

**VIVE
DIASPORA+**

GESTION DU VOLONTARIAT





TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	3
Introduction	6

1

Sûreté et sécurité 7

1.1 Politique de santé et de sécurité	7
• Niveaux de risque	7
• Catégories de risques	8

1.2 Plan de gestion de la sécurité	9
• Évaluation des risques	9
• Risques sanitaires	9
• Différences liées à la religion	10
• Circulation et sécurité	10
• Alimentation locale et sécurité alimentaire	10
• Criminalité et agressions	10

1.3 Lignes directrices relatives à la sécurité	11
• Consignes de sécurité	11
• Communication avec le volontaire	11

Conclusions	11
-------------	----

2

Évaluation des besoins 12

2.1 Description de l'organisation	12
• Structure de l'organisation	12
• Sélection du volontaire	12

2.2 Recrutement des volontaires	13
• Promotion des postes à pourvoir	14
• Sélection	14

Conclusions	14
-------------	----

3

Logistique 15

3.1 Conditions de vie	15
• Hébergement	15
• Conditions de travail	15
• Livret de bienvenue	16

Conclusions	16
-------------	----

4

Gestion des volontaires 17

4.1 Officialiser l'arrivée du volontaire	17
• Contrat tripartite entre l'organisation d'envoi, l'organisation d'accueil et le volontaire	17
• Code de conduite	18
• Communication entre l'organisation d'envoi, l'organisation d'accueil et le volontaire	18

4.2 Suivi des volontaires	19
• Coordinateur et mentor	19
• Réunion individuelle à l'arrivée	22
• Formation à l'arrivée	22
• Suivi mensuel	23
• Évaluation à mi-parcours	24
• Évaluation finale	24
• Valorisation des compétences des volontaires	25
• Après le projet : débriefing au sein de l'organisation d'accueil et avec l'organisation d'envoi	26

Conclusions	26
-------------	----

5

Conclusion générale 27

N.B: L'utilisation du masculin dans cette brochure n'a pour seul but d'en faciliter sa lecture.

AVANT-PROPOS

Le projet Vive la durabilité des actions de jeunesse - Vive¹ - vise à répondre aux besoins des structures de jeunesse marocaines opérant dans la région de l'Oriental (provinces de Jerada et de Nador) et dans les provinces de Chichaoua et de Taroudant.

Ces zones fragiles sont caractérisées par une faible offre de travail, un fort taux de chômage, un manque de compétences numériques et entrepreneuriales, ainsi que des problèmes environnementaux dus au changement climatique et l'intervention humaine. L'objectif général de ce projet est de fournir aux structures de jeunesse partenaires des connaissances, des méthodes et des outils pour renforcer leur capacité à répondre directement et efficacement aux besoins de leurs bénéficiaires, en particulier les jeunes et les femmes. Il s'agit donc d'un parcours de renforcement des capacités impliquant activement six organisations partenaires.

Ce projet est coordonné par l'*Association pour le Développement des Initiatives Citoyennes et Européennes - ADICE* (France), cofinancé par l'Union européenne dans le cadre du programme *Erasmus Youth* et réalisé en partenariat avec *Associazione*



Solidarietà Paesi Emergenti – ASPEM (Italie), Association Isaaf Jerada Solidarité et Développement (Maroc), Association Amuddu Chantiers Sans Frontières (Maroc), Association Thissaghnesse pour la culture et développement – ASTICUDE (Maroc), TILDAT pour le développement et la coopération (Maroc).

Le méso-projet Diaspo+ a pour objectif de doter 15 structures de l'Oriental en connaissances, en méthodes et en outils afin de pouvoir assurer l'accueil efficace des volontaires internationaux pour augmenter l'impact de leurs actions sur leur territoire.

Il est attendu que le projet contribue aussi à l'amélioration des services proposés par les structures bénéficiaires pour toucher plus de public, notamment des jeunes, y compris ayant moins d'opportunités, issus des zones défavorisées. Ce projet est coordonné par l'Association pour le Développement des Initiatives Citoyennes et Européennes – ADICE (France) et l'Association Isaaf Jerada Solidarité et Développement (Maroc).

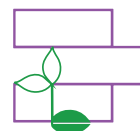
Dans le cadre de ces deux projets, les associations ont participé à une formation sur la **gestion du volontariat**. Cette brochure s'adresse aux organisations et structures travaillant dans le domaine de la solidarité, ayant l'intention d'accueillir des volontaires internationaux.



¹ Ce projet est cofinancé par l'Union Européenne. Les points de vue et les opinions exprimés sont toutefois ceux des auteurs uniquement et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne, de l'Agence Française de développement, de l'AFD ou du Forim. Ni l'Union européenne ni l'autorité de financement ne peuvent en être tenues pour responsables.



<https://adice.asso.fr/>



ASPEM
onlus
ASSOCIAZIONE SOLIDARIETÀ
PAESI EMERGENTI

<https://aspem.org/?lang=en>



https://www.facebook.com/isaaf.jerada/?locale=fr_FR



AMUDDU

https://www.facebook.com/AmudduCSF/?locale=fr_FR



https://www.facebook.com/associationasticude/?locale=fr_FR



جمعية تلدات
ASSOCIATION TILDAT

https://www.facebook.com/ASSOCIATION TILDAT/?locale=fr_FR



Cofinancé par
l'Union européenne

INTRODUCTION

Dans le cadre du projet de renforcement des capacités Vive et du méso-projet Diaspo+, cette brochure a été conçue dans l'objectif d'organiser des projets de volontariat en mesure de garantir un impact significatif et durable sur les communautés locales au Maroc.

Pour atteindre cet objectif, il est important de tenir compte de certains paramètres pendant toute la durée de la mission, comme le bien-être et la sécurité des volontaires, l'identification des besoins réels de la population, la capacité à assurer des conditions de vie et de travail de qualité...

Les organisations d'accueil et d'envoi doivent prendre certaines mesures avant l'arrivée du volontaire sur le terrain. Il faut mettre en place des outils visant à :

- Réduire au maximum tous les risques auxquels le volontaire est susceptible d'être exposé.
- Connaître les besoins de ses bénéficiaires avant de rédiger une fiche de mission.
- Assurer de bonnes conditions de vie et de travail au volontaire durant sa mission.
- Effectuer un suivi rigoureux du volontaire tout au long du projet.



Cette brochure peut être utilisée par toute organisation d'accueil basée au Maroc et agissant dans un contexte de solidarité. Elle fournit des explications, des informations détaillées et des recommandations concernant ces quatre aspects essentiels (sécurité, évaluation des besoins, logistique, gestion des volontaires) afin d'offrir un encadrement de qualité aux membres d'associations et d'ONG.

Ce travail de préparation doit reposer sur quatre piliers :



**Garantir
la sécurité**

1



**Gérer
efficacement
les volontaires**

2



**Évaluer
les besoins**

3



**Offrir de
bonnes conditions
de vie et de travail
aux volontaires
(logistique)**

4

1 SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

Ce chapitre vise à fournir des informations et des recommandations sur les procédures de sécurité aux organisations d'accueil accueillant des volontaires internationaux.

Le but est de garantir un environnement sûr et sécurisé pour les volontaires potentiels et les membres de l'association.

Il est impossible d'éliminer tous les risques, mais il est important de les analyser et de mettre en place des procédures efficaces pour faire face à d'éventuels problèmes de sécurité.

Afin d'atténuer les risques au maximum et d'assurer la sécurité des volontaires, les organisations d'accueil doivent établir un système de sécurité basé sur la mise en place d'outils efficaces : évaluation des risques, plan de gestion de la sécurité (établi en fonction du niveau de risque), lignes directrices en matière de santé et de sécurité et plan d'évacuation.

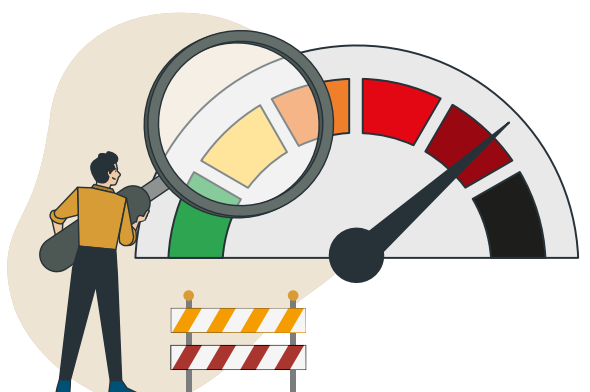
Les organisations d'accueil trouveront dans ce chapitre des informations qui leur permettront d'améliorer leurs outils de sécurité.



1.1 POLITIQUE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

La politique de santé et de sécurité définit l'approche de l'organisation en matière de sécurité et établit les règles générales relatives à la gestion de la sécurité. Elle décrit les fonctions et les responsabilités de chacun concernant la sécurité au sein de l'organisation d'accueil. Elle doit clairement indiquer ce qui est attendu de la part du volontaire, de l'équipe et de la direction de l'organisation d'accueil en matière de sécurité. La politique de santé et de sécurité doit également présenter les mesures de réduction des risques qui ont été mises en place. Afin de prendre des décisions adaptées en matière de sécurité, l'organisation d'accueil doit établir les niveaux de risque.

