

# la Cimade

L'humanité passe par l'autre

## REPÈRES DÉONTOLOGIQUES, LES FICHES DE LA CIMADE







# LE CADRE COLLECTIF DES ACTIONS MENÉES À LA CIMADE

Fiche n°1

## 1. Des personnes accompagnées par les équipier·e·s de La Cimade et au nom de La Cimade

Les personnes que nous accompagnons sont venues pour être conseillées et accompagnées par La Cimade en tant qu'association, et sont reçues de manière aléatoire par l'un·e ou plusieurs de ses équipier·e·s. Quant à nous, nous avons également choisi de rejoindre cette association et son cadre collectif d'activités.

Il est donc indispensable que chacun·e prenne garde à faire vivre ce cadre collectif lors de ses accompagnements.

### **Veiller à situer nos interactions dans le cadre des actions collectivement décidées par l'association**

Nos actions doivent se situer dans le cadre adopté collectivement par l'association, notamment au regard de l'équilibre à trouver entre intérêt général et particulier (► voir fiche repère n°2). Les documents de formation offrent aussi de

nombreux repères pour décider d'une stratégie d'accompagnement ancrée dans les valeurs défendues par La Cimade. Enfin, les discussions collectives sont indispensables pour questionner et faire vivre ces actions collectives.

Les situations où l'accompagnement est individuel sont nombreuses et souvent inévitables : accompagner une personne au guichet, évoquer une situation particulière lors d'une rencontre avec une administration, utiliser l'histoire d'une personne accompagnée pour illustrer une problématique plus large, témoigner ou sensibiliser... Elles nous obligent à nous interroger régulièrement sur le sens de nos actions et leur dimension collective.

## Échanger sur la stratégie et prendre des décisions collectives

Ceci implique de créer des temps pour ces échanges :

- Débriefing en groupe après la permanence, l'atelier ou l'activité de sensibilisation
- Réunions d'équipes, réunions des instances locales ou régionales...

Tout·e·s celles et ceux qui composent La Cimade doivent y participer.

Les intérêts à créer de tels temps sont multiples :

- Se concerter collectivement autour des actions à porter au nom de La Cimade ;
- Permettre de parler des difficultés avant que ne se créent des tensions autour de désaccords tus concernant les pratiques des un·e·s et des autres ;
- Savoir expliquer aux nouveaux et nouvelles équipier·e·s pourquoi on agit de telle façon, et donc mieux les accueillir ;
- Échanger sur les évolutions des pratiques préfectorales comme sur les enjeux liés aux ateliers sociolinguistiques (ASL) ou aux actions de sensibilisation ;
- Harmoniser les stratégies d'accompagnement et donc favoriser l'égalité de traitement ;
- Permettre de replacer la situation individuelle de la personne accompagnée dans une problématique collective ;
- Alimenter la région pour croiser les problématiques et contribuer au plaidoyer national ;
- Partager les analyses juridiques, les outils pédagogiques, les techniques d'animation, les stratégies autour des actions d'accompagnement est enrichissant en soi et contribue à la formation continue de chacun·e.

## Penser des outils collectifs de suivi

Les outils de suivi (plateforme SAAM, dossiers, fiches de suivi...) ne doivent pas être entre les mains d'un·e seul·e membre de La Cimade :

en son absence, il doit être possible pour les autres de prendre le relais. Pour cela :

- Recevoir en binôme permet à la fois de réfléchir à deux sur l'accompagnement, et facilite le suivi en cas d'absence ;
- Des échanges collectifs réguliers permettent à chacun·e d'être informé·e des situations des personnes accompagnées et de définir collectivement la stratégie à suivre concernant des accompagnements complexes ;
- La conservation des documents, quelque soit leur forme (numérique ou papier) doit se faire de manière sécurisée, dans des espaces prévus à cet effet, dans les locaux de La Cimade.

Ces principes sont également valables pour les actions de sensibilisation :

- L'intervention en binôme (en milieu scolaire par exemple) est demandée, pour des raisons pédagogiques (être deux permet de se relayer dans la prise de parole, de mieux capter l'attention du public) et pratiques (plus confortable d'être deux si des propos virulents sont tenus par le public pendant l'intervention) ;
- Des échanges collectifs et réguliers sur ces actions permettent également de faire le bilan des actions passées et d'en tirer des enseignements pour les futures actions. Le groupe local peut être également amené à se donner des objectifs à moyen terme pour les actions de sensibilisation (par exemple, développer les partenariats avec les médiathèques de leur ville), et ces échanges collectifs sont des lieux de suivi de ces projets dans la durée ;
- Plus spécifiquement, l'organisation du festival Migrant'scène a été pensée, dès la création du festival, comme un projet de groupe local, donc collectif. Au-delà de l'aspect culturel et événementiel du festival, il est primordial que la programmation du festival soit élaborée collectivement, d'autant que Migrant'scène est un moment privilégié pour se faire connaître, présenter et expliquer le positionnement politique de l'association et les combats menés localement et nationalement.

## 2. Éviter la personnalisation lors des interactions avec les tiers

Dans le cadre de La Cimade, nous pouvons être amené·e·s à échanger avec un·e fonctionnaire de la préfecture, du conseil départemental, un·e employé·e de l'OFII ou de l'OFPPA, à tenir un stand lors d'un événement... En ces occasions, nous représentons La Cimade et portons donc ses analyses et recommandations. Dans les situations d'implications simultanées dans divers collectifs ou associations, veiller à être clair.e.s avec nous-mêmes et nos interlocutrices et interlocuteurs sur la « casquette » portée ! Lorsqu'un·e membre de La Cimade est investi·e dans différentes structures, la structure au nom de laquelle il ou elle agit doit être identifiable sans ambiguïté à l'occasion de ses interactions.

Sans qu'il soit évidemment question de gommer les personnalités de chacun·e, il est important que les interlocutrices et interlocuteurs extérieur·e·s sentent qu'ils ou elles s'adressent à La Cimade, quelle que soit la personne précise qu'ils ou elles rencontrent. Que ce soit Martin·e ou Paul·e qui représente l'association, idéalement l'attitude des personnes auxquelles on s'adresse doit être la même !

Il est logique que certaines personnes, comme les membres des instances, soient plus fréquemment en contact avec divers·e·s personnes extérieures. Mais il reste essentiel d'assurer la cohérence de nos actions associatives, et d'éviter le risque de personnalisation des échanges qui peut se faire au détriment du cadre associatif.

Tout échange au nom de La Cimade (représentation dans un collectif interassociatif, rencontre avec une préfecture, un·e parlementaire, un·e élu, un ministère...), quelle que soit son échelle (locale, régionale, nationale) doit donc :

- être décidé collectivement en amont selon la nature de l'échange, si l'enjeu qu'il représente le justifie pour le groupe local, la région ou toute La Cimade ;
- être rediscuté après coup collectivement.





© Raïfael Filichman / La Cimade

# L'ÉQUILIBRE ENTRE LA DÉFENSE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL ET DE L'INTÉRÊT PARTICULIER

Fiche n°2

La Cimade intervient sur le terrain pour accompagner les personnes exilées dans le but de défendre leur dignité et leurs droits. Par ces actions sur le terrain nous aidons les personnes à sortir d'une situation individuelle parfois difficile. La Cimade a aussi pour mission d'interpeler le gouvernement pour plaider au nom de toutes et tous. Les situations observées sur le terrain, et la mise en commun avec les autres associations, nous permettent de témoigner et de porter des plaidoyers solides et pertinents dans le but de promouvoir l'intérêt collectif et de faire ainsi évoluer les situations de toutes et tous. Grâce à l'association de tous les équipier·e·s de La Cimade et la diversité de nos pratiques, le

cas particulier nous permet de porter des revendications collectives – qui à leur tour pourront influencer les situations individuelles.

Ainsi, dans nos actions quotidiennes, il est important de réfléchir à l'impact collectif de nos pratiques d'accompagnement individuel. Certaines situations peuvent poser question : dans quelles conditions peut-on se servir d'une situation vécue pour soutenir une action de témoignage dans le respect de l'intérêt de la personne concernée ? A l'inverse, quelles sont les actions de défense individuelle qui peuvent aller à l'encontre de la promotion de l'intérêt général ?

## 1. Être vigilant dans nos rapports à l'administration

En aucun cas, l'accompagnement par La Cimade ne saurait constituer un passe-droit : nous ne devons évidemment pas participer à l'octroi discrétionnaire de «privileges» qui seraient refusés à la personne si elle n'était pas accompagnée par La Cimade.

créerait une inégalité de traitement dans l'accès au service public et aux droits, entre les personnes qui ont eu la possibilité de se faire accompagner et celles qui n'y ont pas pensé ou ne savent pas que de telles structures existent.

De même, il est inenvisageable que seules les personnes accompagnées par La Cimade soient en mesure d'accéder à leurs droits : ceci

Or, il est fréquent que l'administration propose un «accès aux droits à deux vitesses», en favorisant les personnes accompagnées par les associations ou avocat·e·s.

