

GUIDE DU VOLONTARIAT

**UN GUIDE QUI CIBLE LES
RÉALITÉS BOLIVIENNE,
COLOMBIENNE, HAÏTIENNE
ET NICARAGUAYENNE,
CONÇU POUR LES
PERSONNES
CHARGÉES DE
LA COORDINATION
DES ÉQUIPES DE
VOLONTAIRES**



**Alianza por la
Solidaridad**

Member of

act:onaid

EU Aid Volunteers

We Care, We Act



INITIATIVE DES VOLONTAIRES DE L'AIDE DE L'UNION EUROPÉENNE - EU AID VOLUNTEERS

**« Renforcement des capacités locales pour
le volontariat humanitaire en Amérique
latine et dans les Caraïbes - CB4AID »**

Projet n° 2017-3658/001-001

Financé par L'Agence exécutive « Éducation,
audiovisuel et culture » de l'Union
européenne (EACEA)

Coordination :

Silvia de Benito Ruiz de Azúa

Alianza por la Solidaridad

Blanca Mingo de Miguel

Alianza por la Solidaridad

Textes :

**Coordinatrice Enfants et Jeunes de Tiempo
Libre de Vallecas**

**Équipe Europe : Laura García Galeán et
Ángel Santos Ramos**

**Équipe Amérique latine : Rafael Moyano
Gómez, Felipe Johan, Yoctan Vilchez**

Collaboration de :

Carmen Vicente Sánchez

Alianza por la Solidaridad

Édition :

Alianza por la Solidaridad

Conception et mise en page :

Miguel Alonso Oleaga / alonsoleaga.com

Ce manuel peut être copié et distribué sur tout support ou
format, pourvu que l'auteur soit dûment reconnu et cité.

Il ne peut être utilisé à aucune fin commerciale.

© Alianza por la Solidaridad 2019
www.alianzaporlasolidaridad.org

GUIDE DU VOLONTARIAT

**UN GUIDE QUI CIBLE LES RÉALITÉS
BOLIVIENNE, COLOMBIENNE,
HAÏTIENNE ET NICARAGUAYENNE,
CONÇU POUR LES PERSONNES
CHARGÉES DE LA COORDINATION
DES ÉQUIPES DE VOLONTAIRES**



Table des matières

CONTEXTE DU PROJET	9
ABRÉVIATIONS	10
I • INTRODUCTION	11
II • CONTEXTES	13
1 • La Bolivie	13
2 • La Colombie	13
3 • Haïti	15
4 • Le Nicaragua	16
III • RAPPROCHEMENT VERS LES VOLONTAIRES	19
1 • L'approfondissement du concept de volontariat et de ses principes	19
2 • La motivation	21
3 • Les droits et engagements des volontaires	23
IV • CYCLE DES VOLONTAIRES	27
1 • La planification	27
2 • Sensibilisation et promotion du volontariat	32
3 • L'accueil et l'intégration	33
4 • La conception de l'intervention	39
4.1 • Le chargé du volontariat	39
4.2 • L'accompagnement	42
4.3 • La formation	43
4.4 • Les groupes et le travail en équipe	46
4.5 • Le suivi et l'évaluation	50
5 • L'achèvement du processus de volontariat/processus de sortie	52
ÉPILOGUE	56
ANNEXES	
FICHES ITINÉRAIRE VOLONTARIAT	57
LISTE DES ORGANISATIONS LOCALES AYANT PARTICIPÉ	82
MODÈLE D'ENTRETIEN AVEC LES ORGANISATIONS LOCALES	83

CONTEXTE DU PROJET

Ce guide fait partie du programme conçu par Alianza por la Solidaridad dans le cadre du projet de renforcement des capacités « Empowering local capacities for humanitarian volunteering in Latin America (n° 2017-3658 / 001 - 001) » de l'initiative *EU Aid Volunteers*, financé par l'Union européenne. Ce projet est réalisé dans huit pays d'Amérique latine et des Caraïbes ; parmi tous ces pays, ce guide s'inscrit dans le travail que les organisations partenaires du projet et les organisations locales de la société civile exécutent autour du volontariat local en Bolivie, en Colombie, en Haïti et au Nicaragua.

L'initiative *EU Aid Volunteers* est une chance pour la promotion de la coopération entre les citoyens européens et les communautés locales des pays qui subissent des crises humanitaires de différentes natures. Parallèlement, la relation entre action humanitaire et citoyenneté active donne naissance aux alliances entre les organisations locales, nationales et mondiales.

Le traité de Lisbonne a prévu la création de l'initiative *EU Aid Volunteers* avec l'objectif « d'établir un cadre favorisant les actions conjointes de jeunes Européens avec les actions d'aide humanitaire de l'Union » (Art. 214.5 TUE). Pour y parvenir, la Commission a réalisé une consultation en 2010, afin de s'appuyer sur une vision globale de la situation sur le volontariat.

Finalement, en 2014, le cadre juridique établissant la *European Voluntary Humanitarian Aid Corps (EU Aid Volunteers initiative)* a été adopté : résolution (EU) n° 375/2014 du Parlement européen et du Conseil du 3 avril 2014. Le résultat a été une Initiative comportant trois objectifs : premièrement, renforcer la capacité de l'Union européenne à offrir de l'aide humanitaire fondée sur des besoins identifiés, grâce à l'apport d'un appui professionnel par le déploiement de volontaires qualifiés au sein des communautés en situation de vulnérabilité dans les pays en développement. Deuxièmement, renforcer les capacités internes et la résilience de ces communautés grâce à l'exécution des projets conjoints entre les travailleurs humanitaires expérimentés et les organisations locales des pays situés hors de l'Union européenne. Enfin, l'Initiative est centrée sur la réduction des risques de catastrophes, le développement de la relation entre urgence, réhabilitation et développement (VARD) dans les interventions d'urgence, ainsi que le renforcement et la promotion du volontariat local au sein des communautés des pays en développement dans lesquels les volontaires sont déployés.

Ce dernier objectif est le cadre dans lequel ce guide de gestion des volontaires est élaboré : nous souhaitons qu'il constitue un outil utile, qui permet d'adapter les recommandations et les conseils au contexte de chaque pays, communauté, organisation et moment spécifique. En réalité, ce document a été préparé dans l'intention de le rendre utile à tous les types d'organisations (grandes, petites, amateurs, expérimentées, etc.) qui développent ou prévoient de développer des interventions de volontariat de natures diverses, partant des formes ponctuelles de volontariat aux campagnes ou au volontariat de longue durée, notamment les interventions sociales, ou celles qui ont pour but de relever les défis engendrés par les catastrophes naturelles.

ABRÉVIATIONS

ACJ	Association de la jeunesse chrétienne
ECAV	Organismes à action volontaire
FDC	Fondation Dr Clown
GSE	Global Student Embassy
ODV	Organisations bénévoles
SNV	Système national de volontariat

I · INTRODUCTION

COUP D'ŒIL SUR LE VOLONTARIAT LOCAL EN AMÉRIQUE LATINE ET DANS LES CARAÏBES

L'Amérique est un continent fait de contrastes, où plus de six cents millions de personnes y vivent. Elle est sans aucun doute l'une des régions du monde qui regorge le plus de ressources et de richesses, mais aussi c'est le continent qui présente le plus d'inégalités à l'échelle planétaire.

Ces inégalités se vérifient également en matière d'exercice du volontariat sur le plan local. Dans des pays comme l'Argentine ou la Colombie, il existe une réglementation et une législation qui régissent la pratique du volontariat. Dans d'autres, elles sont en cours d'élaboration ou en débat au sein du parlement. Dans certains pays, il existe de très forts mouvements de la société civile et, dans d'autres, elles commencent à voir le jour.

L'articulation de la société civile se présente comme un élément déterminant au moment de travailler de façon efficace pour le développement des pays et pour l'amélioration de la qualité de la vie des personnes, et le volontariat est l'une des plus importantes manifestations du progrès et de la construction d'une société civile davantage forte et autonome. Car, une société civile forte et organisée représente le mécanisme de participation le plus efficace en matière d'exigence et de contrôle de l'État, et d'implication et de travail en vue d'améliorer la condition sociale dans différents pays.

La véritable valeur du volontariat ne réside pas uniquement dans l'action concrète qu'accomplissent les volontaires chaque jour, en consacrant une partie de leur temps et de leur talent, en les mettant au service de différentes causes. Sa principale valeur réside en plus dans la participation effective à une cause, dans l'implication en tant qu'agent social de transformation, dans la compréhension que le vrai changement social commence par le même principe, à savoir la défense de la dignité de toutes les personnes, peu importe leur identité ou leur lieu de naissance.

Ce guide sur la gestion du cycle du volontariat se veut un outil utile pour toutes ces organisations qui souhaitent franchir le pas et commencer à travailler avec le volontariat local en Amérique latine ou pour celles-là qui travaillent déjà avec les volontaires et souhaitent incorporer de nouvelles idées ou bonnes pratiques qui permettent d'améliorer les processus du volontariat.

Le système de travail ayant permis son élaboration s'est fondé sur un travail de terrain avec des organisations de quatre pays : la Bolivie, la Colombie, Haïti et le Nicaragua. Nous avons réuni les témoignages et les bonnes pratiques et défini les défis à relever par le biais d'un processus de recherche. Une liste des organismes qui se sont ouverts à ce processus de recherche et le conducteur des entretiens réalisés se trouvent à la fin du document. Nous sommes persuadés que ce document sera un matériel utile, qui soutiendra ces organisations dans leur travail et qu'il peut être enrichi en continu avec les apports qu'il enregistrera avec le temps.

Encore une remarque avant de commencer : tout au long du texte, vous trouverez **DÉFIS** et **BONNES PRATIQUES**. Un **DÉFI** est toujours une invitation, une provocation, un défi et nous les avons ainsi définis. C'est une invitation à sortir de la zone de confort, à connaître en profondeur les réalités du volontariat, à être prête à entreprendre les changements.

Les **BONNES PRATIQUES** désignent un ensemble d'actions qui ont été performantes ou même excellentes au sein des organisations ayant participé à l'étude. Nous sommes persuadés qu'elles peuvent produire les mêmes résultats dans leurs organisations.

Pour indiquer les défis et les bonnes pratiques, l'équipe de rédaction s'est fondée sur les preuves. Derrière ces éléments se cachent les principes et les valeurs reconnus chez les volontaires et au sein des organisations qui entreprennent la tâche de canaliser cette participation.

DES LISTES DE CONTRÔLE se trouvent à la fin de certaines sections. Ces listes sont des questions qui servent d'auto-évaluation au sein des organisations et qui permettent de mesurer le pouls de la façon de mettre en œuvre les processus dont nous parlons.

Le cadre de texte qui est présenté est complété par un ensemble de **FICHES** référencées dans les sections du texte et qui se trouvent dans les annexes. Ce sont des documents qui servent d'exemple que chaque organisation doit adapter à sa philosophie, sa condition, son engagement...

Tout ce qui est écrit dans ces textes tient lieu d'invitation au partage, mais avec une idée claire : il est important de copier en adaptant à chaque situation. Les organismes sont composés de personnes et chaque personne, c'est bien connu, est différente.

II - CONTEXTES



1 - LA BOLIVIE

La Bolivie dispose d'un cadre réglementaire portant sur la gestion du volontariat, la Loi n ° 3314 de 2005. Cependant et en fonction des organisations consultées pour la conception de ce guide, l'absence d'une réglementation appropriée de cette loi entraîne un manque d'efficacité de ses postulats.

La même chose se produit avec la réglementation municipale de La Paz qui fait référence à la gestion du volontariat. L'Institut de la jeunesse, qui est également un organe de la municipalité, a été le principal promoteur de cette loi municipale et d'un ensemble de réunions de travail avec les organisations qui reçoivent les volontaires, en plus d'organiser un ensemble d'activités portant sur le thème au cours de l'année 2017. En dehors du cadre réglementaire officiel comme tel, la municipalité de La Paz dispose d'un programme appelé « Quartiers et communautés de vérité ». De ce fait, la municipalité dispose d'une politique publique concrète destinée au soutien de la gestion du volontariat local, dans laquelle elle agit en tant que partenaire territorial des organisations de volontariat qui visent une entrée dans les quartiers et l'identification des familles en situation de risque social et une collaboration par la suite dans le suivi de ces projets.

De la même manière, les organisations boliviennes interrogées au cours des consultations précédentes dans le cadre du présent guide ont confirmé que plusieurs maires municipaux dans l'ensemble du pays se prêtaient aux collaborations spontanées avec divers projets ruraux de gestion du volontariat, même s'ils ne disposent pas de programme ou de dispositif de collaboration défini comme tel.

Toute initiative de gestion du volontariat en Bolivie doit tenir compte de son immense diversité culturelle. L'État plurinational de Bolivie a plusieurs langues officielles qui sont principalement : l'Espagnol, l'Aymara, le Quechua et le Guaraní.



2 - LA COLOMBIE

En Colombie, un cadre réglementaire a été mis en place dès 2001 en raison de la multiplication des actions de volontariat et des organisations de solidarité qui le gèrent, ajouté aux recommandations des Nations Unies (résolution 56/83 de son Assemblée générale) concernant la manière dont les États et les organisations doivent soutenir l'action volontaire et les organisations qui dirigent ces processus.

Cependant, deux difficultés existent à cet égard. D'une part, l'accent a été mis sur le volontariat en cas de catastrophes naturelles - première réponse - et, d'autre part, il n'existe pas de coordination entre les politiques publiques et l'action des volontaires, les organisations de volontaires (ODV) et les organismes à action volontaire (ECAV).

La Loi 720 de 2001 définit le volontariat en Colombie comme étant : « L'ensemble des actions d'intérêt général développées par des personnes physiques ou morales qui exercent leur action de service à la communauté en vertu d'une relation à caractère civil et volontaire ». Dans le même temps, elle promeut, reconnaît et facilite l'action volontaire comme une expression de la participation citoyenne dans le cadre de la pratique de la solidarité et crée un scénario de coordination appelé Système national de bénévolat (SNV), qui sert de plate-forme de coordination des ODV.

En raison de ce qui précède, cette Loi a été réglementée en 2005 par le décret 4290 sous la perspective de l'action volontaire dans le domaine de la prévention des catastrophes, des activités dans le secteur de la santé, de l'éducation, du contrôle social, de la participation citoyenne, entre autres. Ce décret stipule que le responsable en charge de la promotion de ce travail sera le Département administratif national de l'économie solidaire, actuelle Unité administrative des organisations solidaires. Dans le même temps, les critères de conformation des conseils municipaux du volontariat ont été définis (décret 4290 de 2005).

Grâce à cette réglementation, il existe en Colombie une sorte de régime juridique de l'action volontaire où la liberté, la participation, la solidarité, l'engagement social, l'autonomie et le respect sont des principes inébranlables pour ceux ou celles qui s'engagent dans l'expérience du volontariat dans le pays.

De la même manière, grâce à la loi qui promeut et réglemente le volontariat en Colombie, l'accent est mis sur l'importance que les organisations nationales et internationales qui souhaitent intervenir socialement - par le biais des actions de volontariat - atteignent les objectifs suivants du volontariat : a) contribuer au développement intégral des personnes et des communautés, fondé sur la reconnaissance de la dignité humaine et la réalisation des valeurs essentielles de la cohabitation citoyenne (vie, liberté, justice, solidarité et paix) et b) promouvoir, à travers un service désintéressé, une conscience citoyenne généreuse et participative afin d'articuler et de renforcer le tissu social.

Dans le pays, le dernier développement de la réglementation en matière de volontariat a eu lieu en 2012 avec la Loi 1505, qui a créé le sous-système national des volontaires de première intervention et créé des incitations en faveur des volontaires de la défense civile, du corps des pompiers et de la Croix-Rouge colombienne. Cette loi considère également les devoirs des participants aux systèmes de volontariat, ainsi que les encouragements et les incitations - concernant l'éducation, le logement, la sécurité sociale et les impôts - octroyés par l'État à ceux qui décident de se joindre sous forme de soutien à la nation à partir des actions volontaires.

Dans ces circonstances, même s'il existe un cadre réglementaire et de politique publique, celle-ci n'est en général pas totalement efficace au regard des exigences actuelles en matière d'action volontaire des personnes physiques ou morales. Par voie de conséquence, compte tenu des thèmes chaque fois davantage divers de l'action volontaire et de la croissance du nombre des organisations qui la gèrent, il est suggéré de reprendre la discussion concernant la législation afin de mettre à jour et d'optimiser le cadre réglementaire dans le sens de la coordination, de la complémentarité et de la subsidiarité des actions du volontariat dans le pays.



3 - HAÏTI

Haïti fait partie des pays qui composent la Communauté des Caraïbes. En 1804, il est devenu le premier État indépendant d'Amérique centrale. En dépit de ses conquêtes concernant la liberté du peuple haïtien, ce pays est largement reconnu pour le fait que ses indicateurs d'inégalité sont les plus élevés d'Amérique latine et des Caraïbes. Parmi d'autres causes, des phénomènes naturels tels que l'ouragan Jeanne de 2004 ou le tremblement de terre de 2010 sont des événements qui l'ont affecté et ont un impact sur la crise humanitaire permanente que traverse le pays.

