

Développement d'une politique de volontariat à destination de Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil

Contexte

Hefboom a coordonné en 2016, dans le cadre d'un groupe de travail et en étroite collaboration avec l'équipe, un processus auprès de Brussel Onthaal/ Bruxelles Accueil visant à esquisser les contours de la politique de volontariat de l'organisation. C'est que ce large groupe de volontaires constitue le noyau dur de l'organisation et qu'il apporte une réalisation concrète et directe à l'objectif social de Brussel Onthaal/ Bruxelles Accueil.

Le texte ci-dessous est le résultat des discussions menées au sein du groupe de travail. L'organisation a mené en complément une enquête de satisfaction auprès de ses utilisateurs et effectué auprès des volontaire un sondage sur leurs attentes. Les résultats de ces deux enquêtes sont repris en annexe.

Vision de la politique de volontariat

- Est considérée comme volontaire toute personne travaillant pour BO/BA dans le cadre d'un contrat de volontariat. L'immense majorité des volontaires est employée comme traducteur/ interprète. C'est à partir de cette base qu'est établie notre politique de volontariat. Les autres volontaires (conseil d'administration, volontaires du secrétariat...) sont tout aussi importants bien sûr, mais ne sont pas pris en compte dans l'élaboration spécifique de la politique de volontariat.
- Les volontaires se distinguent des autres employés du fait de leur différence de statut (indépendant, ALE, Smart), parce qu'ils ne reçoivent pas de rémunération et ne facturent pas leurs tâches. BO/BA est par contre à même d'accorder une indemnité aux volontaires, conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi relative aux droits des volontaires du 3 juillet 2005 et aux révisions ultérieures de cet article.
- Il est déjà possible de tirer un certain nombre d'éléments importants concernant les volontaires de la mission et de la vision de BO/ BA :
 - Ils contribuent à la réalisation de notre objectif, consistant à achever une offre d'interprètes et de traducteurs sociaux répondant aux besoins.
 - Le développement du volontaire en lui-même (un tremplin pour la participation sociale) constitue un objectif important.

- BO/BA utilise des volontaires pour accomplir sa mission de base (c'est-à-dire la traduction et l'interprétariat social). Les volontaires contribuent donc directement à la réalisation des objectifs de l'organisation.
- Quel intérêt y-a-t-il à travailler avec des volontaires ?
 - Pouvoir trouver et mobiliser plus rapidement certaines langues, permet de travailler en répondant aux besoins.
 - La disponibilité des volontaires est différente. Ils travaillent par exemple également le week-end (intéressant pour les tuteurs ou les centres d'accueil entre autres), ils peuvent être contactés au tout dernier moment et comme il s'agit d'un groupe conséquent, les volontaires peuvent être mobilisés simultanément... Tout cela autorise une plus grande flexibilité.
 - Les volontaires ont généralement moins de problèmes avec les missions courtes, dans la mesure où l'aspect financier joue un moindre rôle.
 - Les volontaires ont (généralement) un autre job à côté, qui peut être un appui et être enrichissant.
 - Les volontaires s'investissent avec un grand sens de l'engagement et la volonté d'aider. Ils se sentent solidaires et liés au bénéficiaire de l'utilisateur. C'est un point très apprécié de certains utilisateurs.
 - N.B. : Beaucoup de traducteurs/ interprètes indépendants font bien sûr également preuve de flexibilité et d'engagement. Il ne s'agit évidemment pas d'une exclusivité des volontaires.
 - Travailler avec des volontaires revient moins cher.
- Remarque importante : il ne s'agit pas de conclure de ce qui a été dit ci-dessus, que BO/BA n'atteint ses objectifs sociaux qu'avec l'aide de volontaires et encore moins que la valeur ajoutée décrite ci-dessus vaudrait exclusivement pour les volontaires. Les traducteurs/ interprètes travaillant sous un autre statut (ALE, indépendant, Smart...) jouent ici un rôle essentiel. L'un n'exclue donc pas l'autre. C'est précisément cette complémentarité qui constitue la grande force de BO/BA.
- BO/BA s'est développé sous la forme d'un réseau d'engagement et de solidarité. Beaucoup de volontaires ont appris à connaître BO/BA en tant que primo-arrivant en Belgique, lorsque leur propre situation requérait de l'aide et qu'ils ne comprenaient pas la langue. Ils ont alors souvent fait le choix de vouloir aider leurs semblables dès qu'ils maîtriseraient suffisamment le NL et/ ou le FR. Cela reste, aujourd'hui encore, une source importante de motivation à d'intégrer les nouveaux demandeurs d'asile au réseau BO/BA, tout autant qu'un défi.
- Nous aspirons à ce que les volontaires disposent de qualités de base comparables à celles des traducteurs/ interprètes certifiés. Cela signifie concrètement que nous attendons des volontaires qu'ils respectent le code déontologique des interprètes volontaires, qui repose sur les mêmes bases que le code déontologique des interprètes certifiés.