## S'interdire de négocier des dossiers individuels

Il est fréquent que l'administration, notamment la préfecture, propose aux associations dont La Cimade de participer à des rencontres, parfois régulières, en les invitant à présenter un nombre encadré de dossiers de personnes accompagnées.

En négociant ainsi des dossiers individuels, nous validons le fait qu'être accompagné par La Cimade peut permettre de bénéficier d'un examen particulièrement attentif de son dossier, autrement dit, d'un passe-droit.

Ce genre de négociation nous pousse généralement à trier parmi les personnes que nous défendons, alors même qu'il s'agit toutes de personnes venues à La Cimade pour être conseillées et que nous avons choisi d'accompagner en tant qu'équipier·e·s de La Cimade... Cela crée donc des accompagnements à plusieurs vitesses pour les personnes reçues.

De plus, le fait d'accepter ces modalités de relation avec la préfecture risque de nous pousser à nous autocensurer, en n'osant plus taper du poing sur la table par peur de fâcher la préfecture car nous serons, demain, dans la situation de lui demander une « faveur ».

Enfin, de telles négociations renforcent et valident le pouvoir discrétionnaire de chaque préfecture dans l'admission au séjour, alors que La Cimade se bat pour que celle-ci soit de plein droit et harmonisée nationalement. Les risques d'alimenter sans le vouloir une mauvaise application des textes législatifs ou réglementaires ou tout du moins des analyses restrictives des textes par les préfectures sont grands...

## Porter des analyses et recommandations en faveur de l'accès aux droits de toutes et tous

Pour concilier la défense de l'intérêt individuel et de l'intérêt général, il est essentiel de s'appuyer sur les constats réalisés lors de nos accompagnements pour alimenter des actions collectives de dénonciation et propositions.



Ces actions peuvent prendre la forme de communications publiques, de sensibilisations, d'interpellations des pouvoirs publics... Solliciter des rencontres avec les pouvoirs publics peut être l'occasion de pointer des dysfonctionnements d'ordre général et de créer un dialogue sur ces dysfonctionnements. L'intérêt de telles rencontres dépend de l'objectif qu'on leur donne et des outils que l'on se fixe pour les alimenter (statistiques, listes de situations se trouvant dans le même cas, courriers préfecture reçus ...).

Le fait de communiquer sur les échanges tenus avec les pouvoirs publics permet de faire connaître les dysfonctionnements, les actions et propositions de La Cimade et les positions de l'administration. Il est essentiel pour un engagement militant de faire ce va-et-vient entre le cas particulier des situations de terrain et l'évolution des politiques affectant la situation des personnes migrantes.

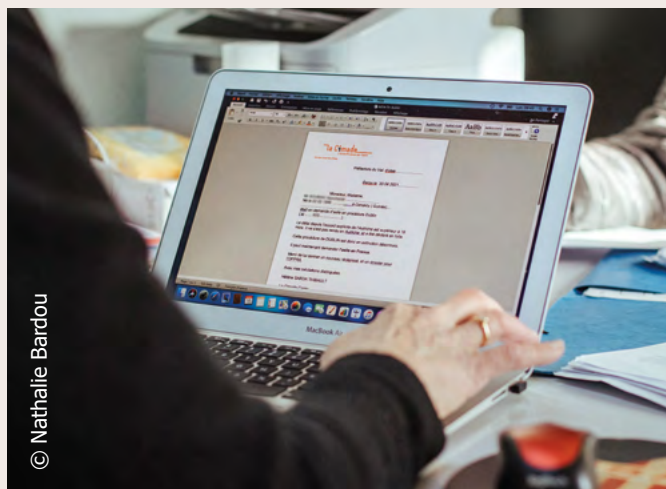


## 2. Questionner la visibilité de La Cimade dans les actions d'accompagnement individuel

Le fait que certaines personnes soient accompagnées, tandis que d'autres dans des situations similaires se débrouillent seules, crée en soi une forme d'inégalité. Mais La Cimade doit tenter de limiter autant que possible cette inégalité de fait. Plusieurs situations d'accompagnement individuel sont à interroger : dans quel cas est-il pertinent de faire apparaître La Cimade aux yeux de l'administration ?

### Les courriers adressés à la préfecture :

Pour une lettre liée à une démarche individuelle (ex : envoi d'un courrier de demande de titre de séjour, de demande d'abrogation d'une OQTF, etc.), il n'est pas utile d'indiquer que La Cimade accompagne la personne, ce qui pourrait éventuellement créer un passe-droit ou à l'inverse, nuire à la demande.



Si l'on constate un dysfonctionnement dans un dossier (ex : demande abusive de documents, refus d'enregistrement, etc.), on peut alors choisir d'adresser un courrier faisant apparaître La Cimade, mais il est alors important de situer notre alerte dans un cadre plus collectif en généralisant les revendications : « *dans la situation de Mme X, vous avez agi de telle façon, or ceci est illégal, merci de nous indiquer comment vous allez régler la situation et garantir le respect du droit* »... De même il est possible de faire apparaître La Cimade quand le courrier a pour objectif d'interpeller sur un problème général. L'objectif principal du courrier doit être l'amélioration des pratiques de l'administration et non pas la négociation d'une situation personnelle. S'il y a une référence à des situations individuelles, c'est pour permettre de démontrer l'existence des pratiques illégales.

Attention : l'objet d'un tel courrier n'est donc pas de résoudre la difficulté de la personne ou des personnes citées (même si cela peut être une conséquence). S'il est constaté que la préfecture se borne (au mieux) à résoudre ces quelques situations sans changer ces pratiques sur le fond, il faudra réfléchir à d'autres modes d'action, par exemple dénoncer publiquement le fait que la préfecture maintient ses pratiques illégales malgré les alertes de La Cimade.

## Les accompagnements physiques en préfecture :

La question se pose un peu de la même façon que pour les courriers. Attention à l'utilisation de l'accompagnement physique aux seules fins de débloquer des situations individuelles sans situer l'action dans un cadre collectif (ex : partir au contentieux pour faire bouger les pratiques, interpeller le préfet, le ministère ou le Défenseur des droits, etc.).

- Ne jamais systématiser l'accompagnement en préfecture lorsque la situation ne le rend pas nécessaire ;
- Lorsqu'une personne est anxieuse à l'idée d'aller à la préfecture et demande à être accompagnée, il est de notre rôle de la rassurer et de lui transmettre une posture d'assurance au regard de la démarche entreprise : en lui expliquant les conditions d'accueil, les pièces qui vont lui être demandées... et qu'elle peut également être accompagnée par des proches pour la rassurer.

Mais l'intérêt de l'accompagnement dépend aussi de l'objectif.

- Lorsque l'objectif est de pouvoir témoigner par exemple d'un refus guichet, l'accompagnement peut être réalisé par toute personne qui apportera son témoignage. Pour ce faire il convient d'identifier si la demande risque de faire l'objet d'un refus guichet au regard des pratiques (exigence de passeport, etc...) et de mettre, autant que possible la personne en mesure de répondre aux difficultés qui peuvent se poser.
- Accompagner de temps en temps les personnes au guichet permet aussi de mieux connaître les pratiques de la préfecture, pour pouvoir renseigner au mieux les autres personnes sur ce qui les attend, mais aussi pour combattre les pratiques si elles sont contestables. Ces réflexions autour de l'accompagnement peuvent être discutées lors des échanges en réunion ou débriefing post permanences pour décider ou non de l'intérêt et de l'utilité de tel ou tel accompagnement.

## 3. Identifier les tensions éventuelles entre intérêt individuel et général

Si la défense de l'intérêt général doit être au cœur de nos préoccupations, il ne s'agit évidemment pas de sacrifier l'intérêt individuel pour des actions d'intérêt strictement général. Il arrive qu'une action autour d'une situation individuelle puisse servir l'intérêt général, sans forcément apporter grand-chose à la personne concernée (ou de manière incertaine). C'est le cas lorsqu'une personne témoigne, ou dans certains contentieux par exemple.

Dans tous les cas, il est indispensable de s'assurer de la bonne compréhension par la personne des objectifs et des enjeux de l'action proposée. (► voir fiche repère n°3 « Les relations avec les personnes reçues »).

Dans le cas particulier du témoignage, il est essentiel de s'assurer de sa volonté de témoigner, que l'exposition de la personne est adaptée, de penser à proposer l'anonymat, etc.

Par ailleurs, le fait de mener des actions collectives avec les personnes concernées (collectifs de sans-papiers, de jeunes en danger, etc., qui se mobilisent avec les associations pour faire connaître leur situation et défendre leurs droits) permet à la fois aux personnes qui se mobilisent, et à La Cimade, de défendre les droits de chacun·e et de faire avancer la lutte pour les droits de tou·te·s.





