

Agir pour l'intégration
Écouter pour rendre digne
Respecter les droits
des demandeurs d'asile



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



1. L'année 2017 en images !



12.01.17 Fête de l'Epiphanie avec la Ville de Luxembourg et Reech Eng Hand



04.02.17 Journée d'échange à Wiltz organisée avec Cooperations



3.03.17 Stand Passerell au Festival des Migrations



26.04.17 Rencontre avec les eurodéputés



20.06.2017 Concert pour la Journée Mondiale des Réfugiés



04.05.2017 Meekranz



22.04.17 Croisiere sur la Moselle



11.08.2017 Visite du Musée national des mines de fer dans le cadre des Ateliers d'été



27.10.17 Diner Rencontre à Hariko



04.12.2017 Marché de Noël Solidaire

2. Passerell a deux ans et remercie tous les bénévoles impliqués!

Passerell a deux ans ! Nous n'aurions pas imaginé devenir aussi utiles quand nous avons déposé les statuts en février 2016. La subvention reçue dans le cadre de Mateneen nous a permis de donner une nouvelle dimension à nos projets, d'ouvrir une permanence et ainsi d'assurer un accueil physique des bénévoles citoyens et des demandeurs d'asile.



Photo de la permanence de Passerell au sein du projet Hariko, 1 Dernier Sol à Luxembourg Bonnevoie

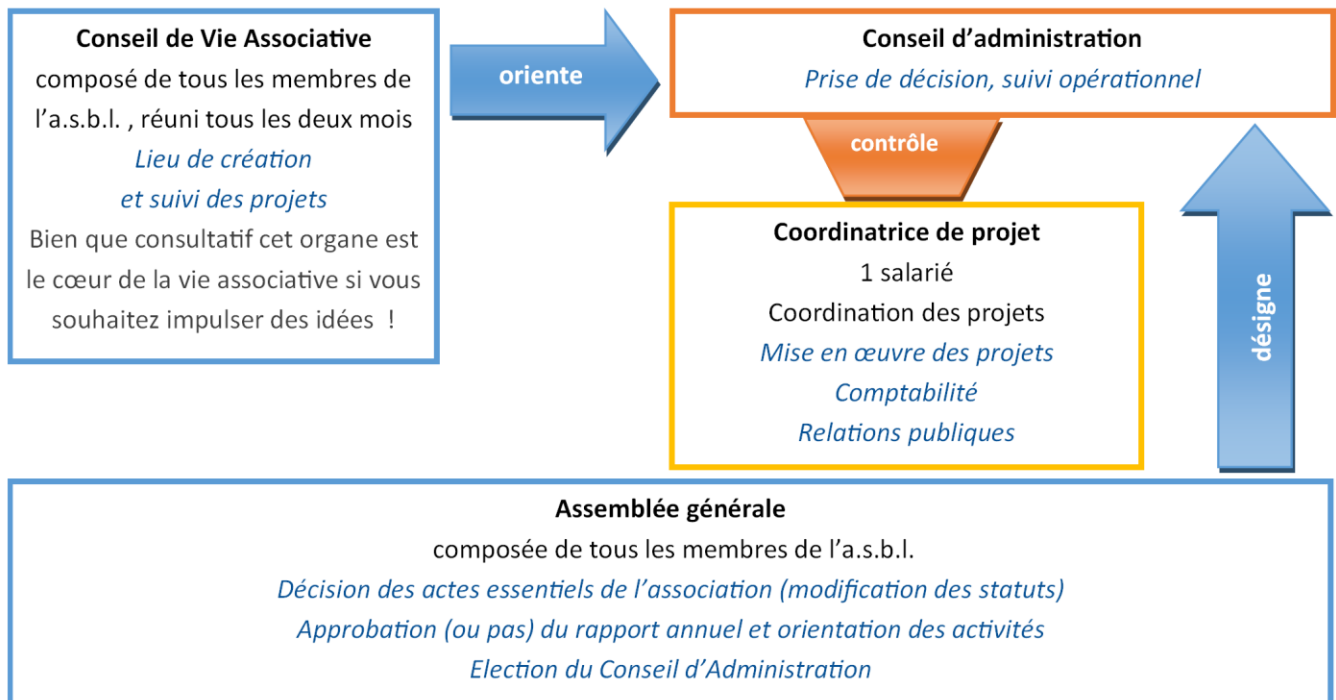
C'est grâce à ce financement que nous avons pu bâtir une expertise en matière d'asile à travers l'écoute de dizaines de demandeurs de protection internationale (DPI) au Grand-Duché et la construction d'un réseau avec les associations partenaires. Passerell travaille en réseau, notamment avec le [Lëtzebuurger Flüchtlingsrot \(LFR\)](#) (depuis avril 2017) et l'[European Council on Refugees and Exiles \(ECRE\)](#) (depuis septembre 2017)

Passerell en chiffres (2017)

- 14 membres actifs
- 60 tandems citoyens
- 180 DPI rencontrés en entretien individuel
- 12 juristes bénévoles
- 600 personnes (demandeurs de protection internationale (DPI) et citoyens) mobilisés autour des événements mensuels

12/01/2017	Fête de l'Epiphanie	avec la Ville de Luxembourg et Reech Eng Hand
04/02/2017	Journée d'échange à Wiltz	avec Cooperations
04/03/2017	Festival des Migrations	
22/04/2017	Croisière sur la Moselle de Remich à Schengen	
04/05/2017	Meekranz	avec la Ville de Luxembourg et Reech Eng Hand
20/06/2017	Concert pour la Journée Mondiale des Réfugiés	
17/07 au 18/08/2017	Ateliers d'été	avec l'Université de Luxembourg
19/09/2017	Fête interculturelle au Tramschapp	avec la Ville de Luxembourg et Reech Eng Hand
27/10/2017	Dîner-Rencontre-Projection à Hariko	
11/12/2017	Marché de Noël Solidaire au Kirchberg	avec Amnesty International

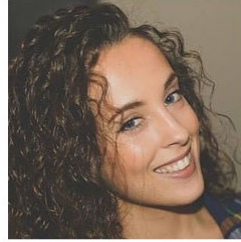
Lancée par une initiative citoyenne, l'a.s.b.l. est à l'écoute des idées de ses membres, ce qui se reflète dans l'organisation :



Au 31 décembre 2017, le Conseil d'administration se composait de six membres.



