

décembre 2014

La valeur de l'accompagnement

Joe Hampson, Thomas M Crea, Rocío Calvo et Francisco Álvarez

L'amitié et une bienveillance compatissante à l'égard des personnes les plus vulnérables permettent d'apporter un service humanitaire fondé en priorité sur l'accompagnement personnel.

Le Service jésuite des réfugiés (JRS) est une organisation internationale catholique fondée en 1980 en vue de répondre à la détresse des boat-people vietnamiens qui a pour mandat l'accompagnement, le service et la défense des réfugiés et des autres personnes déplacées de force¹. Dans le cadre de ce travail d'accompagnement, nous allons au-delà d'une simple prestation de services en offrant notre amitié ainsi qu'une écoute et une solidarité actives centrées sur les préoccupations et les besoins personnels de l'individu. Pour nous, l'accompagnement est un processus qui fait écho à la conviction fondamentale d'une présence divine sur terre, une manière d'exprimer la solidarité et la compassion. À travers l'accompagnement nous avons pour objectif de diminuer l'énorme écart de pouvoir entre le travailleur humanitaire et le bénéficiaire, et nous espérons susciter chez les personnes déplacées un désir accru de participation dans les programmes et les services qui les concernent.

Le contexte menaçant de la guerre et de la violence est une constante que l'on retrouve dans virtuellement tous les récits de refuge ou de migration forcée ; le désespoir face à la souffrance et aux privations ; le désir d'être écouté et de pouvoir raconter son histoire ; et la valeur de petits gestes de compassion et de respect. Donner du pouvoir aux réfugiés c'est leur rendre l'estime de soi et l'espoir dans l'avenir. Impliquer la participation des réfugiés dans les dispositions qui concernent leur vie n'est pas seulement une bonne idée, c'est aussi une nécessité psychologique et morale, une condition préalable à la mise en place de projets durables et efficaces, ce qui devrait être la marque de fabrique de tout programme humanitaire mené par une organisation confessionnelle. Bien évidemment, les organisations confessionnelles peuvent organiser d'énormes programmes d'assistance humanitaire qui s'appuient sur leur expérience professionnelle massive, et elles le font, mais ces approches à grande échelle doivent toujours être au service d'approches personnelles et humaines, et ne jamais les affaiblir.

L'accompagnement peut offrir un antidote à la « marchandisation » des bénéficiaires qui malheureusement se produit bien trop souvent dans le cadre d'opérations de secours humanitaire à grande échelle. Souvenons-nous de notre expérience

dans l'ouest de la Zambie où un afflux de nouveaux réfugiés angolais s'était produit dans un camp récemment mis en place. Alors qu'officiellement chargée de s'occuper des services d'éducation, JRS s'est mise en tête de défendre les préoccupations plus générales et les droits des réfugiés auprès des autorités du camp. Il s'agissait d'une question particulièrement importante pour les réfugiés, mais qui n'avait qu'une faible priorité pour les autorités du camp et le gouvernement débordés ; à savoir l'enregistrement de ceux qui étaient décédés depuis leur arrivée en Zambie. JRS s'est donc chargée de maintenir un registre des décès au nom des vivants ; en assurant ce service tout simple mais pourtant significatif, JRS a accompagné les réfugiés dans leur parcours de vie en leur permettant de reconnaître formellement l'importance de ceux qui venaient de les quitter. La mort est peut-être un aspect particulièrement significatif de la vie religieuse, et donc tout aussi important pour les organisations religieuses, mais ce n'est pas le seul exemple ; il y a beaucoup de lieux où la foi rencontre l'instinct humanitaire. L'importance de la compassion pour ceux dans le besoin ou la valeur de l'accompagnement pour le voyage de la vie - ces pratiques sont dirigées par l'approche de la foi et fournissent un type puissant et particulier de service humanitaire, donnant la priorité à l'accompagnement personnel.

Une approche de l'accompagnement fondée sur la foi offre également une autre perspective pour envisager différemment les implications programmatiques de la prestation de service :

- Du fait de liens solides avec les communautés et les chefs religieux locaux, les organisations confessionnelles sont extrêmement bien placées pour défendre la cause de l'intégration locale en insistant sur les valeurs de l'hospitalité et de la solidarité.
- L'intervention humanitaire est souvent considérée comme une aide parachutée de l'extérieur mais les organisations confessionnelles ont habituellement une perspective, des connaissances et des compétences au niveau local.
- Les organisations confessionnelles ont été des instruments puissants dans l'effort de plaidoyer

tant au niveau national qu'international, elles ont souvent été capables d'attirer l'attention sur les circonstances désespérée de déplacés qui n'avaient pas été touchés par « l'effet CNN ». Par exemple, le traité mondial visant l'interdiction des mines a été initié en grande partie, et par la suite dirigé, par des organisations confessionnelles.

