



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Projet VOYCE



Output 4 - Guide pour  
"Accompagnateurs des parcours d'émergence des apprentissages"

 [France]





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Projet VOYCE

# Guide pour " Accompagnateurs des parcours d'émergence des apprentissages " (Juillet 2018)

Ce guide a été créé par l'organisme *Fundacion Docete Omnes* en coopération avec les organismes *Era Ewaluacji* (Pologne), *Fundacion Cibervoluntarios* (Espagne), *CEMEA* et *CEMEA Centre – Val de Loire* (France), *Clube Intercultural Europeu* (Portugal), *CESV* et *CPIA 3* (Italie).

**Auteur : José Luis Dessy**

#### Clause de non-responsabilité

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu qui ne reflète que le point de vue des auteurs et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Les ressources du projet contenues dans le présent document sont accessibles au public sous la licence Creative Commons [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## Index

Introduction.....	4
Contenu .....	4
Objectifs généraux.....	4
Projet VOYCE .....	5
1 - Phase d'introduction : accueillir les volontaires.....	7
Préambule .....	7
1a Répondre aux attentes : accueillir et orienter.....	7
1aa Qu'est-ce qu'être volontaire ? Qu'est-ce que le volontariat ? .....	8
1ab L'Union européenne .....	8
1ac Pourquoi accueillir des volontaires ? Quels sont nos objectifs en tant qu'organisation/ tuteurs/ mentors .....	9
1b Aspects fondamentaux de la vie quotidienne.....	9
1c Contexte historique, politique, social et culturel .....	10
1d Cohésion de groupe.....	10
1e Entretien individuel .....	10
1f Inclure des séances de formation linguistique dans le programme. ....	11
1g Assurances, protocoles et gestion de crise.....	12
Exercices, méthodes, trucs, conseils, indications.....	12
2- Apprendre à apprendre.....	13
2a PHASE I : identifier les compétences initiales, les besoins de formation et les besoins détectés des volontaires.....	15
2b PHASE 2 : Rédaction du plan de formation .....	17
2c PHASE III : Actions formatives.....	17
2d PHASE IV : Chronogramme et référents pour le volontaire. ....	18
2e PHASE V : Processus d'évaluation et de validation .....	19
2f Préparer la fin du volontariat et l'après-volontariat .....	20
Exercices, méthodes, conseils, lignes directrices.....	20
3. Gérer les conflits individuels et de groupe.....	21
Exercices, méthodes, conseils, lignes directrices.....	21
ANNEXES - exercices, méthodes, conseils, indications .....	22
Annexe 1 - Activités de brise-glace.....	22
Annexe 2 - Définitions .....	24

Annexe 3 - Conseils pour créer une dynamique de groupe .....	26
Annexe 4 - Jeux pour favoriser la cohésion du groupe .....	27
Annexe 5 - Exemple d'un entretien informel et ses phases .....	30
Annexe 6 - Conseils pour l'immersion linguistique .....	32
Annexe 7 - Le récit autobiographique .....	33
Annexe 8 - Le questionnaire d'auto-évaluation .....	35
Annexe 9 - Techniques de travail de la motivation .....	41
Annexe 10 - Techniques pour travailler la flexibilité et la créativité .....	43
Annexe 11 - Méthodes de promotion de l'engagement .....	45
Annexe 12 - Techniques de communication efficace.....	47
Annexe 13 - Techniques visant à promouvoir le développement personnel.....	49
Annexe 14 - Techniques de travail de l'initiative.....	51
Annexe 15 - Comment convertir les compétences en connaissances, capacité et habileté ?.....	53
Annexe 16 - Exemple d'organigramme .....	54
Annexe 17 - Techniques pour faire connaître la ville aux volontaires .....	55
Annexe 18 - Exemple de besoins de formation.....	57
Annexe 19 - Techniques d'évaluation.....	58
Annexe 20 - Exprimer mes besoins :.....	61

## Introduction

Le document suivant a été créé comme un guide pour orienter les responsables et les tuteurs des organismes qui accueillent de jeunes volontaires. Il se veut *un guide* car il contient des indications spécifiquement liées aux parcours permettant l'émergence des apprentissages lors des services volontaires de jeunes, avec l'idée finale de valider les compétences développées au cours du processus.

La méthodologie utilisée dans ce guide s'articule autour de sessions en ligne et en face à face avec les volontaires et recouvre tous les aspects de l'accueil des volontaires jusqu'à la validation finale des compétences, en passant par la mise en place de parcours individuels de formation pour chaque volontaire.

Comme il existe déjà un grand nombre de directives – de surcroît de qualité – pour l'accompagnement des volontaires, ce guide ne s'étend pas sur certains concepts généraux connus.

Il ne s'agit pas de proposer une recette à suivre pas à pas ; ce guide cherche plutôt à présenter des réflexions, des idées et des contenus qui peuvent être utilisés et adaptés à chaque réalité. Il existe un large éventail d'organisations qui travaillent avec des volontaires, toutes de différentes tailles, types et avec des ressources différentes. C'est la raison pour laquelle ce guide fournit des outils qui peuvent être adaptés pour créer la formule qui convient le mieux à votre organisme et à vos besoins.

Le projet VOYCE (voir le paragraphe suivant) comprend également l'élaboration d'un manuel et d'un outil en ligne pour valider les compétences acquises durant l'expérience de volontariat. Ce guide et les outils de validation ont été développés à partir de techniques créatives et avec la participation d'un petit groupe de personnes, de différents pays et profils : volontaires, responsables du volontariat, experts en compétences, chercheurs, etc.

L'objectif final du projet est la création d'un modèle simple pour la validation des compétences acquises par l'action volontaire des jeunes. L'une des productions, qui fait partie intégrante du processus, est ce guide, véritable ressource de formation pour les responsables et les personnes en charge du développement des compétences de leurs volontaires.

Les contenus et objectifs de ce guide sont les suivants :

## Contenu

- Présenter aux volontaires le contexte historique, social, culturel et géographique dans lequel leur mission de volontariat est effectuée, dans chaque ville, région et pays.
- Fournir des outils et des ressources pour l'apprentissage et la communication interculturels qui permettent aux volontaires de développer leurs compétences, connaissances et aptitudes.
- Aider les volontaires à planifier et à développer leurs objectifs d'apprentissage.
- Offrir un espace de rencontre et d'échange entre volontaires.

## Objectifs généraux

- Une meilleure intégration et formation des volontaires pour rendre l'expérience de volontariat la plus positive possible pour les volontaires et pour les personnes auprès desquelles ils sont actifs.
- La mise en place d'un parcours formatif qui soit attrayant pour augmenter le nombre de futurs volontaires.
- La création d'un réseau transnational d'organisations actives dans le domaine du volontariat et qui favorisent la reconnaissance et la validation des compétences et aptitudes acquises par l'action volontaire.
- La promotion auprès des responsables d'entreprises des bienfaits du volontariat et des compétences acquises durant l'expérience.

Ce guide a été divisé en deux parties. La première partie concerne l'accueil des volontaires et la seconde les parcours de formation des volontaires.

## Projet VOYCE

Ce guide est l'une des principales productions de VOYCE, un projet cofinancé par la Commission européenne et le programme Erasmus+ (partenariats stratégiques dans le domaine de la jeunesse). Le projet a débuté en octobre 2016 et se terminera en septembre 2018.

Le projet est mis en œuvre par un **partenariat de** huit organisations, couvrant cinq pays membres de l'UE.

- Italie : CESV - Centre de service pour le volontariat : (porteur du projet) ; CPIA 3 de Rome - une école publique pour la formation permanente des adultes ;
- France : *Centre CEMEA Val de Loire et CEMEA Association nationale* : deux organisations ayant une longue expérience dans la formation des acteurs éducatifs, notamment sur la complémentarité entre l'éducation formelle, non formelle et informelle.
- Espagne : *Fundacion Docete Omnes* - une école de formation professionnelle pour les personnes défavorisées ; *Cibervoluntarios* - une association de volontaires spécialisés dans les instruments TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) ;
- Pologne : *Era Ewaluacji* - une entreprise spécialisée dans les études sur l'éducation formelle, non formelle et informelle ;
- Portugal : *Clube Intercultural Europeu et Instituti Principe Real (IPR)* - organisations qui mettent en œuvre des services et des formations pour les jeunes à risque et les personnes de catégories défavorisées.

La question traitée par VOYCE est la validation des compétences acquises par les jeunes volontaires.

Les objectifs du projet sont les suivants :

- Créer des outils pratiques et innovants pour valider les compétences des jeunes volontaires ;
- Promouvoir l'utilisation de ces outils auprès des organisations qui s'occupent des jeunes volontaires et auprès des institutions publiques ;
- Mettre en contact les jeunes volontaires qui ont acquis de nouvelles compétences et le monde du travail.

**Les groupes cibles** du projet sont :

- Les jeunes européens qui vivent un volontariat et souhaitent faire valider leurs compétences ; une attention particulière sera accordée aux jeunes défavorisés et aux demandeurs d'asile, réfugiés, immigrés ;
- Les organismes accueillant des volontaires, qui joueront un rôle clé dans l'évaluation et la validation de leurs compétences ;
- Les institutions publiques chargées de la planification et de la mise en œuvre des politiques éducatives ;
- Les entreprises qui recrutent des jeunes.

**Les résultats attendus** du projet sont :

- 1) La création d'outils innovants pour la validation des compétences acquises dans le cadre d'activités volontaires ;
- 2) La promotion d'un lien entre les jeunes volontaires et le marché du travail ;
- 3) La formation des animateurs de jeunesse à l'utilisation des outils développés ;
- 4) La diffusion des outils et des expériences du projet auprès de tous les organismes potentiellement intéressés : institutions publiques, entreprises, associations, volontaires.

Cinq **productions intellectuelles** différentes sont attendues :

- O1 : une recherche au niveau européen sur la validation des compétences acquises dans les activités de volontariat ;

- O2 : un manuel pour la validation des compétences ;
- O3 : une plate-forme interactive pour la validation des compétences en ligne ;
- O4 : un guide pour "accompagnateur des parcours d'émergence des apprentissages" ;
- O5 : un module de formation "Compétences en action : volontariat et insertion sociale".

Deux **modules de formation** transnationaux se sont adressés à un groupe de vingt-cinq travailleurs jeunesse de tous les pays participants. Chaque module a duré cinq jours.

- Cours de formation C1 sur la validation de l'apprentissage ;
- Cours de formation C2 sur l'émergence et le réinvestissement des compétences.

Enfin, le projet a permis d'organiser cinq **événements multiplicateurs** pour la diffusion des productions et des résultats, parmi lesquels deux manifestations transnationales et trois nationales. Ces événements ont impliqué un public varié composé de jeunes, d'organisations volontaires, d'institutions, etc.

# 1 - Phase d'introduction : accueillir les volontaires

## Préambule

La phase d'introduction est liée à l'accueil des volontaires et notamment à leur intégration dans l'activité de l'organisation d'accueil et dans le contexte local où ils développeront leur action volontaire. Cette première interaction avec le volontaire est très importante et peut déterminer le succès du volontariat. Faire en sorte que le volontaire se sente à l'aise, lui expliquer les activités de l'organisation, définir avec précision les principaux concepts qui sous-tendent ces activités, permet d'éviter les malentendus qui pourraient conduire à l'abandon du volontaire et à l'échec de l'expérience de volontariat.

Lorsqu'un volontaire arrive pour la première fois dans une organisation, il a besoin d'obtenir de nombreuses informations. Nous avons donc divisé ce premier volet en différentes parties, correspondant aux différentes informations dont le volontaire pourrait avoir besoin pendant son séjour, depuis la réponse à ses attentes jusqu'aux questions administratives.

L'inclusion des volontaires est un processus dynamique dans lequel les deux parties (volontaire et organisation d'accueil) doivent savoir ce qu'elles peuvent donner et recevoir. Cela ne peut s'obtenir au moyen d'une sélection "académique" où seuls les intérêts de l'organisation prévaudraient, ni avec une inclusion immédiate, où, a priori, seuls les intérêts du volontariat seraient pris en compte.

Cette phase s'articule autour de trois axes : **l'information, l'orientation et la motivation.**

## 1a Répondre aux attentes : accueillir et orienter

**C'est le point le plus important de cette première phase d'accueil des volontaires.** Au cours de ces sessions, il faut travailler avec les volontaires pour répondre à leurs attentes, motivations, doutes et craintes, mais aussi pour fixer des objectifs communs et définir et clarifier les concepts.

En faisant correspondre les attentes des volontaires avec les tâches qui leur sont assignées pendant la période de volontariat, le succès du processus est presque assuré.

Il convient tout d'abord de préparer un espace de travail physique où les volontaires peuvent travailler (par exemple une table et un ordinateur) et de préparer un dossier pour chaque volontaire avec tous les documents nécessaires à la bonne compréhension de l'organisation et de l'environnement (formulaires, guides, liste des personnes clés de l'organisation, protocoles, cartes, informations sur les transports publics, etc.).

Il est également essentiel de fournir aux volontaires un calendrier de réunions pour le suivi de l'expérience et de leur communiquer le fait qu'ils disposeront de moments pour parler et discuter (individuellement et en groupe) de leur activité.

Dans la mesure du possible, il est préconisé d'utiliser une méthodologie qui permette la participation active des volontaires. Il sera essentiel que les sessions s'articulent autour des intérêts et de la réalité des participants. Pour cela, il est nécessaire de connaître le groupe et ses attentes avant de préparer les sessions de formation.

Il existe plusieurs configurations qui se prêtent à cette première session, mais afin de mieux intégrer les personnes et de prévenir de futurs inconvénients, les sessions de groupe et les entretiens individuels sont ici privilégiés.

Dans la mesure du possible, la première session consistera en une session de groupe où les principaux objectifs seront d'apprendre à se **connaître**, de commencer à **établir des relations interpersonnelles**, de **présenter l'organisation et les personnes clés** qui seront les références pour les volontaires, de **fixer des objectifs, de définir les concepts** et d'**introduire le processus de validation.**



**NOTE : La première étape est d'apprendre à se connaître !** On peut demander aux anciens volontaires de participer à la séance et de faire des jeux d'introduction ou "brise-glace" au début de celle-ci (voir l'annexe 1).

## 1aa Qu'est-ce qu'être volontaire ? Qu'est-ce que le volontariat ?

Le premier concept à clarifier avec le volontaire **est : qu'est-ce qu'être volontaire ? Qu'est-ce que le volontariat ?** Le concept de volontariat doit être clair dès le début, et bien qu'il n'y ait pas d'acception unique, il est important d'y réfléchir et de réaliser que plusieurs concepts sous-tendent ce qu'on entend par volontariat ou y sont liés.

Au cours de cette session de groupe, il s'agira de présenter aux volontaires quelques concepts importants comme la solidarité, la citoyenneté active, le respect, l'intégration, la diversité interculturelle, le travail d'équipe, la motivation, la migration et les réfugiés et/ou tout autre aspect spécifique à l'action de l'organisation (quelques définitions en annexe 2).

## 1ab L'Union européenne

Le volontariat est un aspect essentiel de la politique européenne en matière d'éducation. Cet aspect doit être correctement contextualisé et situé dans la place qu'il occupe dans un plan d'action plus large destiné aux jeunes. Même si le projet de volontariat peut n'avoir aucun lien avec l'UE, nous devons souligner la politique déployée par l'UE dans le domaine de la jeunesse et les huit compétences clés identifiées par l'UE. Dans ce bloc thématique, le contenu peut être abordé comme une session d'informations élémentaires sur l'UE : ce qu'est l'UE, quels sont ses membres, ses institutions, comment fonctionne la prise de décision en son sein, quelles sont les opportunités pour les jeunes venant de l'UE comme par exemple à travers le programme Erasmus+, etc. Une bonne référence pour travailler ce contenu se trouve sur le site web de l'Union européenne :

- <https://eurodesk.eu/>
  - [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_fr](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_fr)
- En Espagne :
- [https://ec.europa.eu/spain/services/contact-points-in-spain/eurodesk\\_es](https://ec.europa.eu/spain/services/contact-points-in-spain/eurodesk_es)
  - [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_es](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_es)
- En Italie :
- <http://www.eurodesk.it/>
  - [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_it](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_it)
- En Pologne :
- <http://www.eurodesk.pl/>
- Au Portugal :
- <https://juventude.pt/agencia/eurodesk>
- En France :
- [https://www.euroguidance-france.org/partir\\_ue\\_trav/partir\\_ue\\_trav\\_trav\\_eurodesk/eurodesk/eurodesk/](https://www.euroguidance-france.org/partir_ue_trav/partir_ue_trav_trav_eurodesk/eurodesk/eurodesk/)
  - [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_fr](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_fr)

Il ne s'agit pas de traiter le sujet en profondeur mais, au moins, de dresser un rapide tableau de ce qu'est l'Union européenne, et des politiques et programmes qui s'adressent aux jeunes.

Ce type de contenu peut facilement être abordé à partir d'activités de nature ludique comme des jeux de question-réponse, des quiz. Les schémas peuvent également aider à expliquer des questions telles que les principales institutions de l'UE, on peut également utiliser des cartes. Le contenu étant a priori peu attrayant et assez théorique, il est conseillé de le rendre visuel et dynamique. Une activité de réflexion sur l'idée de l'Europe peut aussi être introduite, par le biais d'une représentation visuelle (expression corporelle par exemple), mise en scène en parallèle d'un débat classique, pour faciliter la compréhension linguistique d'un tel débat qui exige un certain niveau de compétence linguistique.

## **1ac Pourquoi accueillir des volontaires ? Quels sont nos objectifs en tant qu'organisation/ tuteurs/ mentors**

Un autre enjeu crucial concerne la question : Pourquoi accueillons-nous des volontaires ? Quels sont nos objectifs en tant qu'organisation / tuteurs / mentors.