Catherine Warin,
présidente,
cofondatrice, docteure
en droit et avocate à
Luxembourg



Noëlle Gérin, étudiante en
droit



Cassie Adélaïde,
cofondatrice et
coordinatrice de projets
salariée de l'association



Audrey Ducoup,
traductrice à la Cour de
Justice de l'Union
Européenne



Sarra Mouhij, juriste et
secrétaire de
l'association

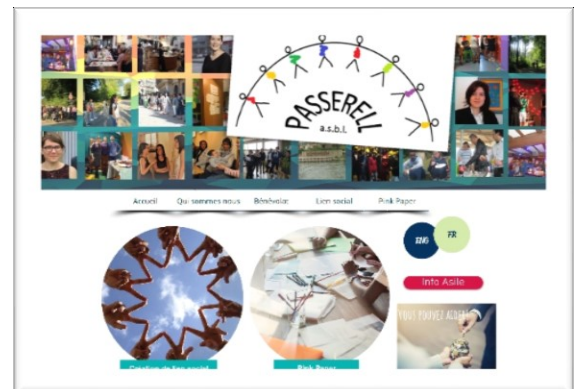


Alexandre Labignette,
juriste en entreprise

Les activités de Passerell reposent sur le bénévolat. Qu'il s'agisse d'ateliers d'été, de rencontres ou encore de la cellule de veille et d'action juridique, ce sont les citoyens bénévoles, dynamisés par la Coordinatrice de Projets, Cassie, qui génèrent la valeur ajoutée de Passerell.

Ainsi, le nouveau site internet a été conçu, rédigé, traduit et corrigé par les bénévoles. Ce sont des dizaines d'heures de travail qu'ils y ont consacré.

Pour mobiliser les citoyens, il faut coordonner, anticiper, mettre en œuvre, gérer... Ces actions nécessitent un suivi quotidien. Autrement dit, l'action des bénévoles repose sur une structure associative indispensable pour drainer le réseau et pérenniser les ressources.



3. Projets

L'idée de Passerell est née au printemps 2015, de la rencontre de deux jeunes Françaises qui faisaient du bénévolat dans des foyers pour demandeurs d'asile au Luxembourg. Elles ont souhaité contribuer au développement de contacts entre la population du Luxembourg et les demandeurs d'asile afin de favoriser l'intégration de ces derniers. L'association a vu le jour officiellement en février 2016 et a bénéficié des financements de l'Œuvre nationale Grande-Duchesse Charlotte le 1^{er} novembre 2016. Ces subsides ont permis de financer un poste de salarié afin de renforcer les activités de socialisation de l'association, et d'ouvrir une permanence pour l'accueil physique des bénévoles citoyens et des demandeurs d'asile. C'est par l'accueil et l'écoute de dizaines de demandeurs de protection internationale au Grand-Duché ainsi que par la construction d'un réseau avec les associations partenaires que Passerell a développé une précieuse expertise en matière d'asile. L'association s'appuie également sur une équipe dynamique d'une quinzaine de bénévoles de diverses nationalités. Les activités de l'association se répartissent en deux volets principaux : d'une part, Civis, à savoir la création de lien social entre les demandeurs et bénéficiaires de l'asile et les citoyens ; d'autre part, Pink Paper, la cellule de veille et d'action juridique en matière d'asile.

a) CIVIS, création de lien social entre les citoyens et les demandeurs d'asile et réfugiés

Le volet Civis repose sur la conviction que des échanges de qualité entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil sont cruciaux pour favoriser une bonne compréhension et, à terme, une solidarité et une cohésion durable de la société européenne. Or, beaucoup de demandeurs d'asile se retrouvent très souvent isolés dans leur foyer et n'ont que des interactions limitées avec les citoyens. Pour cette raison, Passerell a développé une approche fondée sur le développement de relations de proximité avec les demandeurs d'asile. Ce volet comporte trois types d'activités.

Premièrement, les **tandems citoyens** : chaque tandem se compose d'un réfugié ou demandeur d'asile et d'un bénévole résidant au Luxembourg ou dans les régions frontalières. Ensemble, ils travaillent sur un ou plusieurs aspects de l'intégration au Luxembourg. Le tandem peut ainsi être l'occasion d'une initiation à une des langues du pays (français, luxembourgeois ou allemand) et peut permettre un accompagnement pour l'inscription à des cours de langues officiels puis le suivi de ces cours. La relation peut aussi être centrée sur de l'aide pour effectuer des procédures administratives. L'objectif est bilatéral. Pour les réfugiés et DPI, cette relation « normale » (par opposition aux relations avec les acteurs institutionnels du quotidien) apporte de la culture informelle, présente une vision incarnée du Luxembourg et de sa population. Selon nous, la culture, au sens large, est complexe et ne pourrait se résumer en un bréviaire de quelques pages. Pour les bénévoles, apprendre à connaître un demandeur de protection internationale rend plus concrète la question des réfugiés. La rencontre brise les a priori et amène chacun à ajuster l'idée qu'il se fait de l'autre. Les tandems citoyens offrent également l'occasion de sensibiliser les citoyens sur la condition des demandeurs d'asile.

Lorsqu'un citoyen ou un réfugié se présente pour participer à un tandem, nous commençons par un entretien avec celui-ci afin de lui expliquer le principe de la relation. Aux citoyens, nous expliquons aussi

les étapes de la procédure de protection internationale et quelques réalités pratiques sur les conditions de vie des DPI et réfugiés. Au terme de cette première partie de la procédure, nous créons un tandem. Ses deux membres se rencontrent ensuite régulièrement en vue d'atteindre l'objectif qu'ils ont défini ensemble (linguistique ou administratif, par exemple), sans qu'ils ne soient tenus à aucune obligation de résultat. Depuis le lancement du projet, soixante tandems ont vu le jour à l'initiative de Passerell. Les rencontres ont été très variées. De vraies amitiés sont nées. Les attentes des demandeurs d'asile varient grandement en fonction de l'avancée de leur demande ou du temps qu'ils ont passé à Luxembourg. Il s'agit d'un vrai levier d'intégration car la possibilité de s'entretenir avec un citoyen sur son quotidien et d'avoir son avis sur divers sujets d'actualité est une fenêtre sur la société d'accueil.

