

GUIDE À DESTINATION DE L'ACCOMPAGNATEUR  
DANS LE PAYS D'ACCUEIL

# VOLONTAIRES EN SERVICE CIVIQUE A L'INTERNATIONAL



## PROPOS INTRODUCTIFS

Ce guide souhaite définir et outiller la démarche de tutorat qui est partie prenante du processus d'accompagnement de l'expérience de Service Civique à l'international ; elle a pour enjeu la valorisation du parcours du volontaire.

La **démarche de tutorat** s'organise principalement autour d'un tuteur dans le pays d'origine (organisme d'accueil) et d'une personne chargée de l'accompagnement du volontaire pendant la **phase d'expatriation**, ci-après dénommée **l'accompagnateur dans le pays d'accueil (structure d'accueil)**.<sup>1</sup>

Cette démarche de tutorat se met en œuvre sur la base de deux types d'accompagnement complémentaires : l'accompagnement à distance et l'accompagnement de proximité. Elle permet en fonction des situations rencontrées par le volontaire :

- de solliciter l'un ou l'autre,
- de favoriser un regard croisé,
- de bénéficier d'une écoute croisée,
- d'organiser un relais entre les acteurs de l'accompagnement.

Ce guide s'intéresse à l'accompagnement du volontaire pendant la phase d'expatriation donc à l'accompagnateur et à sa relation avec le volontaire.

## POURQUOI CE GUIDE ?

L'expérience de Service Civique à l'international nécessite un accompagnement spécifique, en particulier sur la **phase d'expatriation** du volontariat.

Chaque expérience de Service Civique (volontaire, mission, parcours...) est singulière, elle implique des structures très différentes en France et à l'étranger, par conséquent le processus d'accompagnement et ses acteurs vont être spécifiques.

Dans le cadre particulier d'un Service Civique à l'international, la **relation partenariale** entre les structures, en France et à l'international est au cœur de l'élaboration du projet d'accueil, du processus d'accompagnement du volontaire.

Ce guide a été élaboré afin de :

- Souligner les spécificités de la démarche de tutorat dans le cadre du Service Civique à l'international
- Mettre en évidence l'interaction entre la démarche de tutorat et la qualité de l'engagement en Service Civique à l'international
- Positionner la structure d'accueil comme acteur clé de l'accompagnement du volontaire
- Conseiller et outiller sur :
  - L'identification et la préparation de l'accompagnateur
  - la relation volontaire-accompagnateur
  - les principales étapes de l'accompagnement du volontaire

---

<sup>1</sup> Dans certains cas, une seule et même personne est désignée.

Il est complémentaire de 2 autres guides édités par l'Agence du Service Civique :

Le guide des journées de préparation à une expérience de Service Civique à l'international, dont le principal objectif est de préparer le jeune à une **expérience formative**, avant le départ à l'international, en lui permettant de :

- se préparer à l'action dans un contexte interculturel
- situer sa mission dans le contexte de la solidarité internationale
- se positionner dans son parcours d'engagement

Le guide intitulé « Volontaires en Service Civique – guide à destination des tuteurs ». Celui-ci s'intéresse au tuteur au sein de l'organisme d'accueil en France, il le définit notamment par :

- « le tuteur est le référent principal du jeune ; ce qui n'exclut pas des **accompagnateurs** spécifiques prévus dans le projet d'accueil ;
- Il accompagne le jeune dans son parcours d'engagement volontaire, donne un cadre et des repères de fonctionnement en vie collective ;
- Il est référent des autres acteurs qui gravitent autour du volontaire. »

## POUR QUI ?

Ce guide est destiné à la **structure d'accueil à l'étranger**, c'est-à-dire le lieu physique où se déroule principalement la mission du volontaire et plus particulièrement à l'**accompagnateur**, en tant qu'acteur de l'accompagnement du volontaire en Service Civique, sur la phase d'expatriation.

Ces acteurs sont bien évidemment plus nombreux : identifiés par le volontaire dans son environnement, par le tuteur, par l'accompagnateur. Ils sont sollicités en fonction de besoins spécifiques et des différentes dimensions liées à l'accompagnement des volontaires.

Ce guide est également utile pour un organisme agréé en France accueillant, dans le cadre d'un engagement de Service Civique, un volontaire d'un pays partenaire par exemple dans le cadre de programmes spécifiques basés sur une démarche de réciprocité.

## COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

Ce guide permet à l'accompagnateur d'accéder à des connaissances utiles, de se référer à des aspects pratiques liés à son positionnement (Partie 1 : se préparer à être accompagnateur) ; d'envisager concrètement l'accompagnement du volontaire en se référant à des aptitudes et techniques spécifiques liées à la relation d'accompagnement (Partie 2 : faire vivre la relation accompagnateur – volontaire) et de mettre en œuvre l'accompagnement du volontaire (Partie 3 : les principales étapes de l'accompagnement).

L'utilisation de ce guide nécessite des « aller-retour » permettant à l'accompagnateur de mobiliser des savoirs, savoir-être et savoir-faire à mettre en œuvre dans le cadre de l'accompagnement du volontaire.

Ce guide souhaite aussi être un support méthodologique ; dans ce cadre l'accompagnateur s'y réfère afin d'élaborer le dispositif d'accompagnement et de construire des outils adaptés au processus d'accompagnement du volontaire. Pour ce faire, des fiches outils sont intégrées.

Des fiches ressources complémentaires sont également présentes dans ce guide.

L'appropriation des contenus de ce guide peut dans certains pays, faire l'objet de formations spécifiques proposées notamment par le réseau de France Volontaires. (cf. fiche ressources 3 : le réseau de France Volontaires).

Ce guide a été rédigé à partir :

- d'ateliers thématiques – échanges d'expériences organisés par France Volontaires et réunissant les acteurs suivants :



- des expériences de l'Espace Volontariats du Liban, des associations Offre Joie – Europe et Arc en Ciel



arcenciel.aec

- des expériences du programme Service Civique en Haïti et d'Entrepreneurs du Monde Haïti
- des travaux de Fanny Guidot, psychologue clinicienne, au sein de France Volontaires concernant la prise en compte de la dimension émotionnelle dans l'accompagnement du volontaire.

# SOMMAIRE

## PARTIE 1 : Se préparer à être accompagnateur

### Identifier l'accompagnateur au sein de la structure d'accueil

<b>1. Comprendre les problématiques de l'expatriation</b>	<b>8</b>
1.1 Les motivations à l'expatriation	8
☒ Connaître la métaphore de l'iceberg	8
☒ Analyser les motivations à s'expatrier	9
1.2 Le stress et le seuil de tolérance	10
☒ Le stress	10
☒ Le seuil de tolérance	10
1.3 Du choc culturel au processus d'adaptation	11
☒ Le choc culturel	11
☒ La courbe en U : le processus d'adaptation	12
<b>2. Se positionner comme accompagnateur</b>	<b>13</b>
2.1 Gérer une ressource humaine particulière	14
☒ Place du volontaire dans la structure d'accueil	14
☒ Droits et devoirs du volontaire	14
2.2 Identifier un réseau d'acteurs susceptible de participer à l'accompagnement du volontaire	15

## PARTIE 2 : Faire vivre la relation accompagnateur - volontaire

### Les besoins du volontaire

Se repérer dans la notion de besoin	16
<b>1. Mener un entretien</b>	<b>16</b>
• Pourquoi encourager la parole ?	17
• Les attitudes favorisant l'expression	17
• Les techniques de communication	18
• Les types de questions permettant d'encourager l'expression et de préciser	19

• Terminer un entretien	20
<b>2. Débuter une relation accompagnateur – volontaire</b>	<b>20</b>
• Instaurer une relation fondée sur la confiance	20
• Définir le cadre et les modalités de l'accompagnement	21

## PARTIE 3 : Les principales étapes de l'accompagnement

<b>1. Avant l'arrivée du volontaire</b>	<b>23</b>
• Elaborer le projet d'accueil	23
• Initier les premiers échanges avec le volontaire	23
<b>2. Accueil et intégration du volontaire</b>	<b>25</b>
• Apprendre à connaître le volontaire	25
<b>3. L'accompagnement du volontaire dans sa mission</b>	<b>27</b>
• Aider le volontaire à surmonter le choc culturel	27
• Aider le volontaire dans la réalisation de sa mission	28
• Aider le volontaire à prendre conscience de ses apprentissages	29
• Aider le volontaire dans la gestion du stress	29
<b>4. L'accompagnement de la fin de parcours du volontaire</b>	<b>31</b>
• Aider le volontaire à se préparer à témoigner	31
• Aider le volontaire à formaliser les compétences développées	31
• Aider le volontaire à mettre en évidence ses évolutions personnelles	31
• Aider le volontaire à envisager les suites de son engagement citoyen	31
• Aider le volontaire dans l'élaboration de son projet professionnel	32

### Fiches outil et ressources

Fiche outil 1: projet d'accueil

Fiche outil 2 : exemple de dispositif d'accompagnement

Fiche outil 3 : exemple de planning d'activités

Fiche outil 4 : analyse de situations vécues

Fiche outil 5 : identification des compétences développées

Fiche outil 6 : les réactions au stress : quels signes d'alarme ?

Fiche ressources 1 : différents types de stress : facteurs de stress et effets possibles

Fiche ressources 2 : les spécificités des incidents graves

Fiche ressources 3 : le réseau de France Volontaires

## Partie 1

# Se préparer à être accompagnateur

Accompagner un volontaire nécessite de s'y préparer ; après avoir abordé la question de l'identification de l'accompagnateur au sein de la structure d'accueil, cette partie s'intéresse aux deux principales composantes de cette préparation. L'une concerne, **les connaissances** nécessaires pour appréhender la fonction d'accompagnateur qui s'articule autour des problématiques de l'expatriation et l'autre concerne **le positionnement** de l'accompagnateur.

