

Ce manuel représente l'un des résultats du projet européen "Still Active". Les activités ont été coordonnées par l'association Lunaria et réalisées en partenariat entre trois réseaux internationaux, AVSO (Association of Voluntary Service Organisations), l'Alliance des Organisations du Service Volontaire Européen, et EURAG – European Federation of Older persons. Ce sont partenaires du projet l'Université de Salford (Royaume-Uni), Legambiente, l'institut de recherches sociologiques ISIS de Frankfurt et la Mairie de Rome.

L'idée du projet c'est de créer un instrument pour volontaires "senior" et pour les organisations de la société civile intéressées à les accueillir dans le but de favoriser et de faciliter cette expérience. Grâce aux projets européens que nous avons mis en place à partir du 2001, qui avaient tous pour objet l'échange entre volontaires "senior", plus que 300 volontaires et des dizaines d'organisations de la société civile ont commencé cette aventure.

En été 2003, Still Active a réuni 40 volontaires âgés entre 50 et 70 ans participant à une vingtaine de projets en Autriche, Estonie, Allemagne, Royaume-Uni, Italie et Hongrie.

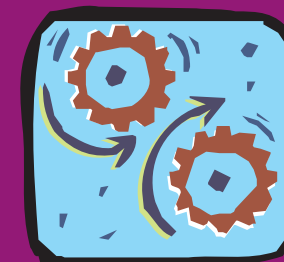
Cette publication a été conçue pour les organisations intéressées à l'accueil d'un ou plusieurs volontaires "senior" au sein de leurs structures et sur leurs projets. Le but c'est de partager un patrimoine d'idées et de bonnes pratiques sur l'organisation technique des échanges de volontaires "senior" telle que nous l'avons expérimentée. Parmi les matériels y inclus, il faut signaler une section spéciale d'« outils », un chapitre dédié à la préparation des volontaires "senior" et un petit livret-guide qui adressé aux volontaires.

Still Active a été financé par le programme Socrates-Grundtvig de la Commission Européenne e par le Ministère Federal Autrichien pour la Jeunesse, la famille e le politiques pour les personnes âgées.

Davide Di Pietro

# STILL ACTIVE!

Manuel pour les Organisations de la Société Civile *city* intéressées à l'accueil de volontaires senior



European Commission  
Socrates Programme

Lunaria



COMMISSIONE EUROPEA  
PROGRAMMA SOCRATES



ÖSTERREICHISCHES BUNDESMINISTERIUM  
FÜR SOZIALE SICHERHEIT, GENERATIONEN  
UND KONSUMENTENSCHUTZ



COMUNE DI ROMA



LEGAMBIENTE



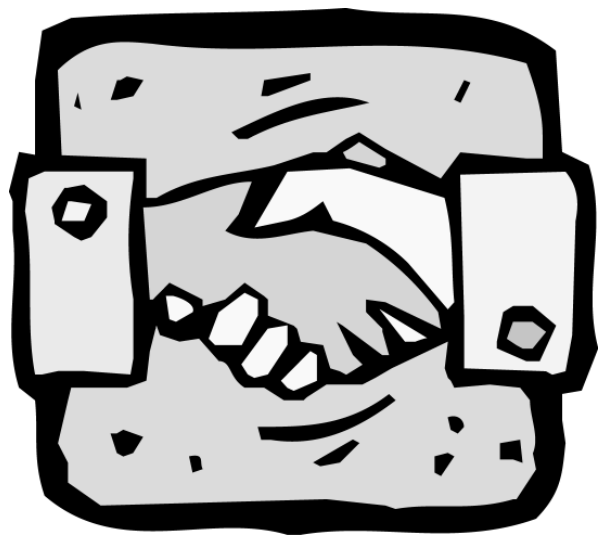
EURAG



Davide Di Pietro

# **Still Active!**

Manuel pour les Organisations de la Société Civile  
intéressées à l'accueil de volontaires senior



## Sommaire

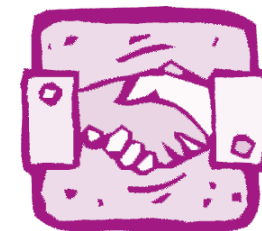
<b>Remerciements</b>	<b>3</b>
1 Introduzione ad un possibile Programma Europeo per Volontari Senior	4
1.1 Situation	4
1.2 Une stratégie pour encourager la citoyenneté active	4
1.3 Anciens projets – Ce qu'on a déjà fait	5
1.4 Éducation interculturelle et action intergénérationnelle	6
1.5 Senior en tant que volontaires	6
1.6 L'origine de cette idée: un peu d'histoire	7
2 Les acteurs en scène: un model triangulaire	8
2.1 Les Organisations d'accueil	8
2.2 Les Organisations d'envoi	9
2.3 Les volontaires	9
2.4 Les institutions locales	10
3 Organiser les échanges	11
3.1 La coordination entre Organisations d'envoi et Organisations d'accueil	11
3.2 L'envoi: le recrutement des volontaires, capacités professionnelles et linguistiques	11
3.3 L'envoi: la préparation des volontaires	12
3.4 L'envoi: les informations pour les volontaires	13
3.5 L'accueil: nourriture, hébergement, transports locaux	15
3.6 L'accueil: organiser un plan de travail	16
3.7 L'accueil: les premiers jours	16
4 Évaluation	17
<b>Outils</b>	<b>19</b>
N° 1 – Un exemple de programme à proposer aux volontaires	
N° 2 – Un exemple de feuille de route à adresser aux volontaires avant leur arrivée	
N° 3 – Comment orienter les volontaires pendant leur premier jour de service	
N° 4 – Un exemple de questionnaire d'évaluation pour les volontaires	
<b>Appendice – Volontari Senior dall'Ex Unione Sovietica</b>	<b>28</b>

Progetto Grafico: Stefano Molino  
Traduzione: Rosangela Merlino

## Remerciements

Ce manuel s'adresse à toutes les organisations de la société civile intéressées à l'accueil de volontaires « senior ». Il est le résultat de l'expérience de nombreux volontaires « senior » et nombreuses ONGs, associations, gouvernements locaux et beaucoup d'autres structures publiques et privées qui ont déjà accueilli des volontaires internationaux « senior » sur leurs projets en leur donnant la possibilité de familiariser avec un nouvel environnement, avec des différents points de vue et nouveaux styles de vie. Grâce aux initiatives supportées par l'Union Européenne et focalisées sur les échanges entre volontaires « senior » internationaux, plus que 300 volontaires et nombreuses organisations ont expérimenté cette aventure à partir de l'année 2001. Volontaires âgés entre 50 et 80 ans ont « donné » milliers d'heures de travail volontaire. Sans leurs évaluations, leurs jugements et parfois leurs erreurs, cette publication (dont nous sommes fiers) n'existerait pas.

Voilà pourquoi le premier grand remerciement est à adresser à tous les volontaires européens et aux organisations qui ont organisé leur accueil.



Un remerciement particulier s'adresse à Mme. Karin Stiehr (ISIS-Frankfurt), autrice du chapitre 4 et des outils de ce manuel, dont la capacité et finesse d'analyse ont représenté une inestimable contribution à la construction de l'hypothèse d'un programme permanent pour volontaires « senior ». Un remerciement spécial est à adresser aussi à l'Insurance Department du Service Civil International, une des premières organisations engagées dans le volontariat international. Merci encore à l'Alliance des Organisations du Service Volontaire Européen pour nous avoir donné accès à ses données et ressources éducatives, et notamment à son président M. Aleksander Kurushev, auteur de l'appendice de ce livret, où il décrit avec son original point de vue les caractéristiques des volontaires provenant des pays de l'ex Union soviétique. Un juste remerciement enfin est à adresser aussi à Gerhard Teissl et à tous les amis de Eurag, qui nous ont patiemment guidés d'année en année et qui ont commencé beaucoup de "bonnes pratiques" comme celles qui figurent parmi les outils de ce manuel.

Au delà des contributions individuelles, ce manuel représente surtout le résultat de nombreuses discussions et d'activités menées par tous les partenaires qui ont participé aux projets, en s'amusant et en apportant leurs importantes contributions. Ce projet et les outils y inclus, ont été conçus grâce à l'apport de la Commission Européenne – Programme Socrates-Grundtvig et du Ministère Autrichien pour la Jeunesse, la famille et les politiques pour les personnes âgés.

# 1. Introduction à un possible Programme européen pour Volontaires Senior

## 1.1 Situation

Pendant les dernières années, l'Europe a expérimenté un changement dramatique des mécanismes démographiques et un important vieillissement de sa population. Les gens vivent davantage, surtout grâce à l'amélioration des politiques sociales et sanitaires, ainsi que des habitudes alimentaires en général.

La possibilité d'une vie plus longue a imprimé un changement profond sur les styles de vie ainsi que sur les besoins des citoyens « senior ». La Charte des Droits de l'Union Européenne rémarque ce changement lors qu'elle affirme que "l'Union Européenne reconnaît et respecte le droit des personnes âgées à mener une vie digne et indépendante et à participer activement à la vie sociale et culturelle" (art.25).