Pour cette raison, la communauté internationale a clairement influencé en tant que soutien social du pays grâce aux actions internes et externes en faibles taux. C'est ainsi que grâce aux actions de volontariat (qui se distinguent entre une action à court terme appelée *bénévolat* et une autre, *volontariat*, à long terme dans laquelle les dépenses engagées par les volontaires sont généralement couvertes), l'intervention sociale est réalisée et à partir de là, deux types de volontariat sont identifiés dans le pays, comme le précise dans son rapport de mission l'organisation Alianza por la Solidaridad (2018) :

- Le travail de volontariat est identifié comme figure principale liée et basée sur la question environnementale et l'attention portée aux catastrophes naturelles, accompagnées de la mission de sauvetage, des questions de réparation et de reconstruction des dommages, ainsi que la gestion de la prévention de ces événements. En particulier dans ces conditions, on s'assure que la base du volontariat reste constante et permanente pendant cette période l'année dans le pays, ce qui permet effectivement de garantir la conclusion et la mise en œuvre qui fait l'objet des interventions.
- De manière secondaire, il existe un volontariat lié aux travaux de défense, de soins et d'éducation. En raison de la particularité de cette intervention de moyen à long terme, il faut que le volontariat s'effectue de manière davantage fréquente et prolongée. Ce n'est pour cette raison que ce type de volontariat n'est ni aussi répandu, ni attrayant pour ceux qui se proposent à l'intervention.

Face à toute cette demande et offre en matière de volontariat, les carences et les besoins du pays en formation, gestion de l'équipe de volontaires, collecte de fonds pour les missions de volontariat, entre autres, qui génèrent l'urgence d'une réglementation étatique de blindage et de soutien à l'intervention du volontaire dans le pays, deviennent évidents et notoires. Dans ces circonstances, malgré le fait qu'Haïti dispose de la Loi d'Organisation du 10 mai 1989 du ministère du Plan et de la Coopération extérieure, chargé des relations internationales, une réglementation appropriée permettrait de faire face de manière plus coordonnée au revenu – souvent énorme et désorienté – de l'aide humanitaire au pays.

Haïti dispose de plusieurs décrets et lois lui permettant de faire face aux états d'urgence permanents (loi du 16 septembre 1966), lois qui dépendent de l'organisation des autorités locales (22 mars 1996), décrets permettant de faire face au développement et à la réglementation (12 octobre 2005) ; mais il ne dispose pas de sa propre réglementation ou d'un cadre juridique établi contre l'action volontaire interne ou externe dans le pays. Pour cette raison, les relations volontariat sont habituellement régies par les normes internationales des Nations Unies - le programme UN Volunteers.

Cet état de fait génère le sentiment de l'inexistence de la nécessité selon laquelle même l'État se propose de créer des cadres réglementaires propres nationaux qui suggèrent des façons particulières de gestion des actions volontaires. Ainsi donc, ces dernières années, la société civile a essayé de cogérer les cadres réglementaires propres de ces initiatives, sans que la concrétion de ces exigences et recherches ait été possible.



4 - LE NICARAGUA

Sur le plan historique, le Nicaragua a été une société qui accueille les volontaires et les volontaires internationaux et, au cours des dernières années, il a créé un environnement favorable permettant à de nombreuses organisations non gouvernementales de gérer des programmes de volontariat locaux qui, dans de nombreux cas, sont combinés aux programmes d'échanges culturels et professionnels par le biais de l'accueil du volontariat international. Dans cette optique, le Nicaragua dispose d'un cadre juridique de gestion du volontariat, défini dans la Loi numéro 543 de 2005.

Cependant, ce cadre juridique mentionné ci-dessus n'a été complété par aucune politique publique à caractère général. En dépit de cette absence, il convient de noter qu'au niveau individuel, plusieurs autorités municipales (mairies) et bureaux départementaux du ministère de l'Éducation ont effectivement mis en place des programmes de coopération avec les organisations qui gèrent le volontariat. Tel est l'exemple du ministère de l'Éducation à Teustepe dans le département de Boaco. Par le biais de ses écoles, il coopère avec Global Student Embassy. C'est aussi le cas de la municipalité de Puerto Cabezas, qui exécute un programme en collaboration avec We World GVC Nicaragua ; deux cas d'organisations qui gèrent le volontariat local et international au Nicaragua.

Le Nicaragua est un pays majoritairement hispanophone. Toutefois, toute initiative de gestion du volontariat qui souhaite couvrir la côte atlantique doit tenir compte du fait que la langue officielle de cette région est le créole anglais ; en outre, il existe également des langues autochtones dans les régions autonomes de l'Atlantique (nord et sud) telles que le Miskito, le Sumo et le Rama.

DES MILIEUX FAVORABLES AUX CATASTROPHES NATURELLES

Les différents pays qui constituent le milieu naturel de ce guide sont exposés aux catastrophes naturelles et certaines de leurs régions sont particulièrement enclines à ces types d'événements pouvant déclencher une situation d'urgence ou une crise humanitaire. Les tremblements de terre, les cyclones, les tempêtes tropicales, les inondations, les sécheresses, les glissements de terrain ou l'activité volcanique sont parmi les phénomènes les plus récurrents en Amérique centrale et du Sud.

Ces phénomènes doivent être pris en compte au moment de gérer le volontariat à partir de deux points de vue :

- La prévention et la sécurité.
- La manière particulière de gérer le volontariat en situation d'urgence.

Les organisations exposées à ces genres de phénomènes doivent tenir particulièrement compte de l'intégrité et de la sécurité de leurs volontaires, ainsi que de leur personnel recruté. Ceci passe par la réalisation d'une analyse et ensuite compter sur des protocoles de sécurité qui s'appliquent à la fois avant un phénomène naturel (la prévention) et pendant ou après ce même phénomène¹.

1 Il est recommandé aux organisations de consulter le Guide "La gestion de la sécurité des organisations de la société civile - Guide pratique pour les organisations locales, Alliance pour la solidarité, 2019", disponible à <http://www.aidvolunteers.org/guias/>

En plus, ces genres d'événements, lorsqu'ils déclenchent une catastrophe ou une urgence, ils peuvent conduire à la formulation d'actions de volontariat qui, en raison des caractéristiques particulières du milieu, doivent également être gérées de manière particulière. Toutes les organisations ne sont pas préparées ou n'ont pas pour mission d'apporter une réponse à ce type de phénomène, mais au cas contraire, il est important de savoir clairement comment procéder. Dans certains pays ou zones, ce type de volontariat est prédominant et il peut même exister des réglementations nationales qui l'organisent de manière spécifique. C'est le cas en Colombie, où la Loi 1507 de 2012 sur le volontariat régit l'activité en première réponse et oblige les volontaires à se former en permanence en matière de catastrophes.

En définitive, il s'agit de garder à l'esprit le milieu dans lequel se déroule l'action volontaire et être capable d'adapter les points et les recommandations contenus dans le présent guide à chaque cas particulier.

(BONNES PRATIQUES) Par exemple, une bonne pratique consiste à inclure les thèmes traitant de la réduction des risques de catastrophe et des questions de sécurité dans la formation initiale des volontaires qui collaboreront dans des organisations actives dans les zones exposées aux catastrophes.

III - RAPPROCHEMENT VERS LES VOLONTAIRES

Le volontariat est l'expression de l'action citoyenne, critique et solidaire au service de la société. C'est une véritable forme de participation qui présente en ce moment présent que nous vivons, de grandes possibilités de développement.

Il paraît donc judicieux de définir la **participation sociale** comme étant un ensemble d'actions et de mécanismes mis en marche de manière consensuelle et organisée par les citoyens afin de réaliser le bien commun et le développement social. Les personnes, en tant que membres d'une société, doivent activement participer à son organisation et à sa planification afin que cette vie commune soit aussi heureuse et juste que possible.

Dans cette clé de la participation sociale, nous pouvons considérer le volontariat comme l'une des formes les plus authentiques de participation organisée pouvant contribuer au renforcement de la pratique de la démocratie visant à promouvoir et développer une communauté dans toutes ses potentialités : culturelle, éducative, sociale, économique etc.

Mais qu'est-ce que c'est exactement le volontariat ? La réalité de « l'action volontaire », sa conception et ses implications sociales ont changé avec le temps. Une conception d'assistance et protectionniste a cédé la place à une définition plus actuelle construite sur la base des principes de démocratie et de participation. Aujourd'hui, le volontariat est un instrument efficace d'apprentissage, d'intégration, de participation et d'exercice de la citoyenneté dont le but est de combler les besoins et les manques de la société.

De nombreuses définitions ont été formulées pour exprimer le sens du mot « volontariat » et presque toutes sont caractérisées par l'emploi d'une terminologie similaire. Des mots tels que liberté, engagement, action, gratuité, désintérêt, organisation, participation, communauté, solidarité... apparaissent conjugués, donnant lieu à des définitions plus qu'éloquentes et révélatrices du sens et de l'orientation actuels de « l'action volontaire ».

- Nous entendons par « volontariat » une action libre, solidaire et transformatrice que mènent les personnes dans leur communauté, quartier ou ville, de façon gratuite et au sein d'une organisation à but non lucratif, citoyenne et démocratique, en vue de la recherche du développement social et du bien-être commun.

1 - L'APPROFONDISSEMENT DU CONCEPT DE VOLONTARIAT ET SES PRINCIPES

Analysons quelques concepts afin de mieux comprendre cette définition du volontariat :

- **ACTION LIBRE.** La liberté est la faculté qui permet à une personne d'agir ou de ne pas agir d'une certaine manière parmi un ensemble de possibilités qui se présentent à elle. Le « volontariat », à l'instar de nombreuses autres formes de participation, relève d'un choix libre de la personne. Il résulte d'une décision personnelle, libre et consciente du sujet dans l'exercice de son autonomie.

— **ACTION RESPONSABLE.** L'action volontaire est consciente, elle est le résultat d'une décision délibérée et assumée par son auteur. Notre dictionnaire énonce que la conscience est la connaissance qu'une personne détient elle-même, son existence, l'existence des choses et ses actions. L'action volontaire est connue et reconnue par le sujet lui-même et par l'organisme avec lequel il travaille. Sur le plan moral, le volontaire est responsable de ses actes et partage cette responsabilité avec un groupe de personnes qui travaillent avec lui au sein d'une organisation dans le cadre de la réalisation d'un projet. La participation exige responsabilité, surtout lorsque les destinataires directs de notre travail sont des personnes en chair et en os.

— **ACTION SOLIDAIRE.** L'action volontaire est une forme de coopération ayant pour but de trouver solution aux problèmes qui touchent notre société, qui vise le bien commun et le développement conjoint de toute la communauté. Elle s'intéresse particulièrement aux secteurs et aux secteurs sociaux les plus défavorisés. Elle développe son action sur la base de son propre système de valeurs. Cependant, l'action volontaire repose sur la réciprocité des contributions : elle ne se fonde pas sur une relation d'assistance à la personne démunie ou, du moins, pas exclusivement, car elle implique un enrichissement mutuel, un développement conjoint de la communauté.

Manifestement, cette action de solidarité est développée à partir du respect des idées, des croyances et des coutumes du nombre de personnes qui prennent part à l'action volontaire.

— **ACTION TRANSFORMATRICE.** Le volontariat est un instrument privilégié de transformation et de changement social puisqu'il favorise un contact direct avec la réalité que l'on veut transformer. Elle ne peut pas rester au simple stade de la contemplation. Elle doit se transformer en action après un processus d'analyse-réflexion et soumettre votre travail à une révision et à une évaluation continues.

— **ACTION GRATUITE.** Le volontariat est un service gratuit, c'est-à-dire que sa réalisation n'implique aucune contrepartie d'ordre économique. Si tel était le cas, elle perdrait tout son sens car nous parlerions de personnel salarié, de collaborateurs autonomes ou de tout autre personnage plus inséré sur un plan économique-professionnel.

Gratuité n'est pas synonyme de désintérêt. De nombreux intérêts, qui n'ont rien à voir avec l'enrichissement personnel, sont l'objectif du travail volontaire : la justice sociale, l'intégration, le développement, l'éducation...

— **ACTION COORDONNÉE.** Le volontaire participe au projet d'un organisme, à la suite d'une réflexion et d'un travail en commun. Il n'est pas seul dans votre travail : d'autres volontaires, salariés, libérés, personnel à temps partiel, stagiaires... participent avec lui au projet. La coordination attribue efficacité et durabilité à l'action, ainsi qu'une vision globale du fonctionnement de l'organisme. Elle donne à l'action volontaire une structure et une projection.

Nous distinguerons ce concept de « volontariat » des autres actions personnelles effectuées par le mot libre. Le volontariat développe son action dans le cadre d'une organisation ou d'un organisme à but non lucratif qui travaille pour le profit de la communauté. « L'Association » est l'une des formes d'organisation sociale les plus courantes.

TYPES DE VOLONTARIAT

Le contenu développé dans ce Guide est une réflexion sur un volontariat de moyen ou de long terme, dans lequel le volontaire reste dans l'organisation et exécute des tâches pendant une période au cours de laquelle il bénéficie de l'opportunité d'acquérir des connaissances sur l'environnement dans lequel se situe son action volontaire et de développer un ensemble de compétences associées à son action.

Même si ce profil de volontaire est toujours le plus récurrent, nous ne pouvons pas oublier qu'il existe d'autres formes de volontariat tout aussi valables et qui partagent certaines des caractéristiques que nous avons mentionnées et que nous développerons tout au long de ce document.

Ainsi, nous trouverons différents types ou modalités de volontariat en fonction de différents facteurs. Ci-dessous, nous présentons une sélection qui en aucune manière ne prétend être exhaustive :

- **La durée :** un volontariat peut être à court, moyen ou long terme ; il peut également s'agir d'une action volontaire pour une activité spécifique par exemple la commémoration d'une journée internationale ou un événement ponctuel.
- **Les organismes impliqués :** il existe des opportunités de volontariat dans le secteur des organisations à but non lucratif, des organisations publiques, éducatives, religieuses, internationales, etc., mais aussi le soi-disant « volontariat d'entreprise », impulsé par les entreprises et entités privées, dans un but lucratif.
- **La dimension :** le volontariat peut s'exercer au niveau local, national ou international.
- **Le thème ou le contexte :** dans ce sens, les différentes formes de volontariat sont très nombreuses. D'une part, on peut distinguer le volontariat activiste et de sensibilisation, qui poursuit une cause précise (écologique, sociale, culturelle, etc.) du volontariat d'assistance, qui est en général plus orienté vers la fourniture de soins sociaux ou un appui d'ordre administratif. D'autre part, il existe aussi des volontariats qui mobilisent les citoyens contre les urgences et les catastrophes, à la fois dans des contextes de développement et dans des communautés développées. Certains secteurs habituels du volontariat sont développés dans les domaines de l'éducation, l'accompagnement des personnes faisant face au risque d'exclusion sociale, la gestion, la mobilisation citoyenne...

2 · LA MOTIVATION

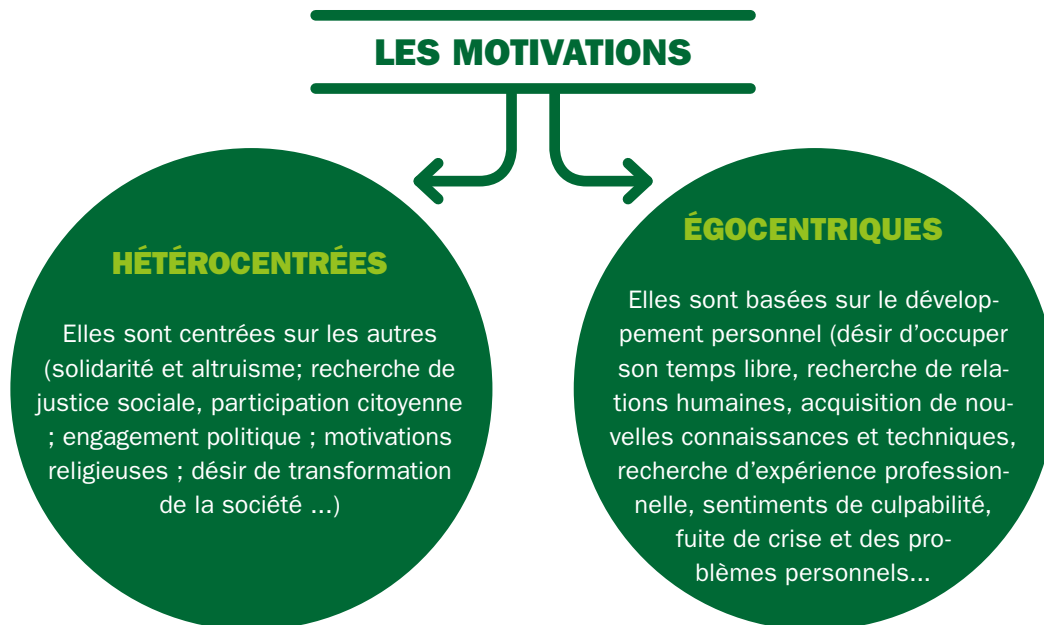
« Vous avez tout le droit du monde d'avoir la motivation nécessaire pour être volontaire, mais vous avez l'obligation de savoir ce que c'est »

José María Burdiel

Les raisons pour lesquelles les gens décident de devenir volontaires sont très nombreuses et diverses. En temps normal, ils s'appuient sur des valeurs telles que l'altruisme, la solidarité, l'aide désintéressée envers les autres, la garantie d'un accès universel aux droits de l'homme, le changement social...

Il n'existe pas non plus une seule raison pour laquelle ils souhaitent participer à une organisation, au contraire, la situation de départ peut comporter plusieurs motivations. Chez les volontaires, il est parfaitement possible qu'il coexiste plusieurs raisons ou motivations, hétérocentrées (connaissance, développement personnel ...) et égocentriques (valeurs religieuses, sociales ou politiques), pour expliquer la raison pour laquelle ils veulent acquérir un engagement par le biais des organisations sociales

Il n'existe donc pas de motivation meilleure ou pire au moment d'initier un volontariat. Mais, il s'agit d'un aspect essentiel pour la réalisation de l'action et la pleine participation à la mission et aux objectifs de l'organisation.



