

Rory Daly, Davide Di Pietro, Aleksandr Kurushev,
Karin Stiehr et Charlotte Strümpel

Possibilités de formation pour bénévoles âgés – Gérer les échanges transnationaux

Guide pour
bénévoles âgés,
organisations d'accueil et d'envoi,
coordinateurs,
autorités publiques et
centres de formation



Financements : Programme SOCRATE, gouvernements nationaux,
ONGs et d'institutions de formation et de recherche
en Allemagne, Autriche, Belgique, Estonie, Italie et au Royaume-Uni

Sommaire

Introduction	2
Bénévoles âgés, pourvoyeurs et bénéficiaires de connaissances et d'expériences <i>Karin Stiehr</i>	4
Sélection et préparation des bénévoles et des organisations d'accueil <i>Davide Di Pietro</i>	12
Connaissances de langues étrangères: chance ou barrières? <i>Rory Daly</i>	22
Stage de bénévolat: contenu et conditions de travail <i>Charlotte Strümpel</i>	29
Autres conditions cadre: hébergement, repas, temps libre <i>Aleksandr Kurushev</i>	40
Facteurs d'échanges durables de bénévoles âgés <i>Karin Stiehr</i>	49
10 Règles d'Or pour bénévoles âgés par bénévoles âgés <i>Dietmar Eisenhammer</i>	58
10 Règles d'Or pour les organisations d'accueil par des organisations d'accueil <i>Paolo Madonni</i>	61

Annexes:

- A. Exemple de fiche d'information destinée aux bénévoles
- B. Grille européenne d'évaluation des connaissances de langues
- C. Informations documentaires
- D. Liste des participants à la conférence

Introduction

Ce guide résume les résultats de quatre programmes pilote d'échange de bénévoles âgés, réalisés depuis 2002 :

- ***Programme d'échange européen de bénévoles âgés***

Financé par la DG Emploi, Affaires sociales et Égalité des Chances

140 bénévoles âgés entre 48 et 86 ans¹ ont été échangés en 2001 entre huit pays européens, avec pour objectif de promouvoir le transfert transnational de connaissances de travail bénévole.

- ***Mobility 55***

Financé par la DG Éducation et Culture

40 personnes âgées entre 52 et 70 ans, originaires de cinq pays, ont participé en 2003 à des activités bénévoles à l'étranger. L'objectif en était d'offrir des possibilités d'enseignement inter-culturel et d'engagement civil.

- ***Still Active!***

Financé par la DG Éducation et Culture

30 bénévoles âgés entre 50 et 69 ans, provenant de sept pays, ont réalisé en 2004 un séjour de travail bénévole à l'étranger.

Fondé sur les expériences faites par *Mobility 55*, ce programme visait à tester et à développer les stratégies de préparation des bénévoles âgés à un stage à l'étranger, avant leur départ.

- ***Teaming Up!***

Financé par la DG Emploi, Affaires sociales et Égalité des Chances

118 bénévoles âgés de 49 à 78 ans échangés entre six pays, en 2005 pour la plupart. Pratiquement tous étaient des habitués d'activités bénévoles.

Dans ce programme l'accent est mis sur des bénévoles âgés qui s'étaient constitué en groupe de leur propre initiative dans l'objectif de promouvoir les relations bilatérales entre villes et régions en agissant comme « ambassadeurs » en faveur et au sein de partenariats déjà existants.

Les bases de ce guide ont été posées lors d'une conférence à Tallinn en Estonie, au mois de décembre 2006 (dans le cadre d'une « SOCRATES Accompanying Measure ») où des participants aux quatre programmes précités ont discuté de leurs expériences. Y ont participé également nombre de représentants d'organisations qui oeuvrent en faveur de la société civile, de centres de formation d'adultes mettant en pratique une approche transnationale, de gouvernements locaux et ré-

¹ La définition de *bénévole* « *âgé* » était laissée au libre choix des participants

gionaux, d'initiatives locales, d'ONGs ou encore d'associations du bénévolat international et de bénévoles âgés informels.

Guidés par le principe général selon lequel un bénévole âgé n'est pas que bénéficiaire mais aussi pourvoyeur de connaissances et d'expériences, quatre groupes de travail se sont intéressés plus particulièrement aux sujets suivants, fondamentaux pour la réussite d'échanges transnationaux :

- sélection et préparation des bénévoles et des organisations d'accueil,
- connaissances de langues étrangères : possibilités de formation et obstacles,
- stages de bénévolat : contenu et conditions de travail,
- autres conditions cadre : hébergement, repas, temps libre.

En complément, deux groupes de travail ont siégé pour élaborer des lignes directives

- pour les bénévoles âgés, par des bénévoles âgés,
- pour les organisations d'accueil, par des organisations d'accueil.

Ce guide se réfère aux expériences de tous les acteurs impliqués dans les précédents programmes d'échanges en tenant compte tant des avantages que des difficultés d'un échange international. Toutefois, il ne répond pas à toutes les questions que les futurs participants potentiels peuvent se poser, mais il les aidera à poser les bonnes questions au bon moment avant de s'engager dans ce type de projet.

Par l'analyse des connaissances et des exemples de bonnes et de mauvaises pratiques, nous pensons fournir un outil de bonne qualité aux participants potentiels des futurs programmes d'échange transnational. Les programmes européens « Éducation, Formation, Jeunesse, Culture et Citoyenneté », 2007-2013, dont plus particulièrement les programmes pour la formation tout au long de la vie d'une part, et « Europe pour les Citoyens » d'autre part, fournissent une excellente base pour des activités similaires.

Les rédacteurs de ce guide remercient tous les participants à la conférence d'avoir partagé leurs compétences et leur enthousiasme au profit de futurs projets.

*Lancaster, Tallinn, Rome, Francfort-sur-Main et Vienne
Mai 2007*

*Rory Daly, Department of Continuing Education, Université de Lancaster
Davide Di Pietro, Lunaria
Aleksandr Kurushev, EstYES
Karin Stiehr, Institut für Soziale Infrastruktur
Charlotte Strümpel, Training, Consulting and Research for Social Affairs and Health*

Bénévoles âgés, pourvoyeurs et bénéficiaires de connaissances et d'expériences

Karin Stiehr

1. Introduction

Faire un stage de bénévolat à l'étranger est une expérience complète et informelle d'apprendre en soi. Son principal intérêt revient à la formation interculturelle dans le sens large du terme. Eu égard à la diversité des différences sociales et culturelles entre les pays, le bénévole découvrira des divergences, mais aussi des similitudes par rapport à son pays, dans son travail, dans l'occupation de son temps libre et dans ses habitudes. Les sujets de comparaisons, d'appréciations et de possibles révisions d'opinions sont nombreux, allant de la vie quotidienne, telle la nourriture, à des sujets plus complexes comme le système social ou politique de l'autre pays, en passant par des normes et processus appliquées par exemple dans le domaine spécifique de son travail bénévole.

Une évolution personnelle du bénévole âgé est fort probable grâce à sa participation à un programme d'échange car cela fait appel à la découverte de domaines auparavant inconnus de lui et de données de la politique interne, ainsi qu'à la révision d'idées préconçues. Ne pas être touriste dans un pays étranger mais participant à la « vraie vie » revêt d'une importance cruciale parmi les bénéfices personnels. La démarche intergénérationnelle d'apprendre et d'acquérir des connaissances linguistiques sont d'autres sources d'enrichissement qu'offre un programme d'échange transnational.

L'une des caractéristiques essentielles des retraités réside dans le fait que nombre d'entre eux sont très ouverts aux nouvelles idées et aux possibilités d'évolution personnelle – dont certains ont été privés pendant leur jeunesse –, tout comme ils ont des prédispositions pour la transmission des connaissances et expériences. Ainsi le fait d'apprendre opère-t-il dans (au moins) trois directions :

- la personne âgée apprend du simple fait de son bénévolat à l'étranger,
- la personnes âgée transmet des connaissances à l'organisation du pays d'accueil,
- la personnes âgée, après son retour, transmet ses connaissances nouvellement acquises à son entourage dans son pays d'origine.

De leur côte, les hôtes profitent des avis et démarches différents avec lesquels les bénévoles étrangers accomplissent leur travail. Les renseignements qu'ils fournissent sur les bonnes pratiques dans leurs domaines spécifiques en pays étranger ne sont qu'un des aspects qui donnent à l'organisation d'accueil la possibilité d'appliquer de nouveaux processus et méthodes de travail. Les

bénévoles âgés véhiculent en effet un énorme potentiel tant de savoir inhérent au domaine où ils exerçaient leur métier qu'en matière d'expérience de la vie.

Afin de définir un cadre qui favorise le plus l'acquisition de nouvelles connaissances chez l'ensemble des parties impliquées, il est nécessaire de différencier les facteurs de réussite d'un échange de bénévoles âgés selon les rôles et fonctions des uns et des autres. Cela fait plus particulièrement appel

- aux qualités personnelles que tout bénévole âgé est susceptible d'apporter,
- aux tâches qui devraient être proposées aux bénévoles âgés ou, au contraire, ne devraient pas leur être proposées,
- à la durée du stage à l'étranger,
- aux bénéfices qui, sous bonnes conditions, sont le fait de toutes les parties impliquées,
- aux difficultés à surmonter le cas échéant.

2. Résultats

2.1 Qualités personnelles du bénévole âgé accompli

La première exigence envers un bénévole âgé candidat à un stage de bénévolat à l'étranger relève de ses capacités relationnelles et personnelles, soit

- être ouvert et flexible de façon générale,
- avoir de la curiosité intellectuelle à l'égard d'autrui, d'autres cultures, d'autres coutumes et comportements,
- posséder des compétences sociales notamment en matière de communication mais aussi pour gérer les conflits et malentendus ou encore pour exprimer ses attentes et besoins,
- connaître ses propres limites – rien ne se gagne par le surmenage physique ou psychique.

Il importe que le bénévole âgé se prépare à l'échange et qu'il recherche des informations détaillées et pertinentes concernant son stage. Certes, la description du travail bénévole doit refléter les capacités du bénévole demandeur, mais le travail proposé doit être acceptable aussi du point de vue personnel, concernant ses attentes par exemple quant au nombre d'heures à effectuer par jour, à l'encadrement professionnel ou encore à l'hébergement et aux repas.

« Conseil aux bénévoles âgés : bien réfléchir où vous voulez aller, s'informer sur l'endroit, être ouvert et appliquer vos talents de gérer les situations inattendues. Découvrir, annoncer et communiquer vos capacités et votre savoir-faire. »

Centre de formation, Allemagne

2.2 Offre d'activités de l'organisation d'accueil

Lors de l'élaboration d'un programme d'échange, mieux vaut être conscient de ce que le programme idéal pour bénévoles âgés simplement n'existe pas. C'est au bénévole d'apprécier ce qui lui convient ou ne lui convient pas. Eu égard à la large palette des compétences que véhiculent les personnes âgées, le bénévole âgé est en droit de compter sur un travail utile, assorti aux siennes. Certes, il peut y avoir quelques restrictions fonctionnelles inhérentes à l'âge qui sont évidemment à prendre en considération, mais sans conduire pour autant à l'exclusion des personnes qui en sont atteintes. Par ailleurs, certaines activités bénévoles se réfèrent à l'image négative de la vieillesse ; il s'agit d'écarter l'affectation des bénévoles âgés à des tâches qui y font référence.

« Ce qui distingue un jeune bénévole d'un bénévole âgé, ce sont les compétences et expériences professionnelles du dernier. Les bénévoles âgés doivent être considérés comme source et trésor. »

Organisation d'accueil, Estonien

Une description claire et détaillée du stage de bénévolat est la meilleure garantie pour trouver le « bon » bénévole.

Le travail d'équipe peut résoudre des problèmes à bien des égards, dont ceux qui résultent de lacunes linguistiques. Par exemple une personne qui parle couramment la langue du pays d'accueil peut jouer au sein du groupe le rôle de traducteur. D'autre part, le travail d'équipe fait barrage au risque d'isolement social qui peut s'installer en l'absence d'une langue commune.

« Conseil aux organisations d'accueil : Être patient et tolérant, être préparé à tout, et si un problème apparaît, jamais d'affolement ! »

Coordinateur, Estonie

2.3 Durée du stage à l'étranger

Il est probable que bénévoles âgés et organisations aient des visions bien différentes sur la délimitation de la durée des stages à l'étranger. Nombre de bénévoles sont soumis chez eux à des obligations, des obligations familiales par exemple ou des activités bénévoles. Il est par ailleurs possible que les plus âgés manquent d'habitude de voyager au loin, ce qui peut générer des appréhensions par rapport au voyage : on peut manquer son train de correspondance, on peut ne pas vouloir partager la chambre avec quelqu'un, on craint une nourriture inhabituelle.

Les participants à nos programmes pilote d'échange tendaient à limiter leur séjour à l'étranger en moyenne à deux semaines (quoique nombre d'entre eux a posteriori l'aient trouvé trop court).