En Europe la plupart des personnes âgées vivent en conditions beaucoup plus aisées que dans le passé mais pour eux il y a encore un certain risque d'exclusion sociale due à l'âge. La création d'une société européenne active pour les gens de n'importe quel âge oblige à une stratégie qui permette aux personnes âgées de prendre part à la vie sociale même après avoir arrêté leur activité professionnelle et avoir touché leur

retraite. Les personnes âgées représentent une richesse qui n'a pas été encore très bien valorisée en termes d'expériences et de capacités acquises. Les actions spécifiques de l'Union Européenne adressées aux personnes âgées peuvent encourager des programmes d'inclusion sociale et de participation active qui permettent aux personnes âgées de passer d'une condition de bénéficiaires passifs de la Sécurité Sociale à une condition de citoyens actifs dans la construction de l'Europe.



## 1.2 Une stratégie pour encourager la citoyenneté active

Le grand succès du Programme Européen Jeunesse et notamment de l'Action 2 « Service Volontaire Européen » a montré que le volontariat international peut représenter une extraordinaire expérience d'apprentissage non formel pour les jeunes. Nous sommes convaincus que cette expérience peut contribuer énormément à la promotion d'une citoyenneté active auprès des personnes âgées, grâce à ses caractéristiques sociales et culturelles de participation et solidarité.

Les citoyens « senior » peuvent être considérés comme volontaires potentiels dans tous les pays membres de l'Union Européenne. En fait, ils ont toujours représenté une partie importante des organisations civiles traditionnelles, des associations et des organisations de volontariat laïques et religieuses. Gagner des années de vie implique

une idée de citoyenneté active même après la retraite. Les citoyens « senior » ont les capacités et l'envie d'être actifs qui risquent souvent d'être négligées. Les impliquer dans des activités intéressantes c'est important pour le développement et la conservation des abilités mentales et physiques pendant l'âge adulte. Il est nécessaire que cette opportunité soit encouragée. Se préparer à une vie plus longue et active, et encourager nouvelles occasions de participation après la retraite, représentent des conditions nécessaires pour assurer un suffisant niveau de conscience personnelle et de détermination pendant le troisième âge.

De plus, les citoyens « senior » sont déjà très actifs au sein de nombreuses organisations non gouvernementales. Le fait de les impliquer de plus en plus dans les activités de volontariat peut contribuer positivement aux stratégies de vieillissement actif.



## 1.3 Anciens projets – Ce qu'on a déjà fait

En 2001 la Commission Européenne a subventionné deux projets de mobilité adressés aux volontaires « senior ». Tous les deux avaient pour objet le volontariat international, la promotion d'une citoyenneté active, l'éducation interculturelle et le dialogue intergénérationnel. Nous croyons que le travail des années passées peut être continué et amélioré et, en tant que partenaire du projet, nous sommes en devoir de poursuivre ce travail. Cela aussi en vue des bons résultats atteints par rapport à l'implication des individus, des organisations de la société civile et des institutions locales.

L'un des deux projets partis en 2001 était financé par le Programme SOCRATES – GRUNDTVIG 1. Le projet appelé « Mobility 55 » envisageait l'étude sur la façon de concevoir les activités de volontariat des citoyens à partir de 55 ans et il impliquait une période d'expérimentation pendant laquelle 30 volontaires « senior » provenant de 5 États membres différents prennent part à un projet de service volontaire à l'étranger pour une période de 1 à 2 mois. Pendant la phase d'expérimentation et d'évaluation nous avons constaté que les activités proposées étaient bien appréciées à la fois par les volontaires et par les organisations d'accueil. Les volontaires ont dit d'avoir apprécié la condition de se sentir utiles et actifs et encore d'avoir beaucoup appris dans le contexte interculturel où leur service se déroulait. En même temps, les organisations d'accueil n'ont pas seulement bénéficié du travail des volontaires mais dans la plupart des cas elles ont commencé des pratiques d'échange et d'apprentissage mutuel. De plus, nous avons remarqué un grand intérêt de la part des institutions locales qui ont suivi les activités d'échange qui se déroulaient sur leur territoire.

En 2001, compte tenu des nombreuses demandes de participation, un autre projet d'échange adressé aux personnes âgées a été réalisé dans le cadre du service volon-

taire international. Ce projet appelé « European Exchange Programme of Older Volunteers » a été financé par la DG Employment and Social Affairs et il a impliqué 8 États européens et 137 volontaires âgés entre 50 et 80 ans.



Toutes ces expériences ont abouti finalement au projet "Still Active" en 2003. Il a été financé par le Programme Socrates-Grundtvig 1, qui répond à l'exigence d'élaborer des formulaires de préparation pour des potentiels volontaires « senior » intéressés aux projets internationaux, et pour toutes les organisations de la société civile intéressées à les accueillir et les impliquer dans les activités de court terme qu'elles mettent en place.

Enfin en 2004 la Commission Européenne (DG Employment and Social Affairs) a financé un autre projet appelé « Teaming Up ». Il s'agissait d'un programme qui impliquait 120 volontaires provenant de 6 pays européens différents. Divisés par groupes de 5 personnes, ils ont réalisé différentes activités de volontariat à l'étranger de la durée de 3 semaines. Le projet se fondait sur certains accords bilatéraux entre les gouvernements locaux qui avaient aussi financé une partie du projet.

#### 1.4 Éducation interculturelle et action intergénérationnelle

La participation à un programme de volontariat à l'étranger ainsi qu'aux rencontres de préparation et d'évaluation finale, représente une expérience complète d'éducation non formelle. On dispose d'une considérable littérature sur le volontariat dans des contextes culturel- autres et sur les effets des pratiques interculturelles sur les participants aux échanges. Toutefois il s'agit toujours de réflexions sur les expériences de jeunes volontaires. Nous sommes convaincus qu'il serait tout aussi utile de mener une ample réflexion sur les expériences des volontaires « senior » : avec leur expérience de vie, ils peuvent contribuer à la mise en place d'initiatives d'intérêt collectif, puisqu'ils sont universellement reconnus comme tout à fait actifs et à mesure de mener des activités d'intérêt social. L'échange interculturel a toujours une double direction : non seulement le volontaire s'intègre profondément dans une culture-autre mais même celui qui accueille par le biais du volontaire étranger se mesure avec des nouveaux horizons et des différentes façons de travail volontaire.

Parmi les expériences mieux réussies on compte le cas où les volontaires "senior" et les jeunes non seulement travaillent ensemble mais ils partagent aussi les différents moments de la vie de tous les jours, parfois même le logement. Nous avons constaté qu'il est difficile de vérifier les mécanismes d'apprentissage mais il est évident qu'il existe une dynamique d'enrichissement mutuel qui s'oppose à toutes sortes de préjugé et de méfiance vers les autres générations et les cultures différentes.

#### 1.5 Senior comme volontaires

Compte tenu des projets déjà réalisés, plus que 300 volontaires âgés entre 50 et 80 ans ont participé aux activités de volontariat international de court terme. Pour la plupart entre eux, l'expérience n'est jamais terminée vraiment : puisque nombreux volontaires étaient déjà membres d'organisations de volontariat, le service à l'étranger a souvent représenté une opportunité et un prétexte pour instaurer des nouveaux partenariats et pour consolider la coopération entre les associations de différents pays. Certains volontaires ont même poursuivi leur service à l'étranger après la fin de leur projet ; certains d'autres, une fois rentrés, ont commencé l'étude d'une langue étrangère. Pour tous, cette expérience a marqué souvent le début d'une implication active au sein d'associations et d'organisations basées dans leurs pays d'origine.

#### 1.6 L'origine de cette idée: un peu d'histoire

Quelle est l'origine de cette idée? Pour répondre à la question, il faudra remonter un peu dans le temps et revenir aux origines de l'idée même de volontariat.

À la fin de la première guerre mondiale, dans le petit village de Verdun, à la frontière entre la France et l'Allemagne, il arrive quelque chose d'extraordinaire. Un groupe de volontaires internationaux guidé par un objecteur de conscience de nationalité suisse, Pierre Ceresole, se rend au village de Verdun pour aider les habitants dans la reconstruction des maisons détruites. Pouvez-vous y croire ? Français et allemands qui s'étaient fait la guerre jusqu'à ce moment là, tout à coup travaillaient ensemble en vue des mêmes objectifs. L'épisode fut tellement extraordinaire que les autorités françaises commencèrent à soupçonner et à diffuser l'idée que les volontaires n'étaient que des espions. Ainsi, après quelques semaines, cette expérience était déjà terminée. Malgré tout, cela fut l'origine de l'idée du volontariat international comme instrument de solidarité et de rencontre entre des gens de différentes nationalités et cultures qui travaillent ensemble en vue des mêmes objectifs.

L'organisation « Service Civil International » est née peu de temps après et encore aujourd'hui elle représente un modèle pour toutes les organisations du terrain au niveau national et international.



