difficiles à mesurer et que tout le monde s'accorde j'imagine par lui-même.

(17:25) L : Après j'ai eu Franck sur Skype hier et il m'a dit qu'au contraire au niveau professionnel il avait pas beaucoup appris mais qu'au niveau personnel c'était un énorme changement.

(17:35) Elena : Oui ça dépend des personnes.

(17:40) L : Du coup oui un des objectifs c'est de lutter contre la radicalisation donc c'est quoi la stratégie pour atteindre les personnes qui sont exclues, dans les quartiers défavorisés, comment vous arrivez à les atteindre ?

(17:52) Fanny : Après ça dépend parce que notre partenaire belge c'est plus simple pour lui parce que ce sont des travailleurs sociaux donc ils travaillent directement avec les jeunes qui sont vraiment sans qualification ou qui sont dans des situations même socialement en difficulté, donc ils peuvent plus facilement atteindre les jeunes en grande difficulté. L'ADICE c'est un peu plus compliqué parce qu'on part quand même du principe que c'est une démarche volontaire de venir jusqu'à nous, même si on essaye d'organiser des réunions d'information un peu partout dans des endroits isolés de la région, c'est un peu plus compliqué à mon avis d'atteindre les jeunes en difficulté. Et puis en plus de toute manière être un jeune en difficulté ça veut dire beaucoup de choses et ça regroupe plein de réalités différentes, ça peut être des jeunes mêmes qui ont des diplômes mais qui en fin de compte n'ont aucune autonomie, sont isolés socialement ou isolés géographiquement ou qui ont des difficultés financières, ou ça peut être des jeunes au contraire qui n'ont aucun diplôme etc. mais qui sont par contre hyper débrouillards donc ça peut être tellement de choses différentes, je pense qu'on essaye de faire au mieux dans le projet mais c'est pas toujours facile d'atteindre le public qu'on a en tête au début.

(19:04) L : et à Liverpool c'est un peu comme l'ADICE ?

(19:06) Elena : Oui je pense que c'est un peu comme l'ADICE.

(19:09) Fanny : Oui c'est plutôt une démarche volontaire aussi.

(19:10) Elena : Après dans le projet il y a une partie qui pèse beaucoup sur la dissémination et on s'est appuyé aussi sur ça, communiquer un maximum avec nos partenaires locaux, centres sociaux, missions locales, etc. Parfois des jeunes étaient aussi dirigés par ces structures-là. En plus de nos recherches à travers nos réunions d'information.

(19:38) L : Et le but aussi c'est que quand ils rentrent ils témoignent et qu'on le diffuse.

(19:40) Elena et Fanny : Bien sûr.

(19:44) L : Dernière question. Qu'est-ce que vous souhaitez que les volontaires retirent de cette expérience au final ?

(19:53) Fanny : Pour moi le but c'est vraiment de promouvoir à la fois le volontariat en tant que tel, c'est-à-dire vraiment la chance d'avoir une expérience, de se sentir utile

mais en même temps d'apprendre beaucoup, de partir à l'étranger et en même temps aussi lutter contre des préjugés qu'on peut avoir sur les migrants et les réfugiés et permettre aux jeunes de se faire une idée par eux-mêmes parce qu'on a quand même beaucoup de jeunes qui sont jamais parti à l'étranger ou parfois même qui sont jamais parti de la région et l'idée c'est vraiment de leur permettre d'avoir un autre discours, une autre vision et de partager après l'expérience et les atouts de la mobilité avec leurs camarades.

(20:36) Elena : J'ai envie de dire depuis tout à l'heure que le KA3 c'est pas du SVE, ce qui était parfois oublié par les partenaires, donc il fallait revenir sur ça un peu. Même les volontaires je pense à un moment donné l'ont compris, on n'est pas des SVE cool, chill out et ils ont vraiment compris les enjeux du projet, le public, ils étaient un peu plus responsables, plus sérieux, ils prenaient les choses plus à cœur, s'investissaient plus, enfin davantage qu'un projet juste histoire de partir un peu, changer d'horizon mais vraiment ils ont compris le but, pourquoi ils sont partis.

(21:24) Fanny : Oui je trouve que c'est une plus-value du projet, c'est d'avoir réussi à faire sentir les volontaires comme appartenant à un projet particulier, une thématique particulière, ils se sentent un peu « alors moi je suis un volontaire ACT », un peu différent avec un peu plus de responsabilités et même s'ils avaient conscience qu'ils avaient beaucoup de choses à apprendre ils avaient aussi envie de beaucoup donner et je pense que c'est une grosse plus-value, ils étaient investis dans la thématique en tout cas, c'est quelque chose qui leur a plu.

(21:50) L : ok. Vous voulez ajouter quelque chose ?

(21:53) Elena et Fanny : Non.

Annexe 2 : Transcription entretien Franck

Cette transcription faite le jeudi 19 juillet 2018 est le résultat d'un entretien semi-directif mené par Skype avec Franck le mercredi 4 juillet 2018. L indique mes prises de parole.

(00:00-01:25) rappel de la situation de Franck et de ses objectifs au moment de partir

(01:25) L : Pourquoi ACT ? Tu connaissais le projet ou on te l'a proposé ?

(01:31) Franck : J'ai vu que l'ADICE recherchait un volontaire disponible tout de suite et donc j'ai postulé parce que je n'avais rien à faire. Je venais de quitter la fac donc je me suis dit on va tenter et j'ai été pris. J'ai plus sauté sur l'opportunité qu'autre chose on va dire.

(01:53) L : Ok. Est-ce que t'avais des préjugés avant de partir ?

(02:00) Franck : Non pas tellement, justement parce que c'était avec les migrants je me suis dit que j'allais voir ce que ça allait donner et que j'allais me faire une idée sur place. Du coup je suis arrivé sans forcément avoir d'idées au préalable.

(02:15) L : Ouais. Et est-ce que t'avais des craintes ?

(02:19) Franck : Non pas spécialement non plus, c'était pas mon premier projet à l'étranger. Je sais qu'on est bien accompagné donc je n'avais pas de craintes particulières.

(02:32) L : Ok. Et est-ce que toi tu te considérais en situation d'exclusion sociale ?

(02:40) Franck : C'est quoi que t'appelle « exclusion sociale » ?

(02:42) L : Le projet ACT à la base est fait pour les gens des quartiers un peu défavorisés, donc Roubaix, Liverpool et Bruxelles. Donc c'est visé pour ces personnes-là mais est-ce que toi tu te considérais un jeune ayant moins d'opportunités, un peu exclu, par exemple isolé, en recherche d'emploi, ce genre d'exclusion ?

(03:13) Franck : Alors oui, dans ce cas, je dirais oui, surtout de l'endroit où je vis parce que c'est très reclus on va dire et il n'y a pas grand-chose. Donc ouais.

(03:26) L : Ok. Et du coup comment ça s'est passé ton expérience ? T'es en général satisfait ou plutôt déçu ?

(03:34) Franck : Bah on va dire que c'est mitigé. Le taf en lui-même je suis un petit peu déçu. Je ne me suis pas senti vraiment utile, dans le sens où je me suis dit que si je n'avais pas été là ça n'aurait pas changé grand-chose. Mais en même temps à côté dans ma vie personnelle j'ai fait plein de trucs du coup à côté, avec mes colocs on était devenus potes avec des migrants. Et c'est plus à ce niveau-là que je me sens satisfait qu'au niveau du travail, ce qu'on me donnait c'était juste histoire de me donner un taf.

Et on avait pas beaucoup de marge de main-d'œuvre, ou alors c'est comme ça qu'on l'a vécu, peut-être qu'on en avait et qu'on l'a pas forcément prise mais voilà.

(04:34) L : Et c'était quoi tes activités du coup ?

(04:39) Franck : A la base je devais travailler dans un centre pour migrants, au final quand je suis arrivé au centre il m'a dit que comme je parlais pas italien ça allait être compliqué. Donc on m'a mis dans une autre asso qui est une filiale d'UNICEF et en gros au début je suivais les mecs qui allaient dans des centres pour mineurs non accompagnés, ils regardaient si les droits de l'Homme étaient respectés, ils essayaient de faire des activités avec les jeunes et tout. Et au bout de deux, trois mois, je leur ai dit que je savais faire des montages vidéo. Du coup ils m'ont juste mis dans leur bureau, ils m'ont donné des vidéos et ils m'ont dit « fais-moi du montage », sachant que j'ai fait ça pendant trois mois, j'aurais pu le faire en une semaine. J'avais pas grand-chose à faire en gros, des fois je les accompagnais je prenais des photos ou des vidéos mais c'était assez rare. C'est là où je suis un peu déçu. Moi je voulais plus être sur le terrain et au final je me suis retrouvé les trois derniers mois assis dans un bureau et c'était chiant. Mais comme je te dis à côté, avec mes colocs on était devenus potes avec des migrants du coup on trainait avec eux et tout ça et à ce niveau-là on arrivait à faire des trucs, genre à leur parler, on voyait un petit peu ce qu'il se passait. Mais on pouvait pas tellement agir dans le cadre de notre taf. Donc voilà c'est mitigé. L'expérience était cool mais disons que ça aurait pu être mieux.

(06:18) L : Tu faisais quoi du coup avec les migrants avec tes colocs ?

(06:27) Franck : Souvent on leur proposait notre cuisine parce qu'ils aiment bien cuisiner tous ensemble et ils mangent tous les jours la même chose dans leur camp. Du coup on dinait tous ensemble, après on chopait des tam-tams quelque part donc on faisait de la musique et tout, ma coloc elle chantait moi je faisais de la guitare. On leur parlait, ils nous expliquaient un petit peu ce qu'était leur quotidien, leur parcours aussi, comment ils sont venus ici, quels sont leurs rêves. On leur parlait beaucoup par rapport à ça, il y en a beaucoup qui rêvaient de venir en France et ils pensaient que ça allait être magnifique en France. On essayait de leur expliquer que c'était compliqué en ce moment et que c'est un peu chaud.

