



Guide à l'usage des ONG d'envoi pour l'encadrement du Service volontaire de coopération

Décembre 2018

Table des matières.

Introduction	Page 3
Cadre général	Page 4
Pourquoi mon ONG s'investirait-elle dans un SVC?	Page 5
Un séjour d'immersion, ça se prépare et ça se gère comme un projet !	Page 6
Phase 1 : l'élaboration du SVC	Page 8
Phase 2 : la préparation du SVC	Page 9
Phase 3 : le SVC	Page 10
Phase 4 : le retour de SVC	Page 10
Conseils pour déterminer les profils de volontaire	Page 11
Conseils pour mener un entretien avec un futur volontaire.	Page 12
La formation : qui fait quoi ?	Page 13
L'accueil sur place.	Page 14
L'évaluation, pas simplement quelques questions posées en fin de séjour ...	Page 15
bibliographie	Page 16

INTRODUCTION

Le Service volontaire de coopération (SVC) a été créé en 2009 pour permettre à des jeunes de 18 à 30 ans de vivre une expérience de solidarité, d'échange et d'engagement dans un projet de coopération au développement. Grâce à l'encadrement des ONG et de leurs partenaires sur le terrain (les ONG d'accueil), une centaine de jeunes résidents ont pu expérimenter et vivre pleinement ces séjours d'immersion.

Dans ce guide, le Cercle de Coopération – en collaboration avec le SNJ - souhaite synthétiser les différentes expériences et proposer un guide pratique et concret afin d'accompagner les ONG d'envoi dans ce programme.

Le Service volontaire de coopération est une démarche engagée tant pour les ONG d'envoi, les ONG d'accueil que pour le volontaire.

Ce document a plusieurs objectifs :

- permettre à chaque acteur de comprendre cette démarche dans sa globalité, de la rendre plus claire et donc d'y comprendre son rôle et ses responsabilités.
- Permettre aux candidats volontaires et aux ONGs d'envoi intéressées par le SVC d'en connaître globalement la teneur et l'engagement nécessaire.
- Aider les volontaires et les ONG d'envoi à vérifier dans les grandes lignes si rien n'a été oublié. Il pourrait devenir ainsi, un mémo dans l'accompagnement des SVC.

L'outil que nous proposons est une ligne du temps qui reprend l'ensemble de cette belle aventure qu'est le SVC. Au fil des grandes étapes de ce projet, des points d'attention, des questions, des petits rappels, permettront aux volontaires et à l'ONG d'envoi (et pourquoi pas à l'ONG d'accueil !) de construire pas à pas le SVC.

Avant d'aborder cet outil visuel et concret, nous souhaitons présenter deux points importants à nos yeux :

D'une part, nous commencerons par donner quelques balises sur le Service volontaire de coopération. Ces balises posent le cadre général du service volontaire.

D'autre part, nous souhaitons faire quelques « focus » sur des éléments d'accompagnement qui nous semblent importants. Ces focus sont proposés suite aux feedback des différents acteurs concernés et sont tirés de lectures diverses sur le sujet. Ils sont présentés à la suite de la ligne du temps.

CADRE GÉNÉRAL

Les objectifs généraux du service volontaire des jeunes au Luxembourg sont définis par la loi sur le volontariat

Le but du service volontaire des jeunes est de « ... développer la solidarité entre les jeunes, de promouvoir leur citoyenneté active, de favoriser la compréhension mutuelle entre eux ainsi que de constituer pour eux une expérience d'apprentissage et d'orientation en leur facilitant l'exercice d'activités d'intérêt général dans le cadre d'un projet déterminé ou dans le cadre d'un programme national ou communautaire appelé programme de volontariat. »
([art. 1, Loi du 31 octobre 2007 sur le service volontaire des jeunes](#))

Les ONGD, l'éducation au développement et les séjours d'immersion

Le rôle des ONGD dans la politique de coopération au développement est primordial. Acteurs de la société civile au Luxembourg, elles développent des activités afin de susciter auprès des jeunes et des moins jeunes un sentiment d'appartenance à un monde interdépendant où chacun porte une responsabilité dans la mise en place d'un développement durable au Nord et aussi au Sud.

Les séjours d'immersion s'inscrivent dans une démarche de changement de valeurs, d'attitudes et de comportements à l'échelle individuelle (dans le chef des participant-e-s) mais aussi à l'échelle collective en encourageant l'engagement et la mobilisation au retour, en vue d'opérer des changements socio-politiques à long terme. Ils promeuvent des valeurs de solidarité, d'équité, de justice, de participation et d'engagement pour un monde plus juste.

Les ONG, agréées pas la Direction de la coopération, désireuses de devenir ONG d'envoi, doivent faire une demande d'agrément auprès du SNJ ([Service National de la Jeunesse](#)). L'ensemble des ONG qui possèdent ce double agrément se trouve sur le [site web du Cercle](#). Il en existe une quarantaine actuellement.

