

w e l c o m i n g
BOLOGNA

MANUALE
METODOLOGICO



METHODOLOGICAL
TOOLKIT



MANUEL
MÉTHODOLOGIQUE

Redazione / Editorial staff / Rédaction

Sandra Federici
 Flore Thoreau La Salle
 Tatiana di Federico
 Marta Meloni

Grafica / Graphic lay-out / Graphisme

Giovanni Zati

Fotografie e video / Photos and videos / Photographies et vidéos

Vincenzo Valentino Ventura
 Paolo Cortesi
 Maurizio Ceccoli

Ricerca iconografica / Iconographical research / Recherche iconographique

Ruggiero Davide Montenegro

Traduzioni / Translations / Traductions

Hannah Donne
 Flore Thoreau La Salle



Il progetto “Welcoming Bologna – a pilot experience of European welcoming cities” è diretto da Africa e Mediterraneo in collaborazione con il Comune di Bologna e con la cooperativa sociale Lai-momo.

The project “Welcoming Bologna – a pilot experience of European welcoming cities” is led by Africa e Mediterraneo in collaboration with the Municipality of Bologna and the Lai-momo social cooperative.

Le projet “Welcoming Bologna – a pilot experience of European welcoming cities” est dirigé par Africa e Mediterraneo en collaboration avec la Ville de Bologne et la coopérative sociale Lai-momo.

Cities Alliance

Cities Without Slums

Il progetto ha ricevuto il finanziamento di Cities Alliance nell’ambito del Catalytic Fund.

The project received funding from the Cities Alliance within the Catalytic Fund.

Le projet a reçu le financement de Cities Alliance dans le cadre du Catalytic Fund.



Il progetto Welcoming Bologna è sponsorizzato da United Cities and Local Governements (UCLG), membro di Cities Alliance.

The Welcoming Bologna project is sponsored by United Cities and Local Governements (UCLG), a member of the Cities Alliance.

Le projet Welcoming Bologna est sponsorisé par United Cities and Local Governements (UCLG), membre de Cities Alliance.

Manuale metodologico

“ Le comunità forti del XXI° secolo sono quelle che creano connessioni e includono persone di tutte le origini. In questo modo, le comunità - e le persone che ci vivono - raggiungeranno il loro massimo potenziale civico ed economico. Così come i territori cercano di valorizzare la vitalità che proviene dalla varietà dei talenti e da una forza lavoro sempre più globalizzata, le comunità accoglienti e inclusive si distingueranno dalle altre. ”

Welcoming America



INDICE

- 5 Il progetto Welcoming Bologna
- 6 Le origini del progetto: l'esperienza di Welcoming America
- 7 **1. La progettazione socio-territoriale**
- 8 L'approccio sistemico e la progettazione partecipata
- 10 La trasversalità degli interlocutori e la costruzione di una rete multi-professionale
- 12 Adottare una base metodologica comune: il Vademecum metodologico
- 15 La valutazione esterna
- 16 **2. L'approccio comunicativo**
- 17 L'identità grafica del progetto
- 20 Lo storytelling positivo
- 21 L'uso dei social media
- 22 L'ufficio stampa

Il progetto Welcoming Bologna

Welcoming Bologna è un progetto ispirato alla metodologia dello sviluppo di comunità e promosso nell'area della città metropolitana di Bologna. È stato portato avanti dall'associazione Africa e Mediterraneo in collaborazione con la cooperativa sociale Lai-momo e il Comune di Bologna, grazie al finanziamento di Cities Alliance e al supporto di UCLG – United Cities and Local Governments. Welcoming Bologna ha come modello di riferimento il programma “Welcoming America”, e si propone di costruire una rete di collaborazione locale per rendere le città più accoglienti nei confronti di coloro che possono essere definiti come “nuovi arrivati”. Questo insieme di azioni coinvolge attori di vari settori pubblici e privati in un processo di inclusione che si rivolge sia ai residenti stabiliti nel territorio bolognese da diverse generazioni, sia a quelli giunti più recentemente, promuovendo l'idea che la diversità dei cittadini costituisce una vera e propria risorsa per l'intero tessuto sociale. Si basa infatti sulla convinzione che l'inserimento dei nuovi residenti possa avvenire solo se si creano legami concreti e possibilità di interazione tra le persone.

La prima fase del progetto ha visto la formazione di un gruppo di lavoro costituito dai rappresentanti di diversi enti attivi sul tema della migrazione nei distretti del territorio metropolitano di Bologna. I membri del gruppo hanno partecipato a un seminario di formazione insieme a Daniel Valdez, coordinatore regionale per Welcoming America, e in seguito hanno discusso insieme gli aspetti della metodologia americana, utilizzandoli come griglia di analisi per un confronto con il contesto locale. Due gruppi sono stati formati per approfondire alcuni temi chiave: da un lato, l'integrabilità, e dunque l'esistenza di valori condivisi tra nuovi arrivati e comunità ospitante, con annessi diritti e doveri reciproci, dall'altro l'importanza di coinvolgere nel progetto componenti fondamentali del tessuto sociale, come il mondo dell'imprenditoria e le forze dell'ordine – attori che possono portare un contributo decisivo per creare una città più accogliente e inclusiva. Il gruppo di lavoro ha potuto beneficiare della condivisione di strumenti conoscitivi e operativi comuni prodotti all'interno del progetto. A tal proposito è stato realizzato un “Dossier introduttivo all'iniziativa Welcoming Bologna”, per cercare di offrire una fotografia dei principali dati qualitativi e quantitativi riguardanti il fenomeno migratorio nell'area metropolitana di Bologna e più in generale nel contesto regionale e nazionale. Inoltre è stato proposto e discusso insieme, raccogliendo i feedback di tutti i membri del gruppo, un “Vademecum metodologico”, riportato in questo manuale (p. 13), che descrive l'approccio con il quale il progetto Welcoming Bologna promuove azioni inclusive sul territorio. La seconda fase del progetto ha visto la realizzazione di una serie di iniziative in tutta l'area metropolitana di Bologna e nel comprensorio di Imola, frutto della collaborazione tra i diversi attori del gruppo di lavoro. L'attività di rete a livello territoriale è sempre stata supportata da una campagna di comunicazione appositamente programmata, che ha avuto l'obiettivo di raggiungere e coinvolgere il più ampio numero possibile di cittadini nella conoscenza di questo progetto volto alla crescita inclusiva della città, al fine di migliorare il benessere di tutta la popolazione.

Questo manuale presenta la metodologia sviluppata dall'esperienza pilota di Welcoming Bologna, attraverso due sezioni: la prima è dedicata alla progettazione socio-territoriale, mentre la seconda si focalizza sull'approccio comunicativo; entrambe uniscono strumenti teorici a esempi pratici messi in atto durante il progetto. Sono inclusi due tipi di approfondimenti: i paragrafi “L'esperienza di Welcoming Bologna” mettono in luce fasi concrete specifiche del progetto Welcoming Bologna, mentre le proposte “Verso nuovi territori accoglienti” contengono spunti e domande che ognuno può applicare al proprio contesto locale. Buona lettura!

Le origini del progetto: l'esperienza di Welcoming America

“**L**anciato nel 2009, Welcoming America guida un movimento di comunità inclusive che diventano più prospere facendo sì che tutti sentano di appartenervi. Crediamo che tutte le persone, compresi gli immigrati, possano portare il loro prezioso contributo, e siano essenziali per il successo delle nostre comunità e del nostro futuro condiviso. Oggi, un numero crescente di luoghi riconosce che essere accoglienti porta prosperità; Welcoming America fornisce una *roadmap* e supporta il loro bisogno di diventare più accoglienti verso gli immigrati e tutti i residenti. Il modello di Welcoming America include tre approcci. Welcoming America **connette** leader nei settori della comunità, del governo e del non-profit. Le nostre reti forniscono supporto a livello sia locale sia nazionale. **Costruiamo** sulla base del grande lavoro che è in corso nelle comunità locali fornendo metodi e approcci testati, per creare luoghi inclusivi e accoglienti per gli immigrati. Il nostro obiettivo è **cambiare** i sistemi e le culture. Aiutiamo le comunità a creare una politica, rinforzare i principi di accoglienza, comunicare i benefici socio-economici dell'inclusione.”

Welcoming America

L'idea di Welcoming Bologna è nata nel 2014 dall'incontro tra Africa e Mediterraneo e Welcoming America, tramite l'Intercultural Innovation Award network. Questo premio, promosso da United Nations Alliance Of Civilizations (UNAOC) e il gruppo BMW, supporta i progetti più innovativi che incoraggiano il dialogo interculturale e la cooperazione in tutto il mondo. Le sinergie che potrebbero nascere da uno scambio di buone pratiche attraverso i continenti ci hanno condotto a sviluppare Welcoming Bologna, un progetto pilota volto a studiare, testare e promuovere un'azione ispirata al modello di Welcoming America a Bologna, con l'ambizione di disseminarlo a livello europeo. È stato quindi con grande piacere che abbiamo accolto Daniel Valdez, manager regionale di Welcoming America, per tenere un workshop al nostro gruppo di lavoro locale all'inizio del progetto. Da questo momento di confronto è partita l'azione di tutto il progetto.