Échange de bénévoles âgés en 2001	
durée du stage	nombre de bénévoles
2 semaines	108
2,5 semaines	5
3 semaines	8
4 semaines	3
5 week-ends	2
Total	126
Base : Bénévoles ayant participé à l'évaluation	

Inversement, les organisations d'accueil auraient préféré pour nombre d'entre elles une durée au-delà de deux semaines. Elles pensent que, sous de bonnes conditions, il n'est pas indispensable de définir une durée maximale. Deux semaines sont généralement nécessaires rien que pour s'orienter dans l'organisation, c'est-à-dire que le bénévole repart juste au moment où il commence à pouvoir être efficace. Il en est de même du processus d'enrichissement interculturel, probablement peu efficient en si peu de temps.

Eu égard à ces arguments, la décision concernant la durée du stage est à considérer comme relevant d'un processus individuel de chaque bénévole âgé. Deux semaines à l'étranger équivalent plutôt à une visite d'étude détaillée. Et comme l'affirment de nombreux participants aux différents programmes pilote, cette durée peut donner envie à faire un stage ultérieur plus long : fondé sur les impressions encourageantes d'un premier stage, un deuxième séjour, cette fois de trois à six semaines, augmenterait par conséquent les acquisitions interculturelles approfondies.²

2.4 Possibles bénéfices

Les bénéfices de formation dans le cadre d'un programme d'échange de bénévoles âgés sont multiples. Les bénéfices cités sont avant tout d'ordre personnel :

- maîtrise d'un défi,
- amélioration des compétences en matière de travail bénévole,
- renforcement de la confiance en soi,
- meilleures aptitudes aux compromis,
- nouvelles impressions culturelles,
- découverte de nouveaux modes de vie,
- établissement de nouvelles relations amicales.

² Il n'existe encore aucun rapport sur des programmes d'échange dont les stages durent plusieurs mois. On constate néanmoins un certain consensus sur la nécessité d'une préparation différente de celle qui est appliquée aux stages limités à quelques semaines

Organisations d'accueil et bénévoles sont nombreux à avoir formulé le souhait de pérennisation des contacts établis tant entre les personnes que les associations.

« Mes bénéfices personnels sont d'avoir fait la connaissance de l'institution Les petits frères des Pauvres, d'avoir mis à l'épreuve ma flexibilité en assumant des situations difficiles et en m'y adaptant, d'avoir considérablement amélioré mon français car je n'ai pratiquement parlé que cette langue, d'avoir rencontré tant de personnes sympathiques, d'avoir eu la possibilité de développer mes propres idées et d'avoir réussi à les appliquer. J'ai beaucoup apprécié d'avoir passé un long séjour en France, et cela pas comme touriste. »

Bénévole, Allemagne

Beaucoup de bénévoles valorisent fortement la dimension européenne de l'échange, notamment pour

- l'établissement de contacts transnationaux,
- l'expérience d'éviter les comparaisons inconsidérées entre des situations similaires dans son propre pays,
- l'amélioration de la langue étrangère,
- l'élimination de préjugés personnels,
- l'acquisition d'une autre façon de regarder son propre pays c'est-à-dire à travers les situations découvertes dans le pays d'accueil.

« Je me suis découvert un nouvel intérêt pour des domaines que j'ignorais auparavant, et j'ai acquis une meilleure compréhension des difficultés liées à la création d'une Europe sociale. »

Bénévole, Belgique

Les bénéfices soulignés par les organisations d'accueil ne se réfèrent pas seulement à leurs possibilités d'apprendre ; elles apprécient également l'allègement de leur charge de travail par un bénévole. Les aspects positifs opérationnels cités sont qu'elles ont

- trouvé de bonnes idées pour de nouveaux projets,
- obtenu de l'aide opérationnelle par l'introduction de meilleures méthodes de travail,
- reçu des suggestions d'améliorations et d'enrichissements concrets pour leur fonctionnement,
- eu la possibilité d'établir des contacts transnationaux.

Les personnes âgées véhiculent d'énormes savoirs et d'expériences à transmettre à d'autres organisations tant en Angleterre que dans toute l'Europe. Les retraités que nous avons reçus ont été capables de partager avec nous — salariés et bénévoles — leurs expériences, et ce non seulement au regard de leurs activités bénévoles, mais aussi de leurs activités professionnelles antérieures. »

Un bénévole âgé peut inspirer l'organisation d'accueil à voir d'un œil critique ses objectifs et processus de travail et à procéder à des changements si jugés nécessaires.

« Vous accueillez un hôte important et vous réfléchissez sur ce que votre organisation fait et comment la lui présenter ou encore comment définir ses objectifs. Extérieurs à la structure, les bénévoles étrangers échappent aux angles encore invisibles de l'intérieur. Cela peut générer un choc intellectuel dialectique salutaire. Il s'agit donc de processus forts d'apprendre, plus particulièrement pour une organisation qui n'a pas d'expériences ni a fortiori de routines en matière d'accueil de bénévoles étrangers ou, plus généralement, de bénévoles tout court.

Organisation d'accueil, Italie

Les bénéfices des autorités publiques, qu'elles soient locales, régionales ou même nationales, activement impliquées dans un programme européen d'échange de bénévoles âgés, sont divers et comprennent, ici encore, des possibilités d'apprendre. Ainsi, des idées pour de nouveaux projets peuvent-elles naître ; les bénévoles âgés peuvent alors remplir un rôle d'« ambassadeur » entre les autorités des deux pays. Les représentants gouvernementaux impliqués dans ce type de programmes ont de bonnes occasions d'élargissement de leurs réseaux européens et de renforcer les relations existantes, par exemple au niveau des jumelages entre villes ou des partenariats entre régions.

« L'échange de bénévoles âgés nous donne une excellente occasion de promouvoir le vieillissement actif et compétent dans un sens et par une démarche politique plus large. Cet échange a également suscité des restructurations et réorganisations de nos relations avec les associations locales qui ont accueilli des bénévoles étrangers. »

Municipalité, Allemagne

« En pensant à l'échange européen de bénévoles âgés, pour moi la partie la plus importante réside dans son lien avec le programme de formation tout au long de la vie dans un contexte de formation informel pour des personnes âgées. Puis, il y a aussi l'important impact sur la citoyenneté active. »

Gouvernement national, Autriche

2.5 Éventuelles difficultés

De nombreux facteurs peuvent entraver la réalisation des bénéfices précités.

Du côté des bénévoles cela peut être dû

- à une préparation personnelle insuffisante, y compris quant à des connaissances linguistiques élémentaires,
- à l'absence de prise de contacts préalables avec l'organisation d'accueil pour clarifier les divers points concernant le stage,
- au manque de bonne volonté pour comprendre les différences de structures et de cultures d'autres pays.

Du côté des organisations d'accueil, les obstacles à la réalisation de bénéfices peuvent provenir

- d'une préparation insuffisante du stage dont de la négligence des demandes spécifiques des bénévoles,
- de l'absence de prise de contact avec les bénévoles avant leur arrivée pour les préserver d'idées fausses,
- de la négligence d'insister sur un certain niveau de connaissances linguistiques nécessaires au travail à effectuer.

Selon les coordinateurs, il importe d'avoir le meilleur niveau possible d'une part de coopération entre les bénévoles et les organisations, et de l'autre de connaissances mutuelles. Le cadre et les conditions des programmes aussi bien que les demandes formulées par les bénévoles doivent être clairs si l'on veut atteindre un déroulement équilibré.

« Le rôle du coordinateur consiste à organiser les activités des bénévoles. Il s'agit tout d'abord d'un travail avec des individus et non avec des organisations. Établissez des liens avec la personne qui travaillera avec le bénévole au quotidien.

Coordinateur, Royaume-Uni

3. Conclusions

L'échange européen de bénévoles âgés offre à ces derniers, aux organisations d'accueil et aux gouvernements une large gamme de possibilités d'apprendre, réalisables dans un cadre approprié. Les effets en sont complexes. L'un des principaux avantages réside dans l'expérience unique de rencontres avec des personnes d'autres pays, d'accès à la découverte de leurs habitudes de travail et de leur environnement culturel et social. Cela offre aux bénévoles la chance d'apprendre les normes et performances professionnelles de leurs hôtes. Mais, évidemment, le contraire peut se produire aussi.

La question de savoir si – et dans quelle mesure – les bénévoles aspirent à un « traitement de faveur » constitue un sujet de discussion controversé qui n'a pas trouvé encore une réponse concluante. L'âge et l'expérience de la vie constituent sans aucun doute seulement deux des facteurs qui forment la personnalité, et il est incontesté que les retraités possèdent des connaissances et des compétences « à revendre ». Il n'empêche que si des diminutions fonctionnelles (qui peuvent apparaître dès l'âge de 60 ans) ne sont pas reconnues et prises en considération, l'échange européen de bénévoles ne conviendra qu'aux plus jeunes et à ceux qui sont en bonne forme. Ces considérations ne se limitent pas à un lit confortable et à l'accès sans barrière des lieux ; elles concernent autant les préférences spécifiques, un environnement sécurisé et le respect de l'intimité.

Si les organisations qui pratiquent l'échange de jeunes bénévoles et qui ont des expériences utiles et pertinentes en la matière étaient disposées à partager leurs expériences avec des initiatives locales qui emploient des bénévoles âgés, cela réduirait et/ou résoudrait de nombreux problèmes. Cela aussi fait appel à la coopération avec les autorités locales, régionales et nationales.

Lors de nos programmes pilote, bénévoles âgés et organisations d'accueil ont fait preuve d'un degré élevé d'ouverture d'esprit et de flexibilité, deux phénomènes qui sont essentiels pour la réussite d'échanges transnationaux. Selon les expériences faites, la plupart des problèmes peuvent être évités par une bonne préparation préalable et la disposition des deux côtés à entrer en contact avant le stage. Malgré l'accès facile à l'Internet et à la correspondance électronique, un appel téléphonique vers l'étranger ne doit pas constituer un frein à la communication directe.

Tout bénévole âgé, toute organisation d'accueil possède son profil individuel. Pour arriver à ce que la « bonne » personne soit envoyée à la « bonne » place, les profils des deux doivent être aussi proches que possible.

Dans les quatre chapitres qui vont suivre il sera question du comment faciliter un échange réussi.

« Recommandation pour toutes les parties impliquées : gardez le sens de l'humour par rapport à vous-même et tachez de rester décontracté quand un problème apparaît. »

Organisation d'accueil, Autriche

* * *

Ce chapitre est l'œuvre commune de l'ensemble des participants à la conférence. Les contributions aux divers thèmes ont été faites par Inge Bierbrauer, Gaby Born-Zimmermann, Ave Bremse, Horacio Czertok, Rory Daly, Gertraud Dayé, Davide Di Pietro, Dietmar Eisenhammer, Franz Errath, Gabriella Fabbri, Lesley Gair, Elisabeth Hechl, Sheila Hyson, Hannelore Jani, Waltraud Kovacic, Aleksandr Kurushev, Lia Loode, Martin Oberbauer, Augusta Rabuiti, Dorothea Ruegsegger, Pascal Sarlette, Ulrich Schiepe, Carmen Stadelhofer, Charlotte Strümpel, Angelika Trilling, Uwe Wolk.

Les exemples et citations repris dans ce chapitre proviennent en partie de documents des précédents programmes.



Sélection et préparation des bénévoles et des organisations d'accueil

Davide Di Pietro

1. Introduction

La réalisation d'un stage à l'étranger pour bénévoles âgés est un processus qui inclut la préparation, la réalisation de l'échange et le suivi. Dans ce chapitre, nous explorons les différents aspects de la première phase de ce processus qu'est la mise en route. Si la sélection et la préparation aussi bien des bénévoles âgés que des organisations d'accueil sont bien faites, – nous en sommes persuadés – les deux phases suivantes succéderont sans heurts.

Comme expliqué ci-après, il importe de clarifier avant le début comment fonctionne la structure expérimentale (ou théorique).

La structure

En principe, un bénévole est recruté, préparé et envoyé par une organisation d'envoi, puis il est accueilli, logé, nourri et suivi par une organisation d'accueil. Cela est déjà pratiqué par les principaux services internationaux de bénévolat comme le Service Volontaire Européen pour les Jeunes, soutenu par la Commission Européenne, ou le « Medium and Long Term Volunteering Programme » réalisé par les principales organisations internationales du bénévolat. Comme on peut l'imaginer facilement un haut niveau de coordination et de coopération est nécessaire entre ces deux structures pour réaliser les bénéfices tant du bénévole que du programme tout entier. De fait, beaucoup de travail est à effectuer par les deux organisations avant même l'inscription des bénévoles à un programme. Une communication fluide, régulière et efficace entre organisations d'accueil et organisations d'envoi est de première importance. Les programmes réalisés jusqu'alors ont tous travaillé avec une coordination européenne centrale inofficielle qui avait pour tâche de collecter toutes les offres d'accueil et de les faire circuler. Cela facilite considérablement tout le processus, mais évidemment introduit aussi un nouvel acteur : l'instance de coordination. En théorie elle n'est pas indispensable, mais dans la pratique elle est d'une aide puissante. Une possibilité pour se priver de cette instance serait des accords bilatéraux (ou trilatéraux ou multilatéraux) entre organisations de différents pays qui poursuivent les mêmes objectifs dans la réalisation des échanges de bénévoles âgés.