Les acteurs du SVC

Le Service volontaire de coopération est une démarche qui demande un engagement des trois acteurs principaux qui sont au centre du processus : le **volontaire**, l'**ONG d'envoi** luxembourgeoise et le **partenaire** « du Sud », appelé aussi l'ONG d'accueil. Ces trois acteurs seront au centre de l'outil proposé dans ce guide.

D'autres acteurs rentrent en ligne de compte. Ce sont des acteurs de soutien au SVC :

- Le SNJ est le coordinateur principal du programme SVC et fait le lien entre les ONG d'envoi, les volontaires, le MAEE et le Cercle. Il est en charge du suivi administratif et financier du programme et du suivi global du processus ainsi que de l'accompagnement des jeunes (information et orientation préalables, formation, traitement des demandes, reconnaissance du statut de volontaire, debriefing au retour du jeune, ...).

- Le Cercle est en soutien aux ONG de différentes manières : il crée le premier contact entre le secteur de la coopération et le futur volontaire (entretien d'orientation). A la demande du SNJ, il dispense une formation générale aux volontaires prêts à partir et il anime des débriefings collectifs au retour des volontaires. Par ailleurs, il est en soutien aux ONG d'envoi qui le souhaitent.
- La Direction de la coopération au développement du MAEE (Ministère des Affaires Etrangères et Européennes) fait partie de la commission d'accompagnement du SVC et rend un avis sur les propositions de projets et sur l'agrément « ONG d'envoi ».

La responsabilité des ONG.

Dans le cadre du service volontaire de coopération, l'ONG a une part de responsabilité importante.

Elle a d'abord une responsabilité morale qui est de mettre en place les moyens nécessaires afin que l'expérience de volontariat se déroule au mieux pour le jeune volontaire et pour son partenaire. L'encadrement avant le départ, sur place et au retour est donc primordial afin que l'ensemble des acteurs impliqués dans ce projet de volontariat se sentent accompagnés et que l'expérience soit riche.

L'ONG a une responsabilité juridique car elle doit s'assurer que « *par ses agissements, elle ne met pas en danger soit la sécurité du volontaire, soit sa santé physique ou psychique* ». (*loi sur le volontariat de 2007, article 3 alinéa 6*).

C'est dans la convention de volontariat que sont déterminés les rôles et les responsabilités de chacune des parties. Il s'agit donc de bien définir ceux-ci, en particulier ce qui concerne les consignes de sécurité, les règles de comportements, l'assistance médicale, etc. Le document type de la convention de volontariat ne reprend que le minimum à clarifier. Il est donc conseillé de l'étoffer et la compléter. Nous verrons plus loin qu'au plus le projet est bien défini au mieux l'expérience a des chances de réussite.

Pour le volontaire il s'agira bien entendu de respecter la convention de volontariat.

En cas de suivi psychologique nécessaire identifié sur le terrain ou lors des débriefing individuels ou collectifs après le retour, le SNJ proposera au jeune en difficulté des services compétents en la matière.

Pourquoi mon ONG s'investirait-elle dans un SVC ?

Voici certainement la première question à vous poser et à débattre au sein de votre ONG avant de vous lancer dans cette belle aventure ! Parce que l'aventure sera belle si vous savez pourquoi vous le faites et si vos objectifs rencontrent (en partie bien sûr) ceux du jeune et ceux de l'ONG d'accueil.

Les motivations à s'engager dans l'accompagnement de jeunes volontaires sont très variées et sont propres à chaque ONG. Nous pouvons distinguer au moins 4 facettes qui permettent d'identifier la vision que les ONG d'envoi ont du volontariat. Dans la réalité, ces 4 facettes sont bien entendu mélangées¹.

¹ Ce modèle est issu du T Kit 5 Service volontaire international rédigé dans le cadre du partenariat Conseil de l'Europe/Commission européenne pour la formation et la jeunesse/ Luis Amorim et Tony Geudens.

L'employabilité

Ce terme désigne les possibilités pour un individu de trouver un emploi. Il se rapporte donc à l'ensemble des aptitudes et compétences dont une personne dispose et qui permettent d'accéder à une carrière ou à un travail particulier. Les organisations qui pensent qu'il faut donner aux jeunes les moyens d'être employés pour réussir dans la vie considèrent le service volontaire comme un instrument pour renforcer cette capacité. Elles offrent donc aux jeunes volontaires la possibilité d'augmenter leurs compétences leur permettant de trouver plus facilement un emploi.

Citoyenneté

Ces organisations entendent par citoyenneté la participation active d'individus dans la société: un engagement envers autrui mais aussi envers la communauté en général. Pour les organisations qui envisagent le volontariat de ce point de vue, la motivation principale des projets SVC est de permettre à des jeunes de donner de leur temps pour le bénéfice d'autres individus et de la société dans son ensemble et de promouvoir ainsi la citoyenneté.

Développement personnel

Pour ces organisations, les volontaires sont au centre du SVC. Elles considèrent que l'impact d'un volontariat sur les communautés locales est très faible et choisissent donc de concentrer leurs efforts pour aider les volontaires à vivre de nouvelles expériences personnelles, à élargir leur horizon, à en apprendre plus sur eux-mêmes et à poursuivre leur développement personnel.