La progettazione socio-territoriale

L'approccio sistemico e la progettazione partecipata



I componenti del gruppo di lavoro di Welcoming Bologna hanno organizzato 15 iniziative pubbliche nell'area metropolitana cercando di applicare un approccio sistemico durante la loro progettazione e realizzazione. Tale approccio permette di elaborare risposte sostenibili ed efficaci nelle realtà in cui si intende sviluppare l'intervento, supportando la parte operativa con valutazioni emerse dall'osservazione costante di ciò che caratterizza il fenomeno migratorio, di come sia evoluto nel tempo e degli attori più significativi da coinvolgere sul tema.

Dal punto di vista più generale dell'azione in ambito sociale, la **visione sistemica** parte infatti da un'**analisi dei bisogni e delle risorse delle realtà locali** che tenga conto delle specificità dei singoli territori e possa, di conseguenza, **valorizzare le risorse** ponendosi in una logica di supporto, complementarità e integrazione.

In seguito all'analisi dei bisogni può iniziare una fase di **progettazione partecipata**, ovvero la ricerca del coinvolgimento diretto dei destinatari delle attività fin dalla fase di progettazione, con l'intento

di partire dalle proposte e dai bisogni da loro espressi e cercare di trasformare il "destinatario-passivo" in "destinatario-attivo". Il coinvolgimento nella progettazione permette ai destinatari stessi di impegnarsi in percorsi di cittadinanza attiva e nella vita pubblica del territorio in cui vivono, sentendosi partecipi dei cambiamenti e del lavoro di costruzione di reti.

Un altro elemento di tale metodologia è il voler costruire un **dialogo interculturale** basato sull'idea della reciprocità e delle responsabilità. È fondamentale favorire lo sviluppo, in tutti gli attori coinvolti, di sensibilità e competenze interculturali che permettano di evolvere da un'idea di assimilazione (*"dobbiamo riuscire a farli diventare come noi perché possano vivere qui"*) a una di interazione reciproca (*"prendiamo atto delle differenze e cerchiamo di capire come possiamo interagire in modo costruttivo, apprendendo gli uni dagli altri"*).

"VERSO NUOVI TERRITORI ACCOGLIENTI" PER INIZIARE L'ANALISI DEL CONTESTO LOCALE

- Chi sono le persone, gli enti e i gruppi/comunità da coinvolgere nel progetto?

- Quali sono gli spazi di incontro nella città?

- Quali sono i temi importanti da affrontare per un determinato territorio?

- Esistono relazioni conflittuali o temi sui quali osserviamo l'innescarsi di conflitti?

- Quali sono le principali sfide da affrontare per i soggetti coinvolti? Quali proposte emergono? In che modo possono essere coniugate?

L'esperienza di Welcoming Bologna

Da una prima analisi svolta negli incontri del gruppo di lavoro, Welcoming Bologna ha identificato le seguenti esigenze:

- raccogliere i bisogni del territorio e le problematiche presentate dagli stessi membri del gruppo di lavoro per elaborare risposte pertinenti;
- lavorare all'organizzazione di attività che potessero essere un fattore di aggregazione e confronto tra popolazione nativa e migrante.

La trasversalità degli interlocutori e la costruzione di una rete multi-professionale



Per favorire un dialogo aperto e la convivenza tra tutti gli abitanti della città, è fondamentale **coinvolgere tutte le parti in causa** nel processo di crescita innescato dal progetto, ispirandosi alla metodologia dello **sviluppo di comunità**. Istituzioni pubbliche, organizzazioni della società civile, associazionismo migrante, attori economici... la molteplicità di punti di vista e di sfere di attività permette di garantire l'impatto effettivo del progetto nel territorio.

Dopo un'accurata analisi del contesto territoriale, una delle tappe fondamentali per mettere in atto un modello virtuoso di città accogliente è la **formazione di un gruppo di lavoro** operativo. È possibile partire da un piccolo nucleo attivo che a sua volta cercherà di agire in un'ottica di rete nelle attività che realizzerà, coinvolgendo partner pubblici e/o privati con i quali lavora solitamente. L'individuazione dei componenti del gruppo di lavoro è il frutto della fase di osservazione e analisi descritta nel paragrafo precedente, ed è un elemento che caratterizza le iniziative improntate sulla metodologia dello sviluppo di comunità. Quest'ultima, infatti, affronta le questioni sociali ascoltando le diverse istanze che compongono la società civile e che rappresentano i diversi punti di vista da cui affrontare la tematica oggetto di analisi. La collaborazione con le istituzioni locali di riferimento è spesso fondamentale nella fase di formazione del gruppo: beneficiano di uno sguardo ampio e imparziale sul territorio.

“VERSO NUOVI TERRITORI ACCOGLIENTI” ALCUNI SPUNTI PER FORMARE UN GRUPPO DI LAVORO LOCALE

- Chi sono gli attori pubblici da coinvolgere?

- Quali sono le organizzazioni della società civile che potrebbero dare un contributo? Esistono rappresentanti per determinati settori?

- Chi sono i rappresentanti delle comunità straniere e/o dell'associazionismo migrante presenti sul territorio?

- Esistono attori economici locali che hanno dimostrato interesse nel passato per la valorizzazione della diversità o che possono essere sensibilizzati?

- Sono rappresentate le varie fasce di età dei cittadini (bambini, giovani, adulti, anziani...)?

- C'è almeno un membro del gruppo di lavoro che può garantire un'attenzione particolare alla parità di genere e all'inclusione dei cittadini LGBTQI?

L'esperienza di Welcoming Bologna

- Il progetto Welcoming Bologna ha visto tra le sue azioni fondamentali la costituzione di un gruppo di lavoro formato da membri con diverse professionalità, al fine di avviare un confronto sui molteplici aspetti che caratterizzano il tema immigrazione e individuare buone pratiche da condividere. Il Comune di Bologna, partner istituzionale del progetto, ha suggerito gli attori da coinvolgere in via prioritaria.
- Il gruppo di lavoro di Welcoming Bologna riunisce rappresentanti del Comune di Bologna, dell'Ufficio di piano di ogni distretto del territorio bolognese e del circondario di Imola, degli enti gestori che lavorano per l'accoglienza dei richiedenti asilo, dell'associazionismo locale, dei sindacati, del Comando provinciale dei Carabinieri, e collabora anche con numerosi altri partner per l'organizzazione delle iniziative di Welcoming Bologna. I membri del gruppo si riuniscono periodicamente per condividere i progressi del progetto e sono informati dal *project manager* sugli sviluppi del lavoro attraverso la gestione di una mailing list.
- A livello locale, i componenti del gruppo di lavoro hanno avviato collaborazioni specifiche con altri soggetti dei territori per l'organizzazione delle singole iniziative.

Adottare una base metodologica comune: il Vademecum metodologico



Una volta formato il gruppo di lavoro, bisogna accordarsi sui principi di base che regoleranno le azioni del progetto, in modo da sviluppare insieme un processo coerente e compatto, nonostante la diversità dei temi trattati, dei beneficiari coinvolti e della tipologia di iniziativa proposta. È importante che la **redazione della metodologia**, per quanto riguarda sia i contenuti che l'aspetto lessicale e formale, sia un processo condiviso. A seconda della disponibilità dei membri del gruppo di lavoro, si può organizzare una sessione di redazione partecipativa delle raccomandazioni, oppure condividere il documento tramite strumenti di lavoro online (Google docs, Dropbox, e-mail).

Nel caso del "Vademecum metodologico" di Welcoming Bologna, una prima stesura redatta da Africa e Mediterraneo è stata condivisa in bozza via e-mail e poi discussa e adottata dal gruppo di lavoro in occasione della riunione dell'11 maggio 2017.

L'esperienza di Welcoming Bologna

Vademecum metodologico

Il Vademecum metodologico raccoglie i punti principali della metodologia di Welcoming Bologna. Propone al gruppo di lavoro delle linee guida per la realizzazione delle attività del progetto; potrà essere modificato e ampliato nel corso del tempo, raccogliendo i contributi di tutti i soggetti interessati.

Per una comunità accogliente Welcoming Bologna si impegna ad avviare percorsi ispirati alla metodologia dello sviluppo di comunità nell'area metropolitana di Bologna, attraverso la realizzazione di iniziative e percorsi che interessino la sfera culturale, sociale, civica ed economica e siano promossi dal gruppo di lavoro.

La metodologia comprenderà le seguenti linee guida:

Ascolto e incontro

- Ascoltare i bisogni del territorio e le problematiche esistenti attraverso incontri conoscitivi con gli *opinion leader*/le associazioni/le istituzioni/le aziende/i sindacati.
- Esplicitare ai soggetti incontrati in maniera chiara gli obiettivi, la metodologia del progetto e l'impegno temporale richiesto.

Co-progettazione

- Progettare le iniziative e i percorsi di lavoro con le persone che si intendono coinvolgere nella realizzazione.
- Agire in modo che le iniziative co-progettate forniscano sia ai nuovi arrivati, sia ai membri della comunità che accoglie, l'occasione di sviluppare una conoscenza, una comprensione e una relazione reciproca nel corso del tempo.
- Garantire la parità di genere coinvolgendo ugualmente donne e uomini nelle attività, a partire dalla fase di co-progettazione, e con un'attenzione particolare alle persone LGBTQI.

Scelta di attività/percorsi da seguire

- Iniziare con la ricerca di percorsi e attività che portino benefici e vantaggi reciproci alle comunità, in modo che possano crescere in una logica inclusiva e che si creino maggiori relazioni tra la popolazione locale e i nuovi cittadini.
- Lavorare su attività che possano essere anche un'occasione di aggregazione e confronto.
- Realizzare iniziative che possano porre le basi o consolidare reti di sostegno per la popolazione migrante nella realtà in cui vive.
- Scegliere tematiche che permettano alla comunità di poter acquisire una maggiore consapevolezza delle questioni legate al cambiamento demografico e alla presenza dei migranti.