(07:14) Léa : Vous parliez en anglais ?

(07:16) Franck : Ouais. Après il y en a quelques-uns qui parlaient français ça dépendait surtout de l'endroit d'où ils venaient. Nous on trainait surtout avec des Gambiens et du coup on parlait en anglais vu qu'ils parlent pas français.

(07:34) L : Ok. Et du coup t'étais en contact avec la communauté locale ?

(07:43) Franck : C'est quoi que t'appelle la « communauté locale » ?

(07:45) L : Les habitants de Palerme. T'étais en contact avec eux ?

(07:58) Franck : Pas trop. On s'est pas beaucoup fait d'amis italiens, on trainait pas beaucoup avec eux. Ils ont une mentalité assez spéciale, moi personnellement ça m'a pas forcément plu. Je trainais principalement avec soit des migrants, soit des Erasmus ou des autres volontaires, des Polonais, des Turcs principalement. Les migrants c'était principalement des Gambiens, des Sénégalais, un Mauricien aussi avec qui j'étais pote. Mais c'est vrai qu'avec les Italiens j'ai pas trop accroché, je sais pas, ça n'a pas pris.

(08:33) L : Ok. Et du coup avec les autres volontaires ça se passait bien en général ?

(08:41) Franck : Ouais ouais ça se passait super bien. Avec mes colocs on était assez soudés et d'ailleurs on est encore en contact et on se revoit régulièrement. Heureusement qu'on était un bon groupe.

(08:56) L : Donc tu t'es senti intégré en général dans le projet ?

(09:02) Franck : Ouais ouais c'est surtout grâce à ça, à mes colocs et à la vie qu'on avait en dehors du taf, qu'on s'est senti à l'aise. C'est pour ça si c'était à refaire je le referai quand même, même si au niveau du taf je changerai des trucs mais je le referai quand même largement, c'est une bonne expérience.

(09:21) L : T'as appris des trucs du coup sur les cultures que t'as rencontré, parmi les volontaires il y a des Anglais, des Belges, t'as pu apprendre des trucs ?

(09:33) Franck : L'Anglais il restait qu'un mois donc pas trop... Après culturellement la Belgique c'est assez semblable, mais par exemple on a trainé avec des Turcs, des Polonais, on a appris pas mal de trucs, des Africains aussi. ça m'a étonné à quel point ils étaient généreux, c'est eux qui nous ont le mieux accueillis, ils ont un côté très familial et ils partagent beaucoup, même s'ils ont rien, ils achetaient toute la bouffe pour le mafé, et ils cuisinaient chez nous et on pouvait en prendre autant qu'on voulait. Je m'attendais pas à ça en vrai, autant les Italiens ils étaient un peu tournés vers eux-mêmes et les Africains ils étaient vraiment partageurs et ça c'est cool.

(10:25) L : C'est quoi qui a été le plus difficile pour toi au niveau adaptation ?

(10:30) Franck : Ah, la chaleur je dirais. Il faisait super chaud et sec. Des fois on avait un vent qui s'appelait le Sirocco, un vent qui vient d'Afrique et qui est ultra chaud, pendant deux jours t'as l'impression de vivre dans un four. Donc ça j'ai un peu galéré quand même. En plus je suis relativement très blanc donc je vivais un peu comme un vampire, j'essayais de sortir la nuit et la journée quand j'allais au travail je marchais que là où il y avait de l'ombre. C'était assez spécial.

(11:05) L : Donc difficulté météorologique. Mais culturellement t'as pas eu de difficultés à t'adapter ?

(11:14) Franck : Non culturellement ça a été. Après comme je te dis par rapport aux Italiens je me suis pas spécifiquement adapté à eux, parce que je trainais pas forcément avec eux du coup j'ai trouvé d'autres cultures sur place qui correspondaient plus à mon état d'esprit donc je me suis adapté à ce niveau-là.

(11:34) L : Quelles cultures du coup te correspondaient le mieux ?

(11:44) Franck : Bah les Turcs avec lesquels j'ai parlé parce que j'avais déjà rencontré des Turcs et j'avais été en Turquie du coup je me suis bien entendu avec eux. Et les Polonais aussi parce que je suis d'origine polonaise, mes grands-parents étaient polonais, donc on a vite été dans le même état d'esprit culturellement. Et après les Africains étaient super accueillants, ils allaient directement vers toi, ils hésitaient pas à te proposer tout ce qu'ils avaient même s'ils avaient rien. Donc c'est assez simple d'aller vers eux, leur parler, et ça se fait tout seul.

(12:26) L : Et qu'as-tu pensé de l'accompagnement de l'ADICE ?

(12:36) Franck : Je dirais que c'était assez cool parce qu'on a eu des problèmes, genre on se sentait pas très suivis et pas très écoutés en Italie, du coup on en a parlé à l'ADICE et c'est vrai qu'après ils en ont parlé avec les Italiens et ça a changé après un petit peu avec ça. Surtout que c'est eux qui mènent le projet donc les Italiens ils avaient un peu peur de perdre leur subvention donc... Ils nous faisaient des grands sourires ils étaient tout contents. Donc oui je pense que le suivi j'en suis assez satisfait. Après c'était plus mes colocs qui en avaient besoin moi je suis plus du genre je vis ma vie et je m'adapte.

(13:17) L : Et tout le côté préparation avec les fiches à remplir sur le projet, le pays ; tout ça ?

(13:23) Franck : Bah ça j'avais déjà l'habitude quand j'étais partie en Roumanie.

(13:30) L : Mais tu trouves ça bien de faire faire ça avant ?

(13:36) Franck : Ouais franchement c'est cool, surtout pour tout ce qui est de dire à l'avance ce qu'est un choc culturel, parce qu'au moment où ça te tombe sur la gueule c'est assez chaud. Du coup savoir que c'est ça à ce moment-là ça aide un petit peu. Et puis tout ce qui est administratif aussi c'était pas mal utile, même au niveau de l'assurance, ça m'a bien aidé. Donc ça va.

(14:01) L : Et la formation ACT, c'était bien ?

(14:07) Franck : Je l'avais déjà faite à l'ADICE mais là c'est plus précis, la formation que les Italiens m'ont donné. Mais bon c'est des trucs assez... je sais pas. Moi j'ai un problème avec le « non-formal education », pour moi c'est un peu le menu Big mac de l'éducation populaire. C'est genre on a des belles méthodes, mais derrière je suis pas sûr que ça serve vraiment à quelque chose. Donc on a appris quelques trucs quand même, sur la situation en Italie, mais tout le reste... je sais pas.

(14:48) L : mais t'en as eu une au départ et une à l'arrivée de formation ACT ?

(14:53) Franck : Oui c'est ça. On en a eu une d'une journée à peu près l'ADICE où ils nous ont expliqué comment ça se passait, le problème des migrants en Europe en général. Une fois arrivés en Italie ils nous ont plus expliqué comment ça se passait chez eux justement. Par exemple l'administratif, les différents types de centres et tout ça. Mais au final ça sert pas à grand-chose parce que rien n'est respecté en Italie donc tout ce que tu as appris... C'est de la théorie mais en pratique ça n'a rien à voir.

(15:33) L : Ouais. Et tu penses que tu aurais vécu la même expérience si tu y étais allé en tant que touriste ?

(15:42) Franck : Bah non c'est sûr j'aurais pas vécu la même expérience si j'y avais été en tant que touriste. Parce que justement ça nous a permis de prendre contact avec les migrants, ce truc-là. On a rencontré des touristes en soirée et ils se rendaient même pas compte qu'il y avait un problème migratoire à Palerme. Ils étaient là pour se bourrer la gueule et ils s'en foutaient. Du coup c'est sûr j'aurais pas vécu les mêmes trucs et j'aurais pas été forcément vers les mêmes gens, mais ce qui est normal. Quand on est touriste on cherche à voir les trucs un petit peu connus où tous les touristes vont, où il y a des guides et ce genre de trucs. On va pas chercher plus loin sur le quartier ou sur la ville ou sur la région, je sais pas.

(16:37) L : C'est vrai. Est-ce que tu estimes que tu as changé personnellement, est-ce que tu as appris sur toi-même et est-ce que tu as changé ?

(16:45) Franck : Ouais bah forcément parce que quand tu pars, en plus je partais tout seul je connaissais personne, bah j'avais rencontré mes colocs une semaine avant. On avait une journée de formation mais avant ça je les connaissais pas. Du coup quand tu pars tout seul dans un autre pays, forcément ça casse tous tes codes, tout ton confort. Tu te retrouves tout seul face à toi-même et forcément tu vas changer, tu vas évoluer. En bien ou en mal après je sais pas.

(17:17) L : Tu considères que t'as changé en bien ou en mal ?

(17:21) Franck : Je dirais en bien, j'espère.

(17:24) L : J'espère aussi.

(17:25) Franck : Oui je pense avoir changé en bien.

(17:30) L : Et t'as acquis des compétences ?

(17:35) Franck : Ouais. Ça m'a surtout appris à prendre du recul, sur les choses en général. Parce que justement on se retrouve dans des situations où, sans recul, mais t'es foutu. Surtout quand t'es face à des migrants, où ils t'expliquent leur parcours et toi t'es là « ah ouais... ». Tu galères à finir ton mois, t'en peux plus ça te stresse, tu dors pas, et eux ils te racontent qu'ils ont traversé le Sahara, ils montraient une vidéo où ils faisaient à manger, ils étaient une vingtaine sur le sable, ils avaient fait du feu avec une grosse casserole, leur cuillère c'était une pelle, ils touillaient avec une pelle. Et toi t'es là « ah ouais ok d'accord ». Ça te remet à ta place assez vite, ça te force à l'humilité on va dire.

(18:32) L : J'imagine. Et c'était quoi tes perspectives pour le retour ? Tu étais confiant ou tu avais un peu peur du retour ?

(18:43) Franck : J'avais un peu peur du retour en France, je savais pas forcément ce que j'allais faire. C'est surtout ça. Et tu vis des trucs à l'étranger et après tu retournes dans ton petit quotidien, c'est moins marrant tout de suite.