Les activités liées à l'accompagnement du volontaire peuvent être réparties entre plusieurs personnes ; dans ce cas il faut veiller à ce que le volontaire sache bien quel est son interlocuteur pour chaque sujet. Toutefois, le projet d'accueil d'un volontaire nécessite dans un premier temps d'identifier l'accompagnateur.

### Identifier l'accompagnateur au sein de la structure d'accueil

L'accompagnateur est responsable de l'accueil et de l'accompagnement du volontaire tout au long de l'expérience de volontariat.

Cette personne doit dans la mesure du possible :

- être permanent au sein de la structure
- bien connaître la structure d'accueil (fonctionnement, programme et les activités du volontaire)
- être en relation avec la structure d'envoi
- s'intéresser aux questions de volontariat
- être volontaire pour assurer cette fonction d'accompagnateur
- intégrer sa fonction d'accompagnateur dans la planification de ses propres activités
- être en capacité de se rendre disponible
- être dans une relation quotidienne avec le volontaire sans forcément être responsable des activités menées par celui-ci
- avoir une capacité d'écoute et d'anticipation

L'accompagnateur n'est pas :

- un copain, un ami
- un autre volontaire en Service Civique
- une personne de passage

La définition des missions précises de l'accompagnateur (aux différentes étapes du parcours) permet également de repérer la bonne personne au sein de la structure d'accueil.

L'accompagnateur s'engage à créer un environnement propice à la réalisation du projet de volontariat permettant :

- un cadre d'apprentissage
- la prise de responsabilité du volontaire
- l'autonomie du volontaire
- le développement personnel du volontaire

## En pratique

Dans le cas, où la structure accueille plusieurs volontaires sur une même période, il est important de veiller à ce qu'un accompagnateur ne soit pas responsable d'un nombre trop important de volontaires sur une même période. L'idéal est que chaque volontaire ait un accompagnateur différent.

### 1. COMPRENDRE LES PROBLÉMATIQUES DE L'EXPATRIATION

Pour accompagner un volontaire en service civique à l'international il faut s'intéresser aux problématiques de l'expatriation, il s'agit de comprendre les motivations d'une personne à s'expatrier, d'être sensibilisé au fait que le volontaire (l'expatrié) est exposé à de nombreux facteurs de stress tout au long de sa mission, et particulièrement dans le vécu du choc culturel et du processus d'adaptation nécessaire pour le surmonter.

#### L'expatriation

L'expatriation se définit par une séparation de l'individu d'avec son environnement géographique, social et familial et par la durée du séjour à l'étranger. Elle est donc un mouvement s'inscrivant dans une limite temporelle, un espace et un temps donné.

L'expatrié se retrouve sans ses repères sociaux et culturels habituels, de nouveaux sont à construire.

S'expatrier c'est aussi la rencontre avec une culture différente de par ses fonctionnements, ses normes et ses valeurs. Cette rencontre avec l'altérité perturbe les modèles et les codes habituels de l'individu. Cela impose une adaptation.

#### 1.1 Les motivations à s'expatrier

Pour connaître, comprendre les motivations d'un volontaire à s'expatrier il est nécessaire d'être dans une démarche d'analyse, celle-ci nécessite de tenir compte de ce qui est explicitement exprimé par le volontaire mais aussi de ce qui relève d'un processus plus inconscient.

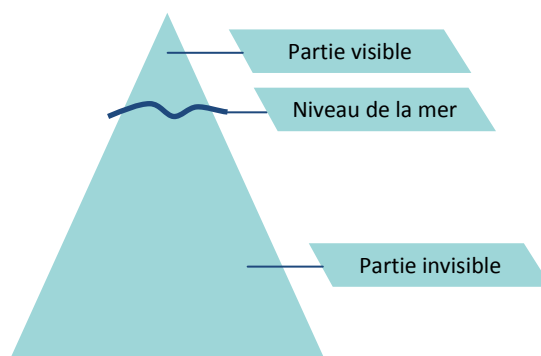
#### Connaître la métaphore de l'iceberg

##### Conscient / Explicite

Relève de tout ce qui est conscient, c'est-à-dire de ce que l'on « sait », des données que l'on « contrôle ».  
Dans le conscient, une motivation, une attente, un besoin peut être explicitement exprimé(e), formulé(e).

##### Inconscient / Implicite

Relève de tout ce qui n'est pas consciemment ressenti, vécu. Il s'agit alors de motivations, d'attentes, de besoins non consciemment ressentis, donc implicites et non exprimables. Ils échappent à notre contrôle.





La métaphore de l'iceberg permet d'illustrer la dimension cachée et moins évidente de ce qui est présenté (motivations, besoins...) d'une personne à une autre. Cette dimension correspondant à l'inconscient (riche de mémoires) est la plus importante de la personnalité mais échappe à notre contrôle. Le conscient, beaucoup plus petit ne représente que ce qui se voit, s'exprime consciemment.

L'accompagnement du volontaire nécessite de prendre en compte les dimensions sous-jacentes des comportements, des relations interpersonnelles, c'est-à-dire tout ce qui n'est pas immédiatement visible.

Il s'agit de mesurer l'influence de l'inconscient dans les comportements.

### Analyser les motivations à s'expatrier

Le désir de partir, de découvrir, de mieux se connaître ..., est toujours fortement présent chez la personne qui a un projet d'expatriation, de volontariat à l'international et c'est lui qui donne l'impulsion de partir, de se mettre en mouvement. Les motivations dépendent de ce désir qui est à l'origine du projet de volontariat, d'expatriation.

Pour comprendre les difficultés qu'un expatrié peut rencontrer, il est important de faire un rapide détour par **l'analyse des motivations** à s'expatrier, à partir en mission, à s'engager.

Il y a les **motivations dites explicites**, c'est-à-dire conscientes (cf. métaphore de l'iceberg) que l'on énonce facilement et qui sont réelles : la motivation professionnelle, humanitaire et de solidarité et/ou relationnelle, de partage, la motivation économique en lien avec le marché du travail, la motivation en lien avec l'opportunité de se constituer un réseau à l'international...

Mais ces motivations peuvent cacher une motivation plus interne, plus implicite, ou encore être une « justification » possible à des processus plus inconscients tels que :

- **des projets narcissiques** : fantasme narcissique de réussite individuelle possible à l'étranger (en effet, les missions à l'étranger proposées permettent souvent d'accéder à des niveaux de responsabilités et à une richesse professionnelle rarement égalable en France pour le même âge.);
- **une quête identitaire** : l'envie de se (re)trouver soi-même, comme une forme de mise à l'épreuve et de découverte de soi, rendue possible par une « aventure culturelle » et par l'expérience même du processus de l'expatriation.
- **des fantasmes d'un ailleurs parfait et paradisiaque** où le « tout est possible » vient faire écho à une forme de désir de faire « table rase », fantasme que le passé peut être effacé (avec tous les problèmes, les mauvais souvenirs), que le futur est entièrement à construire.
- **une quête de la solitude** Il existe chez l'expatrié une solitude recherchée qui renvoie à la réalité de la personne en quête identitaire ou en désir de changement. C'est la possibilité d'être autre, d'être différent car il est finalement sans « témoin », c'est-à-dire sans personne pouvant rendre compte de ce qu'il était ou qui viendrait rappeler des faits ou des souvenirs passés.
- **une volonté de s'autonomiser**, il n'est pas rare qu'il y ait des raisons plus complexes, répondant quant à elles à un désir plus ou moins conscient de se séparer de sa patrie, de sa famille, de s'autonomiser, de se mettre en rupture (s'autonomiser ou se séparer d'une famille trop envahissante ou exigeante par exemple, d'un parent malade qui « empêche » de vivre notre vie...).

Ces motivations plus ou moins conscientes sont les attentes cachées et indicibles par le volontaire car lui-même n'en a sans doute pas conscience.

## En pratique, l'accompagnateur :

Prend en compte ces motivations plus ou moins conscientes : derrière les satisfactions ou les difficultés apparentes du volontaire, il y a tout ce qui répond à cet univers plus invisible, inconscient et qui influence significativement son état, ses attentes... et son seuil de tolérance (Cf.2. ci-dessous). En effet, à travers ces motivations inconscientes, on peut facilement deviner combien le décalage entre les attentes et la réalité peut être déconcertant et source de difficulté pour le volontaire. Quand un volontaire est « mal », ceci n'est pas uniquement en raison de sa mission (dimension opérationnelle, relationnelle), mais peut être aussi en lien avec ce qu'il en attendait inconsciemment. Par facilité, le volontaire aura tendance à justifier son malaise par des réponses opérationnelles (« à cause de la mission », « à cause du partenaire »), il s'agit alors de chercher dans la partie cachée de l'iceberg, de l'aider à repérer d'éventuelles autres sources de déceptions.

Lorsque le volontaire traverse des passages difficiles, il est important de lui rappeler son désir à l'origine de son projet d'expatriation, de volontariat à l'international.

### 1.2 Le stress et le seuil de tolérance

L'expérience de volontariat et l'expatriation exposent le volontaire à différents types de stress. (cf. fiche ressources 1 : différents types de stress : facteurs de stress et effets possibles)

#### Le stress

Le stress est un phénomène normal, naturel et utile à la survie ; c'est une réponse de l'organisme agressé qui :

- permet de fuir ou de lutter contre l'agent agresseur
- procure la motivation nécessaire pour relever des défis
- permet de faire face efficacement aux situations exceptionnelles et d'être productif.

Le stress est une notion subjective puisqu'une même stimulation extérieure peut affecter différemment chaque individu.