Per la realizzazione

- Stimolare la partecipazione dei membri della comunità locale, inclusi i nuovi arrivati, alle iniziative realizzate.
- Favorire il racconto delle storie da parte dei migranti e dei rappresentanti della comunità locale, il dialogo in questo modo diventerà un'esperienza personale, non generica e astratta.
- Facilitare il dialogo tra comunità accogliente e nuovi cittadini anche attraverso il coinvolgimento di facilitatori esperti e qualificati.

Comunicazione

- Costruire la comunicazione delle iniziative insieme ai soggetti coinvolti nella realizzazione delle stesse, in modo da scegliere canali, tematiche e linguaggi riconosciuti dalla comunità.
- Condividere i prodotti comunicativi con il gruppo di lavoro, in modo da poter usare i canali previsti dal progetto: sito web (in italiano, inglese e francese), newsletter, Facebook, Twitter per aggiornare il pubblico interessato sugli sviluppi e le attività in essere o previste.
- Ideare strumenti di comunicazione che possano raggiungere anche coloro che sono preoccupati o intimoriti rispetto al tema dell'immigrazione riconoscendo la legittimità delle loro preoccupazioni e affrontando direttamente le loro incertezze nei confronti delle persone che percepiscono come diverse.
- Affidare la comunicazione delle iniziative anche agli *opinion leader* e alle istituzioni locali. Questo non solo assicura una diffusione capillare dei messaggi sul territorio, ma predispose il pubblico ad ascoltare in maniera più favorevole in quanto ritiene le fonti credibili.
- Riportare le testimonianze personali sia di persone immigrate, sia facenti parte della popolazione locale, privilegiando quelle esperienze che possono essere comuni a tutti, in modo che chi ascolta possa immedesimarsi nella storia, sviluppando un senso del "noi".
- Coinvolgere i mezzi di comunicazione per ampliare la risonanza delle iniziative.
- Usare anche i termini "nuovi arrivati" e "nuovi cittadini" e non solo "immigrati", per veicolare il concetto attraverso un'accezione più neutra.
- Accompagnare la promozione degli eventi con messaggi positivi, ma non superficialmente ottimisti, sul tema dell'immigrazione.

La valutazione esterna



© Maurizio Cecconi

Nel corso di un progetto svolto in partenariato, è necessario ogni tanto fermarsi per riflettere, osservare il lavoro svolto, riconoscere i progressi e individuare i punti più deboli. La possibilità di avvalersi di uno sguardo esterno rappresenta un'opportunità preziosa per valutare il grado di soddisfazione degli attori coinvolti, e di conseguenza la qualità degli obiettivi raggiunti.

L'esperienza di Welcoming Bologna

A un anno dall'avvio di Welcoming Bologna, una consulente esterna specialista ha elaborato e inviato un questionario di valutazione a tutti i membri del gruppo di lavoro, redigendo poi un report intermedio. Ecco alcuni esempi di domande:

- È soddisfatto del clima di lavoro in cui si trova ad operare nell'ambito del progetto?
- Ci sono attività e/o scelte che avreste compiuto diversamente nel corso del primo anno di progetto?
- Quali sono, a suo giudizio, i principali problemi/bisogni a cui il progetto ha cercato di rispondere nel primo anno di progetto?
- Quali elementi di innovazione trova nelle attività realizzate?
- Quali problemi/criticità trova nelle attività realizzate e/o nel contesto urbano in cui il progetto si inserisce?

L'approccio comunicativo

L'identità grafica del progetto



In un processo che porta insieme una molteplicità di attori che lavorano su temi molti diversi tra loro, **trasmettere l'idea di coerenza e continuità tra le varie attività del progetto** può rappresentare una vera e propria sfida. Dare un'identità grafica chiara e riconoscibile a tutti i prodotti correlati al percorso, pur nella salvaguardia della specificità di ogni evento, è una delle soluzioni che adotta Welcoming Bologna.

L'esperienza di Welcoming Bologna



Il logo del progetto

Il logo di Welcoming Bologna riprende il motivo e i colori dei portici caratteristici della città per trasformarli in un simbolo di accoglienza.



Il sito e la newsletter

Il sito e la newsletter ricordano la grafica del logo e consentono di inserire ogni notizia del progetto in un contenitore unico.




INSIEME LA CITTÀ CRESCE

www.welcomingbologna.eu

welcoming
BOLOGNA

 welcoming_bo

 welcomingbologna

Cities Alliance
Cities Without Slums

iniziativa n. **15**

Il "box" da apporre sui volantini

A volte, l'ente promotore di una singola iniziativa inserita nel programma "Welcoming Bologna" preferisce seguire una linea grafica propria. Come conciliare queste due esigenze? Il box di Welcoming Bologna può essere inserito sui prodotti di comunicazione dei membri della rete. Il numero dell'iniziativa contribuisce a creare un senso di continuità tra le proposte del gruppo di lavoro.



Brevi video per documentare le iniziative

Un video ha spesso un impatto maggiore rispetto a un testo o a semplici fotografie, in particolare sui social network. Welcoming Bologna ha scelto di documentare le iniziative svolte grazie a una serie di video brevi e diretti, che seguono tutti lo stesso format e la stessa grafica.

Lo storytelling positivo

Una comunicazione efficace non mira soltanto a informare la cittadinanza degli eventi e delle opportunità del progetto, ma rappresenta anche uno strumento in sé per contrastare il clima di paura e di diffidenza verso l'Altro. Spesso, il modo migliore per contrastare il cosiddetto “hate speech” o “discorso dell'odio”, che fomenta sentimenti negativi verso i nuovi arrivati, è **sviluppare storie positive capaci di suscitare emozioni nel lettore o spettatore**, fornendogli elementi per cambiare prospettiva. Lo *storytelling positivo* vuole far emergere in primo piano la voce di chi ha arricchito il territorio di nuove esperienze e di sguardi alternativi in termini di arte, letteratura, sport, imprenditoria, impegno sociale. Le storie si possono scrivere sotto forma di “news” o articoli su un sito o un blog, illustrate con foto di qualità; possono anche essere raccontate attraverso brevi video, facili da condividere sui *social media*.

“VERSO NUOVI TERRITORI ACCOGLIENTI” ALCUNI SPUNTI PER REALIZZARE STORIE A FORTE IMPATTO

- Usare un linguaggio inclusivo, senza mettere in opposizione gruppi di cittadini: non ci sono “noi” e “loro” ma solo un “noi” aperto.
- Inserire testimonianze personali dirette delle persone coinvolte.
- Illustrare le storie con fotografie e immagini.

L'esperienza di Welcoming Bologna

Buona pratica: supportare e promuovere le storie positive nella città

- Quante sono le piccole realtà cittadine che svolgono attività virtuose grazie al contributo di cittadini di ogni nazionalità e origine, senza che il resto della città ne venga a conoscenza? Welcoming Bologna dà voce a tutti: ogni iniziativa che rispetti i principi del Vademecum metodologico può essere promossa tramite i canali di comunicazione di Welcoming Bologna. Basta inserire tutte le informazioni utili nella sezione “**Partecipa**” del sito.

L'uso dei social media

Essere presenti sui social media è diventato quasi un obbligo per farsi conoscere al pubblico, essendo essi diventati per i cittadini uno strumento fondamentale di comunicazione e il canale principale di accesso ai siti d'informazione. Ecco alcuni consigli per ottimizzare la comunicazione sul web 2.0.

Quando si apre un nuovo profilo su un social media, la prima sfida è **riunire una rete di follower**, ovvero gli utenti del web che seguono la pagina del progetto. Anche qui, il valore della rete è fondamentale: i membri del gruppo di lavoro possono aiutare a diffondere la pagina tra i loro contatti.

I **social media** rappresentano uno strumento utile per condividere le notizie del progetto – eventi, notizie, storie – ma anche per proporre altri contenuti che valorizzano il contributo costruttivo dei nuovi cittadini alla società, creando una narrazione positiva. Le notizie sulle “bacheche” sono tante, per cui è importante curare i contenuti per attirare la curiosità degli utenti: bisogna scrivere testi brevi e accattivanti, e usare in priorità foto e video. Si può usare uno *hashtag* per far riferimento al progetto, e “taggare” gli altri attori coinvolti per raggiungere più persone.

L'esperienza di Welcoming Bologna



I social media di Welcoming Bologna:

- La pagina Facebook: <https://www.facebook.com/welcomingbologna/>
- Il profilo Twitter: @welcoming_bo

Twitter e Facebook permettono anche di raccontare in diretta un evento tramite la *live tweeting* o la diretta Facebook.

L'ufficio stampa



Oltre ai social media, è capitale sviluppare un'azione volta a raggiungere i media tradizionali, in modo da poter informare un maggiore numero di cittadini. Come riuscirci?

Il primo passo è **formare l'ufficio stampa** del progetto, che avrà il compito di scrivere comunicati stampa e di stabilire una mailing list di giornalisti a cui mandarli. Anche in questa fase, **il lavoro di rete è una risorsa preziosa**: può essere utile coordinarsi con l'ufficio stampa dell'ente locale coinvolto per promuovere le iniziative del progetto.