Cette question nous concerne en tant qu'organisation, tuteurs, mentors, accompagnateurs en somme. Très souvent, nous ne sommes pas conscients de nos objectifs profonds concernant le travail avec les volontaires, ni de la vision qui sous-tend notre proposition de mission de volontariat. Le fait est que même si ce n'est pas clair pour nous, notre objectif profond finira par émerger dans la relation avec les volontaires, y compris s'il est implicite et caché. A ce titre, il est essentiel d'être conscient de nos buts et visions profondes, en tant qu'organisation, tuteurs, opérateurs, et de les partager avec les volontaires.

Il est essentiel d'identifier les personnes clés impliquées dans l'expérience de volontariat et dans le processus de validation des compétences. Au cours de cette réunion, celles-ci seront présentées aux volontaires et des informations sur l'organigramme seront fournies (voir Annexe 16).

## **1b Aspects fondamentaux de la vie quotidienne**

Lorsque des volontaires de différents endroits sont accueillis, il est important de faire en sorte qu'ils se sentent comme chez eux. Pour ce faire, il est essentiel que les volontaires aient connaissance des principaux aspects qui peuvent affecter leur vie quotidienne comme le système de santé, les procédures bancaires, les formalités de séjour, les cartes de réduction, etc.

Une différence peut être faite entre les volontaires locaux (en service civique par exemple), les volontaires nationaux venant d'autres parties du même pays ou de la même région et les volontaires étrangers, car chacun aura besoin d'informations différentes.

Cependant, il est préférable de ne pas diviser le groupe de volontaires en fonction de l'origine de ceux-ci, car leur besoin différent d'informations est très utile pour leur permettre d'interagir entre eux. Les volontaires locaux peuvent même être invités à guider d'autres volontaires, pour favoriser l'échange interculturel.

Comme activité pour la première ou deuxième journée dans l'organisation d'accueil, une découverte de l'environnement proche peut être proposée, pour montrer aux volontaires où se trouvent les pharmacies, les banques, les supermarchés, la mairie, le commissariat ou d'autres points d'intérêt, y compris une attraction touristique qu'ils pourront visiter en profondeur plus tard (voir point 1c).

Une autre idée consiste à faire interagir les volontaires avec les habitants de l'environnement local où le volontariat a lieu (voir l'annexe 17).

Dans le cas où les volontaires doivent se soumettre à des formalités administratives, il est conseillé de regrouper par avance tous les documents ou formulaires nécessaires, pour aider les volontaires à répondre aux procédures officielles le plus rapidement possible. Être bien préparé permet d'obtenir la confiance des volontaires.

Il convient de garder en tête que les **ressources humaines sont le premier et le meilleur investissement de toute organisation**, il est donc essentiel d'en prendre soin.

## 1c Contexte historique, politique, social et culturel

L'idée est de présenter l'histoire, l'Etat politico-administratif, les traditions, etc., du lieu du volontariat et l'histoire de l'organisation d'accueil. L'objectif principal de cette activité est de faire du volontaire un réel membre de l'équipe de l'organisation d'accueil et qu'il s'identifie davantage aux racines de l'organisation.

Cette session est généralement appréciée et est probablement l'une des plus intéressantes. Il n'est donc pas difficile de capter l'attention des volontaires. Les jeux de questions et réponses fonctionnent bien pour ce qui relève du contexte historique, politique, social et culturel. Il est recommandé de faire cette session lors de la première visite des locaux de l'organisation ou lors d'une visite de l'environnement proche de ceux-ci (voir un exemple de jeu de questions et réponses à l'annexe 1).

S'il y a des volontaires étrangers, il est conseillé de présenter les sessions dans la langue d'accueil, aussi clairement que possible.

**Note :** Un autre objectif est d'appréhender les différences culturelles pour éviter les malentendus ou les situations d'incompréhension.

## 1d Cohésion de groupe

Le volontariat a lieu dans la plupart des cas en groupe et grâce à un groupe. Pour cette raison, une bonne coopération et une bonne relation entre les membres du groupe sont le fondement du succès de ces expériences.

La cohésion de groupe sous-entend :

- un partage des visions entre les personnes ;
- un partage des mêmes objectifs entre les personnes ;
- la capacité de donner une place aux individualités et aux différences, tout en poursuivant un but commun.

Il existe plusieurs manières de favoriser la cohésion de groupe ; l'annexe 3 présente des conseils sur la façon de créer une dynamique de groupe et l'annexe 4 propose des jeux ou des techniques pour favoriser la cohésion de groupe.

Par ailleurs, les moments informels peuvent être très utiles à la cohésion de groupe.

## 1e Entretien individuel

Il s'agit d'un entretien informel qui aidera le mentor/tuteur et le volontaire à établir un parcours d'activités et de formation en fonction de ses antécédents et de ses attentes. Dans le cas de l'accueil d'un seul volontaire, l'entretien permettra de traiter des thèmes abordés dans la session de groupe présentée précédemment.

Pourquoi l'entretien ? D'une part, il permet d'aborder trois axes : Information - Motivation - Orientation. D'autre part, il revêt des caractéristiques intéressantes : il permet de s'adapter aux caractéristiques de chaque organisation ; il est abordable et utilisable par chacun, quelle que soit sa spécialité ou ses compétences professionnelles.

**Chaque personne étant unique, il est essentiel de consacrer du temps à chaque volontaire individuellement.** Si la tâche à accomplir peut être similaire, les objectifs personnels peuvent toutefois être différents et il convient d'adapter autant que possible l'expérience à ces deux aspects.

Comment connaître les intérêts des volontaires sans le leur avoir demandé ? C'est là l'intérêt de l'entretien individuel. En effet, confier des tâches à des volontaires au-delà de leurs possibilités ou de leur formation, ou encore ne correspondant pas à leurs aspirations, risquerait de les frustrer.

De nombreuses personnes qui maîtrisent mal ces approches s'en tiennent à mener des discussions informelles qui ne sont pas planifiées. Cela conduit à un entretien non structuré où tout sujet est valable, où aucunes conclusions ne peuvent être tirées, ou, si elles le sont, s'avèrent fondées non pas sur des données réelles, mais sur des impressions et des idées préconçues, pour lesquelles elles n'auront aucune validité.

Il est recommandé, en raison des caractéristiques de ce processus, une approche semi-structurée, dans laquelle les principales composantes de l'entretien sont planifiées, mais non standardisées, permettant à l'intervieweur et au volontaire une certaine flexibilité dans le traitement des questions. En somme, il ne devrait pas s'agir d'un dialogue improvisé ni a contrario d'une enquête fermée.

La démarche d'accueil et d'orientation comporte cinq aspects fondamentaux qui doivent permettre une inclusion efficace :

- Elle permet d'informer les volontaires sur l'organisation, le programme, les activités et les tâches à réaliser.
- Elle permet à l'organisation de s'informer sur les compétences, les attitudes, les motivations et les intérêts du volontaire.
- Elle permet de décider mutuellement et consensuellement de la mission la plus appropriée au profil du volontaire
- Elle permet de déterminer si la personnalité du volontaire est en adéquation avec les personnes avec lesquelles il va travailler et aux tâches qu'il va réaliser.
- Elle constitue la première étape de l'identification des besoins de développement/formation.

Puisque l'objectif principal est de s'orienter vers les tâches qui conviennent le mieux aux caractéristiques du volontaire, à ses attentes et objectifs futurs, l'intervieweur doit connaître en détail les missions disponibles, les tâches qui peuvent être exécutées et surtout le profil du volontaire qui s'adapterait le mieux à ces missions.

L'objectif est de prendre soin des volontaires et de l'organisation. Oublier de prêter attention aux volontaires peut conduire au risque qu'ils deviennent un problème pour l'organisation plutôt qu'une aide. **Si les membres de l'organisation se soucient des volontaires, ces derniers sauront en retour se soucier de l'organisation.** (Voir quelques conseils à l'annexe 5).

## 1f Inclure des séances de formation linguistique dans le programme.

La connaissance de la langue locale devient une question clé lorsqu'il s'agit de volontaires internationaux ou de volontaires qui ne parlent pas cette langue comme langue maternelle. Dans ces cas, le niveau de connaissance de la langue est le principal défi auquel l'équipe de l'organisation d'accueil doit faire face, surtout lorsqu'il y a différents niveaux au sein du groupe. Bien que la plupart des volontaires parlent ou peuvent comprendre l'anglais, il n'est pas rare de trouver une ou deux personnes qui ne parlent pas la langue de l'hôte ou l'anglais. Pour que la démarche d'accompagnement soit aussi utile que possible pour la réalisation du volontariat, l'équipe en charge devra s'assurer que les volontaires comprennent les contenus qui sont travaillés au cours des différentes phases.

Par conséquent, le soutien linguistique et le développement des compétences en communication sont fondamentaux pour organiser un volontariat de qualité.

Cependant, la formation linguistique ou l'immersion pendant le volontariat doit être traitée de façon transversale afin que, dans chacune des activités, les volontaires commencent à faire face au défi linguistique. Pour cela, bien que la traduction soit quelquefois nécessaire, il est toutefois très positif de recourir le plus souvent possible à la langue d'accueil.

S'il est important de former les volontaires, les ressources pour le faire sont quelquefois absentes de l'organisation. Une autre option consiste alors à trouver des cours de langue à l'extérieur de l'organisation (voir quelques ressources et conseils utiles à l'annexe 6).

## 1g Assurances, protocoles et gestion de crise

Beaucoup d'organisations différentes reçoivent des volontaires pour coopérer avec elles et chacune d'elles diffère de l'autre quant au groupe cible sur lequel son activité est centrée. Cependant, toutes ont en commun un protocole d'action que les volontaires doivent connaître. Il s'agit donc d'organiser une session spécifique pour former les volontaires à ces protocoles, par exemple sur la manière d'assister un usager, de soigner un migrant, de mener une information sur le volontariat, etc. (selon l'action de l'organisation).

De plus, il existe des mesures de sécurité et des plans d'évacuation que les volontaires doivent impérativement connaître.

Bien que chaque organisation puisse avoir des protocoles différents, il y a un point commun qui doit être inclus dans cette session, qui est l'assistance du volontaire lui-même : **De quel soutien ai-je besoin ?** Il est important de se rappeler la nécessité de lire les informations sur les conditions d'assurance et le système de santé local, ce qui est couvert par l'assurance et ce qui ne l'est pas.

Il est essentiel de fournir des indications à ce sujet :

- Procédure en cas de maladie courante : médecins, pharmacie, remboursement des dépenses, etc.
- Procédure en cas d'accident : numéros d'urgence, démarche.
- Indications pour la gestion de crise :
  - Assurance ;
  - Numéros de téléphone et contacts ;
  - Tuteur ;
  - Personnes à contacter en cas d'urgence ;
  - Structures de soutien.

Les aspects liés à la sécurité et au bien-être des volontaires doivent être très clairs dès le début. Il est conseillé de **fournir un manuel** avec les informations utiles, et il est important qu'il soit bien compris. Il convient de s'assurer que la durée de la session et la taille du groupe le permettent. Les doutes peuvent être levés entre tous les participants et il est recommandé de toujours faciliter/encourager les moments et/ou les espaces d'attention individualisés.

Des séances supplémentaires sur cette question doivent être prévues pendant le volontariat pour rafraîchir l'information sur les protocoles d'action et les mesures de sécurité.

## Exercices, méthodes, trucs, conseils, indications

<b>Accueillir et mettre les volontaires à l'aise ; phase d'introduction.</b>		
<b>Exercices et lignes directrices</b>	<b>Durée</b>	<b>Numéro d'annexe</b>
Jeux brise-glace	20 minutes	Annexe 1
Définitions	-	Annexe 2
Organigramme (exemple)	-	Annexe 16
Gymkhanas, défi photo et jeux de piste.	2-4 heures	Annexe 17
Comment créer un groupe dynamique	-	Annexe 3
Techniques pour favoriser la cohésion du groupe	1 heure	Annexe 4
Entretien individuel	-	Annexe 5
Ressources linguistiques	-	Annexe 6

## 2- Apprendre à apprendre

Le volontariat est principalement une expérience d'apprentissage non formel (et informel aussi) qui vise à fournir des connaissances, des compétences et de nouvelles aptitudes à la personne qui y participe et qui aboutit à l'acquisition et au développement de compétences.

Pour tirer tous les bénéfices de cette expérience, les participants doivent être conscients du processus d'apprentissage dans lequel ils sont inscrits.

L'objectif est de visualiser les **compétences initiales** du volontaire et celles qu'il souhaite travailler et renforcer durant son volontariat. Le questionnaire créé par VOYCE (production O2 du projet - voir annexe 8) permettra de réaliser cette première évaluation. Cet outil permet une auto-évaluation et une co-évaluation des compétences clés en rapport avec le volontariat. Parmi les compétences qui sont particulièrement pertinentes dans le volontariat, nous trouvons par exemple :

### **Capacité de communiquer efficacement**

Lorsqu'est formé le groupe de volontaires, même si cela peut sembler fondamental, il convient de rappeler qu'il leur faut transmettre des idées claires et concises dans leur pratique, au cours de l'action de volontariat. Communiquer, c'est présenter l'information de manière claire et adaptée à la situation spécifique et au public cible.

Cela consiste à exprimer efficacement les concepts et les idées et à atteindre le public.

Les contenus qui doivent être transmis sont :

- L'importance d'exprimer les idées, les concepts et l'information d'une manière claire et concise afin que le message arrive le moins déformé possible.
- Répéter les idées clés différemment pour que le fond de la question soit clair.
- Pouvoir adapter le message oral à qui il s'adresse car ce n'est pas la même chose de s'adresser à des mineurs qu'à des étudiants de l'enseignement supérieur.
- Pratiquer l'écoute active en cherchant à obtenir une rétroaction dans le langage non verbal du public afin d'améliorer l'efficacité de la communication.

### **Capacité à travailler en équipe**

Les volontaires ne travailleront pas seuls, mais partageront leur travail avec d'autres personnes et aussi avec le personnel de l'organisation. Ils doivent donc savoir comment travailler en équipe. Cela implique la capacité de collaborer et de coopérer avec les autres, de faire partie d'un groupe et de travailler ensemble pour atteindre un objectif. Cela suppose également la capacité de partager des ressources et de l'information, ainsi que d'exécuter des tâches en donnant la priorité à un objectif commun par rapport aux intérêts individuels.

Les contenus qui doivent être transmis sont :

- Opportunités et faiblesses du travail en équipe.
- Synergies créées entre les membres d'une équipe.
- Leadership
- Résolution de conflits.

### **Flexibilité et créativité**

C'est la capacité à s'adapter aux différents contextes et situations dans lesquels l'action a lieu, ainsi que de s'adapter aux différents acteurs en présence. C'est aussi la capacité à réagir positivement à des situations ou des changements inattendus, en continuant la réalisation des tâches, en maintenant les responsabilités de chacun et en poursuivant l'atteinte des objectifs.

Cela exige aussi une certaine capacité d'improvisation et de créativité. Les volontaires doivent également faire preuve de créativité lorsqu'ils font face à des situations inattendues. Il est nécessaire que la formation leur fournisse des ressources pour pouvoir faire face à ces situations de manière positive. Il faut également souligner l'importance de savoir comment gérer les groupes, comment gagner l'attention de tous, etc.

Les contenus qui doivent être transmis sont :

- Informations sur les situations inattendues.
- Comment faire face à des commentaires engagés.
- Des exemples réels de questions inconfortables.

### **Initiative, dynamisme et énergie.**

Les organisations ont besoin de volontaires qui font preuve d'initiative et qui peuvent mener des activités sans peur ou embarras, en agissant de manière décisive. Faire preuve d'initiative, c'est savoir anticiper les situations avec une vision proactive.

Il s'agit d'une compétence quelquefois présentée – à tort – comme innée, de sorte qu'une personne ferait naturellement preuve d'initiative ou non. En réalité, et dans la pratique, elle est davantage associée à des situations concrètes où la personne se sent suffisamment en sécurité pour agir. Certaines démarches peuvent permettre d'améliorer cet aspect, notamment la prise de conscience de la situation et le lien à sa propre expérience.

Les contenus qui doivent être transmis sont :

- L'importance du risque pour obtenir de meilleurs résultats.
- Encourager la participation active du volontaire.
- La valeur de l'initiative.

### **Connaissance et utilisation des concepts appropriés**

L'utilisation correcte des concepts et leur connaissance est essentielle. Les concepts et leur définition deviennent importants lors de la formation des volontaires puisqu'ils les utiliseront plus tard dans leurs activités.

Ici sont inclus les contenus conceptuels, c'est-à-dire tous les contenus qui sont liés au concept de volontariat et aux valeurs de l'organisation.

Les contenus qui doivent être transmis sont :

- Le volontariat
- La sensibilisation
- Le changement social
- Les droits humains
- La diversité culturelle
- L'égalité des chances

### **Motivation**

Elle peut être définie comme une force qui pousse les gens à faire des choses pour obtenir un résultat. C'est un motif qui encourage à agir, qui met en évidence les besoins qui sont destinés à être satisfaits par l'action volontaire.

La première étape consiste donc à connaître les **objectifs d'apprentissage**. Le questionnaire d'auto-évaluation (Production O2 du projet VOYCE - voir annexe 8) étant planifié pendant le premier mois de l'activité, il constituera le début du processus d'apprentissage. Pour cette raison et en raison du fait que le questionnaire d'auto-évaluation doit être revu dans la mesure du possible par un autre volontaire, l'utilisation d'une méthodologie de questionnaires "entre pairs" est recommandée, pour atteindre l'objectif d'apprentissage du volontaire. L'annexe 16 propose des indications pour fixer des objectifs d'apprentissage.