Face au stress chacun a sa propre manière de réagir en fonction de son propre **seuil de tolérance** au stress.

#### Le seuil de tolérance

Le stress est utile mais dans certaines limites, nous parlons alors de stress positif. Si le stress devient trop intense ou répétitif ou un état permanent et qu'il dépasse notre seuil de tolérance, il devient négatif et dangereux, nous parlons alors de "stress dépassé".

Le **seuil de tolérance** renvoie à nos propres limites, au-delà desquelles nous ne tolérons plus les sollicitations, stimulations intérieures ou extérieures.

Un seuil de tolérance élevé permet à une personne de supporter des frustrations, sollicitations (une contrariété, un regard, une contrainte fixée par l'extérieur, un changement d'emploi du temps de dernière minute, une panne d'informatique...) et ce en raison d'une vie sociale, professionnelle, amicale, amoureuse, familiale, de loisirs, saine, satisfaisante et équilibrée.

Un seuil de tolérance faible, renvoie à une personne moins résistante, plus vulnérable, moins flexible.

Le seuil de tolérance de la personne est un facteur qui va favoriser ou non l'installation du stress.

**Le seuil de tolérance en expatriation :** le volontaire présente habituellement un seuil de tolérance très bas les premiers mois de son expatriation, du fait des nombreuses sollicitations, et aux adaptations nécessaires. (cf. le processus d'adaptation).

## En pratique :

**Comment repérer que le volontaire est en état de stress dépassé, comment repérer les signes d'alarme ?**

L'accompagnateur doit être attentif à tous les changements possibles au niveau des émotions, des relations personnelles et professionnelles, des comportements, des habitudes, du caractère du volontaire. (cf. fiche outil : les réactions au stress : quels signes d'alarme ?)

### Observer le volontaire

Observer son comportement en général ; son comportement avec les partenaires, les acteurs locaux ; son comportement avec son environnement et avec les volontaires...

Cela permet par exemple de repérer si le volontaire est : calme, coopérant, signes de nervosité, timide, discret, agressif, violent, refus du lien, moqueur, réservé, « grande gueule », craintif, peureux, parle facilement, triste, joyeux, anxieux, à l'écoute, prétentieux, provocateur...

### S'entretenir avec le volontaire

C'est à travers les échanges formels (entretiens) et informels (lors d'un trajet en véhicule, autour d'un café, d'un repas...) que des informations peuvent être recueillies et qu'il est possible d'identifier des difficultés (cf. les techniques de communication dans la Partie 2).

### Parler avec les partenaires ou les autres volontaires

Obtenir des informations à travers des échanges informels avec les personnes directement en lien avec le volontaire.

**Nous verrons dans le chapitre 3 comment l'accompagnateur peut aider le volontaire à tolérer, maîtriser le stress et à mobiliser ses ressources pour augmenter son seuil de tolérance.**

## 1.3 Du choc culturel au processus d'adaptation

### Le choc culturel

Kalervo Oberg, en 1954, a été le premier anthropologue à utiliser l'expression « choc culturel ». Celui-ci se résume à une **expérience de stress** et de désorientation vécue par la personne qui doit apprendre à vivre dans une nouvelle culture. Le choc survient parce que l'individu quitte un milieu familier et connu pour se plonger dans un milieu inconnu.

La différence culturelle confronte le volontaire à l'inconnu, l'incertitude et l'incertain, parfois à l'agréable, mais aussi au désagréable.

Les sentiments que peuvent ressentir le volontaire sont :

- une pression due aux efforts pour s'adapter aux situations non familières ;
- un sentiment de perte, de manque vis-à-vis des proches et des habitudes rassurantes ;
- un sentiment de rejet par la nouvelle culture et/ou un rejet de celle-ci ;
- une confusion dans les rôles, les émotions, les envies et dans son sentiment d'identité ;
- une surprise ou anxiété voire même du dégoût et de l'indignation après la prise de conscience de la différence culturelle ;

- un sentiment d'impuissance dû à la difficulté à faire face à cette situation étrangère.

L'adaptation va permettre un dépassement de cet état de « choc ».

### Quelques exemples de sujets qui peuvent interpeller le volontaire :

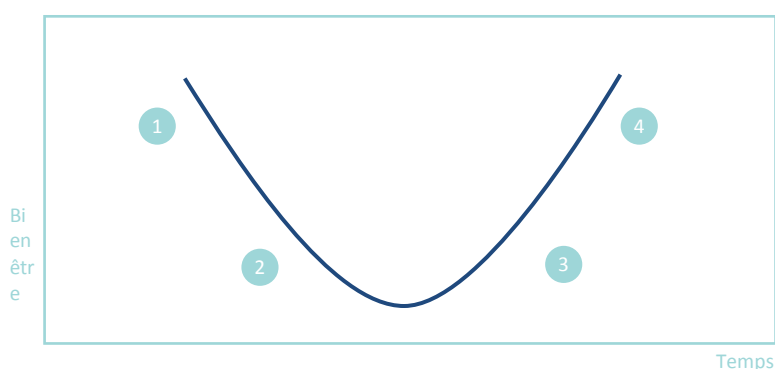
La place de la femme dans la société, les punitions corporelles envers les enfants, la gestion du temps, l'organisation du travail, la religion, un usage de la langue française différent de celui qu'il connaît, la proximité physique plus ou moins importante, la familiarité des relations, les rapports entre les différentes classes sociales, les conditions de vie, l'alimentation, les représentations de la population locale sur la culture d'origine du volontaire, les sollicitations matérielles et financières auxquelles il peut être confronté, etc.

### La courbe en U : le processus d'adaptation

La différence culturelle et le « choc culturel » interrogent la capacité d'adaptation. Cette capacité adaptative va permettre ou non une acclimatation à ce nouvel environnement. Il y aurait quatre phases d'adaptation successives, toutes en relation avec le changement de la perception de la nouvelle culture (Stewart et Leggat, 1998).

Les auteurs décrivent les différentes phases de ce processus de « choc culturel » sous la forme d'une courbe en U. Cette courbe indique le niveau de bien être en fonction des étapes d'adaptation. Il apparaît clairement un effondrement du bien-être du volontaire peu de temps après son arrivée (phases 2 et 3) et une reprise progressive (phases 3 et 4).

La courbe en U de l'ajustement de l'expatrié à une nouvelle culture



Phase	Caractéristiques	Perception de la nouvelle culture	Emotions, sentiments de l'expatrié
1 Idéalisation	Les attentes du volontaire concernant l'expérience de volontariat sont nombreuses. Tout est nouveau, exotique et tout semble parfait. Le volontaire a une attitude très positive, il a envie de tout voir, de tout goûter et de faire de nouvelles expériences.	Stimulante, excitante	Observateur intéressé, peu impliqué
2 Désillusion	C'est une période où les différences entre le pays d'accueil et le pays d'origine sautent aux yeux du volontaire. Le volontaire se sent désorienté par la perte de ses repères habituels et éprouve de la difficulté à agir efficacement dans la société.	Intrusive, peu familière, problématique	Désillusionné, submergé, irrité, isolé, anxieux, fatigué, déprimé
3 Adaptation partielle	Le volontaire commence à s'adapter à son nouvel environnement	Deviens plus facile à comprendre, plus prévisible	Commence à se sentir bien et autonome
4 Adaptation	Le volontaire reconnaît totalement les coutumes locales et se projette dans cet environnement	Préférable que la culture d'origine sur certains points, mais pas sur tous	Confortable, accepte les coutumes locales, se sent indépendant,

intégré

L'adaptation est graduelle et exige du temps et de la patience. Peu à peu, le volontaire apprend à accepter, sans juger, la culture du pays d'accueil, les gens, leurs coutumes et leurs valeurs. De fil en aiguille, il commence à construire son réseau social, il se sent moins isolé et, comme il commence à comprendre les us et coutumes de la société, il se sent moins impuissant, plus compétent. Il trouve petit à petit un juste milieu entre les valeurs de la société d'origine et celles de la société d'accueil.

### En pratique :

L'accompagnateur est présent et compréhensif face aux vécus du volontaire et il fait en sorte de communiquer régulièrement avec le volontaire afin de dissiper les incompréhensions et que le volontaire puisse évacuer certaines sources de stress.

L'adaptation du volontaire nécessite de nombreux efforts et mobilise de l'énergie qui parfois peut occasionner des réactions disproportionnées dues à un sentiment de frustration et d'incompréhension face au nouveau contexte. L'accompagnateur soutient le volontaire vers une bonne intégration dans la culture d'accueil.

Si une difficulté d'adaptation culturelle est identifiée, l'accompagnateur doit aider le volontaire à s'exprimer (cf. partie 2. Les techniques de communication) il est important que la différence vécue soit une source d'expression du volontaire (ce qui le surprend, le déstabilise, l'inquiète, lui plait, lui déplaît, lui manque...) et d'échanges entre le volontaire et l'accompagnateur. Cette difficulté rencontrée doit pouvoir être transformée en expérience positive. Cette transformation nécessite que le volontaire s'adapte. La capacité du volontaire à s'adapter rapidement va dépendre d'un certain nombre de facteurs, dont la préparation à sa mission avant le départ, sa solidité et ses capacités à "tenir le coup" en cas d'urgence, d'imprévu et de danger, son degré d'ouverture et de curiosité vis-à-vis des personnes locales, la qualité de son accompagnement au fur et à mesure du processus ...

Nous verrons dans la partie 3 comment l'accompagnateur peut aider le volontaire à surmonter le choc culturel et à vivre le processus d'adaptation comme une expérience formative (apprentissage par soi et sur soi).

