



Guide communautaire du bénévolat

CROATIE





Informations de contact:

Maddalena Avon

Maddalena.avon@cms.hr

Cette publication a été créée dans le cadre du projet STIRE: SUPPORTING THE INTEGRATION OF THE RESETTLED. Le projet est financé par le Fonds pour l'asile, les migrations et l'intégration de l'Union européenne. Le contenu de cette publication ne représente que le point de vue de l'auteur et relève de la seule responsabilité de l'auteur. La Commission européenne n'est pas responsable de l'utilisation faite des informations qui y sont contenues.



Table des matières:

Introduction	4
Qu'est-ce que le bénévolat?	6
1. Bénévolat	7
Bénévolat dans le CEP	7
Voulez-vous faire du bénévolat?	9
Où chercher des opportunités de bénévolat.....	10
Où peut-on faire du bénévolat?	10
Initiatives locales	11
Expériences avec des bénévoles et sur le bénévolat	16
Comment se comporter lorsque vous faites du bénévolat?.....	18
2. Régime d'asile dans le monde et en Croatie	21
Institutions.....	23
3. Intégration / Interculturalité	25
Glossaire	28
FAQ de bénévoles sur le régime d'asile	31

Guide communautaire

du bénévolat

Introduction – Pourquoi fait-on du bénévolat?

Comme nous l'avons déjà écrit dans notre premier guide pour les bénévoles¹, lorsque l'on présente le Centre d'études sur la paix et que l'on parle des débuts de l'organisation elle-même, on dit souvent qu'elle a surgi des cercles d'individus rassemblés autour du Projet de bénévolat Pakrac. Dans les années 1990, Pakrac était l'une de nombreuses villes divisées de la région dont les habitants ont perdu la vie dans les conflits armés survenus en Croatie. Les habitants de deux côtés de la ligne divisant la ville en partie serbe et partie croate ont reçu l'aide de bénévoles internationaux et locaux venus à Pakrac pour vivre aux côtés des personnes divisées par la guerre. En plus du projet de Pakrac, une partie de ces personnes a également participé à la campagne anti-guerre.

L'idée de rassembler des bénévoles pour travailler avec les réfugiés est née en 2003, lorsque les militants du Centre d'études sur la paix se sont rendus pour la première fois au Centre d'accueil de demandeurs d'asile à Šašna Greda. Le centre d'accueil a été organisé à l'intérieur de maisons préfabriquées dans lesquelles on hébergeait les réfugiés de Bosnie-Herzégovine dans les années 1990 et plus tard les personnes du Kosovo, de Russie, d'Afghanistan, du Pakistan, etc. Ces personnes se sont retrouvées dans une société qui n'avaient aucune expérience des politiques d'asile et de la protection internationale, et dont les blessures de guerre étaient encore fraîches. Ils ne parlaient pas le croate, ils ne savaient pas combien de temps il leur faudrait attendre la régularisation de leur statut, ils ont vécu des situations pénibles dans le pays d'où ils ont fui et leur vie a été mise en

¹ Bénévoles et pratique interculturelle, Centre d'études sur la paix, 2014, p. 5-6.

suspens. Le premier groupe de bénévoles est venu à Šašna Greda en 2004. Il s'agissait de jeunes sans expérience de travail direct avec les réfugiés, mais pleins d'empathie et d'énergie pour aider les gens. À l'époque, les bénévoles écrivaient le "Journal de travail à Šašna Greda". Tenir un journal de travail est restée l'une de nos méthodes de travail et aujourd'hui encore nos bénévoles rassemblent des extraits et des témoignages du bénévolat:

«Première rencontre avec des gens venus pour apprendre la langue. La chambre est vraiment petite, mais tout c'est bien passé. Après des mots de bienvenue et une introduction mutuelle, nous avons commencé à analyser la situation. S. est le seul débutant complet et les autres ont des connaissances plus ou moins préalables. J'ai travaillé avec S. et ma collègue avec les autres. Nous avons appris le verbe être aux formes affirmative et négative et j'ai lui donné des devoirs.»

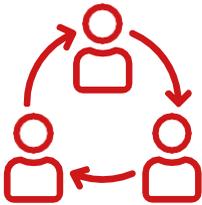
Chaque année, nous invitons les citoyens à rejoindre notre projet de bénévolat et à consacrer une partie de leur temps libre au soutien aux réfugiés. De 2004 à aujourd'hui, environ 250 personnes ont participé au projet de bénévolat. Malgré la différence de durée d'engagement de la part des bénévoles, chaque contribution

a été très importante et précieuse. Il est important de souligner que les bénévoles et leur engagement sont essentiels pour aider le Centre d'études sur la paix à créer



et influencer les politiques publiques dans le domaine de l'asile et des migrations. Afin de comprendre les processus sociaux, il est nécessaire d'avoir une idée de ce qui se passe dans la société, sur le terrain - quel genre de vie les gens vivent et quels problèmes ils rencontrent. C'est exactement à cet égard que les bénévoles nous aident. Travailler avec des bénévoles est aussi exigeant que de travailler avec des personnes provenant de cultures différentes de celle que nous connaissons et dont nous sommes proches. Chaque nouveau groupe apporte de nouveaux défis, soulève de nouvelles questions, crée de nouvelles idées et de nouveaux cadres, traite des situations et des histoires de réfugiés à sa propre manière.

Qu'est-ce que le bénévolat?



Le terme bénévolat est un dérivé de deux mots latins: bene = bien, et volo, velle, volui = vouloir, désirer. Lorsqu'on parle de bénévolat, on parle du désir et de l'intention d'investir son temps libre afin d'atteindre un certain objectif. En Croatie, la Loi sur le bénévolat est entrée en vigueur pour la première fois en 2007 et a été modifiée en 2013. La loi définit le bénévolat comme «l'investissement par libre arbitre de temps, d'efforts, de connaissances et de compétences personnels à l'exécution des services ou des activités pour le bien-être autre personne ou pour le bien commun, et sont exécutés par des personnes de la manière prescrite par cette loi, sans aucune condition de fournir une récompense financière ou de rechercher tout autre avantage matériel pour le bénévolat accompli, sauf disposition contraire de cette loi»²



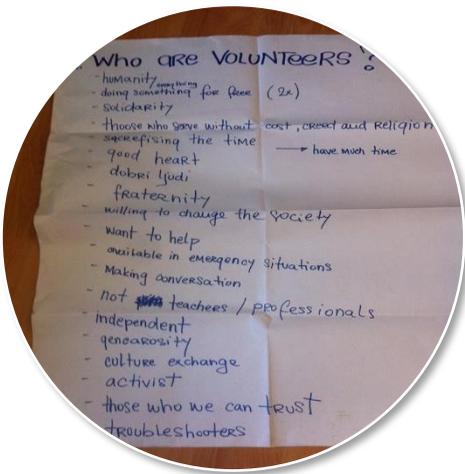
1. BÉNÉVOLAT

Bénévolat dans le CEP

Le bénévolat organisé par le Centre d'études sur la paix implique le travail direct avec les réfugiés et autres migrants. Ce faisant, nous essayons d'éviter une forme humanitaire d'aide aux réfugiés et de les approcher comme des victimes passives. En effet, les personnes avec lesquelles nous travaillons ont traversé et traversent les horreurs inimaginables de la guerre, de l'oppression politique, des voyages exigeants en quête de sécurité, du stress post-traumatique, des difficultés de l'adaptation dans de nouveaux environnements, mais leurs expériences en tant que réfugiés ne sont pas les seules choses qui les marquent en tant que personnes. Nos critiques de l'humanitarisme sont nées de critiques déjà élaborées de diverses organisations humanitaires à travers le monde qui souvent ne reconnaissent pas ou ignorent activement les besoins de la population et des personnes avec lesquelles elles travaillent - en supposant qu'elles

savent mieux qu'eux-mêmes ce dont les gens ont vraiment besoin. La deuxième problématique réside dans l'humanitarisme en tant qu'approche - il nous met dans le rôle de sauveurs des autres, qui sont victimes de leur propre destin et n'ont pas la capacité ou le pouvoir de résoudre leurs propres problèmes. L'approche que nous entretenons dans le travail avec les réfugiés est basée sur une approche de solidarité. Cette approche rejette les idées de domination sur les autres et est plutôt basée sur les principes d'entraide, de soutien et de partage entre des individus et des groupes de valeur et de

capacité égales. En tant que bénévoles travaillant avec les gens, nous essayons de faire prendre conscience de certaines relations de pouvoir qui sont déjà présentes lorsque



- Who are VOLUNTEERS?
- humanity
- doing something for free (2x)
- solidarity
- those who serve without cost, creed and religion
- sacrificing the time → have much time
- good heart
- dobaai luqi
- fraternity
- willing to change the society
- want to help
- available in emergency situations
- making conversation
- not ~~for~~ teachers / professionals
- independent
- generosity
- culture exchange
- activist
- those who we can trust
- troubleshooters

nous établissons des relations avec les gens: notre couleur de peau et notre position dans la société croate - du fait que la plupart des volontaires sont nés en Croatie, sont citoyens croates, connaissent la langue, etc. - nous donne une certaine position privilégiée par rapport à ceux avec qui nous travaillons. Il est important de reconnaître et d'être conscient de cela, de déconstruire en même temps l'importance et la signification de ces privilèges à travers notre travail militant bénévole, de changer les relations sociales qui contribuent à de telles hiérarchies et d'éliminer les obstacles structurels qui empêchent certains de participer équitablement à la société.

