

VADEMECUM
pour une gestion des bénévoles
d'activités communales de pratiques de langues
(Version finale du 22.10.2020)

Introduction

L'Agence Interculturelle de l'ASTI, dans le cadre de sa convention avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration, est depuis de nombreuses années promotrice d'activités de pratiques des langues ; le présent document sert de fil conducteur aux acteurs, menant, ou ayant l'intention de mettre sur pied, une activité de pratiques de langues avec des bénévoles. Le document est non-exhaustif et se réfère à la séance d'échange ayant eu lieu le 4 mars 2020 au SFA, séance intitulée : **Le bénévolat dans les activités communales de pratiques de langue**

Les pratiques de langue sont une activité qui se laisse assez facilement mettre en place et outre le plaisir de se parler, on arrive à mieux se connaître. Cela dépasse donc largement le cadre de l'apprentissage de la langue, vu que par ce biais la cohésion sociale du village respectivement de la commune est également renforcée.

Il existe différents types de pratiques de langues :

Café des langues : Lieu d'échange convivial où l'on pratique plusieurs langues et à plusieurs tables. Les langues offertes sont celles en fonction des bénévoles dont on dispose. Chaque participant est libre de quitter la table d'une langue pour rejoindre la table d'une autre langue

Tables de conversation : Lieu d'échange convivial où l'on pratique seulement une langue à plusieurs tables, vu des groupements par niveau. Les groupes restent en principe stables durant toute la séance

Pratiques de langues dans les cours : Il s'agit de créer des groupes de pratiques de langues pendant les cours, groupes qui sont animés par des bénévoles qui eux reçoivent les consignes (p.ex. : exercices oraux) à donner aux apprenants de la part des enseignants pendant la séance de cours.

Coaching linguistique : Pratique de langue individuelle dans le sens où un bénévole pratique la langue avec seulement un apprenant pendant une durée déterminée. Les rendez-vous se font personnellement entre les 2 personnes à un lieu et à un jour aux horaires qui leur conviennent

Tandem linguistique : En fait, il s'agit d'un coaching linguistique réciproque, c'est-à-dire : l'apprenant pratique une langue d'un coach bénévole que celui-ci maîtrise, alors que le coach bénévole pratique une langue que l'apprenant maîtrise. L'apprenant devient coach bénévole et vice-versa.

De par l'état des lieux que l'ASTI dresse périodiquement à propos des pratiques de langues qui se font à travers tout le pays, il apparaît que le café des langues est le modèle le plus répandu parmi les communes, tendance croissante.

Ces initiatives ont en commun qu'elles sont assez souvent animées par des bénévoles. Or la gestion de bénévoles pose certains défis à l'organisateur notamment au niveau du recrutement, de la valorisation ou bien encore de l'encadrement des bénévoles.

Par le présent document, l'ASTI souhaite partager des idées et des pistes - fruit de réflexions de gestionnaires d'activités de pratique des langues (associations et communes).

L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

0. Avant de commencer

0.1. Définir son activité

- Choisir le type d'activité de pratique des langues : café des langues, tables de conversation, coaching, etc.
- Choisir une personne responsable (cf. point suivant 0.2.)

0.2. Déterminer la personne responsable du recrutement des bénévoles (m/f)

Elle peut, mais ne doit pas forcément être la personne responsable de l'activité. Par exemple, une personne peut coordonner le(s) bénévole(s) de l'activité dans le cadre de l'organisation de l'activité, mais désigner une autre personne responsable sur place lorsque l'activité se fait.

Ceci pourrait être :

- Le/la chargé(e) d'intégration de la commune
- un agent communal ou du service social
- un membre de la commission consultative
- une personne externe, sachant qu'il est possible de recruter un chômeur longue durée – voir les conditions sur https://adem.public.lu/fr/employeurs/demander-aides-financieres/embaucher_cld.html
- une organisation partenaire

0.3. Structurer son activité

- Établir un descriptif avec les objectifs de l'activité
- Estimer les ressources nécessaires (locaux, ...)
- Envisager les éventuels partenaires
- Définir les rôles et responsabilités de chaque partie prenante
- Prévoir un calendrier d'échéances pour les points évoqués dans ce document
- Prévoir une démarche d'évaluation
- Structurer en se posant les questions pertinentes sur les suites de l'activité
- Réfléchir à comment envisager sa pérennisation