Niveaux de risque



NIVEAU DE RISQUE

PROBABILITÉ	1	2	3	4	5
1	Faible 1	Faible 2	Faible 3	Moyen 4	Moyen 5
2	Faible 2	Moyen 4	Moyen 6	Élevé 8	Élevé 10
3	Faible 3	Moyen 6	Élevé 9	Élevé 12	Très élevé 15
4	Moyen 4	Élevé 8	Élevé 12	Élevé 16	Très élevé 20
5	Moyen 5	Élevé 10	Très élevé 20	Très élevé 20	Très élevé 25

Source : <https://gitmind.com/fr/matrice-des-risques.html>

Pour réaliser une évaluation précise des risques et faciliter les discussions portant sur ce sujet, il est conseillé d'examiner les différents types de risques à l'aide d'une matrice.

On trouve de nombreux modèles de matrices des risques sur internet, mais il est important que l'organisation d'accueil établisse sa propre matrice en fonction du contexte local. Une matrice permet de déterminer les niveaux de criticité des risques en mettant en relation leur degré de probabilité et leur degré d'impact ou de gravité.

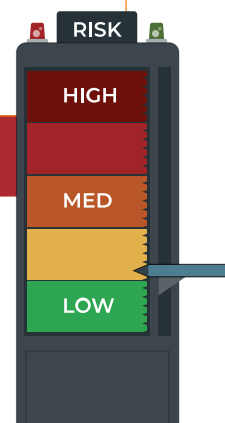
Ce mécanisme améliore la visibilité des risques et facilite la gestion de l'évaluation des risques, les futures prises de décision et la présentation des risques au volontaire et aux membres de l'association.

Une simple matrice peut couvrir tous les types de risques et d'impacts et facilite les discussions, les prises de décision ainsi que le suivi des situations. En déterminant le niveau pour chaque type de risque, l'organisation d'accueil peut intégrer des mesures d'atténuation dans son plan de gestion de la sécurité.

Catégories de risques

Pour une analyse spécifique par pays, il est conseillé de définir les risques selon quatre niveaux :

FAIBLE : Mesures de précautions normales
<ul style="list-style-type: none">• Pays, régions ou villes stables ne connaissant pas de troubles politiques, économiques ou sociaux.• La criminalité est faible et les éventuels groupes anti-gouvernementaux ou terroristes disposent de moyens limités.• Les menaces de catastrophes naturelles et de maladie sont toujours présentes.
MODÉRÉ : Mesures de protection renforcées
<ul style="list-style-type: none">• Pays ou régions connaissant des troubles politiques, économiques et sociaux de faible niveau et/ou disposant de faibles infrastructures en matière de sécurité.• Organisations anti-gouvernementales ou terroristes actives, mais ne disposant pas de capacités suffisantes pour menacer la stabilité d'un gouvernement.• Pays impliqués dans un conflit régional, connaissant un taux de criminalité élevé, exposés aux catastrophes naturelles ou aux épidémies de maladies.
ÉLEVÉ : Mesures de protection élevées
<ul style="list-style-type: none">• Pays ou régions où les organisations anti-gouvernementales ou terroristes sont très actives et représentent une grave menace pour la stabilité politique ou économique.• Guerre civile en cours, prise de contrôle d'une zone importante du pays par des forces paramilitaires ou de guérilla.• Coup d'état militaire imminent ou en cours, implication dans des conflits violents avec les pays voisins ou effondrement de l'infrastructure sociale, notamment la police et l'appareil judiciaire.• Traitements préjudiciables à l'égard des étrangers ou menaces spécifiques pesant sur les ONG et/ou CARE.• Présence de troubles sociaux et de criminalité, qui peuvent résulter également de menaces accrues, par exemple épidémies ou catastrophes naturelles.
CRITIQUE : Suspension temporaire des opérations, déplacement du personnel international et/ou mesures de protection renforcées pour le personnel national
<ul style="list-style-type: none">• Niveaux de violence présentant une menace directe pour la sécurité et le bien-être des volontaires.• Opérations généralement impossibles sans aide militaire, la sécurité ne peut être raisonnablement assurée.• Suspension éventuelle des opérations, évacuation du personnel international et/ou mesures de protection renforcées pour le personnel national.





1.2 PLAN DE GESTION DE LA SÉCURITÉ

Ce plan vise à garantir la sécurité du personnel et du volontaire dans l'organisation d'accueil. Il doit comprendre les éléments suivants : évaluation des risques, règles de sécurité, réseau de communication, plan de signalement des incidents de sécurité, plan d'évacuation et de rapatriement et listes des contacts d'urgence.

Tous les risques doivent être décrits et accompagnés de mesures d'atténuation. Il est conseillé de présenter les règles de sécurité sous forme de tableau contenant une description de tous les types de risque identifiés et des procédures d'atténuation.

Le Plan de Gestion de la Sécurité doit décrire le réseau de communication de l'organisation d'accueil, qui s'applique également au volontaire. Ce réseau regroupe les personnes que le volontaire devra contacter en cas d'urgence. Le **plan de gestion de la sécurité** doit être complété d'une politique de Santé et de Sécurité.

Évaluation des risques

La procédure d'évaluation des risques doit être continue et réaliste. Cette évaluation consiste à examiner les dangers auxquels le volontaire est susceptible d'être exposé dans son environnement de travail ainsi que les indicateurs de ces dangers, la vulnérabilité et le niveau des risques. Une menace est une action ou un événement susceptible de causer des préjudices aux membres d'une association et au volontaire, d'entraîner des dommages ou des pertes matérielles et d'entraver les activités.

- Les **indicateurs** sont les changements spécifiques survenant dans l'environnement et pouvant représenter une menace.
- La **vulnérabilité** indique dans quelle mesure les acteurs sont exposés à cette menace.
- Le **risque** représente la probabilité d'occurrence au sein d'une organisation spécifique. Le risque est la combinaison de la probabilité et de l'impact ($\text{Risque} = \text{Menace} \times \text{Vulnérabilité}$).

Les menaces identifiées dans l'évaluation des risques doivent être prises en compte dans le Plan de Sécurité. L'analyse permettra à l'organisation d'accueil d'établir un plan visant à réduire les risques identifiés et de prévoir des mesures d'urgence. Différents types de risques doivent être analysés par l'organisation d'accueil lors de l'évaluation et l'identification des niveaux de risque.

Risques sanitaires



Le volontaire est tenu de passer une visite médicale avant de signer leur contrat. Il doit s'informer sur les vaccins recommandés et sur les précautions à prendre dans les régions où ils se rendront et les suivre rigoureusement.

L'application de règles élémentaires en matière de santé et d'hygiène réduit considérablement les risques de maladie. Tous les volontaires doivent être informés sur ces règles de base et les membres de la direction doivent contrôler si ces précautions élémentaires sont bien respectées. Il est recommandé au volontaire de garder dans leur sac ou leur portefeuille une

fiche médicale comportant les informations de base et des exigences médicales particulières, comme le groupe sanguin, les allergies (par exemple aux antibiotiques), les problèmes de santé existants, les traitements médicamenteux en cours, l'historique des vaccinations (à noter que certains pays exigent un certificat de vaccination comme condition d'entrée).

Le volontaire peut être stressé face à un environnement et une culture qu'il ne connaît pas, à de nouveaux modes d'interaction et à des tâches exigeantes. L'organisation d'accueil doit donc apprendre à son personnel à reconnaître les symptômes du **stress** et à fournir une aide psychologique si nécessaire.

Différences liées à la religion



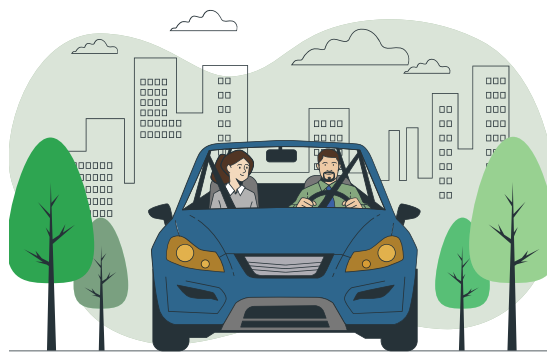
L'organisation d'accueil doit toujours informer le nouveau volontaire sur les principales religions présentes dans le pays. Pour éviter les potentiels difficultés ou malentendus, il est important d'en comprendre les éléments clés.

Conflits armés et tensions entre groupes ethniques

Les groupes ethniques ont leur propre identité, bien qu'ils vivent dans des pays multi-ethniques. Ils peuvent avoir leur propre langue et leurs traditions. Le volontaire doit en toute circonstance s'efforcer de rester neutre. Il est indispensable de comprendre les différents points de vue pour éviter les conflits et pour faciliter la coopération.

Circulation et sécurité

La sécurité routière est un sujet très important qui doit être abordé avec le volontaire avant son départ. Les risques d'accident sont généralement sous-estimés.