# LES RELATIONS AVEC LES PERSONNES REÇUES

Fiche n°3

Dans la Charte, il est indiqué plusieurs principes :

- Toute relation avec les personnes étrangères est basée sur une relation de confiance, les échanges se déroulent dans l'écoute et la bienveillance ;
- Les personnes étrangères ont droit à ce que les entretiens soient confidentiels ;
- Les personnes reçues sont informées afin que leur choix soit éclairé et que toute démarche ou action les concernant soit préalablement consentie ;

- Les personnes étrangères sont, dans la mesure du possible, actrices de leurs démarches et notre accompagnement tend à leur autonomisation ;
- Les personnes étrangères sont accompagnées de manière égalitaire et équitable ;
- Aucune contrepartie d'aucune nature ne peut être sollicitée.

## 1. Droit à l'écoute, nécessité d'une distance bienveillante

### Un accueil attentif, bienveillant et inconditionnel des personnes

La solidarité, l'entraide et le respect sont les valeurs qui doivent guider toute relation aux personnes étrangères, La Cimade ayant vocation à défendre et à promouvoir un meilleur respect des droits et de la dignité de toutes et tous.

Toute personne doit être accueillie et écoutée en toute bienveillance, quel que soit le cadre proposé (permanence juridique, action de sensibilisation, ateliers sociolinguistiques ou autre). Cela implique que les équipières et équipiers veillent à ne pas porter de jugement de valeur sur les personnes accueillies et s'engagent à ce que leur pratique soit à la fois dans une nécessaire empathie et la juste distance.

Chaque personne est accueillie à La Cimade dans le respect de son identité et de la singularité de son histoire, mais elle ne doit pas être réduite à sa seule situation administrative. D'où l'importance d'une écoute particulièrement attentive aux besoins et demandes des personnes, de la part des membres des équipes de La Cimade, quelle que soit l'action menée.

En principe, La Cimade doit pouvoir recevoir n'importe quelle personne, de façon indiscriminée, et ce quel que soit son passé. Les équipier·e·s, bénévoles ou salarié·e·s, en fonction de leur histoire et/ou du contexte peuvent exprimer une difficulté à accompagner une personne. Il convient alors de se déporter et de passer le relais à un·e coéquipier ou coéquipière.

Des refus d'accompagnement peuvent être liés à la nature de la sollicitation : si une personne vient nous voir en exigeant de nous une action qui ne nous semble pas pertinente ou qui ne relève pas de notre compétence, il est tout à fait légitime d'expliquer pourquoi nous n'effectuons pas cette action. Dans une telle situation, cette personne sera informée des actions de La Cimade, ce qui lui permettra de comprendre pourquoi La Cimade n'est pas en mesure de répondre à sa demande.

## Accueil collectif et accompagnement individuel

Les groupes de La Cimade proposent parfois, aux côtés des accompagnements individuels qui restent nécessaires, des temps collectifs, des moments de travail en réseau, des initiatives de soutien aux mobilisations et collectifs de personnes étrangères pour, in fine, plus d'égalité dans notre rapport avec les personnes accueillies, plus d'autonomisation et de capacité à agir des personnes reçues dans le cadre de nos différentes actions.

► *Pour aller plus loin : voir fiche repère n°1 « Le cadre collectif des actions menées à La Cimade ».*

## Présentation de La Cimade, de la personne qui accueille



Avant de commencer l'entretien, la première des choses est de se présenter et de présenter La Cimade. Il s'agit également d'informer sur les limites de l'action de La Cimade.

Un rappel des objectifs de La Cimade : sensibiliser, témoigner, défendre les droits des personnes étrangères et, dans le cadre des permanences juridiques, aider les personnes à comprendre les options, dans le cadre de la loi, les conséquences de leurs choix et l'élaboration d'une stratégie en fonction de leur situation.

Il est important d'indiquer aux personnes ce que l'on fait (aide à la constitution de dossier, sensibilisation, rencontres avec les administrations pour discuter des pratiques que nous considérons comme illégales, plaidoyer...) et ce que l'on ne fait pas, (aide financière, hébergement, négociation de dossiers individuels lors d'une rencontre avec la préfecture...), afin de désamorcer d'éventuels malentendus.

Une présentation personnelle dans le cadre des cours de langues et des permanences juridiques : il est important que la personne sache à qui elle a affaire en donnant son prénom et son nom, sauf pour les situations délicates (seul le prénom sera donné). Il peut être aussi opportun de rappeler le statut bénévole, si c'est le cas.

Pour communiquer avec les personnes en dehors des entretiens, il faut privilégier le mail collectif de la permanence ou le téléphone de la permanence (s'il y en a un). Aussi, il est vivement conseillé d'éviter de donner son numéro de téléphone personnel aux personnes reçues (► voir fiche repère n°6 « Un engagement bénévole adapté »).

Il est aussi important de veiller à la disposition du local d'accueil : la manière dont nous nous positionnons physiquement par rapport à la personne permet de ne pas alimenter la verticalité possible de la relation (par exemple être à côté et non en face, ne pas avoir les yeux rivés sur l'écran d'ordinateur ou la fiche d'accueil...)

Le principe doit rester celui des entretiens à la permanence de La Cimade, au nom de laquelle nous intervenons dans un cadre collectif. Afin de garder une certaine et juste distance avec les personnes que nous recevons, il est vivement déconseillé de recevoir les personnes à son domicile.

## Respect des personnes

Pendant les entretiens, les cours, les rencontres, il est important de maintenir le vouvoiement. Dans le cadre des permanences juridiques, il faut éviter ce qui pourrait ressembler à un « interrogatoire policier », expliquer le pourquoi des questions posées afin que la personne en comprenne l'objectif.



L'entretien mené dans le cadre des permanences juridiques favorise une certaine verticalité entre les personnes qui donnent des conseils et celles qui sont venues chercher des informations pour se faire accompagner dans des démarches. Les équipier·e·s de La Cimade doivent s'efforcer d'avoir une relation d'égal·e à égal·e.

Il est important de ne pas porter de jugement, de faire en sorte d'atténuer cette « verticalité », par exemple en reformulant les propos, en s'asseyant côte à côte. Les équipiers et équipières se concentrent sur l'objet de la demande et les questions des personnes concernées.

Les actions d'apprentissage du français favorisent la progression linguistique mais proposent aussi un cadre propice à l'épanouissement dans lequel chaque équipier et équipière installe une relation d'égal·e à égal·e. En partant de l'expérience et des besoins des personnes accompagnées ils et elles donnent la possibilité à chacun·e de s'exprimer en confiance.

Une vigilance est nécessaire pour les questions parfois intrusives qui peuvent être posées. Il faut se demander si telle ou telle information est nécessaire au regard de la situation évoquée. Les équipier·e·s éviteront les questions qui ne sont pas liées à l'activité, aux besoins et aux objectifs visés et veilleront aussi à accueillir ce qui leur est dit sans porter de jugement. Rappelons également que les personnes reçues ont aussi le droit de se taire, qu'elles ne sont pas obligées de tout dire.

Quelle est la « bonne distance » à tenir entre les équipier·e·s de La Cimade et les personnes reçues ? Il n'y a pas forcément de réponse toute faite, les attentes et la sensibilité de chacun·e étant différentes, les relations avec les personnes accompagnées aussi. Pour certain·e·s, une trop forte personnalisation des relations peut être source de stress, de mal-être... dans ce cas, le cadre collectif doit être un filet de sécurité. Pour d'autres, la personnalisation est recherchée, elle fait aussi partie du « vivre ensemble » pour lequel on vient à La Cimade. Il s'agit d'un équilibre, pas simple, à trouver... mais qui ne doit jamais conduire à une inégalité d'accompagnement.

Le respect du choix des personnes : Dans tous les cas, c'est la personne qui choisira d'effectuer ou pas une démarche, un témoignage, une action. Notre action se limitera à lui proposer de participer à une action ou à lui exposer les différents choix et leurs conséquences. Ce choix lui appartient et nous n'avons pas à interférer.

## 2. Confidentialité

Toutes les personnes reçues ou participant aux actions de La Cimade sont informées de la garantie de la confidentialité à laquelle La Cimade s'engage.

Il est important d'avoir le réflexe de toujours

demander à la personne si elle est d'accord pour avoir un entretien dans les conditions matérielles qui lui sont proposées. Il s'agit avant tout d'offrir l'accueil le plus respectueux possible de la vie privée des personnes reçues.