## 2. SE POSITIONNER COMME ACCOMPAGNATEUR

La posture de l'accompagnateur vise à agir sur le processus d'apprentissage et à accompagner la personne dans sa construction personnelle.

- L'accompagnateur favorise le travail du volontaire, c'est-à-dire ni le faire à sa place, ni décider pour lui, mais accompagner ses décisions. Il contribue par ce biais à **l'autonomie du volontaire**.
- Il **observe** son comportement en général ; son comportement avec les partenaires, les acteurs locaux ; son comportement avec son environnement et avec les autres volontaires... Ce regard bienveillant permet de repérer d'éventuelles difficultés (stress dépassé, difficultés à surmonter le choc culturel, à s'adapter...).
- Il est l'interlocuteur principal du volontaire, il **favorise son expression** (cf. partie 2) et est à son **écoute**
- L'accompagnateur veille au **bien-être du volontaire** et, plus généralement, à **sa sécurité**. Il le tient informé de l'évolution du contexte local, veille à la sécurité de son lieu de vie et de travail. Il transmet régulièrement des informations sur la législation nationale et les règles de sécurité. Il sensibilise le volontaire au respect de ce cadre et lui demande de l'informer de tout déplacement.
- L'accompagnateur peut se positionner comme **médiateur**, pour prévenir, régler une situation conflictuelle.

- Il **facilite** les rencontres, les activités hors mission (bénévolat, pratiques sportives...).
- L'accompagnateur **oriente** dans certains cas le volontaire vers d'autres personnes ressources, il reconnaît ne pas pouvoir répondre à certaines attentes du volontaire.
- Il accepte de se remettre en question, de **se questionner sur ses pratiques**, sur le fonctionnement de la structure d'accueil.
- L'accompagnateur se fixe néanmoins des limites en vue de **respecter la vie privée du volontaire**.

## 2.1. Gérer une ressource humaine particulière

### Place du volontaire dans la structure d'accueil

Les volontaires en Service Civique relèvent **d'un statut juridique spécifique**, défini dans le code du service national français et formalisé par un **contrat d'engagement de Service Civique** signé entre le volontaire et l'organisme agréé en France.

A la différence d'un contrat de travail, cette collaboration est **exclusive de tout lien de subordination** entre le volontaire et l'organisme qui l'accueille, par conséquent la relation accompagnateur - volontaire ne s'inscrit pas dans un cadre hiérarchique. Pour autant, le volontaire doit **respecter le règlement intérieur** de la structure dans laquelle il intervient (règles de sécurité, horaires, ...).

Le volontaire en Service Civique doit intervenir **en complément de l'action des salariés, stagiaires, volontaires (nationaux et internationaux), bénévoles, sans s'y substituer**.

A ce titre, le volontaire **ne peut être indispensable au fonctionnement courant de l'organisme** (ex : il ne peut lui être confié des tâches d'administration générale, de direction, de représentation ou de coordination technique). Le volontaire **ne doit pas non plus exercer de tâches administratives et logistiques liées au fonctionnement quotidien de la structure** (secrétariat, standard, gestion de l'informatique ou des ressources humaines, etc.).

**Le volontaire ne peut se voir assigner une obligation de résultats de production**. Il doit pouvoir évoluer dans sa mission au regard de ses compétences, de sa motivation et de son projet personnel.

### Droits et devoirs du volontaire

- **Respect de la durée hebdomadaire de la mission** : la mission constitue l'activité principale du volontaire, elle représente, au minimum 24H par semaine et au maximum 35H sur 5 jours. Il s'agit d'une moyenne qui doit être respectée au cours de la mission, qui peut être modulée d'une semaine à l'autre en fonction de l'activité de la structure d'accueil.
- **Organisation des congés** : L'engagement de Service Civique ouvre droit à **2 jours de congés par mois** dès le 10<sup>ème</sup> jour de mission. Les congés peuvent être pris soit par fraction, en fonction des droits acquis, soit en une fois, en fin d'engagement.
- **Respect des engagements** : le volontaire s'engage à s'investir, à s'impliquer avec sérieux.

### En pratique :

Le tuteur désigné au sein de l'organisme agréé en France est généralement le référent concernant l'ensemble des aspects statutaires : protection sociale, assurance, congés exceptionnels, ainsi qu'en cas de rupture anticipée de contrat. (cf. fiche outil 1: projet d'accueil).

## 2.2. Identifier un réseau d'acteurs susceptible de participer à l'accompagnement du volontaire

L'accompagnement du volontaire peut mobiliser des ressources diverses répondant à des besoins spécifiques, complémentaires aux actions menées directement par l'accompagnateur.

Pour se préparer à l'accompagnement du parcours du volontaire en Service Civique, l'accompagnateur peut se rapprocher d'un ensemble d'acteurs :

Il s'agit de favoriser les échanges entre pairs :

- les réseaux d'anciens volontaires s'il en existe
- les autres volontaires présents dans le pays
- les volontaires nationaux s'ils existent

De s'appuyer sur :

- les acteurs du volontariat :
  - Les organismes accueillant des volontaires (ONG, associations locales, instituts, collectivités...)
  - Le réseau France Volontaires (cf. Fiche ressources 3: le réseau de France Volontaires)
- le réseau culturel français
  - L'Institut français, les alliances françaises

Dans le cadre d'un besoin de renforcement des compétences techniques du volontaire, l'accompagnateur identifie les acteurs de la formation.

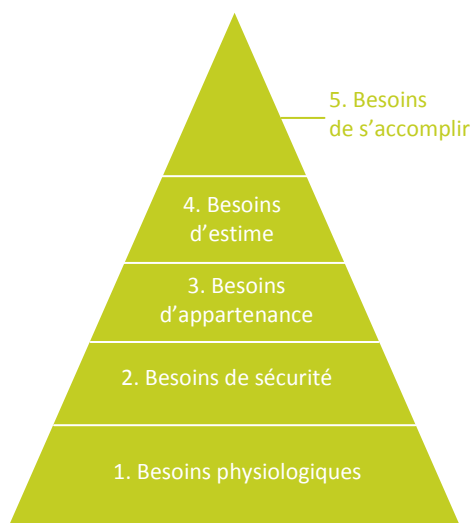
Les difficultés rencontrées dans le cadre d'une expérience de volontariat, ont vocation à être dépassées. C'est notamment le dépassement de ces difficultés qui rend l'expérience formative. Dans la plupart des cas, l'accompagnement proposé au volontaire permet leur dépassement. Toutefois, les difficultés personnelles rencontrées peuvent avoir des origines plus anciennes et révéler des fragilités, dans ce cas l'accompagnateur doit pouvoir orienter le volontaire vers une aide psychologique.

## Partie 2

# Faire vivre la relation accompagnateur - volontaire

L'accompagnement du volontaire nécessite l'acquisition de savoir-faire par l'accompagnateur. Celui-ci va constamment être dans une démarche d'identification des besoins du volontaire afin d'accompagner le volontaire à y répondre par lui-même et/ou de contribuer à y répondre. Pour ce faire il va s'appuyer sur l'observation, l'expression, l'écoute du volontaire. Cette partie a pour objet d'**outiller l'accompagnateur** sur la conduite d'entretiens avec le volontaire et de mettre en évidence l'importance du début de la relation accompagnateur – volontaire. Il s'agit dans un premier temps de se repérer dans la notion de besoins.

📌 **Se repérer dans la notion de besoin** : la pyramide des besoins de Maslow distingue cinq grandes catégories de besoins et considère que la personne passe à un besoin d'ordre supérieur quand le besoin immédiatement inférieur est satisfait.



**Les besoins physiologiques.** Ce sont des besoins concrets (faim, soif, sexualité, respiration, sommeil, élimination).

**Les besoins de sécurité** (environnement stable et prévisible, sans anxiété ni crise). Il s'agit donc d'un besoin de conservation d'un existant, d'un acquis. Il implique un comportement de protection contre les dangers existants.

**Les besoins d'appartenance** (affection des autres) relèvent de la dimension sociale de l'individu qui a besoin de se sentir accepté par les groupes dans lesquels il vit (famille, travail, association, ...)

**Les besoins d'estime** (confiance et respect de soi, reconnaissance et appréciation des autres)

**Les besoins de s'accomplir** Ils visent à sortir d'une condition purement matérielle pour atteindre l'épanouissement.

**Les besoins du volontaire peuvent être importants sans nécessairement être exprimés ou même être conscients.** cf. Partie 1. La métaphore de l'iceberg.

L'accompagnateur va devoir aider le volontaire à exprimer ses besoins et /ou en prendre conscience.

### 1. MENER UN ENTRETIEN

L'entretien formel (dans un dispositif d'accompagnement cf. fiche outil 2 : exemple de dispositif d'accompagnement) ou informel (lors d'un trajet en véhicule, autour d'un café, d'un repas...) est un moment privilégié d'échanges et de dialogue entre l'accompagnateur et le volontaire. Différentes compétences sont à mobiliser pour mener efficacement un entretien et encourager l'expression du volontaire.



L'entretien est un outil d'accompagnement il permet :

- D'aider le volontaire à prendre de la distance, du recul, par rapport à son vécu quotidien, à décoder et analyser les situations vécues, (cf. fiche outil 4: analyse de situations vécues)
- D'aider le volontaire à identifier ses apprentissages techniques, culturels, sociaux, professionnels, linguistiques et personnels pour les valoriser et l'orienter au besoin vers des personnes ressources, des lectures, voire des formations, (cf. fiche outil 5: identification des compétences développées)
- De redéfinir si besoin (en lien avec le responsable des activités menées par le volontaire si celui-ci est différent de l'accompagnateur) les objectifs de la mission en fonction de la personnalité du volontaire et de l'évolution de l'environnement. (cf. fiche outil 1 : projet d'accueil)

**L'entretien doit toujours être mené en vue du changement, d'une évolution positive.**

La trame d'un entretien (formel) est à construire en fonction des objectifs fixés pour chaque entretien et dont découlent les sujets à aborder pendant l'entretien. (cf. fiche outil 2 : exemple de dispositif d'accompagnement).