Avantages pour l'organisation

Ces organisations proposent des services volontaires parce que les volontaires sont des ressources humaines supplémentaires pour accomplir certaines tâches et fournir certains services à leurs usagers. Elles s'intéressent surtout au contenu et aux résultats de leurs activités et à la façon dont les volontaires peuvent y contribuer et travailler efficacement. Si le service volontaire ne présente pas pour elles d'avantage direct, elles n'y voient aucun intérêt.

Votre ONG se situe probablement dans plusieurs de ces facettes, mais aussi avec d'autres motivations qui ne sont pas reprises ici.

Dans la construction d'un SVC avec un de vos partenaires, il serait certainement intéressant d'avoir son point de vue sur la manière dont il voit un volontariat !

Un séjour d'immersion, ça se prépare et ça se gère comme un projet !

Organiser un séjour dans le Sud, c'est gérer un projet : il faut le préparer, le mettre en œuvre et le faire vivre, ensuite l'évaluer.

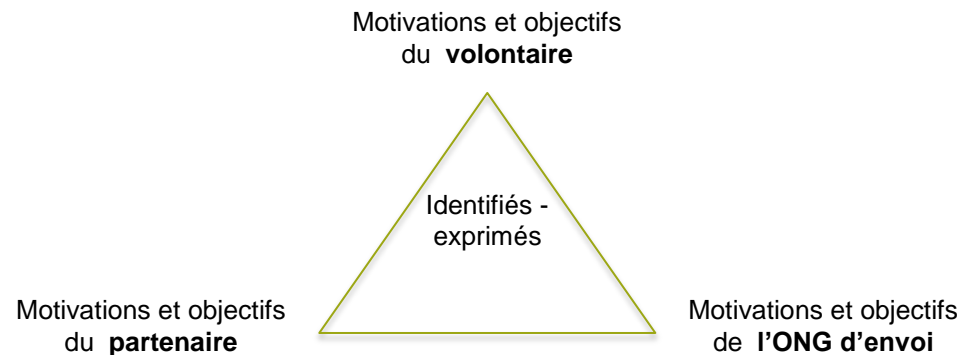
Il comprend quatre phases, aussi fondamentales les unes que les autres :

- L'élaboration du projet de départ;
- une préparation au départ organisée autour d'un processus de formation ;
- le séjour sur place, encadré par une équipe de qualité ;
- un débriefing au retour avec une réflexion et des perspectives sur l'engagement citoyen actif.

Dans les pages qui suivent, nous avons voulu placer sur une ligne de temps les grandes étapes du SVC en distinguant deux acteurs principaux : l'ONG d'envoi et le volontaire. Un troisième acteur – tout aussi important – est bien entendu le partenaire qui va suivre le volontaire dans son expérience humaine

sur le terrain.

Nous avons délibérément choisi d'intégrer le partenaire à toutes les étapes du processus pour une question de lisibilité et pour une question d'importance dans le rôle qu'il occupe. Effectivement, la réussite d'un volontariat repose sur l'équilibre des motivations et des objectifs des trois acteurs principaux. Ces motivations seront certainement en partie différentes. L'important est donc de pouvoir les identifier, les exprimer dans le respect de chacun et de trouver un équilibre entre les motivations et les objectifs de chacun :



La ligne du temps exposée ci-dessous est à considérer comme un outil de visualisation de la démarche dans son ensemble et non comme un respect chronologique strict. Ainsi, la ligne du temps - que vous soyez volontaire, ONG d'envoi ou partenaire - est pertinente à lire dans son ensemble puisque les démarches des uns et des autres renvoient à des réalités différentes, mais croisées.

Cette ligne du temps peut aussi être vue comme une sorte de mémo des démarches et étapes à ne pas oublier. C'est pour cette raison que la plupart des encarts sont rédigés sous forme de question.

Enfin, à la suite de cette ligne du temps, vous trouverez une série de petits conseils et d'informations supplémentaires sur le SVC. Il s'agit de « focus » sur l'un ou l'autre point qu'il nous semblait important de développer. Ils pourront être étoffés au fil des années d'expérience et des retours des ONG d'envoi.