Cela peut supposer :

- D'investir du temps et de l'énergie pour aménager au mieux les locaux, ou rechercher des locaux plus adaptés ; les locaux dans lesquels nous recevons les personnes sont un enjeu déontologique, qui doit être pensé même s'il y a des contraintes pratiques.
- De penser une organisation qui donne à une personne la possibilité de s'exprimer en toute confidentialité (par exemple en fin de permanence, dans une salle fermée, ou derrière un paravent, etc. )
- D'être vigilant·e·s quant à la façon dont on échange entre équipier·e·s pendant la permanence sur les situations des personnes reçues (ne pas dévoiler à haute voix la situation de la personne, ne pas parler de la personne comme si elle n'était pas là, etc.)
- De mettre en place des temps collectifs pour une réflexion sur les bonnes pratiques et l'adéquation avec le respect de la confidentialité.
- De s'interroger sur les informations nécessaires à inscrire, celles qui doivent être mentionnées, celles qui ne le doivent pas, etc... (Problématique CNIL).

Des exceptions peuvent être apportées au principe de confidentialité dans des situations extrêmes où il semble que la vie de la personne, ou son intégrité physique soient en danger.

Le recours aux photocopies doit être limité, il n'est pas nécessaire de photocopier tous les documents de la personne (par exemple, les éléments médicaux). Et seules les copies sont conservées, pas les originaux.

La communication à des tiers (associations, presse...) de toute information relative à la personne accompagnée ne peut se faire qu'avec son accord explicite.

Dans le cadre d'orientations vers d'autres structures, les équipier·e·s de La Cimade s'assurent du consentement des personnes concernées.

Dans le cadre d'échanges collectifs, de questions sur les listes de diffusion de La Cimade, à l'échelle locale, régionale ou nationale, les équipières et équipiers portent une attention particulière à la diffusion d'informations concernant les personnes reçues. Par exemple, pour une question liée à une situation, le nom ne sera pas mentionné, la décision d'un tribunal sera anonymisée.

À propos des personnes susceptibles de venir avec la personne étrangère (travailleur ou travailleuse sociale, ami.e, cousin.e, etc) il convient de demander systématiquement, sans l'accompagnant.e, même rapidement, à la personne si elle souhaite être reçue seule ou non. En effet, il est important de conserver quelques minutes d'entretiens sans l'accompagnant.e. Par ailleurs, les

équipier.e.s de La Cimade s'adressent à la personne qui vient chercher des informations et non à la personne qui accompagne.

Idéalement, il faudrait essayer de recevoir les personnes sans les enfants, notamment s'il y a une salle d'attente/un pré-accueil où les enfants peuvent attendre, lorsque cela est possible.

### 3. Droit à l'information, consentement et décision éclairée

Chaque personne est responsable de ses choix, il est donc nécessaire de respecter son autonomie, en particulier ses possibilités d'information, sa liberté de jugement et de décision.

Les permanences de La Cimade ne sont pas des permanences de « conseil juridique », au sens légal, comme celles d'un avocat par exemple : nous n'avons pas de mandat pour représenter la personne. Par ailleurs, dans les cas où une demande de titre de séjour ne semble pas justifiée, il faut prendre le temps de bien expliquer le droit et les raisons pour lesquelles nous ne conseillons pas d'engager une telle demande ; cela permet d'agir dans l'intérêt de la personne, qui pourra faire le choix de suivre ou pas notre conseil.

La personne doit pouvoir faire son choix à partir des éléments donnés. Cette compréhension nécessitera parfois la présence d'une traductrice ou d'un traducteur ou d'un.e interprète.

En tout état de cause, la personne reste maîtresse de son choix qui sera respecté, même si cette décision paraît inappropriée. Cependant il nous revient de décider d'accompagner ou pas cette démarche si elle ne nous semble pas pertinente.



L'intervenant.e doit s'assurer que la personne rencontrée a compris et approuve la démarche envisagée, tout en mesurant sa portée et ses conséquences possibles. Elle pose, dans la mesure du possible, un diagnostic précis sur la situation de la personne, lui expose les démarches envisageables et lui propose son accompagnement pour les entreprendre. Les informations fournies doivent être claires et précises, y compris sur les recours possibles et les risques encourus. Il ne faut pas hésiter à prendre le temps d'expliquer les « pourquoi ».

## 4. Les personnes actrices de leur parcours

Tout au long de son parcours, la personne accueillie reste actrice de son projet et de sa mise en oeuvre. A la notion « d'aide », nous privilégions celle d'accompagnement des personnes. Ainsi les équipiers et équipières se positionnent comme personnes ressources et facilitatrices dans la réalisation de projets individuels ou d'actions collectives.

Les bénévoles et salarié·e·s de La Cimade veillent de manière globale dans leurs différentes pratiques, à ce que leurs actes ne soient

pas dans le registre de l'assistantat mais dans une réelle volonté de favoriser l'autonomie des personnes, en ne cherchant nullement à se substituer à elles, que ce soit dans leurs choix ou dans leurs actions. C'est pourquoi nous incitons les personnes - à mesure de leurs possibilités - à être actrices et acteurs, à s'impliquer dans leurs différentes démarches administratives, dans les activités d'apprentissage linguistique et à participer aux animations, actions de sensibilisation, ou toute autre mobilisation.

Il semble important d'alerter les équipier·e·s sur plusieurs points :

→ Veiller à ne pas se mettre dans une posture de « sachant·e » face à une personne « démunie ». Souvent, les personnes que nous recevons participent à nous mettre dans cette position. Or, nous devons « faire avec » et pas « faire pour ».

→ Faire en sorte de ne pas s'installer dans une position de « faire à la place de », mais proposer à la personne de classer elle-même ses papiers, aller seule en préfecture ou au commissariat, faire elle-même ses photocopies...

→ Faire preuve de pédagogie, même si les réponses apportées ne sont pas celles que l'on voudrait

→ L'objectif poursuivi doit être de permettre que les personnes accompagnées par La Cimade soient en capacité de faire leurs démarches seules, d'où la nécessité de leur donner les éléments leur permettant de le faire.

### Les accompagnements en préfecture, associations, commissariat

Il semble intéressant de s'interroger collectivement sur l'intérêt d'envisager tel ou tel accompagnement, dans quel cadre, pour quoi, pour qui ? En effet, c'est la personne reçue qui est actrice de ses démarches. Elle est souvent compétente et capable de se présenter (notamment si elle maîtrise son dossier et la langue française) en préfecture, au commissariat, à la Direccte (Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).





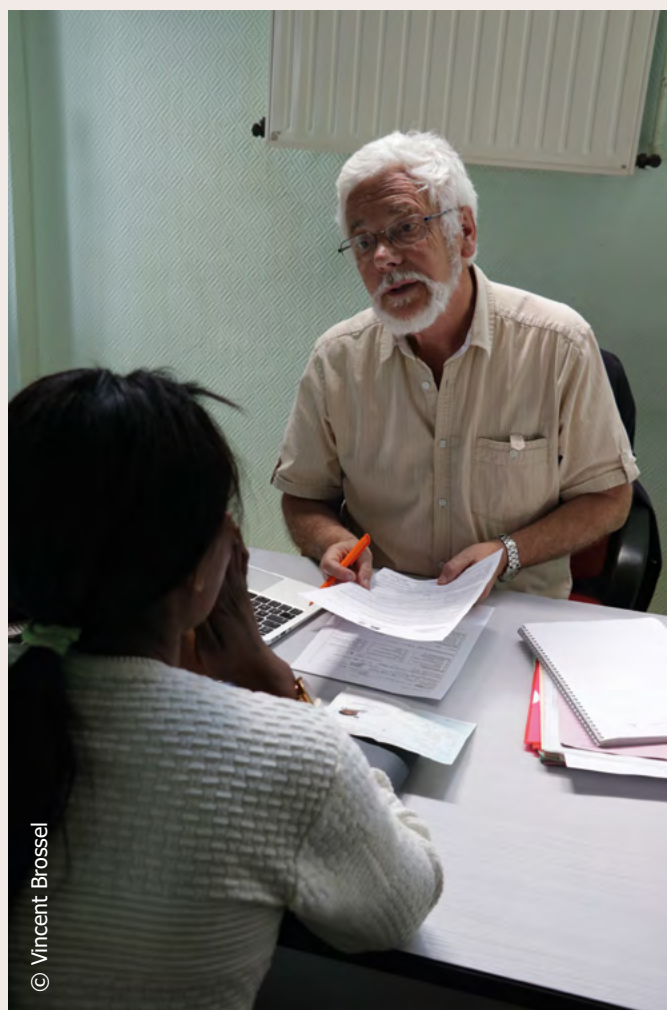
## Courriers

Toutes les situations rencontrées ne requièrent pas forcément la nécessité de rédiger un courrier : il s'agit alors de s'interroger pour savoir dans quelle mesure ce courrier est nécessaire.

- ▶ Pour aller plus loin, voir fiche repère n°2 « L'équilibre entre la défense de l'intérêt général et de l'intérêt particulier »

Le courrier rédigé pour une situation individuelle est signé par la seule personne concernée. Ce courrier ne sera signé ni au nom du groupe local de La Cimade ni de l'équipier·e qui reçoit et accompagne la personne et ne portera pas l'entête de La Cimade. Le contenu du courrier doit être validé par la personne concernée.