(19:02) L : T'avais envie de rester engagé du coup, de continuer dans ce domaine-là ?

(19:08) Franck : Ouais ouais. De toute façon là je pars là-dessus sur le long terme. En gros là mon but, justement avec mes colocs d'Italie, on aimerait monter notre propre asso dans quelques années et on a un milliard d'idées. Après je sais pas si ça va se faire ou pas, j'espère. Mais du coup, là on se donne quelques années pour faire n'importe quoi tant qu'on est jeunes, parce que quand on aura l'asso on sera partie pour cinq, dix ans sans pouvoir bouger. Donc là on part sur quelques années de n'importe quoi et après on commence les choses sérieuses.

(19:44) L : Et tu vas aux JA aux Etats-Unis ?

(19:54) Franck : Oui ! Et c'est bénévole. Quand je dis aux gens « ouais je vais faire du bénévolat aux EU », ils me font « ouais tu te fous de ma gueule tu vas en vacances ! ». Ils comprennent pas forcément, eux il s'attendent à ce que je travaille chez Mcdo et à ce que je gagne un SMIC mais bon... On a pas tous les mêmes ambitions.

(20:11) L : Tu cherches du taf à côté quand même ?

(20:17) Franck : Ouais, des jobs alimentaires, mais je veux pas en faire un plan de carrière quoi.

(20:25) L : Et qu'est-ce que tu penses de la situation en France, surtout de ce qui est diffusé dans les médias, par rapport à ce que t'as vécu là-bas ?

(20:39) Franck : La situation des migrants tu veux dire ?

(20:41) L : Ouais.

(20:47) Franck : Bah ça se voit que les médias n'ont aucune idée de quoi ils parlent, ils sont juste en train de défendre leur petit point de vue et ça se voit qu'ils sortent pas trop de chez eux quoi. On a pas trop l'impression qu'ils parlent d'êtres humains quand ils en parlent. Pour eux c'est juste des... je sais pas. J'écoute pas trop les médias parce que ça m'a vite dégouté donc je regarde pas trop la télé ni rien. J'essaye de me renseigner mais plus sur les médias indépendants et pas les grosses chaînes, mais je vois à peu près ce qu'ils disent. C'est chiant parce qu'après les gens se mettent à penser ça aussi, c'est ça le plus chiant en vrai. C'est que je suis obligé d'argumenter tout le temps avec les gens de ma famille, les gens que je rencontre, quand ils parlent des migrants. Je suis obligé de leur expliquer... mais bon après faut faire de la géopolitique, ça déborde assez vite... Enfin bref.

(21:43) L : Ouais il y a un vrai décalage entre ce qu'il se passe en vrai et ce qu'on nous montre à la télé ?

(21:48) Franck : Ouais ça n'a rien à voir. En même temps la télé c'est du spectacle, les gens devraient le savoir, ça représente pas la réalité.

(22:02) L : Ils montrent surtout les côtés négatifs, pour faire le spectacle, les audiences.

(22:07) Franck : Ouais et après ils ont une politique anonyme... et puis après ils ont vu que le Front national il passe au second tour, du coup forcément ça donne envie de gratter un peu des voix pour les prochaines élections et ce genre de trucs. De toute façon c'est malsain ce qu'il se passe par rapport à ça, c'est ultra malsain. Mais bon après il y a d'autres personnes qui font des trucs de leur côté, pas forcément médiatisé mais qui font peut-être avancer les choses sur le long terme on va dire. C'est pour ça que je veux monter une asso aussi, pour m'occuper de jeunes dans un quartier, pour avoir un peu d'espoir pour l'avenir.

(22:50) L : C'est ton projet du coup, d'aider les jeunes dans les quartiers ? En France du coup ?

(23:00) Franck : Ouais comme je fais ça avec mes potes d'Italie dont la moitié est en Belgique et l'autre en France, on fera là où ce sera plus facile pour nous, là où on aura des subventions, où on nous laissera faire ce qu'on veut en fait. On s'adaptera, pour l'instant on a pas d'idée concrète, on sait juste à peu près ce qu'on veut faire, mais pas où et ce genre de trucs. Mais bon c'est dans quelques années donc on est encore larges.

(23:31) L : ça marche. Bah j'espère que tu le diras à l'ADICE quand t'auras créé une asso, ce que tu deviens quoi.

(23:39) Franck : Bah ouais de toute façon si on créé une asso comme ça, on fera sûrement des trucs européens, si ça existe encore parce que c'est Erasmus+ qui va

changer, l'année prochaine non ? Ou dans trois ans, je sais plus, ils vont changer le truc donc il faudra voir ce qui existe à ce moment-là. On s'adaptera.

(24:09) L : Qu'est-ce que ça t'a apporté toi d'être en contact avec des personnes en situation d'exclusion, comme les migrants ?

(24:21) Franck : Qu'est-ce que moi ça m'a apporté ?

(24:30) L : Ouais. Tu m'as parlé d'humilité.

(24:36) Franck : Bah ouais forcément parce qu'ils ont vécu des trucs vraiment ultra durs et qui n'ont rien à voir avec mon passé à moi. Et j'avais tendance à me plaindre, mais c'est vrai que eux leur vie ça n'a rien à voir. Ils ont vu leur frère mourir à côté d'eux dans le Sahara, ils ont vu leur pote se noyer dans la mer Méditerranée, ils se sont fait enfermés dans des prisons en Lybie ou ils se sont fait torturés pendant des mois. Du coup forcément ça te calme. Quand t'entends ça, tu vois les mecs ils continuent à rigoler, ils partagent leur mafé avec toi, ils claquent des barres. Donc ouais c'est ça que ça m'a appris je dirais, l'humilité. ça m'a donné encore plus envie de changer les choses. Mais aussi la prise de recul, parce que justement après quand tu vis des trucs tu fais « ouais c'est bon, c'est nul ce que je suis en train de vivre mais il y a pire ». Je suis encore en vie, j'ai à manger, j'ai un toit. Bon je suis peut-être à découvert de quelques euros, mais ça passe !

(26:00) L : Ok. Et du coup dernière question, est-ce que tu recommandes le volontariat à l'étranger et pourquoi ?

(26:08) Franck : Oui bien sûr je le recommande parce qu'une fois que tu pars à l'étranger, rien que le fait d'y vivre pendant un moment, dans une autre culture, là où tu connais personne, ça va casser un petit peu ta zone de confort et tu te retrouves seul face à toi-même et c'est le moment où tu apprends le plus sur toi-même et tu peux le plus travailler sur toi-même. Donc personnellement c'est ultra intéressant. Je pense que durant les fois où j'ai vécu en Roumanie et en Italie, le travail que j'ai fait sur moi-même, si j'avais dû le faire en restant en France, en restant à la fac ça m'aurait pris des années. Je sais même pas si j'en serais arrivé là, dans ma vie personnelle. Donc ouais c'est ultra intéressant, faire du volontariat, tu donnes ton temps aux autres, et ça t'apprend des choses aussi sur le monde, sur la vie en général. C'est une grande expérience. Après il y a des moments difficiles mais c'est là aussi où tu apprends le plus je pense. Si tout était facile, ça servirait à rien je pense. Donc ouais, franchement je le conseille.

(27:33) L : Ok. Bah merci beaucoup.

Annexe 3 : Transcription entretien Jade

Cette transcription faite le mercredi 1^{er} août 2018 est le résultat d'un entretien semi-directif mené par appel téléphonique avec Jade le mercredi 18 juillet 2018. L indique mes prises de parole.

(00:00-00:43) rappel de la situation de Jade et de ses objectifs au moment de partir

(00:45) L : Comment as-tu entendu parler du projet ACT et pourquoi t'as voulu partir sur ce projet ?

(00:58) Jade : J'ai entendu parler d'ACT sur le Facebook de l'ADICE comme quoi ils cherchaient une personne, et que les personnes qui avaient déjà fait un SVE pouvaient postuler. Du coup c'est un peu pour ça que j'ai choisi ce projet. Aussi parce que la cause des réfugiés c'est quelque chose qui m'intéressait. Déjà en France je donnai des cours de français à un réfugié afghan et j'avais envie de repartir. Quand je suis partie en SVE il y a quelques années j'avais pas le même âge, j'avais pas la même vision du truc et je voulais voir comment fonctionnaient d'autres structures.

(02:11) L : Ok. Et est-ce que t'avais des préjugés ou des craintes avant de partir ?

(02:18) Jade : Non, pas du tout. Vu que j'étais déjà partie, j'avais pas trop de craintes.

(03:00) L : Ok. Et est-ce que toi tu te considérais en situation d'exclusion avant de partir ?

(03:11) Jade : Non. Moi ?

(03:14) L : Oui.

(03:15) Jade : Non.

(03:20) L : Et comment s'est déroulé ton expérience est-ce que t'es satisfaite ou plutôt déçue ?

(03:26) Jade : C'est mitigé, l'expérience personnelle etc. je suis satisfaite mais au niveau de la structure dans laquelle on travaille un peu mitigé parce qu'il y a plein de choses qui sont trop longues à se mettre en place, j'aime pas leur manière de travailler, la façon dont les coordinateurs gèrent le projet ACT.

(04:33) L : Et toi t'es devenue la coordinatrice des volontaires non ?

(04:36) Jade : C'est ça ! Mais j'ai pas le salaire qui va avec. Il y a pas de soucis, j'aime bien gérer un groupe, etc. mais c'est pas ce qui était prévu à la base quoi. Il y a des problèmes organisationnels par rapport à la structure parce qu'il y a plusieurs projets, et il y a des gens qui ont un bureau et nous on en a pas par exemple. Forcément on peut pas avoir de coordinateur tous les jours puisqu'il n'y a pas de bureau. Enfin il y en a un qu'on peut voir mais il s'occupe pas du projet en lui-même donc c'est pas normal.

[...]

(05:35) L : Quelles sont tes relations avec la communauté locale ? Tu te sens intégrée ?

(05:45) Jade : Ouais ça va j'ai des potes.