Deuxièmement, les **événements mensuels** réunissent des demandeurs d'asile, des réfugiés et des citoyens en vue de former des liens dans un cadre informel et convivial. Les événements mensuels sont avant tout des moments de rencontre ; c'est le rendez-vous social et interculturel par excellence. C'est en partie grâce à ces événements que Passerell recrute de nouveaux bénévoles citoyens et identifie les demandeurs d'asile souhaitant prendre part à des tandems. Passerell travaille avec plusieurs associations partenaires et les demandeurs eux-mêmes en sont satisfaits : cela forme un tissu associatif susceptible de favoriser leur intégration. Au début, il était difficile d'atteindre des demandeurs d'asile isolés. Passerell a intégré cette problématique et promeut les événements directement dans les foyers afin de toucher des cibles qui n'ont pas l'habitude de fréquenter les événements sociaux. Au cours de l'année 2017, nous avons constitué un carnet d'adresse, qui compte notamment de nombreux assistants sociaux et nous permet d'atteindre un public isolé.

Troisièmement, les **ateliers culturels et linguistiques** sont organisés en été pour occuper de manière agréable et constructive une période creuse de l'année. Si, pour les demandeurs de protection internationale, les jours défilent toujours lentement pendant la période d'attente qui précède une décision administrative et si cette période est toujours synonyme d'angoisse pour eux, cela est d'autant plus vrai en été. En effet, de nombreuses activités s'arrêtent, dont les cours de langue, vecteurs d'intégration. En outre, ces ateliers permettent d'intégrer des bénévoles moins disponibles pendant le reste de l'année.

b) PINK PAPER, cellule de veille et d'action juridique en matière d'asile

En réponse aux besoins constatés sur le terrain, et forte des compétences juridiques de plusieurs de ses membres, Passerell a développé une **cellule de veille et d'action juridique en matière d'asile**. Cette cellule dénommée « Pink Paper » (du nom du document attestant du dépôt d'une demande de protection internationale) a pour but de contribuer à garantir l'accès des demandeurs d'asile au droit : informations exhaustives sur leurs droits, respect des droits de la défense, qualité de la défense. Une attention toute particulière est portée à la bonne mise en œuvre au niveau national du droit de l'Union, lequel fournit de précieux outils de protection des droits fondamentaux. Tous les bénévoles juristes ont signé la Convention de bénévolat Pink Paper comportant une clause de confidentialité très claire. Deux bénévoles assurent une permanence Pink Paper tous les vendredis. Ils collectent et synthétisent les besoins, qui sont ensuite

communiqués à l'équipe Pink Paper. Les recherches sont attribuées sur la base du volontariat et en fonction des disponibilités de chacun. Notre travail est organisé autour de trois axes principaux.

L'équipe de Pink Paper assure une veille législative et jurisprudentielle. Nous centralisons et partageons l'actualité juridique luxembourgeoise, de l'Union et de la CEDH en matière d'asile afin que les avocats et autres praticiens du droit de la protection internationale puissent avoir la meilleure connaissance possible de la jurisprudence. Nous publions et diffusons des dossiers thématiques et nous alimentons une base de données de jurisprudence luxembourgeoise pertinente, disponibles sur le site Internet. En outre, dans un esprit de coopération avec les autres ONG européennes actives en matière d'asile, nous relayons l'actualité jurisprudentielle luxembourgeoise auprès du European Council on Refugees and Exiles (ECRE) pour contribuer à nourrir la base de données EDAL.

La cellule Pink Paper propose aux demandeurs d'asile un suivi individualisé. Nous consacrons beaucoup de temps à la pédagogie pour aider les demandeurs à comprendre les enjeux de la procédure et des entretiens avec les autorités.

En favorisant la compréhension et la socialisation entre les citoyens et les nouveaux arrivants, en mettant à leur disposition les outils qui leur sont nécessaires pour s'intégrer et faire respecter leurs droits, le projet Pink Paper de Passerell incarne les valeurs de dignité humaine, d'égalité et de solidarité. Le succès de nos activités de socialisation atteste de notre capacité à mobiliser les citoyens et à faire appel à leur sens de l'accueil et de la solidarité. Nous contribuons aussi à impliquer et faire travailler ensemble les associations, les avocats, les étudiants, les entreprises privées et les institutions publiques.



Brochures de sensibilisation réalisées par Passerell en 2017

4. Une semaine chez Passerell

Passerell ne saurait mener à bien l'ensemble de ses missions et répondre à des besoins qui ne cessent de croître sans l'apport des bénévoles et le travail effectué (32 heures par semaine) par notre coordinatrice de projets, salariée de l'association depuis le 1^{er} novembre 2016 ; tous deux sont essentiels et primordiaux à la réalisation de nos objectifs. Notre coordinatrice de projets est la pierre angulaire de la bonne marche et de la réalisation de nos projets, comme en témoigne le planning type d'une semaine de travail. Rien de tel pour constater la diversité des tâches qu'elle effectue au quotidien pour notre association.

LUNDI

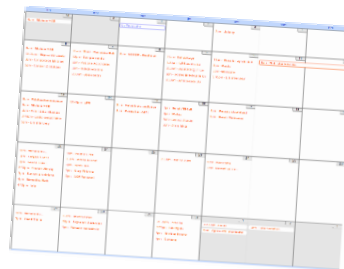
Dans la matinée, présentation, avec le soutien d'une bénévole, des actions et des missions de Passerell dans une entreprise dont les employés viennent de toute l'Europe ; déjeuner de travail hebdomadaire avec la présidente de l'association pour faire le point ; dans l'après-midi, deux entretiens avec des demandeurs de protection internationale sont prévus, mais ce seront finalement quatre qui auront lieu (écoute des besoins, orientations vers d'autres associations, mise en place de tandem...) ; travaux de secrétariat (tels que répondre à la vingtaine d'e-mails quotidiens reçus par l'association) et de comptabilité.