Souhaitons nous participer au programme SVC ?	Elaboration de la mission avec le partenaire	Définition du profil du volontaire	L'ONG CHOISIT LE VOLONTAIRE
<ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi avons- nous envie de proposer des SVC ? • En quoi ce serait intéressant pour <u>nous</u>, pour le <u>jeune</u>, pour notre/nos <u>partenaire(s)</u> ? • Mes ressources et celles de mon partenaire sont-elles suffisantes (disponibilité, compétences, logistique) ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quels sont les partenaires et les projets qui pourraient accueillir un volontaire ? ▪ Le partenaire identifié est-il motivé par cet accueil ? ▪ Le partenaire a-t-il les capacités d'assurer le tutorat ? ▪ Le partenaire a-t-il été informé du programme SVC ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avons-nous une idée claire des qualités des volontaires que nous voulons encadrer ? ▪ Quelles sont nos conditions d'accès minimales (propres à chaque ONG) ? ▪ Quelles compétences de base sont nécessaires pour aller dans la mission définie ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les contacts avec le jeune se sont bien passés. ▪ Le jeune convient à notre philosophie et à notre mission. ▪ Le jeune a marqué un accord de principe sur son volontariat et il/elle est prêt(e) à s'engager.
<p>→ Contact avec le SNJ pour la demande d'agrément. Cette demande est administrative. Elle est légère et rapide (2-3 mois).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le partenaire a compris la démarche du volontariat. Il est ouvert et conscient de sa responsabilité. ▪ Des pistes concrètes de volontariat sont identifiées (lieu, projet, objectifs) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La rencontre avec les jeunes permet de valider leurs motivations, leurs qualités et compétences. <p><i>!! Le volontariat est une expérience d'apprentissage et d'échange culturel !!</i></p>	

Je m'inscris à une session d'information du SNJ au site www.volontaires.lu .	Je rencontre le Cercle.	Je recherche des ONG/ projets qui m'attirent.	Je rencontre plusieurs ONG.	JE CHOISIS MA MISSION
<p>Je participe à la session d'information sur la mobilité internationale où je suis informé entre autre, sur les différents volontariats et les démarches à effectuer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduction au secteur de la coopération et des ONG. ▪ Orientation du volontaire dans la recherche de projet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recherche d'informations sur les ONG (le web, Citim, événements organisés, ...) ▪ Ecriture du CV et de la lettre de motivations 	<p>Entretiens de motivations avec un ou plusieurs membres d'ONG</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les contacts avec l'ONG se sont bien passés. ▪ L'ONG et le projet proposé correspondent à ce que je recherche. ▪ L'ONG a marqué un accord de principe sur mon volontariat et est prête à m'accueillir. <p>→ Je m'inscris au SNJ si ce n'est pas encore fait. (fiche manifestation d'intérêt)</p>
<p>Je décide si je veux faire un volontariat et je m'inscris à la formation obligatoire avant SVI « Ech ?!-Fräiwëlleg ?! » Est-ce bien le SVC qui me motive ?! Alors je prends un rdv au Cercle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je valide mes motivations ▪ Je fais connaissance avec le secteur de la coopération ▪ Je cible le type de projet/ONG qui me convient. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je clarifie mon projet de volontariat en cherchant. ▪ Je comprends mieux les ONG et le secteur de la coopération. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La manière dont les projets sont portés par l'ONG me convient-elle ? ▪ Est-ce que je me sens en confiance ? ▪ Est-ce que l'encadrement proposé me convient ? 	

Relation avec le SNJ	<ul style="list-style-type: none"> Remplir la proposition de mission et envoyer un document word au snj. Etablir le budget. Envoyer le tout (signé) au SNJ. →Prévoir au moins 4 semaines pour recevoir l'accord de partenariat du SNJ 	<ul style="list-style-type: none"> Signer l'accord de partenariat +envoi au SNJ. Etablir et signer la convention de volontariat avec le volontaire (+ envoi d'1 copie au SNJ) <p>→L'ONG reçoit l'acompte de 60% du budget</p>	LE VOLONTAIRE PART EN SVC <ul style="list-style-type: none"> Les modalités administratives et financières sont remplies et connues par les parties concernées. Le volontaire a reçu les formations et informations nécessaires à son départ et sa sécurité est assurée. Le partenaire est prêt à accueillir le volontaire selon les conditions déterminées dans la convention de volontariat.
Relation avec le volontaire	<ul style="list-style-type: none"> Le volontaire est-il bien informé sur le projet et sur notre ONG ? est-il bien encadré par le tuteur ? Quand et comment décidons-nous de le former, de l'informer et de le faire participer à la vie de notre ONG ? Le volontaire connaît-il les conditions d'entrée et de séjour (démarches), les moyens de communication disponibles, les conditions sanitaires et d'accès aux soins, les règles de sécurité et de comportements ? (éventuellement, la signature d'une charte de bonne conduite). 		
Relation avec le partenaire	<ul style="list-style-type: none"> Les tâches, le logement, le tuteur sur place sont-ils bien identifiés avec le partenaire (cf. convention de volontariat) ? L'accueil et l'encadrement du jeune sont-ils organisés et préparés par le partenaire ? Le partenaire a-t-il marqué son accord formellement sur l'accueil du volontaire choisi ? Avez-vous déterminé avec le partenaire les consignes de sécurité et les moyens d'aide en cas d'accident ? 		