En réalité, ils représentent une menace supérieure aux risques de maladies infectieuses, par exemple. Environ 20-30 % de tous les cas de décès survenus durant les projets de mobilité sont causés par des accidents, tandis que les infections représentent environ 1-4 %.

Le risque de décès dû à un accident est beaucoup plus élevé dans les pays en développement qu'en Europe ou aux USA, et les accidents de la circulation en constituent la majeure partie. Le volontaire doit être informé sur les moyens d'améliorer sa sécurité en tant que piétons et sur les habitudes locales en matière de circulation.

Alimentation locale et sécurité alimentaire

L'alimentation est également un élément culturel important dans les interactions quotidiennes. Mais la nourriture fait partie des causes de maladie les plus fréquentes chez les volontaires internationaux. La sécurité alimentaire doit donc être prise en compte par les organisations d'accueil. Le volontaire doit recevoir des informations sur les aliments qui lui seront éventuellement proposés, sur les exigences de base en matière d'hygiène et sur les précautions concernant la potabilité de l'eau. Durant la formation à l'arrivée, il est également conseillé de présenter la nourriture/cuisine



typique du pays d'accueil et de fournir des explications détaillées sur les ingrédients qui composent ces plats afin d'éviter les risques d'allergie et les problèmes d'ordre religieux.

Criminalité et agressions

Lors de l'évaluation sur la sécurité, les problèmes comme la criminalité urbaine, la gestion de la colère et de l'hostilité ainsi que la violence sexuelle et sexiste doivent être pris en compte.

1.3 LIGNES DIRECTRICES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Consignes de sécurité

Les **consignes de sécurité** fournies au volontaire doivent lui permettre de comprendre suffisamment la situation locale pour pouvoir y vivre et y travailler en toute sécurité. Une fois arrivés sur place, ils reçoivent des recommandations supplémentaires et plus détaillées concernant la sécurité ainsi que des informations actualisées sur la situation du pays et du territoire.

Les consignes de sécurité doivent couvrir les sujets suivants : contexte historique, situation actuelle en matière de sécurité, géographie locale et cartes, situation politique, groupes ethniques, culture, personnalités éminentes locales, lois et police locale, règles de circulation, menaces potentielles envers les organisations solidaires et associations, centres médicaux, itinéraires d'évacuation, numéros de téléphone d'urgence, autres associations locales, aléas naturels, structure de la gestion de la sécurité de l'organisation d'accueil. Cette liste n'est pas exhaustive, car les thèmes peuvent varier en fonction des différents contextes locaux.

Communication avec le volontaire

Il est important d'assurer une bonne communication avec le volontaire tout au long de sa mission. Il faut donc s'assurer que le volontaire dispose d'une carte SIM locale et que son téléphone portable fonctionne. Enregistrer les numéros de téléphone importants en présence du volontaire.



- *Qui appeler en cas d'urgence ?*
- *Lorsque le volontaire part en mission sur le terrain ou dans une zone non urbaine, à quelle fréquence doit-il contacter l'organisation d'accueil ?*
- *Quelle procédure adopter en cas d'absence de réseau ?*
- *Est-il nécessaire d'élaborer un document questions-réponses sur la sécurité ?*

➤ CONCLUSIONS

Des mesures de sécurité doivent être établies pour identifier et minimiser les risques auxquels l'organisation d'accueil et le volontaire sont susceptibles d'être exposés. Le système de sécurité de l'organisation d'accueil comprend différents éléments et outils qui se complètent mutuellement. Ils sont essentiels, car ils permettent de limiter et de prévenir les risques. Un système de sécurité efficace permet de réduire les préjudices en cas de situation de crise en fournissant des règles claires et en définissant les responsabilités à assumer par toutes les parties. Il est donc important d'élaborer soigneusement ces instruments, de les mettre à jour régulièrement et de les communiquer aux membres du personnel et au volontaires accueilli. En fin de compte, la sécurité est la responsabilité de tous. Les membres de l'association et le volontaire doivent être invités à signaler s'ils remarquent des lacunes ou des failles dans le plan de gestion de la sécurité de l'organisation d'accueil.

2

ÉVALUATION DES BESOINS

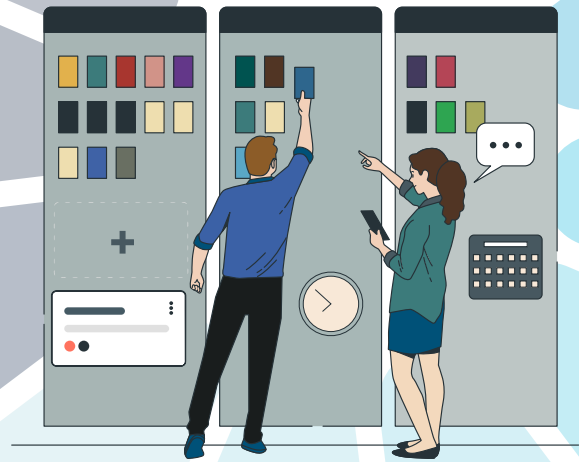
Le projet de volontariat international est une expérience choisie par de nombreuses personnes qui souhaitent contribuer au renforcement et au bien-être de populations nécessitant un soutien social, médical, éducatif, professionnel...

Dans les projets de solidarité ou de renforcement de capacités prévoyant le déploiement de volontaires étrangers, il est essentiel que les organisations impliquées disposent d'informations rigoureuses et détaillées sur les besoins réels de la population pour atteindre les résultats escomptés. Cette règle s'applique également aux organisations qui opèrent directement dans ces pays, lesdites Organisations d'Accueil (OA).

Les organisations qui envoient les volontaires (Organisations d'Envoi, OE) sont chargées de recruter, sélectionner, former et aider les volontaires de manière à répondre efficacement aux besoins exprimés par les OA.

Pour réaliser un programme de volontariat utile et efficace, la première phase consiste à réaliser une évaluation des besoins précis de l'organisation d'accueil et de leurs bénéficiaires, afin d'envoyer des volontaires susceptibles de contribuer à la réussite du projet grâce à leur expérience et à leurs compétences.

Objectif : identifier les besoins réels d'une organisation, sa vulnérabilité et sa capacité à accueillir des volontaires dont le profil correspond aux besoins de la zone concernée.



2.1 DESCRIPTION DE L'ORGANISATION

La présentation de votre organisation consiste à préciser ses valeurs, ses méthodes de travail, son organigramme, ses compétences professionnelles spécifiques, mais également ses forces et ses faiblesses.

Structure de l'organisation

Chaque organisation d'accueil doit présenter ses principales caractéristiques par le biais d'images et du tableau suivant

Sélection du volontaire

Suite à cette analyse, il convient de définir le projet et les activités auxquelles le volontaire pourrait participer.

Selon le domaine d'activité ou le projet, l'organisation d'accueil peut avoir besoin d'un volontaire ou plus, qui auront des valeurs et compétences adaptées aux activités quotidiennes à réaliser. Le volontaire n'aura pas pour rôle de remplacer le travail d'un salarié. Il vient soutenir l'association dans ses activités, notamment sur le terrain, et potentiellement sur les tâches administratives.

	CONTENU	DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE
	Exemples	
a. Valeurs et histoire	Année de création, raison, association laïque ou religieuse, membres fondateurs	Statuts, charte des valeurs, mission
b. Personnel et compétences	Fonctions et responsabilités techniques des salariés, bénévoles et volontaires participants	Organigramme, fonctions et compétences
c. Méthodes et pratiques	Description du style de travail : fonctionnement, accompagnement des bénéficiaires, lieux de travail, liens institutionnels	Documents de présentation
d. Projets et domaines d'activité	Description détaillée des différents domaines d'activité et/ou des projets en cours	Site web, fiches projet...
e. Activités	Principales activités quotidiennes et régulières	Calendrier
f. Ressources financières	Donateurs, bailleurs de fonds	

EXEMPLES D'ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

- Répondre aux appels à projet des bailleurs de fonds.
- Soutenir l'association dans la rédaction des rapports narratifs et financiers.
- Organiser l'évènement annuel de l'association (ex : festival du dessin).
- Sensibiliser la population locale sur les problématiques de l'eau et de l'environnement.
- Assurer le soutien en français auprès de lycéennes.
- Appuyer les activités de soutien scolaire auprès des enfants victimes de violence.
- Produire des articles et des outils de communication.



DOMAINE D'ACTIVITÉ /PROJET	RESSOURCES HUMAINES NÉCESSAIRES	VALEURS /ATTITUDES	COMPÉTENCES
Ex : domaine éducatif	Ex : 2 éducateurs	Ex : capacité d'écoute	Ex : animation, jonglage

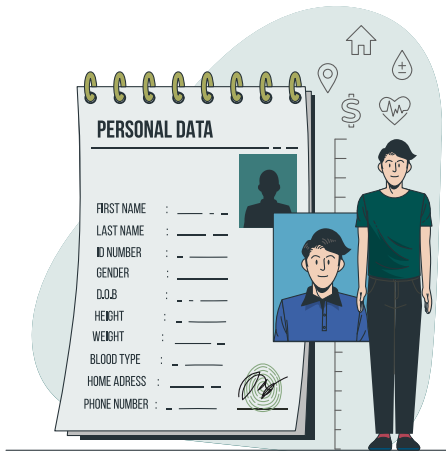
2.2 RECRUTEMENT DES VOLONTAIRES

Il est essentiel de sélectionner le volontaire qui présente le profil le plus approprié pour une organisation spécifique (valeurs et attitudes) et les activités qui y sont menées (compétences).