MARDI

Le matin, accompagnement d'un DPI pour des démarches administratives ; réunion de deux heures avec les autres membres du LFR ; dans l'après-midi, entretiens individuels avec des DPI (un Irakien qui veut comprendre où en est sa procédure, une Albanaise qui demande des informations pour organiser son retour dans son pays...) et une résidente qui souhaite devenir bénévole et former un tandem avec un réfugié ; travaux de secrétariat.

JEUDI

Rédaction de la Newsletter et communication externe (actualisation du site web, diffusion des infos sur Facebook) ; programmation de la prochaine réunion de vie associative et information aux membres ; déjeuner avec un représentant d'une autre association ; entretien avec plusieurs demandeurs d'asile (un homme Syrien qui est au Grand-Duché depuis deux mois et pense ne pas avoir accès à la crèche ; écoute du récit d'un demandeur d'asile passé par la Libye ; explications juridiques à une femme Palestinienne perdue dans la procédure de regroupement familial) ; appel d'un professeur ne comprenant pas pourquoi les autorités renvoient l'une de ses élèves dans son pays d'origine alors qu'elle fait partie de ses meilleurs élèves ; travaux de secrétariat.



The image shows a screenshot of a project management software interface, likely Gantt Project. It displays a grid with columns representing time intervals (e.g., 08:00-12:00, 12:00-16:00) and rows representing different tasks or activities. Each cell in the grid contains text describing a task and its duration. The tasks are color-coded, and the overall layout is typical of a Gantt chart used for scheduling and resource management.

VENDREDI

Accueil des bénévoles de Pink Paper : point sur les recherches de la semaine et synthèse des besoins juridiques des demandeurs ; travail de fond pour l'organisation de l'événement mensuel (appels aux fournisseurs, aux associations partenaires, aux bénévoles) ; entretiens avec des réfugiés ; travaux de secrétariat.

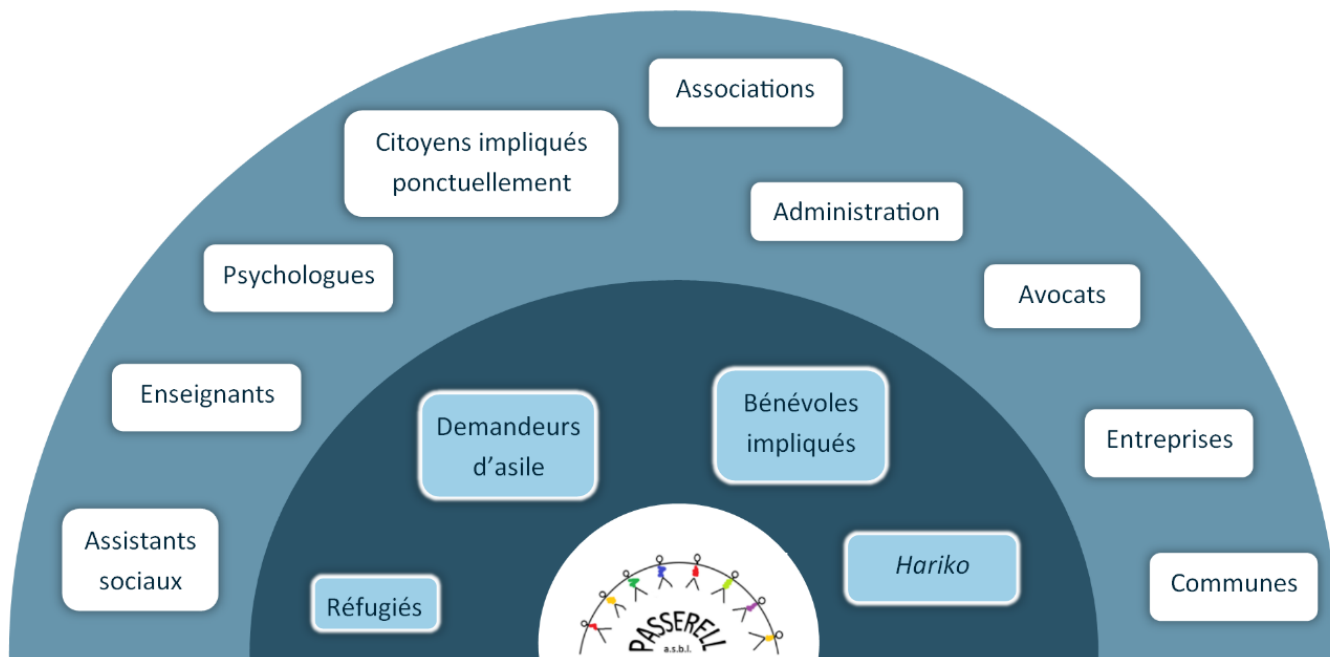
5. Évaluation de l'impact social

La présente partie est une première auto-évaluation de l'utilité sociale de l'association. Notre objectif est triple : en interne, d'abord, il s'agit d'analyser la portée des activités de l'association et, le cas échéant, d'adapter notre stratégie ; ensuite, plus généralement, il s'agit d'identifier les effets positifs (et éventuellement négatifs) inattendus afin de tirer des leçons des effets révélés des projets ; enfin, il s'agit de développer des outils d'évaluation qualitatifs et quantitatifs afin de pouvoir évaluer le plus objectivement possible l'évolution des projets.

Après avoir défini ces objectifs, Passerell a développé sa méthode d'évaluation. Dans un premier temps, nous avons identifié les parties prenantes. Dans un second temps, nous avons identifié les effets générés pour celles-ci. Dans un troisième temps, nous avons procédé à une évaluation qualitative à travers la mise en place d'un questionnaire en ligne et à une évaluation quantitative grâce à la définition d'indicateurs pertinents pour mesurer l'impact des activités de Passerell.

a) Cartographie des parties prenantes

Il est intéressant de relever la typologie des contacts de l'association. Le schéma ci-dessous répertorie les parties prenantes de notre organisation. Par partie prenante, on entend toute personne ou organisation ayant un impact sur le projet ou en ressentant les effets. Le premier cercle représente les échanges les plus quotidiens, le deuxième cercle reflète les échanges plus hebdomadaires.