## 2 Les acteurs en scène: un modèle triangulaire

Un programme pour volontaires "senior", tel que nous l'avons expérimenté jusqu'à maintenant, c'est le résultat de la coopération entre 3 ou 4 acteurs principaux, c'est à dire:

- 1) Une organisation "d'accueil", qui travaille surtout au niveau local.
- 2) Une organisation "d'envoi", qui travaille tant au niveau local qu'au niveau international.
- 3) Les volontaires "senior".
- 4) Les institutions locales (facultatif).

Il est nécessaire de clarifier quelles sont les tâches et les prérogatives de chacun des acteurs du projet. Les institutions locales peuvent remplacer ou bien travailler ensemble avec les organisations d'envoi ou d'accueil.

### 2.1 Les Organisations d'accueil

On appelle "organisation d'accueil" n'importe quelle structure ou institution qui mène des activités sociales en conformité avec un projet permanent ou de longue durée. On compte déjà nombreuses institutions et organisations de la société civile qui envisagent la possibilité d'insertion de volontaires « senior » dans leurs activités quotidiennes : il s'agit soit de centres d'accueil pour personnes défavorisées, soit d'associations qui s'occupent de la protection de l'environnement, soit d'orphelinats, soit de centres culturels et beaucoup d'autres structures qui travaillent auprès d'un public de n'importe quel âge.

#### CE QU'ON DEMANDE À UNE ORGANISATION D'ACCUEIL

- ✓ Pourvoir les organisations d'envoi et les volontaires de toutes les informations nécessaires.
- ✓ Confirmer l'accueil d'un volontaire "senior" à l'organisation d'envoi.
- ✓ Rédiger un programme complet de tous les aspects techniques (notamment les repas et l'hébergement, les transports).
- ✓ Souhaiter la bienvenue aux volontaires et organiser le premier encadrement: présenter les volontaires à tous les membres de l'organisation d'accueil.
- ✓ Initier les volontaires à la culture, aux habitudes, aux règles et traditions locales.
- ✓ Pourvoir les volontaires d'un tuteur ou d'un moniteur.
- ✓ Coordonner le travail journalier des volontaires.
- ✓ S'occuper des transports pendant le projet.
- ✓ Monitorer le projet avec les volontaires et l'organisation d'envoi.



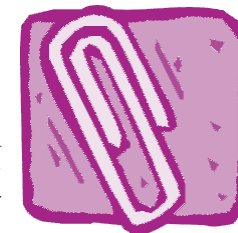
- ✓ Assurer et faciliter la communication entre volontaires "senior" étrangers et volontaires locaux.
- ✓ Organiser des activités de loisir (facultatif).

### 2.2 Les Organisations d'envoi

L'organisation d'envoi est chargée de l'envoi de volontaires sur des projets mis en place par les organisations d'accueil de différents pays. Il pourrait arriver que le volontaire trouve son projet autonomement sans besoin d'intermédiaires, mais d'après notre expérience l'existence d'une organisation d'envoi représente une garantie à la fois pour les volontaires et pour l'organisation d'accueil à l'étranger.

#### CE QU'ON DEMANDE À UNE ORGANISATION D'ENVOI

- ✓ Recruter et préparer les volontaires.
- ✓ Rassembler les informations utiles.
- ✓ Orienter le volontaire vers un projet qui répond à ses envies et attentes.
- ✓ Promouvoir la rencontre entre anciens et nouveaux volontaires.
- ✓ Créer un réseau de volontaires de long terme qui représentent un soutien pour le volontaire placé sur le même projet.
- ✓ Effectuer l'évaluation du projet.
- ✓ Prendre en charge la responsabilité des volontaires envoyés.
- ✓ S'occuper de la demande des visas, s'il est nécessaire.
- ✓ Fournir aux volontaires les coordonnées de l'organisation d'accueil en cas d'urgence.



### 2.3 Le volontaire

Il nous reste encore à examiner le troisième élément de notre modèle triangulaire: le volontaire. Dans ce contexte, on appelle volontaire « senior » une personne âgée de 50 ans au minimum qui souhaite participer à un projet social court terme à l'étranger. On peut accueillir ou envoyer des volontaires « senior » individuellement ou en groupe. Un groupe pourrait sembler plus difficile à gérer mais, d'après notre expérience, lorsqu'ils sont en groupe les volontaires s'apportent un soutien mutuel important. En outre, au sein d'un groupe il est plus facile de trouver quelqu'un qui parle la langue du pays d'accueil tandis que un volontaire qui part tout seul risque facilement de se sentir isolé et frustré dans son besoin de partager son expérience avec les autres. Il est nécessaire de faire encore une considération : le volontaire « senior » traditionnel aussi bien que le jeune volontaire traditionnel ne peut jamais remplacer un salarié permanent au sein d'une organisation de volontariat. Les volontaires offrent un service de court terme, ils ne sont pas main-d'oeuvre bon marché mais au contraire ils représentent une ressource inépuisable d'apprentissage

interculturel. Ici on ne veut pas nier la valeur et l'importance du travail des volontaires mais il est nécessaire de tenir en compte que leur service ne peut et ne doit jamais remplacer les tâches et les fonctions du staff permanent des organisations.

#### CE QU'ON S'ATTEND D'UN VOLONTAIRE

- ✓ Une forte motivation pour le projet.
- ✓ Respect des accords.
- ✓ Respect de la culture locale.
- ✓ Sens de responsabilité.
- ✓ Respect des tâches et des rôles établis.
- ✓ Participation à la vie de la communauté locale.
- ✓ Rédaction du compte rendu à la fin du projet.
- ✓ Au retour, soutien aux nouveaux volontaires.
- ✓ Partager les évaluations finales avec les membres locaux.
- ✓ Autogestion du temps libre.

#### 2.4 Les institutions locales

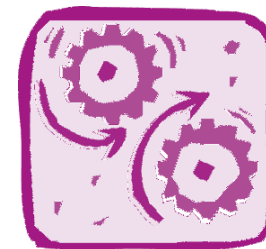
Les institutions régionales et locales représentent les organismes les plus intéressés par le vieillissement de la population ; c'est pourquoi elles ont réagi très positivement aux résultats des projets réalisés pendant les années dernières. Les institutions commencent donc à voir dans la population âgée une ressource plutôt qu'un obstacle. Il est ainsi très important d'impliquer les institutions locales et régionales qui souhaitent élargir leur activité et collaborer à la création d'un programme d'échange de volontaires "senior" au niveau européen. Nous avons lancé l'idée de cultiver des relations bilatérales entre gouvernements locaux et régionaux : les volontaires « senior » peuvent en effet fournir un support aux institutions intéressées à construire ce type de relations.

Les institutions peuvent opérer en tant qu'organisations d'envoi, d'accueil ou les deux en même temps, et mettre en place des partenariats avec les organismes locaux qui travaillent dans le domaine social.

## 3 Organiser les échanges

### 3.1 Coordination entre organisations d'envoi et organisations d'accueil

Le modèle que nous avons exposé jusqu'ici a été emprunté aux programmes de volontariat international tel que le Service Volontaire Européen (SVE) ou le Programme de Volontariat Moyen/Long terme mené par la plupart des organisations de volontariat international. Selon ce modèle, le volontaire est d'abord sélectionné, préparé et envoyé par une organisation d'envoi, ensuite il est accueilli et encadré par une organisation d'accueil. Afin que le volontaire et le projet bénéficient des avantages de l'échange de la même manière, il faut qu'il y ait un bon niveau de collaboration entre l'organisme d'envoi et celui d'accueil. Un échange cordial et prolongé dans le temps entre les deux organisations c'est une des conditions les plus importantes de la bonne réussite d'un projet. Pour les projets déjà réalisés on avait mis en place un organisme de coordination central européen chargé de rassembler tous les projets d'accueil et de les diffuser auprès des organisations d'envoi. C'est ce qu'on appelle généralement « organisation de coordination », qui n'est pas toujours nécessaire en théorie, tout en étant souvent un grand support pour les organisations d'envoi et d'accueil. Lorsqu'il manque une organisation de coordination, il faut créer des partenariats bilatéraux (tri- ou multilatéraux) entre les organisations de différents pays qui souhaitent accueillir des volontaires "senior".

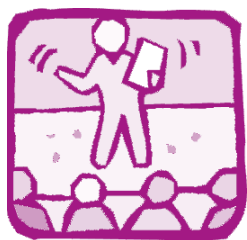


### 3.2 L'envoi: le recrutement des volontaires, capacités professionnelles et linguistiques

Il est à l'organisation d'envoi de chercher et recruter les volontaires. Dans la plupart des cas, c'est le volontaire qui contacte une organisation basée dans son propre pays qui l'aide à trouver un projet international. Si vous faites partie d'un organisme qui a des contacts solides à l'étranger, vous pouvez vous proposer en tant qu'organisation d'envoi, mettre en place des partenariats multilatéraux et rassembler toutes les informations sur les projets à proposer aux volontaires. Sans aucun doute, c'est extrêmement intéressant pour une organisation de volontariat la possibilité d'envoyer des volontaires à l'étranger et de leur offrir la chance d'élargir leurs horizons et d'enrichir leur bagage culturel. Selon notre opinion, n'importe quel volontaire peut participer aux projets d'échange et avoir accès à ce type d'expérience. Nombreux volontaires nous ont contacté dans l'espoir de participer aux projets de coopération dans les Pays du sud. Ce type de projets demande un certain niveau de préparation et des capacités spécifiques : il s'agit de projets importants qui méritent toute notre admiration et res-

pect, mais ce que nous proposons ici c'est quelque chose de différent. À la base de notre proposition il y a un but éducatif, d'échange et d'apprentissage interculturel entre personnes provenant de cultures, pays et contextes sociaux différents. Voilà pourquoi ce n'est pas tout à fait approprié dans ce contexte parler de "sélection". Selon notre perspective, chacun peut vivre une expérience de volontariat à l'étranger, indépendamment des capacités individuelles car on a toujours quelque chose à apprendre et quelque chose à donner en même temps. Ce qu'on veut remarquer ici c'est que toutes sortes de capacité individuelle peut se révéler utile même quand ce ne sont pas des capacités directement liées aux activités pratiques d'un projet.

