

Dobrodošli Herzlich willkommen בה לווך  
желанный Üdvözöljük  
BENVENUTO 歡迎 Fáilte  
SHALOM Доброdošli  
Sveiki Χαρή γελμισινιζ  
Vítejte 환영 Karibu  
Welcome Bienvenida Beninguda  
Üdvözöljük ڤوب الوهه  
Sveiki  
Dobrodošli

Les bonnes conditions  
d'accueil au sein des  
organisations

Dans le cadre d'une réflexion sur l'ACCUEIL, la plateforme « Acteurs d'initiatives en alpha et FLE » et la plateforme « Initiateurs de Projets d'Intégration » ont réuni à plusieurs reprises des opérateurs qui accueillent des personnes impliquées dans le parcours d'intégration, en apprentissage de la langue française, dans un parcours d'alphabétisation, dans des formations à la citoyenneté ou encore dans des projets interculturels. Ces rencontres ont permis de questionner les conditions d'accueil au sein de ces structures.

Les objectifs étaient de partager les pratiques des partenaires, de faire remonter le vécu des acteurs de terrain, d'analyser les initiatives innovantes en terme d'accueil et les obstacles rencontrés au sein de diverses organisations.

À partir de ces échanges, *Les bonnes conditions d'accueil au sein des organisations* ont été rédigées à votre intention afin de vous informer, vous orienter, vous encourager à faire le point en terme d'accueil et à plus longue échéance à impulser un accueil interculturel dans vos institutions.

L'ensemble des points ci-dessous constitue un idéal à atteindre. Si certains semblent évidents, d'autres sont un peu plus difficiles à mettre en place. Cela demande d'y consacrer du temps, de la réflexion et des accommodements en équipe avec le soutien de toute l'institution.

Sous la coordination du CRI Centre & Wapi

Avec la participation de : Chantal Demunter,  
Jennifer Demunter, Eve Destrebecq, Ariane Joly,  
Pina Lattuca, Nathalie Rozza.

## VERS UN ACCUEIL INTERCULTUREL

La démarche interculturelle est un outil qui permet de définir chaque étape d'une communication efficace entre personnes de cultures différentes ; le terme culture relevant de nombreuses notions telles que la scolarisation, le genre, l'origine, l'âge, le milieu social,...

Dans ce contexte, c'est de la communication entre l'institution et l'utilisateur ou l'utilisatrice dont il est question. La première étape vers une institution interculturelle passe par l'analyse et l'amélioration de l'accueil qui est réservé à toute personne qui entre en contact avec la structure. Ensuite, il conviendra d'entretenir ces liens au bénéfice de tous.

Les moyens d'y parvenir relèvent d'appuis concrets (signalisations, brochures en différentes langues,...) qui a eux seuls ne suffisent pas. Le contact au téléphone, dans les bureaux, en entrée en formation,... doit refléter l'esprit de l'organisation.

**Devenons un exemple inspirant !**

## QUELQUES RÉFÉRENCES POUR ALLER PLUS LOIN

- Journal de l'alpha N°212 : l'interculturel le penser et le vivre au quotidien  
Page 69 : Article de DINA SENSI - Quelques balises pour rendre plus interculturel un projet d'intégration à dimension collective  
[https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/no\\_212\\_l\\_interculturel.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/no_212_l_interculturel.pdf)
- Catalogue de formation, information, sensibilisation du Ce.R.A.I.C.  
<https://www.ceraic.be/docs/catalogue-fis.pdf>
- « Gérer la diversité au quotidien, cas pratiques de gestion des ressources humaines » Annie Cornet et Philippe Warland, 2013, Atelier des Presses, université de Liège  
[https://www.i-manuel.fr/SP\\_AD1TGA/SP\\_AD1TGAdocfic17.htm](https://www.i-manuel.fr/SP_AD1TGA/SP_AD1TGAdocfic17.htm)

## CAR, EN RÉALITÉ, L'AUTRE, C'EST NOUS

*Elle a franchi le pas un  
lundi pluvieux de septembre.  
Dans une main, un papier chiffonné.  
Sur le papier, une adresse, griffonnée à la  
hâte : celle du centre de formation. Le cœur  
battant et le moral en berne, elle a affronté la  
pluie, l'angoisse de ne pas se faire comprendre. La peur  
d'être jugée, étiquetée, rangée dans la case « différente ».  
Parce que communiquer, ce n'est pas une mince affaire quand on  
ne parle pas la même langue ! Tout est inédit pour elle : laisser les  
enfants à la garderie tôt le matin, prendre les transports en commun,  
se rendre dans une institution inconnue, dans ce pays inconnu.*

*Soudain, elle y est. Derrière cette porte vitrée s'ouvrira bientôt tout  
un monde de formateurs, d'apprenants issus de l'autre bout du  
monde, comme elle. Des visages nouveaux, des regards, espérons-le,  
bienveillants. Son cœur bat un peu plus fort lorsque la porte  
s'ouvre. Instinctivement, ses yeux s'accrochent au visage de son  
hôte, cherchent un signe d'hospitalité. Lorsque le sourire de la  
formatrice lui annonce qu'elle est la bienvenue, elle se détend.  
Sa nouvelle vie peut enfin commencer.*