L'approche que nous encourageons de longue date³ dans le travail avec les réfugiés est basée sur l'autonomisation des réfugiés et leur soutien au début d'une nouvelle vie qu'ils créent dans la société croate, dans le but de les rendre indépendants. Nous ne demandons pas aux bénévoles de prendre la responsabilité des gens et de faire certaines tâches pour eux - bien que des situations et des contextes spécifiques l'exigent - mais de les soutenir lorsqu'ils ont besoin de visiter des institutions et de revendiquer leurs droits garantis par le statut de protection internationale. Par cette approche, nous voulons éviter la victimisation des réfugiés, ce qui les déshumanise souvent, et leur donner le sentiment qu'ils sont aussi des membres de cette société (qui, avec notre soutien, peuvent le montrer par eux-mêmes).

Lorsqu'on fait du bénévolat, on n'approche pas l'autre de la position du plus fort qui aide le plus faible, ou de la position de celui qui a des connaissances vers celui qui n'en a pas. Pour nous, le bénévolat représente un espace d'échange mutuel de connaissances, de compétences et d'expériences. Ainsi, les deux parties deviennent des fournisseurs et des destinataires de connaissances. En tant que bénévoles, nous offrons des connaissances et des compétences utiles - telles que les compétences linguistiques, la manœuvre à travers la bureaucratie croate - mais nous sommes également les destinataires des connaissances des autres. Les personnes avec lesquelles nous travaillons peuvent également nous enseigner leurs langues ou nous présenter plus en détail les pays dont elles sont originaires. Ensemble, nous apprenons différentes compétences que chacun d'entre nous possède: faire des œuvres d'art, danser, chanter. Nous découvrons différentes littératures, musiques, histoires, systèmes politiques. L'espace du bénévolat devient un espace de dialogue, d'échange mutuel de connaissances, d'attitudes et d'expériences.

Jusqu'à présent, les bénévoles du Centre d'études sur la paix qui travaillent directement avec les réfugiés ont préparé et participé à un certain nombre d'activités, dont nous allons citer certaines: enseignement du croate, de l'anglais et de l'allemand, mise à disposition des informations juridiques, visites des institutions où les réfugiés exercent leurs droits, aide aux enfants à maîtriser le matériel scolaire, aide aux réfugiés dans la préparation à l'examen de citoyenneté croate, co-organisation de conférences / présentations sur les pays d'origine des réfugiés, visites des institutions politiques et culturelles en Croatie,

3 Bénévoles et pratique interculturelle, Centre d'études sur la paix, 2014, p. 11.

enseignement de l'histoire, de la société et des caractéristiques culturelles de la région, organisation de divers événements culturels et sportifs, activités culinaires, organisation d'ateliers pour acquérir de nouvelles compétences, aide à l'emploi et diverses autres activités..

Voulez-vous faire du bénévolat?

Avant de vous lancer dans ce type de bénévolat, nous souhaiterions que vous preniez en compte les instructions suivantes:



Nous engageons les bénévoles dans le projet sur la base de **leur propre bénévolat et leur motivation**

Les bénévoles sont obligés d'approcher tous les réfugiés de **la même manière**



Les bénévoles n'entretiennent pas des **relations intimes** avec les réfugiés (si cela arrive, le CEP ne prend pas la responsabilité des conséquences et des problèmes qui peuvent en découler)

Les bénévoles sont obligés de contacter l'équipe du Centre d'études sur la paix en cas de **situation inconfortable** résultant du travail avec les réfugiés



Les bénévoles **sont supervisés** par le Centre d'études sur la paix en coopération avec les experts, et vous pouvez leur demander de l'aide à tout moment..



Centre d'études sur la paix encourage les bénévoles à **l'autoéducation** sur des sujets liés aux réfugiés

Discutez des situations et des problèmes difficiles **en temps opportun**

Le Centre d'études sur la paix attend des **commentaires et une évaluation** du projet de bénévolat de la part des bénévoles qui y participent



Il est important de tenir compte des différences culturelles que vous rencontrerez en travaillant avec les réfugiés.

Il y aura des **barrières linguistiques** dans le travail avec les réfugiés

Les bénévoles engagés dans ce projet sont **une équipe** et doivent se comporter ainsi: discutez des problèmes et des choses qui vous dérangent et coopérez mutuellement

Où chercher des opportunités de bénévolat



De bouche à oreille

Échange d'informations entre les personnes qui ont déjà d'expérience en tant que bénévoles



Médias sociaux

Utilisation des plateformes de médias sociaux (par exemple, les groupes Facebook des bénévoles) pour trouver l'opportunité qui vous convient



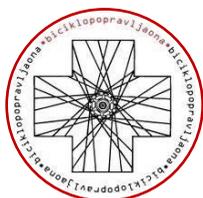
Centres / organisations

Si vous avez déjà trouvé le centre ou l'organisation dans lesquels vous souhaitez faire du bénévolat, vous pouvez les rejoindre afin de recevoir des mises à jour concernant les nouvelles opportunités de bénévolat. De plus, grâce à eux, les bénévoles peuvent s'informer sur toutes les opportunités que d'autres organisations offrent.

Où peut-on faire du bénévolat?

En parlant des pratiques interculturelles en Croatie, au cours des dix dernières années, les réfugiés et les migrants, ainsi que les bénévoles et les citoyens croates, ont lancé et lancent toujours de diverses actions et modèles d'échanges interculturels. Ces modèles peuvent servir d'exemples concrets de création d'espace pour les processus interculturels entre des personnes qui se rapprochent étant égales et ayant des droits égaux. Dans les espaces ainsi établis, la liberté et l'ouverture se créent pour reconnaître les similitudes mutuelles, ainsi que pour communiquer sur les différences mutuelles. En fait, ce sont des espaces pour expliquer et célébrer ces différences et pour aborder les conversations sur différents sujets - parfois difficiles et compliqués, et parfois réjouissantes et simples. Souvent, ces types de collectifs et d'espaces ont été créés à travers d'une sorte d'échange culturel - qu'il s'agisse de cuisiner et de préparer des plats de différentes parties du monde ou de jouer, chanter, danser, raconter des histoires. Parfois, les activités sont de nature plus pratique - comme le sport et l'exercice ou la réparation de vélos. Ce qu'ils ont en commun, c'est un espace dans lequel on ne juge pas l'autre et on ne le réduit à un simple stéréotype culturel, un espace de curiosité, de désir d'apprendre et de connaître l'autre et soi-même. De plus, tous ces collectifs et toutes ces initiatives engagent à la fois les anciens et les nouveaux membres de la société qui travaillent ensemble pour créer de nouveaux espaces communs pour la création, la rencontre et la compréhension mutuelle. Nous allons nommer et brièvement décrire quelques-uns de ces exemples. Il est important de savoir que vous pouvez contacter et faire du bénévolat dans toutes les initiatives listées!

Initiatives locales



Atelier de réparation des vélos est un collectif de bénévoles affilié à **L'action verte / Amis de la Terre Croatie**, qui fournit de l'espace, des connaissances et des outils pour la réparation de vélos. L'idée principale du collectif et de l'action commune de réparation de vélos est de renforcer la solidarité sociale par le libre échange de connaissances et de services, ainsi que de promouvoir le transport durable. Il y a quelques années, ils ont lancé l'initiative Vélos pour réfugiés, à travers laquelle ils réparent des vélos avec les réfugiés et pour les réfugiés. En tant que service bénévole, ils ont donné plus de 200 vélos aux réfugiés et demandeurs d'asile. Cette pratique de travail commun combine le travail pratique de réparation de vélos avec la création d'espace pour passer du temps de qualité et détendu avec d'autres personnes.

Contact: <https://biciklopopravljajona.zelena-akcija.hr/>
<https://www.facebook.com/Biciklopopravljajona/>



Atelier vivant DK est une organisation interdisciplinaire fondée en 2015 et concentrée sur le soutien aux arts. Le **collectif Femmes aux Femmes** a été lancé au printemps 2016 dans le cadre du programme Sans Frontières pour lier les femmes dont le domicile est la Croatie avec les femmes qui souhaitent que la Croatie devienne leur domicile. Les réunions qui ont lieu une fois par semaine et les événements spécifiques (excursions, fêtes, ateliers, cuisine commune) ont jusqu'à présent attiré et lié plus de 200 femmes. Grâce à ces activités et réunions, les femmes partagent et acquièrent des compétences, des connaissances et l'autonomie, tout en construisant un réseau de soutien et partageant des valeurs de compréhension mutuelle, de tolérance et d'acceptation de la diversité dans une société dynamique et inclusive.