La langue a toujours représenté un obstacle pour ceux qui souhaitent participer à une expérience de volontariat à l'étranger. En effet, un volontaire qui ne parle pas anglais ni un mot de la langue du pays de destination risque facilement de se sentir isolé. Dans ce cas, il est souhaitable que le volontaire ne soit pas envoyé tout seul mais avec quel-



qu'un qui puisse l'aider dans la traduction. Autrement, on peut encourager le volontaire à apprendre au moins les bases de la langue du pays d'accueil avant son départ : cela pourrait se révéler suffisant même s'il aura besoin de s'appuyer sur ses capacités de communication extra-verbale, notamment sur le langage du corps. En même temps il faut dire que si le volontaire connaît plusieurs langues mais il n'en profite pas ou il n'interagit pas avec les gens locaux, alors il est inutile qu'il se lance dans cette expérience. La

préparation que nous proposons sert aussi à relativiser ou à trouver une solution pour ce type de problèmes. La formule du volontariat international pour les citoyens "senior" ne convient pas à tout le monde et il faut que ça soit pris en compte autant par les organisations que par les volontaires.

### 3.3 L'envoi: la préparation des volontaires

Il est aux organisations d'envoi de s'occuper de la préparation des volontaires. Le cours de préparation que vous trouverez joint à ce manuel peut vous donner une idée plus claire des possibles modalités de préparation des volontaires. Il est conseillable d'organiser un séminaire d'un ou deux jours pour tous les volontaires qui partent, quelque soit leur destination. Nous avons déjà remarqué que l'expérience de volontariat à l'étranger n'est pas forcément évidente pour tout le monde. C'est pourquoi il nous paraît nécessaire revenir sur certains aspects apparemment paradoxaux:

Les volontaires "senior" internationaux ne sont pas "indispensables" sur un projet d'accueil. Les volontaires locaux sont à mesure d'accomplir les activités tout seuls en évitant des longs voyages et avec une organisation beaucoup plus facile. Les volontaires étrangers se révèlent importants parce qu'ils représentent des cultures, des histoires et des styles de vie complètement différents.

Il paraît bizarre ou réductif de le dire mais ce que les volontaires étrangers vivent c'est

essentiellement une expérience éducative dans laquelle ils donnent et ils reçoivent au même temps. Souvent ils se confrontent avec des jeunes volontaires, ils travaillent et parfois vivent ensemble et donc il se mesurent avec des différentes façons de faire face aux problèmes de la vie de tous les jours. Il faut qu'un volontaire soit ouvert et tolérant vis-à-vis de tout ce qu'il vit et de tous les gens qu'il rencontre.

C'est pourquoi les compétences techniques d'un volontaire sur un projet ne comptent pas toujours. Si l'organisation d'accueil a besoin d'un plombier ou d'un docteur peut le trouver facilement sans devoir attendre l'apport d'un volontaire étranger. Même un volontaire qui « ne sait rien faire », en admettant que cela soit possible, se révèle un candidat idéal pour notre projet, lorsqu'il montre son envie d'apprendre et de se mesurer avec soi-même.

Ces considérations pourraient rendre un projet moins intéressant aux yeux de certains volontaires. C'est pourquoi il vaut mieux tout expliquer avant le départ et permettre aux volontaires de réfléchir en temps utile sur leurs attentes et mieux comprendre les objectifs du projet. L'organisation d'accueil sera aussi reconnaissante aux organisations d'envoi lorsqu'elles bien préparent les volontaires avant leur départ.

Pour mieux comprendre tout ce dont on a parlé jusqu'ici, il faut revenir aux origines du volontariat international (par. 1.6). À Verdun il était évident qu'il n'y avait pas besoin de volontaires allemands pour reconstruire les maisons détruites: les français auraient pu s'en sortir tout seuls. Toutefois pouvez-vous voir la valeur de cet acte de solidarité? Cela représentait quelque chose de concret et très important: les allemands, ex-ennemis des français, étaient en première ligne dans la reconstruction de leurs maisons et villages. Nous sommes convaincus que ce genre d'échanges sera toujours important dans la construction d'un monde plus vivable et solidaire.

### 3.4 L'envoi: les informations à donner aux volontaires

En ce qui concerne le choix d'un projet, vous trouverez parmi les outils de ce manuel une fiche informative qui peut se révéler très utile à la fois pour les volontaires et pour les organisations concernées. On peut l'utiliser même comme liste d'évaluation finale. Si on n'est pas à mesure de remplir cette fiche, cela veut dire qu'il faut travailler sur le projet encore un peu.



### 3.5 L'accueil: l'organisation, la nourriture, le logement, les transports locaux

Il est aux organisations d'accueil de préparer l'accueil des volontaires dans les meilleures conditions possibles. Tout d'abord, il serait souhaitable de prévoir pour chaque volontaire une chambre privée pourvue de toilettes. Mais lorsqu'il s'agit de deux volontaires qui se connaissent, même une chambre double serait suffisante.

Déconseillée la solution « dortoir » parce qu'il ne faut jamais sous-estimer l'importance du lit qui est souvent une préoccupation pour tous les volontaires. Il suffit de penser qu'ils y passeront un tiers de leur temps sans oublier un éventuel mal au dos (et qui ne le connaît pas ?!).

Nous avons expérimenté les suivantes modalités de logement :

### *Hébergement en famille*

C'est la meilleure solution pour les volontaires souhaitant s'approcher de la vie locale, de la culture, des us et des coutumes du pays d'accueil, sans oublier qu'il s'agit d'une opportunité unique d'échange et d'apprentissage interculturel aussi pour les familles qui accueillent les volontaires. En outre, de cette façon les volontaires ne sont pas obligés à s'occuper des repas et peuvent mieux se concentrer sur le projet. Bien sûr, le rapport entre la famille d'accueil et le volontaire revêt un caractère très important et doit être constamment monitoré par l'organisation d'accueil.

### *En résidence*



Une chambre confortable dans le lieu où les volontaires travaillent (par exemple dans un collège scolaire, dans un orphelinat etc.) c'est une solution optimale qui permet aux volontaires d'avoir des contacts réguliers avec l'organisation d'accueil et aux organisations de faire économie sur les transports locaux. Bien sûr, le fait de travailler et de vivre dans le même lieu risque d'être monotone et routinier pour les volontaires à moins qu'ils n'organisent de temps en temps des activités de loisir.

### *En appartement*

Il s'agit d'une solution optimale dans la mesure du possible. Les volontaires qui vivent seuls et autonomement ont la possibilité de se sentir à l'aise et d'avoir leur intimité. En même temps ils risquent de s'éloigner de la vie de la communauté locale.

### *En auberge de jeunesse*

Pour la plupart des volontaires cela représente souvent la solution la plus appréciée. Toutefois ils risquent de se sentir facilement en vacances et même la communauté locale peut les confondre non sans raison avec des touristes ou des visiteurs occasionnels. Si le projet permet une bonne interaction entre les volontaires et la population locale, alors la systématisation en auberge ne devrait pas représenter un problème. Il est par contre toujours nécessaire un contrôle de la part de l'association d'accueil.

### *Nourriture*

Lorsque le volontaire est logé en famille, l'organisation d'accueil ne doit pas s'occuper

des repas. Autrement, il faut prévoir une somme d'argent de poche afin que les volontaires préparent eux-mêmes leurs repas autonomement. Il est nécessaire que les organisations d'envoi se renseignent en avance sur l'existence d'exigences particulières vis-à-vis du régime alimentaire du pays d'accueil et qu'elles s'assurent en temps utile qu'elles soient à mesure de les satisfaire. La plupart des volontaires ont leurs propres habitudes alimentaires mais il faut qu'ils soient souples vis-à-vis des habitudes et du pays de destination puisque même l'alimentation représente un véhicule important d'apprentissage interculturel. Il n'est pas envisageable de fournir aux volontaires du champagne, du caviar ou d'autres luxes personnels de ce genre.