Les démarches administratives et financières	Je prends rendez-vous auprès du SNJ pour recevoir les informations administratives et financières et pour remettre tous mes documents.	Je m'inquiète de mes vaccins, passeport, assurances et des questions d'ordre pratiques (sécurité, tenue vestimentaire et règles de comportement).	J'élabore avec l'ONG la convention de volontariat et elle me convient. →Je signe la convention de volontariat.	JE PARS EN SVC <ul style="list-style-type: none"> Je connais ma mission, mon ONG d'envoi, et mon rôle sur place. Je connais mes droits, mes devoirs et les consignes de sécurité. Je me sens prêt à aller à la découverte des autres.
La préparation au voyage	<ul style="list-style-type: none"> Je <u>m'informe</u> sur la mission et le pays (culture, histoire, économie) via par exemple le CITIM, les rapports et newsletter de l'ONG, les volontaires précédents, livres, web, conférences, etc. 	Je <u>m'implique</u> afin de comprendre le fonctionnement de l'ONG (par ex : participation à la vie de l'ONG au quotidien, participation à un CA, participation aux événements organisés, etc.)	Je <u>me forme</u> en participant à la formation « avant-départ » Thèmes abordés : motivations au départ – échange interculturel – coopération au développement	

LE VOLONTAIRE VIT SON VOLONTARIAT

- L'ambassade ou le consulat du G-D de Luxembourg sur place est informé du volontariat
- Le tuteur ou un membre désigné est disponible pour le volontaire ou le partenaire en cas de besoin.
- Le tuteur s'assure que le volontaire est intégré au projet et que son volontariat correspond à la convention du volontariat.
- Un feedback régulier (au moins 1x à la mi-parcours) est prévu d'une part avec le partenaire (le tuteur) et d'autre part avec le volontaire. Une redéfinition des objectifs est possible.
- Le paiement de l'argent est assuré comme convenu.

AU RETOUR

- Un débriefing avec le volontaire est organisé.
- La capitalisation de l'expérience du volontaire est planifiée.
- Le rapport final est rédigé.
- Le décompte financier est réalisé et envoyé au SNJ avec toutes les pièces à l'appui (ne pas oublier les copies des virements).
- Un débriefing avec le partenaire est réalisé.
- Faire une demande d'attestation de l'engagement si le volontaire le souhaite.

RETOUR AU LUXEMBOURG.

JE VIS MON VOLONTARIAT

- Je donne un feedback régulier à l'ONG luxembourgeoise selon les modalités convenues avant le départ.
- Je respecte les consignes de sécurité et les règles de bon fonctionnement établies avec le partenaire.
- Je m'intègre et m'investis dans le projet, je développe mes compétences, je réalise les tâches identifiées dans la convention de volontariat.
- En cas de difficulté, j'essaie de comprendre la situation, j'en parle avec une personne de référence sur place, je contacte mon tuteur au Luxembourg ou le SNJ.

AU RETOUR

- Je fais un débriefing avec mon ONG d'envoi.
- Je fais un débriefing avec le SNJ.
- Je participe à la session collective de débriefing « Back home session » avec les autres volontaires.
- Je demande une attestation de l'engagement si je le souhaite
- Je témoigne de mon expérience via un article publié dans un journal, sur le site de l'ONG d'envoi, ou lors d'activités organisées par l'ONG d'envoi.
- Je capitalise mon expérience :
 - Que puis-je faire au Luxembourg suite à ce volontariat ? à court terme et à long terme ?

Conseils pour déterminer les profils de volontaire.

Lors de la préparation du SVC, l'enjeu principal est de trouver le bon équilibre entre vos objectifs, ceux de votre partenaire et ceux du volontaire. Le cadre de la loi luxembourgeoise sur le volontariat insiste bien sur l'objectif du SVC qui est un moment d'apprentissage. La définition d'un profil de volontariat n'est donc pas liée à des compétences techniques particulièrement exigeantes (le volontaire n'est pas un expert), mais plutôt à des conditions minimum afin que l'expérience soit une réussite pour tous. Il s'agit de réfléchir non pas à un volontaire idéal, mais bien au cadre dans lequel le volontariat va se dérouler. Selon le cadre de travail proposé et défini avec le partenaire, une série de points d'attention seront évalués durant l'entretien avec le jeune volontaire. A vous de définir les conditions (par exemple, la durée du séjour minimum que vous estimez nécessaire), les savoirs, (par exemple la connaissance des langues et le niveau minimum souhaités), les savoir-faire (capacités d'animation, etc.) et les savoir-être (la débrouillardise, savoir rester seul, etc).

Bien que le SVC doit rester une expérience d'apprentissage pour les jeunes, des études ont montré que l'une des raisons principales de retour anticipé des volontaires à long terme est le manque de réalisme à propos de projets qui n'avaient pas véritablement besoin d'eux et donc pas de travail adapté à leur donner. Les organisations doivent avoir une idée claire des tâches à confier aux volontaires et prévoir le matériel nécessaire, avant leur arrivée.

S'ils n'ont pas la sensation de contribuer à la mission de l'organisation (faute de travail ou de matériel), les volontaires pourront avoir de grandes difficultés à s'intégrer.