Par ailleurs, il est essentiel de s'interroger sur le contenu des informations relatives à la personne : jusqu'où aller dans les informations données dans les courriers ?



## Responsable légal

Les départements s'appuient sur l'engagement citoyen de personnes bénévoles pour accueillir durablement certain·e·s mineur·e·s pris·e·s en charge par l'ASE, en attente d'évaluation ou en recours devant le juge des enfants. Au-delà de l'interrogation relative à la pertinence de cette alternative pour pallier les carences de l'Etat, cette pratique amène les bénévoles, notamment devenu·e·s « tiers dignes de confiance » à avoir une certaine forme de représentation légale qui peut engendrer des difficultés pour les jeunes, notamment en ce qui concerne l'obtention d'un titre de séjour à leur majorité. (▶ voir le document cadre *Jeunes en danger*).

Il n'est donc pas du tout recommandé aux membres de l'association d'accepter d'exercer une fonction de représentation légale ou apparentée comme telle.

## 5. Égalité de traitement

---

Dans un souci d'égalité de traitement, principe essentiel à La Cimade, les équipières et équipiers ne développeront pas, dans le cadre de leurs activités au sein de La Cimade, des pratiques qui favoriseraient certaines personnes plutôt que d'autres. Pour illustration, la présentation de certains dossiers à la préfecture, les aides sociales, ou les distributions de vêtements ou de nourriture, qui sont bienvenus dans d'autres cadres associatifs ne seront pas mises en place à La Cimade pour éviter de ne pas accompagner toutes les personnes sur un même pied d'égalité.

### Egalité femmes/hommes

Il est parfois difficile de prendre conscience des stéréotypes qui nous entourent et des discriminations qu'ils génèrent.

Cette prise de conscience est particulièrement difficile en ce qui concerne les stéréotypes de genre car nous sommes tous et toutes pris·es

dans nos rôles de femmes et d'hommes, dans nos représentations... L'important est de prendre conscience des représentations qui nous habitent et de les dépasser quand cela est nécessaire.

Pensons-nous toujours à proposer à une femme migrante d'envisager une régularisation par le travail ? Pensons-nous à demander à un jeune s'il est dans une situation de prostitution ? Ou à proposer à un père détenu d'étudier les possibilités d'organiser une rencontre avec son enfant ? Nous interrogeons-nous sur le fait de savoir si une personne transsexuelle enfermée en centre de rétention ou dans une maison d'arrêt est placée dans le secteur des hommes ou dans celui réservé aux femmes ? L'analyse de nos pratiques, de notre communication, de nos actions de sensibilisation permettent de lutter pour l'égalité de toutes et de tous.

## 6. Principe de gratuité

---

Les services que La Cimade rend aux personnes étrangères sont évidemment entièrement gratuits. Aucune contrepartie d'aucune nature ne peut être sollicitée. La Cimade interdit d'user de sa position pour obtenir toute faveur des personnes accueillies et/ou accompagnées (sexuelles, financières...).





© Vali


# L'INCONDITIONNALITÉ DE L'ACCUEIL À LA CIMADE

Fiche n°4


## 1. Principe : l'accueil inconditionnel des personnes

La Charte déontologique et l'article premier des statuts rappellent l'importance que La Cimade accorde à un accueil inconditionnel. Celui-ci fait référence tant à l'accueil des personnes en France, qu'à l'accueil des personnes étrangères (dans les différentes activités de La Cimade) et enfin à l'accueil des personnes au sein de La Cimade (sous réserve qu'elles adhèrent aux principes et valeurs de l'association).

La Cimade n'est pas un service public, elle n'est donc pas contrainte par l'obligation d'accueillir toutes les personnes étrangères d'un territoire mais, dans les limites de ses capacités, pour assurer un accueil digne, elle reçoit sans discrimination toute personne en demande d'information.



*« Dans le respect de l'article 1 des statuts de La Cimade posant le principe de la défense de la dignité et des droits de toutes les personnes, 'quelles que soient leurs origines, leurs opinions politiques ou leurs convictions', il convient de proposer une écoute et un accueil aux personnes sollicitant La Cimade, sans distinction ».*



Il est important de ne pas exprimer de jugement, qu'il soit lié par exemple aux engagements militants d'un·e demandeur·e d'asile, à l'historique des condamnations d'un·e détenu·e, au fait qu'une personne soit voilée ou qu'une autre soit accompagnée par des enfants en bas âge qui font du bruit.

## 2. Mise en œuvre : Conciliation avec le quotidien

### Accueil inconditionnel et accueil universel ?

La charge de travail des salarié·e·s et bénévoles de l'association est souvent très lourde, notamment au sein des activités juridiques. Celle-ci doit donc faire l'objet d'une évaluation continue et méthodique par le groupe local, et sa répartition doit faire l'objet d'échanges réguliers lors des réunions. Lorsque les équipier·e·s sont confronté·e·s à ces situations et qu'ils et elles voient leur pratique dériver vers une mise à disposition presque permanente, il faut que la question soit posée au plus vite.

Confondre l'accueil inconditionnel et l'accueil universel peut engendrer une souffrance des équipier·e·s de La Cimade souhaitant « gérer » au mieux l'ensemble des demandes. Cela peut aussi entraîner une déshumanisation par souci d'efficacité : « traiter » au plus vite et toujours plus efficacement les demandes. A l'extrême, c'est prendre le risque de mettre en place une politique de guichet ou de tri (notamment dans les permanences d'accueil). C'est une question permanente qu'il est nécessaire de se poser régulièrement, tout en prenant en compte les conditions matérielles de l'accueil des personnes.



Les modes d'organisation interne et d'accueil des groupes locaux doivent pouvoir être régulièrement questionnés, et évoluer : horaire de l'accueil, entretiens sur rendez-vous, informations collectives, temps minimum consacré à chaque personne, pré-accueil, périmètre des actions réalisées lors du premier accueil, etc.



Ces questions peuvent notamment se poser lorsque que nous avons un très grand nombre de sollicitations auxquelles nous ne sommes pas en mesure de faire face, ou pas de manière satisfaisante. Ces situations peuvent conduire non seulement à un accueil dégradé des personnes parce qu'il se ferait « sous tension » mais aussi à un épuisement des équipes.

Dans les permanences comme lors des ateliers d'apprentissage du français, il faut veiller à maintenir la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des personnes et trouver un juste milieu entre qualité et nombre de personnes accompagnées. Ainsi, dans le cadre des ateliers d'apprentissage du français il est recommandé de limiter les groupes d'apprentissage à une douzaine de personnes – un nombre restreint mais qui permet à chacun.e de s'exprimer et progresser dans de bonnes conditions.



© Nathalie Bardou

## Accueil inconditionnel et urgence ?

Compréhensible au regard des problématiques rencontrées ou d'un contexte local spécifique, la mise en place de critères comme l'urgence n'est pas en soit problématique. Mais ils doivent être collectivement discutés et ne pas influencer, à eux seuls, sur la nature des démarches que La Cimade propose. Si tel est le cas, ils peuvent induire une rupture dans le principe d'accueil inconditionnel : l'édiction de critères peut engendrer un tri.

La notion d'urgence peut être appréciée par chacun·e de manière différente, et chaque situation individuelle peut fondamentalement sembler urgente. Il est donc important de définir ce qui relève d'une urgence pour La Cimade et des réponses à y apporter : urgence à l'orientation vers un·e avocat·e pour l'exercice d'un recours ; urgence à l'orientation d'une personne victime de violence vers une structure spécialisée ; etc.



- Les réunions régulières du groupe sont nécessaires aux choix des modalités d'accueil et d'accompagnement afin de permettre leur appropriation par l'ensemble des personnes concernées. Des initiatives existent afin de communiquer sur le périmètre de nos actions : plaquette de présentation à destination des personnes et des partenaires, etc.
- Il est aussi nécessaire d'établir des relations partenariales structurées et d'avoir une bonne connaissance des acteurs et actrices du territoire afin d'orienter les personnes.



## Accueillir et accompagner ?

Dans un contexte où accéder aux demandes est de plus en plus difficile, l'accueil peut se dissoudre dans une optique d'efficacité qui se concentre sur le traitement des demandes formulées. L'accueil inconditionnel pose le principe d'entendre les demandes mais n'induit pas une réponse immédiate aux demandes, notamment lorsqu'elles dépassent nos compétences. A défaut, c'est prendre le risque de hiérarchiser les personnes selon leur situation administrative ou selon leur demande, par souci d'efficacité.

## Accueillir les personnes qui nous mettent en difficulté ?



« Il peut par ailleurs arriver qu'un·e bénévole ou salarié·e ressente des difficultés à accompagner une personne du fait de son histoire personnelle, du profil de la personne accueillie ou de conditions particulières posées par cette dernière. Face à ce cas de conscience individuel, l'intervenant·e passe le relais à un·e autre bénévole ou salarié·e ».