À ce stade, il est conseillé d'utiliser des modèles et de les remplir afin de réaliser une description précise d'un poste vacant :

- Domaine d'activité, description du contexte.
- Identifier le profil du volontaire.
- Rôle et activités du volontaire.

- Compétences requises : linguistiques, professionnelles, techniques, aptitudes.
- Attentes de l'organisation d'accueil.
- Informations sur la logistique.



Promotion des postes à pourvoir

Après l'évaluation des besoins et l'identification du profil, il est utile de définir quel type de communication sera la mieux adaptée afin de sélectionner le volontaire adéquat.

Pour la promotion des missions, l'organisation d'accueil et l'organisation d'envoi utilisent des canaux de communication qui peuvent être partagés dans le but de faciliter la recherche de candidats.

Chaque organisation établit son propre plan de diffusion et élabore les annonces, suivant :

1. Les activités liées à l'élaboration des annonces et des formulaires de candidature.
2. Un plan de diffusion pour multiplier les opportunités.
3. L'échange de bonnes pratiques sur les programmes de filtrage de candidats.

Sélection

La procédure de sélection fait partie des phases les plus importantes et délicates. Elle doit être réalisée conjointement par l'organisation d'accueil et l'organisation d'envoi.

Sélection des CV :

- Partage des critères de sélection et établissement des priorités entre l'OE et l'OA.
- Comparaison des différents CV par un certain nombre de mots-clés/caractéristiques préalablement définis et déterminés sur la base des profils requis.

Par exemple, si les volontaires sont recrutés

pour un projet environnemental, il sera décidé de considérer uniquement les candidats ayant eu une expérience préalable dans l'éducation environnementale.

Procédures de sélection :

- Entretien réalisé entre le candidat, l'organisation d'accueil et l'organisation d'envoi.
Remarque : l'observation de la communication non verbale est un élément clé de la procédure de sélection.
- Décision prise par l'organisation d'accueil et validée par l'organisation d'envoi.



CONCLUSIONS

L'évaluation des besoins et la sélection du volontaire sont des étapes préliminaires essentielles pour garantir l'adéquation des volontaires aux besoins des projets.

Le volontaire est ainsi assuré d'agir dans un contexte où ses compétences et ses aptitudes seront bénéfiques pour la population auprès de laquelle il travaillera et pour lui-même, ce qui lui permettra également d'améliorer ses compétences.

Ces activités d'évaluation des besoins permettent à l'organisation d'accueil et à l'organisation d'envoi de recruter des candidats adaptés. Il est important de décrire clairement les valeurs de l'organisation et d'élaborer la recherche du candidat sur la base des comportements, de la motivation, de la disponibilité et des besoins de ce dernier.



3 LOGISTIQUE

La logistique joue un rôle important dans l'expérience du volontaire à l'étranger :

- pour garantir une expérience de travail sécurisée et confortable;
- pour faire face aux situations imprévues.

Pour atteindre ce but, il est nécessaire de réaliser un livret de bienvenue pour le volontaire et fournir des informations utiles facilitant son intégration dans son nouveau contexte social et professionnel.

Pour un volontaire nouvellement arrivé dans un pays étranger, il est essentiel de disposer d'informations basiques pour s'adapter à son nouveau mode de vie et au contexte culturel. En recevant des informations avant son départ, le volontaire est plus conscient de ses ressources et s'adapte plus rapidement.

Les informations se divisent en deux catégories : conditions de vie et conditions de travail.

Concernant les conditions de vie, les informations portent sur la communication, le transport, la nourriture et l'alimentation, les ressources financières et la gestion de l'argent, l'ordinateur, l'accès à internet et boîte mail, la géographie et le climat, le professionnalisme, l'habillement, le comportement en milieu professionnel et la sécurité personnelle. Les conditions de travail sont spécifiques à chaque organisation. Il est donc important d'informer le volontaire sur les règles internes de l'OA, les heures de travail quotidiennes, les réunions du personnel, les règles particulières, les personnes à contacter et les demandes d'autorisation.

Il s'agit de préciser clairement la situation au volontaire avant son départ afin d'éviter les malentendus et notamment les problèmes liés à la logistique, qui sont souvent négligés.

Ces outils sont essentiels pour préparer et gérer la logistique.

3.1 CONDITIONS DE VIE

L'objectif est d'offrir de bonnes conditions de vie aux volontaires.

Hébergement

L'une des premières tâches consiste à trouver un **hébergement adéquat** (cuisine équipée, pièce verrouillée, salle de bain) et conforme aux normes de sécurité et d'hygiène. Il est utile de fournir une description et des photos du lieu où vivra le volontaire, ainsi que l'endroit où se déroulent les principales activités quotidiennes.

Conditions de travail

Afin que le volontaire puisse se sentir à l'aise dans son nouvel environnement de travail, il est important de lui expliquer dès le départ que les règles, le style de travail et la communication peuvent être très différents de ceux de son pays d'origine.

- Préparer une **réunion** de bienvenue durant laquelle l'organisation d'accueil doit décrire en détail les conditions de travail et résumer les principales informations dans un livret de bienvenue.
- Examiner les éléments essentiels du **contrat signé** avec le volontaire.



- Fournir au volontaire les informations relatives à sa mission dans le **livret** ou sur une clé USB, entre autres :

- Contrat, durée du contrat, entre autres les dates de début et de fin

- Indemnités

- Jours de travail et vacances

- Jours fériés et vacances

- Calendrier et réunions du personnel

- Règles et comportements spécifiques

- Nom et informations de contacts des représentants et des responsables

- Règlement de l'organisation

- Procédures de demande d'autorisation

- Organigramme

➤ CONCLUSIONS

Les conditions de vie et de travail sont importantes pour un volontaire qui doit séjourner plusieurs mois dans un pays étranger et ne doivent pas être sous-estimées. Les différences d'origine et les changements d'habitudes sont considérées comme des valeurs ajoutées pour l'expérience du volontaire, mais elles ne doivent pas compromettre la sérénité et la motivation du volontaire. Fournir des informations sur les conditions de vie et de travail avant le départ et avant le choix d'un projet permet d'éviter les malentendus culturels, les déceptions et l'incapacité à s'adapter à de nouveaux contextes.

L'organisation d'envoi et l'organisation d'accueil doivent transmettre des informations détaillées sur les problèmes logistiques que les volontaires seront amenés à rencontrer. Un document décrivant les conditions de vie et de travail du pays et de l'organisation d'accueil doit être fourni avant le départ afin que le volontaire puisse préparer une liste de pré-départ appropriée.

Le livret de bienvenue peut être utilisé lors de la réunion d'accueil et de la présentation du projet.



Livret de bienvenue

Le livret de bienvenue doit contenir des informations de base telles que :

ADMINISTRATION

- Visa : où et quand l'obtenir
- Références des ambassades, bureaux des migrations
- Argent : taux de change, frais de transfert d'argent, carte de crédit, agences bancaires du pays

CONTEXTE LOCAL

- Carte du pays et sites connus, les paysages, les activités
- Législation locale sur : l'alcool, la drogue, la circulation routière, permis de conduire
- Transports locaux : sécurité, achat des billets
- Trajet à partir de l'aéroport d'arrivée
- Vols d'un aéroport à l'autre
- Trajets locaux sur le lieu de travail : taxi, bus, vélos...
- Nourriture : spécialités, épices, allergies, régime végétarien/végan
- Numéros de téléphone utiles : code d'accès locaux, informations sur les appels
- Informations sur le climat
- Tenues vestimentaires
- Conseils « à faire » et « à ne pas faire »

RECOMMANDATIONS SUR LE COMPORTEMENT / CODE CULTUREL

- Ce qu'il ne faut pas faire/montre
- Vêtements à porter en fonction de situations spécifiques
- Comportements à éviter envers les femmes / les hommes / la communauté

PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

- Qui sommes-nous ?
- Nos objectifs
- Domaines d'activité

4 GESTION DES VOLONTAIRES

Ce chapitre dédié à la gestion des volontaires présente les méthodes, les outils et les compétences dont doivent disposer les organisations d'accueil potentielles, afin de pouvoir fournir un accompagnement aux volontaires avant, pendant et après le projet.