### Créer un portefeuille

Au cours de cette phase, il convient d'adopter la démarche du *portefolio* pour les volontaires, qui consiste à rassembler chronologiquement tous les documents utiles pour créer un parcours d'apprentissage, avec l'idée de collecter toutes les données pertinentes pour la validation finale des compétences (y compris

issues des expériences personnelles, les documents produits lors des différentes activités, le questionnaire entre pairs, les auto-évaluations, etc.).

### Préparer un parcours pour le volontaire

Dans cette section, chacune des phases d'un parcours est développée en détail, en mettant l'accent sur les éléments les plus pertinents pour la formation des volontaires et en introduisant des outils et des ressources utiles pour la réalisation de chaque phase.

Cela commence par la phase 1, d'identification des compétences initiales et d'analyse des besoins où sont identifiés conjointement avec les volontaires les compétences et les besoins de formation.

Dans la phase 2, le choix des objectifs de formation est esquissé à la fois pour l'organisation et pour les volontaires eux-mêmes.

Dans la phase 3, une proposition d'outils liés aux compétences est faite et les techniques et ressources les plus courantes en formation sont décrites.

Dans les phases 4 et 5, le calendrier du parcours de formation est abordé et une personne responsable de la formation est désignée.

Enfin, dans la phase 5, le processus d'évaluation et de validation est précisé.

Caractéristiques d'un parcours de formation :

- Dynamique et flexible, c'est-à-dire, qui permette des changements dans les actions de formation pour s'adapter aux besoins des volontaires, tant au niveau du groupe que de l'individu.
- Participatif, où les volontaires participent activement à sa préparation et suggèrent les besoins de formation sur lesquels travailler.
- Réaliste et efficace, s'adaptant réellement aux besoins de formation et aux ressources disponibles de l'organisation.
- Intégral, lié à la stratégie et aux objectifs opérationnels de l'organisation.
- Efficace et motivant, pour répondre aux besoins des volontaires.
- Bien communiqué, de manière efficace et motivante, et suffisamment anticipé.
- Approuvé par l'organisation et par les personnes responsables de l'organisation
- Évaluable, à la fois en termes de résultats et d'impact sur les différents niveaux de l'organisation.

**Il s'agit d'établir un programme certes, mais en même temps de faire preuve de souplesse.**

Voir le point 2ad à titre d'exemple.

En fonction des ressources disponibles pour former les volontaires, l'organisation peut déterminer sa capacité à aborder les parcours de différentes façons :

- Parcours de groupe : les volontaires sont regroupés et les actions sont menées conjointement. Cela permet d'investir moins de temps, mais a contrario aussi d'offrir moins de spécificité à l'itinéraire de formation, laissant certainement de côté des besoins individuels.
- Des parcours individualisés pour chaque volontaire, qui permettent d'offrir une formation très fine et pleinement adaptée aux besoins et au potentiel de chacun. Cela nécessite beaucoup plus de ressources, surtout humaines et en temps.
- Des parcours mixtes dans lesquels, à partir d'un plan global, l'organisation peut compléter avec des éléments individuels qui concernent un volontaire. C'est-à-dire qu'en général, il existe un plan global pour tous, mais en particulier, pour une personne volontaire, certains aspects spécifiques sont proposés.

## **2a PHASE I : identifier les compétences initiales, les besoins de formation et les besoins détectés des volontaires.**

Dans un premier temps, **sont identifiées les compétences initiales** des volontaires afin de choisir le meilleur parcours pour la formation et d'identifier le niveau initial de responsabilité et de tâche qui lui sera assigné au sein de l'organisation.



Le premier questionnaire VOYCE (voir annexe 8) sera soumis à ce stade, quand le volontaire est bien introduit dans l'organisation, qu'il connaît son tuteur, a déjà travaillé en groupe et réfléchi sur ses besoins de formation. Remplir le questionnaire VOYCE est un moyen adéquat pour que le volontaire détermine les compétences qu'il identifie comme existantes ou manquantes, et pour lui donner une idée plus large sur les autres compétences qui peuvent être acquises lors de son activité de volontariat.

Remplir le questionnaire VOYCE dans cette phase précoce fixe le point de départ pour chaque volontaire et peut être utilisé par le tuteur pour planifier un parcours stratégique de développement possible de compétences et non de "manque" de celles-ci, et peut être très utile pour l'évaluation du volontaire en ce qui concerne son évolution.

En second lieu, il s'agit d'identifier **les besoins de formation du volontaire, exprimés** par les volontaires eux-mêmes, ce qui permettra de concevoir un parcours de formation qui s'adapte aux motivations et aux attentes des personnes en fonction de leur engagement et de leur degré de responsabilité.

Il convient d'être conscient que chaque volontaire vit une réalité différente et que plus nous avons de connaissances préalables sur cette réalité, mieux nous pouvons concevoir l'action.

Il existe de multiples techniques qui permettent de recueillir les besoins de formation ressentis de sorte que chaque organisation peut déterminer elle-même, en fonction de ses ressources et surtout de son temps, les techniques à utiliser dans chaque cas :

A- Entrevues personnalisées : menées directement avec le volontaire, où la rétroaction est encouragée, ce qui permet de recueillir des impressions plus précises et de répondre à d'autres questions d'intérêt. L'entrevue personnalisée repose sur des questions ouvertes qui seront canalisées au fur et à mesure que la conversation progresse et que le volontaire répond. Cet entretien peut aussi être l'occasion de mieux accompagner le processus que vit la personne. Quelques questions initiales pourraient être :

- a. Pensez-vous avoir besoin de formation ?
- b. Comment aimeriez-vous recevoir cette formation ?
- c. Qu'attendez-vous de la formation ?

B- Questionnaires individuels dans lesquels la personne est directement interrogée sur ses besoins. L'information recueillie ici sera plus standard et, par conséquent, plus facile à généraliser. Les questions fermées peuvent être combinées avec des questions ouvertes qui permettent aux personnes de s'exprimer ouvertement.

C- Des groupes de discussion où les volontaires se rencontrent d'une manière qui détermine, entre autres, quels sont leurs besoins, ce qu'ils veulent apprendre, comment et quand. Bien que cette technique exige un grand effort de temps de la part de l'organisation, ses résultats auront un plus grand impact puisqu'ils répondront à des aspects identifiés démocratiquement par le groupe, tout en favorisant la cohésion du groupe et son implication dans le processus.

En troisième lieu sont identifiés les **besoins détectés** : ce sont ceux que la personne responsable du processus de formation identifie et qui enrichissent des besoins ressentis identifiés par le volontaire. Ce sont des aspects que l'organisation peut identifier plus facilement de manière externe grâce à son expérience (voir un exemple à l'annexe 18).

Certains outils utiles sont l'entretien individuel (annexe 3), le récit autobiographique (voir annexe 7) et l'utilisation du questionnaire du manuel de validation des compétences "entre pairs" (voir annexe 8).

## 2b PHASE 2 : Rédaction du plan de formation

Après avoir effectué une analyse des compétences, il est nécessaire de prioriser les besoins à couvrir avec leur parcours de volontariat et de formation, en établissant les objectifs. Il s'agit d'assigner les tâches appropriées en tenant compte des compétences du volontaire, de ses besoins de formation, de ses attentes et de ses motivations. En outre, après cela, il convient de vérifier leur mise en œuvre et d'inclure leurs besoins détectés.

Les objectifs sont les résultats qui doivent être atteints après la réalisation d'une action et qui permettent de mesurer dans quelle mesure et comment l'état des choses est modifié après un certain temps.

Lorsque l'on considère les objectifs du parcours de formation, il faut garder à l'esprit que l'impact de la formation aura des effets à deux niveaux différents :

**Les objectifs de l'organisation :** ce sont ceux qui auront un impact positif direct sur l'organisation et qui répondront à la stratégie de l'organisation. Ces objectifs vont envisager les changements qui seront obtenus à un niveau global ou spécifique au sein de l'organisation après avoir effectué la formation des volontaires. L'impact peut affecter le champ lié à la gestion des volontaires et/ou la situation de l'ensemble de l'organisation.

**Les objectifs à atteindre avec les volontaires :** Ce sont les changements que cherchent à atteindre les volontaires, c'est-à-dire, qui auront un impact sur leur formation. Les objectifs qui seront fixés ici pour les volontaires seront liés aux besoins ressentis et aux besoins identifiés lors de la phase précédente. Il existe trois types d'objectifs :

- Les objectifs sociaux se référant à ce que la vie du groupe peut offrir au volontaire, tels que les relations interpersonnelles et les synergies qui favorisent le développement individuel. Encourager les décisions participatives, les réflexions de groupe, l'attention aux besoins individuels des membres peuvent constituer des actions qui favorisent les objectifs sociaux.
- Les objectifs de développement personnel liés à l'autoréflexion, à la réalisation, à l'acceptation de la responsabilité ou au développement personnel. Cet aspect est intimement lié aux profils des volontaires et au point « d'où ils partent ». En fonction de ce point, les objectifs fixés seront différents.
- Les objectifs se référant aux compétences que les volontaires doivent apprendre en formation pour développer les tâches spécifiques qui leur sont assignées. Ce sont aussi des objectifs exclusivement individuels puisque, par exemple, une personne qui a de l'expérience auprès des mineurs ne se fixera pas les mêmes objectifs qu'une autre personne qui n'a jamais travaillé avec eux. De plus, évidemment, ceux-ci dépendent de chaque type d'organisation et de la mission à effectuer par le volontaire.

## 2c PHASE III : Actions formatives.

Des possibilités infinies peuvent être utilisées pour réaliser un parcours formatif, de la dynamique de groupe aux techniques concrètes, en passant par des ateliers de formation structurés ou des démarches d'accompagnement. Selon la disponibilité et les ressources dont dispose l'organisation, il sera plus pratique de mener l'une ou l'autre action, d'une manière créative, pour s'adapter à différents contextes et besoins.

### METHODOLOGIE

Différentes sortes de méthodologies peuvent être utilisées. Pour chaque méthodologie, il s'agit de présenter une description générale et d'identifier les compétences qui peuvent être mises en œuvre.

- Méthodologie 1 : Ateliers de formation : Les ateliers de formation standard sont la ressource la plus commune pour réaliser une formation. Lorsque l'on pense à la formation, la première chose qui vient à l'esprit est la réalisation d'un atelier, plus ou moins structuré.

- Méthodologie 2 : Apprendre par l'action : Cet outil est utile lorsqu'il est utilisé avec un suivi approprié. Il s'agit, progressivement, accompagné d'un autre type de techniques et de ressources de formation, de permettre à la personne de s'appuyer sur ses capacités et d'apprendre par la pratique.
- Méthodologie 3 : Actions de contact avec la réalité : Organiser des visites dans les zones d'action de l'organisation, comme le quartier d'action, ou des visites des activités avec les bénéficiaires ; on peut voir le grand impact de ces visites sur l'attitude des volontaires.
- Méthodologie 4 : Moments de réflexion collective/individuelle : Espaces qui devraient être promus par la personne responsable de la formation, en créant des moments propices au travail en groupe ou au développement personnel des volontaires. On peut s'appuyer sur n'importe quelle ressource, comme des photographies, des chansons ou des textes.
  - Organiser des rencontres entre volontaires pour leur permettre de partager leur expérience.
  - Aider les volontaires à réfléchir sur ce qu'ils apprennent
  - S'assurer que les volontaires proposent de nouvelles idées ; créer un espace d'expression et écouter leurs propositions.
- Méthodologie 5 : formation externe. Beaucoup de petites organisations n'ont pas les ressources (surtout en ce qui concerne le temps) pour fournir les formations par leurs propres moyens. La recherche de possibilités de formation externe est alors la meilleure option (et parfois la seule).

## **Ressources**

Une description des ressources générales peut être présentée et des références concrètes peuvent être proposées pour travailler sur le volontariat. Quelques exemples :

- Dynamique de groupe : Voir l'annexe 3 et l'annexe 4.
- Motivation : Voir l'annexe 9
- Flexibilité et créativité : Voir annexe 10
- Méthodes de promotion de l'engagement : Voir annexe 11
- Méthodologies pour communiquer efficacement : Voir l'annexe 12
- Méthodologies pour favoriser le développement personnel : Voir l'annexe 13
- Méthodes de travail sur la prise d'initiative : Voir l'annexe 14

## **2d PHASE IV : Chronogramme et référents pour le volontaire.**

Dans la pratique, toutes les phases du parcours sont terminées. A ce stade, les compétences et les contenus doivent être définis (Quoi ?), tout comme les besoins (Pourquoi ?), les objectifs (Pour quoi ?), les méthodologies et les ressources (Comment ?) qui seront utilisées. Il s'agit à présent de définir quand chaque phase sera développée.

Parallèlement, il convient de déterminer qui exécutera chacune des parties du parcours. Les options sont multiples et variées. Il est recommandé de créer une équipe de formation multidisciplinaire qui permettra la division des tâches et de la charge de travail. Si cela n'est pas possible, le responsable de la formation sera celui qui aura le contact le plus direct avec le groupe de volontaires pour garantir l'adaptation à leurs besoins.

La créativité est très utile dans ce domaine et aussi la capacité à s'adapter à n'importe quelle situation puisque les processus de volontariat sont très changeants et influencés par de multiples facteurs externes.

Le chronogramme suivant n'est qu'un exemple. Il doit être adapté aux besoins spécifiques de chaque organisation.

Phases	Mois												Temps estimé	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1a Accueil et orientation														10 heures
1b Aspects fondamentaux de la vie quotidienne														4 heures
1c Contexte historique, politique, social et culturel														4 heures
1d Cohésion de groupe														6 heures
1e Entretien individuel														2 heures
1f Formation linguistique														Variable
1g Assurances, protocoles, gestion de difficultés et de crise														4 heures
2a Identifier les compétences initiales, les besoins de formation, les besoins détectés.														3 heures
2b Rédaction du plan de formation														2 heures
2c Actions formatives														Variable
2d Chronogramme et référents														2 heures
2e Processus d'évaluation et de validation														10 heures
3 Gestion des conflits														Variable
Activité de volontariat														Variable

## 2e PHASE V : Processus d'évaluation et de validation

L'évaluation est un élément indispensable dans tout programme ou projet puisqu'elle permet de mesurer l'impact de l'action, les résultats obtenus en fonction des ressources utilisées et la satisfaction des personnes ciblées.

De plus, il s'agit d'apprécier l'évolution des aptitudes et des compétences de chaque volontaire et, par conséquent, de modifier les tâches qui leur sont assignées. Il est ici question de l'évaluation des volontaires d'une part, en tenant compte du fait qu'il ne s'agit pas d'un examen mais d'une réflexion commune entre l'accompagnateur et le volontaire pour améliorer l'expérience de volontariat et, d'autre part, du travail effectué dans l'organisation. Dans le cas où, pendant ou après l'évaluation, il se produirait un écart ou un conflit significatif, il pourra s'avérer utile de se référer aux outils fournis au point 4 de ce manuel.

Différentes techniques d'évaluation peuvent être envisagées, en les adaptant à chaque organisation. Il existe de nombreux outils possibles : évaluation permanente, rapport intermédiaire/final (par exemple), méthodes qualitatives ouvertes. Un autre exemple est de prendre une feuille blanche en deux parties, et d'inscrire dans l'une les opportunités et dans l'autre les obstacles. **L'objectif n'est pas de quantifier mais de réfléchir** (voir les indications en annexe 15).

Une évaluation globale de l'ensemble du processus doit être réalisée avant la validation finale des compétences à l'aide du modèle du projet VOYCE. Voir quelques techniques de méthodes d'évaluation à l'annexe 19.

## 2f Préparer la fin du volontariat et l'après-volontariat

Pendant la dernière période de volontariat, il est essentiel de préparer la fin. Voici les principales activités qui peuvent être mises en place pour cette toute dernière étape de l'activité de volontariat :

- Organiser la dernière réunion des volontaires
- Organiser la dernière discussion sur le suivi.
- Faire prendre conscience aux volontaires des compétences acquises
- Anticiper le scénario d'après volontariat
- Créer un groupe sur Facebook ou d'autres plateformes où les volontaires peuvent participer et garder le contact à l'avenir.
- Après la fin du volontariat : organiser une entrevue après trois mois.

### Exercices, méthodes, conseils, lignes directrices....

<b>Apprendre à apprendre</b>		
<b>Exercices et lignes directrices</b>	<b>Durée</b>	<b>Annexe</b>
Besoins détectés (exemple)	-	Annexe 18
Entretien individuel	-	Annexe 3
Récit autobiographique	2 heures	Annexe 7
Questionnaire de validation des compétences "entre pairs".	1 heure	Annexe 8
Dynamique de groupe	1 heure	Annexes 3 et 4
Méthodologies de motivation	1 heure	Annexe 9
Méthodologies de flexibilité et de créativité	1 heure	Annexe 10
Méthodologies pour promouvoir l'engagement	1 heure	Annexe 11
Méthodologies pour communiquer efficacement	1 heure	Annexe 12
Méthodologies pour favoriser le développement personnel	1 heure	Annexe 13
Méthodes de travail sur la prise d'initiative	1 heure	Annexe 14
Comment convertir les compétences en connaissances/attitudes/capacités	-	Annexe 15
Méthodes d'évaluation	2 heures	Annexe 19

### 3. Gérer les conflits individuels et de groupe

Cette section vise à fournir des outils et des conseils pour gérer certains conflits qui peuvent survenir au cours du processus. Il est évident que dans la mesure où ils ne peuvent pas tous être anticipés, le premier conseil est donc encore une fois d'être flexible et créatif dans la recherche de solutions.

1. - S'il est constaté lors de la première étape de l'accueil que le volontaire et l'organisme ne sont pas faits l'un pour l'autre.

Lorsque nous devons nous prononcer sur le fait que le volontaire n'est pas retenu, nous présenterons ouvertement nos raisons. Nous devons éviter de dire au volontaire qu'il ne convient pas en tant que personne. Il faut dire qu'il n'a pas la formation ou l'expérience nécessaire puisque ces données sont objectives.