Contact: <https://ziviatelje.dk/>,
<https://www.facebook.com/ziviateljedk/>



La chorale **Visiteurs locaux** assemble des passionnés de la chanson qui ont décidé de contribuer à la diversité musicale de la société croate en chantant des chansons de différentes parties du monde. Le chorale a été fondée en 2016 à l'initiative du CEP dans le but de créer un espace de connaissance et de rapprochement, ainsi que de réduire la xénophobie, les préjugés et l'intolérance envers les autres et les différents à travers l'échange culturel. Chaque membre de la chorale contribue à l'expression musicale de l'ensemble et au répertoire des chansons. Certains d'entre eux sont des musiciens professionnels et d'autres sont des amateurs, mais cela n'a pas d'importance dans cette chorale. La seule chose importante est la bonne volonté et l'énergie pour création mutuelle et rapprochement de cette création aux autres.

Contact: <https://www.facebook.com/zbordomacigosti/>



La Société des Africains de Croatie (maintenant sous un nouveau nom - **Diaspora des Africains de Croatie**) est la première organisation de migrants en Croatie, lancée par Prince Wale Soniyiki qui est venu en Croatie en fin de 2011 et y a exercé le droit à l'asile. Depuis sa création, SAC a organisé de nombreuses activités - telles que des dialogues interculturels qui ont lieu dans plus de 50 écoles, des ateliers d'art et de musique dans les écoles maternelles, des ateliers d'instruments de musique, l'organisation de tables rondes sur des sujets tels que les réfugiés, des lectures de poésie, l'organisation de diverses soirées d'échange musical et culinaire, ect. Bien que SAC rassemble principalement des migrants africains en Croatie - qu'ils soient réfugiés, étudiants, travailleurs - ils sont ouverts et accueillent (et ont déjà) des membres et des bénévoles croates qui participent également à la conception et à l'exécution des activités de l'organisation.

Contact: <http://dah.hr/>,
<https://www.facebook.com/www.dah.hr>



Afro Badinya, ce qui signifie famille africaine en langue mandinka, est une association culturelle constituée d'étrangers et de locaux dont le fil conducteur est la promotion de l'héritage culturel africain à travers des projets créatifs de musique et d'art. L'association souligne que son objectif est l'échange interculturel. Cette association jeune et croissante promeut l'égalité des personnes et lutte contre les discriminations raciales et autres à travers les projets créatifs de la musique, de la scène et de l'art. Les domaines d'activité dominants de l'association Afro Badinya sont le mouvement, le rythme et le son, et les membres de l'association peuvent participer aux ateliers de danse et de chant africains, ainsi qu'aux cours de batterie et de djembé. Les membres de l'association visitent souvent les écoles, offrant des ateliers éducatifs ou créatifs, tels que les ateliers de contes africains, fabrication des masques et autres.

Contact: <https://africkiples.wixsite.com/mysite/samanski-bubanj-seruba> , <https://www.facebook.com/AfroBadinya/>



Zagreb 041 est un club de football fondé en 2015 avec l'objectif de lutter toute sorte de corruption et de clientélisme, ainsi que toute sorte de discrimination et de racisme, demandant le retour du football en tant que sport de solidarité, compétition saine, respect de compétiteurs et au sport apprécié pour sa simplicité et sa beauté. Dès ses débuts, le club a organisé des entraînements avec des demandeurs de protection internationale qui se trouvaient dans le centre d'accueil à proximité. Ainsi, de nombreux garçons ont participé aux entraînements ou sont simplement venus regarder les matchs et entraîner. Étant donné que la population du centre d'accueil a changé au fil des ans, le club engage aujourd'hui principalement les enfants réfugiés dans son équipe juniors et coopère aussi indirectement avec leurs parents. Il existe également au sein du club, des équipes seniors masculine et féminine.

Contact: <http://www.nkzagreb041.hr/>,
<https://www.facebook.com/nkzagreb041/>



Goût de chez soi est une coopérative de coopération interculturelle qui exerçait l'activité de restauration de 2016 jusqu'à la mi-2018 et employait des réfugiés, des migrants et des bénévoles croates. En plus de la restauration, pendant un certain temps, la coopérative organisait des cours des langues telle que l'arabe. La coopérative est née d'un projet culinaire bénévole du Centre d'études sur la paix dans le cadre duquel les bénévoles collectaient, pendant des années, les recettes des personnes avec lesquelles ils avaient travaillé, préparé ces plats qu'ils présentaient aux communautés locales. À travers des ateliers culinaires et des présentations publiques de spécialités culinaires, ainsi qu'à travers le livre de recettes "Goût de chez soi" et le tournage du documentaire portant le même nom, les réfugiés ont eu l'occasion de parler d'eux-mêmes par la voie de la gastronomie - comment fonder une domicile dans un pays étranger, comment s'intégrer et ne pas perdre son identité, à quoi renoncer et quoi accepter des autres.

Contact: <https://www.okus-doma.hr/>,
<https://www.facebook.com/okusdoma/>



En 2011, le Centre d'études sur la paix a créé **la Coordination pour l'intégration**, qui rassemble les organisations de la société civile ayant la capacité de fournir divers services sociaux aux demandeurs de la protection internationale, à ceux qui l'ont reçue et à d'autres étrangers. Chaque membre de la coordination s'occupe d'un autre domaine ou sujet, bien que nous nous chevauchons sur certains d'entre eux. L'objectif de la Coordination est d'établir un réseau de fournisseurs de différents services psychosociaux pour les personnes listées ci-dessus, de se connecter et partager les informations sur la situation sur le terrain, de s'adresser aux institutions et au public sur des sujets particulièrement importants. Chaque année, la Coordination pour l'intégration organise conjointement la **Semaine des réfugiés**. La Coordination pour l'intégration rassemble plus de 25 organisations, et certaines des organisations et associations les plus actives sont énumérées dans le tableau ci-dessous.

Rencontrez les membres les plus actifs de la Coordination pour l'intégration (par ordre alphabétique):

- **Centre culturel autonome ATTACK!:** Pierottijeva 11, 10 000 Zagreb, 00 385 (0)1 6197223, akc.attack@gmail.com, <https://attack.hr/>
- **Centre d'études sur la paix:** Selska cesta 112a, 10000 Zagreb, + 385 (0)1 482 00 94, cms@cms.hr, <https://www.cms.hr>
- **Aide baptiste croate:** Radićeva 30, 10 000, Zagreb, + 385 (0)1 4813168, info@cbaid.org, <http://cbaid.org>
- **Société pour l'aide psychologique:** Ulica kneza Mislava 11¹ 10000, Zagreb, 00 385 (0)1 4826 111, spa@dpp.hr, <https://dpp.hr>
- **Croix-Rouge croate,** Bureau de la protection des migrants, Directrice Selma Ilić, Téléphone: + 385 (0)1 4655 814 / (ext. 280) E – mail: selma.ilic@hck.hr, <https://www.hck.hr/>
- **Centre juridique croate:** Andrije Hebranga 21, 10000 Zagreb, + 385 (0)1 4854-934, hpc@hpc.hr, <https://www.hpc.hr>
- **Service jésuite des réfugiés:** Maksimirska Cesta 286, 10 000 Zagreb, info@jrs.hr, <http://www.jrs.hr>
- **Médecins du monde Belgique:** Pavla Hatzka 11 (MDM), 10000 Zagreb, fieldco.croatia@medecinsdumonde.be, <http://www.medecinsdumonde.be>
- **Organisation internationale pour les migrations (OIM):** Račkoga 3, 10000 Zagreb, + 385 (0)1 4816 884, iomzagreb@iom.int, <https://croatia.iom.int/>
- **Projet de droits civiques Sisak,** Stjepana i Antuna Radića 6/5, 44000 Sisak, + 385 44 571 752, pgp-sisak@crpsisak.hr, <https://www.crpsisak.hr/>
- **Centre de réhabilitation après stress et trauma:** Kvaternikov trg 12, 10000 Zagreb, + 385 (0)1 4641 342, mediji@rctzg.hr, <http://www.rctzg.hr>
- **Association "NOUS":** Sinjska 7, 21 000 Split, + 385 (0)21 329 130, info@udruga-mi.hr, <https://www.udruga-mi.hr>
- **Association Terriens - Are You Syrious?:** Brune Bušića 42, 10000 Zagreb, + 385 (0)99 6600688, areyousyrious@gmail.com, <https://www.facebook.com/pg/areyousyrious/>
- **Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR),** Vjekoslava Heinzela 44 /II 10000 Zagreb, + 385 (0)1 3713 555, hrvza@unhcr.org, <https://www.unhcr.org/hr>
- **Action Verte:** Frankopanska 1, 10 000 Zagreb, + 385 (0)1 4813 096, za@zelena-akcija.hr, <https://zelena-akcija.hr/hr>
- **Atelier vivant DK:** Ilica 110, 10000 Zagreb, projekti@ziviateljje.dk, <https://ziviateljje.dk>