### *Assurance*

L'assurance c'est un instrument fondamental pour tutéler à la fois le volontaire et le projet. Nombreuses compagnies assurent les voyageurs contre toutes sortes d'accident pendant le voyage en omettant les accidents qui peuvent se passer dans les situations de travail. Cela pourrait représenter une solution possible pour les organisations d'envoi à condition qu'on ne déclare pas qu'il s'agit d'un « volontaire » dans un autre pays. Le problème c'est que le volontaire n'a pas un statut officiellement reconnu, il est considéré d'une part comme un touriste et de l'autre part comme un travailleur, même s'il n'appartient ni à l'une ni à l'autre catégorie. Autrement, on peut se rapporter au système d'assurance utilisé par nombreuses organisations de volontariat international, comme celui adopté par le Service Civil International. Cette organisation déplace chaque année plus que 10.000 volontaires d'un pays à l'autre et dispose d'un contrat collectif avec une compagnie d'assurance commerciale qui assure tous ces volontaires. Vous pouvez adhérer à la même compagnie ou sinon vous pouvez vous renseigner auprès d'autres organisations de volontariat international sur les solutions envisageables. Vous pouvez aussi vous renseigner au niveau local s'il y a d'autres compagnies qui assurent vos volontaires à l'étranger et à quelles conditions. N'oubliez pas que dans tous les pays de l'UE tout citoyen a le droit d'obtenir l'assistance sanitaire comme dans son propre pays. Avant le départ, le volontaire est sensé se rendre auprès des autorités sanitaires et faire demande de la *Carte Européenne Assurance Maladie* (ex formulaire E-111) qui certifie le droit du volontaire à bénéficier de ce service.



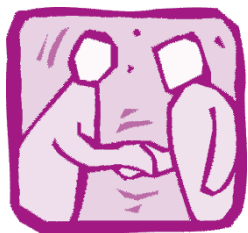
## **3.6 L'accueil: organiser un plan de travail**

Il est important de rédiger un plan de travail précis avec la description des tâches à accomplir. Ce programme devrait mentionner toutes sortes d'activité que le volontaire est sensé mener au sein de l'organisation d'accueil de manière qu'ils expérimentent des aspects différents du projet. La durée du service est variable mais en général les volontaires travaillent plus au moins 20-24 heures par semaine

avec deux jours de repos. Comme on a déjà dit, un volontaire ne doit en aucun cas remplacer un salarié permanent de votre organisation. En général, il est souhaitable d'avoir un calendrier le plus souple possible. Vous trouverez joint à ce manuel un exemple de calendrier journalier des activités (outil n.1) Ce n'est qu'un exemple qui peut être modifié d'un commun accord par les deux parties. Nous recommandons que les volontaires et l'organisation d'accueil entrent en contact avant que le projet commence.

### 3.7 L'accueil: les premiers jours

Les volontaires arrivent en fin! Les premiers jours sont les plus critiques et les plus importants en vue de la bonne réussite du projet. Chaque volontaire arrive avec beaucoup d'attentes et d'inquiétudes. Si le volontaire a reçu une préparation satisfaisante, il aura sûrement une idée plus claire de ce qui l'attend. Il reste toutefois une partie consistante du projet et du séjour qui n'est jamais prévisible en avance et cela représente



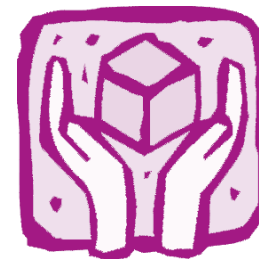
un des aspects les plus intéressants dans l'ensemble de cette expérience. Il est donc très important l'accueil qu'on réserve aux volontaires pendant les premiers jours. Il est souhaitable que les volontaires soient attendus à l'aéroport ou à la gare par un ou plusieurs représentants de l'association d'accueil. Le premier jour un repas en commun avec tous les gens impliqués dans l'organisation représente la meilleure façon de commencer le projet. Il serait envisageable d'organiser un briefing, le premier ou le deuxième jour,

selon l'horaire d'arrivée et la fatigue des volontaires. Pendant le briefing, vous pourrez présenter le programme des activités et les moniteurs du projet. Parmi les outils de ce manuel, vous trouverez un exemple de programme que nous avons utilisé comme fiche d'introduction à un projet réalisé pendant nos expériences précédentes.

## 4. L'évaluation

Différemment du service volontaire pour les jeunes, les échanges européens de volontaires "senior" ne représentent pas encore une pratique formellement codifiée et structurée. Se lancer dans cette expérience peut apporter aux organisations beaucoup d'avantages mais aussi quelques risques. C'est la raison pour laquelle nous recommandons aux organisations d'évaluer avec attention les projets qu'elles mettent en place. Il faut dire aussi que les difficultés qu'on rencontre dans cette expérience ne représentent jamais un échec ni pour les ONG ni pour les volontaires qui au contraire se révèlent toujours à mesure de gérer les difficultés sans culpabiliser pour cela les organisations d'accueil.

En tout cas, la plupart des problèmes se registrent lorsque la personne ou le département chargé de l'introduction à l'échange ne suit pas le programme d'insertion prévu et n'apporte pas les changements nécessaires aux activités successives.



L'évaluation a pour but d'analyser les problèmes et les difficultés survenues au cours du projet, et d'identifier les mesures opportunes pour éviter des nouveaux problèmes à l'avenir. De plus, les activités d'évaluation offrent aux volontaires l'opportunité d'exprimer leur satisfaction pour tout ce qui a bien marché depuis le début. L'évaluation permet de comparer les objectifs qu'on s'est préfixés au début avec les résultats effectivement atteints. Dans le cadre des échanges de volontaires « senior », voici les objectifs principaux qu'on s'est préfixés:

- Apprentissage interculturel et/ou intergénérationnel;
- Transmission de connaissances au niveau transnational;
- Coopération entre les ONG et les institutions locales.

Pour atteindre ces objectifs, il faut respecter les paramètres suivants:

- Mettre en place des projets qui répondent aux attentes et aux capacités des volontaires;
- Favoriser des bonnes conditions de travail;
- Pourvoir un logement qui respecte les nécessités des volontaires "senior";
- Assurer les volontaires contre toutes sortes d'accident et de problème de santé.

Dans la plupart des cas, la qualité des détails les plus insignifiants c'est un critère fondamental pour atteindre les objectifs et cela nécessite une attention particulière de la part des organisateurs. Il n'y a pas qu'un seul critère d'évaluation d'un projet.

Dans le cas de projets de longue durée il est conseillé une approche d'évaluation "formative". Une fois le projet divisé en plusieurs phases de travail, on peut évaluer singu-

lièrement chaque stade du projet en cours. De cette façon les problèmes se révèlent très rapidement et on peut adopter les solutions opportunes en temps utile ou bien penser à une réorganisation du projet. Dans l'application de l'approche d'évaluation "formative" il est conseillé la collaboration avec des spécialistes. Ils peuvent contrôler les méthodes de travail et avec le staff préparer des matériels d'auto évaluation à utiliser sans aucun support externe.

L'évaluation "globale" au contraire se révèle très utile lors de projets court terme. Il suffit que les volontaires et les membres permanents de l'organisation (surtout quand ils ne sont pas nombreux), discutent ensemble des aspects principaux du projet sans omettre aucune suggestion éventuelle. Les différents acteurs (volontaires « senior », salariés, représentants des institutions locales etc.) peuvent aussi discuter séparément de la réalisation du projet auquel ils ont pris part. Selon les attentes individuelles ou la fonction qu'on a jouée dans la réalisation du projet, changent aussi les paramètres d'évaluation et les conclusions qu'on en tire. Il est donc nécessaire d'entamer des discussions ouvertes depuis le début, surtout quand il y a quelques incompréhensions entre le groupe des volontaires et le staff de l'organisation d'accueil. Cela peut se révéler une occasion supplémentaire d'investigation et d'échange mutuel sans aucune restriction due à la formalité des rapports ou à n'importe quelle forme de gentillesse.

Dans le cas où les volontaires seraient trop nombreux et il y aurait d'autres gens impliqués, on peut se servir d'un questionnaire écrit adapté aux différents groupes d'acteurs. Il faut que le questionnaire soit le plus claire possible et qu'il réserve la juste attention aux thèmes et aux aspects les plus importants de la mise en place du projet. Si ce n'est pas préparé avec un support externe, il est nécessaire de réviser chaque partie soigneusement pour éviter toutes sortes d'équivoque. Surtout il ne faut pas oublier de laisser une case à la fin du questionnaire où il soit possible d'ajouter les commentaires et les suggestions personnelles. Il vaut la peine souligner ici que même si l'évaluation par écrit représente la façon optimale de rassembler un grand nombre d'observations, ça ne peut jamais remplacer la discussion individuelle. Une confrontation devrait suivre au questionnaire quand même.

Dans la section "Outils" vous trouverez aussi un exemple de questionnaire pour les volontaires (Outil n. 4).