Nous devons nous rappeler que notre but en tant qu'organisation est de permettre aux participants de se sentir bien, à leur place, et de s'assurer que les actions fonctionnent (notamment les expériences de volontariat), or il arrive que les motivations ou l'expérience du volontaire ne le permettent pas. Le public cible et les activités de l'organisation sont la priorité pour toute organisation. Nous savons que cette approche est difficile, mais dans certains cas, cette décision doit être prise.

Cependant, le fait qu'un volontaire ne s'intègre pas dans une organisation ne signifie pas qu'il ne s'intégrera pas dans une autre organisation. Il est donc essentiel d'avoir la connaissance la plus large possible des organisations de la région, ce qui permet de l'orienter vers une autre organisation et de répondre à ses besoins comme à celle de cette autre organisation. Dans ce domaine, les plates-formes locales de volontariat ont un rôle important à jouer. Si elles n'existent pas, des réunions périodiques entre les organisations peuvent être proposées pour traiter de ces questions. De même, nous ne devons pas oublier que même si une personne ne s'intègre pas actuellement dans l'organisation, cela ne signifie pas qu'elle ne pourra jamais le faire ; dans ce cas, nous devons proposer de tenter à nouveau l'expérience ultérieurement.

2. - Lorsque des conflits surgissent entre les volontaires ou entre le volontaire et le mentor (accompagnateur), une étape de médiation doit être organisée, respectant les étapes suivantes du processus pédagogique d'accompagnement :

- Accueillir le (groupe de) volontaire(s) et le (les) mettre à l'aise ;
- Expliquer les objectifs de la réunion ;
- Créer un espace pour l'expression des personnes ;
- Identifier le problème ;
- Trouver une solution ensemble ;
- Reformuler.

Selon les besoins, les méthodes sont évidemment différentes. Certaines peuvent être proposées individuellement, d'autres collectivement. Selon ce qui est exprimé ; il peut être difficile de parler en groupe, c'est pourquoi il est parfois important de créer une véritable dynamique de groupe au préalable. Cependant, d'autre part, s'exprimer dans le groupe, avoir une écoute attentive des autres, permet de maintenir et de stimuler une réelle confiance. Certains exercices et certaines ressources peuvent être utilisés au cours de rencontres périodiques pour favoriser la détection précoce des conflits (annexe 20).

#### Exercices, méthodes, conseils, lignes directrices.

<b>Apprendre à apprendre</b>		
<b>Exercices et indications</b>	<b>Durée</b>	<b>Annexe</b>
Exercices	-	Annexe 20

## ANNEXES - Exercices, méthodes, conseils, indications

### Annexe 1 - Activités brise-glace

1.-

<b>Titre</b>	<b>Le voyage</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Les participants imaginent se rendre à une destination choisie par l'animateur. Tout le monde pense à un objet qu'il apporterait avec lui. Le nom de l'objet doit commencer par la même lettre que leur nom. Dans un cercle, le premier participant se présente (nom, profession, etc.) et dit quel objet il a choisi. Le deuxième participant répète le nom et l'objet du précédent, puis il peut commencer sa présentation. L'activité se poursuit, et chacun doit répéter les noms et les objets des participants qui se sont déjà présentés.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Brise-glace</b></li></ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>7- 30</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>Toutes</b>
<b>Complexité</b>	<b>1</b>
<b>Temps</b>	<b>10 minutes</b>
<b>Objectifs</b>	Ce jeu a pour but de se familiariser avec les noms et de connaître quelques informations de base sur les autres participants.
<b>Matériaux</b>	Aucun
<b>Préparation</b>	Aucune
<b>Instructions</b>	Donner des instructions simples.
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, le facilitateur remercie tout le monde.
<b>Conseils, considérations et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel ; cependant, il ne nécessite pas de compétences particulières de mémorisation puisque la stratégie consistant à lier le nom d'une personne à un objet peut faciliter la mémorisation.

2.-

<b>Titre</b>	<b>Le jeu des chaises</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Les participants sont invités à s'asseoir en cercle, tandis que l'un d'entre eux doit se tenir debout au milieu. Il fait une déclaration (dans ce cas sur les motivations, les attentes, les informations personnelles, etc.) et demande aux participants qui sont d'accord avec cette déclaration de se lever et de changer de place. Pendant que ces volontaires se déplacent, la personne qui se tenait debout au milieu doit trouver une chaise libre où s'asseoir. Lorsque toutes les chaises sont prises, la dernière personne qui ne trouve pas de siège libre doit se lever au milieu et faire une nouvelle déclaration. Le jeu continue de cette façon.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Brise-glace</b></li><li>• <b>Motivation et attentes</b></li></ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>Jusqu'à 30</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>Toutes</b>
<b>Complexité</b>	<b>1</b>
<b>Temps</b>	<b>10 minutes</b>
<b>Objectifs</b>	Ce jeu vise à partager les motivations et les attentes des volontaires. Il peut aussi aider à connaître les antécédents des uns et des autres.
<b>Matériaux</b>	Chaises pour tous les participants sauf un.

<b>Préparation</b>	Aucune
<b>Instructions</b>	Donner des instructions simples.
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, le facilitateur remercie tout le monde.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice exige une réflexion et comporte une composante physique. Assurez-vous qu'il y a suffisamment d'espace pour que les participants puissent se déplacer et que la salle soit disposée de manière à empêcher les volontaires de se blesser.

3.-

<b>Titre</b>	<b>Questions et réponses</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Les participants sont divisés en groupes, puis l'animateur commence à poser des questions aux groupes sur le contexte politique, historique, culturel et social de l'association. Le groupe qui répond le plus rapidement et correctement reçoit un point. A la fin du jeu, le groupe qui a marqué le plus de points peut recevoir une récompense (bonbons, chocolat, quelques petits produits typiques...).
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Connaître le contexte du travail</b></li> <li>• <b>Compréhension culturelle</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	Toutes
<b>Tranche d'âge</b>	Toutes
<b>Complexité</b>	2
<b>Temps</b>	30 minutes
<b>Objectifs</b>	Ce jeu vise à développer les connaissances des participants sur l'association et le contexte qui l'entoure.
<b>Matériaux</b>	Questions, tableau/écran/affiche pour marquer les points de chaque groupe, petits objets pour récompense.
<b>Préparation</b>	<b>Notez quelques questions sur les éléments pertinents.</b>
<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples.</b> Une fois que les groupes ont répondu à la question, l'animateur peut fournir des informations supplémentaires sur le même sujet afin d'enrichir les connaissances des participants.
<b>Débriefing et évaluation</b>	À la fin, l'animateur remercie tout le monde et demande aux participants s'ils ont d'autres questions sur l'association. S'il ne peut pas répondre immédiatement, il serait préférable de rassembler les questions et de consacrer une autre session pour y répondre.
<b>Conseils, considérations et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel. Assurez-vous que les questions portent sur des éléments et aspects pertinents de l'association et de son contexte. S'il y a des participants de l'étranger, essayez d'utiliser un langage simple et compréhensible, afin que chacun puisse comprendre et participer au jeu.



## Annexe 2 - Définitions

Concept	La définition	Source
<b>Solidarité</b>	Unité ou accord de sentiment ou d'action, en particulier parmi les individus ayant un intérêt commun ; soutien mutuel au sein d'un groupe.	Oxford Living Dictionary. Disponible à l'adresse <a href="https://en.oxforddictionaries.com/definition/solidarity">https://en.oxforddictionaries.com/definition/solidarity</a>
<b>Citoyenneté active</b>	Engagement envers le bon fonctionnement de la communauté dans une société démocratique. Il peut s'agir par exemple d'être impliqué et de jouer un rôle actif à l'école, dans l'environnement de travail, de faire du volontariat dans une association, etc. avec la conviction que chacun peut faire la différence dans sa communauté. La citoyenneté active implique également l'accroissement des connaissances individuelles et collectives et le développement des compétences.	Comité économique et social européen, Citoyenneté active : pour une meilleure société européenne. Disponible à l'adresse <a href="https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2011-35-en.pdf">https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2011-35-en.pdf</a> , pp. 4-7.
<b>Respect</b>	- Le fait de reconnaître important le droit ou la coutume d'une personne ou de considérer un élément comme étant important et, par conséquent, de s'abstenir de tout acte susceptible de modifier cet élément, de nuire ou d'offenser cette personne. - Obéir à une loi ou à une règle.	Dictionnaire de Cambridge. Disponible à l'adresse <a href="https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/respect">https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/respect</a>
<b>Intégration</b>	Un processus d'interpénétration et de fusion dans lequel les personnes et les groupes accèdent aux souvenirs, sentiments et attitudes d'autres personnes et groupes et, en partageant leur expérience et leur histoire, sont incorporés avec eux dans la vie culturelle commune.	<i>Park, Robert E. ; Burgess, Ernest (1969) [1921]. Introduction à la science de la sociologie. Chicago, IL : University of Chicago Press. p. 735.</i>
<b>Diversité interculturelle</b>	- La présence de différences culturelles dans le monde, une société ou une institution. - Dans un groupe ou dans une organisation, l'inclusion de personnes diverses.	Dictionary.com. Disponible à l'adresse <a href="http://www.dictionary.com/browse/cultural-diversity">http://www.dictionary.com/browse/cultural-diversity</a>
<b>Travail d'équipe</b>	Processus qui consiste à travailler en collaboration avec un groupe de personnes pour atteindre un objectif, en utilisant les compétences individuelles, en fournissant des réflexions constructives et en résolvant les conflits éventuels.	Dictionnaire des affaires. Disponible à l'adresse <a href="http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html">http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html</a>
<b>Motivation</b>	- Raison(s) d'agir ou de se comporter d'une manière particulière. - Désir ou volonté de faire quelque chose, enthousiasme.	Dictionnaires vivants Oxford. Disponible à l'adresse <a href="https://en.oxforddictionaries.com/definition/motivation">https://en.oxforddictionaries.com/definition/motivation</a>
<b>Migration</b>	Mouvement de personnes, laissant un lieu pour en atteindre un autre. Dans le cas où les gens se déplacent à l'intérieur des frontières de leur pays, on parle de migration interne.	
<b>Réfugié</b>	Toute personne craignant avec raison d'être	" <a href="http://www.unhcr.org/prote">http://www.unhcr.org/prote</a>

	<p>persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, qui se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels évènements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner.</p>	<p>ct/PROTECTION/3b66c2aa10.pdf", Genève, Suisse : Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), Service de la communication et de l'information, 1967</p>
--	---	---

## Annexe 3 - Conseils pour créer une dynamique de groupe

Savoir mener à bien une dynamique de groupe, même si cela peut paraître simple, nécessite une préparation et une coordination. Comme nous l'avons mentionné, les groupes de personnes sont imprévisibles et vous devez être bien préparé à tout résultat qui pourrait survenir. On trouve sur Internet beaucoup de sites où puiser les idées principales et trouver l'inspiration pour créer et planifier une méthode de dynamique de groupe. Cependant, cette information devra être adaptée, précisée et modifiée afin de répondre aux besoins des volontaires et aux objectifs qu'ils veulent atteindre.

Nous présentons ici quelques facteurs qui doivent être pris en compte et qui peuvent influencer le développement de la méthode de dynamique de groupe :

1. Lieu : le lieu où s'effectue une méthode de dynamique de groupe peut influencer son développement. Ce n'est pas la même chose si les personnes sont confortablement installées, avec de bonnes températures et dans un espace bien aménagés, ou si les personnes sont inconfortablement installées ou qu'elles ont chauds.

De plus, la méthode de dynamique de groupe peut nécessiter un espace particulier ; par exemple, s'il s'agit de travailler sur le développement personnel, un espace tranquille sera nécessaire. Il est nécessaire d'évaluer la pertinence de l'espace et ses caractéristiques.

2. Moment : Il est tout aussi important de prendre en compte le moment de l'exécution d'une méthode. Le résultat sera différent si la méthode de dynamique de groupe a lieu un jour spécifiquement dédiée à celle-ci ou si elle est faite après la fin d'une activité.

Il est nécessaire de chercher des moments spécifiques où réaliser la méthode de dynamique de groupe, lorsque les personnes peuvent y consacrer le temps nécessaire, sans hâte et avec tranquillité.

3. Une personne qui mène la méthode : Une même méthode de dynamique de groupe peut avoir des résultats totalement différents au sein d'un même groupe, selon la personne chargée de la coordonner. C'est pourquoi le rôle du référent est la clé, son profil, comme nous l'avons vu, est important, tout comme sa motivation à faire la méthode choisie et l'envie qu'il y met.

4. La méthode de dynamique de groupe : Bien sûr, quelle que soit la session elle-même, cela influence aussi le résultat. Ce n'est pas la même chose de s'asseoir à une table pour parler, que de faire un exercice dynamique, ou encore d'utiliser des objets, de la musique, des papiers de couleur, un PowerPoint ou toute autre ressource qui rend la session intéressante et attrayante.

Ces facteurs et d'autres sont des aspects que nous devons prendre en compte et organiser lorsque nous planifions les actions de formation, car ils peuvent être décisifs pour le résultat que nous obtiendrons.

## Annexe 4 - Jeux pour favoriser la cohésion du groupe

1.-

Titre	Complexité croissante
<b>Description de l'exercice</b>	Le groupe forme un cercle, le meneur passe le ballon à quelqu'un et met sa main derrière le dos (signalant que vous avez terminé). Quand tout le monde a reçu et passé le ballon, le dernier redonne le ballon au meneur. Le groupe a donc un "réseau et un ordre de relations" car chaque personne a passé le ballon à quelqu'un et l'a reçu de quelqu'un d'autre. A ce stade, le facilitateur passe une balle différente dans le sens inverse. Après deux ou trois tours, le groupe commence à jouer avec les deux balles, l'une dans un sens et l'autre à l'envers. Après un certain temps, le meneur introduit d'autres objets dans le cercle : un stylo à passer à gauche, un foulard à mettre sur les épaules de la personne de droite, un morceau de papier sur le sol à décaler vers la gauche, et on peut inventer d'autres choses. Chaque objet crée une vague de complexité qui est absorbée par le groupe, quand le rythme est élevé, le meneur commence à exclure les objets un par un quand ils l'atteignent, finalement il n'y aura plus que les deux balles, puis l'une d'elles est enlevée.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'attention aux autres</b></li> <li>• <b>La confiance en soi-même</b></li> <li>• <b>Créer le groupe</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	8 +
<b>Tranche d'âge</b>	12 +
<b>Complexité</b>	2
<b>Temps</b>	De 10 à 20 minutes
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice aide le groupe à trouver un rythme et à faire confiance à l'autre, c'est très physique, mais il crée une atmosphère qui aide à s'impliquer dans le travail pour fonctionner sans tension.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Deux balles (importantes) de forme ou de couleur différente + objets différents (5/6)
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faites un espace pour le groupe, préparez tous les objets près de vous.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Donner des instructions simples</b>, une par une, sans se préparer aux étapes suivantes. Introduire des mouvements et des objets seulement lorsque la tâche précédente est comprise et que le rythme est acquis.</p> <p><b>Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b></p> <p>Le meneur explique brièvement que l'exercice préparera le groupe à agir ensemble facilement, et explique qu'étant donné la méthodologie particulière que nous utilisons, certaines conditions sont nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pas de jugement - nous créerons un espace libre de jugements ;</li> <li>- éviter de parler pendant l'action ;</li> <li>- la déconnexion avec les téléphones portables.</li> </ul>
<b>Débriefing et évaluation</b>	<p>A la fin, le meneur remercie tout le monde ; il sera possible d'échanger de brefs commentaires et de réfléchir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comment nous nous sommes sentis pendant l'exercice</li> <li>• s'il y a eu une évolution en ce qui concerne la capacité/le rythme ;</li> <li>• ce que nous avons remarqué en ce qui concerne les différences et les similitudes ;</li> <li>• les émotions que nous avons vécues ;</li> <li>• des réflexions sur les compétences et sur l'importance d'en être conscient ;</li> <li>• etc.</li> </ul>
<b>Conseils, considérations et sécurité</b>	L'exercice est principalement physique, mais il donne aux participants des idées sur la capacité de communiquer et d'être conscient du processus qui se déroule avec les autres. Le meneur peut mettre l'accent sur ce que signifie

	prévenir un événement, comment nous pouvons agir pour élaborer une stratégie de résolution de problèmes.
<b>Auteur et références</b>	<b>Claudio Tosi FIT Cemea</b>

2.-

<b>Titre</b>	<b>Défi</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Proposer un défi à l'équipe, comme essayer de construire une tour humaine en leur donnant un certain temps. Par la suite, mener une réflexion sur les rôles que chaque personne a assumés, qui a exercé le leadership, quelles difficultés ou facilités ils ont rencontré.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Construction d'un groupe</b></li> <li>• <b>Travail d'équipe</b></li> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>Toutes</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>Toutes</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>10-20 minutes</b> (selon la complexité de la tâche)
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice impose aux personnes de travailler en équipe pour atteindre un certain résultat.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Selon le défi à relever
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préparer des défis pour les groupes</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples.</b> <b>Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b> Expliquez que le but principal du jeu n'est pas de terminer la tâche mais de travailler en groupe et d'en comprendre la dynamique.
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde ; il pose des questions aux participants sur leur rôle, la présence ou non d'un leader, leurs difficultés.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel, mais certains défis peuvent nécessiter une interaction physique. Pour ces tâches, assurez-vous que la sécurité est garantie.