Expériences avec des bénévoles et sur le bénévolat



Sadou Diagne, Sénégal

Quand je suis arrivé en Croatie, j'ai eu des moments difficiles. J'ai affronté les difficultés et les malentendus linguistiques, les différences culturelles, les différences de normes, de comportements et autres. À cause de cela, je me sentais perdu, mal à l'aise et je vivais assez isolé sans trop de contacts avec le monde extérieur. D'une certaine manière, j'évitais les contacts parce que je n'avais aucune connaissance de la société et je n'avais moindre idée de la façon dont la société fonctionne, de la façon dont les gens vivent ici ... J'étais souvent stressé à ce sujet. Les bénévoles que j'ai rencontrés à l'époque et avec lesquels j'ai travaillé à Porin, principalement dans un cours de langue, ont été très obligeants et ont servi de lien entre moi et la société. Ils ont apporté l'espoir, le confort, la motivation, les connaissances et nous ont encouragés à faire face à la nouvelle atmosphère dans laquelle nous nous sommes trouvés et dans laquelle nous vivons maintenant. Travailler avec eux était une bonne préparation pour la vie future en Croatie.

En travaillant avec des bénévoles, j'ai commencé à faire du bénévolat moi-même - d'abord dans le collectif culinaire Goût de la maison, où j'ai travaillé comme chef pendant un an et participé aux nombreux événements culinaires, organisé des ateliers, partagé des recettes. En plus de Goût de la maison, où j'ai par la suite été employé, j'ai également fait du bénévolat pour l'Association des Africains en Croatie et joué au football au club de football Zagreb 041. Actuellement, je suis bénévole à l'association Afro Badinya. À l'Association des Africains en Croatie, j'ai souvent participé aux ateliers éducatifs dans les écoles, ainsi qu'aux événements culturels - ateliers de djembé et autres. Actuellement, je cuisine à Afro Badinya pour différents événements que nous organisons, je présente les contes traditionnels africains aux gens, je joue du djembé... Pour moi, faire du bénévolat et travailler dans tous ces collectifs est important puisque cela m'a donné l'occasion de rencontrer différentes personnes de différentes parties de la société dans laquelle je vis. En me connectant avec eux, j'ai acquis de nouvelles connaissances. Par ailleurs, j'ai utilisé ces connexions pour partager les connaissances que je possède. Le bénévolat présente pour moi un moyen de partager mon expérience, ma culture, ma civilisation et les normes de la société d'où je viens. Je trouve normal que la société dans laquelle je vis à présent ait une idée de qui je suis et d'où je viens. Finalement, cela mène à une coexistence meilleure et plus saine, car nous vivons au même endroit et partageons le même espace, même si nous avons des origines différentes. C'est cela qui m'a motivé à consacrer mon temps et mes connaissances au bénévolat dans ces organisations.



Natalija Fabić, Croatia

Pour longtemps, je lisait toutes sortes de textes, ainsi que les commentaires les accompagnant (ce qui est rarement une bonne idée), sur les réfugiés dans les journaux quotidiens. Souvent, la façon dont les gens percevaient les réfugiés évoquait en moi un mélange de sentiments dont aucun n'était positif. Vous l'avez sûrement remarqué dans vos environnements proches ou plus lointains, peut-être quand vous étiez assis quelque part au-dessus du café "écoutant aux portes" la conversation à la table voisine: «S'il y a une guerre dans leur pays, il faut qu'ils combattent comme nous l'avons fait. Seuls les jeunes viennent, clairement ils veulent conquérir l'Europe. Ils sont musulmans, il faut qu'ils aillent dans les pays musulmans.» Ce sont, bien sûr, des versions très atténuées de ce que j'avais l'habitude de lire et d'entendre, soit au sein de ma propre famille, soit des voisins et des connaissances ou de parfaits inconnus.

Imaginez pour un instant la frise chronologique qu'on nous montrait dans les cours d'histoire en cinquième année du primaire et rappelez-vous le calcul du temps en termes de périodes avant et après Jésus Christ ou, alternativement, de l'histoire ancienne et nouvelle, nous arriverions au moment où un point zéro s'est produit dans ma tête, une sorte de tournant (plus précisément, dans mon cas, c'était une accumulation de nombreux moments "minuscules" où les réfugiés étaient représentés comme s'ils n'étaient pas humains) et dans lequel j'ai pris la décision de passer de la théorie à la pratique - de la discussion peu constructive et de la pensée relativement constructive à l'action par laquelle je changerai ce que je considère mauvais, dans la mesure du possible.

Comment se comporter lorsque vous faites du bénévolat?

Il est important que le/la bénévole prend quelques conseils avant de commencer son bénévolat afin d'avoir une expérience positive. La **communication**, l'**engagement** et la **concentration** sont des éléments importants. *Lisons ensemble comment Natalija s'en sort...*

"Il existe de nombreuses façons d'engager les bénévoles dans le travail d'organisations qui s'occupent des droits et des besoins des réfugiés: on peut participer à l'organisation des ateliers éducatifs, des réunions, fournir une assistance juridique, etc. Celui qui a la volonté peut trouver une "niche" existante ou en créer une nouvelle dans laquelle il sentira qu'il peut utiliser son potentiel d'une manière appropriée.

Communication

Mon bénévolat a commencé comme bénévolat avec les enfants qui avaient besoin d'aide pour maîtriser le matériel de l'école primaire. Étant une personne assez introvertie, j'ai été surprise de ne pas ressentir le stress auquel je m'attendais lorsque je suis allé pour la première fois dans l'appartement de personnes que je ne connaissais pas et dont je ne parlais pas la langue. Plus tard, j'ai attribué cela au fait que je n'avais aucun doute sur la bienfaisance de ce que je faisais.



Cette famille avait trois enfants inscrits à l'école primaire, dans les classes qui ne correspondaient pas à leur âge, mais au niveau de leur connaissance de la langue croate. J'ai rencontré leurs parents qui m'ont immédiatement offert du café, du thé et des gâteaux en signe d'hospitalité. Comme certains d'entre

eux parlaient assez bien l'anglais, la communication était beaucoup plus facile que je ne le pensais. Je ne leur ai pas demandé d'où ils venaient. Je ne leur ai pas demandé pourquoi ils sont en Croatie maintenant. Je ne leur ai pas demandé s'ils étaient chrétiens ou musulmans. C'était aussi peu pertinent que mon origine ou ma religion.

Engagement

Ce qui était important était tout aussi clair pour eux que pour moi - les enfants ont besoin d'aide, j'ai la volonté d'essayer de les aider et il est donc préférable de commencer le plus tôt possible. Après avoir déterminé la classe de chacun des trois enfants et les matières



qui leur posent un problème plus ou moins grand, nous avons établi un calendrier d'apprentissage. Je leur ai demandé d'écrire les noms de leurs professeurs principaux afin que je puisse les contacter et nous avons également obtenu un cahier pour les enseignants afin que je puisse communiquer plus facilement avec ceux qui le souhaitent, tout cela dans le but d'optimiser le processus de maîtrise du matériel scolaire. Après avoir réalisé que le matériel de mathématiques de huitième année dépasse mes capacités, un autre volontaire m'a rejoint. Il était très patient

avec les enfants et expliquait facilement ce qui me donnait envie de m'arracher les cheveux. Directement, nous apprenions le matériel scolaire, mais indirectement, nous apprenions les différences entre nos coutumes, nos langues et les expériences qui nous ont façonnés. Nous avons célébré chaque note, chaque anniversaire et le Nowruz (nouvel an). Pour la première fois de ma vie, j'ai mangé assise sur le tapis, alors que toute la nourriture était sur la nappe, entourée de gens que je connaissais depuis et de leurs amis que j'ai vus pour la première fois de ma vie. Et je n'étais pas mal à l'aise même lorsqu'ils se sont laissés emporter par l'atmosphère et ont commencé à parler dans leur propre langue, oubliant ma présence. Au contraire, cela m'a fait plaisir car j'ai compris que nous étions assez proches pour contourner la courtoisie et être détendus dans le même espace, sachant que la bienveillance est ce qui nous a reliés.