- Parce que la confiance entre organisations confessionnelles et personnes déplacées est souvent plus profonde qu'avec les ONG laïques, notre expérience nous indique que nous avons plus de chance d'être en position de tirer parti des points forts, de l'expérience et des réseaux de réfugiés susceptibles de mener vers des solutions.
- En Afrique et en Asie, nous avons rencontré énormément de respect de la part des chefs religieux pour le travail réalisé au service des déplacés par les organisations confessionnelles, indépendamment de leur propre appartenance à une église ou une religion.

Quel que soit le secteur de la prestation de services, nous avons découvert qu'il était précieux d'intégrer des aspects d'accompagnement à chaque étape du cycle de projet de JRS : dans la formation pour que le personnel soit convaincu de son importance et de la place qu'il tient dans notre travail ; dans nos codes de conduite et nos conditions de service ; dans nos rapports et nos exercices de suivi et d'évaluation ; et dans notre évaluation d'impact.

Il est possible que les organisations confessionnelles qui ont une disposition solide à l'accompagnement se trouvent mieux placées pour travailler auprès de réfugiés qui vivent des situations de déplacement prolongé, même si l'une des difficultés qui pèse le plus sur la valeur de l'accompagnement nous semble être ce moment délicat où il faut savoir se retirer, plus particulièrement après une présence de longue haleine. Les organisations confessionnelles ne sont pas toujours les premières sur la scène humanitaire mais elles sont souvent les dernières à la quitter. Il peut arriver aussi que les ONGI et les agences laïques des Nations Unies manquent de familiarité et de connaissances du contexte local et qu'elles soient confrontées aux réalités d'une rotation fréquente de leurs employés ou à des exigences bureaucratiques qui leur rendent difficile de mener des programmes transfrontaliers.

Une autre difficulté pour les organisations confessionnelles, certainement rencontrée par JRS concerne une conception différente de ce qui constitue la meilleure approche en matière de prestation de services. Les organisations confessionnelles sont habituellement proches

de la population et la connaissent bien parce qu'elles travaillent depuis une perspective d'accompagnement et d'émancipation des plus vulnérables. Cette compréhension profonde des besoins de la communauté peut parfois entrer en opposition avec les indicateurs de prestation de service proposés par des agents extérieurs qui n'ont pas cette connaissance de la communauté. Dans la mesure du possible, un sentiment de mission devrait guider une série de pratiques de terrain optimales étayées par des preuves, qui à leur tour devraient servir à faire progresser la mission. Pourtant, dans la pratique il est souvent difficile de conceptualiser spécifiquement la meilleure manière de relier la mission à la pratique. Dans le contexte complexe dans lequel opèrent les organisations confessionnelles, nous sommes convaincus que la meilleure approche est celle qu'oriente une série de valeurs, sans pour autant négliger de s'appuyer au niveau opérationnel sur les meilleurs éléments disponibles – ce qui pourrait être décrit comme « un travail de mission solidement étayé par des preuves ».

Au cours de trois décennies consacrées au service des réfugiés et des PDI, JRS considère que l'un des éléments qui définit le mieux son identité – l'accompagnement – est central à la plupart des traditions religieuses tout en constituant un élément unique que l'organisation peut apporter au service humanitaire. L'accompagnement tel que pratiqué par JRS est défini par un groupe d'attitudes et de valeurs : solidarité, espoir, respect et dignité, amitié, écoute ouverte, hospitalité, poursuite de la justice, opter en faveur des pauvres et des marginalisés. Comme de nombreuses autres organisations confessionnelles qui cherchent à se rapprocher et à se solidariser de ceux qu'elles servent, JRS a trouvé dans l'accompagnement une pratique et une dimension qui offrent une qualité de service plus profonde ainsi que des bénéfices qui vont au-delà d'un calcul rigide de résultat et d'impact.

Frère Joe Hampson SJ *treasurer@jesuitszimbabwe.co.zw* a travaillé avec JRS pendant 14 ans en Afrique et en Asie, et il travaille maintenant au Zimbabwe où il occupe la fonction de Trésorier de la province jésuite. Thomas M Crea *creat@bc.edu* est Professeur associé et Président de la Global Practice Concentration, de la Boston College School of Social Work. Rocío Calvo *calvovil@bc.edu* est Professeure assistante et Directrice de la Latino Leadership Initiative, Boston College School of Social Work. Francisco Álvarez SJ *sjes-dir@sjcuria.org* est Secrétaire du Département Justice sociale et écologie, à la Curie générale de la Société de Jésus.