3.-

<b>Titre</b>	<b>La bouteille</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Placez une bouteille au centre d'un cercle fait par les participants. Le but est de mettre un bâton dans la bouteille, mais les participants ne peuvent déplacer ce bâton qu'à l'aide de ficelles fixées à celui-ci. Ils doivent donc coordonner leurs mouvements pour tirer plus ou moins à chaque extrémité. Après avoir atteint l'objectif, une réflexion est menée.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Construction d'un groupe</b></li> <li>• <b>Travail d'équipe</b></li> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>3-8</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>Toutes</b>
<b>Complexité</b>	<b>1</b>
<b>Temps</b>	<b>10-20 minutes</b> (selon la taille du groupe ou le nombre de groupes)
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice permet aux volontaires de collaborer et de réfléchir sur la nécessité d'ajuster ses actions à celles des autres.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Bâton en bois de 50cm de long qui s'adapte au goulot de la bouteille ficelle de 1mètre de long, bouteille vide.

<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Attachez les cordes au bâton et préparez tout le matériel (plus de matériel peut être préparé si nous voulons que plus de groupes jouent en même temps).</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b> Expliquez que le but principal du jeu n'est pas de terminer la tâche mais de travailler en groupe et d'en comprendre la dynamique.
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde ; il demande aux participants de réfléchir à la façon dont leurs actions ont aidé ou entravé le travail des autres, comment ils se sont adaptés, comment ces stratégies peuvent être appliquées dans un contexte de travail.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice est principalement physique, mais il a aussi besoin d'une réflexion mentale. Assurez-vous que le bâton n'est pas tranchant et que les cordes sont bien fixées.

## Annexe 5 - Exemple d'un entretien informel et ses phases

### 1. **Établissement d'une bonne relation.**

Le premier rôle de l'intervieweur est d'accueillir chaleureusement le nouveau volontaire. Une salutation respectueuse et une présentation appropriée aideront à établir une bonne relation. Le volontaire doit pouvoir nous envisager comme un ami et non comme un adversaire. Nous devons créer un climat de confiance mutuelle dans lequel les deux parties relâchent les tensions et abordent leurs positions sans crainte.

Si nous ne réussissons pas, l'entrevue sera nécessairement médiocre. Lorsqu'il y a des tensions, la confiance n'émerge pas.

Nous pouvons aider le volontaire à se sentir à l'aise grâce à un bref exposé sur des sujets généraux. Proposer un sujet approprié est la meilleure façon d'orienter le volontaire vers un départ spontané. Si nous avons un formulaire de pré-inscription, nous devons étudier les éléments renseignés par le volontaire pour trouver un sujet sur lequel il ou elle peut parler librement et peut-être même avec enthousiasme. Toutefois, nous devons faire attention à ce que la question ne soit pas controversée et qu'elle ne fasse pas partie de celles qui seront discutées lors de l'entretien. De bons sujets peuvent par exemple concerner les loisirs, le lieu d'origine, etc.

La durée normale de cette phase est habituellement de deux à cinq minutes, mais cela dépendra de la nervosité et de l'inconfort du volontaire. S'il s'agit d'une personne extravertie et confiante, cette phase peut être très brève ; si le volontaire est timide, elle doit être prolongée jusqu'à ce qu'il gagne en confiance.

### 2. **Définir les étapes de l'entrevue.**

Pour passer de la phase précédente à cette phase, l'intervieweur doit utiliser des formulations telles que « laissez-moi vous parler de ce que sera notre conversation ». Ensuite, il s'agit d'expliquer brièvement les objectifs de l'entrevue et un bref aperçu de celle-ci. « Notre but est de décider, sur la base des informations que nous obtiendrons ensemble, quelle est la mission la plus appropriée pour vous dans notre organisation. » « Dans la prochaine demi-heure, je vous poserai des questions sur vos loisirs, votre formation, etc. Plus tard, je vous expliquerai les objectifs de notre organisation, les activités que vous pouvez faire et les tâches auxquelles vous pouvez collaborer. Si vous avez des questions, ne vous inquiétez pas, car vous aurez l'occasion de me poser des questions sur tous les aspects qui vous intéressent, alors, si cela ne vous dérange pas et que vous nous connaissez déjà mieux, nous pouvons décider quelles seront les prochaines étapes à suivre et quelle décision nous devrions prendre. »

Cette ressource est utile pour deux raisons : premièrement parce qu'elle peut aider le volontaire potentiel à se détendre en sachant ce qui se passera ensuite ; deuxièmement, parce qu'elle permet à l'intervieweur de contrôler l'entrevue en exposant le cheminement qu'il va suivre. En résumé, nous devons nous concentrer principalement sur :

- Ce que le volontaire fait ou a fait. Cela comprend l'expérience professionnelle et non-professionnelle, les activités périscolaires, les loisirs et les intérêts.
- Ce que le volontaire potentiel a appris ou est en train d'apprendre. Cela inclut à la fois l'éducation formelle et professionnelle et les cursus de formation
- Connaître et analyser les motivations et les intérêts du volontaire.
- Envisager les changements qui peuvent survenir dans sa vie dans un avenir proche et comment cette expérience peut l'aider dans son avenir proche.

### 3. **Décrire l'organisation et l'offre d'activités**

Nous devons donner aux volontaires potentiels des informations sur les principales caractéristiques de l'organisation, les objectifs, les buts, les programmes, les activités, ainsi que le rôle assigné aux volontaires, les responsabilités, le temps consacré à la mission, la formation et surtout la description

des tâches qui peuvent être accomplies et les exigences dont il peut avoir besoin. C'est dans cette phase que nous devons :

- Fournir les informations les plus pertinentes.
- Garantir au volontaire qu'il aura toute l'aide nécessaire.
- Garantir au volontaire qu'il aura les moyens adéquats pour mener à bien les tâches.
- Garantir au volontaire qu'il sera parfaitement formé et que le développement de ses compétences sera renforcé afin d'effectuer correctement le travail qui lui est confié.
- Expliquer qu'en tant que membre de l'organisation, le volontaire peut accéder à des responsabilités, faire des suggestions et participer à la prise de décision de l'organisation.

4. Répondre aux questions et permettre au volontaire de recevoir de nouvelles informations. Dans cette phase, le volontaire mènera la discussion. On peut commencer de la manière suivante : « Je vous ai expliqué comment nous travaillons, mais je suis sûr que vous avez beaucoup de questions, c'est le moment de les poser. » Le volontaire commentera les aspects qui n'ont pas été clarifiés auparavant ; nous devons être clairs et sincères en donnant les réponses, en évitant les monosyllabes, mais sans donner des réponses si longues que nous monopolisons la conversation.

Si nous ne sommes pas clairs, même dans les approches qui peuvent être conflictuelles, nous donnerons une image de l'organisation qui peut influencer leurs décisions ultérieures.

5. Prise de décision. **La clé.** Quand nous voyons que le volontaire n'a pas besoin de plus d'informations ou que les questions sont redondantes, nous passerons à cette phase ; sans aucun doute, la clé de tout le processus, puisque les conséquences de la décision prise influenceront à la fois le volontaire et l'organisation.

Tout au long de cette phase, nous devons guider le volontaire vers le meilleur endroit (la meilleure mission) où il peut développer son potentiel, en tenant compte :

- De ses souhaits et ses motivations.
- Des missions disponibles.
- De ses compétences, aptitudes et attitudes.

Que se passe-t-il si un volontaire découvre que ses attentes ne seront pas comblées, ou si les volontaires ne sont pas préparés ou pas vraiment motivés pour faire partie de l'organisation ? Veuillez consulter le point 4 de ce guide.



## Annexe 6 - Conseils pour l'immersion linguistique

- Tout le monde, à commencer par les formateurs, devrait parler lentement et clairement, en essayant d'utiliser au mieux la langue du pays d'accueil. Il est utile de dispenser ce conseil également aux volontaires qui croient que parler très vite, c'est bien parler. La remarque vaut également lorsque l'anglais est utilisé.
- Organiser des groupes de conversation sur différents sujets proposés par les volontaires eux-mêmes (des questions politiques et sociales liées à l'Europe et à ses réalités nationales ou à l'Europe dans le monde pourraient également être proposées, afin de donner un contexte européen à leur service volontaire). N'oubliez pas d'inviter des volontaires nationaux.
- Toujours présenter les sessions dans la langue d'accueil de la manière la plus claire possible et, si nécessaire, traduire.
- Inclure des séances de formation linguistique dans le programme si nécessaire.
- Préparer une activité au cours de laquelle les volontaires doivent interagir avec les personnes de l'environnement local.
- Permettre aux volontaires qui ont le moins de facilité langagière d'obtenir une aide linguistique de la part de leurs collègues lorsqu'il s'agit de comprendre les activités et d'y participer.
- Organiser des activités de groupe dans lesquelles il est facile pour un volontaire étranger ayant un bon niveau dans la langue d'accueil d'aider d'autres volontaires qui parlent la même langue maternelle.
- Il est particulièrement recommandé d'utiliser l'anglais et/ou la langue maternelle dans les documents écrits remis aux volontaires (présentations, textes sur papier ou même sur les tableaux mobiles Flipchart). Par exemple, écrire en lettres majuscules la langue d'accueil et en dessous la traduction en anglais.
- Une autre très bonne pratique consiste, dans la mesure du possible, à accompagner les documents écrits d'une image ou d'un élément visuel qui facilite la compréhension quelle que soit la langue parlée (c'est très important pour les volontaires qui ne maîtrisent pas la langue d'accueil ou l'anglais).

Outils d'apprentissage : Plateformes d'apprentissage virtuel, ressources didactiques, certification des connaissances linguistiques, échanges linguistiques, etc.

Animation linguistique, c'est-à-dire plusieurs jeux courts qui facilitent la découverte et l'utilisation d'une nouvelle langue, avec une progression allant de la découverte au réemploi des mots.

En Italie :

- [http://didateca.progettotrio.it/moodle/mod/trioschedacat/search.php?dictionary=Areetemati che&id=%2Fma\\_006%2Fa\\_040](http://didateca.progettotrio.it/moodle/mod/trioschedacat/search.php?dictionary=Areetemati che&id=%2Fma_006%2Fa_040)

En Espagne :

- <https://www.lengalia.com/es/aprender-espanol-gratis/cursos.html>
- [www.auladiez.com/gratis.html](http://www.auladiez.com/gratis.html)
- [www.aulafacil.com/cursos/t3269/idiomas/espanol/espanol](http://www.aulafacil.com/cursos/t3269/idiomas/espanol/espanol)
- [www.cervantes.es/Lenguayenseñanza/Portales](http://www.cervantes.es/Lenguayenseñanza/Portales)

Pologne :

- <https://e-polish.eu/kursy-jezyka-polskiego-online>
- <http://polskikrokpokroku.pl/webinaria>
- <http://www.lexis.edu.pl/kursyjezykapolskiegoonline.htm>

## Annexe 7 - Le récit autobiographique

<b>Titre</b>	<b>La fois où j'ai appris.</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Il s'agit d'un exercice mené à travers des méthodes autobiographiques, pour réfléchir, de manière personnelle, sur le thème des compétences clés, et pour promouvoir la prise de conscience de l'importance de ces compétences dans la vie d'une personne.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Compétences clés</b></li> <li>- <b>Émergence des compétences</b></li> <li>- <b>Méthodes autobiographiques</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>6 +</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>14 +</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>De 1h30 à 2h.</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réfléchir sur l'importance des compétences clés dans notre vie.</b></li> <li>• <b>Favoriser l'émergence d'une prise de conscience de ces expériences.</b></li> <li>• <b>Faire connaître les méthodologies autobiographiques en tant qu'outil pédagogique.</b></li> </ul>
<b>Matériaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les fiches didactiques de l'exercice</b></li> </ul>
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Imprimez une copie des cartes pour chaque participant.</b></li> <li>• <b>Préparer une pièce en disposant les chaises en cercle.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Brise-glace</b></p> <p>Il sera utile de faire un jeu de brise-glace autobiographique : les participants sont debout dans la salle sans chaises ; en binômes, les participants échangent de brefs souvenirs de leur vie, laissant ces souvenirs émerger spontanément (souvenirs de 2 ou 3 minutes maximum) ; lorsque les deux participants ont fini de se raconter, en se remerciant, le couple se sépare, et les participants cherchent d'autres compagnons avec qui échanger les souvenirs ; l'exercice durera environ 20 minutes.</p> <p><b>Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b></p> <p>L'animateur explique brièvement ce que nous allons faire et pourquoi, et explique qu'étant donné la méthodologie particulière que nous utilisons, certaines conditions sont nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'expérience : l'activité que nous faisons n'est pas théorique, mais nous proposons à chacun de s'impliquer personnellement ;</li> <li>- confidentialité : étant donné que nous partagerons des expériences personnelles, nous proposons que ces expériences ne soient pas diffusées à des tiers, à moins que l'auteur ne l'autorise ;</li> <li>- pas de jugement : nous créerons un espace libre de jugements ;</li> <li>- éviter de parler pendant les phases d'écriture ;</li> <li>- déconnecter les téléphones portables (sauf cas exceptionnels) et éviter d'envoyer des sms, de vérifier l'Internet, etc.</li> </ul> <p>L'animateur expliquera que ces deux dernières conditions sont nécessaires et importantes non seulement pour éviter de déranger les autres participants à l'activité, mais surtout pour nous permettre de nous concentrer sur notre monde intérieur, ce qui n'est possible que si nous réduisons les stimuli externes.</p> <p><b>Étapes de l'exercice</b></p> <p><b>1 - Faire émerger des expériences d'apprentissage</b></p> <p><b>- L'animateur explique le premier exercice, puis distribue la carte n. 1 et donne le temps d'écrire (environ 30 minutes) :</b></p> <p><i>Essayez de dresser une liste d'expériences d'apprentissage liées aux huit compétences clés. Cela peut être :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>des aspects liés à votre vie professionnelle ou privée ;</i></li> <li>- <i>des épisodes individuels où vous avez appris des choses liées à ces compétences ;</i></li> <li>- <i>des personnes auprès desquelles vous avez appris</i></li> <li>- <i>des phases de votre vie où vous avez eu l'occasion d'apprendre ;</i></li> <li>- <i>des moments où vous avez découvert que vous pouviez faire des choses que vous ne</i></li> </ul>

*pensiez pas savoir faire*

- **La musique non perturbatrice peut aider les participants à écrire.**

## **2 - Premier partage de souvenirs**

- **Un moment de partage suit, dans lequel l'animateur propose à chacun de lire un des souvenirs énumérés pour chaque compétence ; les souvenirs doivent être lus tels quels, même s'ils sont sous forme synthétique, sans autre explication ; l'animateur invitera gentiment tout le monde à suivre cette règle de partage.**
- **Les souvenirs seront lus en suivant les huit compétences, c'est-à-dire que chacun lira d'abord les souvenirs liés à la première compétence, un participant suivant l'autre, suivant le cercle, sans pause, puis nous partagerons de la même manière ceux de la deuxième compétence, etc.**
- **A la fin, l'animateur remercie tout le monde, et sans aucun commentaire, nous passons à la phase suivante.**

## **3 - Explorer une expérience d'apprentissage liée à des compétences clés.**

**- L'animateur explique le deuxième exercice, puis distribue la carte n. 2 et à partir d'elle, un temps d'écriture est proposé (environ 30 minutes) :**

*Choisissez une à trois des expériences que vous avez énumérées dans l'exercice précédent, et parlons-en : comment cela a-t-il commencé ? Que s'est-il passé ? Quel en a été le résultat ?*

*De plus, après avoir raconté chaque expérience, essayons d'y réfléchir, en nous posant la question :*

*Qu'ai-je appris de cette expérience ?*

*Pourquoi cet apprentissage est-il encore important pour moi ?*

*Comment peut-il être important pour les autres aussi ?*

## **4 - Deuxième partage des Écritures**

**- Un moment de partage suit, dans lequel l'animateur propose à chacun de lire les souvenirs racontés ; les souvenirs doivent être lus tels quels, sans autre explication ; l'animateur invitera gentiment tout le monde à suivre cette règle de partage.**

**- Dans le cas d'un grand groupe (à partir de 14 personnes), il peut être utile de se diviser en deux groupes de partage**

<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde ; il sera possible d'échanger de brefs commentaires et de réfléchir : <ul style="list-style-type: none"><li>- ce qui nous a frappé dans cet exercice ;</li><li>- ce que nous avons remarqué en ce qui concerne les différences et les similitudes ;</li><li>- les émotions que nous avons vécues ;</li><li>- des réflexions sur les compétences et sur l'importance d'en être conscient ;</li><li>- etc.</li></ul>
<b>Conseils, considérations et sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il est important de se rappeler que dans les moments de partage, les souvenirs doivent être lus - autant que possible - tels qu'ils sont, sans autre explication ; l'animateur invitera gentiment tout le monde à suivre cette règle de partage.</li><li>• Les participants qui n'ont pas l'habitude d'écrire peuvent trouver une difficulté à cet exercice ; l'animateur les invitera à essayer, sans se juger eux-mêmes. Dans le cas de participants de différents pays, il est important que chacun puisse écrire dans sa langue maternelle. Si nécessaire, le partage se fera dans une langue d'échange (par exemple l'anglais), en faisant de brefs résumés.</li></ul>
<b>Auteur et références</b>	<b>Andrea Ciantar ; Bibliographie : L. Formenti, I. Gamelli, <i>Quella volta che ho imparato</i>, Raffaello Cortina, Milan 1998.</b>

## Annexe 8 - Le questionnaire d'auto-évaluation

Utiliser le questionnaire d'auto-évaluation (Production O2 du projet VOYCE) individuellement ou en binôme.

Comment remplir ce questionnaire :

La colonne A) détaille les 8 compétences clés pour l'apprentissage tout au long de la vie de l'UE ;

La colonne B) contient quelques sous-compétences correspondant à chaque compétence clé ;

La colonne C) détaille trois comportements correspondant à chaque sous-compétence.