Cette famille a quitté la Croatie après un certain temps. Je suis toujours en contact avec son plus jeune membre qui se souvient encore combien je l'ai taquiné parce qu'il aimait jouer à un certain jeu sur son portable pour une durée infiniment longue et je me souviens encore du moment où j'ai essayé de lui expliquer ce qu'est la menstruation en utilisant du praliné qu'on m'a donné à des fins complètement différentes. Je me souviens aussi que je n'ai jamais réussi à leur expliquer de manière cohérente que je ne bois pas de café noir le soir et, vu que pour eux boire le café ensemble était un signe d'hospitalité, je suis passée maître dans l'art de faire semblant de le boire et d'aller à la cuisine pour un verre d'eau (avec l'intention de renverser le café).

J'ai ensuite travaillé avec d'autres enfants, mais aussi avec des membres adultes de leurs familles. Lorsque vous rencontrez de nouvelles personnes, vous rencontrez aussi leurs amis, et la plupart d'eux aimerait apprendre à parler le croate à un niveau supérieur à leur niveau actuel. Chacune de ces nouvelles personnes, c'est-à-dire l'enseigner et apprendre d'elle, a posé un nouveau défi pour moi. De même, leur réussite, aussi petite qu'elle pouvait apparaître à quelqu'un de l'extérieur, signifiait que j'allais dans la bonne direction et m'encourageait à continuer de faire du bénévolat.

Au fur et à mesure vous commencez à connaître quelqu'un plus profondément et vous obtenez des réponses (même sans poser de questions) qui vous rendent les gens qui vous étaient complètement inconnus jusqu'à récemment encore plus chers. Vous découvrez, peut-être, qu'ils ont quitté un pays lointain (qui vous resterait inconnu si vous ne les aviez pas rencontrés), un endroit qu'ils considéraient leur chez-soi, lorsque leur maison a été détruite dans l'explosion d'une bombe. Vous apprenez, peut-être, que de nombreux membres de leur famille élargie sont décédés. Vous apprenez, peut-être, que la vie qu'ils ont planifiée est ce que chacun de nous souhaite, et cela se résume à la bonne santé des personnes qu'on aime et à un travail qui permet une vie digne d'un Homme - une vie dans laquelle on n'a pas besoin de s'inquiéter de pouvoir payer les charges mensuelles et nourrir tous les membres de la famille et dans laquelle les enfants peuvent aller à l'école sans se demander s'ils devraient commencer à travailler le plus tôt possible et contribuer financièrement à la famille.



Concentration

Au fur et à mesure vous commencez à vous connaître vous-mêmes plus profondément, vous commencez à poser des questions auxquelles personne, peu importe sa connaissance de la situation et ses efforts, ne peut vous donner une réponse satisfaisante : devait-il vraiment en être ainsi ? Les gens de l'autre côté du monde ont-



ils vraiment dû subir tout ce qui leur est arrivé et venir dans un pays qu'ils ne connaissaient pas et où ils étaient rarement accueillis, afin d'essayer de construire la vie à laquelle chacun de nous a un droit égal ? Vous commencerez à remarquer des situations que vous n'auriez probablement pas remarquées plus tôt à un niveau conscient - par exemple, lorsque vous rencontrez leurs voisins qui leur donnent un regard dédaigneux au lieu de les saluer, et vous espérez qu'ils ne l'ont pas remarqué ou, s'ils l'ont remarqué, qu'ils ne l'ont pas interprété

de la façon dont il a été instruit. Vous commencerez, peut-être, à réaliser l'étendue de l'injustice de telles situations et à assumer une partie de la responsabilité pour tenter de les changer d'une manière positive. Oui, je n'ai pas de baguette magique pour mettre fin à la guerre. Je n'ai pas non plus celle qui obligerait les gens de se respecter mutuellement et de comprendre que les personnes ne peuvent pas être divisés en plus ou moins de valeur en fonction de leur lieu de naissance, de leur couleur de peau, de leur religion, etc. Je dispose d'un certain temps et des certaines capacités, si à cette "équation" j'ajoute ma volonté de faire quelque chose, je changerai quelque chose. Au niveau micro, bien évident, mais on doit commencer quelque part. Et si votre commencement, le sien ou le mien se développe dans notre commencement, au fil du temps, il pourrait apporter beaucoup plus de sourires sur les visages des gens qui nous entourent. Ce qui est certain, c'est que le bénévolat est une expérience qui change notre vision du monde, dans la mesure

où nous le permettons et où nous y sommes préparés. Ma position de départ était très étroite. J'ai pensé que je ferais quelque chose d'utile en aidant les enfants à apprendre. À ce moment-là, je ne savais pas que j'apprendrais aussi dans la mesure où je l'ai fait dans la pratique et que je changerai en conséquence mes attitudes, mes réactions et mes attentes, en comprenant que l'adaptabilité aux nouvelles circonstances est une condition préalable nécessaire au progrès. Je ne savais pas non plus qu'en faisant du bénévolat, j'acquerrais des connaissances que je n'aurais pas acquises autrement, ou du moins pas à ce moment-là, et que je rencontrerais des gens (bénévoles et réfugiés) que je peux appeler des amis au sens véritable du mot.

Finalement, comme les séparations sont aussi inévitables que les rencontres, j'ai appris à apprécier davantage les moments dans lesquels tu reconnais que quelqu'un - parlant la même langue ou non - partage la même sincérité d'intention d'être là les uns pour les autres, au moment dont l'importance n'est pas mesurée par sa durée, mais par quelque chose qui nous complète en permanence avec la prise de conscience que chaque saison est en effet une opportunité de croissance et de changement.



2. REGIME D'ASILE DANS LE MONDE ET EN CROATIE

Chercher un refuge et une sécurité face au danger dans un pays autre que celui d'origine est une pratique qui remonte bien avant l'ère moderne. Le terme asile vient du mot grec *asylos* et signifie refuge, abri ou cachette. À cette époque, la pratique de l'accord de l'asile était liée au droit grec et romain et avait une importance politique, tandis qu'au Moyen Âge elle devient liée au droit ecclésiastique. Le XIXe siècle amène un grand nombre de demandeurs d'asile en Occident, principalement en raison de l'activité politique dans leur propre pays. L'asile a acquis l'importance qu'elle a aujourd'hui durant la Première et la Seconde Guerre mondiale, avec la création de la Société des Nations en 1920, dont le but était d'encourager la collaboration, le maintien de la paix et de la sécurité entre les états. En 1945, la Société des Nations est remplacée par les Nations unies et l'Assemblée générale des Nations unies crée en 1949 le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés, dont le mandat est la protection des réfugiés et réglementation de leurs statuts. L'Assemblée générale des Nations unies adopte également la Déclaration universelle des droits de l'homme, qui stipule dans son article 14 que devant la persécution, toute personne a le droit de chercher asile et de bénéficier de l'asile en d'autres pays.

La base du droit international moderne des réfugiés sont la Convention relative au statut des réfugiés, adoptée en 1951 à Genève, et son Protocole de 1967. La Convention définit un réfugié comme toute personne craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays. Il est également important de mentionner la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, adoptée par le

Conseil de l'Europe en 1950, qui est le document juridique le plus important protégeant les demandeurs d'asile et les réfugiés en Europe.

Avec le nombre croissant de migrations vers les pays de l'Union européenne, il était nécessaire d'harmoniser les régimes d'asile des différents États membres, de sorte qu'en 1990, la Convention d'application de l'accord Schengen a été adoptée au niveau de l'UE.

La Convention de Dublin a été adoptée la même année, stipulant que la responsabilité du règlement des demandes d'asile incombe à l'État membre sur le territoire duquel le demandeur a demandé la protection pour la première fois, c'est-à-dire dans le pays où il a résidé pour la première fois au sein de l'Union européenne. Le Traité d'Amsterdam de 1997 a établi le Régime d'asile européen commun (RAEC), au sein duquel les institutions de l'UE ont adopté plusieurs directives et règlements importants établissant des normes minimales obligatoires applicables à tous les États membres. Les plus importantes sont la Directive relative à la protection temporaire, la Directive relative au droit au regroupement familial, la Directive relative à l'accueil, le Règlement Dublin, la Directive concernant les normes, la Directive relative à des procédures et le règlement Eurodac.

En adhérant à l'Union européenne, la Croatie s'est engagée à harmoniser la législation européenne avec celle de la Croatie, à transposer les directives et les règlements du RAEC en promulguant la Loi sur l'asile (la première version est entrée en vigueur en 2004), qui a été modifiée à plusieurs reprises et est désormais appelé la Loi sur la protection internationale et temporaire; ainsi que plusieurs modifications à la loi sur les étrangers et divers protocoles et règlements supplémentaires. La Croatie a également adopté deux politiques migratoires - 2007/2008 et 2013, principalement pour répondre aux normes d'adhésion à l'Union européenne. Dans le cadre de la nouvelle politique migratoire, un Comité permanent pour la mise en œuvre de l'intégration des étrangers dans la société croate a été créé, présidé par le directeur du Bureau des droits de l'homme et des droits des minorités nationales. Il adopte un Plan d'action pour l'élimination des obstacles à l'exercice de certains droits dans le domaine de l'intégration des étrangers pour la période 2013-2015, ainsi qu'un Plan d'action pour l'intégration des personnes bénéficiant d'une protection internationale pour la période 2017-2019.