“VERSO NUOVI TERRITORI ACCOGLIENTI” BUONA PRATICA: COINVOLGERE I MEDIA AL CUORE DEL PROGETTO

Il coinvolgimento diretto dei media, in quanto attori fondamentali nell'equilibrio della città, può essere una carta vincente.

- Perché non coinvolgere alcuni esponenti dei media locali e/o nazionali nel gruppo di lavoro?
- I giornalisti interessati possono partecipare al progetto in vari modi: moderare dibattiti e tavole rotonde, proporre un servizio sul progetto, contribuire a dare voce ai nuovi cittadini...

Methodological Toolkit

“ Strong 21st Century communities are ones that connect and include people of all backgrounds. By doing so, communities - and those who live there - will meet their highest civic and economic potential. As places look to harness the vibrancy that comes from diverse talent and a more global workforce, welcoming and inclusive communities will set themselves apart. ”

Welcoming America

SUMMARY

- 25 The Welcoming Bologna project
- 26 The project origins: Welcoming America's experience
- 27 **1. The socio-territorial planning**
- 28 The systemic approach and the participatory planning
- 30 The transversality of the stakeholders and the building of a multi-professional network
- 32 Adopt a common methodology basis: the Commitment Agreement
- 35 The external evaluation
- 36 **2. The communicative approach**
- 37 The visual identity of the project
- 40 Positive storytelling
- 41 Use of social media
- 42 The press office

The Welcoming Bologna Project

Welcoming Bologna is a project inspired by the methodology of community development which is promoted in the area of the metropolitan city of Bologna. It was led by the association Africa e Mediterraneo in collaboration with the Lai-momo social cooperative and the Municipality of Bologna, with funding from Cities Alliance and the support of UCLG - United Cities and Local Governments. Welcoming Bologna uses the “Welcoming America” program as a reference model, and aims to build a model of local collaboration to make cities more welcoming towards those who can be defined as “new comers”. The project involves actors from various public and private sectors in a process of inclusion that is aimed at both residents who have been established in the Bologna area for several generations, and those who have arrived more recently, making the diversity of citizens into a real resource for the whole social fabric. It is based on the conviction that the integration of new residents can only take place if concrete ties and possibilities of interaction between people are created.

The first phase of the project saw the formation of a task force consisting of representatives of various bodies active on the issue of migration in the districts of the metropolitan city of Bologna. The members of the task force attended a training seminar together with Daniel Valdez, regional manager for Welcoming America. They then discussed together the aspects of the American methodology, using it as an analysis form which allowed parallels to be drawn with the local context. Two groups have been trained to investigate several key issues: on the one hand, the “integrability”, and therefore the shared values between newcomers and the host community, concerning rights and reciprocal duties, and on the other hand, the involvement in the project of fundamental components of the social fabric like the world of entrepreneurship, work, law enforcement - actors who can make a decisive contribution to creating a more welcoming and inclusive city. The task-force could benefit from common knowledge and operative tools produced within the project. To this purpose, the “Preliminary Statements Report: Introductory Dossier to the Welcoming Bologna project” was produced, which tries to offer a photograph of the main qualitative and quantitative data concerning the migratory phenomenon in the metropolitan area of Bologna and Imola, and more generally in the regional and national context. Furthermore, a ‘Commitment Agreement’ was proposed and discussed together, gathering feedback from all the members of the toolkit (p.33); it describes the approach with which the Welcoming Bologna project intends to promote inclusive actions within the territory. The second phase of the project saw the realization of a series of initiatives throughout the metropolitan area of Bologna, which was the result of the collaboration between the different actors of the task force. Networking activities at the local level are always supported by a solid communicative campaign specifically planned, which aims to reach and involve the greatest possible number of citizens in gaining awareness of this project aimed at the inclusive growth of the city. This is with the ultimate objective of improving the well-being of the population as a whole.

This toolkit presents the methodology developed by the pilot experience of Welcoming Bologna. It is divided into two sections: the first one is dedicated to socio-territorial planning, while the second part focuses on the communicative approach. Both combine theoretical tools with practical examples implemented during the project. Two kinds of boxes are included: “The Welcoming Bologna experience” boxes shed light on concrete and specific steps of the Welcoming Bologna project, while the “Towards new welcoming territories” suggestions include tips and questions that everyone can apply to their own local context. Enjoy the read!

The Welcoming America experience

“**L** launched in 2009, Welcoming America leads a movement of inclusive communities becoming more prosperous by making everyone feel like they belong. We believe that all people, including immigrants, are valued contributors who are vital to the success of our communities and shared future. Today, a growing number of places recognize that being welcoming leads to prosperity; Welcoming America provides the roadmap and support their need to become more welcoming toward immigrants and all residents.

The Welcoming America model includes three approaches. Welcoming America **connects** leaders in community, government, and non-profit sectors. Our networks provide support both locally and nationally. We **build** on the great work happening in local communities by providing tested methods and approaches to creating inclusive, welcoming places for immigrants. Our goal is to **change** systems and cultures. We help communities create policy, reinforce welcoming principles, and communicate the socioeconomic benefits of inclusion.”

Welcoming America

The idea of Welcoming Bologna was born in 2014 following the encounter between Africa e Mediterraneo and Welcoming America through the Intercultural Innovation Award network, promoted by the United Nations Alliance Of Civilizations (UNAOC) and BMW group to support the most innovative grassroots projects that encourage intercultural dialogue and cooperation around the world. The synergies that could be born from an exchange of good practices across the continents led us to develop Welcoming Bologna, a pilot project designed to study, test and promote an action inspired by the Welcoming America model in Bologna, with the ambition of disseminating it at European level. It was thus with great pleasure that we received Daniel Valdez, Welcoming America's regional manager, to give a workshop to our local task-force at the beginning of the project. All subsequent action implemented by the project started from this moment of exchange.

The socio-territorial planning

The systemic approach and the participatory planning



The members of the Welcoming Bologna task-force organised 15 initiatives in the metropolitan area looking to apply a systemic approach during their planning and implementation. This approach allows them to elaborate sustainable and effective solutions in the contexts where the intervention will be developed, supporting the operative part with considerations emerging from the constant observation of what characterizes the migration phenomenon, of how it evolved over time and of the most significant stakeholders to be involved on this topic.

From the broader point of view of the action in the social sector, the **systemic vision** consists of **analysing the needs and re-sources of the local realities**, taking into account the specificities of the individual territories and enabling, as a consequence, the enhancement of resources by working within in a logic of **support, complementarity and integration**.

Once the needs have been analysed, a **participatory planning** phase can begin. This involves the direct involvement of the beneficiaries of the activities from the design phase, willing to start from

ideas and needs they expressed and thus, trying to **transform the 'passive beneficiary' into the 'active beneficiary'**. Involving the beneficiaries in the design phase allows them to commit to the paths of active citizenship and in the public life of the territory in which they live, making them feel part of the changes taking place and the construction of networks.

Another element of this methodology is the desire to build an **inter-cultural dialogue** based on the idea of reciprocity and responsibilities. It is essential to foster the development of intercultural sensitivity and competences in all the actors involved which allow one to move from an idea of assimilation (*"we must succeed in making them become like us so that they can live here"*) to one of mutual interaction (*"we take note of the differences and we try to understand how we can interact constructively, learning from each other"*).

TOWARDS NEW WELCOMING TERRITORIES TO START THE ANALYSIS OF THE LOCAL CONTEXT

- Who are the people, groups or communities to be involved in the project?

- Which are the spaces for meeting in the city?

- What are the most important issues to be addressed in a specific place?

- Are there conflictual relationships or topics on which the triggering of conflicts can be observed?

- What are the main challenges to be faced together according to the involved stakeholders? Which suggestions were raised? How can they be combined?

The Welcoming Bologna experience

From a first analysis carried out within the task-force's meetings, Welcoming Bologna identified the following necessities:

- a gathering of the needs of the territory and the issues presented by the task-force members themselves to elaborate pertinent solutions;
- Work on activities which could be a factor of aggregation and dialogue among native and migrant populations.

The transversality of the stakeholders and the building of a multi-professional network



To foster open dialogue and the coexistence of all the inhabitants of the city, it is essential **to involve all the stakeholders** in the growth process which is triggered by the project, and inspired by the methodology of **community development**. Public institutions, civil society organizations, migrant associations, economic actors... the multiplicity of points of view and spheres of activity ensures the effective impact of the project on the city.

After an in-depth analysis of the territorial context, one of the fundamental steps to implement a working model of a welcoming city is the **formation of an operative task force**. It is possible to start from a small active core which in turn will seek to act as a network in the activities it will carry out, involving public and / or private partners with whom it usually works. The identification of the members of the task force is the result of the observation and analysis phase described in the previous paragraph, and is an element that characterizes the initiatives based on the methodology of community development. That is, the addressing of social issues by listening to the different stakeholders which make up civil society and which represent the different points of view from which to address the topic under analysis. Collaboration with local institutions of reference is often fundamental in the task forces' training phase: they benefit from a broad and impartial view of the territory.

“THE WELCOMING BOLOGNA EXPERIENCE” SOME IDEAS TO FORM A LOCAL TASK FORCE...

- Who are the public actors who should be involved?

- Which civil society organizations could contribute?
Are there single representatives for some sectors in particular?

- Who are the representatives of foreign communities and / or migrant associations?

- Are there local economic actors who have shown interest in the past in the enhancement of diversity or whose awareness could be raised?

- Are the various age groups of citizens (children, young people, adults, elderly people) represented?