### Pourquoi encourager la parole ?

C'est par le langage, la parole, que le volontaire accompagné passe d'une sorte d'expérience brute à une expérience plus consciente, faisant vraiment partie de lui-même. La parole adressée à l'accompagnateur lui permet de mettre des mots justes afin de parvenir à clarifier, approfondir et s'approprier ce qu'il vit. L'expression des difficultés rencontrées lui permet de comprendre, d'accepter, de clarifier certaines situations, de trouver des solutions. **Écouter, c'est aider l'autre à s'aider lui-même.** L'accompagnement repose sur le principe que chaque personne possède en lui-même les éléments de réponse à ses problèmes.

### Les attitudes favorisant l'expression

**L'écoute :** une écoute active, avec une attitude et une position qui est tournée et concentrée vers la personne.

L'accompagnateur fait preuve de disponibilité, il met de côté ce qui le préoccupe, il est centré sur le volontaire et sur son comportement.

Dans l'écoute, l'accompagnateur ne cherche pas à faire changer le volontaire mais à faciliter sa parole, à lui faire mettre ses questionnements, ses difficultés en mots. Ce que le volontaire ressent ou pense lui appartient. L'accompagnant n'a pas à approuver ou à rejeter.

**L'absence de jugement :** il est essentiel que le volontaire se sente libre de dire les choses, sans craindre un jugement. Le point de vue du volontaire sur sa situation lui est propre.

L'accompagnateur doit respecter la perception du volontaire et se décentrer de sa perception à lui. Ceci permet d'éviter toute forme de jugement car il empêche la neutralité.

**La neutralité,** ou l'absence d'opinion partisane, est une composante essentielle de l'attitude de l'accompagnateur vis-à-vis du volontaire.

Il est important de conserver une bonne neutralité et de s'éloigner le plus possible de tout risque d'interprétation.

**L'empathie :** c'est la capacité à percevoir et à comprendre les sentiments et le vécu du volontaire. Elle permet de se centrer sur la manière dont il perçoit sa réalité.

L'accompagnateur se met à la place du volontaire pour mieux le comprendre et lui porter appui, soutien.

**La valorisation** : Celle-ci passe par la gratification, la reconnaissance, le retour sur ses activités, les moments de félicitations ouverts, voire publics....

L'accompagnateur accepte et respecte les éventuelles difficultés rencontrées par le volontaire, il les valorise comme des moments clés et inévitables de son processus d'apprentissage. (cf. fiche outil 4 : analyse de situations vécues)

### Ce qui peut empêcher l'expression du volontaire sur des aspects personnels

- qu'il sente que l'accompagnateur est mal à l'aise
- le fait que l'accompagnateur ne soit réceptif ou réactif qu'aux problèmes visibles, techniques et logistiques sans regarder « plus loin ». Donc il ne s'adresse à lui que sur ces aspects-là.
- qu'il pense que l'accompagnateur est trop curieux et pas assez neutre dans son écoute

### Exemples d'obstacles à la relation d'aide, à une bonne écoute et à l'empathie

- répéter mécaniquement les propos du volontaire, de façon trop machinale et/ou indifférente
- formuler une question qui sort du contexte des propos du volontaire
- ignorer, banaliser ou diminuer l'importance de l'émotion éprouvée ou évoquée par le volontaire, par des phrases toutes faites comme « ce n'est pas si grave », « ça va aller »
- rire quand le volontaire est sérieux
- regarder autour de soi et paraître distrait / répondre au téléphone...
- être debout quand le volontaire est assis
- ne pas créer de contact visuel ou avoir un regard insistant
- se positionner trop loin (non-investissement) ou trop près du volontaire (envahissement)

## Les techniques de communication

**La reformulation** : c'est refléter et transmettre au volontaire ce qu'il a exprimé sans tenter de modifier son point de vue. La reformulation induit le sentiment d'être entendu, contribue à l'instauration d'une relation de confiance et ouvre la voie à un échange plus approfondi. Elle permet aussi de montrer que l'accompagnateur a bien compris les propos, le vécu et les difficultés du volontaire.

Concrètement, il s'agit de reprendre ce qui vient d'être dit par d'autres mots en restant le plus précis et complet possible : « *Si j'ai bien compris...* »

**Nommer les émotions** : en identifiant, en acceptant et en nommant le sentiment et les émotions du volontaire, l'accompagnateur montre qu'il le comprend. Il met des mots sur ce qu'il perçoit comme étant l'émotion dominante chez le volontaire. Ceci aide ce dernier à identifier son vécu et lui permet de se sentir entendu. Cette technique contribue souvent à apaiser la personne et à encourager l'expression des émotions plus enfouies.

Il existe 5 émotions de base :

- la peur, exprimée par l'inquiétude ou la méfiance
- la colère, exprimée par la frustration et l'agressivité
- la tristesse, exprimée par l'abattement et la peine
- le dégoût, exprimé par l'écœurement et la déception
- la surprise, exprimée par l'étonnement.

Concrètement, reformuler ou nommer une émotion consiste à reprendre l'émotion que la personne éprouve ou tente d'exprimer pour l'aider à se comprendre elle-même.

« *J'ai l'impression que tu es déçu, triste, que tu te sens seul, etc....* »

**L'écho :** Cette technique consiste à reprendre les derniers mots qui viennent d'être prononcés, tel l'écho qui renvoie le son. Grâce à cette technique, la personne poursuit son récit ou le développe.

*Ex : Le volontaire : « je ne me sens pas bien dans ma mission car elle ne correspond pas à mes motivations »... L'accompagnateur : « Tes motivations ? ». Le volontaire « Ben oui, mes motivations de départ étaient de... »....*

**La présupposition :** cette technique repose sur une tournure de phrase qui présume une chose sans la dire explicitement. Il s'agit d'introduire l'idée d'un possible changement « *qu'est ce qui sera différent dans ta mission quand tu auras dépassé cette difficulté ?* ». On introduit implicitement l'idée que la difficulté sera dépassée, c'est certain !

**Un langage positif :** il s'agit de toujours parler de la situation problématique du volontaire comme d'une situation transitoire (les situations transitoires ont par définition une durée limitée, cela reconforte la personne). « *Il est évident que tu as déjà fait beaucoup de choses pour te sortir de cette période transitoire* »

- « *encore* » : « *bien que les choses n'aillent pas encore tout à fait bien, elles ont pris une bonne voie* ». Ici, le « *encore* » implique, qu'au final les choses iront bien.

- « *pour l'instant* » : « *si pour l'instant, c'est encore difficile de te sentir en adéquation avec les habitants ...* ». Le « *pour l'instant* » souligne le côté passager de cet état.

### Les types de questions permettant d'encourager l'expression et de préciser :

Il s'agit d'aider le volontaire à exprimer en termes clairs, précis, concrets ses sentiments, ses émotions, ses difficultés et ses expériences. Par la qualité de ses questions, l'accompagnateur l'aide à s'exprimer clairement, à préciser et à détailler ce qu'il dit, à être plus spécifique, plus explicite et à ne pas rester dans le général.

Ces questions permettent à l'accompagnateur de « creuser » et de faciliter l'expression de problématiques de fond.

- Questions ouvertes et fermées :
  - Une question ouverte est une question qui donne la possibilité d'une large réponse : « *que penses-tu de ta mission à présent ?* », alors qu'une question fermée ne permet que de répondre par oui ou non : « *es-tu content de ta mission ?* ». Ces questions sont bloquantes, elles ne font pas avancer l'entretien et peuvent être un jeu de cache-cache.
- Questions qui permettent d'avoir des précisions : combien ? « *depuis combien de temps as-tu cette impression/ce sentiment... ?* », comment ?, quand ?, qui ?
  - Attention au « *pourquoi ?* » trop investigateur et qui porte une connotation de jugement, il amène la personne à se justifier. Remplacer le « *pourquoi* » par « *comment* ».
- Questions qui permettent de développer, de clarifier :
  - « *Peux-tu m'en dire plus sur cela ?* »
  - « *Quelles sont tes difficultés plus précisément ?* »
  - « *Quelles sont les raisons qui t'amènent à prendre cette décision ?* »
  - « *Qu'est ce qui te fait penser cela ?* »
  - « *Qu'est ce qui te donne l'impression /le sentiment que les choses sont difficiles ?*
  - « *Quelles sont les raisons qui te font dire cela ?* »

L'intérêt de ce type de question est d'obtenir des éléments de fond et d'accroître les capacités d'analyse de la personne.

- Les questions qui permettent d'orienter vers les solutions :
  - « *Qu'est ce qui te donnerai l'impression/le sentiment que ça va mieux ?* »
  - « *Quel sera le tout 1er signe que les choses sont /vont dans la bonne direction ?* »
  - « *Dans le passé, dans ce type de situation/de conflit, comment avais tu fais pour t'en sortir ?* »

Il est important que le volontaire précise clairement les changements qu'il souhaite voir se produire et c'est à l'accompagnateur, de s'assurer que ces objectifs sont accessibles et suffisamment concrets pour être visibles quand ils sont atteints. Le rôle de l'accompagnateur est de donner un maximum de chance au volontaire d'atteindre ses objectifs fixés. Le premier objectif doit être modeste. Tout changement même minime amène un autre changement : de solliciter une réunion avec le partenaire, de faire une mission terrain....)