OFFICIALISER L'ARRIVÉE DU VOLONTAIRE

- Contrat de partenariat
- Code de conduite
- Communication entre les partenaires
- Livret de bienvenue

ACCUEIL DU VOLONTAIRE

- Formation à l'arrivée
- Présentation du mentor et du coordinateur dans l'organisation d'accueil

GESTION DU VOLONTAIRE

- Gestion des conflits
- Suivi mensuel avec le mentor
- Évaluation intermédiaire
- Évaluation finale du projet de volontariat
- Débriefing entre l'organisation d'accueil et l'organisation d'envoi

4.1 OFFICIALISER L'ARRIVÉE DU VOLONTAIRE

Contrat tripartite entre l'organisation d'envoi, l'organisation d'accueil et le volontaire

Le **contrat de partenariat** est un document qui officialise le projet de volontariat. Il doit être signé par l'organisation d'envoi, l'organisation d'accueil et le volontaire avant le début du projet. Toutes les parties prenantes doivent lire attentivement ce document officiel avant de le signer.

Parallèlement à la description du projet de volontariat (dates, activités, objectifs et résultats attendus...), ce document doit contenir les éléments suivants :

- Profil des partenaires (données officielles de chaque partie...).
- Valeurs partagées du partenariat (transparence, non-discrimination...).

- Rôles et responsabilités de tous les partenaires participant au projet (mentorat, soutien, engagement dans le projet...)
 - Organisation d'envoi (soutien avant et pendant le projet...).
 - Organisation d'accueil (mentorat durant le projet...).
 - Volontaire (réalisation des activités prévues...).
- Questions financières (dates et modes de paiement...).
- Conditions d'accueil du volontaire (conditions de travail et de vie).
- Conditions du partenariat (communication, suivi, procédure en cas de défaillance...).
- Informations bancaires.
- Situations spécifiques (procédures légales, autres informations utiles).
- Signatures.

Code de conduite

Il s'agit de l'image de l'organisation. Ce document définit le code de conduite pour chaque membre de l'organisation d'accueil. Il peut être envoyé au volontaire avant son arrivée pour lui permettre de l'informer sur les valeurs, les principes et l'engagement requis. Tous les volontaires doivent lire et signer ce document au début du projet.



Ce document doit contenir des dispositions fondamentales telles que :

- Principes généraux (impartialité, non-discrimination, égalité de traitement et d'opportunité...)
- Principes liés au travail (comportement, interdictions, conditions à respecter...)
- Principes liés à la sécurité (lignes directrices sur la sécurité, procédures à respecter, sécurité personnelle et collective, interdiction d'abuser les personnes vulnérables...)
- Expression et comportement (respect des valeurs de la communauté locale et de l'organisation d'accueil, anti-corruption...)
- Protection des données (confidentialité des données de l'organisation, des volontaires...)
- Principes liés au projet du volontaire (engagement, respect des conditions du volontaires...)
- Principes liés à la communication (respect des valeurs de l'organisation d'envoi et de l'organisation d'accueil pendant les heures de travail et les heures de repos).
- Engagements de l'organisation d'accueil, du volontaire, des autres membres de l'équipe...
- Signatures



Communication entre l'organisation d'envoi, l'organisation d'accueil et le volontaire

Il est essentiel d'assurer une bonne communication entre les deux organisations et le volontaire afin de préparer son arrivée avant le début du projet (par visioconférence, téléphone ou mail) et d'assurer un suivi efficace tout au long du projet.

Règles à appliquer pour améliorer la qualité des projets de mobilité :

- Les deux organisations doivent chacune désigner une personne de référence qui sera chargée de suivre le volontaire.
- Afin d'éviter les malentendus et les conflits, le volontaire doit recevoir des informations sur la logistique et sur le projet (entre autres rapport disponible, photos, films, autres observations) avant le départ (au moins un mois avant).
- La personne de référence de l'organisation d'accueil doit être disponible en permanence en cas de problème.
- L'organisation d'accueil doit fournir des informations sur le lieu d'accueil et le projet au volontaire avant son départ.
- Les organisations d'envoi et de départ doivent tenir compte des besoins spécifiques du volontaire.
- Avant de signer l'accord de volontariat relatif au projet, toutes les parties concernées doivent connaître exactement leurs rôles et leurs responsabilités.

4.2 SUIVI DES VOLONTAIRES

Coordinateur et mentor

Pour garantir des conditions de vie et de travail optimales au volontaire, l'organisation d'accueil doit définir les rôles et désigner officiellement la personne responsable du suivi du volontaire.

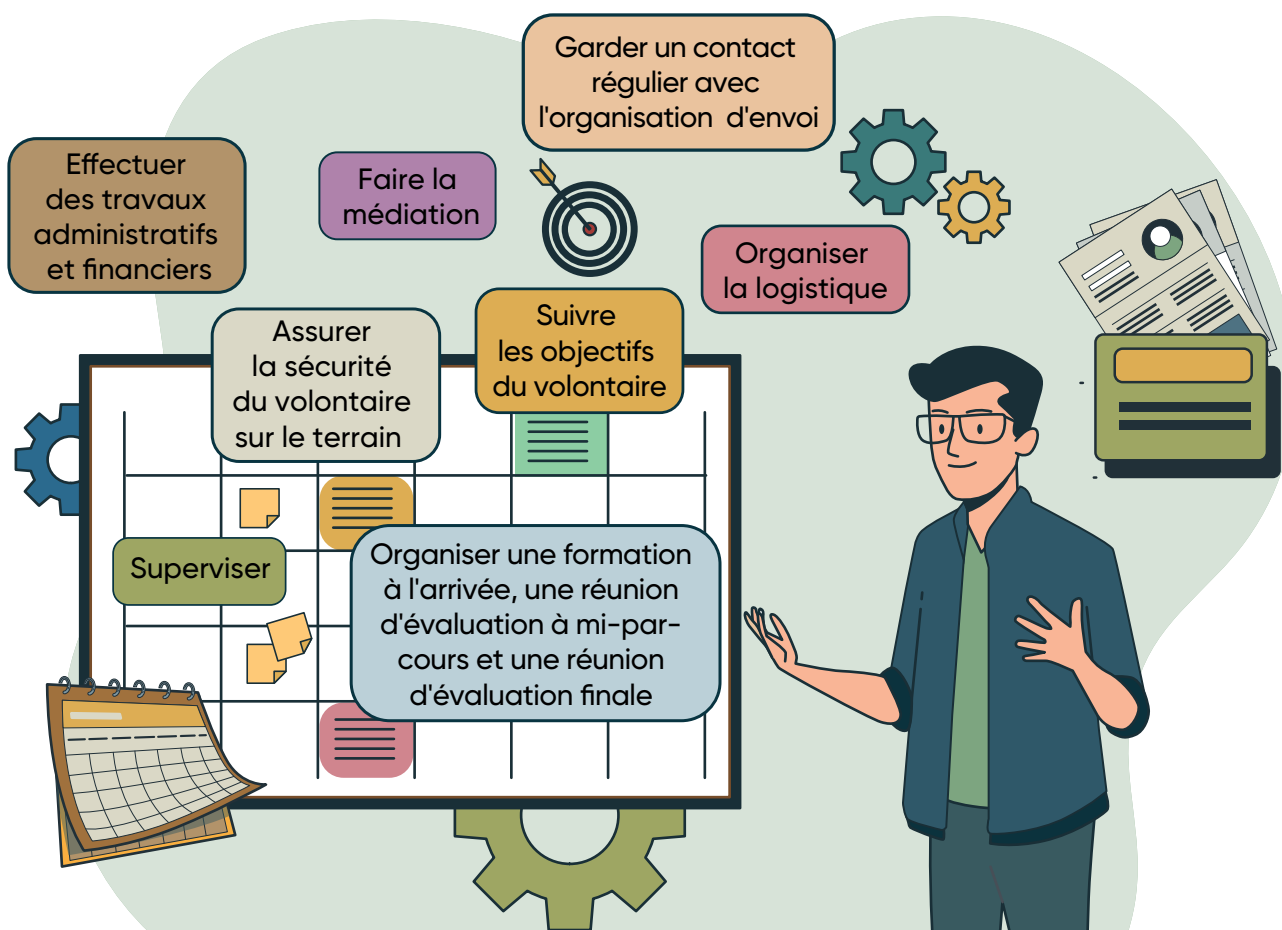
Un suivi efficace peut être assuré par l'implication d'un coordinateur et d'un mentor qui suivront les activités et le bien-être des volontaires tout au long du projet, mais qui n'ont pas nécessairement les mêmes tâches et responsabilités.

Le rôle et les responsabilités du coordinateur sont les suivants :

LE COORDINATEUR

Le coordinateur supervise l'ensemble du projet du volontaire afin de s'assurer de la qualité des activités et du soutien général fourni. Avec le mentor, le coordinateur est également chargé de suivre le développement des compétences et des connaissances du volontaire tout au long du projet.

En tant que principal point de contact, il doit également s'assurer qu'il bénéficie de conditions de travail et de vie adéquates. Enfin, pour s'assurer du bien-être global du volontaire, le coordinateur doit également organiser des réunions individuelles au début du projet, à mi-parcours et à la fin du projet afin d'évaluer les progrès réalisés en matière d'apprentissage et de réussite.



Pour s'assurer que l'ensemble du processus de mobilité se déroule bien pour le volontaire, il est également préférable que le coordinateur fasse preuve des capacités et compétences suivantes : écoute, empathie, flexibilité, capacité à personnaliser et à adapter les activités aux besoins des volontaires, patience, disponibilité...