Colonne D) "fréquence de comportement" doit être rempli en déclarant à quelle fréquence chaque comportement est exécuté par vous. Vous devez choisir un niveau de fréquence sur une échelle qui en comporte six. Les réponses possibles sont :

- Sans objet (comportement qui ne s'applique pas à vous / à votre expérience de volontariat) ;
- Jamais (comportement absent) ;
- Très rare (comportement mis en œuvre très rarement) ;
- Parfois (comportement mis en œuvre seulement de temps en temps) ;
- Souvent (comportement mis en œuvre fréquemment) ;
- Très souvent (comportement très fréquent et presque spontané) ;
- Toujours (comportement toujours mis en œuvre, sans exception) ;
- Non pertinent ou non applicable (l'élément ne s'applique pas à votre expérience de volontariat).

Colonne E) "Acquisition de compétences" : en tenant compte des réponses à la colonne D) vous êtes invitées à déclarer les sous-compétences que vous estimez avoir acquises en choisissant l'une des options suivantes :

- Acquis ;
- Non acquis ;
- En cours d'acquisition (pas encore acquis, mais je sens que je m'améliore).

Dans la colonne F) "Argumentation/Remarques", vous pouvez écrire librement des considérations qui vous aident à approfondir ce que vous avez indiqué aux points D) et E) et à expliquer vos forces/faiblesses liées à chaque compétence.

A) Compétences clés	B) Sous-compétences	C) Compétences en action / comportements	D) Fréquence du comportement	E) Exigence de compétences	F) Argumentations / remarques
Communication dans la langue maternelle	Communication interpersonnelle	J'adapte ma langue aux caractéristiques et spécificités de mes interlocuteurs.			
		Je peux attirer l'attention de mon interlocuteur.			
		Je comprends et je définis le besoin de mon interlocuteur.			
		..... <sup>1</sup>			
	Aptitude à parler en public et capacité de diffusion	J'écris pour l'organisme où je fais du volontariat des propositions de projets, des rapports d'activités, etc.			
		Je prépare les textes pour les outils de communication en ligne de l'organisme : site Web, réseaux sociaux, bulletins d'information, etc.			
Je prends la parole en public pour exprimer mon point de vue.					

<sup>1</sup> Pour chaque sous-compétence, il est possible d'ajouter jusqu'à 2 autres comportements

		...			
Communication en langues étrangères	Capacité de médiation interculturelle dans les langues suivantes.... (Précisez)	J'interprète pour les étrangers en tenant compte de leurs origines culturelles.			
		Je fournis aux étrangers des informations pratiques sur la législation et les services locaux.			
		J'accompagne les étrangers dans les services locaux et facilite la compréhension mutuelle entre eux et le personnel de ces services.			
		...			
	Aptitude à parler en public et capacité de diffusion dans les langues suivantes.... (Précisez)	Je suis capable de participer à des réunions et activités transnationales utilisant une langue étrangère.			
		Je suis capable de créer des textes de courriels ou de brochures dans une langue étrangère.			
		Je prends la parole en public pour exprimer mon point de vue dans une langue étrangère.			
		...			
	Utilisation technique des langues étrangères suivantes.... (Précisez)	Je suis capable de comprendre et de remplir correctement les documents européens (Europass, Youthpass, formulaires de candidature, etc.			
		Je peux rédiger le compte rendu d'une réunion.			
		Je comprends et j'utilise correctement le langage technique du secteur dans lequel je travaille.			
		....			
Compétence mathématique et compétences de base en sciences et technologie	Gestion des activités liées à la comptabilité	Je gère la petite caisse de l'organisme où je fais du volontariat.			
		Je prépare les feuilles de dépenses des projets.			
		Je prépare les comptes annuels et le bilan de l'organisme où je fais du volontariat.			
		...			
	Compétences scientifiques et techniques liées au volontariat	J'analyse l'information avant de prendre une décision.			
		Je sais où je peux trouver de l'information sur les particularités culturelles et sociales des groupes avec lesquels je travaille.			
		Je peux réfléchir de façon critique sur un processus dans lequel je suis impliqué.			
		....			
Compétences numériques	Utilisation avancée des instruments/ outils TIC	J'effectue des calculs et des traitements de données à l'aide de tableurs ou de logiciels de base de données.			
		J'utilise un logiciel de montage graphique et vidéo pour créer du matériel de diffusion et de documentation de l'organisme où je fais du volontariat.			
		Je gère et je mets à jour le site Web et/ou les réseaux sociaux de l'organisme où je fais du volontariat.			
Apprendre à apprendre	Propension au changement / flexibilité	Je suis capable de réagir facilement aux changements et aux nouvelles situations.			
		Je produis des idées originales et j'aide à introduire des innovations dans l'organisation			

		où je fais du volontariat.				
		Si nécessaire, je modifie mon comportement afin d'atteindre les résultats escomptés et de saisir de nouvelles opportunités.				
	Propension à apprendre de nouvelles choses	Je sais comment identifier mes besoins principaux en matière d'apprentissage.				
		Je sais comment chercher des occasions de formation qui peuvent être utiles pour améliorer mes connaissances.				
		Quand se présente un sujet que je ne connais pas, je fais des recherches dans les bibliothèques ou sur Internet.				
	Apprendre par l'expérience	J'utilise toute expérience de volontariat ou de travail comme occasion d'apprentissage.				
		J'essaie d'apprendre des autres, y compris des pairs et des tuteurs.				
		Je réfléchis et j'apprends du succès et de l'échec (le mien et celui des autres).				
		...				
Compétences sociales et civiques	Citoyenneté active	Je participe activement à des groupes et associations travaillant dans les domaines sociaux, culturels, environnementaux				
		Je participe à la décision collective, en écoutant le point de vue des autres.				
		J'essaie de motiver les autres à agir et à s'engager pour améliorer les choses.				
		...				
	Aptitudes relationnelles	Je développe des relations basées sur le dialogue et l'écoute active.				
		J'ai facilement de l'empathie pour les personnes d'origines culturelles, d'âge, de niveau d'éducation, de conditions sociales différentes.				
		J'établis des relations positives avec les personnes défavorisées avec lesquelles je travaille dans l'organisation où je fais du volontariat.				
		...				
	Capacité interculturelle	Je peux communiquer sans connaître la langue spécifique.				
		Je suis conscient de certains stéréotypes (y compris le mien).				
		Je peux interpréter certains codes culturels (gestes, vocabulaire, comportement, etc.).				
		...				
	Confiance en soi / optimisme	Je connais les facultés sur lesquelles je peux compter.				
		Je réagis de manière constructive aux événements quotidiens imprévisibles.				
		Je découvre comment faire face à des situations problématiques sans me décourager.				
		...				
		Sens des	Je respecte mes engagements			

	responsabilités / fiabilité	Si la situation l'exige, je fais un effort extraordinaire pour atteindre le résultat.			
		Je gère des situations et des informations qui exigent fiabilité et confidentialité.			
	Travail d'équipe	Je contribue à créer une atmosphère de coopération au sein du groupe où je fais mes activités.			
		Je suis capable de faire partie d'une équipe et d'accomplir les tâches qui me sont assignées.			
		J'essaie de ne pas imposer mon point de vue et de servir de médiateur entre les différents membres de mon équipe.			
	Capacité de négociation	Je facilite les discussions constructives et participatives.			
		En cas de conflit, je cherche et propose des solutions communes et des compromis positifs.			
		Lorsque je discute, j'essaie de trouver un accord entre les différents points de vue.			
		....			
	Pensée critique	Je suis toujours à la recherche d'explications qui ne sont pas évidentes.			
J'essaie d'examiner les questions en profondeur et de considérer différents points de vue.					
Je suis ouvert à écouter sans préjugés des opinions différentes des miennes.					
...					
Gestion de la sécurité	J'évite les comportements qui comporteraient des risques pour moi-même et les gens avec lesquels je travaille				
	Si, dans l'organisation où je fais du volontariat, je vois une situation qui me semble risquée, je le signale au reste du personnel.				
	Je propose des solutions pour réduire/éviter les risques éventuels.				
	...				
Sens de l'initiative et de l'esprit d'entreprise	Capacité à atteindre les objectifs	J'interprète correctement les instructions que je reçois pour une activité.			
		Si je veux obtenir un résultat, je réfléchis aux moyens d'y parvenir.			
		Quand je fais une activité, je suis déterminé à faire en sorte qu'elle fonctionne.			
		...			
	Initiative et autonomie	S'il y a quelque chose à faire, j'interviens sans attendre que quelqu'un me le demande.			
		Je décide de m'occuper des problèmes que je rencontre et d'essayer de trouver des solutions.			
		J'aime être celui qui exprime des idées, des propositions et des solutions.			
		...			
	Prise de décision	Je m'assure d'avoir toute l'information nécessaire avant de prendre une décision.			
		Je prends la responsabilité de décider afin d'obtenir le meilleur résultat.			

		Quand d'autres sont indécis, je peux les convaincre du bien-fondé de ma proposition.			
		...			
	Leadership	Je suis bon pour motiver les gens qui travaillent avec moi.			
		Quand je travaille avec mes pairs, j'essaie de leur donner l'exemple.			
		J'exprime des propositions qui peuvent susciter le consensus et la collaboration.			
		...			
	Résolution de problèmes	Quand je rencontre un problème, je me concentre sur l'identification de ses aspects essentiels.			
		Je trouve habituellement des solutions pratiques et efficaces.			
		Je sais comment m'organiser pour résoudre un problème.			
		...			
	Capacité de planification	Je fais le lien entre les activités à réaliser et les ressources disponibles (temps, instrumentation, collaboration, dépenses, etc...).			
		Lorsque j'ai un objectif à atteindre, je mets en place un programme d'activités à réaliser et je surveille les progrès.			
		Je peux organiser mon temps de façon à ne négliger aucune activité.			
		...			
Sensibilisation et expression culturelles	Bonne connaissance des langages artistiques et culturels et utilisation de ces moyens d'expression dans le domaine du volontariat.	J'ai appris à connaître et à apprécier de nouveaux langages expressifs (musique, théâtre, arts visuels et divertissement).			
		J'utilise l'expression culturelle et artistique dans le cadre de mon activité volontaire (musique, théâtre, arts visuels et divertissement).			
		J'ai appris de nouvelles choses en rencontrant d'autres cultures.			
		...			

**- D'après les connaissances, les outils ou les compétences liés au volontariat, y a-t-il des domaines dans lesquels vous aimeriez vous améliorer ? Si oui, expliquez quoi ?**



**- Quel type de formation jugez-vous le plus approprié dans votre cas ? (Plus d'une réponse peut être cochée)**

- Ateliers de formation en présentiel (indiquer la disponibilité)\_\_\_\_\_  Formation en ligne  
 Formation individualisée par la personne responsable du volontariat  Stage en contact avec la réalité  
 Formation pratique pour faire face à des situations réelles  Autres

(précisez)\_\_\_\_\_ :

**- Quelles méthodologies considérez-vous comme les plus appropriées ?**

- Pratique  Théorique  Mixte  Autres (précisez)\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ :

## Annexe 9 - Techniques de travail de la motivation

1.-

Titre	Quelle est votre motivation ?
<b>Description de l'exercice</b>	<p>Dans le groupe de formation, une série de questions sont présentées aux volontaires. Elles concernent toutes leur motivation à effectuer une action volontaire. Certaines de ces questions peuvent être :</p> <p>Qu'est-ce qui vous motive à être volontaire dans ce domaine ?</p> <p>Vos motivations ont-elles changé depuis le premier contact que vous avez eu avec l'organisation ?</p> <p>Comment identifiez-vous les motivations des autres volontaires ?</p> <p>Pensez-vous que vos motivations/attentes sont satisfaites ou qu'elles le seront ? Pourquoi ?</p> <p>Pour y répondre, vous pouvez étaler les questions sur des affiches autour de la salle et offrir du temps aux volontaires pour réfléchir à la réponse. De plus, pour accélérer le processus, vous pouvez envoyer les questions au préalable, afin que les volontaires puissent préparer les réponses à l'avance. Après un temps de réflexion, les réponses sont partagées et commentées dans le groupe. Vous pouvez également recueillir les réponses et évaluer les motivations prédominantes dans le groupe ou extraire une motivation commune.</p>
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Motivation</b></li> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> <li>• <b>Créer le groupe</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>6+</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18 +</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>De 10 à 20 minutes + 20 minutes ou plus pour la réflexion.</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice aide les volontaires à réfléchir sur leurs motivations pour réaliser l'action volontaire, à identifier si elles ont changé depuis le premier contact avec l'organisation, quelles sont leurs attentes, etc.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Des affiches à étaler dans la salle, du ruban adhésif si des affiches sont accrochées sur les murs, des stylos marqueurs, des papiers et des stylos.
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Option 1 : écrire les questions sur les affiches, les accrocher ou les placer dans la pièce.</b></li> <li>• <b>Option 2 : envoyer des questions aux volontaires afin qu'ils puissent trouver des réponses avant que l'activité n'ait lieu.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Donner des instructions simples</b>, donner des exemples de réponses possibles. <b>Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice</b> : l'animateur explique brièvement que le but de l'activité est de réfléchir sur leur motivation à l'aide de questions. Il recommande également que pendant l'activité, il est important de se concentrer sur les questions et d'éviter de parler aux autres.</p>
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde ; il s'assurera que personne ne se sent jugé et qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. Dans un petit groupe, il est possible de demander à chacun de partager ses réponses. Au contraire, avec un grand groupe, il vaudrait mieux recueillir les réponses et évaluer les motivations prédominantes dans le groupe ou extraire une motivation commune. Dans les deux cas, l'animateur doit faire un bref résumé final des principaux points qui ressortent.
<b>Conseils, considérations et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel. Il donne aux participants la possibilité de prendre du temps et de réfléchir par eux-mêmes. Cela étant, la partie débriefing est fondamentale pour partager les réponses et approfondir les connaissances des autres.

2.-

<b>Titre</b>	<b>Choisissez vous-même !</b>
<b>Description de l'exercice</b>	L'activité est très similaire à la précédente. Cependant, s'il semble trop difficile pour les volontaires de fournir une réponse personnelle aux questions, il est possible d'accrocher un post-it sur le mur de la salle et d'y écrire des réponses différentes. Ils peuvent varier des plus communs aux plus inhabituels. Chaque personne reçoit un autocollant de couleur différente, une image ou tout autre élément qui le représente. Chaque participant placera son élément d'identification près de la ou des raisons qu'il juge plus près de son opinion. Par la suite, les volontaires expliquent leurs choix et leurs priorités.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Motivation</b></li> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> <li>• <b>Créer le groupe</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>6+ jusqu'à 25</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>16 +</b>
<b>Complexité</b>	<b>1</b>
<b>Temps</b>	<b>De 10 à 20 minutes + 20 minutes ou plus pour la réflexion.</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice aide les volontaires à réfléchir sur leurs motivations pour réaliser l'action volontaire, à identifier si elles ont changé depuis le premier contact avec l'organisation, quelles sont leurs attentes, etc.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Des affiches à distribuer dans la salle, du ruban adhésif si des affiches sont accrochées sur les murs, un stylo marqueur, des post-it, des papiers et des stylos.
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Écrivez les questions sur les affiches ou placez-les dans la salle. Écrivez les réponses possibles sur le post-it et placez-les sur le mur près des questions respectives.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Donner des instructions simples.</b></p> <p><b>Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b></p> <p>Voir l'activité ci-dessus.</p>
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin de l'activité, l'animateur remercie tout le monde et résume les raisons les plus choisies pour les volontaires.
<b>Conseils, considérations et sécurité</b>	Voir l'activité ci-dessus.

## Annexe 10 - Techniques pour travailler la flexibilité et la créativité

1.-

<b>Titre</b>	<b>Session</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Simuler une séance de sensibilisation. Lorsqu'un volontaire donne la conférence, le reste du groupe joue un rôle actif, par exemple, ils posent des questions, font des commentaires, etc. de sorte que la personne soit constamment interrompue.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Flexibilité</b></li> <li>• <b>Créativité</b></li> <li>• <b>Résolution de problèmes</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>6+</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18 +</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>De 10 à 20 minutes</b>
<b>Objectifs</b>	• Cet exercice prépare les volontaires à réagir en toute circonstance.
<b>Matériaux</b>	Disposition de la salle
<b>Préparation</b>	• <b>Demandez à des volontaires de réfléchir à ce qu'ils pourraient dire pendant la conférence.</b>
<b>Instructions</b>	<p><b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b></p> <p>L'animateur explique brièvement que le but de l'activité est d'être prêt à faire face à des situations critiques. Il doit motiver les autres volontaires à interrompre et à poser des questions à celui qui parle.</p>
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, le facilitateur remercie tout le monde ; il demande à celui qui a parlé quelles difficultés il/elle a rencontrées et comment il/elle les a surmontées. Les autres participants peuvent également réfléchir et partager leurs suggestions et opinions sur les méthodes utilisées par la personne pour faire face aux interférences.
<b>Conseils, considérations et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel. Surtout pour les premiers essais, il serait préférable que ceux qui tiennent la conférence ne soient pas les volontaires les plus timides car ils peuvent ne pas se sentir à l'aise dans cette position. Respecter la volonté des participants.