2. Acteurs

Tel qu'un programme pour bénévoles âgés était conçu jusqu'à maintenant, il comprenait généralement trois acteurs principaux ; de fait un programme était le fruit du partenariat et de la coopération entre eux.

Ces acteurs sont

- 1) des organisations d'envoi principalement orientées vers des relations internationales
- 2) des organisations d'accueil avant tout locales
- 3) des bénévoles âgés.

La définition claire des rôles de chacun et leur attribution incontestée revêtent d'une importance considérable. Les rôles vont du planning du programme jusqu'aux ressources financières. L'institution publique locale peut remplacer une organisation d'envoi ou d'accueil ; elle peut aussi l'accompagner de loin.

2.1 Organisation d'envoi

Elle opère comme une agence de placement pour bénévoles âgés et devrait détenir toute une gamme de places à leur proposer par l'intermédiaire des organisations d'accueil des divers pays. Théoriquement les bénévoles âgés pourraient eux-mêmes trouver une place, sans intermédiaire ; mais selon nos expériences une organisation d'envoi représente une garantie autant pour les bénévoles que pour les organisations d'accueil à l'étranger. Ces points seront évidemment repris dans le sous-chapitre suivant où seront listées toutes les tâches et attributions qu'une organisation d'envoi devrait remplir. Notons que celle-ci est par ailleurs responsable de la préparation, du soutien du bénévole durant le stage et de l'évaluation.

Quelles sont les attentes envers une organisation d'envoi ?

- recrutement et préparation des bénévoles,
- mise à disposition d'informations pour les bénévoles,
- sélection des bénévoles et attribution des places assorties au mieux à leurs compétences et aspirations,
- création, le cas échéant, de groupes de bénévoles qui appartiennent à la même phase d'un même programme,
- demande aux bénévoles qui ont déjà participé à un échange de soutenir les bénévoles inexpérimentés en la matière,
- présentation des bénévoles expérimentés aux bénévoles inexpérimentés
- évaluation du programme,

- accompagnement du bénévole et prise de responsabilités à son égard pendant et après le stage ; maintien du contact avec l'organisation d'accueil pendant le stage,
- aide à l'obtention d'un visa (le cas échéant),
- renseignement à l'organisation d'accueil sur l'arrivée du bénévole (date et heure),
- nomination d'une personne de contact avec un numéro de téléphone fonctionnant en permanence pour les cas d'urgence, à l'usage des bénévoles et de leurs familles.

2.2 Organisation d'accueil

Par « organisation d'accueil » nous entendons toute organisation, association ou institution ayant des activités sociales à titre permanent ou du moins à long terme. Plusieurs d'entre elles font déjà appel à des bénévoles pour leurs activités quotidiennes. Ces structures couvrent diverses branches allant de l'aide aux handicapés à la protection de l'environnement, des orphelinats à la culture, de l'aide aux personnes âgées à leur soutien dans les hôpitaux, ou de toute autre structure œuvrant en faveur des personnes âgées ou de tous les âges.

Quelles sont les attentes envers une organisation d'accueil ?

- confirmer à l'organisation d'envoi l'acceptation de la place et du bénévole,
- communiquer suffisamment d'informations à l'organisation d'envoi et au bénévole,
- organiser le séjour dont les détails d'intendance comme les repas et l'hébergement,
- organiser des moyens de transport du point de rencontre au lieu du stage (recommandé),
- organiser une première rencontre avec les bénévoles pour leur fournir les premières orientations : présentation de l'association, et de toutes les équipes (salariées et bénévoles), des lieux,
- renseigner le bénévole sur les circonstances locales : culture, coutumes, lois, religion, normes,
- prévoir une personne de contact pour le bénévole,
- coordonner au niveau quotidien les tâches de travail du bénévole,
- prévoir le transport du bénévole pendant son stage,
- rédiger un rapport d'évaluation avec le bénévole et l'organisation d'envoi,
- proposer (facultatif) des activités en-dehors du stage proprement dit et informer sur les possibilités et équipements de loisir sur place,
- assurer et faciliter les contacts entre les bénévoles âgés étrangers et les bénévoles locaux,
- prévoir de l'aide sanitaire,
- informer les bénévoles sur les structures sanitaires locales.

2.3 *Bénévoles âgés internationaux*

Dans ce contexte, un bénévole âgé est défini comme étant une personne âgée d'au moins 50 ans, qui souhaite travailler pour un temps dans le domaine social à l'étranger. L'envoi et l'accueil des bénévoles âgés peuvent se faire soit individuellement soit collectivement. Si le fait d'organiser un travail en groupes est apparemment plus fatigant, l'expérience montre que les bénévoles à l'étranger vivant dans un groupe tendent à pratiquer un soutien mutuel et attentif et à résoudre ensemble les problèmes qui apparaissent. En cas de problèmes linguistiques, l'appartenance à un groupe est un avantage incontestable car il est probable d'y trouver quelqu'un qui parle la langue du pays. Un bénévole solitaire en revanche, ne connaissant pas ou peu la langue du pays, est exposé au risque d'isolement social, et le besoin déçu de partager les expériences peut conduire à l'insatisfaction.



Force est de souligner qu'en cas de besoin ou de recherche d'employés permanents, l'organisation doit savoir que les bénévoles âgés « échangés » ne peuvent y être substitués. Ils ne viennent que pour peu de temps et leur présence demande beaucoup d'attention, sans oublier le fait qu'il est exclu de confondre les bénévoles avec des travailleurs bon marché. Ils représentent au contraire un réservoir intellectuel considérable dont une organisation peut avoir besoin. Loin de nous de sous-estimer les tâches plus anodines qu'ils peuvent remplir, mais nous tenons à souligner qu'en aucun cas ils ne peuvent ni ne veulent se substituer aux salariés.

Quelles sont les attentes envers les bénévoles ?

- rester motivé jusqu'à la fin du stage,
- adhérer à tous les accords conclus,
- respecter la culture du pays,
- être responsable de leurs effets personnels et d'eux-mêmes,
- tenir et respecter les différents rôles des uns et des autres,
- s'intégrer dans les groupes sur place,
- rédiger les rapports de fin de stage,
- aider les bénévoles inexpérimentés après le retour,
- faire l'évaluation du stage avec des membres sur place,
- contribuer au processus d'apprendre auprès de l'organisation d'accueil, et à un dialogue inter-culturel, intergénérationnel,
- organiser eux-mêmes leur temps libre,
- épouser une attitude de flexibilité à l'égard des conditions tant de travail que de, l'environnement social.

2.4 Autorités publiques locales

Les résultats des programmes réalisés jusqu'à maintenant (cités dans l'introduction) ont rencontré un grand intérêt auprès des autorités publiques locales et régionales car celles-ci se trouvent en première ligne quant au vieillissement de la population. Ces autorités commencent à concevoir les personnes âgées comme ressource au lieu de les percevoir exclusivement comme une charge et un groupe réduit aux besoins d'aide. Nous sommes persuadés que ce serait un acte de sagesse d'associer les autorités publiques locales ou régionales à la réalisation d'un programme d'échange de bénévoles âgés ; elles contribueront ainsi à soutenir la mise en place d'un programme permanent au niveau Européen. Nous avons d'ores et déjà commencé à établir des partenariats bilatéraux avec les autorités publiques locales et régionales ; les bénévoles âgés eux-mêmes peuvent apporter une aide efficace aux autorités qui souhaitent établir de telles relations bilatérales.

Étant donné que les autorités locales opèrent fréquemment en réseau avec diverses associations qui interviennent auprès de la population dans le domaine social, ces premières sont bien placées pour prendre le rôle d'une organisation d'accueil ou d'envoi, voire pour couvrir conjointement les deux aspects.

Côté envoi, bénévoles et associations locales *peuvent* faire appel à une organisation d'envoi. Côté accueil, ils *font* obligatoirement appel à une organisation d'accueil. Les organisations d'envoi ou d'accueil *peuvent* faire appel à un coordinateur qui assurera le lien entre les deux.

3. Sélection et préparation

3.1 Pourquoi une organisation accueillerait-elle un bénévole étranger ?

Pour réaliser un programme d'échange, il est indispensable d'avoir des associations prêtes à offrir des places à des bénévoles venant d'un pays étranger. Nous pouvons avoir des centaines de bénévoles prêts à intervenir n'importe où dans le monde, mais s'il n'y a pas d'organisations disposées à les accueillir et à les encadrer, toute la bonne volonté des bénévoles n'aura servi à rien. Nous avons interrogé des associations et des autorités municipales sur leurs raisons d'avoir accueilli des bénévoles âgés et sur les avantages que d'autres organisations pourraient tirer d'une telle action. Voici leurs réponses :

- intégration effective de différents styles de vie (faire connaissance avec nos voisins européens),
- échange de bonnes pratiques dans les domaines communs,
- création d'un réseau permanent susceptible de gérer d'anciennes et de nouvelles actions,
- Échange de compétences (les compétences des bénévoles peuvent enrichir le travail),
- acquisition de nouvelles approches du travail dans sa propre organisation grâce à une vue différente,
- les personnes âgées ont davantage de compétences et d'expériences de la vie,
- réalisation de l'échange : le bénévole externe comme modèle,
- exprimer et ressentir une réelle solidarité et renforcer l'esprit communautaire,
- Si nous aspirons à une Europe plus orientée vers le social, il faut tenir compte des personnes, âgées au lieu de se limiter aux seules générations jeunes.

Tout cela, ce ne sont pas seulement de bonnes raisons pour échanger et accueillir des bénévoles âgés ; ce sont aussi des indicateurs de motivations qui incitent une organisation à accueillir des bénévoles âgés étrangers. Une organisation qui n'est pas en accord avec ces points, n'est peut-être pas réellement intéressée par l'accueil de bénévoles âgés.

3.2 Recrutement et sélection

Rappelons que le recrutement fait partie des tâches de l'organisation d'envoi. Dans de nombreux cas, les bénévoles cherchent eux-mêmes une organisation dans leur pays disponible à les aider dans leur recherche d'un stage assorti à leurs ambitions à l'étranger. Peut-être représentez-vous une organisation avec des contacts bien établis et efficaces dans d'autres pays, et vous envisagez de vous présenter comme organisation d'envoi, vous concevez des accords et collectez des informations sur des offres de stages à l'étranger à proposer à vos bénévoles. Si vous représentez une organisation qui emploie des bénévoles, il peut être intéressant pour vous de les envoyer à l'étranger pour y effectuer un stage de bénévolat afin d'élargir leurs expériences et de leur offrir la

possibilité d'apprendre et d'entreprendre quelque chose de nouveau, de stimulant et d'enrichissant.

Selon le concept et le cadre des précédents programmes, l'une des principales caractéristiques était de donner à tous la possibilité d'accéder à cette expérience interculturelle à l'étranger, c'est-à-dire que chaque bénévole devait pouvoir y participer. De nombreux bénévoles se sont présentés, animés par l'idée d'intervenir dans une des actions d'aide comme il en existe dans les parties Sud du monde. Or ces actions-là exigent des bénévoles hautement qualifiés, munis de compétences spécifiques. Elles ont évidemment une importance fondamentale et elles requièrent tout notre respect et toute notre admiration ; mais elles ne correspondent pas à ce que nous souhaitons réaliser.

Nous mettons en effet l'accent sur les aspects éducatifs, fondés sur l'échange et la formation mutuelle interculturelle entre des personnes d'origines différents tant sur le plan national, culturel et social. À cet égard, tout un chacun est apte à faire un stage de bénévolat à l'étranger, peu important les compétences car tout participant aura certainement quelque chose à apprendre et à enseigner. Loin de nous d'enlever aux compétences et précédentes expériences leur évidente importance ; nous soulignons au contraire que toute compétence, d'ordre professionnel ou non, s'avérera utile.

Où irons-nous « pêcher » les bénévoles ?

Tout d'abord il s'agit de clarifier qui nous souhaitons impliquer. Le processus change en effet si nous voulons donner accès à tout le monde ou si nous recherchons des groupes-cibles précis comme les personnes qui font déjà du bénévolat dans une association ou les personnes appartenant par exemple à un centre social.

Pour le premier cas, le groupe de travail préconise les moyens de recrutement suivants :

- articles et annonces qui s'appuient sur le vécu des bénévoles déjà échangés, dans la presse locale,
- diffusion d'informations sur le programme via Internet,
- organisation de meetings publics ouverts à tous,
- spots radiodiffusés et télédiffusés,
- distribution de dépliants ou de brochures dans toutes sortes de points d'information y inclus les agences de voyages.