## Outils

### Outil N° 1 Un exemple de programme journalier à proposer aux volontaires



#### PROGRAMME JOURNALIER PROJET À ROME 8-29 MAI

DATE	HORAIRES	ACTIVITÉS
8 Mai	-	Arrivée
9 Mai	9h30	La bienvenue de la Mairie- Le bonjour du Maire Visite guide de la ville
10 Mai	2 heures	Volontariat devant les écoles (Un ami en ville)
11 Mai	2 heures	Volontariat devant les écoles (Un ami en ville) Fête à la résidence dans l'après-midi
12 Mai	2 heures	Volontariat devant les écoles (Un ami en ville)
13 Mai	2 heures	Volontariat devant les écoles (Un ami en ville)
14 Mai		Loisirs
15 Mai		Loisirs
16 Mai		Rencontre à la Maison du Volontariat
17 Mai	Environ 4 h.	Volontariat au Musée
18 Mai	Environ 4 h.	Volontariat au Musée
19 Mai	Environ 4 h.	Volontariat au Musée
20 Mai	Environ 4 h.	Volontariat au Musée
21 Mai	-	Volontariat au parc (villa Ada)
22 Mai	-	Loisirs
23 Mai	Environ 4 h.	Rencontre à la Maison du Volontariat Évaluation de Moyen Parcours
24 Mai	Environ 4 h.	Volontariat à domicile chez des personnes âgées (Pony de la Solidarité)
25 Mai	Environ 4 h.	Volontariat à domicile chez des personnes âgées (Pony de la Solidarité)
26 Mai	Environ 4 h.	Volontariat à domicile chez des personnes âgées (Pony de la Solidarité)
27 Mai	Environ 4 h.	Volontariat à domicile chez des personnes âgées (Pony de la Solidarité)
28 Mai	-	<b>Fête de départ + Loisirs</b>
29 Mai	-	<b>Départ</b>

## Outil N° 2 Un exemple de fiche informative sur le projet à consigner aux volontaires avant le départ



### IMASTU KOOLKODU (ECOLE RÉSIDENNELLE DE IMASTU), ESTONIE

- 2 places

- Dates du projet: 1-21 Août

#### 1. COORDONNÉES DE L'ORGANISATION

Organisation: Imastu Residential School

Adresse: Imastu küla

45105 Tapa sjk

Téléphone: +372 .... Fax: +

E-Mail: imastu@.....ee Site Internet:

Personne à contacter: K. O.

Rôle : Vice Direttore

Téléphone: +372..... E-Mail: imastu@ee

Langues étrangères parlées: Anglais

#### 2. SITUATION

L'école résidentielle de Imastu, fondée en 1948, accueille environ 110 jeunes avec des difficultés physiques et mentales ou qui souffrent de maladies génétiques. Les plus jeunes entre eux sont âgés entre 5 et 18 ans mais l'école accueille aussi des adultes âgés entre 18 et 32 ans. Il s'agit pour la plupart d'orphelins. Les jeunes vivent ensemble divisés par groupes d'environ 20 personnes sous la surveillance du personnel spécialisé.

Il y a trois groupes formés principalement par les plus jeunes et deux autres groupes d'adultes. Le personnel spécialisé de la structure s'occupe de leur santé, des soins médicaux, psychologiques et fisiatriques. Il leur apprend les habilités de base et organise des jeux, des activités sportives et des excursions selon l'âge et le genre de handicap des jeunes. Le staff au complet est composé par 77 personnes.

En tant qu'institution municipale, la structure peut compter sur le soutien financier de la mairie et de l'État ainsi que sur l'aide de privés et d'organisations à but humanitaire. Le projet a déjà accueilli nombreux volontaires étrangers dans le passé.

#### 3. CONDITIONS D'ENCADREMENT DES VOLONTAIRES

##### ■ Description de la région

Le petit village de Imastu est situé au sein de la communauté de Laane-Virumaa. La ville la plus proche c'est Tapa (à 3 km) qui se trouve dans le Nord de l'Estonie, à environ 90 km au sud-est de Tallin, au carrefour des principales lignes routières et ferroviaires nationales. Près du village, il y a nombreuses forêts, le parc national de Lahernaa et la mère Baltique qui représentent dans l'ensemble les loisirs pour ceux qui y vivent et travaillent. Tapa s'étend sur un territoire de 16 km avec 7200 résidents. Pour la plupart les résidents sont employés par la Société Nationale des chemins de fer. Une aire industrielle née sur une ancienne base militaire soviétique offre aussi quelques opportunités de travail. A Tapa il y a trois confessions: russe-orthodoxe (depuis 1904) ; Méthodiste (1924) et Luthérienne (1932). Il y a 4 écoles : l'Ecole Supérieure Russe (1945), l'Ecole de Musique (1957) et une Ecole de Perfectionnement de la langue russe (1965). La bibliothèque de Tapa a été réouverte au public en 2001 dans un bâtiment restructuré et doté d'accès à l'internet. Une nouvelle Maison de la Culture et un Centre pour les personnes âgées ont été ouverts en 1993. Un Centre de Développement et d'éducation permanente a été fondé en 1984 par initiative municipale. En 1994 on a fondé un Musée d'histoire et de vie contemporaine de Tapa.

Les groupes artistiques plus importants de Tapa ce sont: les chœurs scolaires des jeunes, un chœur de chambre, le chœur mixte "Leetar" et une fanfare de laiton. . Plus d'amples informations sur le site [www.visitestonia.com](http://www.visitestonia.com)

##### ■ Activités pour les volontaires senior étrangers

Bien qu'il y ait environ 60 personnes qui travaillent au centre en permanence, le staff a toujours besoin d'un soutien pour donner aux jeunes l'attention dont ils ont besoin. Les permanents du centre souvent n'ont pas de temps de jouer ou d'organiser des activités de loisir pour les enfants. Les volontaires internationaux dans cette perspective peuvent être très utiles, aider le staff des permanents, passer du temps avec les jeunes de Imastu et leur dédier la juste attention.

Les volontaires ont ainsi les tâches suivantes:

- Organiser des activités ricréatives auprès des jeunes du centre (ateliers artistiques, manuels, créatifs);
- s'occuper des repas
- assister le personnel du centre dans les autres activités de la vie de tous les jours;
- assister le personnel con ogni altro tipo di attività che verrà loro richiesta

Il serait envisageable que les volontaires encouragent les contacts et la collaboration entre l'école Imastu et d'autres centres d'accueil de jeunes en difficulté basés dans leurs pays d'origine en vue d'éventuels échanges à l'avenir.



#### 4. CONDITIONS DE HÉBERGEMENT

##### ■ Conditions de base:

- ✓ Travail en groupe
- ✓ Partage d'expériences avec les autres volontaires.
- ✓ Déjeuner
- ✓ Repas et logement dans le centre, fourniture du matériel linguistique
- ✓ L'organisation d'accueil mettra à la disposition des volontaires un tuteur qui les aide pendant le déroulement du projet.

##### ■ Logement

Chacun volontaire aura sa propre chambre meublée à l'intérieur de l'école résidentielle de Imatsu. Les toilettes sont à partager avec le staff du centre. Pendant la semaine et les jours de travail, les volontaires mangent avec le groupe-famille. Lors des jours fériés ils ont accès à la cantine du staff, tout en sachant qu'ils sont toujours libres de pourvoir à la nourriture librement. Les magasins les plus proches se trouvent à Tapa à environ 3 km de Imatsu. Il est possible aussi de cuisiner en autonomie. Un coin-cuisine avec un réfrigérateur et un four micro-onde sont à disposition des volontaires.

##### ■ Dates et programme:

Nombre de semaines:	3
Minimum d'heures de service par semaine:	25
Maximum d'heures de service par semaine:	35
Jours de travail:	5
Période journalière de service:	à voir avec les volontaires

Outil N° 3 Un exemple de formulaire à consigner aux volontaires pendant le premier jour de service

##### ■ PROGRAMME

**Durée:** 6 – 30 Juillet 2004

**Organisation d'Accueil:** EURAG, Wielandgasse 9, Graz

**Contacts:** Gertraud Dayé , office@eurag-europe.org

**Ville:** Graz

**Pays:** Austria

**Tél.:** +43 316 .....

**Tuteur:** Gertraud Dayé, EURAG

**Hébergement:** CCN Apartment, strasse....., A-8010 Graz

##### ■ CONTACTS:

ADRESSE	TÉLÉPHONE	RESPONSABLE
EURAG General Secretariat Wielandgasse 9, 8010 Graz e-mail: office@eurag-europe.org	Tél..... Fax: ..... e-mail: office@eurag-europe.org	Gertraud Dayé Gerhard Teissl Andrea Wolf
Logement:	Tél..... (priv.0664 /..... )	Luise Grinschgl (CCN)
CCN (Cultural City Network) Wielandgasse 9, A-8010 Graz	Tél.....	Luise Grinschgl
Seniors' Office Schmiedgasse 26/ I	Tél.....	Dr. Ulla Herfort-Wörndle
Conversation en italien pour "senior": Leechgasse 64/II/14	Tél.....	Frau Fellner



## PROGRAMME - volontaires

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VEBDREDI	SAMEDI
	<b>06.07.</b> Arrivée 19,36 h	<b>07.07.</b> 10 – 13 h: EURAG (présentation)	<b>08.07.</b> 10 – 14 h: EURAG	<b>09.07.</b> 10-14 h: EURAG	<b>10.07.</b>
<b>12.07.</b> 10 – 13 h: EURAG 16,30 – 18 Italien pour Senior	<b>13.07.</b> 10 – 14 h: EURAG	<b>14.07.</b> 10 – 14 : EURAG	<b>15.07.</b> 10-13 EURAG 15 – 17 h Italien pour Senior	<b>16.07.</b> 10 – 14 EURAG	<b>17.07.</b> 24.07.
<b>19.07.</b> 10 – 13 h: EURAG/ 16,30 – 18 Italien pour Senior	<b>20.07.</b> 10-14 EURAG	<b>21.07.</b> 10 – 14 h EURAG	<b>22.07.</b> 10 – 13 EURAG 15 – 17 Italien pour Senior	<b>23.07.</b> 10 – 14 EURAG	
<b>26.07.</b> 10-13 EURAG 16,30 – 18 Italien pour Senior	<b>27.07.</b> 10-14 EURAG	<b>28.07.</b> 10-14 EURAG	<b>29.07.</b> 10 – 13 h EURAG 15 – 17 Italien pour Senior	<b>30.07.</b> Départ	

## TRAVAIL ET TACHES DES VOLONTAIRES:

### ▼ Au bureau de l'association

Les volontaires sont sensés aider le personnel du Secrétariat Général d'Eurag dans les différentes activités journalières (traductions, e-mail, documentation, etc)..