0.4. Prévoir un budget

- pour l'activité : Pour toute question relative à un financement potentiel de l'organisation d'une activité de pratique des langues à travers une subvention,

contactez <https://mfamigr.gouvernement.lu/fr/le-ministere/attributions/integration/niveau-communal/aides.html>

- pour les bénévoles :
 - forfait fixe par heure d'activité
 - frais de route
 - collations gratuites
 - petits cadeaux, petits gestes de reconnaissance

0.5. Préparer le recrutement des bénévoles (m/f)

- Quels sont vos besoins et vos attentes ?
- Établir un profil clair et concret du bénévole recherché :
 - quelles disponibilités sont demandées (horaires, jours libres, mobilité, flexibilité, ..) ?
 - quelles langues doit-il connaître ?
 - quel niveau de langue minimal doit-il maîtriser ?
 - quelles compétences à animer un groupe doit-il avoir ?

Déterminer clairement quels sont **les tâches et les rôles** du bénévole en consultant le site de l'Agence du Bénévolat, afin de trouver des informations utiles sur :

→ Avoir une charte du bénévolat :

<http://benevolat.public.lu/fr/creer-association/charte-benevolat-association/index.html>

→ Clarifier les questions d'assurance :

<http://benevolat.public.lu/fr/informations-juridiques/assurances/dommages-corporels/index.html>

→ Consulter le site de l'Agence du Bénévolat pour plus d'informations :

<http://benevolat.public.lu/fr/espace-benevole/index.html>

1. Recrutement des bénévoles (m/f)

1.1. Où et comment recruter ?

- **Trouver les bénévoles potentiels parmi :**

- toute personne résidant dans la commune
- les membres des Commissions Consultatives (Intégration et autres)
- les enseignants et participants des cours de langues
- les participants des activités de pratiques de langue déjà existantes : ainsi certains apprenants d'une activité (p. ex. du café des langues) peuvent devenir des bénévoles d'une autre activité (p.ex. des tables de conversation)
- le public qui fréquente des fêtes ou manifestations publiques communales
- les membres ou responsables d'associations et des clubs sportifs/culturels, etc.
- les personnes aux stands, foires, marchés,
- vos listes et groupes mails (tout en respectant le RGPD)
- vos propres contacts personnels
- les éventuels participants à la formation des multiplicateurs (assurée par le Cefis, la Maison des Associations ou autre organisation)

- **où faire des appels à bénévoles:**

- au sein du bureau de la population lors de l'inscription des nouveaux résidents (p.ex. inclure les possibilités de bénévolat dans la brochure de bienvenue)
- dans les structures comme les maisons de jeunes, maisons pour personnes âgées, etc.
- lors de l'organisation d'une soirée bénévolat avec le but de recruter de nouveaux bénévoles
- lors de soirées bienvenues, de pots du nouvel an, etc.
- lors des fêtes scolaires
- par le **bouche à l'oreille** : en effet un bénévole ayant fait une expérience positive, va en parler dans son entourage ce qui pourra intéresser l'une ou l'autre personne qui deviendra éventuellement un bénévole potentiel pour l'activité

1.2. Outils de recrutement des bénévoles (m/f)

Les points énumérés s'appliquent aussi bien au cas où vous souhaitez lancer une activité qu'au cas où l'activité existe déjà, mais que vous voudriez faire une relance d'appel