Quant à l'intégration, la Loi sur la protection internationale et temporaire garantit un certain nombre de droits aux personnes sous protection internationale: séjour et liberté de mouvement en République de Croatie, fourniture de conditions matérielles adéquates et logement, soins de santé, enseignement primaire et secondaire, aide financière, aide juridique gratuite, liberté de religion et éducation religieuse des enfants, travail, protection sociale, regroupement familial et ils ont également droit à une assistance à l'intégration dans la société. Bien que les deux politiques migratoires ainsi que les deux plans d'action mentionnent l'intégration, à ce jour la Croatie n'a pas encore

établi une approche globale de l'intégration - non seulement des réfugiés, mais aussi des autres étrangers - des mesures de qualité pour éliminer les obstacles à l'exercice des droits susmentionnés, ni la direction ou la vision de notre société, de plus en plus multiculturelle et diversifiée en pratique. C'est peut-être l'occasion de nous rappeler que l'intégration peut également être considérée comme une approche ascendante et que les exemples de pratiques interculturelles que nous construisons avec les réfugiés et les bénévoles peuvent inspirer ceux au pouvoir à créer des politiques publiques qui les soutiennent.

Institutions

Le Ministère de l'intérieur est la principale institution compétente pour les questions de demandeurs de protection internationale ainsi que d'autres étrangers. Outre la décision d'accord de la protection internationale, le Ministère de l'intérieur est responsable de la gestion des centres d'accueil des demandeurs de protection internationale à Zagreb et à Kutina, des centres d'accueil de transit à Trilj et à Tovarnik et du centre d'accueil des étrangers Ježevo, qui est en fait un centre de détention. Il est aussi important de souligner que la Cour administrative est compétente pour traiter des recours contre les décisions de première instance du Ministère de l'intérieur concernant l'accord de la protection internationale.

En Croatie, l'intégration au niveau institutionnel est abordée de manière intersectorielle, de sorte que les différents ministères sont responsables de leurs domaines d'activité - le Ministère de l'éducation est donc responsable de l'organisation des cours de croate, le Ministère de la santé pour l'accès aux services de santé, etc.

Les institutions responsables sont énumérés dans le tableau suivant.

- **Ministère de l'intérieur**, Ulica grada Vukovara 33, 10 000 Zagreb, 00 385 (0)1 6122 111, www.mup.hr, pitanja@mup.hr
- **Ministère des sciences et de l'éducation**, Donje Svetice 38, 10 000 Zagreb, Tél: 00 385 (0)1 4569 000, <https://mzo.gov.hr/>, ministrica@mzo.hr
- **Ministère de la santé**, Ksaver 200a, 10 000 Zagreb, Tél: 00 385 (0)1 4607 555, www.zdravlje.hr, pitajtenas@miz.hr
- **Ministère de la démographie**, de la famille, de la jeunesse et de la politique sociale, Trg Nevenke Topalušić 1, 10 000 Zagreb, Tél: 00 385 (0)1 555 7111, www.mdomsp.gov.hr, ministarstvo@mdomsp.hr
- **Ministère du travail et du système des pensions**, Ulica grada Vukovara 78, 10 000 Zagreb, 00 385 (0)1 610 6111, www.mingo.hr, info@mingo.hr
- **Ministère de la culture**, Runjaninova 2, 10 000 Zagreb, Tél: 00 385 (0)1 4866 666 www.min-kulture.hr, kabinet@min-kulture.hr
- **Ministère des Affaires étrangères et européennes**, Trg N.Š. Zrinskog 7-8, 10000 Zagreb, Tél.: 00 385 (0)1 4569 964, <http://www.mvep.hr>, ministarstvo@mvep.hr
- **Ministère de la construction et de l'aménagement du territoire**, Ulica Republike Austrije 20, 10000 Zagreb, Tél: 00 385 (0)1 3782 444, <https://mgipu.gov.hr>, pitanja@mgipu.hr
- **Le Bureau central pour la reconstruction et du logement**, Savska cesta 28 10000 Zagreb, Tél: 00 385 (0)1 6172 524, <https://sduosz.gov.hr/>, sduosz@sduosz.hr
- **Bureau des droits de l'homme et des droits des minorités nationales du Gouvernement de la République de Croatie**, Mesnička 23, 10 000 Zagreb, Tél: 00 385 (0)1 4569 358, www.uljppnm.vlada.hr, ured@uljppnm.vlada.hr, Directeur du Bureau Alen Tahiri, univ.spec.pol - personne de contact nationale pour l'intégration
- **Cour administrative de la République de Croatie**, Frankopanska 16, 10 000 Zagreb, Tél: 00 385 (0)1 4807 800, <http://vusrh.hr/>, kontakt@vusrh.pravosudje.hr
- **Service croate de l'emploi**, Radnička cesta 1, 10000 Zagreb Tél: 00 385 (0)1 612 6000, www.hzz.hr, hzz@hzz.hr
- **Fonds croate d'assurance maladie**, Margaretska 3, 10000 Zagreb, 0800 7979, <https://www.hzzo.hr>, glasnogovornik@hzzo.hr
- **Bureau de la Médiatrice de la République de Croatie**, Trg hrvatskih velikana 6, 10 000 Zagreb Tél: 000 385 (0)1 4851 855, 00 385 (0)14851 853, www.ombudsman.hr, info@ombudsman.hr
- **Médiatrice pour les enfants**, Teslina 10, 10 000 Zagreb Tél: 00 385 (0)1 4929 669, 00 385 (0)1 4921 278, www.dijete.hr, info@dijete.hr
- **Médiatrice pour l'égalité des sexes**, Preobraženska 4/1, 10 000 Zagreb Tél: 00 385 (0)1 4848 100, www.prs.hr, ravnopravnost@prs.hr
- **Médiatrice pour les personnes handicapées**, Savska cesta 41/3 10 000 Zagreb Tél: 00 385 (0)1 6102 170, www.posi.hr, ured@posi.hr



3. INTEGRATION INTERCULTURALITE

Aujourd'hui, peut-être plus que jamais, nous sommes concentrés sur la question des migrations dans le monde, ainsi que sur la question de savoir qui décide exactement qui a droit à la mobilité et sous quelles conditions. Selon le philosophe camerounais Achille Mbembe⁴, le sens même des frontières est de les franchir - comme le prouvent des siècles de tradition de commerce et de mouvements des populations mondiales. Mbembe montre que la circulation est fondamentale pour la production de formes culturelles, politiques, économiques, sociales et religieuses. Il souligne que la mobilité est le moteur le plus important des transformations et des changements sociaux, économiques et politiques. La migration des personnes est aussi constante que les changements dans la perception publique et individuelle de la migration et des concepts de société, de culture et de coexistence. Outre les questions de la mobilité et de savoir qui a le droit à la mobilité, la deuxième préoccupation de notre temps est le fait de savoir comment intégrer ceux qui migrent et arrivent, en apparence différents de nous, dans ce que nous percevons comme nos sociétés et nos cultures.

Les sociétés occidentales modernes, bien que de plus en plus multiculturelles dans la pratique - dans le sens où un nombre croissant de migrants et de communautés des migrants constitue leur population, se méfient progressivement de l'idée de l'étranger et de sa présence dans leurs vies⁵.

Ainsi, les étrangers, les migrants et les réfugiés deviennent, ou restent, une menace pour notre mode de vie, notre culture et



4 Achille Mbembe, The Idea of a Borderless World, Africa is a Country: <https://africasacountry.com/2018/11/the-idea-of-a-borderless-world>

5 Peur d'un étranger contre bienvenue à un étranger, Panel sur l'interculturalité, CMS, 2016, p.3.

nos valeurs et sont souvent qualifiés comme régressifs, primitifs, trop traditionnels, ne voulant pas changer.

Les personnes qui migrent sont souvent perçues principalement comme porteuses de leur propre culture, quoi que cela signifie. En fait, nous percevons les cultures comme des choses que les gens transportent d'un endroit à un autre, ce qui les rend statiques, anhistoriques et essentialistes. Une telle perception de la culture implique que tous les membres appartenant à une culture particulière sont également attachés à cette culture, qu'ils la comprennent et la pratiquent de la même manière, ce qui conduit finalement à une manière de comprendre très homogène de la société. Les gens qui viennent doivent d'abord être vus comme des gens comme nous, avec lesquels nous partageons beaucoup de similitudes et qui abordent les normes, les cultures et les pratiques de leur propre société de manière individualiste et critique, et enfin en tant que membres de certaines cultures et groupes, qu'on ne doit pas percevoir comme des faits donnés et permanentes. Par ailleurs, nous nous concentrons aujourd'hui beaucoup plus sur l'individu ou les groupes qui arrivent que sur les sociétés dans lesquelles ils viennent. Les discours académiques, aussi que les politiques publiques, le discours politique ou l'opinion publique, remettent rarement en question l'idée d'intégration en tant que concept théorique, modèle de coexistence ou idée derrière la création des politiques publiques. Au lieu de cela, on accepte un cadre existant qui observe ceux qui viennent et on souligne la différence entre eux et ceux qui sont déjà ici. Ainsi, le concept d'intégration est moulé dans le concept envisagé de notre société - dans laquelle quelqu'un doit s'intégrer - et dans les concepts de paramètres déjà existants d'identité et de différence, c'est-à-dire de ce qui rend quelqu'un différent de nous. Mais la question principale est de savoir si notre société et notre culture sont des concepts statiques, la réalité de notre monde moulée à l'intérieur des frontières des États, ou si les sociétés et les cultures sont d'une nature fluide et évolutive.