Lieu: Secrétariat Général EURAG, Wielandgasse 9, A-8010 Graz

### ▼ Facultatif: sessions de conversation en italien avec les citoyens senior de Graz

Deux fois par semaine (lundi et jeudi):

Participation aux sessions de conversation en italien pour les citoyens "senior" de Graz. Les activités sont organisées par le Senior Office de Graz et elles se dérouleront chez M. Fellner, responsable du programme

Pour les participants il serait très enrichissant de rencontrer les volontaires italiens et de converser avec eux sur différents sujets.

Les sessions de conversation auront lieu tous les Lundi de 16h30 à 18h et tous les Jeudi de 15h à 17h.

Lieu: chez M. Fellner, Leechgasse 64/14

Transports: tram, ligne 1 (direction: Mariatrost, arrêt: Lenaugasse)

## Outil N° 4 Un exemple de questionnaire d'évaluation à adresser aux volontaires

Merci de répondre en toutes lettres et de marquer la réponse avec un x où il est demandé. Si l'espace à disposition n'est pas suffisant, il est possible de modifier le document..

Les informations données seront traitées conformément à la loi actuelle sur la privacy.

### 1. INFORMATIONS PERSONNELLES

NOM: \_\_\_\_\_

ADRESSE: \_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

DATE DE NAISSANCE: \_\_\_\_\_ PROFESSION: \_\_\_\_\_

### 2. INFORMATIONS SUR LE PROJET

VILLE /RÉGION, PAYS: \_\_\_\_\_

### 3. IMPLICATION DANS LA PRÉPARATION DU PROJET

Dans quelles phases de préparation du projet as-tu été impliqué/e

- Recherche de volontaires locaux
- Organisation des activités de volontariat des participants étrangers
- Organisation des activités de loisir
- Aménagement du logement et organisation des repas
- Contacts avec les organisations partenaires du projet
- Organisation des contacts interpersonnels
- Autre: \_\_\_\_\_

### 4. CONTACTS AVEC LES ASSOCIATIONS PARTENAIRES ÉTRANGÈRES

As-tu été satisfait/e des contacts avec les associations partenaires pendant la préparation du projet?

- Oui
- No, parce que: \_\_\_\_\_

## 5. SÉMINAIRE DE PRÉPARATION

---

Quelle est ton opinion sur le contenu et le déroulement du séminaire de préparation?

	TRÈS BIEN	BIEN	SUFFISANT	INSUFFISANT
Intérêt des contenus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilité vis-à-vis du projet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Méthodes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre: _____				

## 6. DURÉE DU SÉJOUR

---

Combien de semaines as-tu passé sur le projet? ..... semaines

A posteriori...

- C'était trop court, ..... semaines auraient pu être plus efficaces.
- C'était trop long, ..... semaines auraient pu être plus efficaces.
- La durée du projet était juste.

## 7. CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

---

As-tu pratiqué une langue étrangère?

- No (*Passer à la question n°8*)
- Oui

Est-ce que tu crois que tes connaissances étaient suffisantes sur le projet?

- Si
- No, parce que: \_\_\_\_\_

## 8. ACTIVITÉS

---

Quel type d'activité de volontariat as-tu pratiqué sur le projet?

\_\_\_\_\_

Est-ce que les activités répondaient à tes attentes et à tes capacités?

- Oui
- No, parce que: \_\_\_\_\_

## 9. LOGEMENT

---

Quelles étaient les conditions d'hébergement pendant le projet? Où as-tu été logé?

- Chez l'habitant
  - Dans une auberge de jeunesse ou dans des locaux mis à disposition par l'association
  - Dans un hôtel
  - Autre: \_\_\_\_\_
- As-tu été satisfait des conditions d'hébergement?
- Oui, notamment par rapport à : \_\_\_\_\_
  - No, parce que: \_\_\_\_\_

## 10. CONTACTS AVEC LES ORGANISATEURS

---

As-tu eu un tuteur?

- Oui
- No

Autre: \_\_\_\_\_

## 11. AUTRES QUESTIONS LOGISTIQUES

---

Quelle est ton opinion sur le contrat d'assurance adopté pour le projet "Teaming Up" Est-il suffisant?

- Oui
- No, parce que: \_\_\_\_\_

## 12. LES AVANTAGES DE L'ÉCHANGE

---

Selon ton opinion, le projet as-t-il contribué à améliorer les rapports entre ta ville d'appartenance et la ville d'accueil du projet?

\_\_\_\_\_

## 13. PARTICIPATION AUX ÉVENTUELLES ACTIVITÉS FUTURES

---

Aimerais-tu participer aux éventuelles activités futures nées de ce projet ?

- Oui sûrement
- Oui, à condition que: \_\_\_\_\_
- No, parce que: \_\_\_\_\_

## 14. AUTRES SUGGESTIONS

---

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Appendice – Volontaires "senior" de l'Ex Union Soviétique

La première expérience de volontariat international à la quelle ont pris part volontaires provenant de l'ex Union Soviétique a montré qu'ils représentent une catégorie spéciale de volontaires et qu'ils nécessitent d'une préparation différente que les autres participants de l'Union Européenne .

On parle de volontaires de volontaires nés avant 1950 et qui ont vécu dans les républiques de l'ex Union Soviétique notamment en Estonie, Lituanie et Lettonie. Quelles sont leurs caractéristiques particulières ?

### Connaissance insuffisante des langues étrangères

Sous l'hégémonie de l'Union Soviétique le russe c'était la langue de communication internationale. Même ceux qui avaient étudié anglais à l'école (ou allemand ou français) n'ont jamais eu la possibilité de pratiquer leurs connaissances linguistiques. Voilà pourquoi les citoyens « senior » montrent souvent une incapacité de parler les langues étrangères.

### Manque d'expériences de voyage en Europe Occidentale

En ayant vécu dans un "rideau de fer" jusqu'à la moitié des années '90, peu de gens ont eu l'opportunité de voyager en Occident. Ils ont commencé à voyager en retard, principalement par intermédiaire des agences du circuit touristique classique qui laisse peu d'espace à l'initiative personnelle.



### Salaires et retraites très exiguës

En général les retraités des pays de l'Ex Union Soviétique reçoivent 30% du vieux salaire mensuel qui ne correspond qu'à 40% des salaires standard des autres pays européens. Par exemple, la retraite en Estonie s'élève à 160 euros par mois et c'est la plus élevée parmi celles des pays de l'ex Union Soviétique. Pour voyager les retraités doivent faire appel à leurs économies et cela fait qu'ils prêtent beaucoup d'attention aux conditions financières du projet (remboursement des frais de voyage, argent de poche, nourriture et logement etc.). Souvent ils s'attendent des organisations d'accueil de l'argent supplémentaire pour les activités de loisir telles que les excursions et les visites guidées. Ils sont toujours très curieux de comparer ce qu'ils ont appris à l'école sur l'Europe Occidentale avec ce qu'ils ont l'opportunité de voir personnellement. Cela représente la raison principale pour laquelle ils participent aux projets de volontariat à l'étranger. Une fois arrivés en Italie, par exemple, ils s'attendent à visiter le Colisée, le Vatican ou Venise sans considérer ce que ça peut coûter à l'organisation d'accueil. Les volontaires s'attendent que l'organisation d'accueil leur présente avec orgueil leur propre pays car c'est exactement ce qu'ils feraient à leur place dans leurs pays d'origine.

## Traditionnellement les gens de l'Ex Union Soviétique ont un fort sens de protection

Lorsqu'ils accueillent des étrangers, ils se révèlent très attentifs vis-à-vis de leurs visiteurs, ils les accompagnent partout sans les laisser jamais seuls. C'est une attitude culturelle et naturelle et c'est la raison pour laquelle ils s'attendent à un comportement pareil de la part de ceux qui les accueillent sur les projets à l'étranger. Les volontaires de l'ex Union Soviétique acceptent donc très difficilement le fait d'organiser en pleine autonomie les loisirs, les visites ou les excursions. Souvent ils considèrent ce comportement comme un manque de cordialité ou bien comme un signe de grossièreté. De plus, lorsqu'on prends en considération leur incapacité de parler les langues étrangères, on voit bien que les effets des malentendus peuvent se multiplier à l'infini.