RÈGLES DE MOTIVATION : (LE LANGAGE)

- Faire une évaluation ou une reconnaissance positive et constructive.
- Encourager afin que les tâches soient terminées.
- Être attentif aux comportements et aux commentaires qui démontrent une bonne ambiance. Les souligner.
- Identifier les potentiels nouveaux renforts et les utiliser.
- Proposer des alternatives.
- Être ponctuel. Rechercher le moment indiqué.
- Être prompt à fournir des renforts.
- S'adresser à chaque personne par son nom.
- Être cohérent entre ce qui est dit et la façon dont il est dit.
- Être une personne honnête. Ne pas théâtraliser.
- Être clair et concis.
- Si vous remerciez quelqu'un pour quelque chose : argumentez-le, donnez les raisons (qui ne sonneront pas comme du « savon »).
- Être juste et équitable. Ne pas faire de différence dans votre traitement, s'il n'y a aucune raison de le faire.

- Donner un sens aux tâches : - Expliquer le pourquoi et pour quelle fin. - Rapporter les résultats. - Signaler le calendrier et le temps. - Adapter la tâche au volontaire. - Adapter les attentes. - Donner de la valeur à la tâche.
- Être agréable dans le traitement, peu important les résultats.
- Encourager le travail en équipe.
- Écouter.
- Être assertif, socialement habile.
- Fixer des objectifs clairs.
- Noter les reconnaissances en attente non encore effectuées.
- Célébrer et faire des rencontres.
- Envoyer des remerciements par écrit.
- Reconnaître la tâche.
- Faciliter le partage des responsabilités dans la prise de décisions importantes.
- Déléguer les tâches, si elles sont acceptées.
- Soumettre les résultats de l'action.

3 · LES DROITS ET ENGAGEMENTS DES VOLONTAIRES

Il peut être important et intéressant de présenter **l'itinéraire du volontaire en termes de droits et d'engagements et la manière dont ils se manifestent chez lui.**

Il est important que ces droits et engagements soient liés au plan de volontariat et à la législation locale en vigueur, tel qu'il a été indiqué dans les chapitres précédents.

En général, les droits du volontaire sont reconnus :

Accueil et intégration

- Recevoir des informations détaillées sur l'organisation et les tâches à effectuer.
- Être capable d'accepter librement les conditions.

Accompagnement et participation à l'activité et à la vie associative

- Recevoir un soutien et des conseils sur votre travail volontaire.
- Fournir les moyens techniques nécessaires pour mener vos actions (matériel, physique, hygiénique ...).
- Encourager la participation à la programmation de l'organisation, à la conception, à la réalisation et à l'évaluation des activités dans lesquelles vous prendrez part.

- Être assuré contre les accidents, les maladies ou les dommages à des tiers pouvant être causés pendant votre activité volontaire.
- Se faire rembourser les dépenses engagées dans les actions volontaires menées.
- Le volontaire doit agir dans son environnement le plus proche possible.
- La possibilité de changer de programme (lieu et/ou espace où vous faites votre travail volontaire) si la personne (et l'organisation) le juge utile.
- Les tâches extérieures à l'organisation ne doivent pas être affectées au volontaire.
- Le volontaire doit être capable de faire partie de la direction de l'organisation, toujours conformément aux statuts.
- Être respecté et reconnu pour la valeur sociale de votre action.
- Être traité sans discrimination, en respectant votre liberté, dignité, vie privée et vos convictions

Évaluation

- Recevoir un soutien et des informations détaillées sur la manière d'exécuter les tâches et sur les résultats obtenus, et participer à l'évaluation.

Formation

- Recevoir une formation approfondie, tant de caractère initial que continu, en vue l'exercice correct de votre activité.

Sortie

- Le volontaire a le droit de cesser librement de l'être.
- Il doit recevoir un certificat de participation à l'organisation en tant que volontaire.

Tout au long de notre itinéraire, les tâches des volontaires sont concrétisées de la manière suivante :

Participation

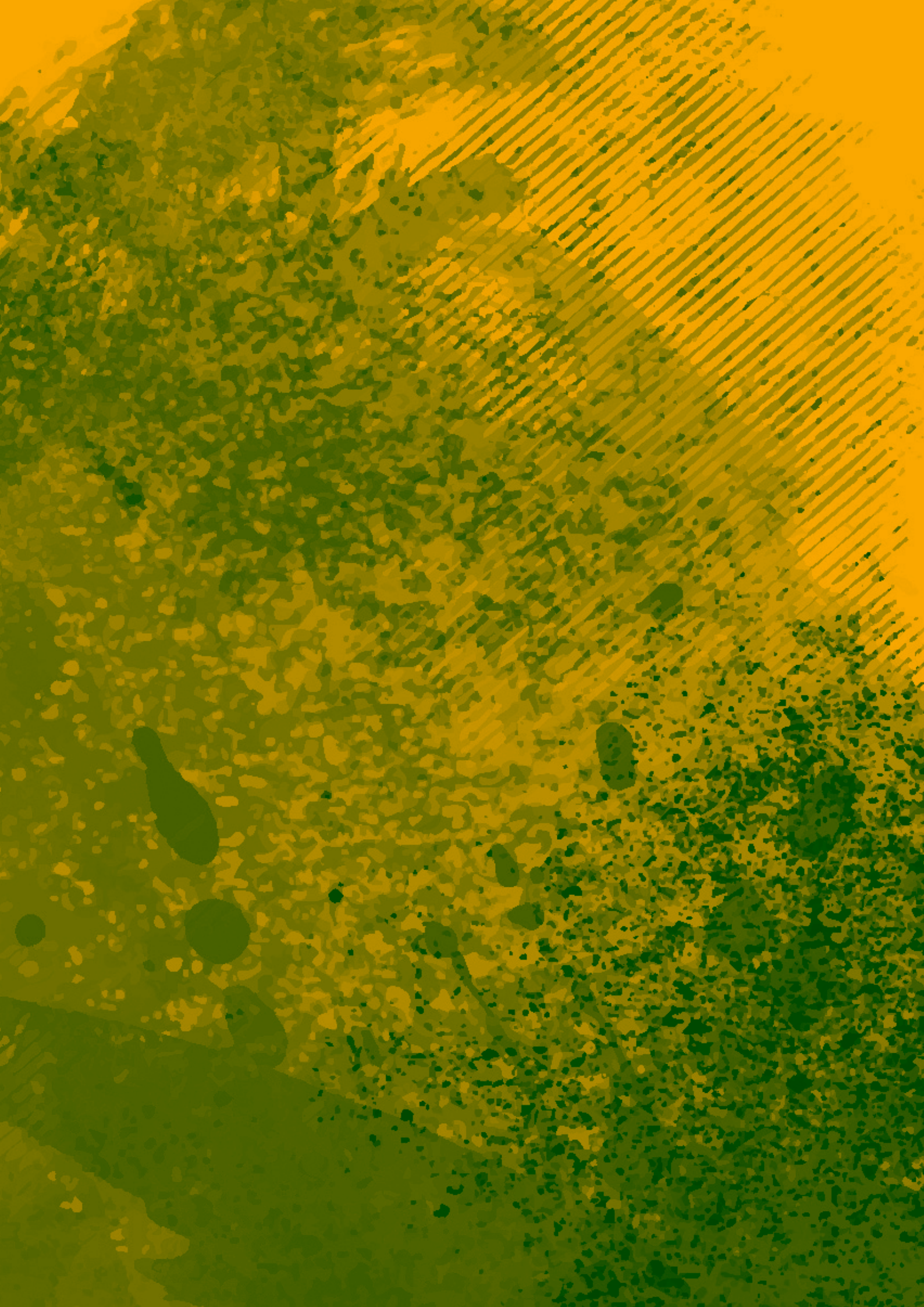
- Respecter les objectifs et la réglementation de l'organisation.
- Participer à la formation dispensée au sein de l'organisation, nécessaire pour maintenir la qualité des services.
- Prendre part à la planification et à l'évaluation des activités.
- Communiquer suffisamment à temps l'arrêt de votre action volontaire.

Efficacité

- Agir de manière diligente, responsable et solidaire.
- Respecter les instructions données par le professionnel en charge du programme.
- Se conformer aux normes définies par l'organisation.
- Faire un usage correct de l'accréditation et des badges de l'organisation.

Engagement

- Respecter l'engagement pris auprès de l'organisation.
- Garder la confidentialité des données et des informations que vous gérez.
- Respecter les droits des participants au programme et des autres personnes qui forment l'équipe de volontaires.
- Rejeter toute contrepartie financière ou matérielle que vous pourriez recevoir d'un participant ou d'autres personnes en relation avec votre action.
- Respecter et surveiller les ressources de l'organisation.

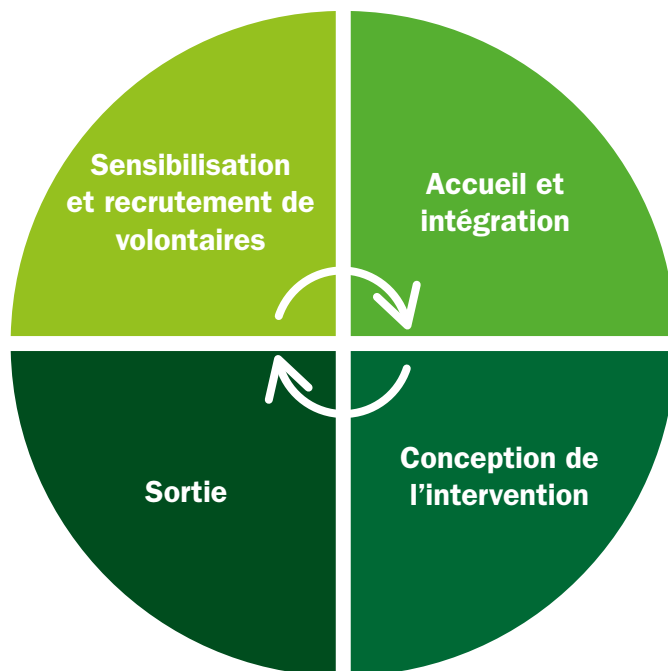


IV - CYCLE DES VOLONTAIRES

Le volontariat est un processus dynamique qui répond à une réalité changeante et dans lequel il est important de tenir compte de la relation établie entre le volontaire et les organisations dès le premier contact jusqu'au moment où le volontaire décide de s'en aller. Cette relation implique un itinéraire pédagogique pour les deux.

Les différentes phases du processus sont :

Itinéraire des volontaires



En cas d'ajout de certains éléments au cadre précédent, l'image graphique suivante est obtenue. Elle permet de saisir d'un seul coup d'œil le cycle de vie complet des volontaires au sein des organisations civiles. Et il sera question du cycle des volontaires dans ce guide ; mais avant, nous examinerons le thème de la **PLANIFICATION**, un préalable qui peut fournir des vues diverses qui sûrement sont enrichissantes.

1 - LA PLANIFICATION

Il est important de tenir compte du fait que l'ensemble des actions menées par les volontaires découle d'un **diagnostic initial ou d'une analyse des faits** qui permet d'identifier et de sélectionner les besoins sur lesquels ils vont intervenir et fixer des objectifs et des buts orientés vers une situation considérée comme souhaitable, que ce soit centré sur une personne, un collectif ou un groupe social (enfants, femmes, etc.) ou un contexte social.

Au moment de se lancer dans le volontariat, il faut déjà connaître l'importance des tâches à réaliser et comment les effectuer. Mais peut-être est-il encore plus important de savoir pour quelle raison et à quelle fin ces tâches sont-elles réalisées, quelle est leur destination.

(DÉFI) Par conséquent, il est impérieux d'encourager la participation active des communautés bénéficiaires et des partenaires locaux au cours de cette étape.

« Considérer la communauté à tous les niveaux et pour cette raison, il est important de comprendre les priorités et le temps des personnes » Kelly Carpenter, GSE Nicaragua.

(BONNES PRATIQUES) L'une des meilleures pratiques que la planification d'un cycle de gestion du volontariat peut avoir, consiste en l'inclusion effective des communautés d'accueil afin qu'elles participent directement à la planification préalable à cette gestion. « Par l'inclusion des partenaires locaux et des communautés bénéficiaires dès la phase de planification, il y a eu une plus grande capacité à motiver le recrutement de volontaires locaux avant l'exécution des projets » Dr. Sergio Zegarra, Mano a Mano, Bolivie.

(DÉFI). En outre, la phase de planification nécessite la réalisation du diagnostic de la manière dont sera gérée la relation avec le cadre réglementaire de l'État, des gouvernements nationaux et/ou des autorités locales. En fonction de l'expérience des organisations interviewées dans le cadre de la préparation de ce guide, en Amérique latine, les relations entre les autorités gouvernementales et les organisations qui gèrent le volontariat peuvent aller de la coopération à l'hostilité.

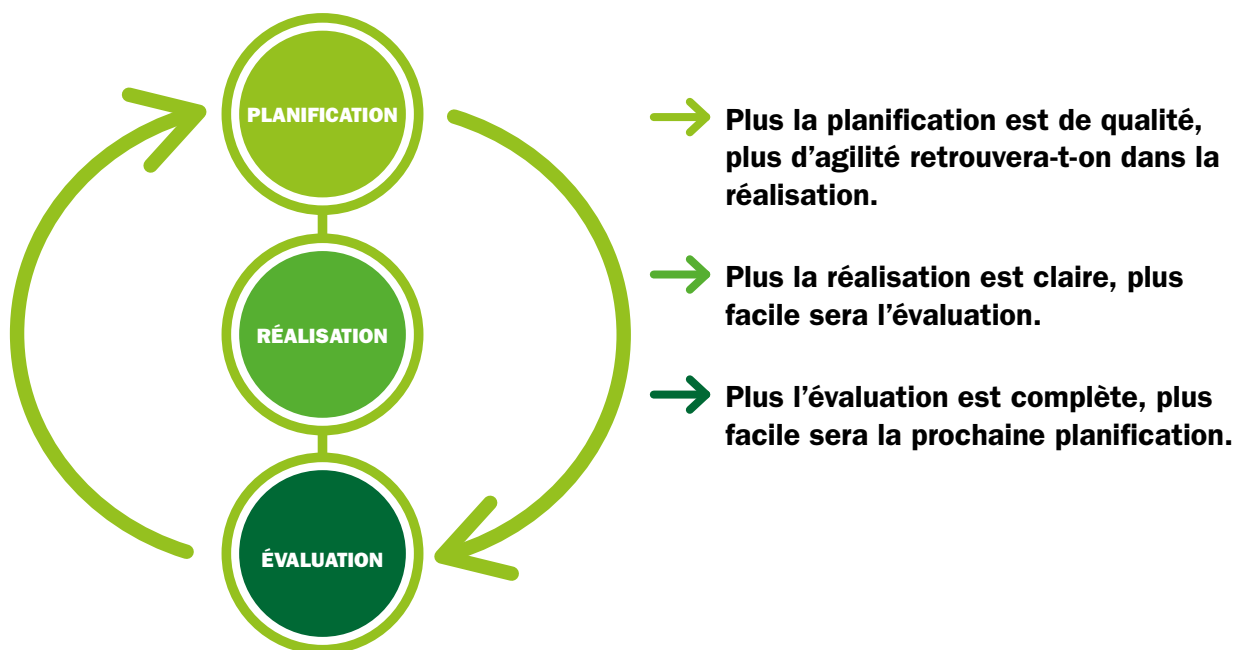
(DÉFI) Pour cette raison, la politique publique qui régit l'action volontaire dans les pays doit être formulée sous les principes de coordination, de complémentarité et de subsidiarité. Après avoir analysé les facteurs liés au contexte mentionnés ci-dessus, il est possible de procéder de manière plus efficace à la définition des objectifs d'un projet.

Lorsque les objectifs de l'intervention sont clairs, il est possible de faire une évaluation de la réalisation des résultats, l'action va au-delà de la bonne volonté et il existe également des indicateurs sur la manière de continuer à s'améliorer.



Planifier, c'est « penser maintenant à ce que vous ferez après »

Ces 3 phases sont impérieuses et d'égale importance, elles se renforcent mutuellement²:



(DÉFI) En ce sens, l'exercice du volontariat ne doit pas se limiter à la simple réalisation de la tâche. Grâce aux réunions d'évaluation et de formation, vous pouvez participer à l'amélioration et à l'adaptation de la planification, contribuant ainsi à la pertinence, la cohérence et à l'impact de l'action.

Pour cette raison, certaines organisations, en dépit de ne pas être pleinement conformes aux lois nationales, créent leurs propres protocoles de planification en impliquant le volontaire de manière permanente avant, pendant et après l'exécution de l'action volontaire. À cet égard, l'Association de Jeunes chrétiens déclare : « **Nous disposons d'un plan stratégique, d'une formation permanente en particulier sur ces questions relatives à la gouvernance, étant donné que le volontaire est la base d'action du mouvement, sa formation reste importante** » Margoth Roldán, ACJ Colombie.

MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DE VOLONTARIAT

Dans le cadre de la garantie d'une gestion efficace et juste du volontariat, il est nécessaire de mettre en place une stratégie ou un plan de volontariat avant de publier les offres et les demandes des volontaires. Ce plan doit pouvoir répondre aux questions telles que : qu'entend-on par volontariat au sein d'une organisation ? De quelle façon est-il aligné sur la mission de l'organisation ?

Parallèlement, la stratégie ou le plan doit rassembler et apporter des réponses aux questions que la législation en vigueur dans chaque pays définit pour les volontaires. En fonction des lois, il est possible de trouver des obligations relatives à la nécessité d'une assurance (accidents, responsabilité civile, etc.), au remboursement des dépenses encourues lors de l'exécution de l'activité, aux conditions de sécurité et d'hygiène, à la certification de l'activité exercée, à la réglementation en matière de volontariat et de contrat de travail, au nombre d'heures de travail...

² « Manuel du responsable des volontaires ». Plate-forme du Volontaire Espagnol PVE.