2.-

<b>Titre</b>	<b>Débat américain</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Le débat américain est une technique où une affirmation est exprimée, et les gens se déplacent physiquement d'un côté ou de l'autre de la salle en fonction de leur degré d'accord. Après avoir exprimé l'affirmation et laissé les gens bouger, les arguments des uns et des autres sont débattus. Pour promouvoir la flexibilité, on peut aussi demander aux personnes de défendre le point de vue opposé au leur.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Flexibilité</b></li> <li>• <b>Créativité</b></li> <li>• <b>Réflexion</b></li> <li>• <b>Communication</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>6+</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>16 +</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>Environ 30 minutes</b>
<b>Objectifs</b>	• Cet exercice prépare les volontaires à comprendre différents points de vue et à apprendre à se mettre à la place de quelqu'un d'autre.
<b>Matériaux</b>	Disposition de la salle
<b>Préparation</b>	• <b>Préparer des déclarations qui peuvent être controversées et déclencher un débat.</b>
<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de</b>

	<p><b>l'exercice.</b></p> <p>L'animateur explique brièvement que le but de l'activité est de réfléchir sur leurs opinions et d'essayer de comprendre celles des autres.</p>
<b>Débriefing et évaluation</b>	<p>A la fin, le facilitateur remercie tout le monde ; il mène une réflexion finale sur l'existence de différents points de vue et sur l'impossibilité de trouver la vérité absolue. Il peut aussi demander aux volontaires ce qu'ils ont ressenti en défendant une position opposée.</p>
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	<p>Les sujets de discussion devraient être choisis en évitant les questions qui peuvent blesser quelqu'un. La sécurité ne devrait pas être un problème ; cependant, il est préférable de demander aux participants de ne pas courir.</p>

## Annexe 11 - Méthodes de promotion de l'engagement

1.-

<b>Titre</b>	<b>Boîte aux lettres de doutes</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Pour éviter les explications formelles que nous faisons habituellement au sujet de l'organisation, vous pouvez mettre une boîte à questions où les volontaires ont la liberté de questionner n'importe quel aspect de l'organisation, même s'il est controversé. Répondre à ces questions honnêtement encouragera les volontaires à comprendre et à apprendre l'idiosyncrasie de l'organisme.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promouvoir l'engagement</b></li> <li>• <b>Curiosité</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	Toutes
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18+</b>
<b>Complexité</b>	<b>1</b>
<b>Temps</b>	<b>20-30 minutes</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'exercice encourage un volontaire à en savoir plus sur l'organisation dans laquelle il fait du volontariat afin d'accroître son engagement et son identification à ses valeurs.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Boîte à questions, papiers et stylos.
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préparez une boîte à questions et donnez à chaque participant des papiers et des stylos.</b></li> <li>• <b>Le facilitateur doit recueillir des informations sur tous les aspects possibles.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b></p> <p>L'animateur doit s'assurer que les participants peuvent écrire n'importe quelle question concernant l'organisation, même si elle est controversée.</p>
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde ; il/elle répond aux questions (ou demande à d'autres membres de le faire).
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel. Le facilitateur doit tenir compte du fait que certaines questions peuvent être critiques à l'égard de l'organisation. Soyez donc prêts à y répondre.

2.-

<b>Titre</b>	<b>Quel est mon engagement ?</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Pour évaluer l'engagement volontaire, un objet - représentant l'organisation - peut être placé au centre de la salle et chaque personne se tient à la distance qui, selon elle, pourrait représenter son engagement. Le reste du groupe donne son opinion et ses commentaires sur les aspects qui renforcent ou entravent l'engagement.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Engagement</b></li> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> <li>• <b>Construction d'un groupe</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	Toutes
<b>Tranche d'âge</b>	<b>16+</b>
<b>Complexité</b>	<b>1</b>
<b>Temps</b>	<b>20 minutes</b> (selon la taille du groupe)
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice encourage les volontaires à réfléchir à leur engagement et à leur degré d'identification avec l'organisation.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Disposition de la pièce, objet à placer au milieu.
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Placer un objet au milieu de la pièce.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b>

	L'animateur modère la discussion.
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde ; il résume brièvement les raisons pour lesquelles les participants se sont sentis plus ou moins proches de l'organisation.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel. Cet exercice pourrait également être utile à l'organisation pour comprendre quels sont les principaux facteurs qui entravent l'engagement des volontaires.

3.-

<b>Titre</b>	<b>Voyager dans le monde</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Simuler une sorte de voyage autour du monde, où les éléments de chaque culture ou de chaque groupe d'action seront montrés, des aspects qui pour nous sont inacceptables, mais qui dans d'autres cultures sont assumés et sont positifs. Avec cette dynamique, les réalités et les cultures des autres sont montrées, ce qui favorise l'engagement et le respect envers eux.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Engagement</b></li> <li>• <b>Compréhension interculturelle</b></li> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>3-10</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>16+</b>
<b>Complexité</b>	<b>1</b>
<b>Temps</b>	<b>30 minutes</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice encourage la réflexion sur les différences culturelles et l'acceptation culturelle.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Carte du monde.
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Demandez aux participants de choisir un continent, un sous-continent ou un État et de faire des recherches sur les habitudes culturelles qui peuvent sembler bizarres pour nous.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b> En particulier, l'animateur doit indiquer que le but n'est pas de juger, mais de comprendre d'autres cultures. L'animateur guide l'activité.
<b>Débriefing et évaluation</b>	À la fin, l'animateur remercie tout le monde ; il énonce une fois de plus le but du jeu et donne des exemples de différences culturelles qui sont ressorties au cours de l'activité. Il indique clairement que les habitudes de chaque pays sont différentes et que les mêmes actions peuvent avoir des significations différentes selon les cultures.
<b>Conseils, considérations et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel. L'animateur doit s'assurer que lui-même ou certains des participants sont bien préparés à partager ce qu'ils savent d'autres cultures. L'animateur doit également s'assurer que la discussion reste centrée sur le sujet.

## Annexe 12 - Techniques de communication efficace

1.-

<b>Titre</b>	<b>Discours inspirés</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Grâce à de courtes vidéos où les gens semblent parler en public, différents discours peuvent être illustrés. Après avoir regardé les vidéos, vous pouvez commenter et analyser en groupe, ainsi que spécifier quel est le comportement verbal et non verbal des personnes qui apparaissent, pour identifier quels sont les éléments qui doivent être pris en compte lorsque nous communiquons.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Communication efficace</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>Toutes</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>16+</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>30-45 minutes</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice aide les participants à réfléchir sur les facteurs importants qui influencent la communication.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Vidéos, projecteur (ou quelque chose où afficher des vidéos)
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Choisir des vidéos.</b></li> <li>• <b>Préparez une liste de questions à poser aux participants pendant la réflexion.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b> Aider le groupe à trouver une réponse s'ils sont en difficulté.
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, le facilitateur résume les principales réponses et réaffirme les éléments dont nous devons tenir compte si nous voulons communiquer efficacement.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice est principalement théorique. Les vidéos doivent être choisies en fonction de la facilité à reconnaître les comportements communicatifs des locuteurs.

2.-

<b>Titre</b>	<b>Un essai</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Une autre façon plus directe de travailler sur cette compétence est que les volontaires fassent un « essai » de sensibilisation devant leurs collègues et reçoivent ensuite des contributions constructives. Il est recommandé d'enregistrer la performance et de la montrer, afin que la personne puisse mieux comprendre son style, évaluer les difficultés et essayer de s'améliorer.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Communication efficace</b></li> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>Toutes</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>25+</b>
<b>Complexité</b>	<b>3</b>
<b>Temps</b>	<b>Environ 30 min</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice permet aux volontaires de comprendre quel est leur comportement en matière de communication et de recevoir des suggestions d'amélioration de la part de leurs pairs.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Caméra/téléphone ou un dispositif pour enregistrer la performance, écran/télévision/projecteur pour visualiser les résultats.
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préparer les appareils</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b> Donner aux participants des instructions sur la façon d'élaborer l'essai,



	donner des exemples. Assurez-vous que les participants ne se sentent pas jugés par les autres.
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde ; il résume les principales caractéristiques qui ressortent des discussions et rappelle les éléments importants de la communication.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel. Les participants devraient se sentir à l'aise de partager leurs essais devant les autres. L'animateur doit diriger la discussion.

3.-

<b>Titre</b>	<b>Je ne te vois pas.</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Deux personnes se tiennent dos à dos et entament une discussion sur un sujet sur lequel elles ne sont pas d'accord. Après quelques minutes, ils se retournent et poursuivent la conversation face à face. A la fin, une réflexion commune est menée.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Communication efficace</b></li> <li>• <b>Réflexion</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>Toutes</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18+</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>5 minutes par binôme</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice aide les participants à comprendre l'importance de la communication non verbale.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Rien du tout
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Penser à des sujets sur lesquels les gens peuvent être en désaccord, afin de les proposer pour déclencher la discussion.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b>
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde et demande à la fois au binôme qui discutait et aux autres participants de commenter les différences qu'ils ont remarquées dans la conversation lorsque les deux personnes ont changé de position. Une fois que tous les binômes ont essayé cette expérience, l'animateur souligne les principaux éléments qui ont été remarqué par les participants.
<b>Conseils, considérations et sécurité</b>	L'exercice est principalement théorique. L'animateur peut à la fois demander aux participants de choisir un sujet de discussion ou avoir déjà certains sujets à l'esprit afin de gagner du temps. Veillez à ce que les sujets ne nuisent pas à certains participants.

## Annexe 13 - Techniques visant à promouvoir le développement personnel

1.-

<b>Titre</b>	<b>L'arbre</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Les volontaires doivent dessiner un arbre. Près des racines, ils doivent écrire des aspects de leur passé, dans la partie du tronc ils doivent écrire les aspects de leur présent et dans la partie des branches leur projection vers l'avenir. Pour guider les réflexions, vous pouvez soumettre des questions ou leur demander d'approfondir un sujet spécifique, par exemple des aspects de leur personnalité, des projets personnels, etc. Cela dépend des priorités sur lesquelles vous voulez mettre l'accent pendant la formation.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Développement personnel</b></li> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>Toutes</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18+</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>20 minutes pour dessiner + 20 minutes de réflexion</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice aide les participants à réfléchir sur eux-mêmes, leurs valeurs, leurs attitudes et leurs évolutions</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Papiers, stylos et crayons
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pensez à des sujets spécifiques de développement personnel sur lesquels vous voulez vous concentrer.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b>
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde et demande à chacun de commenter ce qu'il a noté. L'animateur conclut l'exercice par un résumé général des aspects les plus courants mentionnés par les participants.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel. Demandez au participant d'être le plus sincère possible ; cependant, ne forcez personne à partager des éléments personnels qu'il n'est pas disposé à partager.

2.-

<b>Titre</b>	<b>Projection</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Les participants dessinent un graphique qui représente trois dimensions : le personnel, le social et l'environnement. Pour chacune de ces dimensions, les volontaires effectuent une analyse de leur situation actuelle. Puis, ils imaginent comment sera leur vie dans dix ans, et enfin, ils trouvent des actions qui peuvent permettre de progresser vers ces objectifs. C'est un travail de réflexion personnelle, très laborieux, mais qui permet aux volontaires de recourir à une introspection personnelle et de formuler des résultats positifs.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Développement personnel</b></li> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>Toutes</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18+</b>
<b>Complexité</b>	<b>3</b>
<b>Temps</b>	<b>20/30 minutes pour réfléchir + 20 minutes de réflexion</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'exercice aide les participants à réfléchir sur eux-mêmes, sur leur situation actuelle et sur leurs objectifs futurs et leur fournit également des stratégies qu'ils ont trouvées eux-mêmes.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Papiers, stylos et crayons
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aucune</b></li> </ul>

<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b> Permettez aux participants de se déplacer et de trouver un endroit tranquille où ils peuvent réfléchir. Demandez-leur d'éviter les conversations.
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde et demande si quelqu'un est prêt à partager certaines de ses réflexions.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel. Demandez aux participants d'être le plus sincère possible ; cependant, ne forcez personne à partager des éléments personnels qu'il n'est pas disposé à partager.

## Annexe 14 - Techniques de travail de l'initiative

1.-

Titre	Ligne de production
<b>Description de l'exercice</b>	Effectuer une simulation d'une chaîne de production où les charges sont en rotation. Une équipe de personnes couvre les postes d'exécution et une personne occupe le poste de commandement. La chaîne de production est lancée sous les ordres de cette première personne, qui organise le reste comme bon lui semble. Lors de la simulation, des éléments stressants sont introduits (par exemple "il y a un incendie dans l'usine") de sorte que la personne devra nécessairement prendre l'initiative et agir. Les postes sont changés et toutes les personnes passent par le poste de commandement, ce qui favorise la prise de décision sous pression. A la fin de la simulation, une réflexion est menée.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Initiative</b></li> <li>• <b>Résolution de problèmes</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>5-8</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18+</b>
<b>Complexité</b>	<b>3</b>
<b>Temps</b>	<b>10 minutes pour chaque groupe</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice permet aux participants de comprendre l'importance de prendre l'initiative et de prendre des décisions. La gestion du stress est une autre caractéristique importante du jeu.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Selon les tâches que le groupe doit effectuer.
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pensez aux tâches qui pourraient être effectuées dans la chaîne de production.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b>
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin, l'animateur remercie tout le monde et demande aux participants quelles difficultés ils ont rencontrées, laquelle des deux positions ils ont préféré, comment ils ont réagi à la situation stressante, etc.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice peut inclure des activités physiques. Assurez-vous que le matériel et la salle sont adéquats pour le jeu.

2.-

Titre	Liste
<b>Description de l'exercice</b>	On demande aux volontaires de dresser une liste des choses qu'ils veulent faire, de la plus difficile à la plus facile. Les participants sont également encouragés à fixer des échéances pour accomplir ces tâches. Au fur et à mesure que les objectifs se simplifient, la personne devient motivée et surmonte plus facilement les difficultés.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Initiative</b></li> <li>• <b>Passer à l'action</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>Individuel</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18+</b>
<b>Complexité</b>	<b>3</b>
<b>Temps</b>	<b>20-30 minutes</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice aide les participants à réfléchir à leurs objectifs et aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer lorsqu'ils tentent de les atteindre.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Papiers, stylos et crayons.
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aucune</b></li> </ul>

<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b> Permettre aux participants de se déplacer et de trouver un endroit qu'ils jugent adéquat pour leurs réflexions. Les conversations doivent être évitées pendant cette activité.
<b>Débriefing et évaluation</b>	À la fin, l'animateur demande si un participant est prêt à partager ce qu'il a écrit. Partager ces objectifs pourrait être bénéfique pour motiver les participants et les aider à respecter les délais qu'ils se sont fixés.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice est principalement intellectuel. Demandez aux participants d'être le plus sincère possible ; cependant, ne forcez personne à partager des éléments personnels qu'il n'est pas disposé à partager.

## Annexe 15 - Comment convertir les compétences en connaissances, capacité et habileté ?

Une façon d'écrire les résultats d'apprentissage pour la compétence est de décomposer l'apprentissage attendu en connaissances, capacité (aptitudes) et habiletés.

Vous trouverez ci-dessous des définitions et des exemples de connaissances, de capacités et d'habiletés. Plutôt que de considérer ces trois dimensions de l'apprentissage comme distinctes, il est préférable de les considérer comme intégrées dans un ensemble complexe.

Cette perspective nous permet de considérer le processus d'apprentissage comme l'acquisition de connaissances, l'application des connaissances en capacité, puis l'intégration des capacités avec les attitudes, les valeurs et les dispositions en habiletés.

**1. Connaissances** : contenu spécifique à une discipline, y compris les concepts, les théories et les informations de base. Elles font appel à des capacités de réflexion à faible demande.

Exemple : Communiquer

- Identifier la langue, les noms, les verbes, la ponctuation, le vocabulaire.
- Expliquer la structure des phrases, la grammaire, la syntaxe
- Prononcez les mots correctement.
- Expliquer l'écoute active.

**2. Capacité** : l'application de la théorie, des tâches pratiques. La pratique répétée et la répétition créent des connexions permanentes dans le cerveau qui nous permettent de faire les choses automatiquement.

Exemple : Communiquer

- Écrire des mots dans des phrases avec une syntaxe, une ponctuation, une orthographe, une grammaire correctes.
- Parler couramment en utilisant la grammaire, la prononciation et la syntaxe correctes

**3. Habiletés** : les habiletés sont l'intégration des domaines cognitif, psychomoteur et affectif de l'apprentissage.

- Cela comprend le concept d'intelligence émotionnelle de Daniel Goleman (ce que certains formateurs et employeurs définissent comme une " attitude positive " et du " bon sens ").
- Attendu par les employeurs, les éducateurs et les formateurs en milieu de travail, mais souvent pas assez explicitement et clairement énoncés en tant que résultats d'apprentissage attendus.
- Fait appel à des compétences complexes en matière de réflexion.
- La réflexion et l'évaluation sont très importantes (auto-évaluation par soi-même, par les pairs et par l'accompagnateur).

Attitudes et valeurs : une perspective personnelle, influencée par la société, les pairs, les familles, les éducateurs, les employeurs. Celles-ci sont différentes pour chaque apprenant en fonction des motivations, des objectifs et du concept de soi.

Dispositions : des « états d'esprit » formés à partir des attitudes et des valeurs.

Jugement : habileté de pensée critique et de prise de décision qui implique l'utilisation de processus mentaux très exigeants (analyse, évaluation, synthèse).