LE COORDINATEUR

Avant le début du volontariat :

- Établit un lien entre les objectifs de l'organisation d'accueil et les besoins du participant.
- Communique avec l'organisation d'envoi sur les conditions d'arrivée (date, besoins particuliers, etc.).
- Sélectionne un mentor pour le volontaire.

Tout au long du projet :

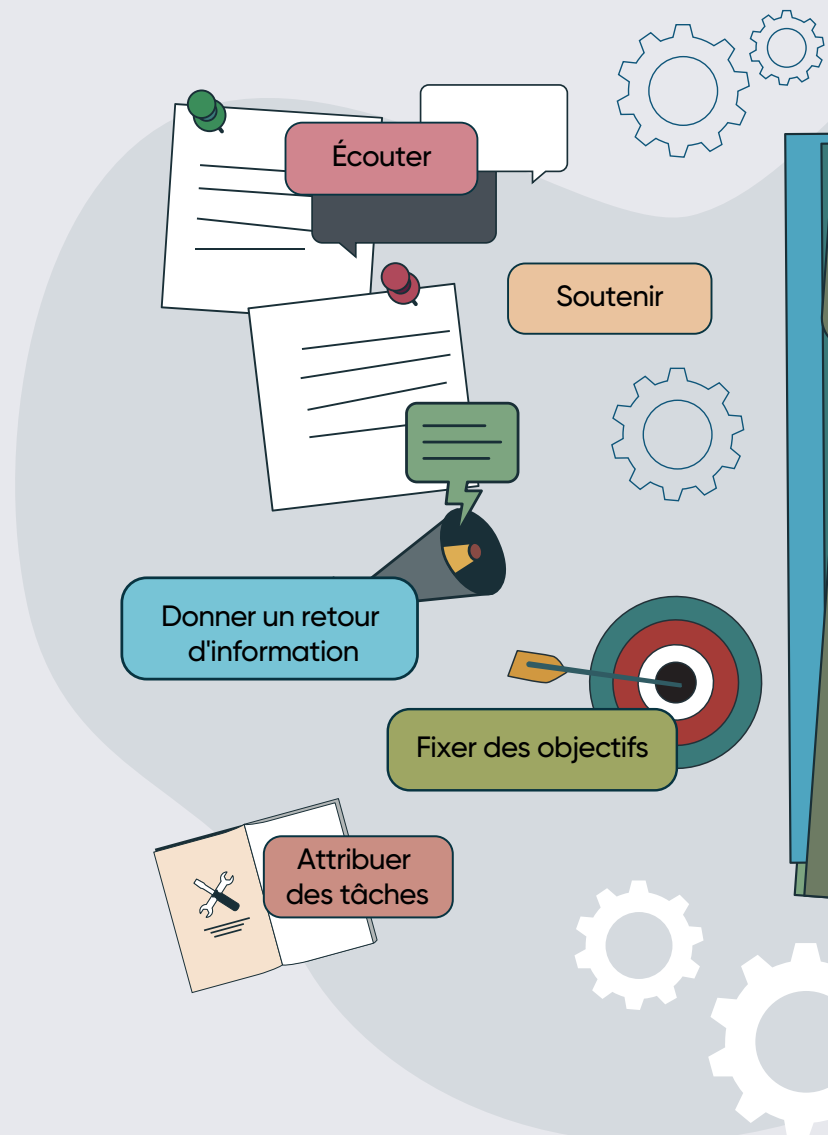
- Est la personne de contact principale pour l'organisation d'envoi, le volontaire et le mentor.
- Est en charge des questions administratives, pédagogiques, financières et juridiques liées au projet de mobilité.
- Planifie et gère les activités du volontaire (avec le mentor).
- Est l'organisateur principal de la formation à l'arrivée (qu'elle soit en ligne ou dans les locaux de l'organisation d'accueil).
- Connait les détails de l'organisation d'envoi et de l'organisation d'accueil, leurs règles internes et connaît l'environnement local.
- Connait le rôle attendu du volontaire au sein de l'organisation, le cycle du projet et ses résultats escomptés.
- Est conscient des défis potentiels et des situations de conflit.
- Est conscient des attentes, de la motivation, des compétences, des responsabilités et des droits du volontaire.
- Est responsable du suivi de la réalisation des objectifs et des attentes du volontaire.
- Met en place une communication claire et complète avec l'organisation d'envoi pour les questions importantes (sécurité, mauvais comportement, etc.) afin de rechercher un soutien pour la médiation.
- Fourni un retour d'information cohérent à l'organisation d'envoi pour l'évaluation à mi-parcours et l'évaluation finale, la diffusion du projet ou la gestion du projet.

LE MENTOR

En tant que point de contact quotidien, le mentor est la personne qui facilite l'accueil et l'intégration du volontaire en lui donnant des conseils avant son arrivée et en lui apportant un soutien régulier tout au long de la période de mobilité.

Le mentor est impliqué pour fournir un soutien personnalisé et quotidien au volontaire et doit être considéré comme un complément au soutien administratif et pédagogique du coordinateur.

Le rôle et les responsabilités du mentor sont les suivants :



Le mentor est le mieux placé pour établir une relation solide avec le volontaire, car il est également responsable des aspects pédagogiques et interculturels du projet.

Pour faciliter l'intégration du volontaire, le mentor est choisi selon ses expériences passées de mobilité internationale et de ses expériences interculturelles auxquelles le volontaire peut s'identifier. Que ce soit pour les organisations d'accueil ou d'envoi ou le volontaire, le mentor doit être le premier contact et rester disponible pour toute question relative au projet.



LE MENTOR

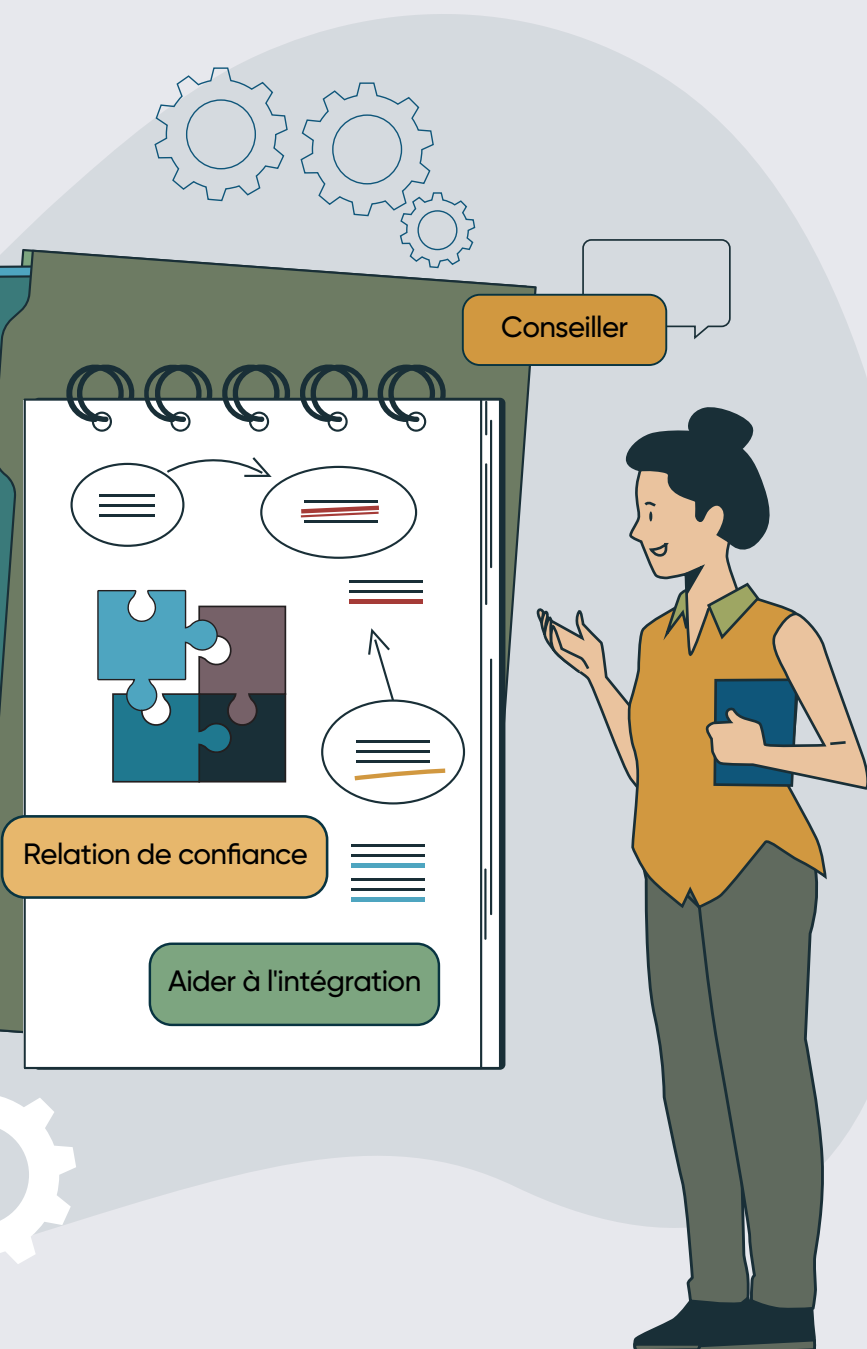
Tout au long du projet :

- Accueille et soutient le volontaire dès son arrivée et tout au long de sa mobilité.
- Fournit des informations sur l'organisation d'accueil, la communauté locale, les normes et valeurs culturelles.
- Facilite l'intégration du volontaire dans la communauté locale par le biais d'activités ou d'événements culturels.
- Offre un soutien individuel et fournit des informations, des connaissances et des conseils à partir de sa propre expérience.
- Suit le processus d'apprentissage du volontaire et le soutient dans la mise en œuvre de ses activités.
- Comprend les attentes du volontaire.
- Assigne des tâches en rapport avec les compétences et l'expérience du volontaire.
- Garantit des conditions de travail sûres.
- Maintient une communication régulière avec le volontaire.
- Établit une relation de confiance avec le volontaire.
- Évalue l'expérience de mobilité avec le coordinateur.