PLAN DE VOLONTARIAT

Il s'agit d'une vision globale et intégrative du rôle et de la fonction du volontariat dans l'organisme. C'est le niveau stratégique qui comporte les objectifs qui donnent du sens au reste des niveaux, de manière à ce qu'il existe une cohérence.

Perspective temporaire : moyen et long terme

PROGRAMME DE VOLONTARIAT

Il s'agit d'un instrument de travail par domaines spécifiques.

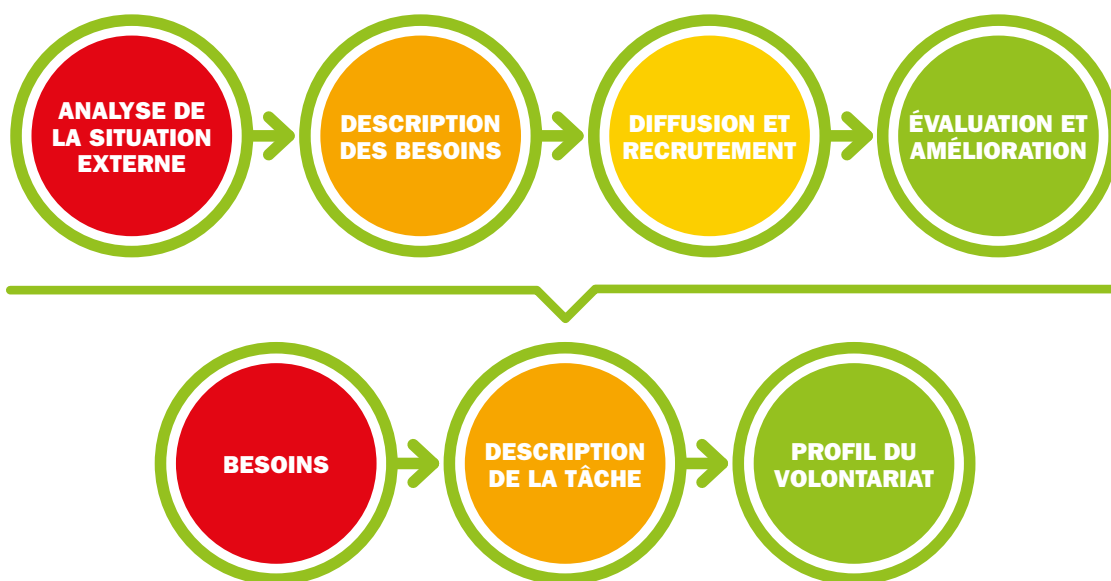
C'est le niveau tactique. Il se trouve entre le plan et le projet. Il permet de réaliser des idées et des objectifs plus généraux du plan dans un lieu et un temps précis et à partir de certaines ressources spécifiques disponibles. Ainsi, les idées générales du plan deviennent des réalités concrètes.

Perspective temporaire : moyen et long terme

PROJET DE VOLONTARIAT

Il s'agit d'une intervention concrète, individualisée, qui permet de réaliser certaines des actions envisagées au niveau précédent, le tacticien. C'est le niveau opérationnel du processus de planification.

Perspective temporaire : court terme



« Le volontariat en tant qu'élément constitutif des organisations du secteur tertiaire nous met en relation avec la société civile, la base sociale qui « légitime » nos agissements en tant qu'organisations sociales et au cas où nous n'avons pas clarifié cette fonction, nous serons en train d'affaiblir l'une de nos bases »

Clés de Gestion du Volontariat au sein des organisations à but non Lucratif
F. Luis Vives

LES ASPECTS IMPORTANTS

- **Renvoyer une image claire de l'organisme.**
- **Un appel qui correspond au nombre de volontaires dont l'organisme a besoin et est capable de gérer.**
- **Qui répond aux besoins réels.**

(DÉFI) Il est important de définir si le projet dans lequel l'action volontaire sera réalisée nécessite des rôles spécifiques, afin de faciliter une définition plus efficace de la stratégie de recherche. À cet égard, la Fondation América Solidaria en Haïti, parlant d'un volontariat professionnel où chacun contribue à partir de sa profession, déclare : « chaque projet et chaque communauté nécessitent un profil particulier, c'est la raison pour laquelle chaque appel est unique » América Solidaria Haïti.

(DÉFI) Il est toujours difficile d'attirer des personnes dans des contextes de faible participation sociale ou contextes où les gens expriment des besoins importants non satisfaits. La hiérarchisation des besoins de Maslow explique à quel point il est difficile de générer du volontariat lorsque d'autres besoins ne sont pas satisfaits.

QUELS ASPECTS UNE STRATÉGIE OU UN PLAN DE VOLONTARIAT DOIT-IL CONTENIR ?

Selon les observations qui précèdent, le plan ou la stratégie doit assurer l'intégration des volontaires dans l'action développée, en définissant tous les processus d'accompagnement, de formation, de communication... suivant les descriptions faites dans les graphiques précédents relatifs au cycle de vie du volontaire.

Un plan peut contenir les indicateurs suivants :

- 1** - La présentation de l'organisme qui encourage l'action volontaire.
- 2** - La gestion des volontaires : accueil, intégration, formation, sortie.
- 3** - La participation de volontaires aux processus de l'organisation elle-même dans le but de parvenir à une implication effective.
- 4** - Les droits et les obligations du volontaire et de l'organisme.

VÉRIFICATION DE LA PLANIFICATION

- ✓ L'objet recherché a-t-il été défini au moment d'intégrer les volontaires dans l'organisation ?

- ✓ Une analyse des besoins a-t-elle été réalisée pour identifier les domaines, les programmes et les actions dans lesquels les volontaires peuvent apporter leur soutien, s'impliquer ou participer ?

- ✓ Existe-t-il une analyse du contexte socio-économique, de la situation de l'organisation qui développera le volontariat, les besoins et les attentes des communautés dans lesquelles l'action volontaire sera menée ?

- ✓ Qui participera à l'élaboration de la stratégie du volontariat ?

- ✓ Existe-t-il des procédures internes de gestion du volontariat ? (accueil, formation, sortie, etc.)

- ✓ Y a-t-il cohérence de stratégie en matière de volontariat avec la législation en vigueur ?

- ✓ Le plan de volontariat inclut-il des mesures et des principes d'égalité de traitement et de non-discrimination ?

- ✓ Les droits et obligations des volontaires et de l'organisation sont-ils définis ?

2 · LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION DU VOLONTARIAT

Les organisations développent des actions de sensibilisation et de communication visant, entre autres, à promouvoir la participation solidaire des citoyens aux activités de volontariat et à faciliter leur intégration dans l'organisation. Il est important de rappeler que ces types d'actions doivent être conformes au plan ou à la stratégie de l'organisation afin que toutes les actions restent cohérentes.

(BONNES PRATIQUES) En Colombie, un système national de volontariat a été créé. Il vise à promouvoir, rendre visible et renforcer le volontariat en tant que force vive et à être un organisme capable d'influencer le programme public du pays.

(BONNES PRATIQUES) Kiriku Bolivie est un autre exemple de cette synergie. Cette organisation travaille avec un programme de la municipalité de La Paz appelé « Quartiers et communautés de vérité ». Depuis 2007, elle a signé un accord avec ce programme et la municipalité est l'un des partenaires territoriaux de pé-

nétration dans les quartiers, d'identification des familles à risque social et d'assurance du suivi de leurs projets.

(DÉFI) Il s'agit d'un important défi qui consiste à gérer de manière à ce que l'organisation de l'information soit complète et adaptée à la réalité concernant le volontariat et le contexte dans lequel elle va se dérouler, et que les messages soient cohérents avec sa mission et avec la valeur du volontariat au sein de l'organisme.

VÉRIFICATION DE LA SENSIBILISATION ET DE LA PROMOTION DU VOLONTARIAT

- ✓ Les actions de sensibilisation et de promotion du volontariat sont-elles conformes à la stratégie de volontariat de l'organisation ?
- ✓ Les outils et les canaux qui seront utilisés pour sensibiliser sur le volontariat et créer des opportunités de volontariat ont-ils été définis ?
- ✓ Quelles stratégies seront-elles utilisées pour fidéliser et informer sur le volontariat en ce qui concerne le travail et le rôle de l'organisation ?
- ✓ Les outils et les actions qui seront utilisés pour faire connaître les actions du volontariat, son rôle dans la sensibilisation et la citoyenneté et de responsabilisation ont-ils été indiqués ?
- ✓ La communication est-elle cohérente avec le contenu et l'orientation du plan ou de la stratégie du volontariat ?

Dans les annexes, il est possible de trouver les fiches 1, 2, 3, 4 et 5 qui permettent de travailler ce point.

Fiche 1 Comment définit-on le volontariat au sein de mon organisation ?

Fiche 2 Description de l'activité et de ses caractéristiques

Fiche 3 DAFO (FODA) sur le volontariat

Fiche 4 Le profil des volontaires

Fiche 5 Modèle d'annonce des besoins en matière de volontariat

3 · L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION

L'ACCUEIL

Il s'agit du processus qui va du premier contact qu'établit la personne qui veut faire du volontariat jusqu'au moment où elle intègre l'action.

La personne qui souhaite adhérer à une organisation en tant que volontaire est accueillie individuellement. Lors de ce premier contact, elle reçoit les informations de base sur l'organisation : mission,

objectifs, lignes d'action, programmes de volontariat. D'autre part, au cours de ce premier contact, la personne intéressée par le volontariat peut exprimer ses attentes, ses motivations, ses potentialités et ses limites, ainsi que sa disponibilité.

Il peut être intéressant de posséder un document qui explique de façon simple l'organisme, une partie de son histoire, sa mission et ses valeurs. Ce document peut être remis à ce moment.

Le processus d'accueil commence lorsque le volontaire prend contact avec l'organisation. Cette prise de contact peut se manifester de différentes manières :

- **Bouche à bouche.**
- **Site Web RRSS.**
- **Appel téléphonique** en réponse à la demande de prise de rendez-vous dans l'optique de garantir un entretien personnel. En outre, cet appel sert de première sélection pour confirmer que vous disposez d'assez de temps qui vous permet de faire du volontariat au sein de l'organisation, et aussi de dissiper certains doutes de début.

Après l'arrivée du volontaire dans l'organisation, l'entretien initial peut être utilisé comme prise de contact avec plus de détails.

Entretien d'accueil initial

Il s'agit de la première rencontre entre le futur volontaire et l'organisation qu'il a choisie pour exercer son volontariat. Par conséquent, il doit être clairement informé de la mission et des valeurs de l'organisation, ainsi que des programmes et des types de volontariat réalisés au sein de l'organisation. Ce processus se doit de ne pas être impersonnel et routinier.

De plus, une conversation maintenue de manière empathique et grâce à une écoute active, doit permettre de connaître :

LES MOTIVATIONS:

- Les raisons pour lesquelles le volontaire souhaite le devenir et la raison du choix de cette organisation.

LES ATTITUDES :

- Le volontaire doit présenter une facilité à savoir écouter, des compétences sociales, de la discrétion et du respect, ne pas faire preuve d'un protagonisme excessif et bien travailler en équipe.

LES ATTENTES :

- Il est important de bien les ajuster, les volontaires ne sont pas des « sauveurs du monde », ils doivent pouvoir travailler avec des personnes dans l'humilité, le respect et la réciprocité.
- Il convient également de connaître son temps disponible. Un engagement envers l'organisation est nécessaire, de même que sa stabilité personnelle.
- En plus, le volontaire est informé de la formation qu'il recevra (générale, spécifique et continue), des principes d'action, de ses droits et devoirs, ainsi que de l'organisation. De la même manière, il est important de détailler les opportunités de développement professionnel et humain qu'une participation au volontariat représente.

1 - Appel téléphonique de réponse à la demande.

2 - Entretien d'accueil initial :

- Mission et valeurs de l'organisme.
- Programmes et types de volontariat.
- Itinéraire pédagogique et directives d'action.
- Écoute empathique dans une ambiance accueillante.

Au cours de **l'entretien initial**, les informations relatives au processus de participation, aux formations, aux groupes de suivi, aux réunions d'équipe...sont communiquées.

Les objectifs à atteindre en ce moment doivent être clairs :

- Fournir ou développer les informations de l'organisation.
- Décrire la fonction du volontariat au sein de l'organisation (rôle du volontariat, tâches, activités ou espaces de participation).
- Présenter les conditions dans lesquelles se déroulera le volontariat (durée d'engagement, assurance du volontaire).
- Connaître ses compétences, expériences, connaissances...
- Chercher à connaître les motivations du volontaire (Pour quelles raisons veut-il exercer le volontariat ? Et les raisons du choix de notre organisation).
- Analyser si vos intérêts correspondent à ceux que propose l'organisation.

ACCUEIL :

- **C'est un processus au cours duquel il faut informer sur l'organisme, le modèle d'action, les activités et les tâches à effectuer.**
- **C'est un processus dans lequel il faut informer sur les attitudes, les compétences et les motivations, les intérêts du volontaire potentiel.**
- **C'est un processus dans lequel il faut décider de manière mutuelle et consensuelle de son intégration à la tâche la plus appropriée, de sa non-intégration ou non-intégration et de corollaire.**

L'INTÉGRATION

Lorsqu'une personne intègre une organisation en tant que volontaire, elle bénéficie d'un accompagnement, en général facilité par la personne en charge du volontariat (dans les pages suivantes, une mention spécifique est faite sur ce rôle), qui va simplifier l'adaptation de ses attentes et son intégration dans le programme, l'équipe de travail dont il fait désormais partie et la structure même de l'organisation.

Il est important de bien préparer ce moment et de lui consacrer l'importance et le temps nécessaire, à la fois par la personne qui va s'intégrer et par les membres de l'organisation. Pour ces cas, il est recommandé d'élaborer un document d'accueil qui nous permettra de nous orienter.

En outre, l'intégration est le moment où la personne reçoit une formation de base dans le but d'apprendre et de réfléchir sur l'environnement social dans lequel se déroulera son action. Elle approfondit également le modèle de volontariat qu'elle souhaite promouvoir auprès de l'organisation.



(DÉFI) D'où l'importance de clarifier les lignes d'action pour chaque organisation, car plus l'intervention est planifiée, organisée et conçue, plus ses chances de réussite et de transformation sont élevées. La Fondation América Solidaria définit les lignes d'action spécifiques sur lesquelles elle construit ses projets : « América solidaria oriente ses actions vers une éducation de qualité, une bonne alimentation et la santé communautaire, une éducation à la paix et un bon traitement. Dans le volet éducation, nous travaillons également sur une ligne d'éducation pour l'inclusion et le travail avec des personnes présentant des déficiences cognitives, elles peuvent également souffrir d'un handicap physique » Magaly Cepeda, América Solidaria Haïti).

Dans ces circonstances, les organisations partent d'un besoin spécifique dans leurs projets et en s'y appuyant, elles définissent le rôle du volontariat et son profil.



(BONNES PRATIQUES) Dans le cas de l'ACJ en Colombie, deux types de préparation et d'accueil du volontaire sont définis : d'une part, un profil général conforme aux projets et à la projection sociale de la fondation, et d'autre part, le rôle et profil spécifique du volontariat.



(BONNES PRATIQUES) Il est important de souligner cette synergie entre la nécessité du projet et celle du volontaire : « Nous avons un plan de formation doté de manuels, de processus et de fiches. Nous les graduons par triangles. Pour devenir volontaire, il faut avoir passé au minimum six mois à un an au sein du mouvement. Sur un premier plan, les gens savent ce qu'est l'ACJ, les documents de base, l'histoire du mouvement. Nous avons de nombreux documents et plusieurs méthodologies de travail que les gens développent au fil du temps, vous ne verrez pas un volontaire qui ne dispose pas d'un processus de formation, grâce à la dynamique et à l'esprit ludique, nous formons des leaders pour qu'à leur tour, ils en forment d'autres » Margoth Roldán, ACJ, Colombie.

À propos du document d'accueil

Ce document comprend le protocole d'intégration, dans lequel il faut tenir compte des trois moments qui existent autour de cette phase :

- La préparation de l'intégration.** Ce moment peut être réalisé avec succès en avertissant les autres personnes qui font partie de l'organisation, aussi bien les travailleurs que les autres volontaires qui prennent part déjà au programme.

- **Le jour de l'intégration il**, faudra veiller à l'accueil de la personne. Qui ou quelles seront les personnes en charge de cet accueil ?
- **Soutien de l'intégration**, qui peut être appuyé par des appels ou un courrier électronique visant à donner une suite à ce premier moment qui est fondamental. Le processus de suivi et de communication est ici indiqué.

L'Accord de volontariat

Pendant le processus d'intégration, il est recommandé que l'organisme et le nouveau volontaire signent un Accord de Volontariat, un document signé par les deux parties (le futur volontaire et l'organisation) qui énonce les droits et obligations des deux parties, les conditions, aspects et cadre de la collaboration, et où sont définies, si possible, les tâches du volontaire. L'Accord de volontariat peut également comprendre les modalités et les options de formation, le code de déontologie ou de conduite et les autres politiques à respecter (par exemple l'interdiction de la discrimination, la prévention du harcèlement, etc.), les horaires, l'assurance de responsabilité civile, indemnisation pour les transferts ou les régimes lors de la participation aux activités de jour...

Tout cela dépend du cadre juridique du pays ou de la région dans laquelle l'organisation opère : comme nous l'avons vu au début de ce document, la situation du volontariat varie d'un pays à l'autre ; s'il existe une législation qui régit le volontariat, il sera nécessaire de se conformer à ce que dit la loi en ce qui concerne les droits et obligations des volontaires. En l'absence d'un cadre juridique ou d'une loi, les meilleures conditions possibles seront offertes aux volontaires en fonction des capacités et des possibilités de l'organisation.

