Best Practices

Welcomers

L'initiative Welcomers vise à créer un environnement accueillant, convivial et inclusif pour les nouvelles et nouveaux arrivant·e·s ainsi que pour les personnes isolées lors des événements organisés par la commune.

Ce projet répond au constat que les personnes seules et les couples sans enfants ne se sentent pas toujours à l'aise de participer à un événement communal lorsqu'ils ne connaissent personne sur place.

Il s'adresse également à celles et ceux qui se disent *« Tiens, si on allait jeter un coup d'œil à cet événement »*, mais qui, une fois sur place, n'osent pas toujours s'intégrer ou rencontrer d'autres participant·e·s et se contentent parfois de consommer puis de repartir. L'initiative vise à leur offrir une réelle opportunité de créer du lien et de vivre une expérience plus sociale et enrichissante.

Dans le cadre du projet *Welcomers*, la commune assure la présence de bénévoles identifiables – par exemple à l'aide de t-shirts portant la mention *Welcomers*. Ces personnes sont chargé·e·s d'accueillir les participant·e·s, de faciliter de manière proactive les échanges et les rencontres, ainsi que de fournir des informations sur la commune à celles et ceux qui le souhaitent.

Objectifs

- Favoriser l'implication des nouvelles et nouveaux arrivant·e·s dans la vie communale en leur permettant de créer plus facilement des contacts et de découvrir les activités locales.
- Encourager la participation aux événements communaux en réduisant les appréhensions liées au fait de venir seul·e ou de ne connaître personne.
- Renforcer le lien social entre les habitant·e·s et promouvoir les échanges entre des personnes de différents âges, parcours et horizons.
- Lutter contre l'isolement social en offrant un cadre bienveillant et propice aux rencontres.
- Développer un sentiment d'appartenance à la commune en créant des occasions d'interaction et de convivialité.
- Garantir un accueil chaleureux et accessible à toutes et tous grâce à la présence de bénévoles facilement identifiables.
- Contribuer à faire des événements communaux des espaces inclusifs où chacun·e se sent le/la bienvenu·e et à sa place.

Méthodes

Mobilisation et coordination des Welcomers

La réussite de l'initiative *Welcomers* repose sur l'engagement de bénévoles souhaitant contribuer à l'accueil et à l'inclusion des participant·e·s lors des événements communaux.

La commune lance un appel à volontaires via ses canaux de communication habituels (site internet, réseaux sociaux, bulletin communal, événements locaux, etc.). La Commission communale du vivre-ensemble interculturel (CCVEI) est associée à cette démarche et contribue activement à l'identification, à la sensibilisation et à la mobilisation des personnes intéressées.

La CCVEI assure la gestion du groupe des *Welcomers*. À ce titre, elle peut examiner les candidatures reçues et, lorsque leur nombre dépasse les besoins, sélectionner les bénévoles sur la base de critères tels que la motivation, les aptitudes relationnelles, la disponibilité et l'adhésion aux valeurs d'accueil, de respect et d'inclusion.

Les bénévoles retenu·e·s sont inscrit·e·s dans une liste de contact tenue par la commune et/ou la CCVEI. Afin de faciliter la communication et la coordination, un groupe WhatsApp ou tout autre outil approprié est mis en place.

Mise en œuvre lors des événements

Lors des événements communaux, les *Welcomers* sont présent·e·s afin d'accueillir les participant·e·s et de contribuer à créer un environnement convivial, inclusif et bienveillant.

Leur mission consiste notamment à :

- accueillir les participant·e·s à leur arrivée ;
- être attentif·ve·s aux personnes venant seules, aux nouvelles et nouveaux arrivant·e·s et aux personnes semblant isolées, et aller à leur rencontre ;
- faciliter les échanges et les rencontres entre les participant·e·s ;
- encourager les personnes présentes à rester, échanger et participer activement à l'événement ;
- orienter les personnes qui le souhaitent vers les services, associations ou activités de la commune ;
- contribuer à instaurer un climat favorisant le lien social et la participation de toutes et tous.

Budget

Le projet nécessite un budget limité. Les principaux coûts concernent l'acquisition de matériel permettant d'identifier facilement les *Welcomers* lors des événements (t-shirts, badges, tours de cou ou supports similaires).

Les missions étant assurées par des bénévoles, aucun coût de personnel supplémentaire n'est prévu. Selon les besoins, un budget complémentaire peut être consacré à la communication ou à la sensibilisation autour du projet.

Matériel

Un signe distinctif fourni par la commune (t-shirt, badge, tour de cou ou autre support visuel portant la mention *Welcomers*)

Périodicité

Deux à trois fois par an pour les événements de taille modeste organisés par la commune.

Indicateurs d'évaluation

- Nombre de bénévoles *Welcomers* recruté·e·s et actif·ve·s.
- Nombre d'événements communaux bénéficiant de la présence de *Welcomers*.
- Nombre estimé de personnes accueillies ou accompagnées par les *Welcomers* lors des événements.
- Pourcentage des participant·e·s déclarant avoir fait de nouvelles connaissances grâce à l'initiative. (Sondage)
- Nombre d'interactions avec les personnes abordées par les Welcomers.

Conseils pratiques - DO’s

- Identifier clairement les *Welcomers* grâce à un signe distinctif visible.
- Organiser une courte réunion préparatoire avant chaque événement afin de définir les rôles et les zones de présence.
- Aller activement à la rencontre des personnes seules ou semblant hésiter à s’intégrer.
- Faciliter les présentations entre participant·e·s partageant des centres d’intérêt ou des points communs.
- Adopter une attitude ouverte, bienveillante et inclusive envers chaque personne.
- Veiller à circuler régulièrement dans l’événement afin d’identifier les personnes qui pourraient bénéficier d’un accueil ou d’un accompagnement.
- Connaître les principales associations, activités et services communaux afin de pouvoir fournir des informations utiles.
- Encourager les échanges et les rencontres tout au long de l’événement.
- Prévoir un temps de retour d’expérience avec les bénévoles après les événements.
- Définir une personne / la commission au vivre-ensemble interculturel pour assurer le suivi des bénévoles *Welcomers*.

Conseils pratiques - DONT’s

- Ne pas attendre que les personnes isolées demandent elles-mêmes de l’aide ou un contact.
- Ne pas forcer une personne à rejoindre un groupe ou à participer à une conversation.
- Ne pas monopoliser les échanges ; le rôle du *Welcomer* est de faciliter les rencontres entre participant·e·s.
- Ne pas rester uniquement avec les personnes déjà connues ou entre bénévoles.
- Ne pas adopter une attitude trop formelle ou administrative.
- Ne pas faire de suppositions ou de jugements sur l’origine, la situation personnelle ou les motivations des participant·e·s.
- Ne pas divulguer d’informations personnelles obtenues dans le cadre de la mission.
- Ne pas limiter l’intervention à l’accueil à l’entrée ; rester attentif·ve à l’implication des personnes pendant toute la durée de l’événement.