L'accueil inconditionnel n'impose pas à un·e équipier·e de recevoir une personne qui heurte par son comportement, ses propos, son passé pénal, etc. Le fait qu'un·e équipier·e ne puisse, pour des raisons personnelles, échanger avec une personne en quête de conseils n'est pas nécessairement un problème, du moment que cette dernière reçoive des conseils de la part d'un·e autre équipier·e. Dans le cas contraire, cela fait courir un risque à l'intervenant·e Cimade : malaise vis-à-vis de la personne, de l'équipe ou du groupe local.



© Rafael Flichman



Si l'écoute et l'accueil de la personne posent des questions éthiques susceptibles de contrevenir aux valeurs de La Cimade, la décision d'accompagner ou non (aide juridique, apprentissage linguistique, action de sensibilisation...) peut être prise collectivement par le groupe local ou la région. Ce genre de situations peut se retrouver dans les permanences, en prison, en centre de rétention, au cours d'actions de sensibilisation dans les établissements scolaires, pendant les cours de français, etc.

À l'inverse, une empathie particulière entre la personne accueillie et la personne qui accueille, par volonté de permettre une relation la plus humaine possible, peut engendrer un accueil d'exception (très grande personnalisation de la relation ou à l'inverse de la répulsion). Il n'y a pas forcément de réponse toute faite sur la « bonne distance » à avoir, les attentes et la sensibilité de chacun·e étant différentes.



Cette question est à traiter au-delà de la personne qui est confrontée à cette situation : réflexion sur les moyens de désamorcer un conflit, méthodologie d'entretien, soutien d'autres personnes du groupe, le cas échéant exclusion de l'espace commun d'accueil, suivi à distance, etc. **L'accueil et l'accompagnement en binôme sont fortement préconisés. En effet, ils permettent de prévenir et faire face à d'éventuelles difficultés.**



© Ségolène Lavermhe / La Cimade

# LES RELATIONS DE LA CIMADE AVEC LES TIERS

Fiche n°5



## La Charte déontologique pose des principes quant aux relations avec les tiers.

Dans le cadre des accompagnements à La Cimade, il s'agira très souvent pour les équipes de se rapprocher de tiers, dans l'intérêt et avec le consentement des personnes. Ces tiers sont nombreux et différents selon les objectifs visés : ils ou elles appartiennent aux secteurs administratif, juridique, social, sanitaire, associatif, artistique, médiatique et politique notamment.

Il est nécessaire de connaître les compétences des structures avec lesquelles les équipiers et équipières ont des interactions, de rencontrer leurs membres pour mieux connaître leurs domaines d'intervention et leurs moyens d'action mais également pour leur présenter les missions et les limites d'actions des équipes de La Cimade.

Lorsqu'un·e membre de l'association interagit avec des tiers au nom de La Cimade, il ou elle représente de ce fait l'association et se fait ainsi porte-parole de positions collectives de l'association. Les interactions avec les tiers doivent donc être collectivement et régulièrement discutées au sein des espaces d'échanges et de délibération internes de l'association, entre bénévoles et avec les équipes salariées.

## Les proches de la personne concernée

Il arrive fréquemment que des proches ou membres de famille nous sollicitent sur la situation d'une personne ou accompagnent la personne dans ses démarches. Dans tous les cas, le consentement préalable de la personne doit être sollicité lorsque les échanges contiennent des informations personnelles.

Parfois il peut également être nécessaire de distinguer le type d'informations qui peuvent être communiquées à l'entourage de la personne et celles, très personnelles, qui ne concernent que la personne. Dans certains cas il s'agira de permettre à la personne d'être écoutée sans la présence de sa famille, de ses enfants.

Lorsque qu'une personne intervient en tant qu'interprète, si celle-ci n'est pas professionnelle et donc soumise à une charte de déontologie spécifique (► voir « *Charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France* » signé par le centre Frantz Fanon de Montpellier), il est important de rappeler que cet accompagnement est soumis à la confidentialité et qu'il doit être fait dans le respect de la liberté de choix de la personne. Le recours à un interprète doit protéger et renforcer le libre choix et l'autonomie des personnes non francophones dans les décisions qu'elles prennent au regard de leur santé et de leur situation sociale.

D'autre part, le recours aux enfants des personnes pour assurer l'interprétariat est à proscrire sauf situation d'urgence. Dans l'intérêt des enfants, une autre solution devra être envisagée.

## L'État, les institutions publiques

Face aux multiples défaillances de l'administration à assumer ses propres missions, il n'est pas évident de placer le curseur entre ce qui relève des missions d'accompagnement de La Cimade et ce qui relève des missions d'une institution ou d'un acteur local. Savoir placer ce curseur est pourtant essentiel pour œuvrer à l'intérêt général et pas seulement à l'intérêt immédiat de la personne que l'on accompagne.

S'il est compliqué de ne pas aider les personnes qui viennent nous voir, il est important de mesurer les conséquences de nos pratiques en termes d'accès aux droits pour toutes et tous.

L'objectif est bien de tendre vers une complémentarité des actions d'accompagnement individuel avec les actions collectives pour la défense des droits des personnes. Toutefois, dans certains cas, les personnes nous adressent des demandes qu'elles devraient en principe adresser aux institutions. Mais cette dernière a cessé de remplir une mission, voire ne prend pas en compte la réalité de la situation des personnes en exil ou l'a sciemment renvoyé vers La Cimade. Si le fait d'agir pour une personne ou un groupe de personnes entraîne ou renforce le désinvestissement des institutions publiques, il peut être envisagé collectivement de limiter ou de mettre un terme à ce type d'accompagnement.





Dans le but de travailler en complémentarité avec les autres acteurs, il est important de connaître les propositions de l'Etat et des structures locales afin de pouvoir orienter au mieux les personnes si besoin.

## Les travailleurs sociaux

Les personnes qui fréquentent les activités de l'association peuvent manquer d'informations sur leurs droits sociaux, économiques et culturels. Les espaces de La Cimade doivent être des lieux où ces sujets sont également abordés avec les personnes. Néanmoins nous ne pouvons pas nous substituer à l'accompagnement par des professionnel·les sanitaires, sociaux et d'insertion formé·e·s, dans l'intérêt des personnes. Il nous faut garder en tête que l'accompagnement social doit être mené en priorité par les travailleuses et travailleurs sociaux et que nos actions associatives sont supplétives, bien que souvent indispensables.

Pouvoir renseigner les personnes sur les lieux d'orientation et d'information nécessite de se former et d'échanger avec les autres membres de l'équipe pour connaître les dispositifs et les acteurs existants sur le territoire. Des rencontres ponctuelles en dehors de tout suivi individuel peuvent s'avérer utiles pour mieux se connaître entre intervenant·e·s et militant·e·s.

Ces rencontres peuvent être l'occasion d'échanger sur les situations rencontrées dans leur ensemble, de réexpliquer le sens de positions ou d'actions d'équipes Cimade. Ces rencontres permettent également d'échanger sur les modalités d'orientations entre structures, afin de limiter les orientations sèches qui contribuent à placer les personnes dans des positions d'aller et retours entre les services, organisations et associations, sans grande efficacité.

Dans le cadre d'un accompagnement social plus global, les équipes peuvent être sollicitées par des travailleuses et travailleurs sociaux pour un appui sur l'accompagnement juridique ou linguistique. Il s'agit alors de resituer l'interlocuteur ou l'interlocutrice dans son cadre d'intervention, de connaître ses obligations en matière de secret professionnel, ce qui permet ainsi de calibrer la portée des échanges sur la situation administrative de la personne qui a donné son consentement préalable au partage d'informations avec des tiers.



## Les avocat·e·s

En raison des évolutions politiques et législatives en matière d'immigration et d'asile, La Cimade a su développer une expertise juridique reconnue par le secteur de la justice. Néanmoins, il convient de souligner que La Cimade n'est pas une professionnelle du droit. Elle estime que le droit est un outil parmi d'autres dans l'accompagnement global des personnes étrangères, la défense générale de leurs droits et la lutte contre les discriminations.

La Cimade informe et explique aux personnes qu'elle accueille les décisions de l'administration et leurs différentes conséquences, les différentes voies de recours possibles. Le but est que la personne puisse se positionner ensuite de manière éclairée au regard de l'ensemble des éléments.

Si la personne décide de s'engager dans une démarche contentieuse, La Cimade l'oriente vers les avocat·e·s compétent·e·s (liste d'avocat·e·s en droit des étrangers établie par le Barreau, coordonnées du Barreau...)

En l'absence de vis-à-vis possible avec un·e avocat·e, La Cimade évalue avec les personnes les risques et les bénéfices à engager ou non un recours contentieux au regard des éléments qui ca-

ractérisent la situation de la personne et de la législation en vigueur. Il est important de rappeler qu'il existe toujours un degré d'incertitude quant au résultat.