En signant cet accord de volontariat, les deux parties acquièrent un engagement qui les lie réciproquement, de sorte que :

- **Le volontaire s'engage librement et de façon désintéressée** à mener une action de solidarité de façon continue dans le temps. Elle accepte les principes et les règles de fonctionnement de l'organisation et assume la gratuité que comporte tout travail volontaire pour lequel elle ne peut recevoir aucune contrepartie. En plus, elle assume un engagement de respect envers les bénéficiaires de son action volontaire.
- **L'organisation chargée de l'action volontaire s'engage dans le développement, l'accompagnement et la formation du volontaire.** C'est le moment du processus au cours duquel l'organisation explique l'offre et les avantages que comporte l'expérience pour le développement professionnel du volontaire.

Un bon exemple de ces avantages est le « Programme d'éducation » de Eat United/Comamos Juntos au Nicaragua, qui, outre la formation du volontaire orientée vers son travail en tant que tel, propose des cours de formation technique pour stimuler le développement professionnel des mêmes volontaires.

—

(BONNES PRATIQUES) Comamos Juntos prend en charge les frais de transport et de nutrition des volontaires et crée des alliances avec différents centres de formation techniques dans des domaines comme la comptabilité, l'anglais, l'entrepreneuriat, la conception graphique, les soins infirmiers et autres, afin que les cours soient dispensés gratuitement à ses volontaires. Ce programme fait partie de la stratégie de recrutement, de formation et de fidélisation des volontaires. En plus,

le programme d'éducation comporte un volet d'activités récréatives pour les volontaires, avec un accent particulier mis sur les activités sportives.

LES ASPECTS IMPORTANTS :

- **Processus d'accueil soignés et affectifs. Prendre soin et donner du temps.**
- **Respecter les rythmes des différents volontaires.**
- **Obligation d'être réaliste quant à la capacité de gestion des volontaires.**
- **Nécessité de considérer la NON sélection comme étant une possibilité.**
- **La NON-intégration de personnes qui, pour différentes raisons, ne correspondent pas, éviter les conflits et les malentendus ultérieurs.**

Les annexes comportent les fiches 6, 7 et 8 utiles qui sont des outils nécessaires pour cet aspect.

Fiche 6 Entretien initial

Fiche 7 Collecte des informations de la personne qui va s'intégrer.

Fiche 8 Modèle d'accord d'intégration (accord de volontariat).

VÉRIFICATION DE L'ITINÉRAIRE D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION

- ✓ Qui ou quel domaine gère les candidatures ou la manifestation d'intérêt des personnes qui souhaitent devenir volontaires ?
- ✓ Comment identifie-t-on et sélectionne-t-on les volontaires ?
- ✓ Existe-t-il un protocole écrit qui garantit une action unifiée, s'appliquant à tous sans discrimination ?
- ✓ L'organisme s'assure-t-il du fait que les volontaires comprennent et maîtrisent toutes les informations qu'il leurs fournit ? S'assure-t-il que les volontaires sont conscients de leur travail et de leur implication dans l'organisation ?
- ✓ Y a-t-il eu discussion sur les motivations, les attentes et l'expérience de la personne qui souhaite faire du volontariat ?
- ✓ L'organisation dispose-t-elle d'un protocole ou d'un document d'intégration qui guide ses travailleurs ? Qui est-ce qui est chargé de son élaboration et de sa mise à jour ?
- ✓ L'accord de volontariat a-t-il été présenté, expliqué et signé ? (la fiche 8 montre un exemple d'accord présenté, expliqué et signé)
- ✓ Quelles mesures de protection des données existe-t-il au sein de l'organisation ? Comment sont-elles communiquées aux volontaires ?
- ✓ Quelles initiatives de protection du volontaire existe-t-il ? Comment sont-elles communiquées ?



Existe-t-il des modèles permettant de communiquer les tâches à accomplir par le volontaire ?



Le volontaire peut engager certaines formes de dépenses (transport, nourriture, vêtements, etc.) L'organisme informe-t-il sur la politique relative aux dépenses et de remboursement ? Cette politique figure-t-elle dans l'accord de volontariat ?

4 - CONCEPTION DE L'INTERVENTION

4.1 - LE CHARGÉ DU VOLONTARIAT

L'existence du **chargé du volontariat** est une reconnaissance de l'importance qu'incarne le volontariat, tant au sein des organisations que dans la société en général ; ainsi que dans le travail qu'exercent les volontaires, les valeurs qu'ils transmettent et dans les relations qu'ils construisent.

(BONNES PRATIQUES) Pour cette raison, l'existence d'une personne ou un groupe de personnes qui se consacrent au « soin » du volontariat est importante. Une personne qui accompagne le volontariat est attentive aux besoins qui peuvent survenir au fil du temps. Cette personne assure le travail d'accompagnement, de formation, d'orientation et de coordination nécessaires avec les volontaires ; un exemple de ce travail s'observe dans les séances thérapeutiques que le chargé du volontariat à Kiriku Bolivie organise tous les 15 jours au profit des volontaires. Au cours de ces séances, les avancées et les difficultés rencontrées par les volontaires dans l'exercice de leur travail sont exposées et on procède à un feedback en groupe. Pour ce processus, le modèle d'apprentissage-service est utilisé afin de disposer d'une planification et d'une exécution programmée. Ce processus leur a permis de créer un impact et de démontrer que les volontaires peuvent obtenir des résultats de manière systématique.

« Le processus nous aide à faire le suivi, à soutenir et à motiver nos volontaires sur le plan émotionnel, il a été une très grande réussite et a permis de garantir un bon service »

Ariana Andre, Kiriku Bolivia

(BONNES PRATIQUES) Un autre exemple pertinent est celui de la Fundación Doctor Clown Colombia, qui, au sein de son organisation de volontaires, définit des brigades d'action avec des leaders volontaires d'âges avancés qui se chargent de reconnaître et d'accompagner chaque groupe de volontaires. Ces leaders reçoivent de manière permanente un accompagnement et une formation auprès de l'organisation.

Outre ces deux éléments, il serait intéressant que le chargé du volontariat possède en tant qu'aspects recommandables, les capacités ci-dessous :

- Aptitude au leadership.
- Horizontalité dans les relations avec les volontaires.
- Aptitude à la communication.
- Créativité.
- Et l'adaptation au changement, car les processus de volontariat sont très changeants et influencés par de nombreux facteurs externes.

Que fait le chargé du volontariat ?

- Il détecte les besoins du volontariat pour le compte de l'organisation (en fonction de la taille de celle-ci) par l'intermédiaire des personnes chargées des différents programmes de l'organisation même, dans l'optique de créer une « carte des besoins ».
- Il définit le profil du volontaire de l'organisation.
- Il conçoit la campagne de recrutement des volontaires.
- Il organise les séances d'accueil et d'informations pour les personnes qui souhaitent faire du volontariat au sein de notre organisation.
- Il organise l'intégration et l'accueil du volontaire au sein de l'organisation et dans l'activité où il effectuera son travail volontaire : donner des informations d'ordre général concernant l'organisation (les programmes exécutés et le rôle du volontariat au sein de l'organisation) et faciliter l'intégration du volontaire dans l'organisation.
- Il gère les hauts et les bas des volontaires dans l'assurance de responsabilité civile.
- Conception du processus d'accompagnement :
 - L'adaptation du type d'accompagnement sur la base du temps de chaque volontaire est un aspect important. Il est la personne de référence vers qui le volontaire peut se retourner afin de clarifier des doutes, se renseigner, gérer des conflits...
 - Il garantit un espace de transmission continue d'informations.
 - Il évalue, valorise en présence des volontaires le processus afin d'adapter la procédure.
- Il conçoit et prépare l'itinéraire de formation des volontaires.
 - Formation initiale.
 - Formations spécifiques, en fonction des besoins.
 - Formation continue.
 - Réunions d'échange et de réflexion entre les volontaires de l'ensemble de l'organisation.

- Coordination et suivi avec les responsables des différents programmes au sein desquels se trouvent les volontaires.
- Conception du processus de dissociation.
- Participation dans les réseaux de volontaires.

Le volontariat relève de la responsabilité de tous les professionnels qui font partie de l'organisme (pas seulement du chargé du volontariat) et par conséquent doit être intégré et organisé dans l'organisme : notamment ses itinéraires d'apprentissage.

(BONNES PRATIQUES) En fonction de l'expérience de l'organisation bolivienne Movimiento Sonrisa qui gère le volontariat dans un hôpital pédiatrique de Cochabamba, c'est le chargé des volontaires qui assume la responsabilité subséquente de maintenir la constance et la qualité du travail volontaire « C'est lui qui décide quand et qui est-ce qui va à l'hôpital. Il contrôle également de manière stricte les cahiers d'assistance, apporte une orientation initiale aux nouveaux volontaires et fournit un accompagnement permanent. Il coordonne également les activités festives pertinentes et est en charge des équipements et des casiers de l'organisation; tout cela implique une grande responsabilité dans un centre hospitalier » Dra. Paola Ovando, Movimiento Sonrisa Bolivie.

Et si ce chargé du volontariat n'existait pas ?

Le travail qui mène à la responsabilisation ou à la coordination du volontariat est une tâche à prendre en compte chaque fois qu'il y a des volontaires au sein de l'organisme. De plus, indépendamment du fait qu'on ait ou non une personne à qui incombe cette fonction, il faut compter sur l'appui du reste de l'organisme pour que le volontariat ne devienne pas quelque chose de résiduel au sein de l'organisme.

Dans les cas où, en raison de la taille ou des ressources des organismes, il est impossible de disposer d'une personne exclusivement consacrée à cette tâche, il est important qu'il y ait quelqu'un (une ou plusieurs personnes) qui sert de référence aux volontaires et qui coordonne les actions volontaires. Dans ce cas, cette responsabilité peut incomber à une ou plusieurs personnes de l'équipe qui rendra cette fonction compatible avec d'autres fonctions de l'existence de l'organisme.

Partant de cette réalité, il est important que la personne qui joue ce rôle démontre les attitudes et compétences suivantes :

- Elle doit se montrer proche en matière de relation et de capacité d'écoute et de temps afin de pouvoir accompagner les volontaires conformément à leurs besoins.
- Elle doit pouvoir faire ou recevoir des critiques, fixer des limites ou ouvrir des perspectives.
- Qu'elle connaisse et encourage le travail d'équipe, en faisant comprendre au volontaire que l'action se passe avec les autres et que, par conséquent, elle se déroule en groupe.

- Qu'elle sache diriger, qu'elle indique clairement la direction de l'organisme, ainsi que les objectifs du projet et les actions du volontariat.
- Qu'elle motive les volontaires, à partir de la réalité, mais sans perdre de vue l'horizon utopique.

Parfois et notamment dans les plus petits organismes, le chargé du volontariat est à la fois un volontaire.

(DÉFI) Dans ces conditions, il faut associer le risque du fait que ces personnes projettent leurs motivations sur le reste des volontaires qu'elles coordonnent : cela signifie que les autres ont ou partent de la même réalité ou de la même motivation, pendant que la formation passe à un second mandat et la motivation (qui est censée être) est négligée. Il est important d'aider ces personnes chargées du volontariat et en même temps les volontaires à se rendre compte que la réalité du volontariat en ce qui concerne leurs motivations et leurs moments vitaux est différente.

4.2 · L'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement se fera de manière formelle, dans les assemblées ou les réunions des volontaires - il est important pour le volontaire de connaître à l'avance la fréquence des réunions. Lors de ces réunions, le développement de chaque activité est examiné en groupe, les informations pertinentes sont partagées et les propositions d'amélioration de l'activité ainsi que de possibles nouveaux moyens d'action sont émis. Ces réunions sont également conçues comme un lieu de rencontre où les volontaires peuvent partager leurs expériences, préoccupations et difficultés avec le reste du groupe, afin d'améliorer la cohésion des membres du projet.

Le suivi d'un volontariat de type informel est également envisagé. Dans ce cas, le rôle du chargé du volontariat consistera en l'accompagnement des volontaires. S'il n'est pas possible de le faire en personne, ce suivi prend corps par téléphone ou par courrier électronique. D'autre part, le suivi fait également partie des activités prévues par l'organisation, ou toute autre organisation, qui peuvent être susceptibles de l'intérêt de l'organisation par voie de courrier électronique.

En mettant ensemble les éléments que souligne Gustavo Esteve (2004), il est possible d'indiquer ce qu'est l'accompagnement et ce qu'il n'est pas :

L'ACCOMPAGNEMENT CONSISTE À :



L'ACCOMPAGNEMENT NE CONSISTE PAS À :**VÉRIFICATION DE L'ACCOMPAGNEMENT**

- ✓ Les tâches d'accompagnement sont-elles définies ?

- ✓ Est-il défini avec qui et à quelle fréquence se tiendront les réunions d'accompagnement avec le volontariat ?

- ✓ De quelle manière est-il prévu la participation du volontaire au processus d'accompagnement, quel est son rôle ?

- ✓ Le processus et parcours de l'organisme sont-ils rendus aux volontaires ?

- ✓ Les registres sont-ils correctement tenus ?

4.3 - LA FORMATION

À ce stade du document, l'importance que doivent acquérir les processus de formation ne fait l'ombre d'aucun doute. Le volontariat est une expérience vitale qui a des rapports avec la vie des gens. Il est fondamental de commencer par les processus de formation qui permettent au volontaire d'acquérir les connaissances nécessaires au travail qu'il va effectuer, aux compétences personnelles qui lui seront utiles et les aptitudes qui l'aideront à affronter son travail ayant en perspective la réussite.

Chaque organisation détermine le contenu exact et la méthodologie qu'elle va appliquer. Ci-dessous, la présentation de quelques idées sur la façon dont ce processus de formation peut être structuré.

Initiation

Cours introductif au volontariat qui offre une approche du contexte social dans lequel l'action volontaire, les différents modèles d'intervention et les lignes d'action prioritaires vont se réaliser. Des dynamiques sont accomplies sur les cas réels qui permettent une première analyse et une approche de la réalité que le volontaire va affronter.

(BONNES PRATIQUES) Nous trouvons un exemple intéressant dans le travail de Raleigh Nicaragua ; cette organisation dispense une formation à caractère obligatoire pendant le cours d'initiation aux volontaires d'une durée approximative d'une semaine et qui traite de ces aspects de la formation. De même, les protocoles de sécurité et de santé sont contenus dans ce cours, en plus d'un code de conduite assez strict. Une formation adéquate des volontaires en ce qui concerne les protocoles de sécurité est essentielle pour gagner du temps et économiser des ressources en cas de problèmes imprévus.

(BONNES PRATIQUES) En Colombie, l'ACJ a établi la figure des triangles pour graduer ses volontaires, ce qui contribue au travail d'équipe. Elle a également défini des délais et des méthodologies clairs pour la formation, en mettant l'accent sur le renforcement de la gouvernance. Ceci veut dire que les volontaires sont formés en tant que décideurs au sein de l'organisation.

De plus, l'ACJ organise chaque année des séances de formation avec des invités internationaux, cette invitation permet de renforcer les processus de formation en gouvernance et en volontariat. « Chaque année, nous organisons des événements et invitons des conférenciers internationaux pour parler spécifiquement du volontariat, les volontaires constituent la troisième force du pays, nous sommes raisonnables quant au maintien de données constantes, nous gérons environ 1 200 volontaires par an au niveau de la Colombie et si nous multiplions ce chiffre par un salaire minimum légal actuel, nous contribuons à hauteur de plus d'un milliard à la gestion sociale du pays » Margoth Roldán, ACJ, Colombia.

Formation continue

Il s'agit d'un espace de formation périodique, adapté au profil du volontaire, qui sert à la fois de lieu de réunion et de cohésion de groupe. Cette formation comprend un contenu de formation et un espace de rencontre et d'échange d'expériences entre volontaires. À l'instar de toute action de formation, elle est évaluée et l'itinéraire est adapté aux besoins des volontaires et de l'organisation.

(BONNES PRATIQUES) Un exemple pertinent en Colombie reste la Fondation Doctor Clown, qui décerne des diplômes internationaux et dispense des cours de formation continue en technique clown, clown hospitalier et développement des compétences socio-affectives. Ces séminaires sont destinés aux volontaires, ce sont des processus de renforcement de niveaux dans lesquels ils se forment non seulement

aux techniques de réalisation du clown hospitalier, mais aussi sur les aspects personnels. C'est ce qui distingue la fondation :

« Nous nous sommes largement consacrés au fait que les volontaires et les leaders travaillent davantage pour leur propre bonheur, les leaders sont de plus en plus qualifiés, d'âge plus avancé dis-je et aussi leur expérience d'étudier avec nous, car de temps en temps nous étudions des artistes et des leaders, en général, tous les conférenciers internationaux que nous faisons venir, nous invitons également des leaders, donc ceci qui renforce davantage le fait que lorsqu'ils vont parler aux volontaires, qu'ils sache quel domaine toucher » Pilar Galindo, FDC, Colombie.

Formation en ligne

Cet espace est un complément des lignes précédentes et apporte des informations à jour relatives au domaine dans lequel se déroule votre travail, le volontariat et l'innovation sociale, les mouvements sociaux, etc.

Réunions du volontariat

Ces espaces ont pour objectif d'ouvrir un espace de rencontre et de réflexion pour les volontaires membres de l'organisation. L'objectif consiste à faire de ces réunions un événement qui dynamise et rend visible le rôle du volontariat et les défis qu'il pose aux organisations et à la société aujourd'hui. Il est recommandé d'utiliser une méthodologie participative et dynamique.

(BONNES PRATIQUES) L'organisation de Kirikú en Bolivie, par exemple, organise des sorties, des cohabitations et deux grandes réunions du volontariat à chaque cycle annuel. Une en milieu d'année, appelée journée sur le terrain ou fête, dans l'optique de socialiser et de renforcer les liens et de renouveler la motivation. L'autre activité se déroule en fin de cycle. Ici, les partenaires territoriaux, les participants et les nouveaux volontaires du cycle suivant sont invités à interagir avec les volontaires sortants et à partager leurs expériences et leurs attentes. Elle comprend la remise d'un album-photos des volontaires avec leurs familles.