- Les questions qui renforcent les changements et orientent vers l'avenir
  - Si les choses s'améliorent : « *Que dois-tu faire pour que cela se produise encore ?* » (Cela permet de s'assurer que le volontaire a une idée précise des petites étapes qu'il doit franchir pour que les choses aillent encore mieux). Par exemple, si un volontaire est en difficulté relationnelle avec son partenaire et a réussi à apaiser le dialogue « *comment comptes tu t'y prendre pour que la relation soit encore plus apaisée ?* » ou « *de quoi as-tu besoin pour réussir à lui en parler ?* »

### Terminer un entretien

- Terminer l'entretien en explorant ce qui se passe bien
- Si beaucoup de choses n'évoluent pas : pointer ce qui évolue et change
- L'intérêt doit être centré sur ce qui est réalisable et qui peut être changé

## 2. DEBUTER UNE RELATION ACCOMPAGNATEUR - VOLONTAIRE

### Instaurer une relation fondée sur la confiance

Il s'agit d'un principe fondateur de toute relation d'aide qui permet l'engagement de tous dans la relation d'accompagnement.

Créer un climat de confiance n'est pas facile. Certaines personnes ne font pas facilement confiance, testent leur interlocuteur et attendent de voir, d'autres personnes font a priori confiance et se livrent simplement et rapidement.

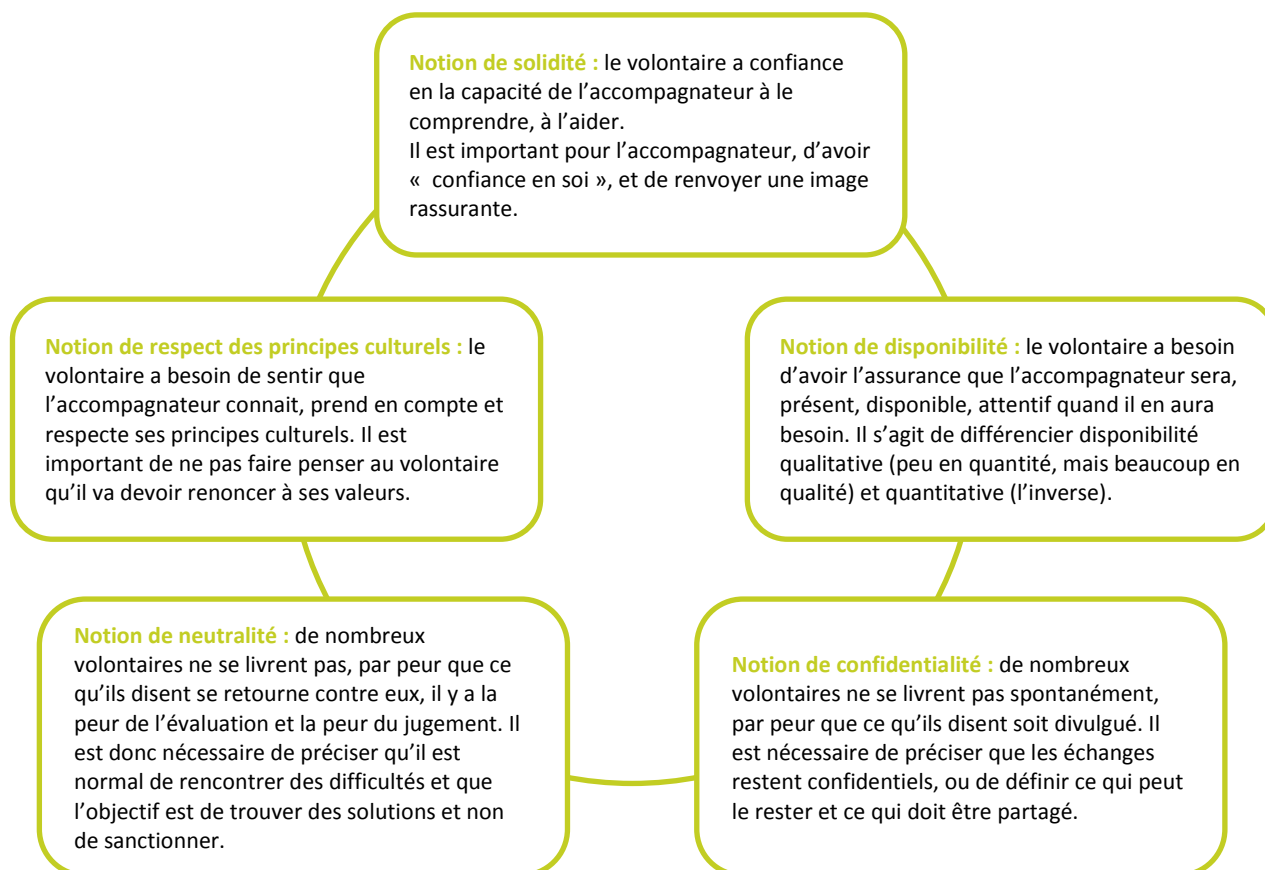
Comme toute relation entre deux personnes elle dépend de l'attitude de l'accompagnateur, de sa capacité à installer une relation de confiance, mais aussi de l'histoire du volontaire, de son rapport à l'autre, à la confiance...

Il s'agit d'un processus qui s'inscrit dans le temps, tout ne se fait pas la première fois mais beaucoup de choses se jouent dans les premiers échanges.

### Quelques notions clés :

Une relation de confiance, c'est avoir confiance dans la capacité de l'autre à :

- m'aider (est-il solide et compétent?)
- ne pas me juger ou me trahir (est-il neutre ?)
- être là quand il faut (est-il disponible ?)



### Ce qui peut abîmer une relation de confiance

- trahir la confiance : se moquer du volontaire ; faire allusion à ses difficultés en public ; parler de ce qu'on s'était engagé à ne pas divulguer
- lui poser des questions qui n'ont pas leur place dans l'accompagnement mais qui ont pour but de satisfaire la curiosité de l'accompagnateur
- le juger, lui faire la morale

### Définir le cadre et les modalités de l'accompagnement

Le cadre global de l'accompagnement du parcours du volontaire comprenant les étapes en France et à l'international devrait faire l'objet d'une élaboration collective associant le volontaire, le tuteur (organisme d'accueil en France) et l'accompagnateur (structure d'accueil à l'international).

Le cadre et l'engagement commun passent par des échanges abordant notamment les points suivants :

- quelle est la représentation que le volontaire a de l'accompagnement, du rôle de l'accompagnateur, du tuteur ?
- quelles sont les attentes et les besoins du volontaire en termes d'accompagnement ?
- Quelles sont les rôles de l'accompagnateur, du tuteur ? (cf. fiche outil 1 : projet d'accueil)

Il s'agit pour l'accompagnateur, le tuteur et le volontaire de se positionner, de poser les limites, de définir ce qui est confidentiel et ce qui doit être partagé.

Chaque acteur impliqué dans la relation s'engage à suivre les étapes définies ensemble. Dans ce cadre une charte d'engagement peut être élaborée et signée par le volontaire, l'accompagnateur et le tuteur. Ils peuvent s'y référer en cas de besoin.

## En pratique :

L'adhésion du volontaire à ce cadre nécessite du « sur mesure », un dispositif adapté.

L'accompagnateur :

- conçoit et propose un dispositif d'accompagnement au volontaire en précisant que celui-ci doit être adapté à leur relation, à leur fonctionnement. (cf. fiche outil 2: exemple de dispositif d'accompagnement)
- identifie avec le volontaire la meilleure façon de travailler en vue d'adapter ce dispositif à leur relation singulière : préférence pour L'écrit ? L'oral ? Le formel ? L'informel ? Types

## Partie 3

# Les principales étapes de l'accompagnement

Cette partie est conçue pour se repérer sur les moments clés de l'accompagnement du volontaire et envisager les différentes étapes de celui-ci. Il précise les principaux objectifs et interpelle l'accompagnateur sur la réalisation de chaque étape.

Il intègre explicitement ou implicitement la question de la gestion du stress qui est un processus continu et donc présent sur les différentes étapes.

### 1. AVANT L'ARRIVÉE DU VOLONTAIRE

L'accompagnateur est en contact avec le tuteur (organisme d'accueil en France) pour :

#### Elaborer le projet d'accueil et plus spécifiquement :

- organiser un temps d'échanges sur la préparation du volontaire (cf. guide des journées de préparation au service civique à l'international)
- élaborer la fiche projet d'accueil (cf. fiche outil 1 : projet d'accueil)
- construire le dispositif d'accompagnement (cf. fiche outil 2 : exemple de dispositif d'accompagnement)
- élaborer un protocole à suivre en cas d'incidents (cf. fiche ressources 2 : les spécificités des incidents graves)

#### Initier les premiers échanges avec le volontaire

Ces échanges doivent permettre de **rassurer le volontaire et son entourage**, d'aborder des questions pratiques, de connaître les attentes de chaque acteur (tuteur, accompagnateur et volontaire), d'envisager ensemble le programme d'accueil et d'intégration du volontaire.

**La gestion du stress** est de la responsabilité du volontaire, mais aussi et surtout des acteurs de l'accompagnement. Tous ces acteurs doivent être sensibilisés à la notion de seuil de tolérance (cf. Partie 1) et aux différents types de stress. Le départ et l'arrivée du volontaire sont des périodes où le volontaire est particulièrement exposé au stress (cf. processus d'adaptation – Partie 1). Le rôle de l'accompagnateur est de diminuer au maximum les facteurs externes de stress. (cf. fiche ressources 1 : différents types de stress). La préparation de l'arrivée du volontaire et la communication en direction du volontaire sur les avancées de cette préparation vont dans ce sens.