En plus du soutien quotidien, le mentor doit organiser des réunions mensuelles avec le volontaire afin de passer en revue tous les aspects liés au projet de mobilité (conditions de travail, activités réalisées, intégration, relations, difficultés, ...).

Le mentor a la responsabilité de fournir des conseils et un soutien adapté au volontaire, car il doit évaluer son développement personnel et professionnel. En fonction de la taille de l'organisation et du budget du projet, une seule personne peut jouer le double rôle de coordinateur et de mentor.

Il est toutefois recommandé de répartir les rôles, dans la mesure du possible.



Réunion individuelle à l'arrivée



Avant d'organiser la formation à l'arrivée, le mentor doit organiser une réunion individuelle avec le volontaire. Cette réunion individuelle est une étape cruciale pour présenter officiellement le volontaire à son nouvel environnement de travail et à son nouveau contexte local. Elle facilite également son intégration globale et atténue les chocs culturels qu'il pourrait subir.

Anticiper et planifier pour faciliter l'intégration du volontaire :

- Avant l'arrivée, le coordinateur et le mentor doivent établir un premier contact et se présenter au volontaire.
- Remettre au participant un livret de bienvenue présentant la mission, les exigences logistiques, la culture, la ville, la région et toute autre information importante.
- Définir à l'avance le rôle futur du volontaire au sein de l'équipe et de l'organisation.
- Prendre en considération les besoins et les attentes du volontaire.
- Planifier à l'avance des réunions de suivi mensuel. Créer un espace et un temps réservés à ces réunions. Le volontaire doit être informé de la disponibilité du mentor. S'il ne sait pas où et quand s'adresser à lui, il risque d'accroître les frustrations et les malentendus.
- Élaborer un plan d'activité pour les deux premières semaines au moins.
- Prévoir du temps pour tenir compte des objectifs d'apprentissage du volontaire afin d'anticiper toute déception ou perte de motivation.
- Fixer des objectifs tangibles et réalisables sur le plan professionnel et personnel.
- Informer les membres de l'association de l'arrivée du volontaire et définir précisément son futur rôle dans l'organisation.

- Informer l'équipe sur la communication interculturelle et rappeler les différences culturelles possibles.

Présentation du volontaire à l'équipe :

- Expliquer les règles internes de l'organisation (horaires, matériel, procédures, etc.).
- Présenter les membres de l'association.
- Rappeler au volontaires qui sont les contacts en cas d'urgence, pour toute question liée au travail, pour les questions de la vie quotidienne, etc.
- Fixer les limites et les règles de la communication avec le coordinateur/mentor (par exemple, appeler à des heures inappropriées pour des questions mineures).
- Ne pas créer une distinction entre «l'équipe volontaire» et «l'équipe du personnel» et planifier des activités conjointes.

Formation à l'arrivée



L'intégration du volontaire doit commencer par une formation spécifique à l'arrivée qui servira de préparation à l'ensemble du séjour dans le pays d'accueil. Il est recommandé d'organiser la formation collectivement avec d'autres volontaires afin de faciliter les interactions et de leur permettre de se connecter plus efficacement.

La formation à l'arrivée a trois objectifs principaux :

- 1. Fonctionnement de l'organisation d'accueil :** règles et procédures internes, méthodes de travail, prise d'initiatives.
- 2. Intégration dans le pays d'accueil :** habitudes et traditions du pays d'accueil, santé et sécurité, législation du pays,

informations nécessaires sur les contacts et adresses en cas d'urgence, règles générales de l'organisation d'accueil.

3. Mener à bien son projet de volontariat : le processus et la qualité du projet (formation, tâches, vie quotidienne, etc.), les rôles, les droits et les devoirs, le suivi et l'évaluation.

FORMATION À L'ARRIVÉE



1^{er} jour

- Présentation de l'organisation
- Réunion avec les membres de l'association
- Présentation du pays d'accueil ; différences culturelles et choc culturel ; apprentissage interculturel
- Santé et sécurité ; plan d'évacuation et évaluation des risques



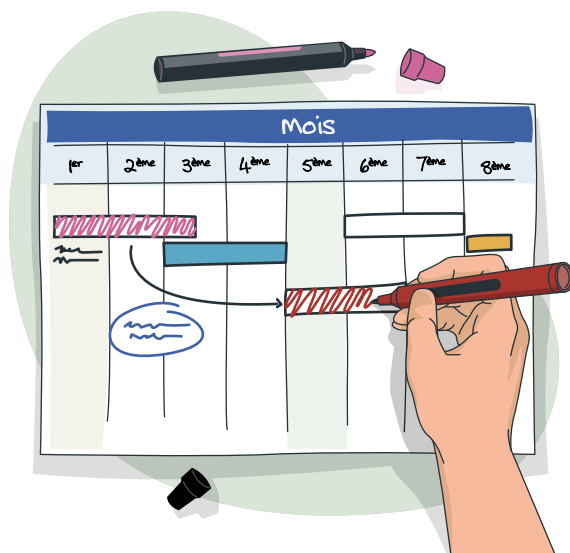
2^{ème} jour

- Visite des lieux d'activité, environnement de travail
- Présentation du projet de volontariat (clarification des questions liées au projet)
- Rôle et tâches du participant dans l'organisation (attentes liées aux réalisations et aux résultats)
- Reconnaissance sociale du volontariat et du programme
- Droits et devoirs du participant, cadre légal local



3^{ème} jour

- Plan d'apprentissage et de développement, motivations et attentes
- Compétences à renforcer (objectifs individuels pour la période de volontariat)
- Attentes et craintes du participant sur sa situation personnelle et professionnelle
- Choc et problèmes culturels
- Suivi du volontaire
- Évaluation de la mission de volontariat



Suivi mensuel

Exemple de calendrier d'accompagnement du volontaire, pour un projet de 8 mois.

Le suivi du volontaire tout au long de la période de volontariat est essentiel pour garantir la réalisation des objectifs fixés pour le projet. Le maintien de liens constants entre le volontaire, le coordinateur et le mentor facilite l'identification de tout défi ou problème susceptible de survenir. Cela permet également aux superviseurs d'offrir des conseils pour surmonter ces difficultés et de s'assurer que le volontaire tire le meilleur parti de l'expérience de mobilité.

Arrivée	1 ^{er} mois	2 ^{ème} mois	3 ^{ème} mois	4 ^{ème} mois	5 ^{ème} mois	6 ^{ème} mois	7 ^{ème} mois	8 ^{ème} mois, départ
Formation à l'arrivée, briefing de bienvenue	Suivi mensuel	Suivi mensuel	Suivi mensuel	Évaluation à mi-parcours	Suivi mensuel	Suivi mensuel	Suivi mensuel	Évaluation finale

À cette fin, un processus de suivi complet doit être mis en œuvre afin que le coordinateur et le mentor puissent suivre les progrès réalisés et mener des entretiens détaillés sur l'expérience du volontaire. Le processus de suivi implique des réunions mensuelles et des évaluations régulières de la part du mentor

et du coordinateur afin de s'assurer que le volontaire relève les défis qui se présentent à lui ou pour discuter d'une nouvelle initiative. Le processus de suivi est également conçu pour préparer l'évaluation finale du projet afin de permettre au volontaire de capitaliser son expérience.

Fixer
une date

Trouver
un endroit
agréable

Préparer le
formulaire
d'entretien

Rencontre
en face à
face

Prendre des
notes

Interview/
Echanges

Prochaines
étapes et
clôture

Évaluation à mi-parcours

L'évaluation à mi-parcours est une étape clé pour le volontaire et le projet lui-même. Il est effectué par le coordinateur. Au cours de la réunion d'évaluation à mi-parcours, le coordinateur peut se faire une idée juste de ce qui a été fait par rapport à ce qui a été planifié. Le volontaire et l'organisation peuvent tous deux tirer des enseignements de l'expérience, de la mise en œuvre des activités, mais aussi de certains défis rencontrés jusqu'à présent. C'est également un bon moment pour revoir les objectifs et les attentes fixés lors de la première réunion.