- Une certaine souplesse peut être adoptée en pratique, selon la demande/ les attentes de l'utilisateur et la capacité de l'interprète volontaire à faire preuve d'empathie.
- Les interprètes volontaires doivent pouvoir effectuer un processus de développement personnel, tant sur le plan des connaissances que des compétences. Les évaluations intermédiaires des utilisateurs peuvent contribuer à soutenir ce processus.
- En ce qui concerne les connaissances linguistiques, nous complétons les tests de niveau linguistique par une appréciation personnelle basée sur l'exercice pratique. Nous y faisons preuve de plus de nuance que pour les exigences de certification. Dans ce cas-ci encore, le volontariat est un processus de développement qui peut aider les volontaires à se former en pratique jusqu'à devenir interprète/ traducteur certifié. Et nous tenons compte, ici aussi, de ce que l'utilisateur demande/ de ce dont il a besoin.
- Nous nous efforçons toujours au maximum d'employer un volontaire pour des missions dont nous savons qu'elles correspondent bien à ses propres besoins, talents et préférences. Un volontaire est en droit de refuser une mission qui ne l'intéresse pas.

Recrutement et accueil

- Comment BO/BA recrute-t-il des volontaires ?
 - La plupart des volontaires arrivent chez BO/BA par le biais du bouche à oreille.
 - Par le biais du réseau d'interprètes/ traducteurs/ du lancement d'un appel en cas de pénurie pour une certaine langue.
 - Offre d'emploi placée chez Het Punt/ Association pour le Volontariat, steunpunt vrijwilligers, sur le site web de vrijwilligerswerk.be.
 - Petite phrase standard placée en signature des e-mails.
 - Candidatures spontanées via le site web, par le biais d'autres utilisateurs qui réfèrent des personnes appartenant à leur public-cible.
- Quel rôle la culture d'organisation joue-t-elle dans l'accueil des volontaires ?
 - Notre organisation se veut ouverte à tous et accessible. Toute personne qui souhaite s'engager comme volontaire est la bienvenue chez nous.
 - Nous attendons des volontaires qu'ils respectent la déontologie et les accords passés. Ceux-ci font partie intégrante du contrat de collaboration volontaire.
 - Nous faisons appel à la solidarité avec le public-cible de langue étrangère (par exemple : ancien réfugié aidant désormais de nouveaux réfugiés).
 - Les volontaires sont très sensibles à la chaleur de l'accueil/ au caractère familial de l'organisation. Le caractère personnel de l'approche est important. Les volontaires

peuvent s'adresser à tous les employés de l'organisation. Les questions sont renvoyées à l'employé en charge.

