



© Touchpoints

« Créer son propre travail est un moyen très puissant pour les réfugiés de contribuer à la société »

Touchpoints est une association créée en 2016 en réponse aux nouveaux besoins suscités par l'arrivée des réfugiés syriens et irakiens. Son objectif est de créer des points de rencontre entre ces nouveaux arrivants et la population du Luxembourg, en particulier sur les questions touchant l'emploi. Au travers de son projet phare *Sleeves Up*, elle donne aux demandeurs et bénéficiaires de protection internationale la possibilité de s'initier à l'entrepreneuriat. Nous avons rencontré Jordan Gerstler-Holton, responsable du projet.

Créer sa propre entreprise... pourquoi avoir choisi cet angle pour aider les bénéficiaires de protection internationale à s'inscrire dans la société ?

Fabienne Colling, la présidente de l'association, souhaitait combiner son expérience d'entrepreneuse et son engagement sur la question des réfugiés. Créer son propre travail est un moyen très puissant pour les réfugiés de contribuer à la société. Par ailleurs,

la demande est grande parmi les Syriens et Irakiens qui constituent la majorité des personnes que nous accueillons. La culture arabe est très entrepreneuriale ; beaucoup d'entre eux avaient déjà une expérience avec un petit magasin ou un service.

En quoi consiste le projet *Sleeves Up* ?

Nous proposons une formation en anglais sur la création d'entreprise. Il s'agit d'une série d'ateliers où les personnes vont pouvoir se familiariser avec le système luxembourgeois et travailler sur les différents aspects de leur propre projet. Nous organisons également régulièrement des sessions d'information sur l'entrepreneuriat, en collaboration avec des associations partenaires. Ces présentations peuvent se faire en arabe, français ou anglais. Nous orientons aussi les personnes vers d'autres formations, comme par exemple le programme *Fit4Entrepreneurship* de l'Adem. Le troisième volet de notre projet est l'accompagnement personnel qui est aussi un aspect très important. Nous

proposons par ailleurs également des rencontres avec des entrepreneurs à travers notre volet *Sleeve Up meet up*.

Combien de personnes avez-vous formées ?

Sur les 34 personnes inscrites, 25 ont terminé toute la formation. Nous insistons sur l'importance de s'engager sur tout le parcours. Depuis le début du projet, nous avons également accueilli plus de 200 porteurs de projet à des entretiens individuels.

Quels types d'entreprises les réfugiés que vous rencontrez veulent-ils créer ?

La plupart des personnes ont des projets de petits commerces ou dans le domaine de l'HORESCA, particulièrement des restaurants. Nous avons aussi accompagné un projet d'entreprise de réparation d'ordinateurs, un projet d'agence de tourisme, d'auberge-hôtel ou encore de jardinerie.

Quelles sont les difficultés ?

En Syrie, il est facile de monter son

échoppe sans avoir besoin d'autorisation, ni de payer d'impôts. Le système luxembourgeois suppose un certain niveau d'éducation car il y a toujours des documents à lire, à remplir, des problématiques à résoudre. Certains de nos clients ne parlent ni anglais, ni français. Il faut savoir se poser les bonnes questions et être capable de trouver et d'évaluer les réponses qu'on obtient, qui sont souvent différentes d'un interlocuteur à l'autre. Nous sommes là pour les guider et fournir des pistes, mais en fin de compte, tout entrepreneur dans n'importe quel pays du monde doit faire preuve de créativité et de débrouillardise. Parfois des porteurs de projets viennent nous voir avec une conviction très forte et des suppositions. Nous les laissons travailler à leur manière tout en répondant à leurs questions. Souvent, on vient nous voir pour des questions de financement. Qui va me donner de l'argent pour mon projet ? Mais souvent les porteurs n'ont aucune idée d'un budget ou de la façon dont ils alloueraient les fonds. Nous les incitons alors à rédiger un *business plan*, même très simplifié afin d'améliorer leur capacité à répondre aux questions détaillées des organismes de crédits. Ils doivent devenir une sorte d'expert de leur propre projet : connaître les besoins du marché, la concurrence, avoir une stratégie de marketing... Et là, les différences culturelles sont souvent source de malentendus ou d'aprioris.

Vous créez aussi des opportunités de rencontre avec des entrepreneurs...

Tous les mois, nous organisons un repas où des porteurs de projet peuvent rencontrer un entrepreneur. Nous avons généralement sollicité un réfugié ayant réussi à créer son entreprise pour nous parler de son parcours.

Car ce n'est pas un parcours facile...

Oui, c'est très difficile et la plupart des projets n'aboutissent pas. Parfois pour des raisons d'accès à la profession, mais très souvent en raison d'une perte de motivation face à la montagne de travail. Pourtant, on a aussi de grandes surprises. Les gens trouvent leurs moyens. J'explique souvent à mes clients

que nous ne sommes pas en Belgique ou en France, des pays où l'on peut se débrouiller en ne parlant que l'Arabe. Au Luxembourg, il faut apprendre une autre langue, c'est la base de tout. Or, j'ai récemment rencontré un réfugié qui gère depuis plusieurs années déjà sa propre épicerie tout en ne sachant parler que l'arabe. La clé de la réussite est donc aussi et surtout de bien s'entourer.

Une petite parenthèse par rapport au projet de restaurants : il y a cette supposition que pour réussir à ouvrir un restaurant, il faut avoir de l'expérience, être un bon cuisinier alors que ce n'est pas obligatoire. Pour ouvrir un restaurant, il faut être un bon gestionnaire avant tout. Ça c'est important. Certains réfugiés ont ouvert avec succès des restaurants alors qu'ils n'avaient aucune expérience dans la restauration. Mais ils avaient d'autres atouts, une sorte de charisme, d'intelligence pour se débrouiller, pour apprendre les langues, pour approcher les gens, se créer un réseau et surtout, pour gérer un budget.

Quel avenir pour le projet *Sleeves Up* et l'association Touchpoints ?

Les deux prochaines années du projet *Sleeves Up* seront plus structurées autour des aspects du processus qui ont fait leurs preuves et dans l'esprit d'une collaboration plus rapprochée encore avec les autres programmes d'incubation au Luxembourg. Nous souhaitons aussi élargir l'horizon des porteurs de projet en leur faisant découvrir des business modèles et des approches commerciales alternatives. La question linguistique est également importante, c'est pourquoi nous sommes à la recherche de bénévoles pour les aider à améliorer leurs compétences linguistiques en français, anglais et luxembourgeois. Pour terminer, ajoutons encore que nous effectuons un travail important de lobbying en faveur du micro-entrepreneuriat et de l'activité d'indépendant à titre accessoire.

Propos recueillis par Claudine Scherrer

**TOUCHPOINTS asbl
4A, op der Haart
L-9999 Wemperhardt
info@touchpoints.lu
www.touchpoints.lu**