Exemple : Communiquer

- s'adapter à différents publics
- appliquer des techniques de rétroaction efficaces
- respecter les différences
- travailler en équipe
- choisir les moyens de communication appropriés

Source : <http://www.rrc.ca/LearningOutcomeSupport/modules.asp?module=1&type=0&page=3>

## Annexe 16 - Exemple d'organigramme

Nom	Rôle	Quand contacter le/la contacter	Contacts
Maria Rossi	Présidente	Elle est la représentante légale de l'organisation. Vous serez en contact avec elle pour signer le contrat de volontariat. Vous pouvez également lui parler pour toute remarque ou suggestion d'ordre général concernant l'organisation et votre expérience de volontariat.	m.rossi@cesv.org +39 328 274648
Giulio Neri	Tuteur	Il est votre interlocuteur direct et quotidien dans l'organisation. Vous le rencontrerez au moins deux fois par semaine. Vous devez vous adresser à lui pour toute question opérationnelle liée à votre travail volontaire.	g.neri@cesv.org +39 328 274649
Maria Gialli	Superviseur	Elle est responsable du suivi de votre expérience de volontariat et vous la rencontrerez tous les mois. Vous pouvez la contacter si vous avez un problème et que vous pensez que votre tuteur ne peut pas le résoudre.	m.gialli@cesv.org +39 328 274647
Francesca Bianchi	Gestionnaire de sécurité	Communiquez avec elle si vous pensez qu'il y a un risque dans votre activité. Elle sera également la personne de contact en cas d'urgence et si vous avez besoin d'éclaircissements sur l'assurance que nous vous avons fournie.	f.bianchi@cesv.org +39 328 274646
Maria Blu	Responsable de la communication et de la diffusion	Elle est responsable de toutes les questions de communication et de diffusion. Si vous avez des propositions et des suggestions concernant le site Web du projet, la lettre d'information, le magazine, demandez à votre tuteur s'il pense que c'est une bonne idée. Le cas échéant, contactez-la.	m.verdi@cesv.org +39 328 274645

## Annexe 17 - Techniques pour faire connaître la ville aux volontaires

1.-

<b>Titre</b>	<b>Le Gymkhana</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Diviser les participants en différents groupes. Fournir aux participants une carte de l'endroit où se déroulent les activités de volontariat. Indiquer sur la carte les endroits que les participants peuvent avoir besoin de connaître pour leur séjour, comme une banque, un distributeur de billets, un bureau de poste, un centre de santé, une mairie, un supermarché, une pharmacie, etc. Ils devront atteindre tous ces lieux, et pour chacun d'entre eux, ils répondront à certaines questions (heures d'ouverture, conditions d'accès à un service spécifique, coutumes typiques du pays d'accueil, etc.). Une fois que tous les groupes ont terminé la visite, les réponses sont partagées et corrigées.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Connaître le contexte du travail</b></li> <li>• <b>Connaître la culture</b></li> <li>• <b>Construction d'un groupe</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>5-8 personnes dans chaque groupe</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18+</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>1 heure</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice aide les participants à se familiariser avec l'environnement et la ville où ils séjournent.</li> <li>• Il leur fournit des informations utiles et pratiques.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Carte de la ville ou du quartier.
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Imprimez les cartes.</b></li> <li>• <b>Préparez les questions.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b>
<b>Débriefing et évaluation</b>	La correction des réponses pourrait également être une bonne occasion de donner plus d'informations aux volontaires sur la ville, les services, etc. Quelques minutes doivent également être consacrées aux questions des participants sur des questions pratiques qui n'ont pas été abordées pendant le jeu.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	<p>L'exercice comprend une activité physique légère ; cependant, le gymkhana devrait être considéré comme une promenade autour de la ville.</p> <p>Dans chaque groupe, il y aura un volontaire local, afin de s'assurer que les autres ne se perdent pas. Il peut également essayer de répondre aux questions que les volontaires étrangers peuvent avoir sur des informations pratiques.</p> <p>Assurez-vous qu'il est possible de répondre aux questions du jeu avec les informations que les participants recueillent au cours de leur tournée.</p> <p>Dans le cas où les installations sont situées loin de l'endroit où se déroulent les activités de volontariat, il est conseillé d'emmener les participants au centre-ville et d'y effectuer cette activité.</p> <p>Pour éviter que tous les groupes suivent le même chemin, l'ordre dans lequel les points d'intérêt doivent être atteints peut changer d'un groupe à l'autre.</p>



2.-

<b>Titre</b>	<b>Défi photo</b>
<b>Description de l'exercice</b>	Lors du jeu précédent, ou lors d'une autre promenade à l'extérieur, les participants sont invités à prendre des photos des bâtiments, monuments, etc. qu'ils trouvent sur leur chemin. Ils doivent prendre une image en plan large montrant l'ensemble de l'endroit, et une autre d'un petit détail. Ensuite, toutes ces images des détails sont montrées à tout le monde et chaque groupe fait deviner aux autres participants où cette photo a été prise. Lorsque les volontaires devinent l'emplacement, une image plus grande de cet endroit est montrée.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Connaître le contexte du travail</b></li> <li>• <b>Connaître la culture</b></li> <li>• <b>Construction d'un groupe</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>5-8 personnes dans chaque groupe</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18+</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>1 heure</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cet exercice aide les participants à se familiariser avec l'environnement et la ville où ils séjournent.</li> <li>• Il leur fournit des informations sur la ville.</li> </ul>
<b>Matériaux</b>	Carte de la ville, téléphone portable (les participants peuvent utiliser leur propre téléphone portable), ordinateur ou autre appareil pour collecter toutes les images, écran pour montrer les images.
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Imprimer les cartes.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.</b></p> <p>Lors de la collecte d'images, l'animateur peut demander aux participants de les envoyer par message/courriel ou de les télécharger sur un ordinateur.</p>
<b>Débriefing et évaluation</b>	Lorsque le bon emplacement a été deviné, les membres du groupe peuvent dire quelque chose sur l'endroit (par exemple, quand le monument a été construit, le nom d'une rivière, quelle était la fonction initiale d'un bâtiment, etc. De plus, l'animateur ou les volontaires locaux peuvent intervenir dans cette phase afin d'expliquer des éléments complémentaires qu'ils peuvent connaître sur ces lieux.
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	L'exercice comprend une activité physique légère ; cependant, la visite devra être une promenade facile autour de la ville. Comme dans le jeu précédent, dans chaque groupe il y aura un volontaire local, afin de s'assurer que les autres ne se perdent pas et de les aider à deviner les endroits où les photos ont été prises. Assurez-vous que dans chaque groupe il y a au moins une personne avec un téléphone portable qui peut être utilisé pour prendre une photo.

## Annexe 18 - Exemple de besoins de formation

<b>Besoins en formation</b>				
<b>Profil de compétences</b>	<b>Besoins de formation exprimés</b>	<b>Les besoins de formation détectés</b>	<b>Formations possibles</b>	<b>Réalisation (après la formation)</b>
Communication efficace	« J'ai l'expérience de parler en public, mais dans d'autres domaines et sur d'autres sujets. »	Besoin d'apprendre à communiquer avec les utilisateurs ayant une déficience intellectuelle.	Cours de techniques de sensibilisation	
Travail d'équipe	« Je veux être à l'aise avec le reste de l'équipe. »	Comment profiter des synergies du reste des volontaires ?	Exercices de travail d'équipe	
Compromis		Comment travailler de manière transversale	Atelier sur la mission, la vision et les objectifs de l'entité	
Flexibilité et créativité	« Si on m'interroge sur quelque chose, je ne saurai pas quoi répondre. »	Capacité d'improvisation	Ateliers de théâtre	
Connaissance des concepts appropriés	« Je n'ai jamais travaillé avec des mineurs. »	Techniques d'interaction avec les mineurs	Formation sur les protocoles d'action avec les mineurs	
Motivation	« J'ai des doutes quant à mes capacités à développer le travail. »	Techniques de motivation et d'implication avec l'entité	Des séances de mentorat par un employé de l'organisation	
Développement personnel		A besoin de se développer dans un environnement de travail professionnel.	Évaluer l'évolution avant de proposer une formation.	
Capacité de représentation		Image en fonction des objectifs du projet		
...				

## Annexe 19 - Techniques d'évaluation

1.-

<b>Titre</b>	Diana
<b>Description de l'exercice</b>	Une cible est dessinée sur du carton, divisée en parties de différentes couleurs et les aspects à évaluer sont décidés. Le premier aspect est choisi, et chaque volontaire met une fléchette ou une punaise dans la partie de la cible qu'il évalue, en tenant compte du fait que plus la marque est centrée, plus le degré de satisfaction est élevé. Répéter avec tous les critères à évaluer.
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Évaluation et validation</b></li> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>6+</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>18+</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>10 minutes pour chaque critère</b>
<b>Objectifs</b>	Cet exercice augmente l'autoréflexion des volontaires dans l'évaluation de leurs nouvelles réalisations.
<b>Matériaux</b>	Carton, fléchettes/ punaises
<b>Préparation</b>	Préparer le carton et réfléchir aux éléments qui peuvent être évalués.
<b>Instructions</b>	Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin de l'activité, l'animateur remercie tout le monde. Une fois que tous les participants ont terminé l'activité, l'animateur déclenche une discussion sur les résultats pour chaque cible et, si nécessaire, il aide les volontaires à trouver les mesures correctives qui peuvent être prises.
<b>Conseils, considérations et sécurité</b>	Le jeu est principalement intellectuel, mais il exige que les participants se déplacent également. Assurez-vous que les fléchettes ou punaises utilisées sont manipulées correctement par les participants. Fixez la cible dans une position qui peut être facilement atteinte par tout le monde.

2.-

<b>Titre</b>	<b>Chapeaux</b>
<b>Description de l'exercice</b>	<p>Les chapeaux sont distribués parmi les volontaires avec la définition de ce que chaque couleur signifie. Un aspect à évaluer est sélectionné et l'évaluation commence sur la base des critères de la couleur correspondante. Les volontaires ne peuvent apporter leur contribution que du point de vue de la couleur du chapeau.</p> <p>Ci-dessous se trouve une liste des définitions possibles de chaque couleur.</p> <p>Blanc : Des contributions objectives, des références à des vérités quantifiables, offrant des données sans faire d'évaluation.</p> <p>Bleu : les objectifs qui avaient été assignés au début sont rappelés, modérés, et les idées apportées jusqu'à présent sont rassemblées.</p> <p>Noir : Une attention particulière ou un accent sur les aspects négatifs, les inconvénients et les échecs possibles.</p> <p>Vert : Un nouveau point de vue créatif est proposé, peut-être utopique, mais différent. Un esprit ouvert à toutes les possibilités.</p> <p>Rouge : La première intuition et ce qui est ressenti à ce moment-là est manifesté. Forte composante émotionnelle.</p> <p>Jaune : La situation est analysée avec un optimisme dynamique et réaliste. La situation est claire et elle est exposée positivement.</p>
<b>Thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Évaluation et validation</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Auto-réflexion</b></li> <li>• <b>Compréhension des autres</b></li> </ul>
<b>Taille du groupe</b>	<b>5-25</b>
<b>Tranche d'âge</b>	<b>20+</b>
<b>Complexité</b>	<b>2</b>
<b>Temps</b>	<b>10 minutes pour chaque critère</b>
<b>Objectifs</b>	Cet exercice vise à encourager les volontaires à évaluer des éléments particuliers d'un point de vue spécifique.
<b>Matériaux</b>	Chapeaux en papier de différentes couleurs ou couleurs ou ballons de couleur.
<b>Préparation</b>	Pensez aux éléments qui peuvent être discutés. Préparer une définition pour chaque couleur.
<b>Instructions</b>	Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice. Changez les chapeaux des participants afin qu'ils soient forcés de réfléchir à partir de perspectives différentes.
<b>Débriefing et évaluation</b>	A la fin de l'activité, l'animateur remercie tout le monde et commence une courte discussion, des exemples de questions peuvent être : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quelles sont les principales difficultés que vous avez rencontrées en réfléchissant sur une autre perspective ?</li> <li>- Quelle est la perspective la plus proche de votre point de vue ?</li> <li>- Quelle est la perspective que vous préférez et que vous jugez la plus appropriée dans la procédure d'évaluation ?</li> </ul>
<b>Considérations, conseils et sécurité</b>	Le jeu est principalement intellectuel et nécessite une réflexion profonde.

3.-

<b>Titre</b>	<b>Pyramide</b>
Description de l'exercice	Les post-it sont distribués à tous les volontaires et on leur demande d'écrire les choses qui devraient être améliorées dans le processus de formation. Une fois écrits, les documents sont placés dans une boîte. Les documents sont retirés un par un et les aspects à améliorer sont discutés. Ensuite, les papiers sont placés dans une pyramide dessinée, de sorte que, si le problème est grave, il est placé dans la partie supérieure et, s'il est léger, dans la base de la pyramide.
Thème	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Évaluation et validation</b></li> <li>• <b>Réflexion</b></li> </ul>
Taille du groupe	<b>Toutes</b>
Tranche d'âge	<b>Tous</b>
Complexité	<b>2</b>
Temps	<b>20 minutes</b>
Objectifs	Le but de l'exercice est de donner aux participants l'espace nécessaire pour évaluer le processus de formation, afin que ces éléments critiques soient examinés.
Matériaux	Post-it, stylos/crayons, boîte, affiche où il est possible de dessiner une pyramide.
Préparation	Dessinez la pyramide.
Instructions	Donner des instructions simples. Partager les objectifs et les méthodes de l'exercice.
Débriefing et évaluation	A la fin de l'activité, l'animateur remercie tout le monde et résume les problèmes les plus communs que les participants ont rencontré. L'animateur

	demande également aux volontaires comment ces critiques pourraient être améliorées et ils essaient de trouver des solutions communes.
Conseils, considérations et sécurité	Le jeu est principalement intellectuel. Assurez-vous que les participants ne se sentent pas jugés. Cet exercice pourrait servir de point de départ à des réflexions au sein de l'association pour améliorer le processus de formation.

## Annexe 20 - Exprimer mes besoins :

- « Qu'est-ce qu'il y a ? » : chaque jour ou un jour, disposez d'un espace de quelques minutes pendant lesquelles chaque personne peut parler (ou non) de n'importe quoi à l'intérieur du groupe.
- « Je prends, je pars » : petits groupes, chacun pense à une chose qu'il aimait ou qu'il voudrait garder, et à une chose qu'il n'aimait pas ou ne veut pas garder.
- « Le mot » : chacun exprime 1 mot qui définit ce qu'il ressent. Ensuite, chacun revient sur sa parole en expliquant pourquoi il/elle l'a choisi.
- « Petit groupe/grand groupe » : le médiateur exprime différents sujets sur lesquels chaque petit groupe (3 à 5 personnes) parle (ce qu'ils pensent, ce qu'ils ressentent, ce dont ils ont besoin, etc.) 1 personne par groupe reliera ensuite ce qui a été dit dans le petit groupe à l'ensemble du groupe (sans nommer qui dit quoi).
- « Le pot » : chaque personne écrit sur un papier (concernant des sujets préalablement définis) et le met dans le pot (anonyme). Une fois que tous les papiers sont dans le pot, on en choisit un, qui est discuté collectivement. Une fois terminé, un deuxième papier est tiré, et ainsi de suite.
- « La cible » : dessiner une grande cible avec un sujet différent autour d'elle. Selon le sujet, les gens peuvent indiquer sur la cible où ils se sentent (près du milieu = se sentir bien, loin du milieu = ne pas se sentir bien). Une fois que chacun indique sa position, nous pouvons parler collectivement de chaque sujet.
- Se déplacer dans l'espace : différents espaces sont situés dans un lieu : très bon / bon / plus ou moins bon / pas si bon. Selon chaque sujet mentionné par le médiateur, les gens se positionnent là où ils se sentent. Une fois que tout le monde a choisi un espace, nous pouvons en parler collectivement.
- « Mur parlant » : accrocher au mur différentes feuilles de papier avec le début d'une phrase, par exemple, « J'aime.../Je n'aime pas.../J'ai besoin de m'entraîner sur... » etc. Donnez un stylo à tout le monde. Les gens sont libres d'aller là où ils veulent s'exprimer sur chaque papier. On peut faire la même chose avec un post-it.

### Stimuler les idées et trouver une solution :

- « Brainstorming » : tout d'abord, définir un thème. Ensuite, écrivez tous les mots auxquels les gens pensent à l'évocation de ce thème sur une grande feuille. Éventuellement, organisez tous ces mots en sous-thèmes.
- « Mind map » : suite à un brainstorming, c'est un bon outil pour organiser les idées et créer un lien entre elles, pour comprendre le système.
- Ce que je ne veux pas / ce que je veux / ce que je propose
- « 5 pourquoi » : à partir d'un problème clair et objectif (uniquement des faits). Se demander pourquoi face à cette situation et la réponse devient alors le nouveau problème. Trouver la nouvelle solution, et ainsi de suite.
- « Arbre des problèmes/arborescence des solutions » : à partir du problème principal, lier toutes les causes directes qui ont conduit au problème, comme les branches d'un arbre. Une fois que vous ne pouvez pas aller plus loin vers une cause supérieure, traduisez tous les problèmes et sous-problèmes en une solution et trouvez un moyen de la résoudre.

### Pour exprimer mes sentiments :

- « Feeling tree » de nombreux personnages sont dessinés sous / sur / au-dessus de l'arbre dans différentes positions. Le(s) participant(s) prend le temps de choisir un personnage qui illustre ses sentiments à ce moment et peut ensuite expliquer ses sentiments à partir du personnage.

Pour approfondir un sujet :

- Entretien mutuel : 3 personnes, 10 minutes/personne. Une personne explique une situation, les autres écoutent et posent des questions. Si un sujet spécifique est choisi parmi les médiateurs, les membres de chaque groupe peuvent exprimer leur propre expérience sur le sujet.

Pour analyser une situation :

- Chaque personne réfléchit individuellement et écrit une difficulté (situation, conflit, etc.) qu'elle vit. Dans un petit groupe, la personne exprime la situation jusqu'au point critique sans dire comment la personne a réagi ou a résolu le problème. Le petit groupe dispose de quelques minutes pour poser des questions sur la compréhension de la situation. Une fois qu'elle est claire pour tout le monde (sans connaître la fin de l'histoire), tout le monde peut parler et exprimer comment il ou elle se comporterait dans ce genre de situation. La personne qui a exprimé la situation devra garder le silence pendant cette discussion pour ne pas influencer les autres et peut trouver une solution grâce aux conseils de chacun.
- « Théâtre forum » : un groupe d'acteurs illustre une situation/un conflit. Après avoir expliqué les règles du « théâtre forum » au public, ils le rejouent. Cette fois, n'importe quelle personne du public peut arrêter la pièce (en tapant dans sa main), pour prendre le rôle d'un acteur sur scène, en montrant comment elle réagirait dans cette situation. Le processus peut être renouvelé jusqu'à trouver une ou plusieurs solutions à la situation.