## Les volontaires "senior" de l'ex Union Soviétique n'ont aucune familiarité avec le concept de volontariat tel que nous on le conçoit

Les raisons de cela sont historiques. Le volontariat n'existait pas dans l'Union Soviétique. Il y avait des activités planifiées et organisées par les autorités auxquelles les gens étaient obligés à participer. Au printemps, milliers de gens étaient obligés à laisser leur travail dans les industries, dans les champs, dans les bureaux, pour prendre part aux activités « volontaires » de nettoyage des parcs publics après l'hiver, des aires récréatives ou des territoires appartenant aux institutions. Cet événement avait lieu normalement le 22 avril, jour d'anniversaire de Lenin, fondateur de l'Union Soviétique. Plus tard, en septembre, les employés, les étudiants et les militaires étaient invités « volontairement » dans les fermes collectives pour aider dans la récolte. Sans l'aide de cette main-d'œuvre gratuite, la récolte aurait été bien plus exiguë car les paysans des fermes collectives n'étaient pas à mesure de s'en occuper tout seuls. En automne les salariés, les hommes de science et les étudiants venaient « volontairement » aux magasins où ils aidaient dans la préparation des légumes pour la conservation. Une autre façon de prêter service "volontaire" c'était de devenir membre du « Régiment des Volontaires » pour contrôler les rues et aider les gendarmes pendant le temps libre.

Toutes ces activités étaient présentées comme expression de la libre volonté des citoyens. En réalité, les activités de « volontariat » étaient entièrement organisées par les autorités et tous les citoyens étaient obligés à y participer pour accomplir les missions qu'on s'était préfixées. C'était une conception du volontariat très différente de celle que nous avons réalisée dans le temps. Aujourd'hui le volontariat représente un instrument éducatif plutôt qu'un moyen pour atteindre des résultats concrets. Dans l'ex Union Soviétique, l'aspect éducatif n'était qu'une partie très marginale (presque absente) des activités de volontariat. .

Par ailleurs il faut dire aussi que beaucoup de gens participaient à ces activités pour s'amuser ou souvent pour donner preuve de collectivisme. Cela jouait une influence positive sur les relations entre les gens et contribuait à la création de rapports très forts entre les citoyens. C'était la seule façon de faire du volontariat dans un système qui ne laissait aucune liberté aux initiatives personnelles qui venaient du bas.



Une autre opportunité de faire du volontariat dans l'ex Union Soviétique c'était la participation aux Brigades Etudiantes. Les étudiants chaque année pendant l'été se dédiaient à la construction d'une vile, d'une gare ou au travail dans les fermes. Il s'agissait d'expériences tout à fait similaires aux chantiers d'aujourd'hui et le choix d'y participer c'était absolument volontaire. Contrairement aux chantiers de jeunes bénévoles d'aujourd'hui, il ne s'agissait pas de projets internationaux et les participants étaient bien rémunérés. Pour les étudiants c'était une bonne occasion de faire de l'argent pendant les vacances qui devint tellement populaire qu'ils y participaient par milliers chaque année.

Sans aucun doute, le contexte culturel et social qu'on vient de décrire joue un rôle important sur les attentes des actuels volontaires vis-à-vis des projets d'accueil à l'étranger. En bref, les volontaires s'attendent à :

- Qu'ils mènent un travail d'intérêt concret dont les résultats soient mesurables;
- Qu'on atteigne tous les objectifs qu'on s'est préfixés ;
- Qu'ils travaillent pendant autant de temps nécessaire pour que tous les objectifs du projet soient atteints;
- Que le travail représente le seul but du projet;
- Que les activités de loisir soient autorisées seulement une fois le travail accompli.

Par contre la qualité et l'organisation des activités c'est une des responsabilités de l'organisation d'accueil.

En plus d'être très orientés aux résultats et d'avoir envie de s'investir durablement dans un projet, ces volontaires s'attendent à une bonne hospitalité de la part des organisations d'accueil, à être accompagnés à l'arrivée et au départ, à être suivis pendant le temps libre etc.

Il s'agit naturellement de considérations générales: il y a des gens qui ont déjà fait expérience de voyages internationaux avec une bonne connaissance des langues étrangères et une conception mûre de l'expérience de volontariat. Nous n'avons parlé que de la majorité des volontaires potentiels.

C'est pourquoi, lorsqu'on prépare un projet et les outils éducatifs pour ce type de

volontaires, il vaut mieux tenir en compte leur spécificité afin que la préparation se révèle vraiment efficace. .

Il est souhaitable d'élaborer des matériels de préparation spécifiques pour ce groupe de volontaires. Voici une liste contenant quelques suggestions et quelques conseils, suite à notre première expérience du projet "Still Active".

- Dépenser plus de temps dans l'explication de l'histoire, de la philosophie et des origines du volontariat;
- Mettre un accent particulier sur l'opportunité d'éducation non formelle que l'expérience de volontariat offre au cours de toute la vie;
- Expliquer en détail les aspects pratiques de l'accueil des volontaires (travail, nourriture et logement, connaissances linguistiques, loisirs etc.)
- Donner des informations sur le pays de destination, notamment par rapport aux habitudes et aux traditions locales ;
- Offrir des conseils pour voyager en autonomie afin d'éviter des problèmes et des frustrations inutiles;
- La résolution des conflits représente souvent un « terrain inexploité » pour les "senior" provenant des pays de l'ex Union Soviétique. Il est donc très important d'énumérer les risques qui descendent souvent des différences interculturelles;
- Faire de l'apprentissage interculturel l'objectif principal du projet. Cet aspect est souvent secondaire pour les volontaires provenant de l'ex Union Soviétique; Un cours intensif de langue est vivement conseillé!

Tout ce qu'on vient de dire sur le pays de l'ex Union Soviétique vaut en général pour tous les Pays de l'Est, y compris l'Allemagne de l'est.

Ce serait intéressant un projet spécial adressé à tous les volontaires des Pays de l'Est, un projet qui utilise les modèles de préparation déjà utilisés pour ce groupe spécifique de volontaires. Ces projets ont pour objectif d'aider les citoyens « senior » de ces pays à profiter de la possibilité de s'amuser dans la pratique du volontariat, de continuer à apprendre, bref d'être citoyens « still active » de la Grande Europe.

## Lunaria

via Buonarroti, 39 - 00185 Rome (Italy)

Tel. ++39 06 8841880 Fax Tel. ++39 06 8841859

email: lunaria@lunaria.org

www.lunaria.org

Lunaria est une association sans but lucratif qui depuis 1992 mène des activités d'information, formation, recherche et documentation dans le cadre du volontariat, du tiers secteur, de l'immigration et de la lutte contre toutes les formes de racisme. Depuis 2000, Lunaria coordonne chaque année la campagne "Sbilanciamoci", supportée par beaucoup d'autres associations nationales, pour réformer les politiques publiques qui régulent l'utilisation du budget statale et des institutions locales.

Entre 1992 et 2005 Lunaria a envoyé più que 3.500 volontaires sur les chantiers internationaux à l'étranger et a accueilli 2.000 jeunes volontaires étrangers sur ses chantiers en Italie. En même temps Lunaria a organisé nombreux programmes d'échange de jeunes provenant d'Espagne, Serbie, Albanie, Croatie e d'autres pays de l'est, ont été autour de thèmes tels que l'apprentissage interculturel, la tolérance et la non-discrimination.

Entre 1996 et 2000 Lunaria a eu la fonction d'agence nationale du Service Volontaire Européen. Aujourd'hui Lunaria envoi et accueille des jeunes de toute l'Europe sur des projets à caractère social, culturel ou de protection de l'environnement.

Depuis 2001. Lunaria expérimente un programme de volontariat moyen terme à l'étranger pour les personnes âgées ou en retraite, dans la conviction qu'il s'agit d'une opportunité extraordinaire de formation permanente et de valorisation des expériences acquises au cours de la vie.

Lunaria mène une intense activité de recherche, documentation et information autour des thèmes de l'économie sociale et du tiers secteur avec une attention particulière aux potentialités occupationnelles qui le caractérisent. L'expérience acquise a permis de mettre en place un service de consultation pour les organisations à but non lucratif et l'organisation de cours de formation à différents niveaux.

Depuis 1996 Lunaria promeut différentes activités d'information, communication, recherche, éducation multiculturelle et de pression politique sur les institutions par rapport aux thèmes de l'immigration et della lutte au racisme.

Lunaria s'occupe activement de la promotion de l'information et de la communication sociale. L'association a supporté la publication de *Onde lunghe*, revue périodique des événements et des mouvements de paix, de l'environnement et de la solidarité. Récemment Lunaria s'est occupée de la rubrique *Eppur si muove* de l'hebdomadaire *Extra* et a contribué à la publication du magazine hebdomadaire *Carta* sur les chantiers sociaux.