- Is there at least one member of the task force who can guarantee special attention to gender equality and the inclusion of LGBTQI citizens?

The Welcoming Bologna experience

- The Welcoming Bologna project saw the creation of a task force made up of members with different professional skills. This means a discussion could begin on the many aspects that characterize the issue of immigration and good practices to be shared could be identified. The Municipality of Bologna, the institutional partner of the project, suggested which actors should be involved as a priority.
- The Welcoming Bologna task force brings together representatives from the Municipality of Bologna, the planning office of each district of the metropolitan area and Imola district, the managing bodies that work for the reception of asylum seekers, local associations, and the Provincial Head of the Carabinieri, and it also collaborates with numerous other partners for the organization of the Welcoming Bologna initiatives. Group members meet periodically to discuss project progression and are informed by the project manager on the developments of the project thanks to the management of a mailing list.
- At the local level, the task-force's components set-up specific collaborations with other local stakeholders for the organisation of the individual initiatives.

Adopt a common methodological basis



Once the task force has been formed, it is necessary to agree on the basic principles that will regulate the actions of the project, so as to develop a coherent and concise process together, despite the diversity of the topics treated, the beneficiaries involved and the type of initiatives proposed. It is important that the **drafting of the methodology**, as far as contents as well as lexical and formal aspects are concerned, becomes a shared process. Depending on the availability of the members of the task force, a participative editorial session of the recommendations can be organized, or the document can be shared via online work tools (Google docs, Dropbox, e-mail).

In the case of the “Commitment Agreement” of Welcoming Bologna, a first version drafted by Africa e Mediterraneo was shared via e-mail and then discussed and adopted by the task force at the meeting on 11 May 2017.

The Welcoming Bologna Experience

Commitment Agreement

The commitment agreement includes the main points of the Welcoming Bologna methodology. It proposes some guidelines to the task force for the implementation of the project activities; it can be modified and improved over time thanks to the partakers’ feedback.

In order to achieve a welcoming community, Welcoming Bologna commits to undertaking steps inspired by the community development methodology in the metropolitan area of Bologna, through the implementation of initiatives and activities within the cultural, social, civic and economic field which are promoted by the working group.

The methodology is based on the following guidelines:

Listening and meeting

- Listening to the needs and problems of the territory thanks to meetings with opinion leaders, associations, institutions, labour unions and companies.
- Explaining clearly to the people involved in the project, the objectives, project methodology, and the temporary commitment the activities require.

Co-planning

- Designing initiatives and work paths with the partners directly involved in the implementation phase.
- Acting in such a way that co-designed initiatives provide the opportunity to develop, over time, a greater knowledge and understanding of and a mutual relationship with both the newcomers and the members of the welcoming community.
- Guaranteeing gender equality by involving both men and women in activities, starting from the co-design phase, and with particular attention to LGBTQI people.

Choice of activities/ processes to follow

- Beginning with the research of paths and activities that bring mutual benefits to communities so they can grow in an inclusive way and create more relationships between local people and new citizens.
- Working on activities that can also represent an opportunity for aggregation and debate.
- Implementing initiatives that can do the groundwork or consolidate supporting networks for the migrant population in the context they live in.
- Choosing topics that allow the welcoming community to become more aware of demographic changes and migrants’ presence.

For implementation

- Stimulating the participation in activities of the members of the local community, including newcomers.
- Promoting stories from migrants and local community representatives. In this way, dialogue will become a personal experience, rather than something generic and abstract.
- Facilitating dialogue between local community and new citizens, with the added support of experienced and qualified facilitators.

Communication

- Building communication initiatives together with those involved in the implementation of the activities, in order to choose channels, topics and languages recognized by the community.
- Sharing communication products with the task force, in order to use the project channels – website (Italian, English and French), newsletters, Facebook and twitter to update the audience about the developments and activities of Welcoming Bologna.
- Designing communication tools that can also reach those who are worried by and afraid of immigration, recognizing the legitimacy of their concerns and directly facing their uncertainties regarding people they perceive as different.
- Entrust the communication of the initiatives to opinion leaders and local institutions. This will ensure a widespread coverage of the messages across the territory. In addition, people are more likely to listen when they trust the source of the information.
- Reporting personal stories of both immigrant people and members of the local population, giving priority to experiences that can be common to everyone in order to develop a sense of “us”.
- Involving the media as a means of expanding the reach of the initiatives.
- Using the terms “new comers” and “new citizens”, not just “immigrants” to convey the concept through a more neutral defining.
- Accompanying the promotion of events with positive messages about immigration – without over simplifying it or being superficially optimistic.

External evaluation



© Maurizio Cecconi

In a project carried out by a partnership, it is sometimes necessary to stop and reflect, observe the work done, recognize progress and identify the weakest points. The possibility of making use of an external perspective represents a valuable opportunity to assess the degree of satisfaction of the actors involved, and consequently the quality of the objectives achieved.

The Welcoming Bologna experience

One year after the start of Welcoming Bologna, an external expert consultant created and sent an evaluation questionnaire to all the members of the task force, writing then an interim report. Here are some examples of the questions posed:

- Are you satisfied with the work climate in which you operate within the project?
- Are there any activities and / or choices that you would have done/made differently during the first year of the project?
- What are, in your opinion, the main problems / needs to which the project has tried to respond in the first year of the project? *
- What elements of innovation can you find in the activities carried out?
- What problems / issues do you find in the activities carried out and / or in the urban context in which the project fits?

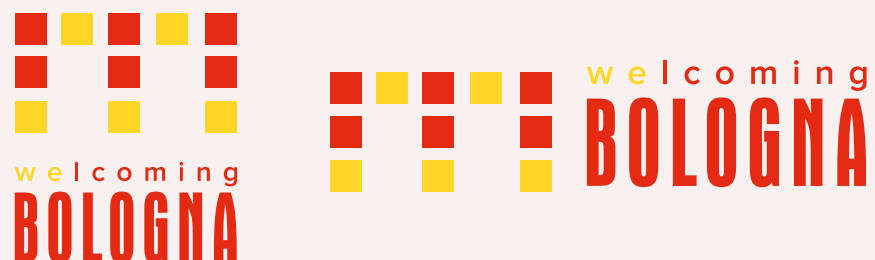
The communicative approach

The visual identity of the project



In a process that brings together a multiplicity of actors working on many different topics, **transmitting the idea of coherence and continuity between the various activities of the project** can be a real challenge. Giving a clear and recognizable visual identity to all products related to the program, while preserving the specificity of each event, is one of the solutions adopted by Welcoming Bologna.

The Welcoming Bologna Experience



The logo of the project

The Welcoming Bologna logo draws on the motif and colours of the characteristic porticoes of the city to transform them into a symbol of hospitality.



The website and newsletter

The website and the newsletter recall the logo graphics and allow the uploading of each update of the project in one single place.



The “box” to be affixed to flyers

Sometimes, the promoter of a single initiative included in the “Welcoming Bologna” program may prefer to follow a visual line of their own. How to reconcile these two needs?

The Welcoming Bologna box can be inserted on the communication products of the members of the network. The initiative number helps to create a sense of continuity between the task force’s proposals.



Short videos to document the initiatives

A video can often have a greater impact than text or simple photographs, especially on social networks. Welcoming Bologna has chosen to document the initiatives carried out with a series of short and direct videos which all follow the same format and the share the same visual graphic.

Positive storytelling

Effective communication is not just about informing citizens about the events and opportunities of the project, but it is also a tool in itself to combat the climate of fear and distrust of the Other. Often, the best way to counteract so-called “hate speech” that foments negative feelings towards the new comers, is to **develop positive stories capable of stirring emotions in the reader or viewer**, providing them with tools to change perspectives. The positive storytelling wants to give the spotlight to the voice of those who have enriched our city with new experiences and alternative looks in terms of art, literature, sport, entrepreneurship, and social commitment. Stories can be written in the form of “news” or articles on a website or blog posts, illustrated with high-quality photos; they can also be told through short videos which are easy to share on social media.

“TOWARDS NEW WELCOMING TERRITORIES” SOME IDEAS FOR HIGH-IMPACT STORIES

- Use inclusive language, without dividing groups of citizens: there are no “us” and “them” but only an open “us”.
- Include the direct personal testimonies of the people involved.
- Illustrate stories with photographs and images.

The Welcoming Bologna experience

Good practice: support and promote positive stories in the city

- How many small organisations are doing honourable activities thanks to the contribution of citizens of all nationalities and origins, without the rest of the city being aware of it? Welcoming Bologna gives a voice to everyone: any initiative that respects the principles of the Commitment Agreement can be promoted through the communication channels of Welcoming Bologna. Just enter all the useful information into the “**Join the community**” section of the website.

Use of social media

Being present on social media has become almost a condition of obligation to make oneself known to the public, since it has become for the citizens a fundamental communication tool and the main channel to access informative websites. Here are some tips for optimizing web 2.0 communication:

When you open a new profile on a social media site, the first challenge is to **gather a network of followers**, or web users who follow the project page. Here as well, the value of the network is fundamental: the members of the task force can help to spread the page among their contacts.

Social media represent a useful tool to share project news - events, news, stories – and also to propose other content that enhances the contribution of new citizens in society, creating a positive narrative. There are lots of news items on the bulletin boards, so it is important to take care over the content to attract users’ curiosity: write short and catchy texts, and prioritise using photos and videos! You can use a hashtag to refer to the project and tag the other stakeholders involved in order to reach more people.

