

Cette fiche pratique est proposée dans le cadre de la Communauté d'Échanges de Pratiques (CEP) animée par le Service de Coopération au Développement dans le cadre du projet PrODDige. Organisées 3 fois/an, les rencontres de la CEP réunissent les acteurs d'accompagnement des parcours volontaires qui souhaitent échanger sur leurs pratiques d'accompagnement et de mobilisation des volontaires. Cette fiche pratique a pour ambition d'aller au-delà du programme PrODDige et de proposer des pistes de réflexion sur le volontariat de Service civique en réciprocité en général.

Le parcours du volontaire de réciprocité



L'accompagnement des volontaires pendant la mission



LES ENJEUX

► Réussir l'accueil et l'intégration des volontaires

Il est essentiel de **fournir aux jeunes des clés de lecture et de compréhension de leur nouvel environnement pour les rassurer** et leur permettre de démarrer leur expérience de volontariat dans les meilleures conditions. **La question du temps est essentielle** pour réussir cette étape de l'accueil et de l'intégration.

La structure d'accueil doit prévoir de consacrer du temps pour accompagner les volontaires dans la connaissance et la compréhension du territoire. Il est important de planifier un dispositif d'accueil et d'intégration qui ne soit pas trop dense pour laisser aux jeunes le temps « d'atterrir », de se reposer, de s'acclimater et de s'approprier leur nouvel environnement.

► Organiser un accompagnement collectif des volontaires

Il est important que **l'accompagnement ne repose pas sur une seule structure et une seule personne**. Il faut, au contraire, **organiser un maillage autour de chaque volontaire**. L'accompagnement porte à la fois sur la mission, la vie quotidienne, le retour et le projet d'avenir et peut être porté conjointement par toutes les structures qui gravitent autour des volontaires: structures qui coordonnent la mise en œuvre du projet, structure d'accueil, structure d'envoi, Espace Volontariat. **C'est ce maillage partenarial autour des volontaires qui fait toute la richesse de PrODDige et du volontariat de réciprocité en général**.

En complément de ce maillage partenarial, **l'accompagnement par les pairs** produit également des effets très positifs. Sur PrODDige, par exemple, les volontaires français.es peuvent être source de conseils et d'entraide pour les volontaires de réciprocité d'une même promo. D'anciens volontaires français.es ont aussi souhaité s'investir pour proposer des activités aux nouvelles promos. Quant aux anciens volontaires de réciprocité, ils/elles s'impliquent sou-

vent dans la préparation des volontaires sur le départ.

► Articuler le rôle des structures d'accueil et d'envoi

Les structures d'envoi peuvent jouer un rôle dans le suivi de la mission. Elles peuvent être en lien avec les familles des volontaires et leur apporter des informations sur le déroulement de la mission. Elles peuvent aussi proposer un accompagnement à distance pour les volontaires, **en complément de l'accompagnement de la structure d'accueil**. Pour éviter toute confusion, il est important de clarifier auprès des volontaires que l'accompagnement principal durant la mission est réalisé par la structure d'accueil.

Il est important que les structures d'accueil et d'envoi puissent instaurer un **espace de dialogue** et échanger, dans une logique de réciprocité, sur toute difficulté remontée par les volontaires, dans le respect de la confidentialité due aux volontaires.

La préparation du retour et du projet d'avenir met particulièrement en lumière la nécessité de travailler de manière coordonnée avec toutes les parties prenantes impliquées dans l'accompagnement des volontaires.

► La formation: un levier d'empowerment des volontaires

Notre objectif est **d'accompagner les jeunes vers l'autonomie**. A cet égard, il est important de **bien faire la distinction entre la notion de suivi de la mission** (qui relève plutôt de la gestion de programme) **et la notion d'accompagnement** (qui renvoie à l'objectif d'autonomisation et d'émancipation à travers le volontariat).

La formation vise à donner des clés aux jeunes pour évoluer vers l'émancipation et l'autonomisation et c'est pourquoi elle constitue **un élément essentiel dans le parcours d'accompagnement des volontaires et particulièrement sur PrODDige** (la formation-action étant l'un des piliers du programme).