- Nous laissons la possibilité aux volontaires de s'engager sur un mode flexible. Ils décident eux-mêmes de la fréquence, du moment et des missions pour lesquelles ils souhaitent s'engager.
- La décision d'indemniser les volontaires a conduit à un élargissement et à une diversification du groupe de volontaires.
- Quels sont les critères de recrutement d'un volontaire ?
 - La procédure de recrutement de volontaires fait l'objet d'un document écrit. Les nouveaux candidats se présentent et suivent obligatoirement la formation en déontologie.
 - Les candidats francophones et anglophones sont soumis en interne à un test linguistique auquel ils doivent obtenir un résultat d'au moins 70%. Les néerlandophones sont envoyés à la Huis van het Nederlands pour y passer un test linguistique spécifique, créé à l'intention des candidats à l'interprétariat social.
 - Les nouveaux candidats ayant réussi le test linguistique et suivi la formation en déontologie peuvent s'inscrire. Ces formulaires d'inscription sont remplis sur place ou envoyé par e-mail/ par la poste.
 - Les nouveaux volontaires sont évalués deux fois par l'utilisateur en début de parcours. Ce feedback est communiqué au volontaire et consigné sur sa fiche. L'envoi du questionnaire aux utilisateurs est automatisé. Les volontaires qui font l'objet du moindre doute sont 'testés' de manière plus intensive lors de la formation et font ensuite l'objet d'un meilleur suivi.
- Qu'attendons-nous des volontaires en ce qui concerne les valeurs de BO/BA ?
 - Le contrat de collaboration renvoie à l'importance du respect mutuel, de la solidarité, à l'esprit de volontariat. BO/BA tient compte au maximum des souhaits des utilisateurs quant au sexe, à la religion, la nationalité... Les volontaires peuvent faire part de leurs limites en la matière et celles-ci sont également respectées. Si un volontaire a des réticences à accepter une certaine mission, il en est tenu compte.
 - On attend d'un volontaire qui accepte une mission qu'il s'en acquitte en conformité avec les valeurs de BO/BA, c'est-à-dire le respect de la religion, de l'origine, du genre... Il n'est donc pas acceptable de se comporter de manière discriminatoire au cours d'une prestation. Il est important dans ce cadre que la question soit éclaircie, afin que d'éventuels points sensibles soient connus par avance et puissent être communiqués de part et d'autre.
- Comment les nouveaux volontaires sont-ils informés ?
 - Toutes les infos sont fournies lors de la formation en déontologie, qui tient également lieu de premier accueil.

- Les volontaires qui ont encore des questions peuvent les poser et font l'objet d'un accompagnement personnalisé.
- Le site web comprend une page qui offre une réponse à beaucoup des questions que posent les volontaires.

Utilisation des volontaires

- Les tâches que les volontaires prennent à leur charge sont : interpréter (interprétariat téléphonique et/ou interprétariat par déplacement) et/ ou traduire, en conformité avec la déontologie. Une description des tâches décrit et circonscrit clairement les tâches du volontaire.
- Le volontaire n'a pas la responsabilité finale de la prestation mais on attend néanmoins de lui qu'il fasse tout ce qui est en son pouvoir pour mener à bien une mission.
 - Le volontaire est la carte de visite de BO/BA.
 - Le volontaire respecte la déontologie et les accords passés (contrôle de la qualité).
 - Le volontaire peut donner un feed-back sur la mission d'interprétariat et sur l'utilisateur.
 - L'interprète par déplacement a la responsabilité de planifier son déplacement en avance et de prévoir - surtout la première fois -, suffisamment de temps pour trouver la bonne adresse de destination. La responsabilité la plus importante, lorsqu'il s'agit de rendre possible la réalisation pratique d'une mission, repose sur les épaules de l'utilisateur et de l'interprète. L'utilisateur a la responsabilité d'indiquer correctement et clairement quand et où exactement l'interprète est attendu (et d'organiser si nécessaire l'accueil de l'interprète). Le rôle de BO/BA est surtout de faciliter les aspects pratiques. Cela peut par exemple aider que l'interprète soit reconnu comme tel, par exemple grâce à un badge.
 - Le volontaire peut indiquer quelles prestations de traduction ou d'interprétariat il est prêt à accepter, ou quelles prestations il refuse. Il peut également indiquer sa préférence en matière de forme d'interprétariat (téléphonique ou par déplacement). S'il ne souhaite pas (ou plus) travailler pour un certain service ou secteur, c'est également possible. Les raisons peuvent être liées à la distance, à la courte durée, une combinaison de facteurs... Lorsqu'un volontaire accepte une mission, celle-ci est conduite conformément aux accords passés et au cadre déontologique.
 - Tous ces éléments sont repris dans le contrat de collaboration volontaire.
- Le réseau de volontaires est actuellement constitué, sur le papier, de plus de 1000 personnes. Nous souhaitons faire en sorte que ce réseau reste gérable afin de pouvoir offrir un suivi de qualité. Nous souhaitons également utiliser ce réseau de manière optimale et procéder à une plus grande répartition des missions, de manière à ce que moins de volontaires n'atteignent leur plafond d'indemnisation. Une croissance future de l'organisation doit être un choix, qui doit également se traduire par un développement de l'encadrement. Nos utilisateurs apprécient notre flexibilité et

notre disponibilité, mais celles-ci ne sont pas illimitées. Il ne nous est pas possible d'accepter sans réfléchir de demandes tardives.

- Les volontaires sont envoyés à travers tout le pays. Cela ne va pas de soi, ni pour l'organisation, ni pour le volontaire concerné pour des raisons de distance et de mobilité. Raison pour laquelle BO/BA souhaite explorer la possibilité d'utiliser le modèle d'interprétariat par webcam comme alternative.