L’esperienza di Welcoming Bologna



The social media used by Welcoming Bologna:

- The Facebook page: <https://www.facebook.com/welcomingbologna/>
- The Twitter profile: @welcoming_bo

Twitter and **Facebook** also allows you to tell an event via live tweeting or Facebook Live.

The press office



In addition to social media, it is vital to develop action aimed at reaching traditional media, so as to be able to inform more citizens. How to do this?

The first step is to **form the press office** of the project, which will be tasked with writing press releases and establishing a mailing list of journalists to send them to. Even in this phase, **the work of the network is a precious resource**: it may be useful to coordinate with the press office of the local body involved to promote the project's initiatives.

GOOD PRACTICE: INVOLVING THE MEDIA AT THE HEART OF THE PROJECT

The direct involvement of the media, as fundamental actors in the balance of the city, can be a winning card.

- Why not involve some members from the local and / or national media in the task force?
- Interested journalists can participate in the project in various ways: moderating debates and round tables, proposing a service for the project, and helping to give voice to new citizens.

Manuel méthodologique

« Les communautés fortes du vingt-et-unième siècle sont celles qui connectent et incluent les personnes de toutes les origines. Par ce faire, les communautés – et ceux qui y habitent – atteindront leur potentiel civique et économique maximum. Alors même que les territoires visent à valoriser la vitalité qui dérive de la variété des talents et d'une main d'œuvre de plus en plus globale, les communautés accueillantes et inclusives se distingueront parmi les autres. »

Welcoming America

TABLE DES MATIÈRES

45	Le projet Welcoming Bologna
46	Les origines du projet : l'expérience de Welcoming America
47	1. Le montage de projets socio-territoriaux
48	L'approche systémique et le montage de projet participatif
50	La transversalité des interlocuteurs et la formation d'un réseau multi-professionnel
52	Adopter une base méthodologique commune : le vade-mecum méthodologique
55	L'évaluation externe
56	2. L'approche communicative
57	L'identité graphique du projet
60	Le storytelling positif
61	L'utilisation des réseaux sociaux
62	Le service de presse

Le projet Welcoming Bologna

Welcoming Bologna est un projet qui s'inspire de la méthodologie du développement de communauté promu dans la ville métropolitaine de Bologne. Il a été développé par l'association Africa e Mediterraneo en collaboration avec la coopérative sociale Lai-momo et avec la Ville de Bologne, grâce au financement de Cities Alliance et au soutien de UCLG – United Cities and Local Governments. Welcoming Bologna a pour modèle de référence le programme « Welcoming America » et se propose de construire un réseau de collaboration locale pour rendre les villes plus accueillantes envers ceux qui peuvent être définis comme « nouveaux arrivants ». Welcoming Bologna réunit des acteurs de différents secteurs publics et privés dans un processus d'inclusion qui s'adresse tant aux résidents installés sur le territoire bolonais depuis plusieurs générations, qu'à ceux arrivés plus récemment, faisant de la diversité des citoyens une véritable ressource pour tout le tissu social. Il se base ainsi sur la conviction que l'intégration des nouveaux résidents ne puisse se produire que si des liens concrets et des possibilités d'interaction se créent entre les personnes.

Dans la première phase du projet, un groupe de travail a été constitué, composé des représentants de plusieurs organismes actifs sur le thème de la migration dans la ville métropolitaine de Bologne. Les membres du groupe de travail ont participé à un séminaire de formation avec Daniel Valdez, coordinateur régional pour Welcoming America, puis ils ont discuté des aspects de la méthodologie américaine, en l'utilisant comme grille d'analyse pour établir des parallèles avec le contexte local. Deux groupes ont été formés pour approfondir certains thèmes clé : d'un côté, la capacité des nouveaux citoyens à s'intégrer, et donc l'existence de valeurs partagées entre les nouveaux arrivés et la communauté d'accueil, et les droits et les devoirs qui y sont liés ; de l'autre, l'importance d'engager dans le projet des composants fondamentaux du tissu social, comme le monde de l'entrepreneuriat et les forces de l'ordre – acteurs qui peuvent apporter une contribution décisive pour créer une ville plus accueillante et inclusive. Le groupe de travail a pu bénéficier du partage d'outils théoriques et pratiques produits dans le cadre du projet Welcoming America. A ce propos, le « Dossier introductif au projet Welcoming Bologna » a été réalisé, pour tenter d'offrir une photographie des principales données qualitatives et quantitatives sur le phénomène migratoire dans la ville métropolitaine de Bologne et le district d'Imola, et plus généralement dans le contexte régional et national.

En outre, le Vade-mecum méthodologique, qui se trouve à la page 53 de ce manuel, a été proposé et discuté, recueillant les avis de tous les membres du groupe de travail ; il décrit l'approche avec laquelle le projet Welcoming Bologna aspire à promouvoir des actions pour l'inclusion sur le territoire. Dans la seconde phase du projet, une série d'initiatives a été réalisée dans tout le territoire de la ville métropolitaine de Bologne, fruit de la collaboration entre les différents acteurs du groupe de travail. Le travail en réseau à l'échelle territoriale a toujours été soutenu par une campagne de communication développée à cet effet, qui a pour objectif d'atteindre le plus grand nombre de citoyens possible et de les sensibiliser à ce projet dédié à la croissance inclusive de la ville, afin d'améliorer le bien-être de toute la population.

Ce manuel se propose de présenter la méthodologie développée durant le projet pilote Welcoming Bologna à travers deux sections : la première est dédiée au montage de projets socio-territoriaux, tandis que la seconde se focalise sur l'approche communicative ; toutes deux unissent outils théoriques à des exemples pratiques mis en œuvre pendant le projet. Le manuel comprend deux types d'approfondissement : les paragraphes « L'expérience de Welcoming Bologna » mettent en lumière des phases concrètes spécifiques au projet Welcoming Bologna, tandis que les encadrés « Vers de nouveaux territoires accueillants » proposent des conseils et des questions que chacun pourra appliquer dans son contexte local de référence. Bonne lecture !

L'expérience de Welcoming America

« **N**é en 2009, Welcoming America est un mouvement de communautés inclusives qui deviennent plus prospères grâce à leur effort pour donner à chaque citoyen un sens d'appartenance. Nous croyons que tous, immigrants compris, apportent une contribution précieuse et vitale pour le succès de nos communautés et pour notre futur commun.

Aujourd'hui, un nombre croissant de collectivités reconnaissent qu'être accueillantes mène à la prospérité ; Welcoming America propose une feuille de route et les accompagne dans leur besoin de devenir plus accueillantes envers les immigrants et tous les résidents.

Le modèle de Welcoming America repose sur trois principes. Welcoming America **met en contact** les personnalités influentes des communautés, les institutions et le secteur associatif. Nos réseaux peuvent soutenir les acteurs tant au niveau local que national. Nous **construisons** sur le travail de grande qualité existant dans les communautés locales en apportant des méthodologies et des approches testées pour créer des espaces inclusifs et accueillants pour les immigrants. Notre but est de **changer** les systèmes et les cultures. Nous aidons les communautés à développer des politiques inclusives, à renforcer les principes d'accueil et à communiquer les bénéfices socio-économiques de l'intégration. »

Welcoming America

L'idée de Welcoming Bologna est née en 2014 de la rencontre entre Africa e Mediterraneo et Welcoming America à travers le réseau de l'Intercultural Innovation Award. Ce prix, porté par la United Alliance Of Civilizations (UNAOC) et par le groupe BMW, vise à soutenir les projets citoyens les plus innovants qui encouragent le dialogue interculturel et la coopération dans le monde entier. Les potentielles synergies pouvant naître d'un échange de bonnes pratiques entre les deux continents nous ont conduit à développer Welcoming Bologna, un projet pilote visant à étudier, tester et promouvoir une action inspirée par le modèle de Welcoming America à Bologne, avec l'ambition de le disséminer à l'échelle européenne. C'est donc avec un immense plaisir que nous avons reçu Daniel Valdez, coordinateur régional de Welcoming America pour conduire une formation destinée à notre groupe de travail local. L'action de tout le projet est partie de ce moment d'échange.

Le montage de projet socio-territoriaux

L'approche systémique et le montage de projet participatif



Les membres du groupe de travail de Welcoming Bologna ont organisé 15 initiatives dans la ville métropolitaine en s'efforçant d'appliquer une approche systémique pendant leur définition et leur mise en place. Cette approche permet d'élaborer des réponses durables et efficaces pour la réalité dans laquelle on entend développer l'intervention, soutenant la partie opérative avec des évaluations nées de l'observation constante de ce qui caractérise le phénomène migratoire, de la manière dont il a évolué dans le temps et des acteurs les plus significatifs à engager sur ce thème.

Du point de vue plus général de l'action dans le champ social, la **vision systémique** consiste en une **analyse des besoins et les ressources des réalités locales** tenant compte des spécificités de chaque territoire et puisse, par conséquent, valoriser les ressources en suivant une logique de soutien, complémentarité et intégration. A la suite de l'analyse des besoins, la phase de **montage de projet participatif** peut commencer, c'est-à-dire la recherche de l'engagement direct des destinataires des activités dès la phase de planification, dans le but de partir des propositions et des besoins exprimés et de **transformer ainsi le « destinataire passif » en « destinataire actif »**. L'engagement dans le montage de projet

permet aux destinataires de s'engager dans des processus de citoyenneté active et dans la vie publique du territoire dans lequel ils vivent, afin de pouvoir se sentir acteurs des changements et du travail de construction de réseaux.