(05:50) L : Avec les autres volontaires comment ça se passe ?

(05:55) Jade : Oh très bien, pas de soucis.

(05:57) L : Et avec les migrants ?

(06:00) Jade : Avec les migrants ce qui est drôle, on habite dans le quartier le plus pourri de Thessalonique et du coup tous les migrants ils habitent là aussi. Enfin ils sont dans la rue mais ils sont tout le temps autour de chez nous en fait. Donc souvent dès qu'on sort on les croise et on se parle. Du coup on les voit souvent, dans la rue, dans les structures, un peu partout. Je donne aussi des cours de français à des ados et ça se passe très bien. Après il y a un endroit où j'allais, un centre évangélique où on donnait des vêtements parfois, et c'est un peu compliqué, il y a des mecs qui veulent des trucs qu'on a pas, ils croient qu'on leur ment, donc c'était un peu tendu parfois. Mais en règle général ça va.

(07:00) L : Mais toi t'arrivais à gérer ça ?

(07:04) Jade : Ouais ouais bah des fois faut les envoyer chier, c'est tout quoi. De toute façon c'est comme partout, c'est pas parce que c'est des migrants qu'ils sont tout beaux tout gentils. Il y en a qui n'en ont rien à foutre des autres, qui prennent plus que les autres, qui essaient de gruger et des trucs dans le genre quoi. Donc faut les dégager.

(07:30) L : Et tu parles en quelle langue avec eux ?

(07:31) Jade : En anglais. Des fois français, il y a beaucoup d'Algériens ici.

(07:53) L : Ok. Et qu'est-ce qui a été le plus difficile pour toi au niveau de ton adaptation ?

(08:01) Jade : Le plus difficile, deux choses, la première c'est le fait de vivre avec trente personnes. C'est un peu fatigant, au niveau sonore, affinités et tout. La deuxième chose c'est que dans la structure évangélique où j'allais, je les trouvais pas du tout juste, c'est-à-dire qu'il y en a qui arrivent à sympathiser avec les bénévoles, comme ils vont à leur église, ils ont un peu des passe-droits et on leur donne des trucs un peu sous le coude quoi. Et je trouve pas ça normal, c'est chacun le même traitement et point.

(08:55) L : Ok. Et sinon au niveau de ton adaptation à la vie locale, le quotidien ?

(09:02) Jade : La culture grecque est différente de la nôtre forcément mais elle est pas si formelle non plus donc... Après il y a des trucs un peu bizarre ouais, comme les feux de circulation, quand t'as deux passages piétons d'affilée les bonhommes ne sont pas allumés de la même couleur et du coup c'est un peu dangereux surtout qu'ils roulent comme des fous. Quand on joue à un jeu aussi avec des Grecs, ils s'énervent très facilement.

(10:14) L : Et qu'est-ce que tu penses de l'accompagnement de l'ADICE ?

(10:19) Jade : Bah ça va. En même temps je demande pas grand-chose. Par contre le mail de suivi c'est tout le temps la même chose et je pense qu'à partir du troisième mois faudrait que les questions changent un peu.

(10:50) L : C'est vrai, on a plusieurs remarques là-dessus. Et sinon les fiches à remplir avant le départ, les formations ?

(11:12) Jade : Bah les fiches à remplir ça m'a un peu saoulée. Mais pour des gens qui sont jamais partis, oui c'est utile. La formation est bien, elle s'est améliorée par rapport à il y a quatre ans.

(13:02) L : Et est-ce que tu penses que tu aurais vécu la même expérience si t'y étais allé en tant que touriste ?

(13:08) Jade : Non pas du tout. En tant que touriste, on reste beaucoup moins longtemps, on fait pas six mois de tourisme. C'est pas pareil, déjà j'aurais pas vécu avec autant de personnes, de plein de pays différents. J'aurais rien appris sur la crise des réfugiés je pense. Quand on est touriste on s'intègre pas à la vie locale quoi.

(13:50) L : Ok. Et est-ce que tu trouves que tu as changé personnellement et appris sur toi-même?

(14:01) Jade : Oui, je pense. Bon après j'ai pas 20 ans, je pense pas avoir si changé que ça mais on apprend toujours sur soi-même en étant au contact avec autant de personnes. Je pense m'être encore plus affirmé qu'avant, parce que j'ai pris une position assez... que ce soit coordonner le groupe de volontaires mais je coordonne l'intégralité de la maison aussi en fait. Du coup, j'étais déjà quelqu'un d'affirmé mais c'est de pire en pire.

(14:51) L : D'accord. Et t'as acquis des compétences ?

(14:55) Jade : Oui forcément. Quand on gère un meeting de la maison où il y a trente personnes qui veulent prendre la parole et se plaindre, pour pas que ça parte en engueulade comme au début, ça amène des compétences au final, qu'on peut proposer dans le milieu professionnel. C'est moi qui organise les meetings de la maison tous les mois et c'est moi qui gère l'argent des courses, des trucs comme ça. C'est moi qui les briefe. A chaque fois on répète la même chose aux meetings mais les deux premiers meetings quand j'étais arrivée les gens s'engueulaient, ils pétaient les plombs et c'est pas productif du tout. Et maintenant c'est un peu plus productif. Les gens s'expriment par exemple sur le bruit à partir d'une certaine heure et il faut bien que des personnes soient les médiateurs, sinon ça peut mal se passer. Et puis on achète des choses en commun pour la maison donc il faut que quelqu'un récolte les sous, aille faire les courses. Quand les nouveaux arrivent c'est pareil il faut bien qu'il y ait quelqu'un qui leur explique comment ça fonctionne.

(16:24) L : Comment ils vont faire quand tu vas partir ?

(16:26) Jade : Bah ils sont en panique là. Ils sont tous en train de me dire mais comment on va survivre sans toi.

(11:36) L : Tu m'étonnes. Et il y a combien de nationalités dans la maison ?

(11:40) Jade : Il doit y en avoir une grosse dizaine. On est 26 en ce moment. Peut-être une quinzaine voire plus. Alors attends, Français, Italien, Belge, Lithuanien, Slovaque, Géorgien, Suédois, Russe, Ukrainien, Turc, Bulgare, Roumain... Ouais une bonne dizaine.

(18:21) L : Ah ouais. Et il y en a avec qui ça se passe mieux que d'autres ?

(18:22) Jade : Non. C'est pas une question de nationalité c'est une question de personnes après. Après quand il y a beaucoup de monde il y a forcément des gens avec qui on s'entend moins bien.

(18:42) L : Ouais c'est sûr. Et c'est quoi tes perspectives pour le retour ?

(18:44) Jade : Et ben bonne question. C'est ce que j'étais en train de faire avant que t'appelles. Je sais pas trop je suis un peu perdue. Soit je trouve du boulot, sachant que je voudrais être chargée de projet dans l'associatif, j'avais postulé d'ailleurs au poste à l'ADICE. Soit ça, soit j'ai été acceptée en master, en master « Action publique, Institutions et économie sociale et solidaire », donc je reprendrais peut-être mes études mais financièrement je vois pas comment je pourrais. Sinon je pensais aussi peut-être à repartir. Je sais qu'il y a le projet Jeunes Entrepreneurs, je sais pas si tu sais comment ça marche d'ailleurs ?

(19:22) L : Oui je pensais à ça comme tu disais que tu voulais créer ta propre asso, ça peut être une bonne idée. En fait Jeunes Entrepreneurs il faut déjà avoir un business plan, ou avoir une petite entreprise depuis moins de trois ans, ensuite tu vas dans une petite ou moyenne entreprise en Europe dans le domaine que tu souhaites pour voir comment ça marche.

(19:55) Jade : c'est combien de temps ?

(19:58) L : ça peut être un mois, jusqu'à six mois.

(20:05) Jade : Ok. Et financièrement comment ça marche ?

(20:10) L : C'est une bourse comme les stages, en fonction des coûts de la vie du pays où tu vas, et c'est à toi de gérer. On pourra en parler au bilan pas de soucis. [...]

(22:15) Jade : Ok. T'as d'autres questions ?

(22:16) L : Oui j'en ai trois autres.

(22:18) Jade : Ok pas de soucis.

(22:19) L : Qu'est-ce que tu penses de la situation en France et du point de vue des médias par rapport à ton ressenti sur place sur la crise migratoire ?

(22:35) Jade : Je trouve que c'est abusé en France parce qu'on les accueille super mal. Quand tu vois à Paris, la jungle de Calais, ce que c'était, à Lille aussi il y a des mineurs dans un parc à Moulins alors qu'ils sont censés avoir un toit. Je trouve qu'on les accueille comme de la merde. On dit qu'on est le pays des droits de l'homme, machin, et en fait on les accueille même pas. On accueille quasiment personne par rapport à d'autres pays. Je sais pas trop si ça existe les *care centers* comme ici mais j'ai pas l'impression. J'en ai jamais entendu parlé à Lille de grosses structures comme celles où je suis allée. Après en Grèce c'est pas rose non plus ils ont galéré pendant un long moment, là ça va un peu mieux. Et en France on les aide pas spécialement à s'intégrer. J'avais donné des cours de français à un Afghan, et ça faisait hyper longtemps qu'il attendait d'avoir des cours, et une fois qu'il a eu des cours par l'OFPPRA, il me disait qu'ils lui parlaient qu'en arabe là-bas, donc ça servait à rien. J'ai pas l'impression qu'on les accueille super bien, après je pense que c'est la même galère partout. En Grèce c'est pareil ils galèrent aussi.

(24:54) L : Et par rapport aux médias ?