- Seule la personne peut décider au regard de ces éléments si elle veut ou pas effectuer un recours contentieux.
- En cas de délai de recours de 48h ou 15 jours : l'orientation vers les avocat·e·s doit être privilégiée. La Cimade sera amenée à rédiger un recours sommaire pour préserver les voies et les délais de recours seulement à titre exceptionnel et s'il n'existe pas de solutions d'orientations vers les avocat·e·s dans un tel délai. L'avocat·e complétera par la suite le recours avant ou lors de l'audience.



Focus sur l'accompagnement d'une personne étrangère vers un contentieux en présence d'un·e avocat·e

→ La collaboration avec les avocat·e·s constitue un moyen important pour favoriser la défense des droits des personnes étrangères accompagnées par La Cimade. Le rôle de La Cimade dans la relation « personne étrangère - avocat·e » nécessite d'être questionné afin de mieux articuler nos missions avec celles des avocat·e·s

→ La Cimade doit expliquer aux personnes leurs droits et devoirs dans le cadre de leur relation avec un·e avocat·e

→ La Cimade informe la personne étrangère de son droit à l'aide juridictionnelle et que les avocat.e.s à l'AJ sont les mêmes et non une sous-catégorie moins compétente.

→ La Cimade peut être amenée à jouer un rôle d'intermédiaire entre l'avocat·e et la personne étrangère afin de faciliter la compréhension et la transmission des documents relatifs à la situation

## Les partenariats associatifs

La Cimade est très souvent amenée à interagir et travailler avec d'autres acteurs et actrices aussi bien au niveau national, régional que local. La question du partenariat est donc essentielle et, quand des actions collectives sont menées, il convient de s'interroger sur ce qui fait sens pour notre association.

Il est important d'identifier les différents types de partenariats :

- Les partenariats stratégiques qui peuvent être utiles à la réussite du projet associatif, même si les actions des partenaires ne sont pas nécessairement la défense et la promotion des droits des personnes étrangères : les travailleuses et travailleurs sociaux, les soignant·es...
- Les partenariats de valeurs/terrain avec des associations et collectifs qui défendent le même objectif que La Cimade, et avec qui il est essentiel de se connaître et de travailler : le Mouvement contre le Racisme et pour l'Amitié entre les Peuples (MRAP), la Ligue des Droits de l'Homme (LDH), l'Association de Solidarité aux Travailleurs Immigrés (ASTI), Médecins Du Monde (MDM), la Fondation Abbé Pierre (FAP)...
- Les partenariats institutionnels/financiers qui apportent un soutien financier à La Cimade avec une dimension politique forte : les municipalités, les régions...

- Les partenariats socio-culturels afin de permettre la construction de projets ouverts vers l'extérieur et d'inscrire les actions de La Cimade dans l'environnement du quotidien des personnes accompagnées : partenariat avec des médiathèques, des artistes, des centres socioculturels, des théâtres...

La réussite d'un partenariat se construit dans la durée : elle suppose l'établissement d'une relation de confiance et du temps de réflexion pour construire des actions communes. Elle repose sur une communication de qualité permettant la définition conjointe de la nature du partenariat, de ses objectifs et de ses modalités, ainsi que du degré d'engagement de chacun·e. Elle se construit dans le respect mutuel, en adéquation avec les valeurs fondamentales de La Cimade et ses statuts, dans une relation où chacun garde son autonomie et son indépendance.

Pour éviter l'éparpillement et la dilution de l'engagement, il faut parfois prioriser les partenariats et savoir décliner une proposition.



## Les médias

Les médias sont des tiers avec lesquels La Cimade interagit très régulièrement. Les sollicitations des bénévoles et des salarié·e·s se font de plus en plus nombreuses que ce soit au niveau national, régional ou local. Quelle que soit sa place au sein de La Cimade, chacun·e est donc légitime à répondre à une interview. Néanmoins il est préférable d'en informer son équipe et quand cela est possible d'échanger et de préparer collectivement l'intervention.

L'important est de garder en tête que lorsqu'un·e équipier·e répond aux médias, elle ou il représente La Cimade. Il ou elle doit donc impérativement et exclusivement porter les positions politiques de l'association et non ses positions personnelles.

Témoigner des réalités des parcours des personnes est un axe majeur du projet associatif de La Cimade parce qu'il permet de défendre l'intérêt général des personnes. Lorsqu'il est pertinent de mettre en lumière des situations individuelles et dès lors que l'identité des personnes peut être connue, leur consentement préalable est indispensable tant sur le principe que sur la forme choisie pour le témoignage. Cela nécessite donc de prendre du temps collectivement et avec les personnes pour en discuter.



## Le public des actions de sensibilisation

Les actions de sensibilisation, pendant le festival Migrant'scène ou tout au long de l'année, sont de natures très diverses : interventions en milieu scolaire (principalement en collèges et lycées), projections de films, conférences, animations dans des médiathèques, centres sociaux, maisons de quartier, expositions...

Quelques principes forts encadrent ces actions de sensibilisation :

- Comme pour l'accompagnement des personnes reçues en permanence, l'écoute et la bienveillance sont également indispensables pour les actions de sensibilisation ;
- Les actions de sensibilisation de La Cimade s'inscrivent également dans une démarche d'éducation populaire et demandent donc à éviter autant que possible la posture du/de la « sachant·e » face au public, ceci afin de créer une relation de confiance et d'égalité avec ce dernier et ne pas braquer des personnes non convaincues par nos positions ;
- Elles ont le plus souvent lieu dans le cadre de partenariats qui, pour être réussis, supposent confiance, respect mutuel, temps et communication régulière et de qualité (► voir paragraphe « Les partenariats associatifs ») ;
- Ces partenariats ont souvent pour objectif d'aller à la rencontre d'un public différent, afin de sortir du cercle des convaincu·e·s. Il faut donc avoir le goût de l'échange et du débat et être prêt·e à recevoir sans agressivité ni jugement des propos dérangeants. Un équilibre qui n'est pas facile à trouver mais qui se construit avec l'expérience, et qui peut être facilité par certaines pratiques, comme l'intervention en binôme.



© Leny Stora

# UN ENGAGEMENT BÉNÉVOLE ADAPTÉ

Fiche n°6

## 1. L'accueil des équièreres et équièrers

À partir du moment où ils et elles adhèrent aux principes et valeurs de l'association et s'engagent à agir en conformité avec ses statuts et où leurs autres engagements ne sont pas incompatibles avec leur action au sein de l'association, La Cimade accueille toute personne désirant militer avec elle. De la même manière qu'avec les personnes que nous accueillons, peu importe que la personne souhaitant s'engager à La Cimade soit croyante ou non, ait un passé pénal, ait exercé son activité au sein de l'administration préfectorale, etc. Comme il est rappelé dans le document « Être bénévole à La Cimade », les personnes qui souhaitent être bénévoles doivent :

- Partager les buts de l'association ;
- Acquérir des compétences en suivant les formations que l'association propose ;
- Avoir conscience que par ses actes, la personne engage l'ensemble de l'association.



Les statuts rappellent les valeurs qui lient les cimadien·ne·s et conditionnent l'appartenance à l'association : « [...] La Cimade rassemble des femmes et des hommes d'horizon nationaux, religieux, politiques et philosophiques divers qui partagent ses buts et ses valeurs [...] » (Article 1).

L'article 17 des statuts pose le principe d'adhésion à la charte déontologique.



Il est également important de mettre en œuvre des actions d'accompagnement des nouveaux et nouvelles bénévoles et d'inscrire leur participation aux activités dans un cadre collectif ; organiser la formation et s'assurer de l'accès pour les bénévoles aux différentes ressources disponibles, du niveau local au niveau national ; susciter la participation aux réunions du groupe local ainsi qu'aux réunions d'équipes, aux rencontres régionales et nationales qu'elles soient thématiques ou qu'il s'agissent des réunions des instances. Sans oublier l'organisation de temps de convivialité.



La présentation de La Cimade à celles et ceux qui veulent la rejoindre pour un engagement bénévole est fondamentale. Des temps dédiés au niveau local et régional doivent être organisés pour permettre aux personnes de s'approprier l'histoire de La Cimade, ses positionnements, son organisation et son projet associatif afin d'inscrire leur engagement dans cette continuité et au-delà de l'action bénévole, s'impliquer dans la vie associative.

L'adhésion aux principes de La Cimade demeure une condition sine qua none, et le non-respect de ceux-ci par un·e adhérent·e doit être questionné avec la personne. Les relations avec les personnes accompagnées comme avec les autres membres de l'association doivent être empreintes de respect. Un comportement et des propos agressifs ou violents ne sont pas acceptables.

L'exclusion d'une personne dont le comportement ou les paroles seraient en opposition avec les repères déontologiques que se donne l'association doit pouvoir être envisagée, en dernier recours ou si la gravité des faits le justifie.