*Cette histoire, c'est celle de millions de personnes qui, chaque  
année à travers le monde, sont amenées à migrer, parfois à  
se former. Chacune d'elles est porteuse d'une culture, d'un  
parcours singulier. Parfois aussi d'une crainte,  
dissimulée ou avouée. En tant que travailleur dans une  
initiative locale d'intégration, il est essentiel de ne pas  
l'oublier face à l'apprenant qui se trouve derrière un  
téléphone, une porte de bureau ou une fiche  
d'inscription. Au sein de l'Asbl Symbiose, nous  
rencontrons des dizaines, voire des centaines de  
migrants chaque année. Pour beaucoup, nous  
sommes un repère, un repaire.*

*Dans cette optique, il est vital qu'un lien solide unisse les deux parties. Ce lien se construit jour après jour, se chérit comme une plante fragile, dès le premier contact. Car accueillir une personne, c'est lui offrir des perspectives, lui envoyer un message fort sur la relation que l'on souhaite établir. Nous sous-estimons trop souvent le pouvoir des mots, d'un regard, d'un sourire.*

*Au sein de la plateforme « Acteurs d'initiatives en alpha et en FLE », nous avons compris l'importance de l'accueil. De nos réflexions collectives est née une proposition, un « guide » pour nous aider à atteindre un idéal. Certes, il n'y a pas de formule magique, mais, conjuguées à notre sens de l'altruisme, ces quelques pages ont pour vocation de nous aiguiller dans notre quête du mieux-faire, ou du moins d'amorcer une réflexion sur nos pratiques d'accueil.*

*Car, en réalité, l'autre, c'est nous.*

Plusieurs partenaires associatifs ont contribué à mettre en place ce guide. Certains l'ont expérimenté dans leur association afin d'en mesurer la faisabilité. À petite échelle, ils ont pris en compte les freins, les coûts, le temps nécessaire et ont fait évoluer la méthodologie.

En projet pilote, l'asbl Symbiose a appliquée la démarche globale pour ses infrastructures en étroite collaboration avec les instances et le personnel.

Pour rendre compte des vécus des personnes qui s'adressent à ses services, le témoignage ci-dessus en est une illustration, qui nous motive et nous convainc que, parfois, avec peu, le quotidien de tous peut être amélioré.

# Comment utiliser la checklist

## ÉTAPE 1

### Utilisation en toute autonomie

Profitez d'une réunion d'équipe pour présenter la checklist et ses indicateurs, pour impulser un échange sur base d'un état des lieux.

Ces constats vous permettront de vous mettre en chantier et de faire évoluer l'association dans ses pratiques d'accueil interculturel.

Pour atteindre des objectifs à court, moyen et long terme, définissez les étapes et nommer un garant, en interne, pour le suivi du projet.

Selon vos décisions, mesurez l'évolution de vos démarches régulièrement grâce aux onglets :

acquis    en cours    à adapter

Donnez-vous des objectifs qui peuvent être atteints rapidement (effet rapide) et qui permettront de vous encourager à poursuivre le processus sur un plus long terme.

Nous vous conseillons de proposer un Feedback régulier à l'équipe, selon vos possibilités « les apprenants, les bénéficiaires, » peuvent prendre part au moment qui vous semble le plus opportun.

## ÉTAPE 2

### Vous conforter dans votre démarche

Quand vous êtes arrivés à ce stade, les conseils d'un référent qualité « accueil » peuvent éventuellement vous aider, voir vous conforter dans votre démarche.

Il est possible de faire appel au Ce.R.A.I.C. Ensemble, nous ferons le point à propos de votre institution, nous ferons le bilan du travail effectué et vous orienterons vers des pistes non encore développées.

## ÉTAPE 3

### L'évaluation d'un projet a plusieurs visées

Elle permet :

- D'améliorer nos pratiques en prenant du recul ;
- De valoriser l'action et éventuellement communiquer sur celle-ci ;
- De rendre des comptes aux représentants de l'organisation ;
- D'explorer la satisfaction de tous les protagonistes du projet.



### ALORS VOUS ÊTES PARTANT ?

Si oui engagez-vous en signant à la dernière page « notre contrat d'engagement » et obtenez le LABEL « Institution à l'accueil interculturel ».