Liens vers des expériences relatives aux formations :

CENOC (2018), *Modèle de base du volontariat*, <https://bit.ly/2OhIirP> consulté MAR2019

JARAMILLO, MP (2015), *Manuel du volontariat et du volontaire*, <https://uni.cf/2HJJr8W> consulté MAR2019

CASTILLA LA MANCHA (2018), *Guide des formateurs du volontariat*, <https://bit.ly/2UKIsu2> consulté MAR2019

AAVV (2015), *Les volontaires en Amérique latine et leur rôle dans la gestion des risques de catastrophe*, <https://bit.ly/2CyEEnp> consulté MAR2019

PVE, Guide du responsable du volontariat, <https://bit.ly/2TlcMc1> consulté MAR2019

VÉRIFICATION DE LA FORMATION

- ✓ La méthodologie et les mécanismes d'identification des besoins d'apprentissage à transmettre en fonction de l'organisme ont-ils été définis ?

- ✓ Les compétences de base qu'un volontaire doit avoir ont-elles été définies ? Dans le cadre de l'action de l'organisation, des compétences supplémentaires sont-elles nécessaires ?

- ✓ Un plan de formation a-t-il été défini ?

- ✓ Le plan de formation a-t-il été segmenté en fonction des profils des volontaires, des tâches à accomplir...?

- ✓ A-t-on défini comment transmettre ce qui est propre et personnel à chaque organisation : mission, vision et valeurs ?

- ✓ À quelle fréquence le plan de formation est-il mis à jour ?

- ✓ Les opinions et évaluations des volontaires sont-elles collectées en ce qui concerne les formations ou les activités de formation (réunions...) ?

4.4 · LES GROUPES ET LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

Le volontariat implique la reconnaissance de ses fluctuations et changements constants de personnes, c'est-à-dire que les volontaires choisissent le temps et les tâches à exécuter.

(DÉFI) Pour cette raison, les organisations doivent concevoir des stratégies non seulement destinées à fidéliser les volontaires, mais également à garantir la formation et le travail en équipe, favorables à la continuité des projets sociaux.

Par conséquent :

(BONNES PRATIQUES) en Colombie, l'Association des Jeunes Chrétiens élabore un programme de formation de formateurs et de leadership qui montre l'importance de la création d'un collectif qui réponde aux processus et non à une seule personne. Ils préparent ainsi les volontaires à la gouvernance institutionnelle.

« Nous avons une politique nationale relative aux volontaires, un plan de formation des volontaires. La politique indique le cycle de formation et les actions à entreprendre pour passer en catégorie supérieure, il existe un processus de formation que le volontaire doit

développer, par un ensemble d'heures de volontariat ou de travail social que le volontaire doit accomplir et que d'autres heures dédiées à la formation. Ce que nous recherchons, c'est que les gens aient les compétences et les outils nécessaires afin de pouvoir participer à toutes ces instances de gouvernance au sein du mouvement. Nous devons nous assurer que les volontaires sont formés pour assumer ces rôles de leadership. Au niveau du comité directeur qui est l'organe suprême de l'association, les décideurs sont constitués de volontaires. Dans chaque ACJ, ce sont les volontaires qui forment le comité directeur. Le directeur en fait partie, mais il n'a qu'une voix et non pas le droit de vote. C'est là une association de volontaires et ils prennent leurs propres décisions »

Margoth Roldán, ACJ, Colombie

Une équipe de travail est une interaction et une interaction entre différentes personnes qui partagent un but ou un objectif commun. Au sein d'une équipe, les personnes qui la composent doivent satisfaire les conditions suivantes :

- Fonder leurs relations sur la confiance et le soutien mutuel.
- Communiquer entre elles spontanément.
- Comprendre et se sentir identifiées aux objectifs de l'organisation.
- Avoir une attitude de résolution de problèmes.
- Obligation de l'existence d'un leadership inclusif.



Caractéristiques d'un groupe ou d'une équipe

- Chaque membre veut se développer à travers une activité du groupe.
- Avoir une vie autonome.
- Chaque membre s'identifie avec le groupe.
- Avoir des objectifs.
- Présence d'une cohérence entre les membres.

→ **Avoir une structure et une méthode.**

→ **Être dynamique.**

Parmi les règles de base nécessaires à la mise en place d'un le travail en équipe, nous incluons les éléments suivants :

- Savoir écouter et parler.
- Définir les objectifs.
- Accepter les responsabilités.
- Promouvoir le progrès du groupe.
- Renforcement du groupe : identité, se sentir membre de l'équipe, se sentir partie prenante, participer à la prise de décisions partagées.
- Penser activement, ne pas être simple destinataire de stimuli venant d'autres personnes.
- Dominer les peurs et les inhibitions.
- La confiance.
- Organisation interne : structure, normes, canalisation des conflits et des différends.
- Penser que le travail en commun est un avantage.
- Encourager la participation.

Le travail en équipe doit être la principale base de l'action volontaire. Il est laborieux et pose des difficultés, mais il offre également d'énormes satisfactions, atteindre ensemble avec les autres les réussites qui, individuellement, n'auront pas été atteintes.

Les organisations d'action volontaire sont des équipes



Ces équipes et associations n'existent pas dans l'abstrait



Les associations et les équipes sont la somme des personnes et de leurs efforts, leurs qualités, leurs capacités et leurs ressources



Il s'agit de collaborer, de coopérer

La collaboration implique le travail avec d'autres personnes pour réaliser l'ensemble des tâches ayant un objectif commun. L'absence de collaboration suppose une consécration exclusive à faire la partie individuelle, puis attendre que les autres fassent les siennes. Il s'agit de reconnaître que les gens ont besoin les uns des autres pour progresser.

D'autre part, l'action volontaire est toujours réalisée dans le cadre d'une organisation qui gère quelques programmes et mène des actions spécifiques pour répondre à certains problèmes ou situations spécifiques. Les programmes sont élaborés à partir de groupes cohérents et des équipes de travail qui cherchent à atteindre avec succès les buts et les objectifs fixés par l'organisation. Une grande partie des activités qui se déroulent dans les organisations où l'on travaille ou participe, est exécutée entre les groupes ou les équipes de travail qui forment l'ossature de l'organisation ou avec les groupes chez qui l'intervention a été confiée. Ces activités peuvent inclure la réalisation d'une évaluation préalable visant à susciter l'intérêt de la communauté bénéficiaire et également créer un programme de travail basé sur des objectifs communs qui peuvent ensuite permettre de mesurer l'impact du travail de groupe.

Le travail d'équipe visant à atteindre des objectifs communs est une activité clé pour le bon développement de l'action collective.

Aujourd'hui, la plupart des phénomènes, situations et problèmes pour lesquels l'on envisage d'intervenir, sont complexes et doivent être analysés, compris et abordés sous différents angles d'analyse, points de vue, disciplines ou spécialités et selon différentes pratiques et ressources techniques et professionnelles. Par conséquent, la plupart des équipes sont multidisciplinaires et nécessitent la mise en place de processus complexes et de groupe d'intercommunication et d'interdépendance. Aucun élément de l'équipe ou de l'organisation n'en sait autant que tous réunis.

Aujourd'hui, apprendre à travailler en équipe s'avère être un instrument clé permettant d'aborder la majorité des activités qu'on envisage réaliser. Sans travail d'équipe, il est de fait impossible de développer ces actions.

Travailler en équipe suppose en plus l'apprentissage de la coopération, l'interdépendance, ce qui coïncide avec ces éléments qui peuvent constituer des valeurs organisationnelles fondamentales. **Quand tout le monde gagne quelque chose, même si le gain n'est pas optimal, les résultats sont bénéfiques.**

VÉRIFICATION DES GROUPES DE TRAVAIL



Y a-t-il au sein du groupe une personne qui le coordonne ?



Comment les décisions sont-elles prises au sein du groupe, à la majorité ou par consensus ? Comment est-ce que ce processus affecte-t-il le travail et la dynamique de groupe ?



Comment est-ce que les membres de l'équipe sont-ils coordonnés ? L'organisation fournit-elle des outils de gestion et de coordination internes ?



Y a-t-il quelqu'un pour superviser les groupes de travail ?



Un espace sur l'importance du travail en groupe est-il inclus dans la formation des volontaires ?

4.5 - SUIVI ET ÉVALUATION

Le suivi et l'évaluation continues facilitent une meilleure adéquation entre l'organisation et le volontaire qui en fait partie. Ce suivi tient compte de l'évolution du volontaire dans l'activité qu'il exerce, de son développement personnel, de son intégration dans le programme assigné et de l'organisation ainsi que des relations avec les bénéficiaires, d'autres volontaires et le personnel rémunéré.

À ce stade, il est important de faire la distinction entre le suivi et l'accompagnement dont il est question au point précédent (point 3.2). L'accompagnement peut se situer sur la ligne des ressources pédagogiques basées sur le dialogue, l'échange d'expériences, les préoccupations, les difficultés ... dans l'idée d'une croissance conjointe. Le suivi se présente comme un processus d'évaluation permettant de vérifier si le travail en cours d'exécution suit l'orientation proposée à partir de l'organisation, dans le cadre de la recherche de l'efficacité et de l'efficience de l'action volontaire.

« Des actions périodiques telles que l'attention pastorale, le suivi du bien-être affectif et logistique du volontaire jouent un rôle très important dans la prévention et la résolution des conflits éventuels qui naissent plus tard au cours de la gestion des équipes de volontaires »

Yolaina Vargas, Raleigh Nicaragua

L'action précède la réflexion pour ensuite agir à nouveau, et ainsi de suite.

L'évaluation consiste à collecter et à analyser systématiquement une information qui nous aide à déterminer la valeur et/ou le mérite de l'objet à évaluer pour faciliter la prise de décision et les interventions futures. Plus axée sur la programmation, l'évaluation est le processus qui permet de vérifier si les travaux en cours d'exécution sont conformes aux objectifs précédemment définis.

En parlant de l'évaluation, il est impossible d'oublier d'intégrer tous les agents impliqués dans le processus, les volontaires en faisant partie. Dans l'engagement social, l'auto-évaluation se définit comme une stratégie basique d'apprentissage qui nous aidera à rassembler les éléments clés permettant d'améliorer les tâches que nous effectuons. Il est important de disposer d'un espace de réflexion personnel et de groupe afin d'améliorer l'action volontaire. L'évaluation aidera à grandir et doit être présente tout au long de l'ensemble du parcours.

L'ÉVALUATION DOIT AIDER :

- Analyser ce qui a été fait.
- Critiquer de manière constructive le travail.
- Dialoguer avec l'équipe composée d'humains.
- Accepter les points faibles et les points forts.
- Proposer des améliorations et des suggestions alternatives.
- Apprendre de l'expérience.

L'ÉVALUATION N'EST PAS :

- La fuite de la réalité.
- La critique des gens.
- La négation des responsabilités propres.
- La défense à tout prix de ce qui a été fait.
- « Un ajustement des comptes »

L'évaluation est donc l'instrument qui permet de comparer la situation initialement prévue à la situation réelle. Dans cette comparaison, l'on obtient des informations relatives au degré de réalisation de ce qui était initialement prévu, ainsi que sur les facteurs qui ont permis ou empêché cette réalisation.

Chaque programme définit le programme d'évaluation et de suivi des volontaires assignés. Il est recommandé de procéder à une évaluation par trimestre et à une autre à la fin de l'année ou au courant de celle-ci. Dans ce dernier cas, l'itinéraire complet suivi par le volontaire sera analysé et des points d'amélioration seront proposés pour l'année suivante.

(BONNES PRATIQUES) De nombreuses organisations d'Amérique latine interviewées pour l'élaboration de ce guide utilisent différents fiches et formats d'évaluation. Un exemple intéressant est celui de Eat United/Comamos Juntos au Nicaragua, qui dispose d'un outil numérique, une application Web conçue par l'un de ses volontaires pour surveiller de manière personnalisée le travail de Comamos Juntos et qui permet de mesurer l'impact du volontariat : heures, assistance, nourriture collectée, nombre et distribution et qualité des participants.

Dans les annexes, l'on peut trouver les fiches 10, 11, 12 et 13 qui aident à programmer cet aspect.

Fiche 10 Fiche de suivi d'activité.

Fiche 11 Dynamique d'analyse de la participation.

Fiche 12 Modèle de questionnaire de détection des besoins des volontaires de l'organisation.

Fiche 13 Modèle d'évaluation de la formation.

VÉRIFICATION DU SUIVI ET ÉVALUATION



Quelqu'un a-t-il été désigné pour s'assurer du suivi et évaluation du volontaire ?



Le volontaire est-il informé des raisons du suivi et évaluation ?



Les informations ou les conclusions sont-elles partagées avec le volontaire ?



Comment est-ce que ce processus se déroule-t-il ? Est-il participatif ? Est-il régulier ? Le volontaire est-il informé au préalable ? Le processus a-t-il une approche constructive ?



Le volontaire a-t-il la possibilité de s'autoévaluer/donner son avis sur l'organisation ?

5 - ACHÈVEMENT DU PROCESSUS DE VOLONTARIAT/PROCESSUS DE SORTIE

L'achèvement de l'action volontaire ou le processus de sortie du volontaire fait partie du processus naturel de l'itinéraire du volontariat. Pour cette raison, les organisations doivent faciliter la sortie, toujours à partir de la reconnaissance jusqu'au travail effectué par la personne, ainsi que la connaissance et la compréhension de ses motifs de sortie. Les organisations peuvent même faciliter et soutenir l'affectation à d'autres organisations, pourvu que le volontaire le demande. Pour cette raison, il est important de travailler cette étape, en consacrant du temps et de l'espace à la connaissance des causes et les raisons qui poussent le volontaire à arrêter sa collaboration avec l'organisation.

Ce processus favorise l'amélioration de la gestion du volontariat de l'organisation, car :

- Il permet et favorise la clôture du cycle avec le volontaire. Ceci, en plus d'aider à reconnaître sa participation, facilite une éventuelle réintégration dans l'organisation ou dans une autre, plus tard.
- Il permet de recueillir les informations afin d'intégrer les améliorations dans le volontariat de l'organisation.

Rôle de la personne chargée du volontariat à ce moment :

- **Soutenir la décision si elle est prise.**
- **Prendre congé de la personne de manière chaleureuse et empathique.**
- **Laisser les portes ouvertes pour des collaborations futures.**
- **Permettre que le volontaire prenne congé à sa manière.**
- **Évaluer en sa présence tout son processus de participation.**

L'organisation doit prévoir la relève, car la personne qui s'en va, laisse certaines fonctions qui ne sont pas exécutées, ce qui entraîne un manque d'attention en faveur du bénéficiaire de l'action volontaire. Par conséquent, il est important que le volontaire communique à l'organisation, bien à l'avance, son intention d'arrêter. Afin de disposer d'une marge de manœuvre permettant à l'organisation de réagir face à cette situation.

Si la personne qui part exerce son volontariat étant en contact direct avec les gens, il s'agira d'aménager un espace dans lequel elle peut prendre congé, de sorte que le bénéficiaire de l'action volontaire ne se sente pas « abandonné ».

En plus de délivrer un certificat de reconnaissance du travail effectué, l'organisation mènera un processus d'évaluation et d'examen de ce qui a été et a signifié son passage dans l'organisation. Ceci renforce la relation maintenue jusqu'à présent et peut être d'utilité pour les futures relations.

Il est important de chercher à favoriser un processus de fidélisation avec les volontaires car, indépendamment du fait qu'ils aient terminé leur processus de volontariat, ils peuvent à un moment donné devenir une partie active des projets ou continuer à être des alliés ou des participants à d'autres processus au sein de l'organisation.

(BONNES PRATIQUES) L'outil GVC Nicaragua est un bon exemple de fidélisation du volontaire dans le contexte de l'aboutissement du cycle de volontariat : cette organisation dispose d'une plateforme de volontaires accrédités et leurs profils sont conservés sur la plateforme numérique. De cette manière, les volontaires restent en contact avec l'organisation.

Nous pouvons noter un autre exemple dans l'organisation Kirikú en Bolivie. Dans le cadre de son travail de développement professionnel des volontaires, l'objectif est celui de constituer un comité de solidarité du quartier à la fin du cycle, comité qui sera composé des membres de famille, des membres du conseil de quartier et des membres du programme de l'administration municipale et les volontaires de Kirikú. De cette manière, il existe un mécanisme d'accompagnement qui se met en place une fois terminé le cycle de volontariat. De même, il se crée une bourse du travail : les volontaires qui ont terminé leur cycle entrent dans cette base de données en tant que candidats, ils peuvent être recommandés pour différentes opportunités de travail/professionnelles auprès des organisations partenaires de Kirikú.

Dans les cas où la personne s'en va étant mécontente de l'organisation, il est approprié et recommandé :

- Comprendre pourquoi : Qu'a-t-il ressenti ? Avec quoi ou qui a-t-il été mécontent ?
- À partir de cette approche, il s'agira d'objectiver les faits, de pouvoir négocier et proposer des solutions, si possible.
- Et en cas de prise de décision, accepter et accompagner le processus de sortie.
- Que l'organisation puisse repenser le suivi avec les volontaires, dans le but de proposer des améliorations et d'analyser ce qui ne marche pas correctement dans son action volontaire.

Dans les cas où il n'agit pas conformément à la mission et aux critères communs de l'action volontaire, le volontaire est aidé par l'organisation à réorienter son action et, au cas contraire, à abandonner son activité.