(24:55) Jade : Qu'est-ce qu'on voit dans les médias ? On voit pas grand-chose. On en parle pas tant que ça. Ce qui est abusé c'est quand on voit que tout le monde se plaint et dit « on peut pas accueillir toute la misère du monde » mais quand on voit ce que nous on accueille par rapport à d'autres pays, on accueille personne en vrai. Alors qu'on est un des pays les plus riches au monde. Faut arrêter de tout le temps nous ressasser qu'on peut pas les accueillir, c'est pas vrai. Il faudrait accueillir plus et avoir une meilleure politique d'insertion et d'aide. A chaque fois j'y pense quand je parle à des réfugiés qui disent qu'ils ont marché pendant je sais pas combien de temps, qu'ils ont fait de la taule, qu'ils ont tout laissé, qu'ils avaient une vie bien là-bas... J'ai un pote syrien ici, il fait son doctorat en Grèce, lui il a de la chance parce qu'il est éduqué, il a une bourse pour faire Erasmus, il a de la chance par rapport aux autres. Mais après il veut rentrer chez lui, il est persuadé que la guerre va s'arrêter bientôt là.

(26:29) L : Qu'est-ce que ça t'a apporté de travailler avec des personnes en situation d'exclusion ?

(26:35) Jade : Bah ça te rappelle combien t'as de la chance. Ça te montre qu'il y a des gens qui sont super courageux et qu'on devrait chérir juste le fait d'avoir un toit sur notre tête et de la bouffe et d'avoir jamais connu la faim et de pas avoir tout perdu. Et ça nous rappelle qu'on peut tout perdre du jour au lendemain. C'est super enrichissant. Après tu peux te sentir mal aussi, on fait que des petits trucs pour eux, on fait pas des exploits.

(27:25) L : Vous faites ce que vous pouvez à votre échelle.

(27:30) Jade : Ouais. Bah si tout le monde le faisait...

(27:32) L : C'est sûr. Dernière question, est-ce que tu recommanderais le volontariat à l'étranger et pourquoi ?

(27:40) Jade : Je suis la promotion vivante du volontariat depuis des années... Pour moi partir à l'étranger, tous les jeunes devraient le faire. ça ouvre l'esprit, ça permet de rencontrer des gens, de voir qu'il y a différentes cultures, différentes manières de penser, différentes manières de faire des blagues... ça permet de devoir s'adapter, de développer de nouvelles compétences, des compétences linguistiques notamment, c'est super important de pouvoir parler anglais maintenant. Et le volontariat je trouve que c'est pas mal comme concept, on fait pas que venir à l'étranger, on fait quelque chose de productif. Et aider les autres c'est toujours bien.

(28:50) L : D'accord. Merci beaucoup.

Annexe 4 : Transcription entretien Goran

Cette transcription faite le samedi 28 juillet 2018 est le résultat d'un entretien semi-directif mené par Skype avec Goran le mardi 24 juillet 2018. L indique mes prises de parole.

(00:00-01:00) rappel de la situation de Goran et de ses objectifs au moment de partir.

(01:00) L : Tu avais entendu parler d'ACT pendant l'événement du 21 mars c'est ça ?

(01:05) Goran : Oui pendant la conférence, à la base j'étais venu chercher un financement pour un service civique au Bénin dans la permaculture. Et le témoignage de Ioan m'a fait changer d'avis et m'a donné envie de partir sur le projet ACT.

(02:00) L : Et est-ce que t'avais des préjugés ou des craintes avant de partir sur comment allait se passer ton expérience, sur les migrants en général ?

(02:14) Goran : Pas tellement sur les aspects de ma mission par contre c'est vrai que je pense un peu comme tous les FR qui ont grandi dans ma génération dont les parents ont grandi avec « Le Parrain », on a une image de la Sicile comme un pays vachement conservateur, vachement gangréné par la criminalité à 200% et vachement raciste. Et c'est vrai que quand on arrive ici on travaille avec des Italiens qui viennent d'ailleurs, tous vous disent qu'en Sicile c'est une bien meilleure situation pour les migrants, dans ce qui est de la relation avec les locaux. Je travaille avec des Florentins, des Milanais, des Turinois, et ils me disent tous qu'à Turin, Milan et Florence dans la rue les gens ne les regardent pas avec respect, ne les traitent pas avec respect, ne leur parlent pas avec respect et que en Sicile c'est beaucoup plus le cas. Et pour en avoir parlé aussi avec mes amis Africains, parce qu'ici j'ai pas d'amis Occidentaux clairement, je ne vis pas à Palerme en Sicile je vis à Palerme en Afrique, donc pour en avoir parlé aussi avec eux, ils ont le même sentiment. Pour ceux qui ont eu la chance de partir à Florence, à Turin, à Milan ou ailleurs en Italie, ils ont le même ressenti d'être plus accepté, plus intégré à la communauté ici en Sicile, qu'ailleurs en Italie. Et moi je pensais que c'était pire à ce niveau-là que sur le continent.

(04:05) L : D'accord, et des craintes sinon par rapport à ton expérience?

(04:09) Goran : Ah non j'en avais pas tellement des craintes.

(04:12) L : Et est-ce que tu te considérais toi en situation d'exclusion ? ça peut être par exemple si tu vis dans un endroit isolé, que tu es en rupture par rapport aux études ou une formation.

(04:27) Goran : Dans un certain sens oui parce que le fait d'habiter à la campagne comme ça, ne serait-ce que quand j'ai commencé la fac, je devais faire une heure et demie de train tous les jours, changé une fois de train, attendre vingt minutes par moins quinze degrés à l'extérieur d'une gare sans abris, c'est pas les meilleures conditions pour étudier. J'arrivais à huit heures à la fac, clairement j'étais moins frais que mes camarades qui s'étaient levés un quart d'heure avant. Ça représente aussi un budget énorme, ce train, donc oui clairement j'étais désavantagé sur ce point par rapport à quelqu'un qui aurait habité Lille. Et puis je pense que si j'avais habité à Lille, à mon avis je serai parti beaucoup plus tôt, parce que j'aurais été beaucoup plus tôt en contact avec ces opportunités-là. Donc ouais, exclu peut-être pas...

(05:30) L : Défavorisé ?

(05:31) Goran : Oui défavorisé clairement, c'est factuel.

(05:36) L : Ok. Et jusqu'ici de ton expérience, t'es satisfait, déçu ? Quelles sont tes activités ?

(05:42) Goran : Alors je travaille dans trois associations différentes avec d'autres volontaires. Avec Astali on fait le petit-déjeuner, au jardin d'enfants on fait la garderie classique et je me suis impliqué dans un projet d'échanges de jeunes qui étaient venu d'Hongrie, de Slovénie et d'Espagne, ce qui était très intéressant. Et on travaille à Galliano qui est le centre d'accueil pour mineurs non accompagnés. Au niveau de ces activités-là j'ai aucun problème en particulier, je suis assez satisfait du contenu. Simplement, pour avoir été dans pas mal d'autres centres, Galliano est, selon moi, un très mauvais centre. Et c'est visible en fait, quand tu rentres là-bas, tout est cassé, les portes, les fenêtres, la peinture est défraîchie, et c'est déjà pas un espace qui est agréable. Donc quand on a voulu implanter nos projets, on a rencontré des difficultés pour intéresser les jeunes tout simplement parce qu'ils ont tellement de problèmes. A chaque fois que je vais là-bas j'entends une histoire sur les éducateurs qui volent de l'argent, que les jeunes n'ont pas reçu leur argent, etc. Et ça quand je vais dans d'autres centres je l'entends jamais, et il y a des couleurs partout, des tableaux aux murs, c'est agréable. C'est le jour et la nuit par rapport au centre où je travaille. Du coup c'est d'autant plus important de développer nos activités et essayer d'intégrer les jeunes.

(08:25) L : Donc tu t'ennuis pas. Franck disait qu'il était pas très satisfait des activités qu'on lui donnait.

(08:39) Goran : Bah c'est vrai que si on s'adapte pas et qu'on y met pas du sien, qu'on prend pas d'initiatives, qu'on va pas chercher les collaborateurs pour qu'ils s'intègrent à ce qu'on veut faire, c'est sûr qu'il se passera rien. Si on dit qu'on va jouer au basket-ball à 15h, à 14:30 il commence à pleuvoir, bon bah la session de basket-ball est annulée. On fait ça chez nous, bah on va jouer sous la pluie on est contents, en Sicile c'est fini.

(09:20) L : Ah ok... Et trois questions en une, comment se passe ton intégration, avec la communauté locale, les autres volontaires et les migrants ?

(09:30) Goran : Alors déjà la communauté locale et les migrants je trouve que l'on devrait pas les séparer, parce qu'à Palerme comme je t'ai dit par rapport à d'autres villes en Italie, c'est la même chose. J'ai un magasin à côté de chez moi où je peux acheter de l'igname, qui est une espèce de pomme de terre africaine, et... j'aime beaucoup ça, et ça je peux en trouver à cinq ou six shops à dix minutes de chez moi. Et les gens qui tiennent ces magasins sont des gens qui sont arrivés il y a moins de dix ans en général, ou leur parents mais c'est une génération avant, et c'est pas seulement l'immigration à laquelle on pense en Italie, qui est une immigration visible, la première communauté ici c'est des Roumains, des Tunisiens, des Marocains, et une grande communauté d'Afrique de l'Ouest. Donc pour moi la communauté locale est totalement imbriquée dans la communauté migrante. Et je trouve que je me suis assez bien intégrée à la communauté locale, je suis très content des rencontres que j'ai fait ici, j'ai fait des rencontres absolument extraordinaires, par contre j'ai pas d'amis

Italiens ici, encore moins Siciliens. Les Siciliens se voient d'ailleurs comme une communauté beaucoup plus ouverte qu'en Europe du Nord, et c'est vrai que c'est beaucoup plus facile de commencer à parler avec un Sicilien mais par contre tu pourras pas aller dans des choses personnelles aussi rapidement que chez nous. Ici oui le Sicilien est accueillant et sympathique, mais il n'y a pas vraiment de volonté d'intégration de leur part envers les étrangers. Après je parle de la majorité des Siciliens, forcément comme dans toute communauté il y a des exceptions. Mais on sent que c'est un peuple insulaire, qui en dehors de leur île n'ont pas l'expérience de l'altérité. Ils l'ont seulement avec les personnes qui viennent de l'extérieur et c'est un des trucs qui est surprenant. Et sinon oui au travail très bonne intégration, à Per Eempio je trouve que c'est une très bonne équipe, les gens des autres assos aussi, c'est assez avantageux d'ailleurs d'avoir plusieurs associations qui travaillent dans plusieurs domaines au même endroit parce que ça fait rencontrer des gens qui travaillent dans des secteurs différents et qui sont intéressés par des sujets assez larges. Il y a Poporosso qui est une association antifasciste et Libera qui lutte contre la mafia, et ces deux associations sont très importantes ici, plus que Per Eempio qui est une petite asso. Si je connaissais pas ces personnes j'aurais rencontré encore moins de Siciliens.