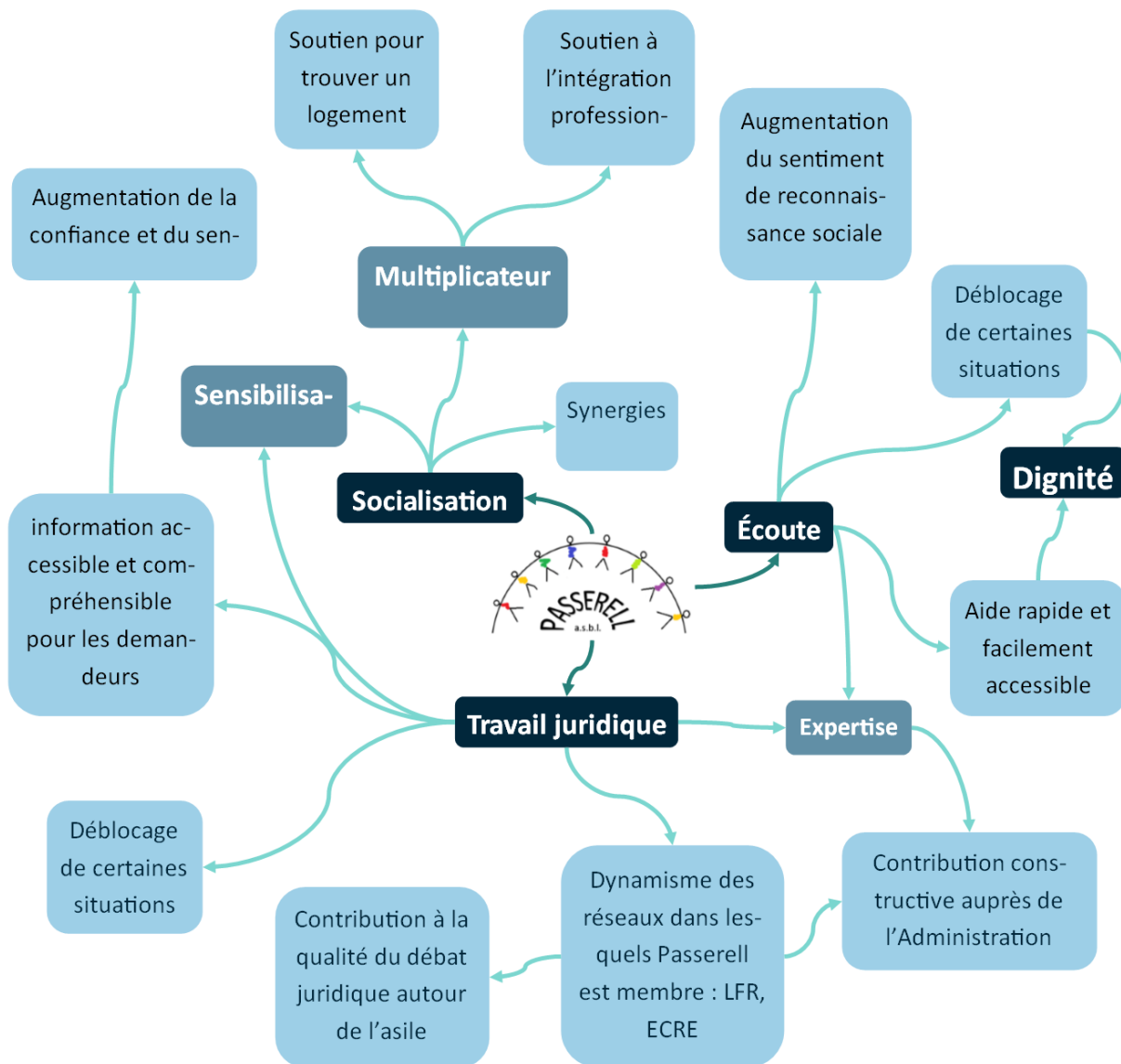


b) Identification des effets générés pour les parties prenantes

Avant d'être mesurés, les éventuels effets d'un projet doivent être identifiés. Pour cela, des méthodes, plutôt qualitatives, permettent de recueillir les points de vue et témoignages des parties prenantes. C'est ainsi que nous avons procédé pour cette première auto-évaluation.

Nous avons développé un questionnaire que nous avons envoyé à des parties prenantes identifiées et en avons confié l'analyse et la synthèse à un bénévole membre de l'association.

Cette synthèse nous a permis d'aboutir à la chaîne de valeurs ci-dessous. Nous pensons que la progressivité de la chaîne de valeur reflète réellement la démarche de l'association car nous avons avancé pas à pas en fonction des besoins d'une part et de nos compétences d'autre part.



L'accueil en entretien individuel, les tandems, les événements mensuels, la veille juridique de la cellule de veille et d'action juridique, les ateliers... : les multiples actions menées par Passerell ont un impact sur la vie des réfugiés, des citoyens et sur le travail des divers acteurs intervenant sur le sujet. Tous le disent. Vous trouverez ci-dessous les témoignages de onze parties prenantes.

Pour systématiser cette approche d'enquête qualitative de l'impact social, nous avons développé un formulaire en ligne. Ainsi, l'approche est en cours de systématisation afin d'avoir une base encore plus large pour une future auto-évaluation.

N et S, respectivement citoyenne et réfugiée formant un tandem

“ N. est un trésor et est devenue une amie de la famille, affirme Madame S. Elle nous aide, nous accompagne pour de nombreuses choses. Elle aide ma fille pour ces cours... C'est clair que grâce à elle, nous réussissons à nous intégrer vite. » Mais ce tandem ne va pas que dans un sens. « Je suis là pour leur donner un coup de pouce, les encourager, à faire valoir leurs compétences ou encore les guider dans les procédures administratives, souligne N. Mais moi aussi, je m'enrichis grâce à eux. C'est un vrai partage. ”

M et S, deux demandeurs de protection internationale

“ « Nous sommes arrivés au Luxembourg en octobre 2015. Nous suivons des cours de langues, français et anglais, à l'INL pendant l'année et on vient aux cours de Passerell l'été pour garder notre niveau et continuer à apprendre. Nous savons qu'il est primordial de connaître la langue pour travailler ici et on veut travailler ici. » ”

I.P, demandeur de protection internationale

“ « Les choses que votre association a fait pour nous les mots me manquent pour vous remercier pour tout le bien que vous avez fait pour nous. La première fois que je suis arrivé ici à Luxembourg je connaissais personnes et nulle part où aller avant de découvrir votre association mais je n'ai pas regretté de vous avoir connu je vous assure. J'ai appris plusieurs choses de vous. Vous m'avez donné un exemple à suivre. Et aussi je vous en prie de continuer votre travail, sachez que tout le monde est fier de vous. » ”



Avez-vous constaté des améliorations directement imputables à Passerell ?