- Réaliser des **flyers** d'appel à bénévoles
 - à afficher sur les sites de la commune, dans les commerces, etc.
 - à diffuser dans une newsletter, le bulletin communal, etc.
 - dans les locaux des bureaux de la population - Biergercenter, etc.
 - concevoir des **appels** sur pages FB, à travers des communiqués, des flyers, dans le périodique communal, etc.
 - faire des appels à l'occasion de **moments ciblés** :
 - journée internationale du bénévolat, des langues,... il est aussi plus facile d'aborder les journalistes et de les « accrocher » afin qu'ils en fassent un sujet dans leur organe de presse.
 - le 21 février est le jour de la langue maternelle
 - Il existe aussi une journée européenne des langues qui est le 26 septembre
 - La journée du bénévolat est le 5 décembre*
 - réaliser un **témoignage** à diffuser (journal, périodique, etc.) d'un bénévole déjà actif dans l'activité de la commune, ou d'un bénévole engagé dans une activité similaire dans un autre lieu
 - envoyer les **annonces** de recherche de bénévoles à l'Agence du Bénévolat pour qu'elles figurent sur leur site Internet
 - **si existant, profiter du réseau de bénévoles déjà actifs** pour recruter à travers eux des amis intéressés (ambassadeurs, parrains, etc.)
 - réaliser et diffuser une ou des **vidéos brève(s) de promotion** de l'activité. Le clip peut aussi inclure quelques témoignages des bénévoles engagés dans l'activité
- Source d'inspiration :
- https://www.youtube.com/watch?time_continue=26&v=3_isjt1PRtE&feature=emb_logo
- une bonne **visibilité et visualisation de l'activité peut aussi retenir l'attention des gens en général et donc aussi de futurs bénévoles**: des affiches auprès du lieu, un panneau/roll-up externe posé auprès des rues/routes beaucoup fréquentées (sous condition d'une autorisation qu'il faudra demander au préalable)

*Toutes les journées mondiales (561) sont sur <https://www.journee-mondiale.com/les-journees-mondiales.htm>

1.3. En cas d'intérêt d'un bénévole (m/f)

- aborder les futurs bénévoles potentiels toujours par un **contact personnel, le mieux par un rendez-vous physique ou un entretien téléphonique**,
- prévoir un **entretien préalable** pour clarifier les attentes des deux côtés et éviter de potentiels malentendus
- **clarifier le rôle du bénévole**
 - Déterminer clairement ses **tâches et son rôle** dans l'activité (cf 0.2)
 - de nombreux bénévoles ne veulent pas s'engager sur la durée : rédiger une convention de bénévolat prévoyant un minimum de séances obligatoires
- **souligner les avantages du bénévolat, comme par exemple :**
 - vivre de nouvelles expériences de partage
 - rencontrer et échanger avec des personnes de toutes cultures et de tous horizons
 - fournir une contribution personnelle au vivre ensemble de la société
 - s'impliquer activement dans des activités de solidarité
 - vivre une expérience enrichissante donnant une plus-value à son CV
 - satisfaire son désir de recherche de responsabilité(s)
- **structurer l'accueil du bénévole, par exemple:**
 - par la mise en place d'un kit de bienvenue/cadeau
 - en prévoyant une phase « test » pour les nouveaux bénévoles
 - en proposant un tutorat par un autre bénévole pour la phase test

1.4. Formation des bénévoles aux activités de pratique de la langue

Notre expérience nous montre que beaucoup de bénévoles voudraient se lancer d'abord dans une formation pour se sentir plus à l'aise dans l'activité.

L'ASTI organise avec le soutien du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande-Région périodiquement, et selon les besoins, des séances de formation (3h) pour préparer les bénévoles à :

- s'engager dans des activités de pratiques langues : café des langues, table de conversation, coaching linguistique , etc.
- avoir des notions sur la communication interculturelle
- interagir ensemble avec des gens ayant d'autres cultures, d'autres valeurs,..etc.
- avoir des idées concernant le diagnostic des besoins linguistiques
- connaître les spécificités des différents modèles de pratique de la langue
- avoir un aperçu des ressources disponibles
- avoir une idée sur comment préparer et gérer des séances de pratique linguistique

Les détails de la formation sont à retrouver sous <https://integratioun.lu/project/formation-pour-benevoles-engages-dans-des-projets-linguistiques/>

1.5. Quelques défis dans le recrutement des bénévoles – comment réagir ?

0. Malgré mes annonces, il n'y a pas ou que peu de personnes qui se manifestent ?

Il faudra alors analyser et essayer de changer sa stratégie de communication, voire puiser dans les outils de recrutement énumérés ci-dessus

1. Il y a un manque de mobilité et/ou de transport dans le village ou dans la commune ?

Tout en essayant de trouver un local central et accessible, la mobilité peut cependant devenir un frein considérable, d'où l'importance de voir si un système de navette pourrait être mis en place ou un système de co-voiturage

2. Certaines personnes ont du mal à s'engager à des heures fixes ?

Il est vivement conseillé de sonder avec les bénévoles sur les horaires et de les fixer dès le départ de leur engagement. Certains organisateurs proposent des pratiques de langues en ligne avec des bénévoles – l'ASTI dispose d'une solide expérience dans le domaine