(13:45) L : Et avec les autres volontaires ?

(13:48) Goran : ça se passe très bien aussi, en plus je suis un peu le traducteur officiel de la maison parce qu'il y a deux Belges francophones avec moi, il y en a un qui parle italien parce qu'il est d'origine italienne, et l'autre pas du tout, et leur anglais est soit inexistant soit très limité, donc quand on doit communiquer avec nos camarades britanniques et une autre volontaire espagnole, je dois traduire. Du coup j'apprends très peu l'italien, enfin il s'améliore de jour en jour parce que déjà en arrivant je comprenais la majorité des choses, aujourd'hui à moins que ce soit des Siciliens très énervés qui parlent à 200 à l'heure, je peux quasiment comprendre toute une conversation. Après pour parler le problème c'est que j'ai pas le vocabulaire en tête donc je ne parle pas assez couramment. Donc je ne parle pas italien.

(15:12) L : Mais t'as pas des cours ?

(15:16) Goran : On a eu deux, trois sessions jusqu'à maintenant parce qu'à chaque fois il y a eu un imprévu. Et puis bon faire deux heures d'italien toutes les deux semaines, avec le Belge qui a déjà un niveau élevé par rapport aux Anglais pour qui c'est une langue d'Alien, c'est difficile à démarrer et comme on a que deux heures, une fois qu'on est dedans le cours est fini et là où ça deviendrait productif c'est la fin quoi. Et j'ai pas pris le temps de le faire en ligne, j'ai une application sur mon téléphone aussi mais ça me convient pas.

(16:50) L : Et où a été la rencontre interculturelle la plus forte ? Avec les volontaires, la communauté locale ?

(17:00) Goran : Avec la communauté locale, la plupart de mes amis ici viennent de Guinée, quelques-uns de Gambie et un de mes meilleurs amis vient du Ghana. Donc moi qui était déjà passionné par l'Afrique de l'Ouest en général, la musique malienne, les trois quarts de nos conversations sont à ce propos-là en fait, ou de la société européenne. Donc ouais c'est très intéressant parce que c'est une chose d'avoir des certitudes sur un pays, une culture, un contexte politique à 3 000 kilomètres de chez

soi, mais c'est une autre chose de se l'entendre dire que ce sont les faits, des gens qui ont subi les conséquences de ces faits. Et ça c'est certainement plus fort, c'est plus que des mots, c'est de la douleur, et ça c'est très puissant.

(18:15) L : Et vous parlez en quoi ensemble ?

(18:20) Goran : Ça dépend, avec mes amis Guinéens la plupart sont francophones donc en français, avec mon ami du Ghana en anglais, sinon j'apprends le fula. J'ai pas trop le temps en ce moment mais quand je rencontre mes amis qui sont fula je les salue en fula. [...]

(19:42) L : Ok ! Et qu'est-ce qui a été le plus difficile pour toi au niveau de l'adaptation ?

(19:56) Goran : Je sais pas trop parce que comme j'étais pas venu avec des attentes extrêmement précises, pour pas avoir justement cet espèce de temps d'adaptation... J'ai pas de soucis particulier en fait en Sicile, j'ai l'impression que j'ai le volontariat le plus facile de l'histoire parce que c'est vrai qu'il y a des tas de gens qui m'ont dit que j'allais perdre mes repères en venant ici, mais non ça a été.

(20:33) L : Bah tant mieux !

(20:35) Goran : Ouais j'ai eu aucun problème jusqu'à maintenant.

(20:37) L : C'est la première fois que tu pars seul à l'étranger sur une longue période ?

(20 :42) Goran : Sur une longue période oui c'est la première fois que je pars 6 mois seul. Le seul truc un peu difficile c'est de devoir dire au revoir aux gens qui repartent. Sinon au-delà de ça...

(21:01) L : C'est que ça se passe bien alors. Et sinon que penses-tu de l'accompagnement de l'ADICE, que ce soit les formations, les fiches à remplir avant le départ, le suivi ?

(21:28) Goran : Alors c'est une bonne idée, l'intention est très bonne. Mais il faudrait mettre à jour le questionnaire sur l'Europe, je vois le potentiel mais du coup ça manque son objectif pour moi. J'ai un problème avec les mails de suivi parce que pour moi les trois quarts des questions sont les mêmes et je sais pas quoi y répondre. Là je commence à m'installer dans une routine, les rencontres je les ai faites, je vais pas forcément chercher à rencontrer toute la Sicile, des amis j'en ai des vrais, et maintenant je cultive ces relations-là. [...]

(25:15) L : Oui je comprends, on préfère faire des Skype de toute manière c'est plus personnel.

(25:26) Goran : Oui je pense pas que les personnes un peu réservées vont se confier à travers ces questions par mail et un Skype ça paraît plus naturel. Sinon oui de remplir les fiches je trouve ça très bien. C'est quelque chose qui m'intéresse déjà de chercher des informations, mais oui s'intéresser à la situation du pays etc., j'aurais peut-être pas été aussi loin dans l'analyse des élections italiennes, que si j'avais pas eu à remplir de questionnaire. Je m'y serais intéressé de toute façon mais peut-être de manière plus superficielle. C'est vrai que là j'ai été tellement loin que je suis mieux informé que les Siciliens. La semaine dernière on a fait une réunion à Moltivolti et ce jour-là il y avait le secrétaire du parti démocrate qui est venu manger et visiter les locaux des

associations, avec caméras, gardes du corps etc. et Sara et Emma m'ont demandé qui était cette personne et je leur ai expliqué.

(28:30) L : Et est-ce que tu penses que t'aurais vécu la même expérience si t'y étais allé en tant que touriste ?

(28:40) Goran : Déjà je me considère jamais comme un touriste quand je vais quelque part. Mais, non clairement pas, j'aurais pas vécu la même expérience. Je pense pas que ce soit possible en tant que touriste ou dans mon cas voyageur, parce que les actions qu'on fait ici ce sont des petites actions qui individuellement ne changeront pas grand-chose mais la somme de toutes ces actions est extrêmement importante pour la communauté qui en profite. Parce que surtout en Sicile il y a un manque criant d'état et de services publics. Par exemple le jardin d'enfants où je travaille, s'il n'existait pas toutes les mamans et tous les papas qui laissent leurs enfants là et qui du fait peuvent travailler, ne pourraient plus travailler. Même en travaillant ils n'ont pas les moyens de s'offrir un jardin d'enfants comme ça. Donc si ça ferme, voilà c'est terminé pour eux, c'est exclusion sociale. Donc c'est pas possible d'avoir ce sentiment de valorisation sans participer à cette mission. Si j'étais venu ici pour l'architecture et le soleil, c'est impossible.

(30:41) L : Ok. Et est-ce que tu trouves que tu as changé personnellement, tu as appris sur toi-même ?

(30:50) Goran : Est-ce que j'ai changé... Appris des choses oui, j'ai appris plein de choses, après j'ai pas d'exemple concret. J'avais certaines certitudes, en essayant de pas les considérer comme telles parce que justement j'avais pas cette expérience de l'altérité, pouvoir juger de leur vérité ou pas, que maintenant je peux être sûr de certaines idées à 100%. Comme je te l'ai dit tout à l'heure, c'est une chose de penser avoir le regard juste sur une association, un pays, une culture, etc. et c'est une autre chose de se l'entendre dire par plusieurs personnes qui ont plusieurs passifs différents, qui sont venu ici pour des raisons différentes... J'étais déjà persuadé que le capitalisme était mauvais pour l'être humain, aujourd'hui j'ai pas eu besoin de venir en Sicile pour faire la relation entre les deux, mais voilà le capitalisme a rétabli l'esclavage en Libye, et c'est une chose de savoir qu'il y a de l'esclavage en Libye, de savoir qu'il y a des gens qui sont vendus et achetés tous les jours, et c'est autre chose d'avoir des amis et des proches qui ont été vendus et achetés, qui ont des scarifications parce qu'ils ont été torturés. C'est autre chose de ressentir la douleur dans sa chair la douleur de la chair de quelqu'un d'autre et juste de se l'imaginer en tant que concept. Donc ça ouais c'est très impactant.

(33:00) L : Donc ce qui a changé chez toi c'est cette prise de conscience ?

(33:06) Goran : C'est pas une prise de conscience, c'est une matérialisation d'une réalité que je connaissais mais en tant que théorie mais là c'est matériel quoi.

(33:25) L : T'estimes que t'as acquis des compétences sinon ?