Si des groupes spécifiques sont visés, il s'agit de contacter les structures suivantes :

- agences de bénévolat,
- institutions religieuses,
- associations, clubs, centres sociaux locaux pour personnes âgées,
- universités 3^e âge,

- centres de formation linguistique,
- presse pour personnes âgées et retraitées.

3.3 « Auto-sélection » suite à la préparation

Sélection ou « autosélection » ?

La maxime idéale de laisser les programmes d'échanges ouverts à tous rend bien difficile d'établir des critères pour décider à qui y donner accès et qui en exclure. Les organisations souhaitent voir réalisé un travail d'une certaine qualité. Comment concilier de telles attentes si différentes ? Et pour augmenter la difficulté à souhait : que faire quand il y a 10 places disponibles pour 100 bénévoles prêts à les prendre ?

Ce dilemme nous semble pouvoir être résolu partiellement par l'intermédiaire de la préparation des bénévoles et des organisations d'accueil. Il semble en effet possible de les amener à apprécier eux-mêmes si c'est vraiment ce qu'ils recherchent et s'ils sont prêts à assumer tout ce qui leur sera demandé.



Apprenant la possibilité d'un stage de bénévolat dans le domaine sociale, à l'étranger, d'abord les personnes vont se mettre à fantasmer beaucoup. Elles penseront en premier à ceux qui souffrent et qui vivent dans les parties les plus pauvres de la terre. À ceux aussi qui sont privés d'aides et qui en ont besoin. Il y aura aussi des fantasmes de voyages à l'étranger, de rencontres avec

d'autres populations et, pourquoi pas, d'enrichir leur vie par de nouvelles expériences. Ce sont là les principales attentes que les bénévoles peuvent nourrir aux premières approches de notre programme.

L'un des principaux buts du formateur est de canaliser de telles attentes et d'y opposer des perspectives réalistes, de clarifier aussi ce à quoi les candidats peuvent raisonnablement s'attendre et ce qu'ils n'obtiendront pas. Une telle clarté dans la démarche sera des plus bénéfiques pour les bénévoles ; puis au niveau de la réalisation du programme une grande économie de problèmes sera faite en éliminant d'avance malentendus et attentes exagérées. Celui qui est motivé à sauver des enfants mourant de faim dans le monde : il apprendra alors que ce n'est pas par le biais de ce programme qu'il atteindra son but. Lorsque nous rencontrons des bénévoles animés par ce que nous ne pouvons offrir, il importe de ne pas les décourager et de les diriger vers une organisation qui peut répondre à leurs motivations et aux attentes qui en découlent.

3.4 Contenu des programmes de préparation des bénévoles

Les séminaires de préparation appliqués entre 2003 et 2005 portaient sur les sujets suivants :

- motivations et attentes,
- présentation de la dimension européenne du programme d'échange,
- découverte interculturelle,
- techniques de gestion des préjugés et idées stéréotypées,
- techniques de gestion de conflits et démarches pour résoudre des problèmes,
- informations techniques et pratiques sur l'échange.

Il est étonnant qu'aux premiers abords les bénévoles s'intéressent surtout au travail qu'ils auront à effectuer ; ils ont donc des difficultés d'admettre que tous les autres sujets seront discutés également. Pourtant, les participants à nos séminaires reconnaissent par la suite l'utilité de ces sujets, voire qu'ils n'étaient pas exhaustifs par rapport à une préparation approfondie. Aussi ont-ils d'eux-mêmes élargi les discussions sur les sujets complémentaires comme

- la langue et les comportements,
- l'échange d'informations sur différents pays,
- « la formation » intergénérationnelle,
- l'auto-évaluation et l'autosélection.

Pour les aspects pratiques, le lecteur est prié de se rapporter au séminaire de préparation du programme « Still active ».

3.5 Contenu des programmes de préparation des organisations d'accueil

Une préparation est prévue également pour les organisations d'accueil, non pas pour leur apprendre comment travailler, mais pour répondre à leur besoin d'informations sur une réalisation qui souvent est tout à fait nouvelle pour elles et qui comporte par conséquent des aspects inattendus qu'il s'agit d'analyser au préalable.

Les sujets précités par rapport aux bénévoles concernent pour la plupart également les organisations, mais d'autres s'y ajoutent.

- motivations et attentes,
- définition des compétences et du profil du bénévole recherché,
- définition des tâches à lui confier,
- mise en place d'une personne de référence pour le bénévole accueilli,
- co-ordination, contrôle, évaluation et solutions aux problèmes,
- logistique,
- dimension interculturelle,
- gestion de conflits.

Il est primordial que les organisations s'engagent avec des idées claires sur ces sujets pour recevoir un bénévole. Un exercice important consiste à réunir toutes les informations à fournir aux bénévoles à recevoir. L'annexe A fournit un exemple de fiche d'information.

* * *

Ce chapitre est le résultat de l'atelier 1 : « Sélection et préparation des bénévoles et des organisations d'accueil. Y ont participé : Ingeborg Bierbrauer, Aigi Bremse, Gabriella Fabbri, Elisabeth Hechl, Maret Kokla, Paolo Maddonni, Christine Meyer, Christa Perabo, Augusta Rabuiti, Carmen Stadelhofer.

Connaissances de langues étrangères³ : chance ou barrières ?

Rory Daly

1. Introduction

L'intérêt de notre groupe de travail pour les langues n'était pas celui d'enseignants – encore qu'il y en ait eu dans le groupe - mais il portait sur les personnes âgées et les échanges de bénévoles. Notre rôle n'était pas non plus de concevoir un cours de langue, mais de voir dans quelle mesure le succès d'un échange de bénévoles dépendait de leurs connaissances linguistiques et si des cours de langue étrangère étaient à intégrer dans un programme d'échange de bénévoles.

Selon le groupe une communication correcte est en effet l'une des clefs du succès d'un programme d'échange avec l'étranger. Lorsque des problèmes apparaissent ou que des détails nécessitent d'être finalisés, il est primordial que les participants se comprennent. Et si nous avons l'ambition de soutenir l'intégration au sein de l'Europe à travers le bénévolat de personnes âgées, ces bénévoles, les organisations d'envoi et d'accueil ont besoin de communiquer.



³ Dans ce chapitre l'expression « connaissances de langues étrangères » concerne les langues autres que la langue maternelle de la personne

Un bénévole peut être tout à fait capable d'accomplir des tâches sans être capable pour autant de communiquer avec son organisation d'accueil ou avec les autres bénévoles, et personne ne devrait être exclu pour des seules raisons linguistiques. De l'autre côté, il est sans conteste que la faculté de communiquer apporte une plus grande valeur à l'expérience du bénévolat.

La nécessité de parler la langue du pays n'a pas fait l'unanimité entre les participants, mais en dépit de cela – ou peut-être à cause de cela – la richesse de la discussion a permis d'aboutir à des accords concernant l'importance des connaissances de langues pour le succès d'un échange de bénévoles, et à quelques propositions concernant les cours de langue.

2. Résultats de la discussion

2.1 Pourquoi les connaissances de langue sont-elles importantes ?

Quand nous partons à l'étranger (ou même seulement pour une autre région de notre propre pays) dans le cadre d'un travail bénévole, le fait de parler la langue autour de nous dénote d'un certain respect et d'un certain intérêt pour l'organisation d'accueil et pour la culture du pays. Comme partout dans le monde, en Europe les langues ont beaucoup d'influence sur le contexte social, politique et culturel. La langue et les connaissances linguistiques ne relèvent pas de la seule communication. L'attitude de nombre d'Estoniens de parler le russe le prouve, tout comme la signification de l'utilisation de la langue allemande et de son lien avec l'identité au sein de la communauté germanophone en Belgique. Il importe de s'en souvenir quand on est en voyage.

La faculté de comprendre facilement les instructions et les propositions est une nécessité pour la réussite d'un programme. À défaut de parler la langue, les bénévoles sont limités dans le choix des postes qu'ils peuvent accepter. Il est en effet difficile de travailler auprès des très jeunes ou des très vieux ou des très malades sans pouvoir parler avec eux.

« Certes, parler la langue du pays d'accueil, ça aide. Mais je pense que la communication doit exister à tous les niveaux dont surtout dans le domaine privé. La compréhension mutuelle des gens d'origines diverses, avec des différences de culture, de langue, d'âges et de mode de vie est aussi liée à la communication non-verbale. »

Franca, Italienne, ayant fait du bénévolat en Autriche en 2004

Le groupe a souligné qu'il ne faut oublier que les connaissances linguistiques du bénévole influent considérablement sur sa satisfaction de l'ensemble du séjour, pas juste du stage. Puis, le fait de parler la langue du pays peut inciter le bénévole à être plus aventureux, de voyager dans le pays pendant le temps libre, et cela facilite les contacts amicaux et la compréhension du pays d'accueil et de sa population.

2.2 *Faut-il imposer de savoir parler la langue du pays d'accueil ?*

Si la faculté de communiquer est incontestablement importante, il n'est pas acceptable pour autant d'exclure quelqu'un du programme parce qu'il ne parle pas la langue du pays (par définition une telle exclusion fermerait le programme aussi à certains groupes socio-économiques). Si des personnes sans ou avec de faibles connaissances de la langue du pays pouvaient participer à un échange, selon le groupe, ce principe demanderait de voir autrement la question des langues étrangères dans un programme d'échange. En cas de stage de longue durée toutefois, le bénévole devrait posséder, déjà avant son départ, au moins des connaissances de base de la langue du pays d'accueil.

« Par rapport à mes faibles connaissances de l'italien, j'avais lu dans le formulaire d'inscription : « Il suffit de se montrer intéressé par l'action de vouloir apprendre. » Cela peut en effet suffire pour le travail quotidien ou pour l'interaction au sein d'un groupe, mais ce n'est pas assez pour comprendre les liens entre les différentes choses. »

Franz, Autrichien, fait du bénévolat en Italie en 2004

2.3 *Abolition ou diminution des barrières linguistiques ?*

Dans l'idéal, tout bénévole parle la langue du pays d'accueil, mais cette règle conduit à des exclusions. Voici des solutions qui enlèvent cet aspect discriminatoire :

- Tout programme d'échange doit comprendre un certain nombre de stages qui ne dépendent pas des facultés de parler la langue du pays, par exemple certaines actions dans le domaine de l'environnement.
- Le programme d'échange doit appliquer le « modèle triangulaire linguistique ». Dans l'Europe moderne nombre de langues coexistent : allemand, anglais, français, russe... pour n'en citer que quelques-unes. Or, il est possible pour un bénévole Italien d'aller en Autriche et de ne communiquer qu'en anglais, ou pour un Écossais d'aller en Belgique et de ne communiquer qu'en allemand. Cette démarche suppose toutefois une bonne dose de flexibilité à l'intérieur de l'organisation d'accueil quant à ses exigences linguistiques, et qu'elle choisisse des bénévoles étrangers en fonction des connaissances de langue au sein de son personnel.
- Les bénévoles devraient être envoyés seulement dans un pays auquel ils s'intéressent. Ils peuvent avoir visité un pays comme touriste sans avoir acquis des connaissances de sa langue. Mais en s'y rendant, ils ont manifesté une certaine affinité pour ce pays, et cela augmente leur probabilité de faire un effort en faveur de la communication avec l'organisation d'accueil.
- L'échange d'immigrés entre leur nouveau pays d'attache et leur pays d'origine est susceptible d'engendrer moins de problèmes linguistiques.
- L'échange entre pays qui partagent une même langue – l'Allemagne et l'Autriche, la France et la Belgique, l'Écosse et l'Irlande – évite également ce type de problème.

Lors du programme « Still Active! », alors qu'une organisation autrichienne se préparait à recevoir un bénévole du Royaume-Uni, tout le personnel communiquait en anglais pendant trois semaines avant son arrivée. Ainsi le bénévole a pu être bien accueilli, et le travail avec lui a été plus efficace.

3. *Cours de langues*

3.1 *Où auront-ils lieu ?*

Avant d'aborder le contenu, le groupe s'est interrogé sur l'endroit de l'enseignement : dans le pays d'accueil ou dans le pays d'envoi ? Dans le dernier cas, il y aurait la possibilité de tenir des séances hebdomadaires de toute une journée, deux mois durant. Dans le pays d'accueil, les cours pourraient être intégrés dans le processus d'introduction mais ils ne sauraient excéder alors deux journées environ. La plupart des points suivants se réfère à des cours dans le pays d'envoi.

3.2 *Quels critères pour concevoir les cours de langue ?*

- Le type de travail que le bénévole aura à faire : comme dit plus haut, certains types d'activités ne demandent pas de connaissances de langues étrangères.
- La durée du stage : un bénévole qui travaille à l'étranger juste pour une semaine, peut-on attendre de lui de passer beaucoup de temps à apprendre la langue du pays ?
- Le temps de préparation : entre le recrutement et le départ y a-t-il suffisamment de temps pour un apprentissage ou une mise à niveau linguistiques ?
- Il faut tenir compte des connaissances linguistiques du personnel impliqué dans l'action spécifique du stage et pas juste celles de l'organisation d'accueil : il s'agira souvent d'unités différentes.
- Il faut avoir en mémoire que la langue d'un pays est toujours intimement liée à sa culture, à sa société, à sa politique et que, en apprenant sa langue, on apprend « le pays ».
- Il faut examiner si des cours sur mesure sont à prévoir, c'est-à-dire qui se réfèrent directement au langage du domaine de travail, ou s'il vaut mieux apprendre les bases élémentaires comme pour un séjour de vacances à l'étranger.