Enfin, en appuyant trop fort sur les différences culturelles, nous mettons en arrière plan la question des obstacles structurels et des défis auxquels les migrants sont confrontés à leur arrivée dans de nouvelles sociétés. On doit se poser la question, si l'intégration est un processus réciproque, qu'est-ce qui change précisément dans les sociétés d'accueil. S'agit-il de s'ouvrir simplement à la tolérance et à la coexistence passive ou de nous changer - nos attitudes et nos normes sociales, ainsi que, dans un contexte plus large, d'éliminer les inégalités systémiques, le racisme institutionnel et d'autres oppressions structurelles.

Réfléchissant sur les modèles d'intégration des étrangers, qui peuvent être vus comme des discours politiques et philosophiques différents, des modèles étatiques et des pratiques de différentes politiques publiques d'intégration, mais aussi comme une pratique ascendante créée par les communautés locales et les nouveaux membres de la société, le Centre d'études sur la paix trouve que le modèle d'interculturalisme et le processus d'apprentissage réciproque est le modèle le plus équitable d'inclusion de nouveaux membres dans la reconstruction de la société dans laquelle ils viennent. L'interculturalité est donc un processus sans fin, dans lequel les nouveaux et les

anciens membres de la société abordent de manière critique différents aspects des leurs cultures, réévaluant certaines normes sociales et en créant de nouvelles ensemble. L'interculturalisme peut être considéré comme un modèle qui repose sur le



processus de dialogue interculturel impliquant un échange ouvert des opinions entre des individus et des groupes d'origine et d'héritage ethnique, culturel, religieux et linguistique différents, fondé sur la compréhension et le respect mutuels. Il aspire à une éthique de tolérance maximale pour le choix individuel et de tolérance zéro pour les systèmes totalitaires. Ce modèle nécessite un dialogue constant et une remise en question critique de l'intégration et de la cohésion sociale basées sur des valeurs communes, l'égalité de la dignité, mais aussi sur la perception de la confiance, de la loyauté

et de l'engagement. Il part du fait que les cultures changent sous différentes influences et nécessite une approche interdisciplinaire. Il est basé sur des relations et des approches à plusieurs couches, ainsi que sur la compréhension que l'immigration n'est plus perçue comme une rupture complète avec le mode et le lieu de vie précédents ou comme une simple adoption de nouveaux modèles, coutumes et normes. Les personnes qui viennent dans de nouveaux endroits entretiennent des relations avec les endroits qu'elles ont quittés - qu'il s'agisse d'un retour occasionnel au domicile, d'un contact avec la famille, d'un envoi d'argent, d'une organisation de la diaspora, etc. - et vivent ainsi une vie transculturelle.

Comme l'écrit Bužinkić ⁶: Une histoire interculturelle reconnaît l'identité historique, mais la perçoit comme évolutive dans un processus dans lequel tous les citoyens de toute identité ont une voix et personne n'a de statut privilégié. Ce concept est conscient du contexte et des événements actuels, mais prédit également ce qui se produira dans la société. Le degré d'acceptation d'une histoire interculturelle dépend de l'équilibre entre les espoirs et les peurs, ainsi que du débat public concentré sur eux. Le talon d'Achille repose dans la crainte que les autres pourraient nous changer. L'idée qu'ils soient égaux dans la création d'une nouvelle culture commune provoque une anxiété culturelle. Il semble plus sûr et plus raisonnable pour ces autres de s'adapter aux principes et aux normes avant de devenir codécideurs. Cette approche peut très facilement glisser dans l'assimilation comme condition d'intégration dans laquelle «eux» doivent devenir les mêmes que «nous». Lorsque ces demandes découlent de la peur et de la méfiance et sont soutenues par des peurs déjà construites et non structurées, «eux» sont obligés de rétablir perpétuellement la confiance, bien qu'il y ait un fort doute qu'ils pourront le faire, avant de devenir des membres égaux. Bien entendu, cela compromet profondément la démocratie dans ses fondements (Taylor, 2012).

Glossaire

Réfugié est une personne qui se trouve hors de son pays de nationalité ou de résidence habituelle. Elle ne peut/veut pas se réclamer de la protection de ce pays ou ne peut/veut pas y retourner en raison d'une crainte fondée d'être persécuté pour des raisons de:

- race
- religion
- nationalité
- appartenance à un groupe social donné ou
- opinion politique. En dehors du cadre juridique, un réfugié est toute personne forcée de quitter sa résidence habituelle.

Étranger est une personne d'une autre nationalité; et du point de vue des citoyens croates - une personne qui n'a pas la nationalité croate.

Migrant est une personne qui migre dans le but d'un établissement plus permanent. Ce terme est perçu plus négativement que le terme réfugié en public. Nous l'utilisons essentiellement s'il est nécessaire de faire une différence juridique entre les migrants et les réfugiés. Le terme migrant est également un terme générique pour toutes les personnes qui migrent, qu'elles le fassent volontairement ou qu'elles y soient forcées. C'est pourquoi tous les réfugiés sont des migrants, mais les migrants ne sont pas tous des réfugiés.

Déplacé interne / exilé est une personne forcée de quitter son domicile et son lieu de résidence en raison de la guerre ou pour éviter les conséquences des conflits armés, de la violence en général, des violations des droits de l'homme, des catastrophes naturelles ou d'origine humaine et qui n'a pas franchi les frontières nationales internationalement reconnues.

Enfant non accompagné est une personne âgée de moins de 18 ans qui se trouve dans un nouveau pays sans accompagnement d'un parent / représentant légal ou qui est devenue non accompagnée après l'entrée dans le pays.

Groupes vulnérables sont: personnes handicapées, mineurs, personnes âgées et infirmes, personnes gravement malades, personnes handicapées, femmes enceintes, parents seuls avec enfants mineurs et victimes de la traite, de la torture, du viol ou d'autres violences psychologiques, physiques et sexuelles.

Demandeur(-euse) d'asile est un(e) étranger(e) qui, à son entrée en République de Croatie, présente une demande d'asile et y réside pendant le traitement de la demande. Les personnes qui demandent l'asile sont principalement

hébergées dans les Centres d'accueil pour les demandeurs de protection internationale - établissements servant d'hébergement collectif aux demandeurs d'asile. En Croatie, il y a deux de ces établissements - à Kutina et à Zagreb. Si un demandeur d'asile dispose de ses propres fonds pour financer le logement ou s'il a des membres de famille ou des amis disposés à l'accueillir- il peut y séjourner, avec notification préalable au Ministère de l'intérieur responsable de la procédure d'asile. Les demandeurs d'asile n'ont aucune restriction à leur liberté de circulation et peuvent être hébergés n'importe où sur le territoire de la République de Croatie.

Asylant est un réfugié qui a obtenu une protection internationale (asile) sur la base des dispositions de la Loi sur la protection internationale et temporaire. En Croatie, il existe une distinction juridique entre les termes réfugié et asylant bien qu'il s'agisse de termes équivalents. Les personnes qui ont fui notre territoire dans les années 1990 sont considérées comme des réfugiés, tandis que les étrangers ayant le statut de réfugié en Croatie sont considérés comme des asylants. Étant donné que le système d'asile a été introduit en République de Croatie en 2003, il était nécessaire de distinguer les réfugiés de guerre de l'ex-Yougoslavie des "nouveaux" réfugiés.

Asile est la protection et le refuge offert par un certain État sur son territoire à une personne qui a quitté son pays en raison de la crainte fondée de persécution, c'est-à-dire parce que ses droits humains fondamentaux ont été compromis. Conformément à la Loi sur la protection internationale et temporaire (Art. 20.) "L'asile sera accordé à un étranger qui est en dehors du pays de sa nationalité ou sa résidence habituelle et qui, en raison d'une crainte bien fondée de persécution pour des raisons de race, de religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social particulier ou opinion politique, ne peut pas ou ne veut pas accepter la protection de ce pays". L'asile ne sera pas et ne peut pas être accordé pour des raisons économiques, mais uniquement politiques.