Pour les bénéficiaires :

- Augmentation de la confiance et du sentiment de sécurité, du fait d'avoir rencontré une collaboratrice qui leur apporte du respect et les considère comme des personnes à part entière avec leurs problèmes spécifiques.
- Augmentation du sentiment de reconnaissance sociale, ce qui est un prédicteur important d'une meilleure assimilation psychique d'éventuels vécus traumatiques.
- Diminution du sentiment de solitude due au fait de pouvoir s'adresser à une personne qui est à l'écoute, prend la situation au sérieux et participe à la création d'un réseau d'aide autour d'eux.
- Aide à l'intégration par une meilleure information concernant les possibilités et les démarches à accomplir. Ceci contribue à éviter une complication supplémentaire et inutile de situations souvent déjà très complexes.

Pour nous-mêmes :

- Gain de temps et possibilité d'avancer plus vite dans la prise en charge psychologique après la clarification de la situation juridique. Bon nombre de personnes réfugiées ne connaissent ou ne comprennent pas bien leur situation juridique, ainsi que les implications au niveau de leurs droits et devoirs. En effet, des procédures juridiques en cours et une compréhension insuffisante de ces dernières peuvent considérablement compliquer et entraver la prise en charge psychothérapeutique. Les services offerts par Passerell asbl constituent une aide très précieuse, car ils offrent un accueil humain et une information accessible et compréhensible.

Marianne Donven, responsable du projet Hariko (où Passerell a son local), Croix Rouge luxembourgeoise



Passerell a contribué à ce que le Hariko est devenu au cours des deux dernières années: une maison de l'inclusion, un endroit où les demandeurs d'asile viennent chercher des conseils, une oreille, un peu de chaleur humaine. Les rencontres humaines et les échanges interculturels que Passerell facilite sont tout à fait dans l'esprit du Hariko. Les conseils juridiques offerts par Passerell se sont avérés très utiles pour de nombreux migrants, dont beaucoup sont perdus face aux procédures et manquent d'informations par rapport à leurs droits. Passerell est d'une utilité indéniable pour les centaines de migrants qui passent au Hariko tout au long de l'année et qui apprécient le professionnalisme et l'humanisme qui leur sont offerts par Passerell.



Jean Asselborn, Ministre des Affaires étrangères et européennes

Contexte : En décembre 2017, plusieurs demandeurs d'asile nous ont contacté au sujet des conditions de vie à la SHUK (Structure d'hébergement d'urgence du Kirchberg), où sont logés les demandeurs susceptibles de faire l'objet d'un transfert de compétence vers un autre État-membre.

Des demandeurs, pouvant être considérés comme vulnérables au regard de leur parcours, avaient le sentiment d'être « traités comme des criminels » et de sentir « en prison », qu'il n'y avait aucune intimité, qu'il faisait froid et qu'il y était très difficile de dormir.

Nous avons rencontré et alerté le ministère des Affaires étrangères et européennes, ainsi que la direction de l'Immigration. Certaines mesures ont été prises pour améliorer les conditions de vie des réfugiés à la SHUK ainsi que des mesures pour mieux repérer les personnes vulnérables dans cette structure.

“ Le ministre des Affaires étrangères et européennes, Jean Asselborn, l'a souligné dans un entretien au journal télévisé de RTL, le 17 janvier 2018 : « On regarde maintenant les cas vulnérables, notamment avec des ONG comme Passerell qui jouent un rôle très important, pour que ces gens extrêmement vulnérables, puissent entrer dans la procédure normale d'asile au Luxembourg. » ”



JY., stagiaire dans le cadre de la cellule de veille et d'action juridique Pink Paper

“ Passerell m'a apporté une ouverture d'esprit aux enjeux juridiques sous-tendant le droit d'asile à la fois au Luxembourg et dans l'Union européenne (cf : les implications concrètes du règlement Dublin III, notamment). Ainsi, l'association participe à une prise de conscience citoyenne des problématiques internationales afférentes au droit d'asile, tant au Grand-duché qu'ailleurs. En parallèle de cette contribution à une prise de conscience, Passerell a permis la confection d'une base de données, à l'échelle nationale luxembourgeoise, de résumés jurisprudentiels permettant un accès simplifié et ordonné aux différentes décisions rendues par le Tribunal administratif que par la Cour administrative. ”

S, citoyenne bénévole active pour un tandem et pour la cellule de veille et d'action juridique

“ Quels sont, selon vous, les effets (positifs ou moins) générés par Passerell ?

Passerell joue un rôle important d'accompagnement en permettant aux demandeurs d'asile **d'avoir facilement un point de contact et de se sentir accompagnés et en encourageant leur intégration dans la société luxembourgeoise**. La présence d'associations telles que Passerell a un côté rassurant pour les demandeurs d'asile qui se sentent moins seuls.

Passerell est une association qui est formée de membres et bénévoles soucieux qui ont des compétences et connaissances qui permettent un fonctionnement efficace et pragmatique. Passerell a su aussi nouer des liens avec les organisations et les professionnels compétents afin de collaborer pour mieux répondre aux besoins des demandeurs d'asile.

J'ai pu être témoin **d'améliorations** de la situation de certaines personnes grâce à l'intervention de Passerell.

”



Réalisation d'un clip musical avec DéfibUS lors des Ateliers d'été en juillet 2017

Ja., citoyenne bénévole active pour la cellule de veille et d'action juridique

“ Qu'est-ce que Passerell vous a apporté?