Ceci comporte des difficultés, mais c'est le processus le plus approprié tant pour la personne qui ne trouve pas son espace, que pour l'organisation elle-même et le reste des personnes qui la composent. Il s'agit de faire face à cette situation de manière conciliatrice, en remerciant le volontaire pour ses efforts et son passage au sein de l'organisation et en suggérant d'autres formes d'action.

Cependant, dans les cas où l'organisation est à l'origine du départ des volontaires, situation qui a pu être engendrée par des causes multiples (inadéquation dans la hiérarchisation de la tâche par rapport à la personne, mauvaise gestion, accompagnement insuffisant, etc.), il est important d'être à mesure d'assumer la responsabilité que cette situation implique et après avoir présenté des excuses, essayer de trouver les moyens qui amènent la personne à continuer à faire partie de l'organisation. Si la relation de confiance a été rompue, aider et accompagner le volontaire pendant le processus de départ peut être le plus approprié.

Dans tous les cas, tous les inputs recueillis au cours de cette dernière étape finalisation du processus de volontariat doivent être intégrés à la réflexion de l'organisation et contribuer à une amélioration des processus.

En ce sens, il est important de rappeler, quoique ne faisant pas partie de ce guide, le cycle d'amélioration continue ou cycle de Deming, également connu sous le nom de cercle PDCA (de l'anglais *plan-do-check-act*, c'est-à-dire planifier-faire-vérifier-agir) ou *spirale d'amélioration continue*, est une stratégie d'amélioration continue de la qualité en quatre étapes. Tout l'apprentissage qui peut être tiré au fil du temps permet à l'organisation de s'améliorer dans l'avenir.

Les annexes comportent la fiche 14, utile au processus d'amélioration de l'organisation.

Fiche 14 Entretien de sortie du volontaire

VÉRIFICATION DE SORTIE

- ✓ Comment l'organisation s'assure-t-elle que les volontaires ont bénéficié d'une reconnaissance pour leur participation ?

- ✓ Des preuves de participation de cette personne aux programmes de l'organisme ont-elles été produites ?

- ✓ La manière de traiter les informations et les preuves que possède cette personne est-elle connue ?

- ✓ Le feedback sur l'expérience du volontariat a-t-il été reçu ?

- ✓ Une évaluation finale de la performance et de la trajectoire du volontaire a-t-elle été effectuée ?

- ✓ Les raisons pour lesquelles le volontaire a décidé de mettre un terme à sa collaboration ont-elles été comprises ?

- ✓ La manière de rester en contact a-t-elle été définie ?



ÉPILOGUE

Tout au long de ces pages, il a été question pour nous de guider et de fournir des directives de base, des conseils et des recommandations sur la gestion du volontariat, tout en présentant les bonnes pratiques et les défis que cette expérience peut faire naître au sein des organisations qui se lancent dans l'aventure de faire du volontariat.

Ce document peut être utile à toute organisation qui souhaite se lancer dans la gestion du volontariat sur le plan local ou à améliorer les processus existants, que ce volontariat se déroule ou non dans l'un des pays où il se concentre. L'important est de savoir comment adapter les recommandations et les étapes décrites aux conditions de chaque cas (contexte, type et taille de l'organisation, type de volontariat, activité, ressources disponibles, etc.). C'est-à-dire que les organisations de Bolivie, d'Haïti, de Colombie et du Nicaragua, ou de tout autre pays, qui utilisent cette ressource, doivent s'efforcer de l'adapter dans la pratique à ce qui convient le mieux à leurs besoins. Pour apporter de l'aide dans cet exercice, le projet « Empowering local capacities for humanitarian volunteering in Latin America » comprend également l'animation des ateliers avec des organisations partenaires et d'autres organisations locales sélectionnées dans ces pays. Toutefois, nous espérons que l'utilité de ce guide ira plus loin et nous encourageons tout organisme intéressé à y trouver un apprentissage et de bonnes pratiques.

FICHES ITINÉRAIRE VOLONTARIAT

FICHE 1	Comment définit-on le volontariat au sein de mon organisation ?	58
FICHE 2	Description de l'activité et de ses caractéristiques	60
FICHE 3	DAFO (FODA) sur le volontariat	61
FICHE 4	Le profil des volontaires	62
FICHE 5	Modèle d'annonce des besoins en matière de volontariat	64
FICHE 6	L'entretien initial	65
FICHE 7	Collecte des informations de la personne qui va s'intégrer	66
FICHE 8	Modèle d'accord d'intégration	68
FICHE 9	Groupes cohérents	71
FICHE 10	Fiche de suivi d'activité	73
FICHE 11	Dynamique d'analyse de la participation	74
FICHE 12	Modèle de questionnaire de détection des besoins des volontaires de l'organisation	76
FICHE 13	Modèle d'évaluation de la formation	77
FICHE 14	Entretien de sortie du volontaire	80

FICHE 1

COMMENT DÉFINIT-ON LE VOLONTARIAT AU SEIN DE MON ORGANISATION ?

À l'aide de cette fiche, l'organisme a pour objectif d'aider à définir le concept de volontariat en son sein selon sa mission et sa vision. De sorte qu'à partir de cette conceptualisation, le reste du processus de travail avec les volontaires peut être défini.

Note explicative de la fiche :

- 1 • Organismes DE Volontariat. Ceux qui comptent principalement par des volontaires.
- 2 • Organismes AVEC Volontariat. Ceux qui comptent à la fois des volontaires, des bénéficiaires et des personnes rémunérées.
- 3 • Organismes POUR Volontariat. Ce sont ceux qui ne comportent pas de volontariat mais qui passent des accords de collaboration avec d'autres au sein desquels les volontaires y participent effectivement.

A PROPOS DE MON ORGANISATION

A-t-elle un quelconque statut juridique ? OUI NON

Si oui, lequel c'est ? Association Fondation Société Coopérative Autre

Identification des réseaux de soutien :

Fait-elle partie d'un quelconque réseau d'organisations qui gèrent le volontariat ?

L'organisation est : une DE Volontariat AVEC le Volontariat POUR le Volontariat

De quelles manières peut-on faire partie de l'organisation ?

- Être destinataires ou participants aux projets dans lesquels il existe une action volontaire.
- Être parents ou personnes directement liées aux points cités plus haut.
- Être personnel rémunéré / équipe de direction.
- Être personnel de la direction (Direction, conseil d'administration).
- Être partenaires / donateurs / financiers / sponsors.
- Être volontaires.

LE VOLONTARIAT AU SEIN DE MON ORGANISATION

Mon organisation comporte-t-elle des volontaires? OUI NON

OUI, ELLE COMPORTE DES VOLONTAIRES**Quel rôle jouent-ils au sein de l'organisation ?**

.....

.....

.....

Leurs fonctions sont-elles définies ? OUI NON**À quelles activités peuvent-ils participer ?**

.....

.....

.....

Comment coordonnent-ils avec le reste de l'organisation ?

.....

.....

.....

Quels objectifs sont-ils recherchés avec la mise au point d'un programme de volontariat ?

.....

.....

.....

AU CAS OÙ IL N'Y AURAIT PAS ENCORE DE VOLONTAIRES AU SEIN DE L'ORGANISATION**Quels objectifs sont-ils recherchés avec la mise au point d'un programme de volontariat ?**

.....

.....

.....

Pour quelles raisons veut-on intégrer des volontaires dans l'organisation ?

.....

.....

.....

Quel est la place réservée aux volontaires par rapport aux autres processus de l'organisation ?

.....

.....

.....

.....

FICHE 2

DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ ET DE SES CARACTÉRISTIQUES

L'objectif de la fiche consiste à commencer à définir le type d'activités – de la manière la plus détaillée possible – qui sont réalisées dans l'organisme afin de combler le besoin détecté. En fonction du type d'activité et de la structure de l'organisme, l'adéquation de la participation des volontaires au sein de l'organisme et la manière de participer seront déterminées, en adaptant le profil aux exigences de l'organisme.

FICHE D'ACTIVITÉ (La fiche est remplie par activité)

Titre/nom de l'activité :

Besoin qu'on veut couvrir :

Objectif de l'activité :

Tâches ou actions qui constituent l'activité :

.....
.....
.....

Programme dont fait partie l'activité :

Coordinateur/trice responsable :

Nombre de volontaires requis :

Description de leurs responsabilités :

.....
.....
.....

Spécifier les tâches concrètes :

.....
.....
.....

Profil (âge, formation, expérience, autres) :

.....
.....
.....

FICHE 3

DAFO (FODA) SUR LE VOLONTARIAT

L'objectif consiste à d'analyser et à définir le volontariat parmi tous les agents impliqués dans l'organisation. Les conclusions permettront de déterminer les lignes appropriées à mettre en œuvre et de développer le programme de volontariat.

AU SEIN DE L'ORGANISATION	EN DEHORS DE L'ORGANISATION
<p>FAIBLESSES</p>	<p>MENACES</p>
<p>FORCES</p>	<p>OPPORTUNITÉS</p>

Questions qui peuvent aider à guider la réflexion :

De quelle manière le plan de volontariat est-il défini ? Forces et faiblesses

.....

.....

De quelle manière la participation des volontaires s'exprime-elle au sein de l'organisation ?
(description des différents canaux)

.....

.....

Au sein de l'organisation, le rôle des volontaires est-il défini ?

.....

.....

Quel est l'apport des volontaires à l'organisation? Quelle difficulté ?

.....

.....

Au niveau social, local... quelle image retient-on du volontariat ?

.....

.....

.....

FICHE 4

LE PROFIL DES VOLONTAIRES

Ce modèle de fiche permet de rassembler les exigences du profil du volontaire demandé par l'organisation. Ces données peuvent être collectées en totalité ou en partie, selon le cas.

DONNÉES GÉNÉRALES SUR L'ORGANISATION ET PROGRAMME DE VOLONTARIAT

Programme :
Responsable du programme :
Objectifs du programme :

1ère PARTIE. PROFIL GÉNÉRAL DU VOLONTARIAT

Temps de dédicace pendant lequel on peut s'engager :
Motivation initiale :

2ème PARTIE. PROFIL SPÉCIAL DU VOLONTARIAT

1 - Description de l'activité à développer :
2 - But de l'activité :
3 - Responsabilité et devoirs envers l'activité :

4 · 4. Coordination et mécanismes de supervision :

.....

.....

.....

5 · Qualification, éducation ou formation requise :

.....

.....

.....

6 · Temps requis pour s'engager dans l'activité (hebdomadaire, mensuel ...) :**7 · Durée prévue pour l'activité :****8 · Attitudes, valeurs, etc. :**

.....

.....

.....

.....

9 · Autres :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FICHE 5

MODÈLE D'ANNONCE DES BESOINS EN MATIÈRE DE VOLONTARIAT

Cette fiche peut servir de modèle au moment de préparer une annonce destinée à la recherche de volontaires en fonction des besoins préalablement détectés dans l'organisation.

ORGANISATION

■ **Nom de l'organisation.**

OFFRE DE VOLONTARIAT

■ **Nom de l'offre de volontariat.**

■ **Programme (dans lequel l'offre est contenue).**

■ **Zone, district (où s'exécute le programme, indiquer si l'organisation compte différents bureaux ou projets dans différents quartiers).**

■ **Domaine ou collectif (avec lequel le volontaire collabore).**

■ **Nombre de places (au cas où le nombre est limité).**

LE VOLONTAIRE

■ **Fonctions du volontaire.**

■ **Exigences.**

■ **Horaires / jours.**

■ **Date limite de présentation/fin de l'offre (au cas où il y a une date limite).**

CONTACT

■ **Personne à contacter.**

■ **Courriel.**

■ **Numéro de téléphone.**

■ **Site Web.**

FICHE 6

L'ENTRETIEN INITIAL

À l'aide de cette fiche, l'objectif est celui de proposer un modèle de guide à l'intervieweur, ces aspects qui sont importants à relever lors du premier entretien. C'est l'occasion de pouvoir adapter les attentes des personnes aux besoins réels de l'organisme.

Lors de la collecte de données à caractère personnel, la législation nationale en vigueur sur la protection des données sera prise en compte, y compris, si nécessaire, une apostille avec cette information sur la fiche elle-même.

1 - CONNAÎTRE LA PERSONNE

- **Comment nous avez-vous rencontré ?**
- **Motivation Pour quelle raison voulez-vous vous engager dans le volontariat maintenant ?**
- **Expérience en matière de volontariat.**

2 - BRÈVE DESCRIPTION DE L'ORGANISATION

- **Histoire.**
- **Projets développés.**
- **Forme de compréhension du volontariat au sein de l'organisation.**

3 - QU'ATTENDONS-NOUS DE LA PERSONNE QUI S'ENGAGE DANS LE VOLONTARIAT ET QU'EST-CE QUI LUI EST OFFERT ?

4 - DOCUMENTS

- **Remplir la fiche (fiche 7) et signer l'engagement (fiche 8).**

5 - PROGRAMME DANS LEQUEL SE DÉPLOIERA LE VOLONTARIAT

6 - INTÉGRATION DU VOLONTAIRE

- **Convenir des dates et de la forme d'intégration.**
- **Remise du document d'accueil.**

FICHE 7

COLLECTE DES INFORMATIONS DE LA PERSONNE QUI VA S'INTÉGRER

Ceci est un exemple de fiche de collecte des informations sur la personne qui sera intégrée pour faire du volontariat au sein de l'organisme.

Arrêtez-vous un instant sur la fiche et réfléchissez pour savoir si avec elle, vous allez pouvoir collecter toutes les informations dont l'organisme a besoin pour répondre de manière adéquate aux besoins de l'organisme ainsi qu'à ceux des personnes qui souhaitent commencer à participer. En outre, ne collectez pas tout ce que vous considérez comme étant des informations inutiles.

Lors de la collecte de données à caractère personnel, la législation nationale en vigueur sur la protection des données sera prise en compte, y compris, si nécessaire, une apostille avec cette information sur la fiche elle-même.

FICHE DU VOLONTARIAT			
Noms :			PHOTO
Nom de famille :			
Date et lieu de naissance :	Âge :		
Adresse :			
Code :	Population :		
Téléphone :		portable :	
Courriel :			
Occupation :			
CNI / NIE :	Permis de conduire :	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON
Études terminées :			
Études en cours :			
Connaissance des langues : Niveau (Élevé, moyen, bas)			
Connaissances informatiques : Niveau (Élevé, moyen, bas)			

Loisirs :
Expérience professionnel :
Avez-vous participé ou appartenez-vous à une autre ONG ? (Lequel, combien de temps, type de participation...)
Comment avez-vous rencontré (nom de l'organisation) ?
Qu'est-ce qui vous motive à faire parte de cette organisation ?
En quoi est-ce qu'elle vous intéresse ?
Combien de temps disposez-vous ?
Autres remarques ou observations :
(Faire référence à la réglementation en vigueur dans chaque pays en matière de protection des données). Dans certains pays, elle est plus restrictive que dans d'autres. Il est recommandé de revoir la législation locale en vigueur pour éventuellement la prendre en considération.

FICHE 8

MODÈLE D'ACCORD D'INTÉGRATION

Lorsqu'une personne intègre le volontariat, elle s'engage auprès d'un organisme et dans un projet. Ce modèle peut être utilisé pour retourner tous ces contenus convenus par les parties. De même que ces droits et devoirs envers lesquels la personne et l'organisme s'engagent. Plus ce processus est clair, meilleure sera l'intégration du volontaire et un sentiment d'appartenance commencera à se créer.

Lors de la collecte de données à caractère personnel, la législation nationale en vigueur sur la protection des données sera prise en compte, y compris, si nécessaire, une apostille avec cette information sur la fiche elle-même.

Rappel : il est important pour l'organisme de garder un exemplaire et le volontaire un autre.

MODÈLE D'ACCORD INTÉGRATION DU VOLONTARIAT DANS UNE ORGANISATION

M/Mme : (Directeur/trice, Président/e, Responsable du volontariat de l'organisation), titulaire de la CNI : ,
en sa qualité de (Directeur/trice, Président/e, responsable du volontariat) de :
..... (Nom de l'organisation).

M/Mme : (nom du volontaire)
Domicilié/e à :
BP : Localité : Province :
Tél : Date de naissance : CNI : ,
en sa qualité de volontaire, souscrit ce qui suit

ACCORD

PREMIÈREMENT. Les deux parties souhaitent signer le présent accord.

DEUXIÈME. Le volontaire connaît les objectifs et les directives de (nom de l'organisation) et les approuve et accepte les moyens utilisés pour mener à bien le projet de volontariat.:

TROISIÈME. Le volontaire connaît et accepte expressément que son activité ne fera l'objet d'aucune rémunération et s'engage à l'exercer avec responsabilité, confidentialité et régularité, s'engage à en informer suffisamment à l'avance pour pouvoir être remplacé par un autre volontaire en cas d'impossibilité d'assister à une activité concertée).

QUATRIÈMEMENT. Le volontaire réalisera les activités suivantes.

Aux dates et heures prévues :

HEURE D'ENTRÉE	HEURE DE SORTIE	L	M	X	J	V	S	D	OBSERVATIONS

De (date de début et de fin) :

CINQUIÈMEMENT. Le responsable du projet dans lequel il va collaborer est :

SIXIÈMEMENT. Étant donné le caractère volontaire de son activité, il peut y mettre fin à tout moment. Dans ce cas, il doit informer (Nom de l'organisation) suffisamment à l'avance, afin de donner la possibilité de trouver quelqu'un pour le remplacer. Dans un délai de (48 heures au minimum, par exemple).

SEPTIÈMEMENT. Le volontaire accepte que, dans le cas où ses services ne sont pas satisfaisants pour (nom de l'organisation), celle-ci peut s'en dispenser, en l'avisant de manière raisonnable. De même, (nom de l'organisation) en cas d'arrêt des activités, avise le volontaire bien à l'avance (au minimum 48 heures, par exemple).