(33:31) Goran : Oui j'ai fait plein de trucs que j'aurais jamais pensé faire avant. J'ai fait caméraman pour un événement, je sais même pas prendre de photos correctes normalement, mais là j'ai dû faire caméraman pour interviewer des journalistes. En plus en Sicile c'est pas genre « bon demain on fait ça comme événement, tu vas faire le caméraman », non. T'arrives à l'heure qu'on t'a dit, la personne qui t'a demandé de

venir arrive une demi-heure plus tard, te met une caméra dans les mains et te demande de prendre l'image et le son, et toi tu peux pas savoir si tu prends du son parce qu'il y a du bruit autour de toi, donc tu espères que tu prends du son... A la fin tu vois que t'as réussi à prendre du son et tu te dis bon, c'est cool. En fait j'ai été un bon caméraman, donc ça c'est chouette. Sinon c'est moi qui ai écrit les trois quarts des postes qu'on a fait sur les pages de Per Esemplio et de ACT et c'est pas quelque chose dont j'avais eu l'occasion de faire auparavant, donc c'est intéressant. Hier je me suis occupé d'un enfant autiste, et j'étais déjà pas extrêmement confiant de m'occuper d'enfants en général mais je m'attendais certainement pas à m'occuper d'un enfant autiste. Surtout que moi je suis arrivé à 14h, tous les enfants faisaient la sieste, lui il venait de se réveiller et il commençait à s'énerver. J'ai essayé de le calmer mais on a mis une demi-heure à me dire qu'il avait de l'autisme. C'est un truc qui m'a vachement énervé sur le moment parce que je suis pas totalement ignorant sur l'autisme donc j'aurais adapté mon comportement. Donc c'est un manque de professionnalisme de la part des gens qui me l'ont pas signalé, mais du coup c'est une expérience totalement inattendue et très enrichissante parce que... je l'ai fait. Travailler dans ce genre de conditions avec ce public c'est difficile mais c'est vachement formateur. C'est très très formateur. Parce que j'aurai pu travailler trois ans dans un jardin d'enfants en France, sans avoir eu l'expérience que j'ai eu maintenant en trois mois. C'est intensif.

(38:39) L : Ok. Et est-ce que t'as déjà pensé au retour, est-ce que ça a changé tes perspectives ou t'y as pas trop pensé encore ?

(38:50) Goran : Si, j'y pense assez régulièrement et j'aimerais bien aller à Athènes après si je peux, si j'ai l'opportunité pour faire le même genre de missions sur les questions migratoires, pour comparer les situations. Pour pouvoir critiquer ce problème global à une échelle plus européenne. J'aimerais bien aller en Tunisie aussi. Là je me suis procuré la liste des associations humanitaires en Grèce, je vais jeter un œil à ça, je devrais faire la même chose pour la Tunisie bientôt, faut que j'aie fumer le narguilé avec une amie tunisienne que j'ai rencontré il y a pas longtemps. Sinon j'ai prévu de postuler pour un job au Portugal, je vais bombarder de CV aussi la région lilloise et à côté de ma campagne dans le Nord, sans être regardant sur l'activité, c'est pour me faire des sous. Au Portugal c'est une centrale téléphonique, c'est une boîte qui accompagne bien ses salariés, qui trouve un logement en centre-ville, payé par la boîte, dont le salaire est 30% supérieur au smic du pays, donc ça a des avantages assez intéressants. Donc si je peux aller faire de l'argent à Lisbonne et profiter de cette ville pendant une petite année pour pouvoir repartir après sur d'autres projets je vais faire ça, sinon je vais faire d'autres projets et puis pour la suite j'avais plus ou moins déjà des certitudes dans la vie. Depuis que je suis ici je ne fais que les confirmer. Le reste du plan n'a pas changé, c'est réunir un capital, acheter de la terre, pour cultiver et produire du sens quoi.

(41:43) L : Ok ! Avant dernière question, qu'est-ce que tu penses de la situation en France, notamment ce qu'on voit dans les médias, par rapport à ce que toi tu vis sur place ?

(41:59) Goran : Hm. La situation en France. Comment dire... J'ai honte en fait. J'ai totalement honte. Parce qu'on est encore pour pas mal de gens un pays avec une assez bonne image même si elle s'est constamment dégradée depuis dix ans partout, en Afrique en tout cas. Quand il y a des gens qui me disent moi je veux aller en France

etc., je leur réponds ok moi je serai content si tu viens en France, tu vois, je serai heureux pour toi, je serai heureux pour nous parce que je sais ce que tu vas apporter à la communauté. Mais le problème c'est que la case politique de mon pays ne t'acceptera pas, parce qu'on vit dans un pays où la démocratie n'est plus qu'une façade, où les tribunaux ordonnent la régularisation de personnes qui sont expulsées deux jours plus tard, où on renvoie des bébés de trois mois en Afghanistan. Donc, on traite Salvini de fasciste alors qu'il applique exactement la même politique sur la question migratoire. Ça c'est difficile de rester juste, et de garder un esprit critique sans être partisan, mais au bout d'un moment, comment dire. Disons que ce qu'il se passe en ce moment en France pour moi actuellement est tellement au-delà de la raison que je sais pas trop quoi en penser. Ça nous dépasse maintenant. On est arrivé à un niveau de déni de la raison, tout simplement, par opportunisme politique qui est écoeurant tout simplement.

(44:28) L : Et par rapport aux médias et ce qu'on nous montre ? La façon dont ils traitent la crise migratoire.

[...]

(46:06) Goran : Le traitement de cette question est une vaste blague. On nous présente ça comme une urgence, c'est pas une urgence, c'est une catastrophe humanitaire certes mais ça n'a rien d'urgent. Le phénomène ne fait que commencer, aujourd'hui ce sont des gens qui viennent en Europe parce qu'ils sont discriminés à cause de leur sexe, leur religion, leur appartenance politique, familial, ou quoi que ce soit. Les Européens sont pris de panique parce qu'ils doivent accueillir trois millions et demi de personnes sur quelques années. Si on prend rien que les réfugiés climatiques, dans dix ans on va avoir des dizaines de millions de personnes qui vont arriver en Europe et les gens sont pas prêts à ça, ils l'acceptent pas, et ils sont pas conscients que c'est dans leur propre intérêt. Si on accueille pas de migration, le taux de natalité va chuter, notre système de retraite, notre système social en général sera totalement caduque parce que simplement notre population pourra pas le supporter en termes de nombre. Enfin, ce déni de la raison est pour moi quelque chose qui est totalement hallucinant. Je comprends pas comment on peut se voir comme une société développée, intelligente et intelligible, et penser comme ça. Et au niveau médiatique, ce sont ces marchands politiques qui conditionnent le traitement qu'on en fait. Tout ce qu'on a pu dire en France pendant la campagne avant et après sur les « hot spots », etc. Les « hot spots » résoudre jamais aucun problème, construire des murs au Niger résoudre jamais aucun problème, construire soi-disant des centres d'accueil au Tchad qui sont en fait des prisons à ciel ouvert, où les gens sont autant esclaves, certes que des fonds européens payés avec mes impôts, ma TVA, et pour payer des milices armées qui torturent des gens dans le Sahel, non pour moi c'est pas la bonne solution. Et qu'on le présente comme un geste d'humanité, alors ça c'est le plus écoeurant de toute l'histoire. Et ça comme je t'ai dit c'était des choses dont j'étais à peu près sûr, et aujourd'hui je sais que ce sont les faits. Parce qu'il n'y a pas autant de personnes qui peuvent prétendre que c'est vrai alors que ça ne l'est pas, alors qu'ils n'ont absolument aucun intérêt à me raconter à moi une histoire qui serait fautive. Au contraire, ces gens-là par pudeur ne me racontent pas tout et les silences sont bien plus importants que les mots, ces silences sont éloquentes et voilà le traitement médiatique global de la question est juste terrible. C'est terrible.

(49:05) Léa : Ok. Dernière question est-ce que tu recommandes le volontariat à l'étranger et si oui pourquoi ?

(49:12) Goran : Ah complètement. Pour moi ça devrait être obligatoire, en fait. L'idée des sociétés conservatrices du siècle dernier où t'avais le service militaire pour soi-disant fédérer la jeunesse, bonne intention, bonne idée de départ, mais dans les faits ça s'est pas bien passé. Par contre oui je pense que si à la sortie de leurs études, comme ce qui est la donne en Allemagne, les jeunes auraient un an pour voyager, rencontrer d'autres cultures, etc. ne serait-ce qu'en Europe, c'est le seul moyen de renforcer le sentiment d'appartenance à une citoyenneté européenne globale. Je veux dire, on est 600 millions, même à 600 millions on pèsera pas grand-chose face à 1 milliard 300 millions de Chinois, face à 1 milliard 400 millions d'Indiens, on peut pas parler d'égal à égal ne serait-ce qu'en terme économique... C'est juste la logique du monde dans la direction dans laquelle on devrait avancer, ça pour moi le volontariat est l'instrument presque parfait pour aller dans ce sens-là. C'est pour ça que pour moi ça devrait être obligatoire, ça devrait être élargi, ça devrait être plus disponible et au choix des gens, il y a des gens qui devraient partir peut-être même deux ans, sur des projets plus personnels, ça devrait être possible et ils devraient avoir un choix de domaine, d'impact bien plus large. Moi je suis totalement positif par rapport à ça.

(51:01) Léa : Super, merci.

Annexe 5 : Témoignage écrit de Ioan.

Source : ADICE.

Je m'appelle Ioan, j'ai 25 ans, et je suis en Service Volontaire Européen en Grèce, à Athènes, pour 6 mois. J'ai un master en philosophie et une expérience en association du fait d'un service civique effectué à Lille avec l'AFEV et d'un investissement auprès des mineurs non accompagnés venus d'Afrique sub-saharienne avec le Collectif des Olieux. J'ai notamment donné des cours de français « particuliers » à ces jeunes migrants, souvent à cinq en même temps, et j'ai souvent dû m'adapter à des niveaux et des difficultés très différents. J'ai dû faire preuve d'imagination dans les exercices que je leur donnais et comprendre quelles difficultés spécifiques ils affrontaient. J'ai toujours eu un côté pédagogue que je n'ai malheureusement pas eu l'occasion d'exploiter pendant mes études car elles étaient trop abstraites. C'est donc fort de cette expérience enrichissante que j'ai demandé à travailler pendant ma mission en Service Volontaire Européen auprès des réfugiés, souhaitant me rendre utile là où il y en avait le plus besoin.