Passerell m'a permis de mieux comprendre la situation sociale et juridique des demandeurs d'asile et des réfugiés au Luxembourg. De plus, grâce à sa structure particulièrement souple, Passerell a été, pour moi, une **porte d'entrée dans la société civile luxembourgeoise**.

Quels sont, selon vous, les effets (positifs ou moins) générés par Passerell ?

- 1) Passerell fournit un soutien moral indispensable pour les demandeurs d'asile et les réfugiés au Luxembourg.
- 2) Le site internet de Passerell est extrêmement pédagogique et facile d'accès. Il permet d'avoir une information précise et régulièrement mise à jour sur de nombreux sujets touchant au droit d'asile, non seulement au niveau national, mais également à l'échelle européenne.
- 3) Passerell tient également un rôle essentiel dans le processus d'intégration des demandeurs d'asile et réfugiés au Luxembourg, notamment par la coordination de tandems linguistiques et cours de langue, et à travers l'organisation d'activités interculturelles.
- 4) Passerell a une atmosphère de travail très humaine où des personnes se trouvant dans des situations administratives inextricables peuvent se sentir libre d'exprimer leur difficulté et de chercher un appui.

D'après moi, Passerell apporte une dynamique particulière à la société civile déjà présente sur le terrain par la mise en place de projets novateurs (comme "Pink Paper") et l'ouverture de nouvelles perspectives.

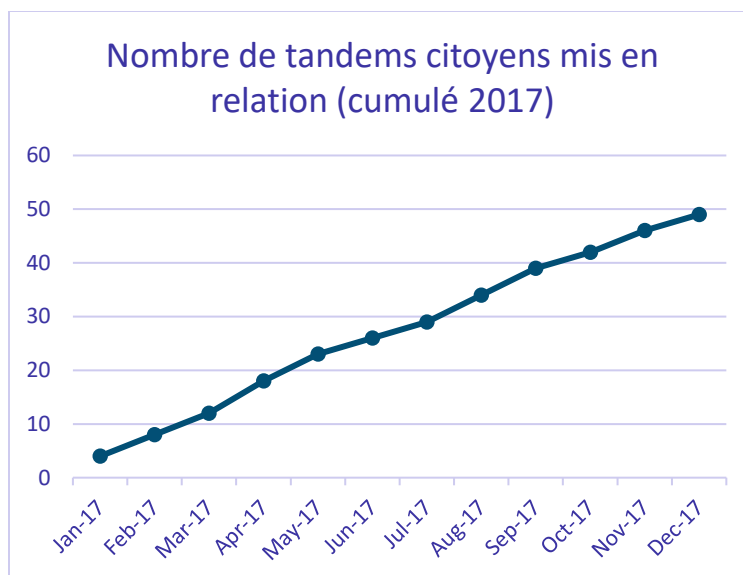
”

c) Définition d'indicateurs quantitatifs

Des indicateurs de « performance sociale » sont discutables car ils conduisent à objectiver des domaines qui ne sont pas aisément objectivables, tel que le degré de socialisation des réfugiés. C'est pourquoi nous démarrons par cette réserve : les éléments quantifiés ci-dessous sont des indicateurs qui doivent nécessairement être mis en balance avec l'approche qualitative de l'évaluation. Ils ont néanmoins le mérite de faire ressortir des tendances et des éléments de comparaison très utiles que nous aurons soin de contextualiser.

Nous avons relevé les indicateurs suivants :

- Nombre de tandems mis en relation



Période	avant le 01.01.17	Jan-17	Feb-17	Mar-17	Apr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Aug-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dec-17	Total 2017	Total cumul
NB de tandems	16	4	4	4	6	5	3	3	5	5	3	4	3	49	65

- Fréquentation des ateliers d'été

Nombre de participants	
Ateliers d'été 2016	60
Ateliers d'été 2017	45

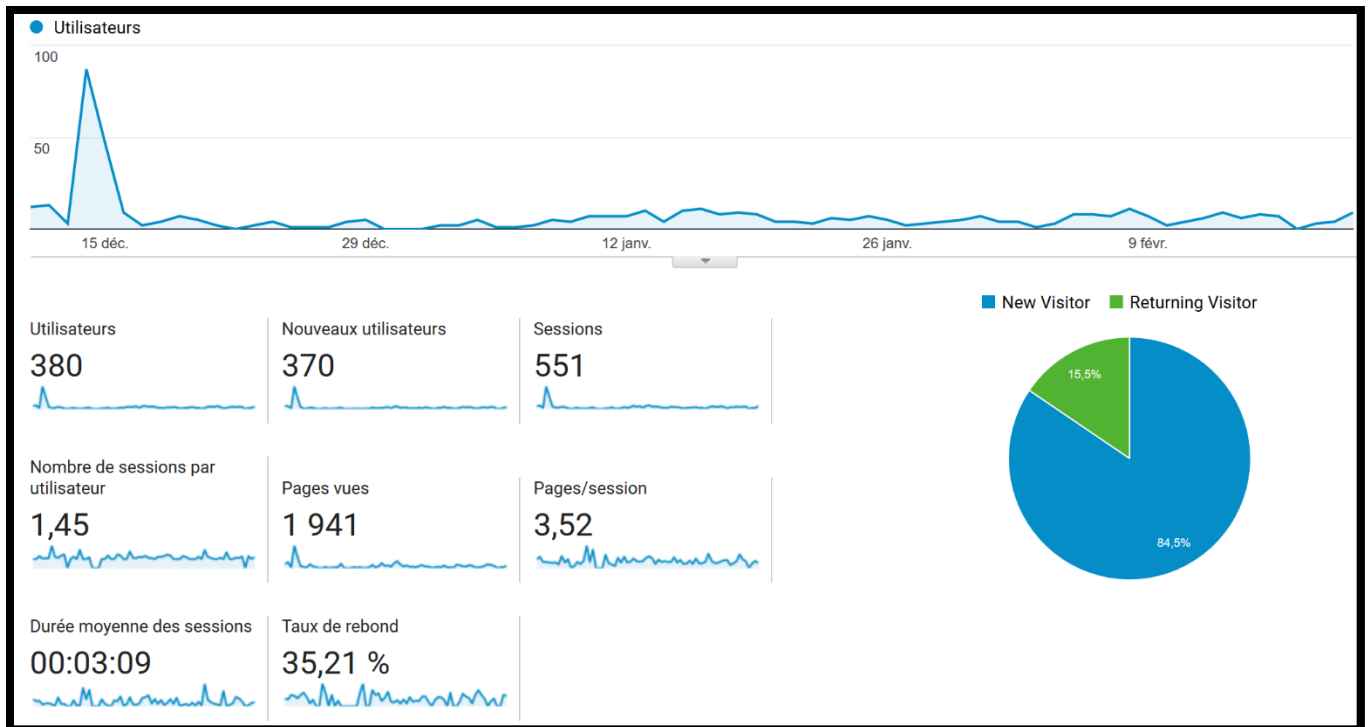
La fréquentation des ateliers d'été a baissé en raison d'une communication tardive. Ce point sera anticipé en 2018. En revanche, les visites du Grand-Duché (qui clôturent chaque semaine d'ateliers d'été) ont été plus diversifiées : Musée national des mines de fer, visite du château de Vianden et Solaarboot à Esch-sur-Sûre.