Voici quelques questions essentielles pour définir le profil du volontariat

- Quel est le travail à accomplir ? Dans quel domaine l'organisation a-t-elle vraiment besoin d'aide ?
- D'après l'analyse des besoins, quel est le projet, le travail ou la mission que vous pourriez confier à des volontaires ?
- Ce travail a-t-il un sens pour les volontaires et pour le partenaire ?
- Offre-t-il des possibilités de développement personnel et d'apprentissage pour les volontaires ?
- Les volontaires pourront-ils s'approprier ce travail et se sentir responsables ?
- Quelles sont les qualités requises pour ce poste ?

Il est essentiel de connaître les raisons pour lesquelles des volontaires désirent participer à un SVC, afin d'éviter les malentendus dès le départ. Il est tout aussi important de leur expliquer pourquoi l'organisation d'accueil souhaite recevoir des volontaires étrangers. Les attentes des deux côtés doivent correspondre.

Conseils pour mener un entretien avec un futur volontaire.

1. Choisir le lieu : Un cadre accueillant, ni trop formel ni trop informel (par exemple une pièce calme, pas trop grande, dans votre organisation), de préférence sans obstacle entre vous et le candidat (bureau, comptoir, etc.).

2. Se présenter : Présentez-vous au volontaire et expliquez votre lien avec l'organisation (votre titre ou fonction). Vous faites ainsi preuve d'ouverture et de transparence.

3. Briser la glace : Essayez de mettre le candidat et vous-même à l'aise, en échangeant quelques mots sur des sujets neutres comme la météo, le trajet pour se rendre au lieu de l'entretien, thé ou café, etc.

4. Dire merci : Cette personne s'intéresse à ce que vous proposez et vous souhaitez peut-être la remercier d'envisager de se porter volontaire dans votre organisation.

5. Préciser vos objectifs : Expliquez brièvement le but de l'entretien, dites combien de temps il va durer et donnez un ou deux exemples de questions. Précisez au candidat qu'il peut aussi poser des questions sur votre organisation et sur le service volontaire.

6. Présenter l'organisation et le programme : Prenez le temps de présenter le service volontaire (objectifs, stratégie, travail à effectuer, etc.) avant de poser des questions à votre candidat.

7. Poser des questions : Une liste de questions peut servir de fil directeur, mais il ne faut pas manquer de spontanéité. Ajoutez ou supprimez-en certaines selon le déroulement de l'entretien. Evitez les questions dont la réponse est *oui* ou *non*. Voici quelques exemples de questions ouvertes :

- Pourquoi le volontariat est-il important pour vous ?
- Quelle expérience de volontariat avez-vous dans ce domaine ?
- Qu'est-ce qui vous a plu dans votre expérience (travail ou volontariat) ?
- Avez-vous déjà vécu à l'étranger et si oui comment cela s'est-il passé ?
- Comment décririez-vous votre façon de gérer les conflits ?
- Que pensent votre famille et vos amis de votre choix ?
- Pourquoi voulez-vous partir dans ce pays/cette région en particulier ?

8. Conclure l'entretien : Assurez-vous que vous avez posé toutes les questions que vous vouliez et que le candidat n'a plus rien à dire ou à demander. Expliquez-lui ce qui va se passer à partir de là (par exemple dans combien de temps vous le contacterez, si ce sera par courrier ou par téléphone, etc.).

→ **Faites participer plusieurs personnes à la sélection :** pendant un entretien des personnes différentes peuvent remarquer des signes différents. Les entretiens dirigés par des volontaires qui ont précédemment déjà participé ou participent au projet apportent un autre point de vue sur le candidat, celui de quelqu'un qui connaît vraiment le travail à accomplir.

→ **Pour les jeunes volontaires :** certaines ONG réalisent un entretien avec les parents lorsque les volontaires ont moins de 21 ans.

La formation : qui fait quoi ?

La préparation est une phase importante du service volontaire. Il s'agira de bien définir l'ensemble du SVC sur base de la description de projet et de la convention de volontariat. Au plus l'encadrement du SVC est clair et défini, au plus l'expérience sera réussie et riche pour l'ensemble des acteurs. Un des points importants dans la phase de préparation est celui de la formation. Deux acteurs principaux sont ici impliqués:

Le Cercle de Coopération.

3 jours sont consacrés à la préparation au départ. La formation se fait dans une des centres de jeunesse du SNJ, souvent au Centre de Jeunesse Marienthal. Les formations ont lieu trois à quatre fois par année. Les dates sont publiées sur le site internet www.volontaires.lu. Les groupes de jeunes qui partent en SVC varient entre 8 et 12 participants. A la demande du SNJ, cette formation est prise en charge par le Cercle de Coopération et 4motion asbl.

Le contenu est basé sur 5 volets importants.

1. Le cadre général du volontariat.

Nous abordons la loi sur le service volontaire des jeunes afin que chacun sache quel est le contexte légal de leur future expérience. Nous prenons un temps pour répondre à toutes les questions d'ordre pratiques, administratives et financières liées au SNJ. Cette partie est toujours animée par un responsable du SNJ qui est présent.