C'est le moment de procéder à une évaluation générale et, si nécessaire, de prendre des décisions ou de réorienter les activités pour en tirer le meilleur parti d'ici la fin du projet.

Cet entretien entre le volontaire et le coordinateur a plusieurs objectifs :

- Discuter des activités qui ont été menées et des objectifs prévus pour les prochaines semaines/mois.
- Examiner l'évolution en termes d'apprentissage et de performances du volontaire (plan d'apprentissage).
- Aider le volontaire à réfléchir sur ses réalisations, ses objectifs personnels, son intégration dans la communauté locale et son développement personnel.
- Aider le volontaire pour tout problème survenant durant le projet.
- Aider le volontaire à préparer son retour et à planifier ses futurs projets.
- Aider le volontaire à promouvoir le programme de mobilité internationale.

Évaluation finale



À la fin du projet, le mentor et le coordinateur ont la responsabilité d'organiser et de mettre en œuvre l'évaluation finale du projet du volontaire. C'est l'occasion pour le volontaire, l'organisation d'accueil et l'organisation d'envoi d'évaluer l'impact global du projet et de tirer des conclusions de l'expérience.

L'évaluation finale doit fournir un rapport détaillé sur les activités menées tout au long du projet, leurs résultats globaux et leur impact attendu sur l'organisation d'accueil et sur l'avenir du volontaire.

Cette réunion doit être préparée sur la base d'un rappel des suivis mensuels précédents afin d'évaluer l'ensemble des progrès, des réalisations et des résultats.

Les résultats de l'évaluation finale peuvent être utilisés par le coordinateur pour

planifier l'accueil futur de volontaires, pour apporter des ajustements à la conception générale du projet, pour évaluer l'impact et pour apporter toute amélioration suggérée par le volontaire.

Valorisation des compétences des volontaires

Le volontariat permet de développer et d'approfondir des compétences qui sont une voie vers l'employabilité et la prospérité. Avec les bonnes compétences, le volontaire est équipé pour trouver un emploi de qualité et peut réaliser son potentiel en tant que citoyen actif et confiant.

L'Union Européenne a créé en 2018 les 8 compétences clés européennes, dans le but de fournir aux citoyens les clés pour un épanouissement professionnel et personnel. A son retour de mission, elles peuvent être utilisées par le volontaire pour valoriser son expérience de mobilité.

Ces compétences clés se divisent en 3 catégories :

1 • Compétences personnelles

Adaptabilité, confiance en soi, tolérance et flexibilité, responsabilité individuelle...

2 • Compétences professionnelles

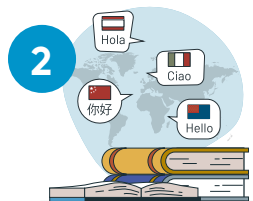
Techniques, numériques, travail en équipe, gestion de projet...

3 • Compétences Sociales/transversales

Langues étrangères, autonomie, prise d'initiative, savoir communiquer, interculturalité...



Compétence en langue maternelle



Compétence multilingue



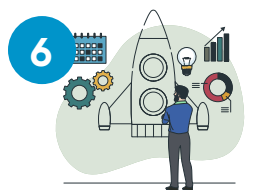
Compétence personnelle, sociale et apprendre à apprendre



Compétence citoyenne



Compétence en sensibilisation et expression culturelles



Compétence en matière d'entrepreneuriat



Compétence mathématiques et en sciences, technologie et ingénierie



Compétence numérique

Youthpass

L'Union Européenne, en complémentarité des 8 compétences clés, a également créé le certificat *Youthpass* : outil de documentation et de reconnaissance des résultats de l'apprentissage non formel obtenus par les participants à des projets dans le cadre du programme Erasmus+ Jeunesse et du Corps Européen de Solidarité.

Ce certificat aide le volontaire à tirer le meilleur parti des expériences et compétences qu'il a acquises au cours de son projet ; il décrit ce qu'il a fait et démontre ce qu'il a appris. Le volontaire peut utiliser le *Youthpass* lorsqu'il postule à un emploi ou une formation comme preuve officielle de sa participation à un projet de volontariat. C'est aussi une manière de promouvoir pour les jeunes la prise de conscience de l'apprentissage et des compétences acquises, à travers un processus d'auto-évaluation.

Après le projet : débriefing au sein de l'organisation d'accueil et avec l'organisation d'envoi



Il est important que l'organisation d'accueil réalise un débriefing interne avec toutes les parties prenantes du projet de volontariat. Voici quelques-uns des points qui devront être abordés durant ce débriefing :

- Évaluation du projet de volontariat (intégration dans l'équipe/dans la communauté locale, évaluation des activités réalisées, efficacité, outils développés et partagés avec l'organisation d'accueil, impacts et résultats, difficultés...).
- Travail avec l'organisation d'envoi (communication, difficultés, bonnes pratiques).
- Perspectives et évaluation des besoins pour un prochain projet de volontariat éventuel.

Une fois ce débriefing terminé, un rapport final peut être envoyé à l'organisation d'envoi pour lui transmettre des informations importantes sur le projet de volontariat. Ce rapport peut être également transmis au bailleur de fonds (par ex. la Commission Européenne) pour expliquer clairement le projet de volontariat. Par ailleurs, l'organisation d'accueil et l'organisation d'envoi peuvent se contacter (par téléphone, visioconférence ou mail) pour échanger des informations précises sur le

projet de volontariat qui a été réalisé et décider d'une éventuelle autre collaboration en fonction de l'évolution de la situation et des besoins locaux. Il est parfois nécessaire d'échanger directement avec l'organisation d'envoi pour pouvoir fournir une description plus détaillée que celle qui est contenue dans le rapport.

Il est essentiel que les deux organisations agissent dans une totale transparence afin d'éviter tout malentendu et pour garantir la qualité de l'évaluation des projets de volontariat.

Par ailleurs, la transparence est très utile en cas de continuation de la collaboration.

CONCLUSIONS

Une bonne gestion du projet de volontariat est essentielle pour obtenir des résultats et des impacts à long terme.

La gestion du projet commence avant l'arrivée du volontaire, grâce à la préparation et à l'utilisation de différents outils, tels que le contrat de partenariat (qui contient les dispositions relatives aux fonctions, aux obligations, aux conditions et qui est signé par l'organisation d'accueil, l'organisation d'envoi et le volontaire), le code de conduite, qui détaille les principes de l'organisation d'envoi, etc.

Au début du projet, une formation à l'arrivée est réalisée pour le volontaire afin de faciliter son intégration dans l'environnement local et son adaptation au projet. Il reçoit également un livret de bienvenue contenant toutes les informations sur l'environnement local, la logistique, les parties prenantes, etc.

Tout au long du projet, le suivi du volontaire est assuré par le mentor (pour la vie quotidienne et les activités) et le coordinateur qui supervise le projet (performances, activités) par le biais d'entretiens mensuels, intermédiaires et finaux.

À la fin du projet, l'organisation d'accueil doit réaliser un débriefing pour évaluer le projet du volontaire dans son ensemble et valoriser les compétences acquises. Enfin, un rapport est transmis à l'organisation d'envoi. ce dernier.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Pour réaliser un projet de qualité, il est essentiel de respecter les différentes étapes à accomplir avant l'arrivée du volontaire et jusqu'à la fin du projet.

L'organisation doit organiser son travail en fonction des quatre piliers décrits dans cette brochure et utiliser les outils créés durant les projets Vive et Diaspo+.

L'organisation d'accueil doit tout d'abord assurer la sécurité du volontaire avant son arrivée, en élaborant une politique de sécurité (et la mettre à jour si nécessaire) et en évaluant les risques auxquels le volontaire pourrait éventuellement faire face.

Avant de sélectionner un volontaire, l'organisation d'accueil doit identifier ses propres besoins ainsi que ceux de la population locale afin de proposer un projet en mesure de

répondre aux problèmes existants.

L'organisation doit également garantir de bonnes conditions d'hébergement, de travail et de vie au volontaire en élaborant un plan de travail avec lui.

Enfin, l'organisation d'accueil doit veiller à assurer une bonne gestion du volontariat durant la procédure de sélection, la mission et après la sélection, de manière à accompagner efficacement le volontaire.

Pour réaliser un projet de qualité, l'organisation doit respecter les normes et suivre les procédures, entre autres les différents outils qui ont été créés durant le projet de renforcement des capacités Vive : le livret de bienvenue, le contrat de partenariat, la politique de sécurité, l'évaluation des risques, etc.





ASSOCIATION **ADICE**

42, rue Charles Quint
59100 Roubaix FRANCE
T. (+33) 03 20 11 22 68

 adice@adice.asso.fr

 [adice.association](https://www.facebook.com/adice.association)

 [@Adice_Roubaix](https://twitter.com/Adice_Roubaix)

 www.adice.asso.fr

 [adice.asso/](https://www.instagram.com/adice.asso/)

 [association-adice/](https://www.linkedin.com/company/association-adice/)