« Nous avons l'habitude d'être écoutés et immédiatement compris quand nous parlons à quelqu'un. Cela n'est pas forcément le cas lorsqu'il s'agit d'une langue étrangère ; si évident que cela puisse être, ce phénomène tend néanmoins à être sous-estimé. Il est par ailleurs important de savoir si un malentendu linguistique relève d'un problème de vocabulaire (je ne comprends pas ce que tu dis) ou d'un problème de signification (je comprends ce que tu dis, mais pas ce que tu veux exprimer). »

Matériel du programme « Still Active »

3.3 Qui donnera les cours ?

En général, ceux qui organiseront les échanges ne seront pas des professeurs de langues. Il faudra donc décider qui prodiguera les cours. Ci-après quelques solutions précédemment appliquées.

- financer un professeur sur les fonds du programme pour enseigner des connaissances de base ; mais c'est une solution coûteuse si les bénévoles se rendent dans beaucoup de pays différents,
- fournir des cours via Internet ou via des CDrom,
- offrir aux bénévoles des bons à utiliser dans un centre d'enseignement linguistique,
- prodiguer cette formation comme partie intégrante de l'échange : un bénévole peut enseigner (bénévolement) dans son pays les notions de base de sa langue maternelle à des personnes qui participeront à un stage d'échange de bénévoles.

3.4 Comment évaluer le niveau linguistique ?

Lorsqu'il est question de bénévoles sachant parler ou enseigner une langue étrangère, il est nécessaire de se référer à quelques définitions standard. Si une organisation d'accueil précise avoir besoin de bénévoles parlant couramment la langue du pays, comment l'organisation d'envoi sait-elle si ses candidats en sont capables ? Comment leur professeur saura-t-il si leurs connaissances sont suffisantes ? La proposition d'utiliser comme instrument de mesure la grille d'auto-évaluation du Conseil de l'Europe est astucieuse. Elle donnera à tous une même et unique référence. Le bénévole qui participera par exemple à une action environnementale et ira planter des arbres n'aura besoin que du niveau A1 de la langue étrangère ; un autre qui se destine à travailler auprès de malades âgés hospitalisés nécessiterait le niveau C2 (Cf. annexe B).

3.5 Quid du contenu des cours de langue ?

Rappelons que le groupe de travail n'était pas composé de professeurs de langues. Il n'empêche qu'il a mis à jour des idées sur ce qui est indispensable pour cet enseignement. Les sujets comme le voyage, l'hébergement, les repas doivent être couverts par l'enseignement. Mais il y a d'autres sujets qui concernent tout un ensemble des bénévoles à envoyer : nombre de stages se situent dans les mêmes domaines, qui concernent par exemple le travail auprès d'enfants ou se situent dans le domaine de l'environnement ou encore dans celui de la santé.

Une solution consisterait à produire un manuel « Vocabulaire du bénévole » que le bénévole sera invité à apprendre. Cette démarche n'est autre que celle de tout enseignement habituel de langue. En tout état de cause, il est nécessaire de vérifier avec un professeur de langue que le contenu des cours soit assorti aux besoins des bénévoles lors de leur séjour à l'étranger. Il est également nécessaire que le professeur, qui d'habitude enseigne probablement des enfants, soit conscient de ce que, ici, son enseignement s'adresse à des adultes âgés ; il doit être informé du profil des bénévoles et de leur raison d'apprendre une langue avant de composer ses cours.



Comme déjà évoqué, en apprenant une langue étrangère on apprend aussi quelque chose sur la population qui la parle ; les cours devraient donc inclure également un peu d'histoire et de culture du pays dans lequel le bénévole se rendra et un peu des coutumes de sa société.

Enfin, il semble utile que les cours de langues rappellent l'existence de la communication non-verbale. Le langage du corps a son importance car c'est elle qui exprime par exemple comment une personne s'adresse à une autre. Dans certaines cultures et pas dans d'autres on a l'habitude de se serrer la main à chaque rencontre. Ou encore, un même geste de la main peut avoir une signification contraire d'un pays à l'autre. Un travail autour de ce sujet pourrait se faire avec un groupe de théâtre local, rompu à ces techniques.

4. *Conclusions*

Les connaissances linguistiques sont très importantes dans la réussite d'un programme d'échange. Sans vouloir faire un problème central du fait de parler la langue du pays d'accueil, il est évident qu'il rend le stage plus agréable pour le bénévole et plus facile à organiser pour l'organisation d'accueil. L'acquisition de connaissances linguistiques est à considérer comme l'un des moyens d'enrichissement d'un programme d'échange. Mais en aucun cas le manque de telles connaissances ne doit servir à éliminer quelqu'un du programme.

* * *

Ce chapitre est fondé sur l'atelier 2 : « Connaissances de langues étrangères : possibilités d'apprendre et obstacles ». Des contributions ont été notamment apportées par Gaby Born-Zimmermann, Fillipo Cavalieri, Horacio Czertok, Gertraud Dayé, Lesley Gair, Hannelore Jani, Lia Loode, Anna Mansolilli, Dorothea Ruegsegger, Irene Stamogiorgou, Angelika Trilling.

Stage pour bénévoles âgés : Contenu et conditions de travail

Charlotte Strümpel

1. Contexte général

Eu égard à un programme permanent, durable d'échange de bénévoles âgés, deux des points centraux sont a) à quelles activités les bénévoles se livreront et b) sous quelles conditions ces activités se dérouleront. Notre atelier a mis l'accent sur les caractéristiques que le travail des bénévoles âgés devrait avoir et sur les conditions indispensables si l'on veut aboutir à une expérience réussie et enrichissante aussi bien pour les bénévoles âgés que pour les organisations d'accueil. Il s'est vite avéré peu astucieux de déterminer d'avance des domaines et des conditions spécifiques. Les participants ont souligné tout ou long de cet atelier l'importance des besoins individuels, des conditions que posent les bénévoles et du contexte spécifique dans lequel l'échange et plus particulièrement leur stage a lieu. Toutefois, plusieurs points communs sont apparus dans les discussions et ont été jugés essentiels dans le cadre d'un stage réussi de bénévolat à l'étranger.

2. Caractéristiques et objectifs d'un programme d'échange généralisé

Les participants ont d'abord discuté les objectifs d'un programme d'échange généralisé afin d'asseoir leurs travaux de réflexion sur une bonne compréhension du problème.

L'hypothèse élémentaire suivante a été formulée et posée comme préalable : l'objectif à atteindre est un programme d'échange pour bénévoles âgés, viable et permanent, qui comprend des activités consécutives à l'échange. Celles-ci peuvent être d'autres contacts entre bénévoles et organisations, ou par exemple l'accompagnement, par des bénévoles ayant déjà participé à un programme d'échange, des « nouveaux » bénévoles ou encore la création de séminaires d'évaluation, par des « anciens » pour « nouveaux » bénévoles et/ou organisations.

Étant donné que beaucoup d'efforts concernant l'échange de bénévoles âgés ont été investis, et le seront encore, dans le cadre des programmes d'éducation et de formation tout au long de la vie, une importance particulière a été accordée à cet aspect dans les discussions. L'un des points principaux est qu'un programme d'échange de bénévoles âgés doit être construit de façon à tenir compte de différents aspects de l'éducation et de la formation tout au long de la vie. Les occasions d'enrichissements interculturels et intergénérationnels ont été soulignées. Un programme d'échange peut – et devrait – par ailleurs servir comme instrument éducatif pour « faire du bien ». À ce titre il devrait contribuer à améliorer la conscience sociale des individus et des organisations participants, et par là, contribuer à la solidarité et la cohésion sociale dans la société.

L'idée d'une contribution à la cohésion sociale à travers un programme d'échange de bénévoles âgés a été un sujet de discussion assez controversé : Vouloir participer à un programme d'échange s'accompagne de nombre d'exigences à l'égard des bénévoles âgés, de qualification par exemple, de flexibilité, de mobilité. Vouloir inclure les personnes appartenant à des groupes désavantagés entraîne des coûts plus élevés du programme et probablement davantage d'efforts encore pour les organisations. Le consensus s'est fait par la constatation générale que l'intégration sociale n'est pas le principal objectif d'un programme d'échange pour bénévoles âgés, tout en soulignant qu'il ne doit pas pour autant renforcer l'exclusion sociale et que les personnes ayant par exemple de faibles revenus ou un handicap devraient pouvoir y participer.

Un programme d'échange pour bénévoles âgés devrait aider à générer des prises de conscience et élargir l'horizon des individus et des organisations participants. La participation au programme d'échange doit être utile pour les organisations, et contribuer à l'amélioration du travail bénévole et de ses conditions cadre dans les pays participants.



Les membres de l'atelier ont par ailleurs souligné qu'un programme d'échange devrait comporter la dimension d'une « valeur ajoutée européenne ». Cela veut dire qu'il pourrait être construit de façon à produire des bénéfices pour les bénévoles et les organisations au-delà des gains générés dans le contexte national en insistant sur l'enrichissement interculturel.

3. *Caractéristiques et conditions souhaitables du travail bénévole*⁴

3.1 *Caractéristiques du travail*

Comme susmentionné il n'a pas semblé possible ni nécessaire de définir des types spécifiques du travail ni des caractéristiques précises des bénévoles âgés. Le bénévolat est exercé dans une grande variété de domaines, et une personne âgée peut y être active aussi longtemps que ses besoins individuels et ses qualifications le permettent. Plusieurs caractéristiques générales ont cependant été listées qui correspondent aux objectifs d'un programme d'échange pour bénévoles âgés tels qu'ils ont été définis plus haut.

Consensus aussi sur un autre point : un travail bénévole doit offrir des possibilités d'enrichissement moral ou intellectuel. Il importe que ce travail soit utile, qu'il s'agisse d'un réel travail et de tâches ayant un sens et qu'il soit en accord avec le bénévole âgé.

D'un côté, il semble utile et pour l'organisation et pour le bénévole de choisir un travail dans un domaine où le bénévole a des expériences. De l'autre, un bénévole devrait avoir l'occasion de travailler dans un domaine totalement nouveau pour lui afin de développer ses capacités ou d'en acquérir des nouvelles. Organisations et bénévoles peuvent avoir des avis divergents sur ce qu'est un « travail idéal ». Les premiers peuvent préférer que les seconds travaillent dans un domaine pour lequel ils sont qualifiés et où ils s'appuient sur leurs expériences et connaissances ; les seconds peuvent préférer au contraire un travail dans un domaine entièrement nouveau pour eux. Il est primordial que l'attribution des places se fasse de manière à satisfaire les deux parties.

Quelles que soient les qualifications du bénévole âgé et quelles que soient les caractéristiques du travail proposé et de l'organisation, il importe que les deux côtés aillent ensemble. Il s'agit là d'un aspect essentiel pour la réussite du programme d'échange. Diverses démarches pour y parvenir ont été discutées en détail. Premièrement bénévoles et organisations doivent être honnêtes. Il est primordial que les bénévoles ne surestiment pas leurs capacités et expériences. Les uns comme les autres doivent définir leur offre et leurs limites de façon claire, précise et honnête. Type et domaine du travail aussi bien que les tâches à accomplir nécessitent une description détaillée de l'organisation, et de leur côté, les bénévoles ont à orienter leur choix selon leurs besoins et intérêts.

Plusieurs démarches s'offrent pour réussir la mise en correspondance des offres et demandes. Agences, coordinateurs ou autres acteurs peuvent remplir les fonctions d'intermédiaire entre organisations et bénévoles. De plus ou à la place, les bénévoles peuvent utiliser une page web (c'est le cas du European Voluntary Service) ou un catalogue. Une page web paraît particulièrement utile pour celles des organisations d'accueil qui ne font pas partie d'un réseau international ou qui ont des difficultés à trouver des bénévoles. Des informations claires sur les besoins de l'organisation,

⁴ Les chapitres suivants sont fondés sur des contributions orales et écrites des participants. Cela explique les répétitions et aussi le vocabulaire utilisé

sur leurs attentes à l'égard du bénévole et sur ce qu'elle lui offre revêtent d'une grande importance.

Même si le stage est très bien préparé, les circonstances peuvent être telles que le bénévole, le travail proposé et/ou l'organisation d'accueil ne vont pas ensemble. Toutes les parties impliquées doivent alors faire preuve de flexibilité. Dans le cas de tels problèmes, il faut être prêt à modifier les tâches, le travail, les conditions de travail voire éventuellement à changer d'organisation. Celle-ci devrait toujours prévoir un « plan B » comme solution de repli.