#### A quoi faut-il penser ?

- Se préparer (se former) à accueillir un volontaire : gestion des relations interculturelles, les notions liées à l'expatriation, les méthodes de l'accompagnement du volontaire et de sa mission tout au long du parcours du volontaire – Contacter le Réseau France Volontaires. (cf. fiche ressources 3 : le Réseau de France Volontaires)
- Transmettre au volontaire des documents sur la structure, un livret d'accueil (voir « en pratique » ci-dessous)
- Elaborer un programme d'accueil et d'intégration

- Préparer et sensibiliser l'équipe et/ou le public avec lequel le volontaire va être en contact de son arrivée
- Vérifier les aspects logistiques : lieu d'activités (bureau, local), logement prêts à accueillir le volontaire
- Disposer de la date et de l'horaire d'arrivée du volontaire
- Conseiller le volontaire sur ses démarches administratives (visa) et lui transmettre les documents utiles
- Informer le réseau de France Volontaires de l'arrivée du volontaire et de la durée de son séjour
- Inciter le volontaire à informer son Ambassade d'origine de son arrivée et de la durée de son séjour

## En pratique – Eléments d'un livret d'accueil

### Présentation de l'environnement :

- Pays : présentation, organisation administrative et politique, carte, principaux chiffres, jours fériés, fêtes nationales...
- Capitale : Plan, moyens de transport, lieux à découvrir, loisirs, Espace volontariats
- Lieu d'hébergement : présentation du quartier et renseignements sur les services de santé (pharmacie/hôpital), les services de secours, les administrations (banque, poste, autorités locales), lieux de loisirs (cybercafé, bars et restaurants, lieux où se rencontrent les éventuels volontaires présents), les commerces (marchés, épiceries)...

### Présentation de la structure :

- Histoire, valeur, ses missions
- Environnement
- Equipe
- Fonctionnement
- Partenaires
- Projets
- Règlement intérieur
- Adresse, téléphone, mail, site internet

En complément : la transmission de documents concernant la structure (documents internes, rapports d'activités, plaquettes diverses,...) peuvent permettre au volontaire de mieux comprendre la culture de la structure, de se familiariser avec son mode opératoire...



## 2. ACCUEIL ET INTEGRATION DU VOLONTAIRE

Chaque accueil est unique et doit être envisagé comme tel. La méthode d'intégration doit être adaptée en fonction du volontaire et de l'accompagnateur (personnalité, caractère, vécu, attentes) d'où l'importance de la mise en relation en amont de l'arrivée du volontaire. L'accompagnateur doit faire preuve de disponibilité dans les premiers jours, voire dans les premières semaines, pour assurer la qualité de l'accueil et de l'intégration du volontaire, le rassurer (répondre à de nombreuses questions) et favoriser l'instauration d'une relation de confiance.

### Apprendre à connaître le volontaire

Le temps d'arrivée du volontaire est un temps essentiel pour apprendre à connaître le volontaire, il s'agit :

- D'identifier avec le volontaire comment dans des expériences antérieures il a réussi à gérer des situations difficiles, à dépasser les difficultés rencontrées  
« Dans ton passé, quelles ont pu être les situations qui ont été le plus difficiles à gérer au niveau professionnel et au niveau personnel ? »
- De déterminer avec lui les signes de stress  
« Quels sont les signes qui montrent que tu ne te sens pas bien, que ça va mal, que tu es en difficulté ? » cf. fiche outil 6 : les réactions au stress : quels signes d'alarme ?  
« A priori, dans ce que tu sais déjà du contexte de ta mission, qu'est ce qui selon toi pourrait te contrarier, te stresser, être un obstacle, représenter une difficulté ? »
- D'évaluer le soutien familial et amical  
« Qu'est-ce que tes proches... pensent de ce projet ? » ; « comment ont-ils réagit à ton départ ? » ;  
« comment vivent-ils ton éloignement ? »
- D'identifier ses ressources

Le volontaire est incité à lister ses ressources avec l'accompagnateur afin que celui-ci puisse lui rappeler qu'il peut y recourir dans les périodes difficiles.

- Expériences ressources : expériences personnelles et professionnelles dont la personne a tiré joie, fierté, force...
- Personnes ressources : les personnes de l'entourage affectif et professionnel qui ont compté, qui comptent, qui sont des guides, des supports et auxquelles il est possible de faire appel si besoin.  
A noter : au bout de 3 mois de mission, on peut compléter la liste en demandant au volontaire quelles sont les personnes ressources sur le terrain
- Activités ressources : les activités qui permettent de se ressourcer : chant, théâtre, danse, sport, cuisine...

### A quoi faut-il penser ?

- Proposer au volontaire d'écrire son **carnet de route**, ses premières impressions, ses étonnements, ses questionnements.
- Créer des moments conviviaux : pot d'arrivée, temps de repas ...
- Laisser un temps d'immersion et d'acclimatation suffisant avant la prise en main effective de la mission par le volontaire

## En pratique – Le programme d'accueil et d'intégration

- Accueil à l'aéroport
- Installation du volontaire dans son lieu d'hébergement (laisser du temps mais pas trop ; « le temps de prendre une douche de s'installer... », pas « le temps de se sentir abandonné ». Fixer une heure à laquelle l'accompagnateur revient vers le volontaire.
- Mise à disposition de moyen de communication pour rassurer son entourage de son arrivée
- Visite de l'environnement du lieu d'hébergement
- Visite de la structure : présentation de l'équipe, du bureau du volontaire
- Accompagnement du volontaire dans sa vie quotidienne (prise de repères)
- Accompagnement du volontaire dans ses démarches administratives (régularisation du visa, banque)
- Entretien de prise de connaissance
- Rencontre des acteurs de la mission : public cible, partenaire, ... (planning de rendez-vous à élaborer et à proposer au volontaire)
- Mise en relation avec des collègues, volontaires, acteurs locaux...
- Proposition d'activités mises en place par l'Espace Volontariats : cours de langue, sur la culture du pays, de cuisine ; rencontres thématiques ; rencontre de volontaires...
- Entretien de fin de phase d'accueil et d'intégration

### 3. L'ACCOMPAGNEMENT DU VOLONTAIRE ET DE SA MISSION

L'accompagnement du volontaire concerne les deux volets de son projet de volontariat :

- l'expérience formative : les apprentissages développés dans le cadre des situations vécues
- l'expérience humaine : engagement ; relations sociales ; conditions de vie...

Il permet :

- la valorisation et le développement des expériences positives et satisfaisantes
- l'analyse, la compréhension et le dépassement des difficultés rencontrées (difficulté techniques, opérationnelles ou émotionnelles)

#### Aider le volontaire à surmonter le choc culturel

Les acteurs de l'accompagnement sensibilisent le volontaire sur ce qu'est le choc culturel. Il est préférable que la sensibilisation sur cette notion soit réalisée lors de la formation avant le départ du volontaire (cf. guide des journées de préparation au service civique à l'international).

L'accompagnateur sensibilise ou fait des rappels au volontaire sur le fait que :

- Chaque personne doit apprendre à trouver un équilibre personnel entre les valeurs de son pays d'origine et celles de son pays d'accueil.
- Les meilleures stratégies à adopter sont de se donner du temps, de résister à la tentation de se replier sur soi et d'avoir des attentes moins élevées par rapport à soi-même et au pays d'accueil.
- l'adaptation au changement est un processus progressif qui ne se réalise pas du jour au lendemain.
- L'adaptation nécessite des ajustements des comportements de tous les jours et des réactions affectives.
- L'adaptation implique de nombreux apprentissages.
- L'adaptation est un processus normal et positif !
- Le processus d'adaptation nécessite de faire un va-et-vient entre les personnes de sa culture d'origine et celles du pays d'accueil.

L'accompagnateur favorise l'expression du volontaire.

## En pratique

L'accompagnateur peut donner quelques pistes d'action pour atténuer le choc culturel :

1. Se socialiser
2. Éviter l'isolement : sortir, rencontrer des gens, participer à des activités
3. Être curieux : lire et se renseigner le plus possible sur le pays d'accueil
4. Être tolérant, ouvert d'esprit et flexible
5. Éviter les jugements trop hâtifs
6. Parler de son expérience : discuter avec quelqu'un qui a déjà vécu une adaptation culturelle
7. Suivre des cours de langues
8. Continuer à pratiquer les sports et les loisirs pratiqués dans le pays d'origine
9. S'impliquer dans la nouvelle communauté
10. Garder le contact avec le pays d'origine, la famille et les amis
11. Et avant tout : être patient avec soi et avec les autres

### Aider le volontaire dans la réalisation de sa mission

L'expérience de volontariat à l'international permet au jeune en service civique d'être acteur de la solidarité internationale. L'engagement du volontaire repose souvent sur des perceptions des notions de développement, de solidarité internationale. Il a souvent été sensibilisé aux problématiques de développement et de solidarité internationale en participant à des actions d'éducation au développement, celles-ci peuvent être à l'origine du projet de volontariat à l'international. Et il souhaite s'engager pour les confronter à la réalité.

Les attentes vis-à-vis de la mission peuvent dans ce contexte être très importantes, il a pris conscience de certaines injustices et souhaite agir contre celles-ci. Lors de la préparation (cf. Guide des journées de préparation au service civique à l'international) il est important de permettre au volontaire de relativiser l'importance de la portée de son action tout en la valorisant. Cette démarche du juste équilibre va se poursuivre tout au long de la mission.

Quelle que soit la thématique de la mission, il est important de souligner au volontaire l'intérêt de sa mission, en quoi elle contribue à des enjeux locaux (politiques sectorielles, locales, nationales...), de donner du sens à son action (il participe par son action à quelque chose qui fait sens au niveau de la société d'accueil). De même, il faut permettre au volontaire d'élargir sa vision en lui faisant prendre conscience que même dans ses actions les plus concrètes, quotidiennes ou anodines, il participe activement à l'expression d'un engagement solidaire. Il est « un maillon de la chaîne » qui permet la réussite du projet, de la structure, qui agit en faveur de la solidarité et du public cible de la structure.