2. Les motivations au départ.

Nous faisons émerger et nous identifions en groupe les motivations individuelles. Nous travaillons sur la notion « d'aide » et sur l'idée souvent présente de vouloir « changer le monde ». Nous commençons à faire le lien entre le rêve du voyage et la réalité du terrain.

3. La coopération au développement.

Nous travaillons sur leur projet et nous identifions en groupe les points qui ne sont pas encore clairs avant leur départ (leurs tâches, leurs rôles, leurs places au sein du projet). Nous abordons aussi l'histoire de la coopération au développement, le monde des ONG et les visions du développement (théorie de Guy Bajoit). Nous faisons le lien avec les motivations au départ et la relation partenariale ; « la main qui donne est toujours au-dessus de la main qui reçoit ».

4. La relation interculturelle.

Mieux connaître ses valeurs et ses préjugés pour s'ouvrir à l'autre, mieux connaître sa vision du monde et savoir sur quoi elle se fonde, permet de se rendre compte aussi que d'autres ont une vision très différente. C'est ce que nous abordons rapidement sur ce quatrième volet. Nous abordons dans ce cadre le concept du choc culturel. Nous parlons aussi, dans cette partie, de la sécurité et des comportements.

5. L'apprentissage informel et sa capitalisation

C'est dans un cadre de formation non-formelle que les jeunes apprennent des techniques à de rendre compte de ce qu'ils apprennent et à l'infiltrer dans leur vie quotidienne.

L'ONG d'envoi.

La formation au départ dispensée par le Cercle n'aborde qu'une petite partie de la préparation au départ. C'est alors à l'ONG d'envoi d'assurer une série d'autres points. En voici quelques exemples : l'historique de votre ONG, l'historique de votre relation avec le partenaire, le contexte du projet, les personnes principales que le volontaire va rencontrer, les particularités du pays d'accueil, les comportements à adopter, les règles de sécurité spécifiques,...

L'accueil sur place.

Le début d'un SVC est consacré à l'accueil du volontaire, à ce qu'il se sente bienvenu et à l'aise. La première journée donne le ton pour le reste du séjour. Si rien n'est prêt quand le volontaire arrive, cela risque de nuire à l'ensemble du projet. On sous-estime souvent l'importance des petits gestes le premier jour : aller chercher les volontaires à l'aéroport ou à la gare, leur faire faire le tour de l'organisation pour rencontrer tous leurs collègues, leur expliquer les arrangements pour le logement et la nourriture et leur offrir un verre de l'amitié, etc.

En plus de la première impression, l'arrivée est aussi pour tous l'heure de vérité : ce que chacun s'était imaginé quant aux personnes et aux lieux ne correspond pas forcément à la réalité. Si la culture du volontaire et celle du pays d'accueil sont très différentes, les façons d'accueillir une personne peuvent aussi varier beaucoup. La structure d'accueil doit tenir compte de ces considérations interculturelles et faciliter autant que possible le premier contact pour les volontaires. Ceux-ci s'adapteront peu à peu aux coutumes et aux modes de communication de l'organisation et de la communauté d'accueil.

La formation initiale complète la préparation organisée par l'organisation d'envoi. Plus la communication est efficace entre l'ONG d'envoi et l'organisation d'accueil, plus la seconde est en mesure de compléter le travail de la première. La formation à l'arrivée comprend des informations sur la culture locale et une introduction au projet. C'est aussi le moment idéal pour prévenir les malentendus et se mettre d'accord sur les attentes du volontaire et de l'ONG d'accueil.

Qui participe à l'accueil sur place ?

Le succès du projet repose sur un travail d'équipe. Pour s'assurer de la coopération d'autres membres, le tuteur doit les informer et les préparer. Il faut que toutes les personnes concernées comprennent le rôle des volontaires dans l'organisation et la répartition des responsabilités en ce qui les concerne. Enfin, la situation particulière du volontaire - nouveau venu non seulement dans l'organisation mais aussi dans ce nouveau cadre de vie – doit être comprise.

Dans le cadre de la préparation, le soutien au volontaire doit être bien défini. Il y a plusieurs fonctions à remplir, et toutes ne doivent pas être prises en charge par une seule personne. On divise généralement le soutien au volontaire en trois parties :

- Aspects généraux de la vie dans un pays et une culture différents : aider les volontaires à s'acclimater, à résoudre leurs problèmes personnels et à accepter la situation, pour qu'ils puissent contribuer efficacement au projet et tirer profit de leur expérience.
- Travaux quotidiens : appuyer les volontaires, planifier le travail, s'assurer qu'ils disposent des qualifications et outils nécessaires et régler les problèmes.
- Insertion : donner aux volontaires les moyens de s'intégrer dans la vie sociale de la communauté dans laquelle se situe le projet.

L'accueil des volontaires à leur arrivée est donc tout aussi important que la préparation avant leur départ. Ils sont anxieux car ils ne savent pas ce qu'ils vont découvrir. La première impression est décisive pour les rassurer dans ce nouvel environnement. La signification du premier jour d'un service volontaire dans un pays étranger n'est parfois pas évidente pour une organisation d'accueil : pour la structure d'accueil, c'est de la routine, mais pour le volontaire c'est un premier pas dans l'inconnu ! De façon générale, moins le volontaire est expérimenté, plus le séjour est long et plus la formation initiale est importante.