Protection subsidiaire est la protection accordée à un étranger qui ne remplit pas les conditions pour l'accord de l'asile et pour lequel il existe des raisons justifiées indiquant qu'en retournant dans le pays d'origine, il / elle sera confronté(e) à un risque réel de subir une grave injustice. En raison d'un tel risque, l'étranger n'est pas placé sous la protection du pays d'origine, mais bénéficie de cette forme de protection pour une période de 3 ans.

Protection temporaire est la protection accordée à un étranger qui ne remplit pas les conditions pour l'accord de l'asile et pour lequel il existe des raisons justifiées indiquant qu'en retournant dans le pays d'origine, il / elle sera confronté(e) à un risque réel de subir une grave injustice. En raison d'un tel risque, l'étranger n'est pas placé sous la protection du pays d'origine, mais bénéficie de cette forme de protection pour une période de 3 ans.

Principe de non-refoulement est un principe fondamental défini par la Convention relative au statut des réfugiés de 1951, protégeant les réfugiés qui se trouvent en dehors de leur pays d'origine contre le renvoi forcé vers un territoire où ils sont susceptibles d'être persécutés, torturé ou tué. L'Article 33 de la Convention se lit

comme suit: "Aucun des États Contractants n'expulsera ou ne refoulera, de quelque manière que ce soit, un réfugié sur les frontières des territoires où sa vie ou sa liberté serait menacée en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques". Vu que la République de Croatie est signataire de la Convention, elle est obligée d'appliquer les principes de la Convention.

Réglementation de dublin est un règlement du Conseil européen qui définit la responsabilité d'un État membre de l'UE sur la procédure d'asile dans un État membre de l'UE. Le règlement de Dublin introduit le terme de "partage des charges" dans le régime d'asile commun de l'UE, ce qui signifie que la personne qui demande l'asile dans un État membre ne peut pas faire de même dans aucun autre État membre. Le processus entier est soutenu par le SYSTÈME EURODAC - la base de données de l'UE contenant les empreintes digitales des demandeurs d'asile. Lorsqu'une personne demande l'asile, peu importe où dans l'UE, ses empreintes digitales sont enregistrées dans le système central d'Eurodac qui indique dans quel pays la personne a demandé l'asile pour la première fois.

Pays tiers sûr est le pays dans lequel un étranger résidait avant de venir en République de Croatie, à condition qu'il y soit à l'abri des persécutions ou des violations des droits de l'homme en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou son opinion politique, que le pays adhère aux principes internationaux relatifs à la protection des réfugiés et qu'un étranger peut légalement retourner dans ce pays et demander l'asile sans crainte d'être expulsé vers un pays où sa vie, sa sécurité ou sa liberté seraient menacées.

Réinstallation est un processus de sélection et de réinstallation d'un pays où une personne a demandé la protection internationale à un pays qui a décidé d'accueillir cette personne en tant que réfugié. Il s'agit d'un processus de demande de protection dans lequel la procédure est menée dans un certain pays alors que la personne qui a demandé la protection réside dans un autre pays. Quand et si le pays menant la procédure d'asile accorde cet asile, on transfère la personne (éventuellement sa famille immédiate) du pays dans lequel elle résidait pendant la procédure d'asile.

Relocalisation est un processus du régime d'asile commun de l'UE créé en 2015, qui implique un transfert de demandeurs d'asile d'un État membre de l'UE vers un autre État membre de l'UE, rendant le deuxième État membre responsable de la procédure d'asile.



FAQ de bénévoles sur le régime d'asile

Peut-on perdre le statut d'asile ?

Les statuts d'asile et de protection subsidiaire peuvent être révoqués et interrompus. La protection internationale ne sera pas accordée ou sera révoquée si elle a déjà été accordée, aux personnes qui sont soupçonnées d'avoir commis, incitées à commettre ou autrement été impliquées dans des crimes contre la paix, des crimes de guerre, des crimes contre l'humanité ou autres crimes avant l'arrivée en Croatie ou d'avoir commis des actes contraires aux objectifs et principes des Nations Unies, ou s'ils présentent un danger pour l'ordre juridique et la sécurité nationale de la République de Croatie. En outre, le statut peut être révoqué s'il est acquis sur la base de faits falsifiés ou omis, en présentant faussement des faits et circonstances essentiels, ou en utilisant de fausses identifications et autres documents. Le statut de protection internationale prend généralement fin lorsque les circonstances dans lesquelles une protection internationale a été accordée à une personne prennent fin, lorsque cette personne se met sous la protection du pays qu'elle a fui ou lorsqu'elle bénéficie d'une autre type de protection, par exemple en acquérant la nationalité d'un pays dont elle peut bénéficier de la protection. Dans tous les cas, le statut peut être révoqué ou interrompu après que l'autorité compétente ait informé la personne des motifs et lui ait permis de faire une déclaration.

Quelle est la première instance de la demande d'asile et quelle est la deuxième ?

En République de Croatie, deux autorités publics sont chargés de déterminer les circonstances faisant de quelqu'un un réfugié: en première instance de la demande d'asile - le Ministère de l'intérieur, c'est-à-dire les avocats employés par le Ministère en tant que décideurs dans les cas d'asile ; en deuxième instance de la demande d'asile - la Cour administrative, c'est-à-dire les juges employés par la Cour administrative. En République de Croatie, il y a quatre Cours Administratives - à Osijek, Rijeka, Split et Zagreb. La première et la deuxième instance de la demande d'asile sont deux procédures différentes qui ne sont pas liées et ne se suivent pas. La procédure est la suivante - si le Ministère de l'intérieur prend une décision négative dans la procédure d'asile, c'est-à-dire rejette la demande d'asile, le demandeur a la possibilité de faire appel de cette décision devant la Cour administrative. Devant la

Cour administrative, le demandeur d'asile et le représentant du Ministère de l'intérieur (décideur) sont des opposants. Au cours de la deuxième instance de la demande d'asile, le demandeur d'asile a droit à une assistance judiciaire gratuite fournie par des avocats de la liste de l'aide judiciaire gratuite.

Quels sont les droits des demandeurs d'asile ?

Les demandeurs d'asile ont le droit de résider et de circuler librement en République de Croatie, ainsi que le droit à des conditions matérielles adéquates pour vivre et se loger. Au cours de la procédure, un demandeur d'asile peut résider au Centre d'accueil des demandeurs d'asile ou à n'importe quelle adresse en République de Croatie à ses frais, avec l'autorisation du Ministère de l'intérieur. Les demandeurs d'asile ont droit à des soins médicaux d'urgence, qui comprennent les procédures diagnostiques et thérapeutiques nécessaires pour éliminer le danger immédiat pour la vie et la santé. Les demandeurs d'asile mineurs ont droit à l'éducation sous les mêmes conditions que les citoyens croates. Dans la procédure de deuxième instance, les demandeurs d'asile ont droit à une assistance juridique gratuite pour rédiger leur défense et ont droit d'être représentés devant la Cour administrative. En outre, les demandeurs d'asile ont droit à une assistance financière, à une aide humanitaire et à la liberté de religion et à l'éducation religieuse des enfants. Un an après la date de la demande, les demandeurs d'asile ont le droit de travailler sans permis de séjour et de travail.

Comment demander l'asile ?

L'intention de demander l'asile peut être exprimée au point de passage frontalier lors du contrôle aux frontières ou, si la personne se trouve déjà sur le territoire de la République de Croatie, au poste de police. Dans la pratique, cela signifie qu'il faut trouver un policier et lui dire «Je voudrais demander l'asile» ou l'écrire sur un papier. Après avoir exprimé l'intention, il est nécessaire de déposer une demande d'asile et cela se fait au Centre d'accueil pour demandeurs d'asile de Zagreb devant le décideur. S'ensuit une série d'entretiens au cours desquels, avec l'aide d'un interprète, les décideurs interrogent minutieusement la personne sur les raisons de sa demande d'asile.

Comment vais-je communiquer avec les gens si nous n'avons pas de langue commune ?

Bien que cela puisse être difficile, la communication est plus que la langue elle-même et il existe de nombreux moyens de communiquer avec les personnes avec lesquelles vous travaillerez, même si vous ne parlez pas la même langue. Essayez d'utiliser des dessins, des chansons, des gestes - n'ayez pas peur d'utiliser et d'explorer de nouveaux moyens de communication. Parfois, engager des personnes qui parlent plusieurs langues peut être utile - elles deviennent des liens entre vous et les personnes avec lesquelles vous travaillez.



Sudwind
(Austria)



PATRIR
(Romania)



Development Perspectives - DP
(Ireland)



CPS – Center for Peace Studies
(Croatia)



RCT ZAGREB

Rehabilitation centre for
stress and trauma - RCT
(Croatia)



Slovene Philanthropy – SP
(Slovenia)



cesie
the world is only one creature

CESIE
(Italy)