2. Fidéliser, valoriser et remercier le bénévole (m/f)

2.1. Comment fidéliser le bénévole ? (m/f)

- privilégier le **contact personnel**
- adopter une **attitude**, une communication neutre et objective dans les relations
 - entre organisateur et bénévoles
 - entre bénévoles
 - avec les apprenants
- **donner au bénévole** l'occasion
 - d'exprimer son avis et ses opinions
 - de contribuer concrètement au projet en le responsabilisant, en lui déléguant des tâches, en incluant ses idées, etc.
 - penser à l'inclure dans les évaluations
- **mettre les bénévoles en réseau et favoriser les échanges de contacts** via groupe Facebook ou Whats App ... créer une App communale, un groupe mail pour envoi de newsletter
- Pour chaque relance/promotion d'activité linguistique, inclure également à **chaque fois un appel à bénévoles**
- Prévoir des réunions d'**échanges conviviales**
- **Être disponible** pour le bénévole afin de le soutenir et l'aider en cas de : conflits, questions, autres soucis et/ou problèmes à résoudre
- réaliser et diffuser auprès des bénévoles un **questionnaire/sondage d'évaluation** de l'activité (organisation, communication, déroulement...)
 - une telle évaluation peut aussi être développée ensemble avec vos bénévoles
 - le helpdesk de l'ASTI peut vous aider à établir un tel questionnaire – contactez le 43 83 33 1 ou agence.interculturelle@asti.lu
- penser à tenir compte des **préférences des bénévoles** p.ex. connaître leurs disponibilités : organiser les activités de pratique des langues aussi en journée et non seulement en soirée
-
- rappeler les rôles de chacun et déterminer le responsable du bénévolat (soit un bénévole, soit le responsable du service qui assure l'activité) . Celui-ci pourrait figurer comme conciliateur entre les deux parties, en cas de problème ou conflit.
- informer régulièrement les bénévoles sur l'évolution du projet

2.2. Comment valoriser et remercier le bénévole ? (m/f)

- Offrir des boissons et des collations (finger-food) lors des activités.
- Demander une petite participation financière pour les consommations des apprenants et non pour celles des bénévoles
- Faire parvenir aux bénévoles par mail, par Facebook, courrier, .. une fois par an un message de remerciement personnel du bourgmestre

- Penser à l'attestation ou la certification de leur engagement : <http://benevolat.public.lu/fr/espace-benevole/valorisation-benevolat/certificat/index.html>
- Inviter les bénévoles à des moments conviviaux :
 - Repas/dîners entre bénévoles
 - dîner 1-2 fois par an, réservé aux membres de la commission et aux bénévoles de l'activité
 - fête de remerciement avec dîner une fois par an pour remercier les bénévoles avec remise certificat, cadeau, faire de cette fête un reportage à publier dans la presse, le site web, Facebook, périodique communal , etc.
 - fête du bénévolat avec remise d'un certificat de bénévolat, d'un cadeau, par la commune
 - aux fêtes, soirées de bienvenue, etc.
 - à certaines réceptions officielles de la commune
- Penser à féliciter les bénévoles pour leur anniversaire
- Penser à inviter les responsables communaux

3. Liens et contacts utiles

<http://benevolat.public.lu/fr/index.html>

<http://benevolat.public.lu/fr/espace-benevole/index.html>

<https://integratioun.lu/project/pratique-des-langues/>

<https://www.facebook.com/Sproochecafélu-775090662861578/>

<http://cercle.lu/formations/>

Groupes Facebook utilisés par le SFA (Service Formation Adultes) pour recruter des personnes bénévoles

- Luxembourg Expats
- Luxembourg Parents
- LEPS (Luxembourg Expats Public School System)
- Kid's Corner
- Ladies of Luxembourg

Pour tout conseil utile au bon déroulement d'une activité de pratiques de langues n'hésitez pas à :

- Participer à nos échanges entre bénévoles actifs dans ce domaine
- Participer à nos échanges entre acteurs communaux de pratiques de langues
- Nous contacter : agence.interculturelle@asti.lu

Agence interculturelle - ASTI asbl.

Philippe ESCHENAUER

Marc FABER

Marc PIRON

Laura ZUCCOLI

Tél : 43 83 33 1

agence.interculturelle@asti.lu

www.integratioun.lu

Conventionné avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration – Département de l'Intégration