Impliquer et témoigner de l'appréciation

- Comment les volontaires influent-ils sur la politique de l'organisation ?
- Les volontaires sont directement impliqués dans la politique par le biais de deux mandats au sein du Conseil de d'Administration de BO/BA. Les retours reçus du réseau de volontaires peuvent également avoir une influence sur la manière de travailler et sur la politique de l'organisation.
- Quelles marques d'appréciation les volontaires reçoivent-ils ?
 - Par le canal d'activités en réunion (barbecue, excursion, réception).
 - Par le canal des formations (sur mesure)
 - Par le canal de contacts personnalisés (petit mot de remerciement).
 - En libérant du temps lorsque les volontaires passent, en les écoutant et en les aidant (y compris pour des choses qui n'entretiennent pas de lien direct avec leur activité de traducteur/ interprète).
 - En leur donnant un retour (aussi bien positif que négatif) sur leurs prestations d'interprète.
 - Tous les employés sont disponibles et les volontaires sont redirigés si leurs questions l'exigent.
- Quelles conditions préalables appliquons-nous en signe de notre appréciation ?
 - Les volontaires sont assurés au cours de leur prestation dans le cadre de l'exercice de leur activité de volontaire.
 - Certains volontaires demandent un test TBC et un examen médical. Cela n'est accordé que lorsque des risques spécifiques existent. Le service de médecine d'entreprise est consulté pour connaître les règles à respecter en lien avec la grossesse.
 - Les volontaires reçoivent une indemnité forfaitaire par jour d'activité.
 - L'anonymat des volontaires est garanti (leurs données ne sont jamais transmises sans leur accord).
- Quel accompagnement proposons-nous aux volontaires ?

- Pour leur permettre de s'acquitter de leurs tâches avec toute la qualité requise
 - Par le biais de formations et de coaching individuel.
- Sur le plan relationnel
 - Les volontaires sont tenus de faire preuve de respect envers tous, quelle que soit la religion ou l'origine.
- De quels moyens d'apprentissage les volontaires disposent-ils ?
 - Formations (sur mesure)
 - Au début de l'engagement : formation en déontologie pour les nouveaux candidats interprètes.
 - Les volontaires sont ensuite invités à participer aux différentes formations et interventions organisées. Ces formations et interventions se basent sur leur activité en tant qu'interprète et sur leurs besoins en tant que volontaire.
 - Attention portée au potentiel de développement des volontaires
 - BO/BA considère le volontariat comme un processus de développement progressif. Les volontaires ont par conséquent l'opportunité de se développer dans le cadre de leur engagement et de s'améliorer petit à petit comme traducteur et interprète.
 - Les missions effectuées par le volontaire font l'objet d'une évaluation.
 - Nous pratiquons le feed-back positif : nous n'hésitons pas à dire que c'est bien lorsque c'est le cas. Nous laissons les volontaires nous donner leur version des choses.
 - Certains volontaires ont un profil qu'ils peuvent utiliser également d'une autre manière pour BO/BA. Par exemple, un volontaire médecin de formation mais également interprète social qui donne une formation en terminologie médicale à ses collègues interprètes ; un autre volontaire qui doit développer une formation dans le cadre d'un stage et qui organise cette dernière pour des collègues interprètes ; un volontaire, prof de formation, qui développe un test linguistique...

Fin de l'engagement

- Les raisons de mettre fin à un engagement sont très variables et sont rarement le fait de BO/BA (ex : le fait de trouver un travail à durée indéterminée, un déménagement...). Nous souhaitons malgré tout tirer les leçons du départ d'un volontaire, par exemple si celui-ci a reçu trop peu de travail. Nous souhaitons surtout savoir quel rôle BO/BA a joué pour cette personne, y compris s'il

s'agit d'un départ 'positif' de l'organisation. Nous souhaitons également savoir ce que cette personne dira de BO/BA à d'autres personnes.

- Le fichier actuel de volontaires fait l'objet d'une revue. Les volontaires non-actifs qui indiquent ne plus souhaiter être actifs sont retirés du fichier, de manière à ce que les volontaires actifs puissent faire l'objet d'un meilleur suivi.
- Nous cherchons à voir s'il serait possible d'identifier plus précisément les volontaires qui ont pu améliorer leur situation professionnelle grâce à BO/BA.