« Nous avons des bénévoles autrichiens à Offenbach qui n'aimaient pas leur poste. Ils ont recherché eux-mêmes un autre placement et ont trouvé une organisation correspondant à leurs attentes. Cela a fort bien marché et ils ont été très heureux avec. »

Hans Lucas, Coordinateur

Alors que tous les participants étaient d'accord sur le principe de changer d'organisation en cas de problèmes, il y avait divergence d'opinion quant à considérer un tel changement pour donné. Généralement il dépend du type de travail, de l'organisation d'accueil et du bénévole si un changement est raisonnable. Selon quelques participants certains domaines du travail bénévole – le travail social par exemple – implique une durée de stage plus longue alors que d'autres considèrent que si les différentes parties impliquées sont d'accord, un changement peut se faire dans n'importe quel domaine. Dans la mesure du possible un programme d'échange devrait être conçu de façon à permettre un maximum de choix.

Un exemple italien a été rapporté où les bénévoles changeaient de placement tous les quatre jours. Quatre personnes avaient été envoyées à Rome ; pendant leur séjour elles ont occupé 3 à 4 postes différents, comme gardien de parc, comme visiteur ou chauffeur de personnes âgées, comme surveillant de musée. Pour chaque activité il y avait invariablement un bénévole local et un bénévole étranger. Cela a parfaitement fonctionné et bénévoles et organisations s'en sont déclarés très satisfaits et enrichis.

La durée du stage et le nombre d'heures à travailler par jour ou par semaine constituent les deux problèmes clef concernant les conditions de travail.

Il doit y avoir un équilibre équitable entre le nombre d'heures travaillées et le temps libre. Celui-ci dépend à la fois des besoins de l'organisation et de l'endurance et des capacités du bénévole. Un minimum et un maximum du temps de travail sont difficiles à déterminer. Si le budget global d'un programme d'échange nécessite de déterminer le minimum (probablement 20heures/semaine), le maximum pourrait a priori rester indéterminé. Il n'en reste pas moins nécessaire d'avoir, sur la base d'un accord réciproque, des définitions précises du volume hebdomadaire du travail et de sa répartition dans la semaine. À défaut de recommandations globales, des accords, négociés entre les deux parties et fondés sur les besoins ou souhaits des deux côtés, sont donc nécessaires.



Les difficultés de définition ne sont pas moindres quant à la durée idéale ou souhaitable d'un stage pour bénévoles âgés. Selon les participants, en règle générale un bénévole âgé ne peut ou ne veut passer autant de temps à l'étranger qu'un jeune. Toutes les durées comprises entre deux et quatre semaines paraissent réalisables, mais un stage plus long doit être possible. Au regard de l'utilité du bénévole pour l'organisation, quelques participants jugent deux semaines trop peu. En fait, différents modèles devraient coexister : le stage court (2 à 4 semaines) et le stage plus long (jusqu'à 6 mois). Une possibilité intéressante, à explorer, consiste à réaliser des stages intermittents, c'est-à-dire que le bénévole est placé dans une organisation par exemple pour deux semaines, puis il passera un temps, par exemple un mois, chez lui pour reprendre ensuite son stage pour encore deux semaines ou plus.

La discussion a porté également sur la question de savoir si les conditions de travail – le temps de travail par exemple – doivent être celles des autres bénévoles (plus jeunes) de l'organisation.

« J'avais un contrat pour 25 heures de travail et les jeunes bénévoles avec lesquels je travaillais en avaient un pour 40 heures. Ça ne me plaisait pas de travailler moins qu'eux et alors j'ai travaillé plus que prévu. »

Dietmar Eisenhammer, bénévole âgé

Les bénévoles étrangers devraient être traités comme les bénévoles sur place afin de minimiser le risque de concurrence entre les deux. Dans certains cas, la nécessité a été ressentie de définir du début à la fin l'action des bénévoles âgés étrangers qui connaîtraient ainsi leurs attributions et

tâches précises et les autres n'auraient pas à craindre que les premiers interfèrent dans leurs fonctions habituelles.

3.2 *Personne de contact et travail d'équipe*

Figure parmi les principes de base d'un placement réussi de ne jamais laissé seul le bénévole étranger. Une bonne communication et la prise en compte des besoins du bénévole étranger sont considérées par tous comme facteurs élémentaires d'un bon stage.

La désignation d'au moins une personne de contact ou de référence est primordiale. Plusieurs possibilités et exemples existent pour s'en inspirer et pour y parvenir. Dans de nombreux exemples la personne de contact est un salarié de l'organisation, nommé responsable de la coordination interne des bénévoles. Il peut être utile de lui adjoindre un bénévole de l'association comme « ami local » ou guide. Cela peut s'organiser de différentes manières, ce qui importe c'est que le bénévole étranger dispose d'une personne vers qui se tourner en cas de besoin d'aide. Une « hotline » ou un simple numéro de téléphone en cas d'urgence, et surtout de besoin extrême, devrait être mise en place.

« Nous avons travaillé avec des amis sur place. Un tel ami est quelqu'un qui répond présent chaque fois que le bénévole étranger a besoin de quelque chose. Il est là aussi pour tout lui montrer. Nos bénévoles étrangers nous ont dit qu'il leur a été très agréable d'avoir un tel ami. »

Ave Bremse, organisation d'accueil

« Nous avons toujours donné le numéro de téléphone du coordinateur à nos bénévoles. Ça a très bien marché. Il n'y a pas eu beaucoup de problèmes, mais quand il y en avait nous pouvions intervenir rapidement. »

Waltraud Kovacic, organisation d'accueil

De façon générale, il faudrait par ailleurs prévoir durant le stage des possibilités de communication et de réflexion sur le travail bénévole. De telles réunions régulièrement tenues permettent aussi d'adapter les conditions de travail si besoin est.

Pour la plupart des bénévoles âgés il est à la fois enrichissant et important de se sentir intégré dans l'équipe sur place. Dans la mesure du possible l'organisation devrait le favoriser. Bien sûr il y aura toujours des moments où le bénévole souhaite travailler seul ou en ressent le besoin ; ce type de souhait nécessite d'être clarifié dès le départ.

À l'évidence, les contacts personnels ne peuvent être forcés ni préétablis de façon systématique. L'organisation devrait seulement créer des occasions favorables à l'établissement de contacts per-

sonnels. Les contacts avec d'autres bénévoles internationaux et locaux sont également jugés des plus enrichissants.

4. *Comment s'assurer à l'avance d'un stage enrichissant*

Bien que le sujet de notre groupe de travail ait été le stage même de bénévolat, les discussions ont mis en évidence qu'un stage réussi dépend considérablement des attentes à l'égard des bénévoles et de l'organisation ainsi que de la préparation avant et au début du stage. Ces sujets revenaient sans cesse dans nos discussions.

4.1 *Attentes envers les bénévoles*

Selon les membres du groupe de travail une première valeur dont un bénévole doit être doté pour participer à un programme d'échange, c'est d'être motivé pour le bénévolat et de vouloir le faire

dans un autre pays. Ouverture d'esprit, curiosité à l'égard de nouvelles expériences, flexibilité ou encore adaptation à de nouvelles situations sont autant de qualités particulièrement importantes. Et le bénévole qui participe à un programme d'échange doit connaître ses limites et il doit être capable de les verbaliser. Dans le meilleur des cas, le bénévole sait apprécier d'avance si certaines conditions, circonstances ou tâches lui conviennent et lui paraissent supportables voire gérables ; s'il n'en est rien, il doit au moins être capable de s'apercevoir d'un problème et d'en parler. Par ailleurs il doit être clair pour les bénévoles âgés qu'un tel stage, ce ne sont pas des vacances ; c'est-à-dire que ceux qui s'attendent avant tout à passer du bon temps sans s'investir dans le travail ne sont pas à leur place dans un programme d'échange. Selon les participants, il n'est pas indispensable d'avoir de l'expérience en matière de bénévolat ; mais celle-ci peut être un facteur pour augmenter les bénéfices d'un programme d'échange, tant pour les bénévoles que pour les organisations. Enfin, les bénévoles devraient avoir quelques connaissances du domaine dans lequel ils travailleront, dont les caractéristiques et circonstances de l'action. Ils devraient avoir d'avance des notions de base sur le pays, la région et l'organisation, ou du moins être disposés à en acquérir.

À éviter au niveau de la communication*

- laisser le bénévole livré à lui-même
- absence de contacts sociaux
- mise à l'écart des bénévoles
- ne pas prendre des responsabilités
- solitude des bénévoles
- laisser seuls les bénévoles
- manque de communication
- isoler les bénévoles
- il ne faut laisser seuls les bénévoles
- que le bénévole soit laissé seul (lors du déjeuner par exemple)
- magasins fermés
- ne pas impliquer les bénévoles
- absence de travail en équipe

* Cette liste provient du groupe de travail. Les répétitions ont été laissées afin de faire ressortir l'importance du sujet

4.2 Attentes envers les organisations

Contrepartie des attentes à l'égard des bénévoles, une organisation doit être motivée à accueillir des bénévoles âgés et être suffisamment flexible pour faire face à de nouvelles personnes qui arrivent avec leur propre vue des choses, et qui peut-être formuleront des critiques et proposeront d'introduire des changements dans l'organisation. Ces points élémentaires mis à part, l'organisation doit avoir défini le poste et les attributions du bénévole âgé étranger dont son « identité » de bénévole, c'est-à-dire elle doit lui proposer un statut bien défini et des activités bien définies ou encore leur offrir une certaine visibilité. Il importe par ailleurs que les bénévoles soient informés de la philosophie du programme. Une autre attente envers les organisations est de formuler explicitement les qualifications, capacités et expériences attendues du bénévole. Enfin, elles doivent informer leur personnel, salarié et bénévole, de la visite du bénévole étranger avant son arrivée. Le personnel doit également être au courant des tâches et attributions du bénévole ainsi que de leurs activités communes ; puis il doit savoir comment coopérer avec lui. Cela est primordial pour assurer que les contacts entre le personnel de l'organisation et les bénévoles soient optimaux et qu'une compétition malsaine ne puisse s'établir entre ces différents groupes. Finalement, les organisations doivent être disposées à évaluer leurs expériences relatives au programme d'échange pour que de futurs programmes en bénéficient.

4.3 Préparation

Les participants à notre atelier considèrent la préparation aussi bien des bénévoles que des organisations comme une démarche de première importance pour garantir que les stages soient profitables pour tous. Aussi l'ont-ils abordée bien qu'elle n'ait pas réellement fait partie de leurs objectifs spécifiques.

Divers aspects sont à définir clairement d'avance par les organisations : qui est chargé des bénévoles âgés, qui en est responsable, dans quel domaine de travail le bénévole sera placé et quelles tâches il aura à accomplir. De leur côté, les bénévoles doivent avoir accès aux informations sur l'organisation. Comme déjà mentionné, une page web est un bon moyen. Les coordinateurs, européens comme nationaux, du programme d'échange peuvent également apporter leur aide au niveau des informations recherchées et de l'établissement des concordances entre offres et demandes.

Il a été jugé important par ailleurs d'organiser des séminaires de préparation où les bénévoles potentiels peuvent se rencontrer, faire connaissance, se préparer au stage et recevoir des informations. Ces réunions mises à part, de façon générale, aucune autre réunion – ou à la rigueur de petites séances d'instruction – ne devraient conditionner la participation à un échange pour bénévoles âgés. Enfin, l'organisation doit se soucier d'attribuer au bénévole une place de travail qui lui est propre et le cas échéant lui fournir le matériel adéquat à ses tâches.

4.4 Information – Orientation

Dans les travaux de ce groupe, la distinction a été faite entre « préparation » qui a lieu avant le stage et « information/orientation » qui a lieu au début des stages. Les bénévoles doivent arriver sur place avec un maximum d'informations sur leur séjour. L'information doit comprendre la description des rôles et tâches, l'organigramme de l'organisation et le plan de travail avec un horaire détaillé. Le stage devrait débiter par la rencontre avec la personne de référence ; un accord mutuel sur les divers points en sera le fruit. Les avis étaient partagés quant à la forme : certains participants conseillent l'accord écrit, d'autres pensent que cela n'est pas nécessaire.

Cette première rencontre avec la personne de référence est importante pour vérifier la concordance entre les attentes des deux côtés. Plus les éventuelles différences d'attentes sont exposées tôt, plus il est facile de réagir. Les bénévoles devront aussi recevoir des informations sur la région où leur stage se déroulera et sur le bénévolat en général dans cette région. Enfin, les bénévoles accueillis doivent être présentés aux collègues avec lesquels ils vont travailler; cela comprend le personnel salarié et bénévole ainsi que les autres bénévoles étrangers.

5. Conclusions et points de discussion

L'une des principales conclusions du groupe de travail est la constatation qu'un programme d'échange pour bénévoles âgés doit associer une bonne information, de solides accords réalistes et quantité de flexibilité à tous les niveaux. Les participants sont unanimes : le bénévole idéal n'existe pas, pas plus que l'organisation idéale ; un programme d'échange doit par conséquent tenir compte des différences d'exigences et d'attentes.