Je travaille donc actuellement avec l'association SCI Hellas, et ma mission principale consiste à organiser des événements qui visent à sensibiliser la population grecque au problème et à la culture des réfugiés, ce qui peut consister par exemple en une exposition photo de camps de réfugiés avec des salades à vendre préparées par des réfugiés venus de cultures différentes. J'étais heureux à l'idée d'améliorer mes compétences en organisation d'événements, même si cela m'éloignait de ma vocation pédagogique, mais après exactement deux mois et demi que je suis en Grèce nous n'avons organisé que peu d'événements de ce genre. J'ai très vite compris arrivé sur place que j'aurai à me frayer mon propre chemin sans attendre de directives venues « d'en haut ». Je conçois le SVE plus comme un ensemble d'outils mis à la disposition de notre liberté, de notre esprit d'initiative ainsi que de notre soif de découvertes. Je me suis ainsi dès le deuxième jour de mon arrivée à Athènes investi auprès d'un « squat » pour réfugiés, « City Plaza », un ancien hôtel occupé par une structure politisée afin d'héberger des réfugiés. Ce sont aujourd'hui, après un an et demi d'existence, jusqu'à 400 personnes, hommes, femmes et enfants venus de pays et cultures différents, qui cohabitent pacifiquement dans cet univers fascinant et unique. J'ai pu m'adonner à des tâches aussi diverses que de tenir le bar de « City Plaza » en servant des frappés ou des thés, aider à la cuisine où les chefs cuistots, essentiellement des réfugiés, donner les consignes pour couper ou servir la nourriture pour des centaines de personnes, ou encore rester pendant six heures d'affilée au « security shift », de jour ou de nuit, afin de veiller à ce que tout se passe bien et que toutes les personnes qui rentrent sont soit des volontaires soit des habitants. Mais ma principale activité a été d'enseigner l'anglais aux enfants, cinq heures par semaine, d'abord en tant qu'assistant puis en tant que « teacher » à proprement parler. C'est là une expérience aussi enrichissante qu'éprouvante, compte tenu des conditions : pas de professeur certifié pour enseigner, des enfants ayant traversé des épreuves telles qu'ils comportent presque tous au moins des troubles de l'attention ou du comportement, des classes aux niveaux et aux âges très hétéroclites. J'ai dû puiser dans mes ressources personnelles pour sans cesse trouver des solutions, tant au point de vue de l'organisation générale des cours que dans leur contenu et forme, en cherchant des activités et des jeux en anglais alors que je n'avais jamais fait cela de ma vie. Et c'est avec le soutien d'autres volontaires qu'ensemble nous pouvons chaque semaine relever le défi d'enseigner l'anglais à ces enfants, défi d'autant plus important et plein de sens que cette langue commune permet à des enfants parlant de nombreuses

langues différentes Farsi, Ordo, Arabe, Kurde de Turquie ou de Syrie, etc. de communiquer autrement qu'en se bagarrant. Ce serait un lieu commun d'affirmer que la langue est le premier pont entre les nations, mais ce n'est jamais trop que de rappeler que c'est sans doute l'un des enjeux les plus importants de la crise actuelle.

Outre ces aspects pratiques et linguistiques de mon implication à City Plaza, je participe aussi à des activités d'ordre plus artistique et sportif avec les enfants : activité football, poterie, peinture, jardinage, et aussi théâtre. J'ai initié l'idée d'un atelier théâtre avec d'autres volontaires, ayant entre cinq et six ans de pratique personnelle en la matière, et c'est aujourd'hui essentiellement l'activité que je mène avec les enfants. C'est la première fois que je mets en application mon expérience théâtrale pour guider un groupe, a fortiori un groupe d'enfants, et même si les différents comportements restent difficiles à gérer il est évident qu'une telle pratique, qui passe notamment par des exercices de concentration et des jeux de mime puisque certains enfants ne parlent quasiment pas anglais, ne peut que leur être très profitable. Le simple fait que l'atelier perdure à travers les semaines est une réussite et j'ai à présent mon petit groupe d'enfants motivés. Tout cela m'a sans conteste donné confiance en moi et a développé mes compétences en gestion de groupe et en animation.

Enfin cela fait aussi un mois et une semaine que j'ai commencé, avec une autre volontaire, à donner des cours d'anglais pour des adultes francophones venus d'Afrique sub-saharienne, et deux semaines que j'ai commencé à donner seul des cours de français pour des adultes venus de divers pays, dans une petite ONG connue sous le nom de « The Orange House ». L'expérience est totalement différente que d'enseigner avec des enfants : outre le fait que cela nécessite beaucoup moins d'énergie, il y a aussi le fait que je me retrouve, du haut de mes 25 ans à peine, à enseigner à des adultes qui peuvent parfois avoir deux fois mon âge ! Mais passés les premiers moments d'incertitude et d'adaptation l'exercice se révèle tout à fait gratifiant et intéressant. Je peux à nouveau vraiment mettre à profit et développer mes compétences pédagogiques et linguistiques en essayant toujours de trouver de nouveaux moyens d'enseigner, et d'adapter mes enseignements à chaque public différent, en passant par des exercices sur feuille, l'exploitation de cartes mentales pour le vocabulaire, et même des jeux de présentation inspirés de mes activités théâtrales et avec les enfants. Le groupe de francophones étant devenu trop grand, j'ai dû faire une fois cours à trente-deux élèves dont certains devaient se tenir debout en fond de salle, nous avons décidé cette semaine de couper le groupe en deux, afin que je prenne en charge les grands débutants comme je le fais lors de mes cours de français. Enseigner pour de petits groupes d'une dizaine de personnes débutantes, dont certains ne parlent parfois ni anglais ni français, est extrêmement intéressant dans l'application qu'on peut faire d'une certaine idée de l'enseignement. Enseigner est pour moi bien plus que d'abreuver un auditoire d'informations mortes qu'il s'agirait par la suite d'apprendre. Il s'agit pour moi à proprement parler d'animer un groupe, au sens étymologique de lui donner une âme, un mouvement commun. L'objectif étant le même pour tous, -apprendre une nouvelle langue, totalement inconnue-, il s'agit de donner la motivation et les moyens à tous de l'atteindre, tous ensemble, par une pratique commune : c'est pourquoi j'anime mon enseignement de jeux, de répétitions de mots et de nombres, de conversations, de partage de chansons, et que j'invite tous les participants à pratiquer ensemble en dehors des cours. Puisque tous progressent ensemble au même rythme, les plus à l'aise ont intérêt à aider et soutenir ceux qui apprennent plus lentement, qui, forts de ce soutien, progressent plus vite. Et tous apprennent des autres et consolident leur pratique en l'ancrant véritablement. On

progresses plus lentement ensemble, mais plus sûrement, et on est plus confiant et solide, ce qui est la racine de la solid-arité.

Une autre part du service volontaire qu'il ne faut surtout pas négliger est l'aventure personnelle. Comme je l'ai souligné plus tôt, le SVE confère à qui sait les utiliser les outils qui peuvent satisfaire sa soif de découverte. Vivre dans un nouveau pays pendant plusieurs mois est une véritable opportunité et il ne serait pas juste de limiter le service volontaire aux seules missions données ; visiter le pays, côtoyer la population et la culture locales, rencontrer des gens font partie intégrante du SVE, même s'il s'agit là d'un appel à son initiative et envie personnelle. Pour moi, l'enrichissement personnel est aussi indubitable qu'inquantifiable : outre des dizaines de rencontres exceptionnelles, tant avec d'autres volontaires qu'avec des réfugiés, j'ai aussi pu visiter des endroits inoubliables, allant de la petite ville grecque surmontée d'une forteresse dans le Péloponnèse, Nafplio, à la découverte des différentes îles au large d'Athènes, des montagnes qui surplombent celle-ci, ou encore à la fête traditionnelle grecque dans une grande maison au milieu des collines. J'ai par conséquent pour la première fois de ma vie : écrasé du raisin avec les pieds pour faire du vin, dormi plusieurs fois sur la plage la nuit, loué une voiture et conduit dans une grande capitale européenne, pris un ferry de nuit pendant 9 heures, nagé dans du plancton luminescent la nuit, dansé dans les nuages au sommet d'un mont, et bien d'autres choses encore, le tout en nouant des liens d'amitié qui semblent déjà indéfectibles ! Nul doute que je sorte grandi et mieux entouré de cette expérience, que je recommande évidemment à tout le monde, en mettant en garde sur le fait que le SVE ne fait pas à lui seul l'expérience mais qu'il en donne l'opportunité. Une fois embarqué dans l'aventure, c'est à vous de prendre le gouvernail !

Annexe 6 : Aperçu de la fiche n°4 « Projet ».

Source : ADICE.

FICHE 4 : PROJET

Les objectifs de cette fiche

- Vous aider et vous accompagner à définir votre projet.
- Vous permettre de déterminer des objectifs, de définir les moyens et les compétences à mobiliser et à identifier par anticipation les éventuels freins/difficultés...

Consignes et modalités pratiques

- Renseigner la fiche avec le maximum de précision, de clarté et fixez-vous des objectifs réalistes
- Cette lettre est à envoyer par mail à votre chargée e projet, afin de fixer l'entretien d'obtention du passeport de mobilité.

Les objectifs de mon projet. Cette rubrique vous propose de distinguer votre but personnel (les objectifs généraux) des objectifs plus opérationnels (ceux de votre stage/volontariat). Vous pouvez repartir de votre fiche de motivation pour détailler, enric

Mon but, mes objectifs: ce que la mobilité m'apportera au niveau personnel

Mon but, mes objectifs: ce que la mobilité m'apportera au niveau professionnel

Annexe 7 : Aperçu de la fiche n°8 « Évaluation au retour ».

Source : ADICE

FICHE N°8 : EVALUATION AU RETOUR

Les objectifs de cette fiche

Ce questionnaire d'évaluation a pour objectifs d'évaluer votre projet de mobilité sur différentes modalités :

1. L'accompagnement de l'ADICE
2. La mission et la structure d'accueil
3. Votre bilan
4. Vos perspectives d'avenir

Consignes et modalités pratiques

Merci de répondre consciencieusement à toutes les questions. Cette évaluation est surtout là pour vous aider et pour nous aider à améliorer notre travail.

Pour les échelles de notation: le 1 est la plus basse note ("pas du tout") et le 5 est la plus haute note ("totalement").

Votre projet

Prénom NOM

Dispositif de mobilité

- SVE
- Stage professionnel