### A quoi faut-il penser ?

Régulièrement, il s'agit d'accompagner le volontaire à :

- En lien avec le responsable des activités menées par le volontaire, lorsque celui-ci est différent de l'accompagnateur.
  - Se fixer des objectifs
  - Donner du sens à l'action
  - Planifier les activités à mettre en place (cf. fiche outil 3 : exemple de planning d'activités)

- Faire le bilan des activités menées
- Lors d'entretiens formels entre l'accompagnateur et le volontaire
  - Analyser les situations vécues et les activités menées (cf. fiche outil 4 : analyse de situations vécues) en utilisant les apports de la partie 2 pour favoriser l'expression du volontaire.
  - Identifier les compétences développées (cf. fiche outil 5 : identification des compétences développées)
  - Evaluer régulièrement la satisfaction du volontaire, son équilibre personnel : adaptation à la culture locale, intégration à l'équipe et développement d'un réseau social...

L'accompagnateur et le responsable des activités menées par le volontaire peuvent proposer de renforcer les compétences techniques du volontaire en l'orientant vers une formation. En fonction des évolutions du contexte local (avancées du projet, relations partenariales...) et du volontaire, **un réajustement** de la mission est souvent nécessaire. Celui-ci doit faire l'objet d'échanges impliquant l'ensemble des acteurs (volontaire, accompagnateur, responsables des activités menées par le volontaire, tuteur).

### Aider le volontaire à prendre conscience de ses apprentissages

L'expérience de volontariat à l'international est une expérience formative.

Les sources d'apprentissages sont nombreuses :

- La mission
- L'environnement (contexte)
- L'expatriation ...

L'expérience de volontariat permet d'apprendre par soi-même mais aussi par et avec les autres (les pairs, les collègues, les acteurs de l'accompagnement, acteurs de la formation (renforcement techniques)....).

Les situations vécues, les activités menées sont des sources d'apprentissages, elles permettent d'acquérir différents savoirs être, savoirs faire, savoirs.

Aider le volontaire à analyser les situations vécues et les activités menées est un axe central de l'accompagnement tout au long de la mission (cf. fiche outil 4 : analyse de situations vécues).

L'accompagnateur et le volontaire identifient et valorisent les compétences développées tout au long de l'expérience de volontariat (cf. fiche outil 5 : identification des compétences développées)

### Aider le volontaire dans la gestion du stress

L'expatriation et l'expérience de volontariat exposent le volontaire à différentes sources de stress (cf. Partie 1 et fiche ressources 1 : les différents types de stress).

Tout au long de la mission l'accompagnateur va permettre de :

- Repérer avec le volontaire les sources de stress (externes et internes) (cf. fiche ressources 1 : les différents types de stress)
- Si cela est possible, tenter d'éviter que le volontaire soit confronté aux sources externes de stress
- Favoriser l'expression du volontaire en vue :

- D'analyser les problèmes  
*De quel problème s'agit-il ?*  
*Problème d'intégration dans l'équipe de travail, difficulté d'adaptation professionnelle, objectifs non réalistes, difficulté à établir un réseau social, problèmes familiaux, difficulté interculturelle, frustration par rapport aux attentes... ?*
- D'identifier les éléments à modifier – engager les actions qui réduisent directement les tensions  
*Comment peut-on modifier et trouver une solution ?*  
*Discuter avec un collègue, proposer une réunion d'équipe, suggérer une redéfinition des tâches ou des responsabilités, demander une aide extérieure, participer à des activités sociales, contacts plus réguliers avec la famille, période de repos ... ?*

En cas de stress dépassé (cf. seuil de tolérance – Partie 1).

- Aider le volontaire à prendre du recul via l'analyse de situations doit permettre de mettre en évidence les réactions disproportionnées.
- Aider le volontaire à accepter ses limites

Il s'agit d'aider le volontaire à identifier ce qu'il doit impérativement faire pour être satisfait de lui : ce qu'il ne peut pas lâcher ; ce qu'il pense pouvoir lâcher ; ce qu'il doit lâcher absolument (pour se préserver).

- Aider le volontaire à mobiliser ses ressources

Si le volontaire va mal c'est que son seuil de tolérance est dépassé, donc qu'il est bas, à savoir qu'il tolère peu de choses et que chaque facteur de stress est perçu avec une plus grande intensité. Il va s'agir d'augmenter ce seuil de tolérance. Pour cela, le volontaire doit se ressourcer, l'accompagnateur l'aide à se reconnecter avec ses ressources et ses besoins fondamentaux, à mobiliser ses forces de façon effective et rapide. (cf. encadré : l'identification des ressources Partie 2. Accueil et intégration du volontaire.)

## En pratique

Il est important de prévoir différents temps d'échanges formels (entretiens) et informels avec le volontaire pour s'assurer de la bonne réussite de son projet dans son ensemble.

Parallèlement à leur relation, l'accompagnateur et le volontaire entretiennent le lien avec le tuteur de la structure d'envoi. Cela permet, à ce dernier, de suivre le parcours du volontaire et d'anticiper l'accompagnement du volontaire au retour.

Les activités proposées (rencontres entre volontaires, ateliers thématiques, formations) par les Espaces Voluntariats contribuent à l'accompagnement du parcours du volontaire. Il est important, dans la mesure du possible, d'inciter et de libérer du temps pour que le volontaire puisse y participer.

#### 4. L'ACCOMPAGNEMENT DE LA FIN DE PARCOURS DU VOLONTAIRE

Le retour dans le pays d'origine, tout comme le départ, sont des étapes marquantes du parcours, elles représentent de **nombreux changements**. Ceux-ci exposent le volontaire à des facteurs de stress décrit dans la fiche ressources 1 : les différents types de stress. L'accompagnateur aide le volontaire dans la gestion de ce stress (cf. → Aider le volontaire dans la gestion du stress)

L'accompagnement de la fin de parcours d'un volontaire a pour **principaux objectifs** de :

- valoriser l'expérience de volontariat
- préparer le volontaire au retour (quitter un pays, un environnement, dire au revoir à des personnes...)
- permettre au volontaire de conclure une expérience, de commencer à prendre de la distance, de structurer son vécu
- permettre au volontaire de se projeter

Les facteurs de stress en fin de mission sont nombreux (cf. fiche ressources 1 : les différents types de stress : facteurs et effets possibles), cette étape annonce de nouvelles séparations, de nouveaux changements qui sont souvent sources d'angoisse. L'accompagnateur doit être particulièrement attentif sur cette étape.

En s'appuyant, sur des temps d'échanges formels et informels et sur l'ensemble du processus d'accompagnement, cette étape qui marque la fin de parcours du volontaire, permet :

##### **D'aider le volontaire à se préparer à témoigner**

Les faits marquants au niveau vie sociale, culturelle... (*« Si tu devais ne garder qu'un objet pour représenter ton expérience ; quelques images... »*)

##### **D'aider le volontaire à formaliser les compétences développées**

Processus d'apprentissage continu : reprendre l'ensemble des outils d'analyse complétés tout au long de l'expérience et formaliser les compétences acquises. (cf. fiche outil 5 : identification des compétences développées)

##### **D'aider le volontaire à mettre en évidence ses évolutions personnelles**

Processus de transformation : S'appuyer sur les différents outils utilisés dans le cadre de l'accompagnement du volontaire pour mettre en évidence les changements personnels.

(*« Avant j'étais comme ça et maintenant ? Avant j'aurais réagi comme ça et maintenant ? ... »*)

##### **D'aider le volontaire à envisager les suites de son engagement citoyen**

Processus de prise de conscience sur la possibilité d'agir, d'être utile : mesurer les évolutions sur les perceptions des notions d'engagement, de solidarité internationale, de développement, du pays d'accueil...

### D'aider le volontaire dans l'élaboration de son projet professionnel (formation, emploi...)

Permettre au volontaire d'initier une réflexion sur le réinvestissement de son expérience de volontariat dans son projet professionnel.

## En pratique

- Organiser un entretien de fin d'expérience de volontariat
  - L'intérêt de l'exercice, encore une fois, est que le volontaire s'exprime le plus possible. Il doit aussi être force de proposition : pour chaque problème pointé, il faut l'inciter à suggérer des pistes d'amélioration. Ceci permet à l'accompagnateur d'avoir un regard différent, un autre point de vue sur l'accueil de volontaires, la structure, et le pays. Ces retours sont donc très importants tant pour le volontaire (qui peut faire le point et sentir que son opinion a de la valeur) que pour la structure d'accueil dans son ensemble
- Organiser un temps de restitution des activités menées par le volontaire (publics cibles, partenaires, autorités locales, autorités françaises, collègues...)
- Informer sur les suites du projet (pérennisation des actions), éventuellement organiser un temps de passation
- Organiser un/des temps festifs

L'accompagnement de fin de parcours est une phase essentielle, elle fait l'objet d'échanges approfondis entre le volontaire, l'accompagnateur et le tuteur. Les éléments formalisés à l'issue des différents temps marquants de la fin de parcours, contribuent directement à la réalisation du **bilan nominatif** qui est une obligation dans le cadre de l'engagement en Service Civique.

L'agence du Service Civique adresse systématiquement à tous les volontaires l'attestation officialisant l'accomplissement de leur mission. Parallèlement, les organismes agréés au titre du Service Civique doivent établir conjointement avec le volontaire le bilan nominatif décrivant les activités exercées et évaluant les compétences acquises au cours de leur mission.