HUITIÈMEMENT. Dans certains pays, il existe une réglementation ou une législation sur les droits des volontaires. À ce stade, la mention de ces textes peut être faite.

NEUVIÈMEMENT. Dans certains pays, il existe une réglementation sur les droits des volontaires. À ce stade, la mention de ces textes peut être faite.

DIXIÈMEMENT. Il existe dans certains pays des réglementations ou des lois sur les engagements que doivent respecter les organisations qui travaillent avec des volontaires. À ce stade, la mention de ces textes peut être faite.

ONZIÈMEMENT. Dans certains pays, il existe une réglementation ou une législation sur les droits dont bénéficient les organisations qui travaillent avec les volontaires. À ce stade, la mention de ces textes peut être faite.

DOUZIÈMEMENT. Dans les cas où le volontaire prend part aux programmes de volontariat où l'on retrouve des mineurs, l'aptitude à travailler avec ces derniers doit être octroyée, conformément à la législation ou aux mécanismes en vigueur dans le pays. (Extrait du casier judiciaire ou incapacité à travailler avec des mineurs).

TREIZIÈMEMENT. L'organisation se réserve le droit de demander l'aptitude des volontaires à l'égard du travail avec des gens (Antécédents ou casier judiciaire des infractions).

À (lieu), le de de

Signé :

(Responsable de l'organisation)

Signé :

(Le / la volontaire)

FICHE 9

GROUPES COHÉRENTS

Le premier contact en tant que groupe est très important. Pour encourager la création d'un groupe cohérent, il faut créer un environnement de confiance, dynamique et détendu et poser les bases afin que s'installe une communication fluide et respectueuse entre les membres.

Il existe une dynamique abondante pour atteindre l'objectif du groupe qui est celui de se connaître.

OBJECTIFS :

Commencer à consolider le groupe en partageant les informations avec les gens avec qui nous allons jouer.

Les objectifs de ce type de technique sont :

- Promouvoir un environnement détendu et participatif.
- Promouvoir la communication et l'échange.
- Atteindre un plus grand niveau de confiance et de connaissance de soi, des autres et du groupe lui-même.

Quelques dynamiques possibles :

MA PRÉSENTATION FACE AU GROUPE

Toutes les personnes qui participent et marchent dans la salle sont invitées à se lever (soit au rythme d'une musique soit en silence). Premièrement, qu'elles prennent conscience de leur état et, peu à peu, qu'elles entrent en contact avec le reste des personnes, par le regard, un contact ... Lorsque l'animateur le juge approprié, pour la «promenade» du groupe et il invite les personnes soit à choisir une personne soit à se placer auprès de la personne la plus proche de soi. Chaque rencontre dure 4 minutes. Une fois ce temps écoulé, les personnes sont invitées à se remettre à marcher et à nouveau, elles arrêtent le mouvement, choisissent un autre couple.

Éventuelles questions sur lesquelles centrer les rencontres :

- Je suis...
- Une chose que je fais bien dans mon travail/ mon volontariat...
- Une chose que j'aime en moi, c'est...

LES CERCLES CONCENTRIQUES

Les participants se placent dans deux cercles concentriques. Ceux du cercle intérieur se placent tournés vers l'extérieur, de sorte qu'ils aient devant eux leur partenaire du cercle extérieur. L'animateur de la dynamique lira des phrases qui feront l'objet d'une conversation avec les différents couples (personne de l'extérieur avec la personne de l'intérieur). Lorsque l'animateur donne l'ordre, le cercle extérieur commence à pivoter, si précédemment seul parlait le cercle extérieur, maintenant seul parlera le cercle intérieur jusqu'à ce que l'animateur l'arrête. Le jeu peut être interrompu après plusieurs tours.

LES OBSERVATIONS : parmi tous les membres du groupe, la dynamique sera commentée, certaines des questions que l'animateur posera seront : comment vous êtes-vous sentis ? Vous êtes-vous bien amusés ? Et si c'était le cas contraire, la méthode ne vous a-t-elle pas plu ? Écouter la raison.

LA DURÉE : elle dépend du nombre de participants dans le groupe, sa durée approximative se situe entre 15 et 20 minutes.

LE MATÉRIEL : aucune ressource matérielle n'est requise.

LIEU : il nécessite un grand espace, soit ouvert ou fermé.

LA PELOTE

Le groupe s'assoit en formant un cercle. Après l'installation du groupe, l'animateur lance une pelote en direction d'une personne du groupe en maintenant le fil de laine attaché.

Avant de lancer la pelote, le groupe est informé (avec cette dynamique, il peut être adapté aux différentes étapes de l'itinéraire du volontariat, les questions qui se posent détermineront le centre de la dynamique). **Quelques possibilités** :

- Dire une chose que nous mettons en relief de notre action volontaire.
- Dire ce que le volontariat signifie pour moi.
- Dire une chose que nous faisons très bien (une chose que nous faisons très bien et non une chose que nous aimons faire).

Chaque personne qui reçoit la pelote, entoure l'un de ses doigts avec la laine et passe la pelote à une autre personne. Ainsi de suite, jusqu'à ce que l'ensemble du groupe ait dit quelque chose. Après que la pelote ait fait le tour du groupe, une voix s'élève pour demander de faire des observations sur le ressenti.

Ensuite, une réflexion est menée sur ce qui a été construit : « **Qu'avons-nous construit à la fin de la dynamique ?** » « **Une toile d'araignée, un enchevêtrement, un réseau** ».

Pour finir, une réflexion est menée sur ce que signifie être un réseau.

Éventuelles questions pour guider la réflexion :

Lorsqu'on travaille en réseau,

- Sommes-nous un réseau ?
- Comment le travail en réseau nous affecte-t-il ? Exemple : Si une personne se lève, qu'arrivera-t-il aux autres ? Si l'on veut partir, si l'on ne veut pas fixer la laine, cela affecte-t-il le groupe ? Si l'on tire trop fort.... Cette situation peut être comparée aux situations réelles de volontariat qui existent. Et l'on parle des avantages et des inconvénients. Nous pouvons nous concentrer dans la salle de classe.

Si le groupe est composé de plus de quinze personnes, cette dynamique s'élargit.

LE MATÉRIEL : une pelote de laine épaisse et nous ferons attention à ne pas faire des nœuds.

FICHE 10

FICHE DE SUIVI D'ACTIVITÉ

Ce modèle de fiche sert à collecter le processus de participation du volontaire au sein de l'organisme.

FICHE DE SUIVI D'ACTIVITÉ

PLANIFICATION

GROUPE :

TITRE : DATE :

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

.....

.....

.....

ORGANISATION

Horaire :

Lieux de début / départ :

Itinéraires et moyens de transport :

Programmé par :

LE DÉVELOPPEMENT

Les volontaires :

Les assistants :

Description et incidents :

FICHE 11

DYNAMIQUE D'ANALYSE DE LA PARTICIPATION

Avec cette proposition, il est question d'analyser le niveau de participation des volontaires au sein de l'organisation, ainsi que les difficultés auxquelles ils font face.

Cette analyse peut se faire, soit avec les volontaires, soit avec le personnel rémunéré de l'organisation ou d'autres personnes qui en font partie, parmi elles, nous retrouvons les bénéficiaires de l'action volontaire **(ne l'oublions pas !)**.

NOTES À PRENDRE EN COMPTE SUR CE QUE SIGNIFIE PARTICIPER

PARTICIPER, c'est :

VOULOIR

— Ceci fait référence à la motivation du volontaire, qui a à voir avec :

L'intérêt personnel, la satisfaction que l'on perçoit lors de la réalisation ou du développement d'une activité, avec la perception que l'activité réalisée a un sens.

SAVOIR

— Cela implique avoir :

- La formation permettant d'effectuer une action volontaire de la manière la plus appropriée.
- Les aptitudes sociales permettant d'interagir avec d'autres personnes.
- La connaissance du fonctionnement de l'organisation et des canaux de communication et de la participation.

POUVOIR

— Cela fait référence à la question de savoir si l'organisation est ouverte à la participation et quels sont les mécanismes permettant d'en faire partie.

À posteriori, une FODA de chacun de ces piliers est réalisée afin de déterminer les faiblesses et les menaces, les forces et les opportunités qui se présentent.

À PARTIR DU VOLONTAIRE	LES FAIBLESSES	LES MENACES	À PARTIR DE L'ORGANISATION
	VOULOIR	VOULOIR	
	SAVOIR	SAVOIR	
	POUVOIR	POUVOIR	
	FORCES	OPPORTUNITÉS	
	VOULOIR	VOULOIR	
	SAVOIR	SAVOIR	
	POUVOIR		

Dans le cas de l'exécution de la dynamique du volontariat de l'organisation, le volontaire même apporte une réponse aux faiblesses et aux forces, ainsi qu'aux menaces et opportunités grâce à l'analyse de la gestion de l'organisation.

Avec tout cela, les propositions d'action et d'amélioration sont formulées pour essayer de répondre aux questions suivantes :

De quelle manière peut-on renforcer la motivation du volontaire ?

.....

.....

Quelles améliorations peut-on introduire dans la formation du volontariat ? Quels sont les besoins des volontaires ?

.....

.....

De quelle manière peut-on renforcer une réelle participation des volontaires ?

.....

.....

De quelle manière peut-on améliorer les mécanismes d'information et de communication au sein de l'organisation ?

.....

.....

FICHE 12

MODÈLE DE QUESTIONNAIRE DE DÉTECTION DES BESOINS DES VOLONTAIRES DE L'ORGANISATION

Ce modèle de questionnaire a pour but de proposer un outil permettant de collecter les besoins en matière de formation des volontaires en fonction des besoins auxquels leur action volontaire est confrontée. Ce modèle recherche en permanence à offrir des espaces qui permettent de garantir une action volontaire de qualité supérieure

Lors de la collecte de données à caractère personnel, la législation nationale en vigueur sur la protection des données sera prise en compte, y compris, si nécessaire, une apostille avec cette information sur la fiche elle-même.

Cher volontaire, nous vous envoyons ce questionnaire qui nous aidera à connaître vos besoins en matière formation et à y apporter des réponses.

Nous vous remercions pour votre collaboration.

Votre prénom et nom :

Nom de l'organisation au sein de laquelle se déroule le volontariat :

Souhaitez-vous participer aux espaces de formation proposés par d'autres organisations?

Oui Non Peut-être Autre :

Si Oui, dans quels domaines pensez-vous que XXX (NOM DE L'organisation) peut être utile dans votre formation ?

- Connaissance du groupe dans lequel je travaille actuellement en tant que volontaire.
- Créativité et innovation.
- Technologies de pointe.
- Connaissance des autres groupes et/ou secteurs avec lesquels je ne travaille pas actuellement.
- Amélioration de mes compétences en tant que volontaire.

Autre :

Quel format de formation préférez-vous ?

Débat / Conférence Cours / atelier Virtuel Mixte virtuel / présentiel

Autre :

FICHE 13

MODÈLE D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Tout comme la formation est essentielle et constitue un critère de qualité dans un programme de volontariat, son évaluation l'est également. L'objectif est de pouvoir déterminer si la formation ainsi que ces aspects d'amélioration ont été utiles pour les participants.

ÉVALUATION DE LA FORMATION

NOM DU COURS :

Dates de dispensation :

1 - DONNÉES D'IDENTIFICATION

Sexe

Homme

Femme

Âge

< 25 ans

25 à 45 ans

> 45 ans

Occupation:

2 - ASPECTS À ÉVALUER SUR LE COURS / Formation

Pensez-vous que le contenu du cours est approprié ?

OUI NON

Observations :

.....

.....

.....

Parmi les sujets abordés pendant le cours, indiquez ceux qui, en raison de leur traitement, vous ont semblé plus intéressants et lesquels l'ont été moins.

Plus :

Moins :

Observations :

.....

.....

.....

Pensez-vous que le contenu est utile pour son application pratique ?

OUI NON

Observations :

.....

.....

.....

Pensez-vous que les enseignants expliquent clairement le cours ?

OUI NON

Observations :

.....

.....

.....

Pensez-vous qu'il y a eu un équilibre adéquat entre la théorie et les dynamiques pratiques ?

OUI NON

Observations :

.....

.....

.....

Quels aspects de la salle de classe et de l'espace où le cours s'est déroulé, pensez-vous peuvent être améliorés ?

.....

.....

Pensez-vous que les documents que vous avez reçus sont utiles ?

OUI NON

Observations :

.....

.....
.....

Pensez-vous que la répartition des heures a-t-été adéquate ?

OUI NON

Observations :

.....
.....
.....

Faites une évaluation générale du cours en inscrivant un cercle sur l'échelle suivante :

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Quels aspects considérez-vous comme pouvant être amélioré dans l'organisation du cours ?

.....
.....
.....

3 - FUTUR

Proposez des sujets de votre choix pour les prochaines séances de formation :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

MERCI DE VOTRE COLLABORATION

FICHE 14

ENTRETIEN DE SORTIE DU VOLONTAIRE

À l'aide de cette fiche, l'objectif est celui de proposer un modèle de guide à l'intervieweur, ces aspects qui sont importants à relever lors de l'entretien de sortie. C'est un moment important au cours duquel il faut continuer à accompagner la personne et faciliter le processus de séparation.

THÈMES	ÉVALUATION DU VOLONTAIRE	ÉVALUATION DE L'INTERVIEWEUR
Évaluation du rôle du volontariat au sein de l'organisation		
Évaluation de la phase de définition : clarification des attentes, informations, etc.		
Évaluation de la phase d'intégration : lettre d'engagement, guide d'accueil, premiers jours, etc.		
Évaluation de la phase de développement : organisation des responsabilités, formation, systèmes de suivi, activités réalisées, etc.		
Évaluation des techniques de reconnaissance		
Évaluation de la relation avec le reste de l'équipe (volontaire/salarié)		

Contribution à l'amélioration du travail volontaire de l'organisation		
Contributions à l'amélioration du fonctionnement de l'organisation		
Autres		

LISTE DES ORGANISATIONS LOCALES AYANT PARTICIPÉ

Ce guide a été publié grâce à la participation généreuse des organisations suivantes, qui ont accepté de partager leur expérience relative au volontariat.

BOLIVIE

- Kiriku (La Paz)
- Mano a Mano (Cochabamba)
- Movimiento Sonrisa (Cochabamba)

COLOMBIE

- Fundación Doctora Clown (Bogotá)
- Asociación Cristiana de Jóvenes (Bogotá)

HAÏTI

- Fundación América Solidaria (Puerto Príncipe)
- Coordination Régionale des Organisations du Sud' Est – CROSE (Jacmel)
- Direction de la Protection Civile, Département du Sud' Est (Jacmel)
- FAmn Décidé (Jacmel)

NICARAGUA

- Eat united / Comamos Juntos (Managua)
- Global Student Embassy (Managua / Boaco)
- GVC Nicaragua (Managua)
- Raleigh Nicaragua (Managua)

MODÈLE D'ENTRETIEN AVEC LES ORGANISATIONS LOCALES

À PROPOS DE LA SITUATION DU VOLONTARIAT

Nom :

.....

Fonction

.....

Organisation :

.....

Lieu :

.....

Région :

.....

Pays :

.....

Numéro de téléphone :

.....

Date de l'entretien :

.....

ENTRETIEN PAR DOMAINE DE RECHERCHE

A - Identification des différents concepts et personnages du volontariat dans chaque pays, contexte juridique, réglementaire, sociopolitique et économique ayant un impact sur la gestion du volontariat.

Questions :

- 1 • Existe-t-il des cadres réglementaires ou juridiques portant sur le personnage du volontariat local ?
- 2 • Avez-vous connaissance d'un dispositif municipal ou gouvernemental de gestion du volontariat ?
- 3 • De par votre expérience, comment appréciez-vous l'efficacité de ce dispositif ?
- 4 • Disposez-vous d'instruments d'évaluation qui permettent un suivi du processus de gestion du volontariat ?
- 5 • Par quels mouvements ou urgences d'ordre social les volontaires sont-ils mobilisés ?

B - Stratégies d'adaptation du cycle de gestion du volontariat à ces modalités dans le contexte national de chacun des pays. (Sur la base des entretiens réalisés).

Questions :

- 1 • Des campagnes de communication sur la cause pertinente préalables au cycle de gestion du volontariat ont-elles été organisées ?

- 2** • Le volontaire se présente-t-il spontanément ? Parlez-nous de cette présentation spontanée.
- 3** • Existe-t-il des alliances locales préalables au cycle de gestion du volontariat dans les territoires concernés ?
- 4** • Disposez-vous d'instruments qui permettent d'effectuer un suivi permanent (fidélisation, formation, responsabilités vis-à-vis des volontaires) de la stratégie de gestion du volontariat ?
- 5** • Si oui, quels sont ces instruments ?
- 6** • L'organisation dispose-t-elle d'un type d'entraînement, de protocole ou guide de gestion du risque (sécurité des volontaires et des utilisateurs) ?

C • Récapitulatif des bonnes pratiques et facteurs de réussite dans la gestion du volontariat dans chacun des pays (fiches descriptives)

Questions :

- 1** • Quelles pratiques ont-elles constitué une réussite dans la gestion de la stratégie du volontariat local au sein de votre organisation ?
- 2** • Quelles activités ont-elles constitué une réussite dans la gestion du volontariat ? Pour quelles raisons ont-elles constitué une réussite ?
- 3** • Quels sont les facteurs à prendre en compte qui permettent d'améliorer la stratégie de gestion du volontariat ? Pour quelle raison ?
- 4** • Aimerez-vous ajouter autre chose ? Une anecdote ?



Alianza por la
Solidaridad

Member of

act:onaid

EU Aid Volunteers

We Care, We Act



act:onaid

Αλλάζουμε ζωές, αλλάζουμε τον κόσμο

act:onaid

—REALIZZA IL CAMBIAMENTO—



ADES