L'évaluation, pas simplement quelques questions posées en fin de séjour ...

L'évaluation signifie bien plus que les quelques questions traditionnellement posées au volontaire avant son retour de SVC. Bien que l'on place souvent l'évaluation lorsque l'on parle du retour, il est important que l'évaluation fasse partie intégrante du SVC dans son ensemble.

Des évaluations au fil du séjour d'immersion sont une excellente chose à prévoir. Elles permettent de recadrer le SVC si les objectifs ont changé et le contexte évolué. Si c'est possible, les évaluations entre le volontaire, le tuteur au Luxembourg et le tuteur sur place permettent d'avoir des échanges riches et intéressants.

Pour un SVC, les objectifs concernent plusieurs domaines : le travail et ses résultats (acquisition de qualifications, formation, mise en œuvre d'un projet, efficacité), l'intégration sociale (nouveaux amis, détente, bonne entente avec les collègues), la dimension interculturelle (contacts avec les autochtones, apprentissage de la langue, découverte du pays), aspects personnels (motivation, lutte contre le mal du pays, résolution de conflits) et enfin arrangements pratiques (nourriture, logement, transport, loisirs). Une évaluation régulière dans ces domaines peut permettre d'améliorer le service volontaire au fur et à mesure pour tous les acteurs, avant qu'il ne soit trop tard.

Une évaluation *formative* qui porte sur le déroulement de l'apprentissage plutôt que sur son résultat (évaluation sommative) est certainement mieux adaptée au SVC. Elle analyse les progrès du projet et du volontaire et permet d'influencer l'apprentissage. Elle a lieu tout au long du SVC et renseigne sur le projet et les personnes qui y participent, pour savoir si cela fonctionne ou si des améliorations sont nécessaires. Elle permet aux volontaires de s'exprimer et d'extérioriser des idées, des déceptions, etc. Elle porte moins de jugements et crée au contraire une atmosphère ouverte sécurisante dans laquelle les soucis peuvent être exprimés. En faisant ressortir compliments et problèmes, l'évaluation formative rend le volontaire responsable de son expérience d'apprentissage.

Suivi pour les organisations d'envoi et d'accueil

Les avantages du suivi ne concernent pas uniquement le volontaire. Pour les structures d'envoi, le SVC peut aussi être une expérience d'apprentissage très utile. Après évaluation, le suivi peut alors déboucher sur :

- La poursuite ou l'interruption d'un partenariat.
- La recherche de nouveaux partenaires dans le même domaine ou dans un autre.
- L'adoption de nouvelles méthodes de travail, suite aux suggestions du volontaire ou à l'exemple de bonnes pratiques données par l'organisation d'accueil.

Après leur retour, les volontaires constituent en outre des ressources importantes pour les organisations d'envoi. Ils peuvent par exemple :

- Rejoindre l'organisation et enrichir ses activités de ce qu'ils ont appris à l'étranger.
- Participer au recrutement et à la préparation de nouveaux volontaires en partageant leur expérience avec eux.

Pour les organisations d'accueil, le suivi peut consister à renforcer ou à revoir leurs partenariats et à utiliser le volontaire pour développer leurs activités. Après évaluation du service volontaire, elles peuvent aussi décider d'adopter de nouvelles méthodes de travail et de mettre en place de nouvelles activités, suite aux suggestions des volontaires ou simplement parce qu'elles se rendent compte que les choses fonctionneraient mieux autrement. Souvent, le regard neuf d'un volontaire étranger sur votre organisation vous permet d'améliorer vos activités, car il vous fait prendre conscience de la façon dont vous travaillez et des changements possibles.

Bibliographie.

- Séjour d'immersion dans le sud - une démarche éducative de solidarité internationale, ACODEV, nov. 2013.
- T Kit 5 - Service volontaire international, publication dans le cadre du partenariat Conseil de l'Europe/Commission européenne pour la formation et la jeunesse.
- Best practices Guidebook for Volunteers – Eurosha - EU Aid Volunteers Pilot Project.
- Best practices Guidebook for Host Organisations – Eurosha - EU Aid Volunteers Pilot Project.
- Best practices Guidebook for Sending Organisations – Eurosha - EU Aid Volunteers Pilot Project.
- <http://www.visapourlevoyage.org/>
- <http://www.acodev.be/>
- <http://www.educasol.org/>

Contacts :

Pour le Cercle de coopération :

Fabien Ledecq
1-7, rue Saint Ulric
L- 2651 Luxembourg
fabien.ledecq@cercle.lu
+ 352 26 02 09 25



Pour le Service national de la jeunesse :

Raymonde Bauer
138, boulevard de la Pétrusse
L-2330 Luxembourg
raymonde.muller@snj.lu
+352 247 86 494