# Checklist

## LE SITE INTERNET

Facile à manipuler et à utiliser depuis un téléphone, une tablette et un PC

acquis  en cours  à adapter

Présente le plus possible d'image, de pictogramme et est de préférence coloré

acquis  en cours  à adapter

Met en avant l'accès géographique par la géolocalisation et l'accès au PMR

acquis  en cours  à adapter

Précise l'accès en transport en commun (numéro du bus, nom de l'arrêt)

acquis  en cours  à adapter

Indique les parkings à proximité

acquis  en cours  à adapter

## AU TÉLÉPHONE

*Vous êtes disponible et souriant alors pourquoi ne pas mettre en plus de l'énergie dans la voix ?*



Lors de l'entretien téléphonique, soit réorienter directement vers la personne ressource sinon prendre les coordonnées (l'objectif est de fournir une orientation claire, répondre à la demande et trouver une solution au problème)

acquis  en cours  à adapter

Prévoir une liste « premières infos » pour noter les coordonnées des personnes afin de pouvoir transférer facilement le message vers la personne ressource en interne

acquis  en cours  à adapter

Le message du répondeur est clair, posé, direct et chaleureux

acquis  en cours  à adapter

La musique d'attente est relaxante (ex : Mozart l'égyptien)

acquis  en cours  à adapter

# Checklist

## ARRIVÉ SUR PLACE

L'organisme est identifiable de la rue et facile d'accès

acquis  en cours  à adapter

La sonnette est visible

acquis  en cours  à adapter

On retrouve sur la porte des indications avec pictogramme

acquis  en cours  à adapter

« Soyez les bienvenus en plusieurs langues » apparaît dans l'entrée

acquis  en cours  à adapter

Un fléchage est organisé vers le bureau d'accueil

acquis  en cours  à adapter

Les consignes d'accueil sont définies

acquis  en cours  à adapter

Une salle d'attente est aménagée avec des sièges pour s'asseoir

acquis  en cours  à adapter

Le mobilier est adapté et l'espace est suffisant pour un accueil bienveillant

acquis  en cours  à adapter

La personne chargée de l'accueil est identifiable, elle est la personne qui symbolise l'association

acquis  en cours  à adapter

## LORS DE L'ENTRETIEN D'ACCUEIL

*Se lever quand quelqu'un vient vers vous peut faire preuve de politesse.*



Recevoir la personne comme si on la recevait à la maison

acquis  en cours  à adapter

Réserver à la personne un accueil personnalisé en ayant une position d'ouverture et d'empathie

acquis  en cours  à adapter

# Checklist

## LORS DE L'ENTRETIEN D'ACCUEIL

L'agent qui accueille est disponible et formé pour cette tâche

acquis  en cours  à adapter

Recenser les ressources en interne au niveau des langues et des compétences ou recenser les applications de traduction en cas de besoin

acquis  en cours  à adapter

Penser aux documents à remettre à la personne (attestation,...) et aux infos importantes à communiquer

acquis  en cours  à adapter

La personne doit toujours repartir avec quelque chose de concret (rdvs, date, personne de contact)

acquis  en cours  à adapter

Donner sa carte de visite, pour pouvoir garder le contact

acquis  en cours  à adapter

Accorder une prise de congé sympathique

acquis  en cours  à adapter

# Contrat d'engagement

IMPULSER UN ACCUEIL INTERCULTUREL DANS MON INSTITUTION

Le présent contrat règle les rapports

Entre, d'une part,

..... (école, fondation, association, service public) - ayant son siège social ....., représentée par ....., en sa qualité de .....

Et, d'autre part,

Le CRI Centre & Wapi, ayant son siège social rue Dieudonné François, 43 à 7100 Trivières, représentée par madame Valérie Lossignol, en sa qualité de directrice.

Il est convenu ce qui suit :

Le partenaire travail en autonomie sur les points qu'elle a défini : .....

Le partenaire fait appel au CRI Centre & Wapi pour : .....

Fait le ..... à ..... en 2 (deux) exemplaires.

Signatures :

Pour le partenaire

Pour le CRI Centre & Wapi

Contact : [c.monsengwo@ceraic.be](mailto:c.monsengwo@ceraic.be)

Dans la perspective de construire une société interculturelle, nous visons à plus d'égalité pour que toute personne, qu'elle soit d'ici et d'ailleurs, puisse jouir des mêmes droits et d'une même citoyenneté.

Au CRI Centre & Wapi nous nous donnons pour mission de construire le vivre ensemble en œuvrant par des projets de sensibilisation, d'information et de formation, par la création de réseaux et enfin par des actions de soutien et d'accompagnement.

Nos missions se mènent dans le respect et la promotion de nos valeurs (citoyenneté, diversité, égalité, humanité) dans tous les domaines de la vie quotidienne et politique (ISP, culture, santé, enseignement, sociojuridique, sociale...) en collaboration avec l'ensemble des opérateurs qui œuvrent sur le terrain qu'ils soient issus du monde associatif, civil ou encore du domaine public.

### CRI Centre & Wapi ASBP

Rue Dieudonné François, 43  
7100 Trivières

Téléphone : +32 64 23 86 56

E-mail : [info@cricw.be](mailto:info@cricw.be)

Compte bancaire : BE19 0682 1797 6912

RPM (Mons) : 448 445 450

Éditrice responsable : Valérie LOSSIGNOL, Directrice CRI Centre & Wapi Asbl (2022, 2025)