En effet, il est primordial d'engager le dialogue avec la personne concernée, d'organiser des échanges avec les membres du groupe local, de l'équipe et de mettre en œuvre si nécessaire une médiation pour permettre l'expression de toutes et tous et tenter de trouver une solution positive. La personne dont le comportement serait contraire aux valeurs et orientations de l'association ou préjudiciable à celle-ci, doit être mise en mesure de s'exprimer et d'être entendue.



© Rafael Flichman

## 2. Un engagement bénévole adapté

Comment définir et mesurer l'investissement personnel requis de la part d'une personne bénévole à La Cimade ? Dans l'éventail des possibilités (présence à la permanence, aux réunions d'équipes, aux groupes de travail, tenue d'un stand lors d'une animation, participation à des campagnes d'observation, interventions en milieu scolaire, ateliers sociolinguistiques...), comment distinguer ce qui est incontournable de ce qui serait souhaitable, mais pas toujours possible pour chacun·e ? Faut-il se fixer des limites et si oui lesquelles ?

### Un engagement adapté aux besoins et contraintes

Parmi les incontournables figurent :

- La présence aussi régulière que possible à l'activité pour laquelle on s'est engagé·e (permanence juridique, permanence en détention, apprentissage linguistique, actions de sensibilisation, plaidoyer, etc.) est indispensable, mais il faut y ajouter les temps dédiés à la formation, à la préparation des activités ou à leur suivi en ce qui concerne par exemple l'accompagnement juridique, les liens et rencontres avec les partenaires, la rédaction de comptes-rendus, les interventions à l'extérieur... Ainsi, l'engagement dans une action doit être évalué dans toutes ses dimensions.
- À cela vient s'ajouter la participation à la vie associative et notamment aux temps de mutualisation et de réflexions partagées comme les réunions d'équipes, de groupe local, les rencontres régionales et/ou nationales.
- Les activités au domicile / au groupe local : Pour la majorité des activités, une part du travail se fait aussi en amont ou en aval : rédaction de courrier, visionnage d'un film, préparation d'une intervention publique, etc. Autant d'investissements qui requièrent du temps, souvent de l'ordre de plusieurs heures par semaine. Dans tous les cas, il est préférable, dans la mesure du possible, que ces travaux se fassent depuis le groupe local.

Il est évident que chaque personne dispose d'un temps fini à consacrer à l'association, en raison de contraintes professionnelles, de divers engagements, de la situation familiale. De la même manière, les personnes ne sont pas toutes bénévoles à La Cimade pour les mêmes raisons, et les appétences personnelles pour les différentes activités ne sont pas les mêmes suivant les personnes (sensibilisation, accès au droit, apprentissage du français, engagement lié à la gestion associative, etc.).

Dans tous les cas, La Cimade ne portera pas d'avis ou de jugement sur le temps que chaque personne est prête à consacrer à La Cimade. Il faut s'assurer que les disponibilités en termes de temps consacré et de durée d'engagement sont compatibles avec le suivi de l'activité souhaitée et avec la participation à la dynamique collective et associative.

C'est pourquoi il est important que les choses soient claires dès le départ et régulièrement revues, et que les disponibilités de la personne soient appréhendées dans les grandes lignes et confrontées aux besoins déterminés par le groupe local.



Pour certaines activités de La Cimade, l'organisation est importante, et connaître les disponibilités de chacun·e permet de mieux mener l'activité. En prison par exemple, mais c'est également vrai pour les permanences juridiques, il est important de maintenir la régularité de l'intervention, de tenir les rendez-vous proposés aux personnes (car il est difficile de prévenir les personnes d'une absence), comme de prévoir une certaine durée de l'engagement.

## Poser des limites

Par ailleurs, il est primordial de bien maîtriser son engagement personnel, et de ne pas culpabiliser parce qu'on ne peut pas faire face à tout ce qui semble souhaitable. Le bénévolat ne doit pas devenir une activité frustrante, harassante, ou engendrer une forme de souffrance !



Dans la pratique, il est souvent difficile de garder la bonne distance entre l'activité bénévole et la vie personnelle, de « couper ». Les questions relatives aux limites à fixer à son implication personnelle reviennent souvent et doivent pouvoir être rediscutées collectivement et régulièrement au sein de l'équipe et du groupe local. L'organisation de temps d'échanges de pratiques doit être assurée et les personnes bénévoles incitées à y participer.

Les bénévoles de La Cimade inscrivent leur action dans un cadre collectif et concerté et agissent dans une équipe. Afin de conserver la bonne distance et de préserver sa vie privée, il est important d'avoir des temps d'échanges collectifs réguliers, notamment en ce qui concerne :

→ **Coordonnées personnelles** : Il est fortement recommandé de ne pas donner ses coordonnées aux personnes que l'on reçoit. L'expérience montre que, si cela peut sembler faciliter le travail de suivi et d'accompagnement, cela va aussi occasionner des interférences

fortes avec la vie privée, et même certains risques dans des situations très spécifiques, par exemple dans le suivi des personnes victimes de la traite des êtres humains. Cela peut aussi favoriser la création d'un lien personnel et de dépendance qui peut s'avérer difficile à gérer. De la même manière, il est recommandé de distinguer son adresse personnelle de celle du groupe local.

- **Recevoir à domicile** : Occasionnellement, par exemple pour des raisons d'horaire par rapport à ceux de la permanence, il est envisageable de recevoir la personne dans un lieu public (par exemple, un café). Mais le principe doit rester celui des rendez-vous dans les locaux de La Cimade ou ceux mis à disposition. Afin de garantir le caractère collectif de notre intervention auprès des personnes et de garder une juste distance, il est vivement déconseillé de recevoir les personnes à son domicile.
- **L'hébergement chez soi** : La Cimade n'a pas fait le choix de développer l'hébergement des personnes accompagnées chez des particuliers. Elle œuvre pour défendre le droit au logement de toutes les personnes étrangères par différents moyens dont le contentieux contre l'Etat et les collectivités en cas de défaillance.



© Nathalie Bardou



# Index

---

- A**ccès au droit/accès aux droits .....p.4-7  
Accompagnement individuel..... p.1-2, 4-7, 9  
Accompagnement au guichet/en préfecture..... p.7, 13  
Accueil inconditionnel ..... p.8, 16-19  
Actions collectives .....p. 1-3, 5, 7, 24  
Actions de sensibilisation ..... p. 2, 5, 8, 13, 19, 25, 28  
Aménagement des locaux/ conditions matérielles.....p.11, 17, 29  
Ateliers d'apprentissage du français ..... p..2, 8, 10, 17, 19, 28  
Autonomie ..... p..12-14, 21  
Avocat..... p.4, 18, 23
- B**inôme..... p.2, 19, 25
- C**onfidentialité ..... p.8, 11, 21  
Consentement..... p.11, 12, 20-22, 25  
Contentieux ..... p.7, 23  
Contrepartie..... p.8, 15  
Communication des informations..... p.11  
Complémentarité..... p.21-22  
Courriers ..... p.6-7, 14
- D**isponibilité .....p.28  
Distance (bonne/juste) .....p.8, 10, 19, 29  
Domicile ..... p.10, 28-29
- É**coute ..... p.8-9, 16, 19, 21, 25  
Égalité femmes-hommes.....p.15  
Engagement ..... p.9, 26-29  
Exclusion de l'association/ perte de la qualité de membre .....p.27
- F**ormation ..... p.1-2, 27-28
- H**ébergement..... p.9, 29
- I**négalités.....p.5-7, 10, 15  
Intérêt général..... p.1, 4-7, 14, 21, 25  
Interprétariat/interprète..... p.12, 21
- J**ugement (porter un).....p.8-10, 16, 25, 28
- L**ibre choix/décision éclairée ..... p.8-10, 12-13, 21, 23  
Limites .....p.9, 16, 20, 28-29
- M**édias/médiatisation .....p.25  
Médiation .....p.27  
Migrant'scène..... p.2, 25
- N**égociations (avec la préfecture) .....p.5-6, 9  
Nouveau/nouvelle bénévole ..... p.2, 26-27
- P**artenaires associatifs/parteneriat ..... p.2, 17, 24, 25  
Participation à la vie associative ..... p.27-28  
Passe-droit/faveur ..... p.4-7, 15  
Plaidoyer /interpellation des décideurs.....p.2, 4, 5, 9, 28  
Présentation personnelle/présentation de La Cimade .....p.2, 9, 20, 27
- R**égularité (de l'engagement).....p.28  
Relations interpersonnelles..... p.8, 10, 27  
Rencontres avec les pouvoirs publics/ les préfectures ..... p.1, 3, 5, 9  
Représentation extérieure .....p.3  
Représentation légale .....p.14
- T**émoignage ..... p.1, 4, 7, 9, 10, 25  
Temps collectifs.....p.2, 9, 11, 27-29  
Travailleurs sociaux .....p.12, 22, 24  
Tri ..... p.5, 17-18
- U**rgence..... p.18, 21
- V**ie privée ..... p.11, 29