- Nombre d'entretiens menés au cours de la permanence

Ces entretiens ne sont comptabilisés que depuis mars 2017. Un comparatif pourra être établi pour la prochaine année civile. Entre mars et décembre 2017, ce sont 133 personnes différentes qui ont été reçues et entendues par Passerell (peu important le nombre d'entretiens dont elles bénéficient).

- Dynamisme du site internet

L'analyse des flux sur le site internet a été activée seulement lors de la publication du nouveau site. Là aussi, il est nécessaire d'attendre une année civile pour obtenir une tendance intéressante.



- Nombre de publications : dans le cadre de la cellule de veille et d'action juridique en matière d'asile, il y a eu cinq publications en 2017.

d) Conclusion de l'évaluation d'impact social

- Les réponses de ces parties prenantes à nos questions reflètent un effet positif attendu : l'effet multiplicateur de l'intégration. Elles reflètent également des surprises. Ces projets Passerell ont apporté un mieux-être aux demandeurs d'asile bénéficiaires grâce à la considération dont les citoyens font preuve à leur égard, relativement absente des relations qu'ils entretiennent avec d'autres acteurs. Ainsi, nous avons contribué à la dignité de ces personnes.
- Plusieurs des projets soutenus par Mateneen ont rencontré une même difficulté, à savoir celle de parvenir à s'adresser à des demandeurs d'asile isolés, et pas uniquement au petit groupe dont l'intégration est déjà une réussite. Ce reproche a été clairement formulé par l'OLAI aux associations. Il ressort de l'évolution de nos projets que les contacts au sein des foyers d'accueil permettent d'atteindre des personnes parmi les plus fragiles. Ainsi les échanges au quotidien avec des assistants sociaux de Caritas et de la Croix-Rouge font état de réels besoins en matière de socialisation de personnes isolées.
- La sensibilisation, que ce soit à la condition de demandeur d'asile ou à certains sujets tels que le règlement Dublin, ressort également des entretiens menés

- La création de la cellule de veille et d'action juridique en matière d'asile est venue compléter le dispositif d'écoute et a entraîné de nouveaux effets complémentaires. La compréhension incertaine des procédures et des institutions est manifeste chez les demandeurs d'asile. Cela augmente l'angoisse des personnes ; les informer sur le déroulement et les mécanismes de la procédure les rassure. Il est par ailleurs très utile que ces informations proviennent d'une source autre que l'administration. En effet, les demandeurs d'asile peuvent éprouver une certaine défiance liée à leur histoire dans leur pays d'origine ou de la peur, due au fait qu'ils ont placé leur avenir dans les mains d'une institution qu'ils ne connaissent pas. Il est utile de leur répéter que la procédure n'est pas arbitraire et que les tribunaux fonctionnent de manière indépendante. Ce qui est une quasi-évidence pour nous ne l'est pas pour nombre d'entre eux.
- La définition d'indicateurs mesurables va permettre de mesurer l'évolution des projets par rapport à des objectifs fixés par projet.

6. Perspectives

Le travail effectué par Passerell a porté ses fruits et le bouche-à-oreille a abouti à une croissance indéniable du nombre de réfugiés et de citoyens venant requérir notre aide ou nous proposer la leur. De plus, notre coordinatrice de projets a réussi à créer un lien de confiance avec de nombreux réfugiés et acteurs du réseau entourant les demandeurs d'asile. Cette évolution à la hausse de la fréquentation de Passerell prouve que notre action répond à des besoins, que la permanence d'un poste de coordinateur de projets est primordiale pour y répondre et qu'il faudrait même envisager un poste supplémentaire pour répondre à toutes les demandes.

Il ne faut pas non plus oublier l'ampleur prise par « Pink Paper », qui compte 12 juristes bénévoles depuis 2017, et fait pourtant encore face à des difficultés. C'est pour cette raison que nous démarchons des entreprises (en offrant à leur personnel juriste d'effectuer des activités pro bono) afin de décupler nos forces de travail en vue de respecter les délais juridiques et de coordonner la mise à jour de la veille juridique. De manière générale, nous travaillons activement à diversifier nos financements afin de pérenniser nos projets existants.

L'apport des bénévoles – qui sont de plus en plus nombreux - est une condition sine qua non à la pérennité des actions que nous menons à bien. Il est donc nécessaire de pouvoir continuer de les accompagner dans leurs efforts.

Pour que ces projets perdurent, il nous faut diversifier les financements durables. C'est une démarche qui commence à porter ses fruits, mais nous avons encore besoin de temps pour obtenir cette indépendance. Plusieurs demandes de financement auprès d'institutions publiques et privées sont actuellement pendantes. Par ailleurs, nous avons également commencé à démarcher des entreprises.



05.10.2017 Remise de chèque Rotary-Club



07.12.2017 Remise de chèque
Bernard Massard

Passerell a.s.b.l.
RCS F10715

1 Dernier Sol (Hariko)
L-2543 Luxembourg Bonnevoie
Tél : +352 691 311 890
contact@passerell.lu
www.passerell.lu

Coordonnées bancaires de Passerell a.s.b.l.
LU54 1111 7043 2710 0000
CCPLLULL