Les principaux piliers d'un stage de bénévoles sont la production d'un travail sensé, utile, avec pour résultat une expérience enrichissante sur fonds d'une bonne entente entre bénévole et organisation et de possibilités de communication et d'échanges. Cela peut être atteint si une information précise, une attribution de qualité des places, une bonne préparation et orientation, des possibilités de travail en équipe et une personne de contact sont garanties. Enfin, la possibilité de revoir le stage et au besoin de changer les accords et les conditions est jugée comme étant également très important.

Plusieurs points controversés sont apparus dans les discussions : Par exemple la question de savoir si un programme d'échange doit (et peut) contribuer à l'intégration sociale au niveau européen. Il est déjà suffisamment difficile de fournir des conditions cadres qui conviennent à la moyenne des bénévoles échangés pour ne pas rajouter d'autres difficultés. Il est clair qu'il est très coûteux de fournir des conditions supplémentaires pour répondre aux besoins spécifiques des bénévoles désavantagés comme les handicapés ou les personnes d'un faible niveau de formation ou qui accusent une mauvaise condition financière. La question a été soulevée dans quelle mesure

certaines personnes comme celles qui souffrent de sévères troubles psychologiques ne devraient pas être exclues d'un programme d'échange de bénévoles âgés.

Il a été très difficile de déterminer d'une part un minimum et un maximum d'heures de travail pour les bénévoles et d'autre part une durée idéale de stage. Pourtant il est nécessaire de fixer un cadre à cet égard. Pour ce qui est du nombre d'heures, les participants tendent à le fixer à entre 20 et 40 heures par semaine, sans imposer un maximum. Pour ce qui est de la durée des stages, deux à quatre semaines paraissent satisfaisantes aux participants dont certains pensent toutefois que deux semaines sont insuffisantes car ni les organisations ni les bénévoles pourraient en tirer suffisamment de bénéfices. La possibilité de stages de longue durée (jusqu'à six mois) à intégrer dans le programme d'échange a également été débattue, tout comme l'éventualité de stages « intermittents » (par exemple 2 semaines de stage, retour chez soi pour un mois, puis reprise du stage pendant 2 semaines encore).

À éviter :

- laisser les bénévoles livrés à eux-mêmes !!!
- surprotéger les bénévoles
- ne pas être préparé
- être rigide
- utiliser les bénévoles comme main d'œuvre bon-marché
- adresser aux bénévoles des exigences sans les faire participer aux décisions
- proposer un stage de bénévolat sans tâches
- concevoir le stage de bénévolat comme des vacances
- être rigide par rapport aux prévisions
- proposer un stage qui n'intègre pas l'identité spécifique du bénévole
- permettre d'énormes surprises
- limiter le stage de bénévolat au seul travail

La question de savoir combien de fois un bénévole doit pouvoir changer de fonctions ou tâches pendant un même stage, a été un autre sujet de discussion. De façon générale, cela devrait dépendre à la fois de l'organisation et du bénévole. Quelques expériences réussies ont été rapportées où de fréquents changements ont été pratiqués, tous les trois jours par exemple. Quelques participants faisaient remarquer qu'un travail dans le domaine social (travail auprès des jeunes ou des personnes âgées ou dans une maison de retraite par exemple) exige une certaine continuité.

Tous les participants s'accordent à souligner l'importance des questions si la personne de contact de l'organisation doit être un salarié ou un bénévole et si plusieurs personnes de contacts avec différentes attributions ne seraient pas plus efficaces. Les réponses dépendent du type de l'organisation, de ses ressources humaines et des besoins du bénévole.

Alors qu'il y a eu consensus entre les participants sur la nécessité d'accords entre l'organisation et le bénévole, certains considèrent inutile qu'ils soient écrits.

Un dernier point mais non pas le moindre : le groupe de travail s'est interrogé s'il faut aligner les conditions de travail des bénévoles étrangers sur celles des autres bénévoles (jeunes) de l'organisation ; c'est un bénévole qui en soulignait l'importance. Le représentant d'une organisation a mentionné l'importance de ne pas traiter les bénévoles accueillis différemment des autres. D'autres participants encore soulignaient qu'il importe d'offrir des conditions qui tiennent compte des besoins individuels, même quand cela signifie qu'ils diffèrent des conditions de travail d'autres bénévoles.

En conclusion, il importe de considérer le stage d'un bénévole âgé dans la perspective de l'ensemble du programme d'échange. Cela nécessite que le programme possède son financement, qu'il lie entre elles la flexibilité, la faisabilité, et la nécessité de définitions claires des responsabilités. La coopération mutuelle, l'évaluation et les responsabilités bien définies des coordinateurs sont à considérer comme partie intégrante d'un programme d'échange.

* * *

Ce chapitre est fondé sur l'atelier 3 : « Stage des bénévoles âgés : contenu et conditions de travail », avec des contributions notamment d'Ave Bremse, Laura Casorio, Dietmar Eisenhammer, Waltraut Kovacic, Hans Lucas, Francesca Marchetti, Martin Oberbauer, Pascal Sarlette, Nicholas Tobin, Éva Turós, Tanja Villinger.



Autres conditions cadre : Hébergement, repas et temps libre

Aleksandr Kurushev

1. Contexte

Peu de réflexions théoriques ont été menées sur les autres conditions cadre – hébergement, nourriture et temps libre – dans le cadre des programmes d'échange de bénévoles âgés. Il y a pourtant une foule de questions qui se posent aux organisations d'accueil aussitôt qu'elles envisagent d'intégrer un bénévole étranger dans leurs activités.

- Quels types d'hébergement et de nourriture sont peu coûteux et répondent néanmoins aux désirs personnels des bénévoles âgés et à leurs besoins ?
- Quels types sont absolument inacceptables ?
- Quelles conditions permettent aux bénévoles âgés d'organiser leurs loisirs sans aide ou seulement avec un minimum d'aide de l'organisation d'accueil ?

Des exemples de bonnes pratiques existent, mais aussi de pratiques qui ne le sont pas, faites aussi bien par les organisations que par les bénévoles à l'occasion d'un stage, durant plusieurs années d'échanges de bénévoles âgés en Europe.

Ce chapitre a pour objectif d'apporter des réponses simples en espérant aider les organisations qui prévoient l'accueil de bénévoles âgés. Il est entièrement fondé sur les expériences précédentes, sur les exemples reconnus de bonnes pratiques et sur les conseils de bénévoles âgés ayant participé à un programme antérieur.

2. Hébergement

Il appartient à l'organisation d'accueil de fournir des conditions acceptables aux bénévoles accueillis. Plusieurs possibilités et solutions s'offrent en matière d'hébergement. Il est certainement préférable – mais pas toujours réalisable – de fournir des chambres individuelles avec salle d'eau ou de bain et W.C. individuels. La chambre double peut être retenue à condition d'être occupée par deux ami(e)s et de plein gré. En revanche, toute solution du type dortoir ou de partage de chambre avec d'autres personnes est à écarter catégoriquement.

2.1 Mode d'hébergement

Les modes d'hébergement suivants ont été appliqués lors de programmes précédents.

- *Accueil chez un particulier* : C'est une solution idéale pour le bénévole pour faire connaissance avec la vie locale, la culture et les coutumes, et l'accueillant peut apprendre quelque chose de la culture de la personne hébergée. Autre aspect positif : le bénévole n'a pas à se soucier au quotidien de ses repas et est ainsi libéré pour s'ouvrir à d'autres aspects de son séjour. L'importance de la relation entre accueillant et accueilli est évidente et doit être surveillée par l'organisation d'accueil.
- *Accueil dans l'établissement collectif où le stage se déroule* : Une chambre avec commodités sur les lieux du stage est une autre solution éprouvée. Cela peut faciliter la communication et la relation entre l'organisation d'accueil et le bénévole. De plus, l'organisation n'a pas à se soucier du transport quotidien du bénévole pour venir travailler. Le fait d'être logé sur place comporte toutefois aussi des inconvénients ; le bénévole peut par exemple aspirer à s'échapper de temps en temps du lieu de travail et à le mettre à distance ; l'organisation peut prévoir des possibilités en ce sens.
- *Maison/appartement inoccupé* : Le fait d'être hébergé de façon indépendante est une autre bonne option. D'un côté les bénévoles peuvent jouir de leur intimité après la journée de travail ou en fin de semaine, mais de l'autre ce mode comporte le risque de rester isolé par rapport à l'environnement local.
- *Hôtel, pension, « bed & breakfast »* : Si l'organisation dispose de suffisamment de moyens pour retenir cette formule, la plupart des bénévoles en seraient ravis, avec l'inconvénient cependant qu'ils pourraient se croire en vacances. Il n'y a bien sûr aucun mal à aller en vacances, mais le risque existe que les bénévoles étrangers soient perçus comme touristes par les gens sur place et que les bénévoles se sentent ou se comportent comme tels. Il n'en reste pas moins vrai que si l'organisation d'accueil génère une bonne intégration des bénévoles dans la collectivité locale, ce mode d'hébergement peut ne pas présenter un quelconque risque de ce type. Ici encore tout dépend comment les relations sont gérées.

2.2 Point de vue des bénévoles

Les bénévoles âgés étant les premiers destinataires du programme, toute discussion sur les aspects pratiques part évidemment de leurs attentes à l'égard du mode d'hébergement - attentes qui peuvent être résumées comme suit :

- Une préférence généralisée pour la chambre individuelle.
- L'hébergement collectif peut être envisagé en principe, mais à condition que les bénévoles arrivent en groupe ou que l'hébergement en groupe apporte des possibilités supplémentaires d'apprendre. Les bénévoles doivent évidemment en être informés d'avance afin de leur éviter de mauvaises surprises.
- L'organisation d'accueil aura à prendre en considération la distance entre le lieu de travail et le lieu d'habitation ainsi que les possibilités de transport entre les deux en cas d'éloignement.
- Le niveau de confort doit tenir compte de l'âge et de l'état physique des bénévoles (bon lit, température de la pièce, confort sanitaire).
- Les éventuelles difficultés à monter des escaliers doivent être prises en considération.
- Un environnement bruyant n'est pas acceptable, ce qui peut être le cas par exemple dans une auberge de jeunesse.



Il y avait unanimité parmi les participants sur la règle générale que les bénévoles âgés sont différents les uns des autres et qu'ils ont par conséquent des besoins différents ; aussi leurs souhaits en matière d'hébergement peuvent-ils, eux aussi, être différents. Mieux vaudrait donc que les organisations ne se limitent pas à quelques types d'hébergement « rodés » et recherchent au contraire, si possible, des solutions diversifiées.

Il importe de fournir aux bénévoles des informations pratiques et précises sur les conditions d'hébergement et de repas qui les attendent ; ces informations et ces conditions peuvent sérieusement influencer le choix d'un stage.

2.3 Point de vue des organisations d'accueil

La discussion entre les représentants des organisations d'accueil montre qu'ici les avis sont légèrement différents : les organisations prennent d'autres aspects pratiques en considération ou les hiérarchisent différemment.

- La distance entre lieux de travail et d'hébergement est un facteur important. Les organisations d'accueil privilégient les solutions en faveur de la proximité entre les deux.
- Manifestement les organisations recherchent des solutions au moindre coût, par exemple un bail de location à long terme ou la location saisonnière dans des auberges, foyers, résidences etc.
- Si les moyens financiers de l'organisation ne suffisent pas à couvrir les demandes élémentaires des bénévoles, un cofinancement peut être demandé à ces derniers.
- Les résidences universitaires constituent parfois une bonne solution, mais seulement pendant les vacances universitaires en l'absence des étudiants, encore que leur présence puisse générer des relations intergénérationnelles que certains bénévoles apprécient.
- L'accueil chez un particulier est très valorisé notamment pour ses possibilités de « formation ». Mais ce mode d'hébergement demande aux organisations d'être prêtes à investir du temps pour le recrutement des familles d'accueil et pour leur préparation ; elles devront aussi être attentives aux conditions que le logeur offre.

Tout comme les bénévoles âgés, les organisations d'accueil jugent très importante une bonne description du stage y inclus des informations détaillées sur toutes les conditions pratiques. On trouvera en annexe un exemple de fiche d'information élaborée par une organisation d'accueil estonienne.

3. Repas

Comme tout un chacun, les bénévoles âgés ont besoin de trois repas par jour. Il revient à l'organisation d'accueil de les fournir. Différentes solutions s'offrent, variables essentiellement avec le mode d'hébergement.

- En cas d'accueil chez un particulier, c'est celui-ci qui s'occupe des repas,
- Les repas peuvent être pris sur le lieu de stage, solution facile s'il y a une cantine (stage dans un orphelinat par exemple),
- Les bénévoles peuvent prendre en charge eux-mêmes leurs repas ; il faudrait alors prévoir une certaine somme d'argent à cet effet,
- Dans certains cas une contribution financière aux frais alimentaires peut être demandée aux bénévoles, ce dont ils doivent être avertis avant leur départ.