QUELQUES BONNES IDEES A PIOCHER ... OU NON EN FONCTION DE SES POSSIBILITES

► L'accueil et l'intégration des volontaires

- ✓ Prendre contact avec les volontaires avant leur arrivée, par mail ou en visio, pour leur souhaiter la bienvenue et répondre à leurs dernières interrogations avant le voyage.
- ✓ Organiser des temps d'interconnaissance conviviaux entre les volontaires et avec les équipes salariées et bénévoles. Les repas partagés sont très propices à la création de lien et au renforcement du sentiment d'appartenance au groupe.
- ✓ Fournir aux volontaires une fiche de contacts qui récapitule les personnes référentes au sein des différentes organisations qui les accompagnent.
- ✓ Organiser l'accompagnement dans les démarches administratives (Banque, abonnement téléphone et transport, Protection sociale). Un temps spécifique sur la gestion du budget peut être organisé à l'occasion de l'ouverture du compte bancaire.
- ✓ Organiser l'installation dans le logement: état des lieux, information sur le fonctionnement du logement (et de la colocation le cas échéant), droits et devoirs du locataire, repérage du quartier.
- ✓ Organiser une balade de découverte du territoire pour repérer les lieux ressources (alimentation, transport, santé, sport, divertissement).
- ✓ Organiser un temps d'appropriation du cadre du Service Civique et échanger sur les valeurs que l'on souhaite porter à travers le volontariat de réciprocité.

- ✓ Préparer un document d'accueil/guide de bienvenue avec des conseils/informations sur la vie et les « bons plans » du territoire (chaque année, les volontaires peuvent enrichir le guide à l'aune de leur expérience).
- ✓ Aider les volontaires à tisser du lien localement, en les mettant en relation avec des personnes ressources pouvant les aider à poursuivre leur passions/hobbies durant leur séjour en France.

► Le suivi et l'accompagnement durant la mission

- ✓ Organiser dès le départ un temps d'échanges autour des attentes respectives de la structure d'accueil et du/de la volontaire quant au déroulement de la mission et s'assurer, tout au long de l'année, de la bonne compréhension par le/la volontaire de ce qui est attendu.
- ✓ Echanger régulièrement avec le/la volontaire sur nos « modes d'emploi » et cadres de référence respectifs et garder en tête que ce qui nous paraît évident ne l'est pas forcément.
- ✓ Mobiliser les bénévoles de la structure (ou d'anciens volontaires) pour proposer des activités aux volontaires sur les temps libres (week-end, fêtes de fin d'année, anniversaire etc.).
- ✓ Entretien un dialogue fluide avec les différents acteurs mobilisés sur l'accompagnement des volontaires: structure d'accueil, structure d'envoi, Espaces Volontariats etc.



LES QUESTIONNEMENTS SUR LA RECIPROCITE

3 aspects entrent en ligne en compte pour la mise en œuvre de l'accompagnement :

- 1) le respect du cadre légal du Service Civique et les obligations qui en découlent
- 2) le cadre du programme PrODDige & les propres orientations et objectifs que se fixe la structure quant à l'accompagnement qu'elle souhaite mettre en œuvre
- 3) le facteur humain: chaque volontaire est différent et l'accompagnement s'adapte aux besoins de chacun.e.

Il n'existe pas de posture parfaite ni de recette miracle dans l'accompagnement. Chaque situation et chaque volontaire étant différents, **il faut s'interroger en permanence sur la posture à adopter pour réussir à accompagner tout en favorisant l'autonomisation et l'émancipation des jeunes à travers l'expérience de volontariat.**

► L'accompagnement dans la vie quotidienne

L'accompagnement des volontaires de réciprocité dans la vie quotidienne représente une part importante dans la mise en œuvre du volontariat de réciprocité. Cet accompagnement peut parfois être très chronophage et complexe à gérer pour les struc-

tures qui accompagnent car elles n'ont pas toujours de solution immédiate à proposer aux volontaires.

Jusqu'où aller pour accompagner le/la volontaire face à des difficultés (administratives, logement etc.) ? Comment l'accompagner sans faire à sa place?

Cette question se pose également dans l'organisation de la vie personnelle. Jusqu'où aller pour accompagner l'organisation des temps libres?

► L'articulation de l'accompagnement entre les différents acteurs

L'accompagnement collectif d'un.e volontaire par plusieurs structures est plus qualitatif mais le/la volontaire s'y retrouve-t-il face à ces multiples référents?

Comment créer une cohérence entre des discours et pratiques d'accompagnement différents de la part des acteurs d'accueil et d'envoi? Comment préparer les volontaires à ces différences? Par exemple, pour certaines structures d'envoi, la création de liens avec les familles des volontaires fait partie de l'accompagnement. Les volontaires peuvent donc se sentir en décalage, en arrivant en France, en découvrant une conception de l'accompagnement qui ne revêt pas cette dimension familiale.

Organisations participantes à la rencontre du 20/10/2023: SCD, ADOS, UFCV, SEPR, E&D, Lyon Haïti Partenariat, Solidarité Afrique, la MIETE, Perle du Monde, Accueil de Loisirs Le Thébaïca, MJC Grand Charran, MPT Petit Charran, JESPD (Bénin), PromoCulture (Burkina Faso), France Volontaires

PrODDige est cofinancé par l'Agence Française de Développement, l'Agence du Service Civique, l'Union Européenne, la Ville et la Métropole de Lyon. Les points de vue exposés dans ce document ne représentent en aucun cas le point de vue officiel de ces organismes.