Un autre élément de cette méthodologie est de vouloir construire un **dialogue interculturel** basé sur l'idée de la réciprocité. Il est fondamental de favoriser le développement d'une sensibilité et de compétences interculturelles chez tous les acteurs engagés permettant d'évoluer d'une notion d'assimilation (« nous devons réussir à les faire devenir comme nous pour qu'ils puissent vivre ici ») à la notion d'interaction réciproque (« prenons acte des différences et essayons de comprendre comment interagir de manière constructive, en apprenant les uns des autres »).

VERS DE NOUVEAUX TERRITOIRES ACCUEILLANTS POUR COMMENCER L'ANALYSE DU CONTEXTE LOCAL

- Qui sont les personnes, les organisations et les groupes/communautés à engager dans le projet ?

- Quels sont les espaces de rencontre dans la ville ?

- Quels sont les thèmes importants à affronter pour le territoire en question ?

- Existent-ils des relations conflictuelles ou des thèmes sur lesquels on observe une amorce de conflit ?

- Quels sont les principaux défis à affronter pour les acteurs engagés ? Quelles propositions émergent-elles ? Comment peuvent-elles être conjuguées ?

L'expérience de Welcoming Bologna

A partir d'une première analyse réalisée au cours des réunions du groupe de travail, Welcoming Bologna a identifié les exigences suivantes :

- recueillir les besoins du territoire et les problématiques présentées par les membres du groupe de travail pour élaborer des réponses pertinentes;
- Travailler sur des activités qui puissent être un facteur d'agrégation et de confrontation entre la population native et migrante.

La transversalité des interlocuteurs et la formation d'un réseau multi-professionnel



Afin de favoriser un dialogue ouvert et la cohabitation entre tous les habitants de la ville, il est fondamental de **rassembler tous les acteurs concernés** dans le processus de développement initié par le projet, selon une méthodologie inspirée par le développement de communauté. Institutions publiques, organisations de la société civile, associations migrantes, acteurs économiques... la multiplicité de points de vue et de sphères d'activités permet de garantir l'impact effectif du projet sur la ville. Après une analyse attentive du contexte territorial, l'une des étapes fondamentales pour mettre en place un modèle vertueux de villes accueillantes est la **formation d'un groupe de travail** opératif. Il est possible de partir d'un petit noyau actif qui pourra agir à son tour dans une optique de réseau dans les activités qu'il réalisera, impliquant les partenaires publics et/ou privés avec lesquels il travaille habituellement. L'identification des composants du groupe de travail est le fruit de la phase d'observation et d'analyse décrite dans le paragraphe précédent ; il s'agit d'un élément qui caractérise les initiatives modelées sur la méthodologie du **développement de communauté**, c'est-à-dire l'affrontement de questions sociales en écoutant les différentes instances qui composent la société civile et qui représentent les différents points de vue desquels observer la problématique. La collaboration avec les institutions locales de référence est souvent fondamentale dans la phase de formation du groupe car elles bénéficient d'un regard large et impartial sur le territoire.

“VERS DE NOUVEAUX TERRITOIRES ACCUEILLANTS” QUELQUES CONSEILS POUR FORMER UN GROUPE DE TRAVAIL LOCAL

- Qui sont les acteurs publics à impliquer ?
- Qui sont les organisations de la société civile qui pourraient apporter leur contribution ?
Existent-ils des représentants uniques pour certains secteurs ?
- Qui sont les représentants des communautés étrangères et/ou de l'associationnisme migrant ?
- Y a-t-il des acteurs économiques locaux qui ont déjà démontré leur intérêt pour la valorisation de la diversité ou qui peuvent être sensibilisés ?
- Toutes les tranches d'âge des citoyens sont-elles représentées (enfants, jeunes, adultes, troisième âge...) ?
- Y a-t-il au moins un membre du groupe de travail qui peut garantir une attention particulière à la parité de genres et à l'inclusion des citoyens LGBTIQI ?

L'expérience de Welcoming Bologna

- La constitution d'un groupe de travail formé par des membres de différents domaines professionnels compte parmi les actions fondamentales du projet Welcoming Bologna. Cela a permis d'engager un dialogue sur les multiples aspects qui caractérisent le thème de l'immigration et identifier les bonnes pratiques à mettre en commun. La Ville de Bologne, partenaire institutionnel du projet, a suggéré les acteurs à engager en priorité.
- Le groupe de travail de Welcoming Bologna réunit des représentants de la Ville de Bologne, du bureau des affaires sociales de chaque district de Bologne et Imola, des organismes qui gèrent l'accueil des demandeurs d'asile, des associations locales, du commandement provincial des gendarmes, et collabore aussi avec de nombreux autres partenaires pour l'organisation des initiatives de Welcoming Bologna. Les membres du groupe se réunissent périodiquement pour échanger sur les progrès du projet, et sont informés par le *project manager* des développements du projet à travers la gestion d'une *mailing list*.
- Au niveau local, les membres du groupe de travail ont engagé des collaborations spécifiques avec d'autres acteurs des territoires pour l'organisation de chaque initiative.

Adopter une base méthodologique commune : le vade-mecum méthodologique



Une fois que le groupe de travail a été formé, il est nécessaire de convenir des principes de base qui régiront les actions du projet, la manière de développer ensemble un processus cohérent et compact, malgré la diversité des thèmes abordés, des bénéficiaires impliqués et du type d'initiative proposé. Il est important que la **rédaction de la méthodologie**, tant du point de vue des contenus que de l'aspect formel et lexical, soit conduite de manière participée. Selon la disponibilité des membres du groupe de travail, une session de rédaction participée des principes peut être organisée, ou bien un document peut être partagé et modifié grâce à des outils de travail en ligne (Google docs, Dropbox, e-mail).

Dans le cas du "Vade-mecum méthodologique" de Welcoming Bologna, une première version rédigée par Africa e Mediterraneo a été partagée par mail puis discutée et adoptée par le groupe de travail au cours de la réunion du 11 mai 2017.

L'expérience de Welcoming Bologna

Vade-mecum méthodologique

Le Vade-mecum méthodologique rassemble les points principaux de la méthodologie de Welcoming Bologna. Il propose au groupe de travail des lignes directrices pour la réalisation des activités du projet ; il pourra être modifié et augmenté au fil du temps, en recueillant les contributions de tous les acteurs intéressés.

Pour une communauté accueillante, Welcoming Bologna s'engage à engager des procédés inspirés par la méthodologie du développement de communauté dans la ville métropolitaine de Bologne, à travers la réalisation d'initiatives ou de cycles de rencontres qui touchent à la sphère culturelle, sociale, civique et économique et soient promus par le groupe de travail.

La méthodologie comprendra les lignes directrices suivantes :

Ecoute et rencontre

- Ecouter les besoins du territoire et les problématiques existantes à travers des rencontres avec les opinion leaders/les associations/les institutions/les entreprises/les syndicats.
- Expliciter de manière claire aux interlocuteurs rencontrés les objectifs, la méthodologie du projet et l'engagement requis en termes de temps.

Montage de projet participé

- Concevoir les initiatives et les cycles de travail avec les personnes que l'on souhaite impliquer dans la réalisation.
- Agir de sorte que les initiatives conçues ensemble fournissent tant aux nouveaux arrivés qu'aux membres de la communauté qui accueille l'occasion de développer une connaissance, une compréhension et une relation réciproque au cours du temps.
- Garantir la parité des genres en impliquant également femmes et hommes dans les activités, à partir de la phase de conception de projet, avec une attention particulière aux personnes LGBTQI.

Choix des activités/parcours à suivre

- Commencer par une recherche d'activités et de parcours qui apportent des bénéfices et des avantages réciproques aux communautés, de manière à ce qu'ils puissent se développer dans une logique d'inclusion et que davantage de relations se créent entre population locale et nouveaux citoyens.
- Travailler sur des activités qui puissent être aussi une occasion de rencontres et d'échange.
- Réaliser des initiatives qui puissent établir des fondements ou consolider des réseaux de soutien pour la population migrante dans le contexte dans lequel elle vit.
- Choisir des thématiques qui permettent à la communauté de prendre davantage conscience des questions liées au changement démographique et à la présence des migrants.

Pour la réalisation

- Stimuler la participation des membres de la communauté locale, y compris les nouveaux arrivés, aux initiatives réalisées.
- Encourager la restitution d'histoires de la part des migrants et des représentants de la communauté locale. De cette manière, le dialogue deviendra une expérience personnelle, et non générale et abstraite.
- Faciliter le dialogue entre la communauté d'accueil et les nouveaux citoyens avec l'aide, entre autres, de facilitateurs experts et qualifiés.

Communication

- Planifier la communication des initiatives avec les acteurs impliqués dans leur réalisation, de sorte de choisir des supports, des thèmes et des langages reconnus par la communauté.
- Partager les éléments de communication avec le groupe de travail, de manière à pouvoir utiliser les supports prévus par le projet : site internet (en italien, anglais et français), newsletter, Facebook et Twitter pour informer le public sur les nouveautés, les activités en cours ou à venir.
- Concevoir des outils de communication qui puissent atteindre même les citoyens inquiets ou alarmés par rapport au thème de l'immigration en reconnaissant la légitimité de leurs préoccupations et en affrontant directement avec eux leurs incertitudes envers les personnes qu'ils perçoivent comme différentes.
- Confier la communication des initiatives également aux *opinion leaders* et aux institutions locales. Cette procédure assure non seulement la diffusion capillaire des messages sur le territoire, mais prédispose aussi le public à recevoir l'information de manière plus favorable du fait qu'il considère les sources comme crédibles.
- Reporter les témoignages personnels tant de personnes immigrées que de membres de la population locale, en privilégiant les expériences qui peuvent être communes à tous, de sorte que le lecteur/spectateur puisse s'identifier facilement au personnage de l'histoire, développant un sens collectif du « nous ».
- Utiliser les termes « nouveaux arrivés » et « nouveaux citoyens », et non seulement celui d' « immigrés », pour véhiculer le concept à travers une acception plus neutre.
- Accompagner la promotion des événements de messages positifs, sans être simplificateurs ou superficiellement optimistes, sur le thème de l'immigration.

L'évaluation externe



© Maurizio Cecconi

Au cours d'un projet mené en partenariat, il est parfois nécessaire de s'arrêter pour réfléchir, observer le chemin parcouru, reconnaître les progrès et identifier les points plus critiques. La possibilité de recourir à un regard externe représente une opportunité précieuse pour évaluer le degré de satisfaction des acteurs impliqués, et par conséquent le travail accompli.

L'expérience de Welcoming Bologna

Au bout d'un an de vie du projet Welcoming Bologna, une consultante externe experte a élaboré et envoyé un questionnaire d'évaluation à tous les membres du groupe de travail, rédigeant ensuite un rapport intermédiaire. Voici quelques exemples de questions :

- Etes-vous satisfait du climat de travail dans lequel vous travaillez dans le cadre du projet ?
- Y a-t-il des activités et/ou des choix que vous auriez faits différemment au cours de la première année du projet ?
- Quels sont, à votre avis, les problèmes/besoins principaux auquel le projet a tenté de répondre dans la première année du projet ?
- Quels éléments d'innovation trouvez-vous dans les activités réalisées ?
- Quels problèmes/criticités trouvez-vous dans les activités réalisées et/ou dans le contexte urbain dans lequel le projet s'insère ?

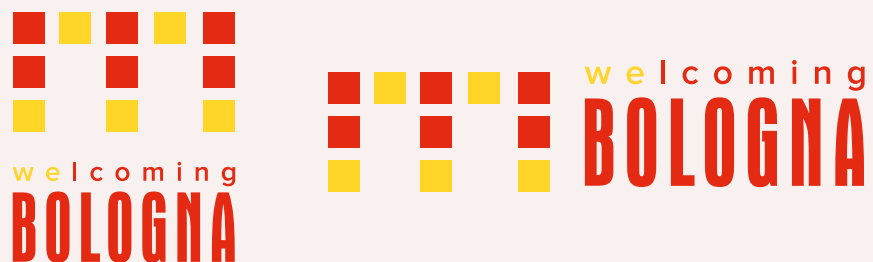
L'approche communicative

L'identité graphique du projet



Dans un processus qui rassemble une multiplicité d'acteurs qui travaillent sur des thèmes très différents entre eux, **transmettre l'idée de cohérence et de continuité entre les différentes activités du projet** peut représenter un véritable défi. Donner une identité graphique claire et identifiable à tous les produits liés au projet, tout en préservant la spécificité de chaque événement, est une des solutions adoptées par Welcoming Bologna.

L'expérience de Welcoming Bologna



Le logo du projet

Le logo de Welcoming Bologna reprend le motif et les couleurs des arcades caractéristiques de la ville pour les transformer en un symbole d'accueil.



Le site et la newsletter

Le site et la newsletter rappellent le graphisme du logo et permettent d'insérer chaque communication du projet dans un contexte unique.



Le « box » à appliquer sur les flyers

Parfois, l'organisation promotrice d'une initiative insérée dans le programme « Welcoming Bologna » préfère suivre sa propre ligne graphique. Comment concilier ces deux exigences ? Le box de Welcoming Bologna peut être inséré sur les produits de communication des membres du réseau. Le numéro de l'initiative contribue à créer un sens de continuité entre les propositions du groupe de travail.



Vidéos brèves pour documenter les initiatives

Une vidéo a souvent un impact majeur par rapport à un texte ou à de simples photographies, surtout sur les réseaux sociaux. Welcoming Bologna a choisi de documenter les initiatives au moyen d'une série de vidéos brèves et directes, qui suivent toutes le même format et le même graphisme.

Le storytelling positif

Une communication efficace ne vise pas seulement à informer les citoyens des événements et des opportunités du projet, mais elle représente aussi un outil en soi pour lutter contre le climat de peur et de méfiance envers l'Autre. Souvent, la meilleure façon de combattre ce qu'on appelle le « hate speech » ou « discours haineux » qui fomentent des sentiments négatifs envers les nouveaux arrivés, est celle de **développer des narrations positives capables de susciter des émotions chez le lecteur ou spectateur**, en lui fournissant des éléments pour changer de perspective. Le *storytelling positif* veut faire émerger en premier plan la voix de ceux qui ont enrichi le territoire de nouvelles expériences et de points de vue alternatifs en termes d'art, littérature, sport, entrepreneuriat, engagement social. Les histoires peuvent être écrites sous forme de « news » ou articles sur un site ou un blog, illustrées avec des photos de qualité ; elles peuvent aussi être racontées dans de brèves vidéos, faciles à partager sur les réseaux sociaux.

VERS DE NOUVEAUX TERRITOIRES ACCUEILLANTS QUELQUES SUGGESTIONS POUR RACONTER DES HISTOIRES À FORT IMPACT

- Utiliser un langage inclusif, sans mettre des groupes de citoyens en opposition : éviter l'opposition « nous » et « eux » et préférer un « nous » ouvert.
- Insérer des témoignages personnels directs des personnes impliquées.
- Illustrer les histoires avec photographies ou images.

L'expérience de Welcoming Bologna

Bonne pratique : soutenir et promouvoir les histoires positives dans la ville

- Combien de petites réalités citadines mènent à bien des activités vertueuses grâce aux contributions de citoyens de toutes les nationalités et origines, sans que le reste de la ville n'en vienne à connaissance ? Welcoming Bologna donne voix à tous : toute initiative qui respecte les principes du Vade-mecum méthodologique peut être promue à travers les supports de communication de Welcoming Bologna. Il suffit d'insérer toutes les informations utiles dans la section « **Participez** » du site.

L'utilisation des réseaux sociaux

Être présent sur les réseaux sociaux est devenu une condition presque obligatoire pour se faire connaître du public, puisqu'ils sont devenus pour les citoyens un outil de communication fondamental et le principal canal d'accès aux sites d'information. Voici quelques conseils pour optimiser la communication sur le web 2.0.

Lorsque l'on ouvre un nouveau profil sur un réseau social, le premier défi est de **réunir un réseau de followers**, c'est-à-dire les utilisateurs qui suivent la page du projet. Là aussi, la valeur du travail en réseau est fondamentale : les membres du groupe de travail peuvent aider à diffuser la page parmi leurs propres contacts.

Les réseaux sociaux représentent un instrument utile pour diffuser les nouvelles du projet – événements, nouvelles, récits – mais aussi pour proposer d'autres contenus qui valorisent l'apport constructif des nouveaux citoyens à la société, créant une narration positive. Le flux de nouvelles est intense, et il est pour cela important de soigner les contenus pour attirer la curiosité des utilisateurs : écrire des textes brefs et captivants, et utiliser en priorité photographies et vidéos ! Il peut être utile de recourir aux *hashtags* pour faire référence au projet et aux tags pour engager d'autres acteurs connectés et atteindre un public plus nombreux.

L'expérience de Welcoming Bologna



Les réseaux sociaux de Welcoming Bologna

- La page Facebook : <https://www.facebook.com/welcomingbologna/>
- Le profil Twitter : @welcoming_bo

Twitter et Facebook permettent aussi de raconter en direct un événement grâce au live *tweeting* ou à *Facebook Live*.

Le service de presse



En plus des réseaux sociaux, il est capital de développer une action vouée à atteindre les médias traditionnels, de manière à pouvoir informer un plus grand nombre de citoyens. Comment y parvenir ?

La première étape consiste en la **formation d'un service de presse du projet**, qui aura pour tâche d'écrire les communiqués de presse et d'établir une liste de journalistes à qui les envoyer.

Dans cette phase aussi, **le travail en réseau est une ressource précieuse** : il peut être utile de s'accorder avec le service de presse de l'institution locale impliquée pour promouvoir les initiatives du projet.

VERS DE NOUVEAUX TERRITOIRES ACCUEILLANTS BONNE PRATIQUE : ENGAGER LES MÉDIAS AU CŒUR DU PROJET

L'engagement direct des media, en tant qu'acteurs fondamentaux dans l'équilibre de la ville, peut être un fort atout.

- Pourquoi ne pas engager quelques représentants des médias locaux et/ou nationaux dans le groupe de travail ?
- Les journalistes intéressés peuvent participer au projet de différentes manières : modérer débats et tables rondes, proposer un service sur le projet, contribuer à faire entendre la voix des nouveaux citoyens...

Info

www.welcomingbologna.it
www.africaemediterraneo.it
redazione@africaemediterraneo.it
tel. + 39 051840166

Distribuzione gratuita
Edizioni Lai-momo, Sasso Marconi (BO)

Finito di stampare nel mese di giugno 2018
Presso tipografia GE.GRAF S.r.l., Bertinoro (FC)