Le bénévole soumis à un régime alimentaire doit en informer à temps l'organisation d'accueil afin de pouvoir répondre à ce besoin. En cas d'impossibilité, le bénévole doit en être informé pour trouver un autre stage.

Plusieurs recommandations, élaborées par un groupe d'anciens participants à un échange, bénévoles comme organisations, portent sur les repas :

- La question des repas doit être résolue d'avance entre l'organisation et le bénévole.
- On ne peut demander au bénévole une participation trop élevée aux frais.
- Les hôtes ne doivent pas oublier leur rôle d'être hôte – faites preuve de votre hospitalité !
- Les éventuels besoins diététiques sont à être mentionnés explicitement dans la fiche d'inscription du bénévole.

La plupart des bénévoles âgés ont leurs habitudes alimentaires qu'ils ne peuvent forcément garder pendant le stage. Il est donc important que l'organisation d'envoi leur conseille de la flexibilité à ce sujet. Après tout la nourriture est partie intégrante des découvertes interculturelles inhérentes au programme d'échange.

4. Ce qui n'est pas acceptable

En conclusion de ce qui précède sur les aspects pratiques du stage (hébergement et repas) le groupe d'anciens participants précité émet comme règle générale : « Tout ce qui empêche une personne de participer à un stage d'échange de bénévoles à l'étranger est inacceptable ».

Une telle conclusion peut paraître banale de premier abord, mais en réalité elle est pleine de sens : elle accorde aux organisations d'accueil beaucoup de liberté et de flexibilité car diverses solutions sont jugées possibles parce que facilement acceptées par les bénévoles. La première maxime reste de bien informer d'avance le bénévole des conditions qui l'attendent, et qu'il les accepte.

5. Assurance

Un autre aspect de première importance concerne la protection des bénévoles et des organisations d'accueil par une assurance. Si un incident grave arrive à un bénévole, comme l'incapacité partielle ou totale, la couverture d'une assurance est d'une aide puissante. Les organisations d'accueil aussi bien que les bénévoles peuvent être exposés à des problèmes financiers extrêmes en l'absence d'assurance.

Il revient à l'organisation d'envoi de vérifier si les bénévoles possèdent la couverture nécessaire. Nombre d'entreprises commerciales offrent des assurances de voyage qui couvrent le touriste contre tout ce qui peut lui arriver pendant un séjour, exclu tout incident lié à un travail. Ce type

d'assurance peut être une solution mais est à considérer sous de sérieuses réserves car un incident peut donc ne pas être couvert par la police. Ce problème est inhérent à l'absence d'un statut de bénévole officiellement reconnu ; il se situe « entre deux chaises » : le tourisme et le travail sans appartenir vraiment ni à l'un ni à l'autre.



Une bonne solution consiste à s'intégrer dans un programme d'assurance collective internationale souscrite par l'une des organisations du bénévolat international tel le Service Civil International (SCI) qui échange plus de 10.000 bénévoles chaque année. Ce type d'organisation possède des conventions collectives d'assurance pour ses bénévoles qui, sur demande, peuvent être étendues sur d'autres bénévoles. S'offre donc la possibilité de solliciter la SCI ou une organisation analogue.

Une autre solution encore consiste à voir auprès des assurances locales si elles assurent des bénévoles âgés en stage à l'étranger et à quelles conditions.

Rappelons aussi les conventions internationales entre les États membres de l'UE qui garantissent l'accès aux soins, et plus largement à l'assistance sanitaire, dans un pays membre au même titre que chez soi. Il est indispensable que tout bénévole se procure la carte d'assurance-maladie européenne avant son départ, carte qui remplace le formulaire E-111 et qui certifie les droits de prise en charge financière.

Si dans l'avenir un programme permanent d'échange européen de bénévoles âgés est lancé au niveau européen, la Commission européenne aura à proposer une bonne couverture d'assurance

collective tenant compte des besoins des bénévoles âgés et des organisations. Le service européen des bénévoles jeunes (EVS, European Voluntary Service) possède une convention collective spécifique avec une grande compagnie d'assurance qui pourrait servir comme modèle.

6. Temps libre

Le temps libre constitue une partie primordiale du stage de bénévolat à l'étranger : ce sont les moments où une grande partie des découvertes interculturelles ont lieu. Les expériences lors des précédents programmes d'échange montrent que certaines organisations d'accueil, mais aussi certains bénévoles, sous-estiment ou négligent leur importance dans le processus d'apprendre. Est-ce que les organisations d'accueil peuvent augmenter les découvertes interculturelles à travers l'organisation de loisirs ? Ou le temps de loisir est-ce seulement le temps libre du bénévole dont il doit pouvoir disposer en toute liberté et dans lequel il ne faut pas interférer ?

Avant d'y répondre, rappelons diverses possibilités d'activités de loisir. Fonction de l'endroit et du type de stage, cela pourrait être :

- du tourisme,
- visites culturelles,
- visite à des familles,
- visite d'autres associations à proximité qui participent au programme d'échange,
- rencontre avec d'autres bénévoles et habitants du quartier,
- activités récréatives,
- temps libre – les bénévoles ont certainement besoin d'être seuls de temps en temps.

Cette énumération est à comprendre comme optionnelle : les activités devraient ou peuvent être proposées aux bénévoles mais sans insister sur leur acceptation. Nombre de bénévoles souhaitent organiser eux-mêmes leur temps libre, ce qui suppose toutefois un certain niveau de connaissance de la langue du pays dont l'absence peut vite devenir obstacle. Les organisations ne doivent pas ignorer cet état de faits ; il paraît souhaitable qu'elles fournissent des informations détaillées aux bénévoles sur l'offre locale de loisirs et qu'elles leur facilitent l'accès à celle-ci.

7. Conclusions

Quelles conditions cadre externes au travail peuvent augmenter les possibilités de découvertes et de formation dans le sens large ? La réponse est primordiale si nous voulons améliorer les possibilités de formation générale des bénévoles âgés.

Les bénévoles eux-mêmes insistent sur l'impact que les nouvelles expériences faites lors de l'échange ont sur leur vie personnelle. Ils mentionnent en premier les liens amicaux tissés avec

d'autres bénévoles et avec des membres de l'organisation d'accueil ou encore les connaissances qu'ils ont faites à l'étranger. Dans le cas d'activités associatives intergénérationnelles les nouvelles relations peuvent inclure des jeunes, et dans le cas d'un stage organisé en groupe, elles peuvent se tisser ou être renforcées avec les collègues de sa propre association ou de sa propre ville. Il est clair que les meilleurs résultats ont été obtenus lorsque jeunes et vieux ont travaillé ensemble, qu'ils ont pris ensemble les repas, voire ont parfois partagé l'hébergement. En fait, il est difficile de distinguer qui apprend de qui ; le processus d'enrichissement mutuel est omniprésent et il fonctionne bien dans le sens de l'abolition de préjugés et d'idées stéréotypées, fréquents entre personnes de générations différentes.

Des bénévoles ayant participé à l'un des programmes d'échange précédents citent comme première source d'enrichissement les expériences interculturelles à l'occasion de rencontres avec les gens du pays et en s'intégrant dans la vie locale. Pour cette raison, ils soulignent les activités de loisir ci-après comme étant particulièrement enrichissantes.

- rencontres avec des gens du pays,
- visite à des familles,
- visite d'autres associations,
- introduction au patrimoine local.

Il est conseillé aux organisations d'accueil de faciliter ce type d'activités qui génèrent les avantages suivants :

- les bénévoles ont la possibilité d'explorer les environs,
- les organisations d'accueil accordent certaines libertés à leurs bénévoles ; ils peuvent alors avoir des activités sous leur propre responsabilité (par exemple voyager seuls, faire la cuisine),
- les organisations d'accueil encouragent les bénévoles à découvrir des situations ou coutumes inhabituelles (par exemple rencontrer des personnes d'origines culturelles différentes, faire face aux difficultés linguistiques, découvrir des différences),
- les bénévoles ont l'occasion de comparer ce qu'ils vivent pendant le stage avec ce qu'ils connaissent et vivent dans leur pays,
- les bénévoles sont confrontés à de nouvelles approches, pensées et idées,
- il y a des occasions de créer des réseaux.

Le bénévolat à l'étranger ne déclenche pas un processus d'enrichissement seulement chez les bénévoles âgés qui vont dans un autre pays et qui acquièrent des connaissances grâce au nouvel environnement. Ce processus est réciproque et les organisations d'accueil acquièrent, elles aussi, de nouvelles connaissances, ne serait-ce que pour être confrontées à des personnes expérimentées, originaires de différents pays qui ont des formations différentes, qui véhiculent des modes de travail différents et, plus généralement, des concepts de la vie différents. De tels échanges mutuels stimulent le dialogue entre les personnes de différentes générations et de différents pays et, par là, une meilleure compréhension au sein de la Communauté européenne.

* * *

Ce chapitre est issu de l'atelier 4 : "Autres conditions cadre : hébergement, repas et temps libre » dont notamment des contributions de Franz Errath, Raffaele Fabrizio, Manuela Hinterberger, Sheila Hyson, Ulrich Schiepe, Uwe Wolk, Jelena Zhurajeva.

Facteurs d'un échange durable de bénévoles âgés

Karin Stiehr

1. Introduction

La pérennité, partie intégrante d'un programme d'échange pour bénévoles âgés revêt d'une importance telle à titre de but fondamental qu'elle doit être prise en considération dès la phase de la conception du programme. La pérennité dépend d'une conception solide du programme car les conditions cadre des échanges contribuent considérablement à obtenir un enrichissement plus étendu.

Une différence significative entre bénévoles jeunes et bénévoles âgés réside dans le fait que les seconds préfèrent des stages à l'étranger bien plus courts. En terme de pérennité cela donne cependant des résultats pareillement valables.

La conception ne doit évidemment pas négliger les aspects financiers qui, eux aussi influent sur la pérennité. L'envoi et l'accueil de bénévoles âgés à l'étranger n'est point une entreprise bon-marché, et ce d'autant moins si les stages sont relativement courts car il faut tenir compte de certains besoins spécifiques liés à leur âge, par exemple en matière d'hébergement. Dans l'ensemble, un programme d'échange de bénévoles âgés ne peut être durable que si toutes les parties impliquées en tirent des bénéfices qui contrebalancent leurs investissements.

Dans ce qui suit on trouvera des exemples ayant des effets durables ainsi que des recommandations pour la conception de conditions cadres de qualité, susceptibles d'améliorer l'impact sur le long terme tout en étant rentables par ailleurs.

2. Résultats

2.1 Exemples d'effets durables issus des programmes d'échange antérieurs

L'échange européen de bénévoles âgés a affecté largement l'impact formatif tant au niveau individuel qu'au niveau des ONGs et même des autorités publiques.

Les bénévoles soulignent l'impact de l'échange sur leur vie personnelle. Tout d'abord les liens amicaux tissés durablement avec d'autres bénévoles, avec les responsables des ONGs ou encore avec d'autres personnes dont ils ont fait la connaissance à l'étranger. Dans des programmes intergénérationnels, cela a été également valable pour les jeunes, et dans le cas de stages en groupes, des relations profondes ont pu s'établir avec des collègues de sa propre association, de sa propre ville, de son propre pays. Les quatre programmes pilote fournissent de nombreux

exemples qui montrent que la fin officielle des stages n'a aucunement découragé les participants à maintenir, à leur propre initiative et frais, les relations personnelles ou parfois professionnelles établies.

« J'ai fait mon stage de bénévolat à la Kinder- und Jugendfarm [ferme pour enfants et adolescents] à Offenbach. C'était une riche expérience. Je me suis découverte des côtés dont je ne savais rien. Je me suis découverte plus communicative que je ne croyais. Il m'était facile de faire des amis parmi mes co-bénévoles, jamais rencontrés avant, avec nos hôtes, avec notre personne de contact, avec les filles et garçons de la Kinder- und Jugendfarm. Or justement quant à eux, je pensais avoir perdu l'habitude de m'occuper d'une génération si différente de la mienne. Cette expérience nouvelle si différente de ce que j'ai vécu avant m'a donné envie d'apprendre ce qui se passait autour de moi, d'en savoir plus sur l'UE, sur ses institutions et sur la diversité des actions qui y sont entreprises. J'ai changé dans ma tête et je vois le fait d'avoir été à Offenbach comme un cadeau. Aujourd'hui, je sais qu'il y a beaucoup de possibilités enrichissantes et intéressantes pour moi, citoyen actif que je suis. »

Bénévole d'Italie

Lorsque les personnes échangées pratiquent le bénévolat également chez elles, le stage à l'étranger peut avoir une influence durable également sur leurs activités associatives après le retour. Cela peut vouloir dire qu'elles enrichissent leurs précédentes activités par de nouveaux savoirs et idées, voire qu'elles initient une nouvelle action. Dans un cas comme dans l'autre, il s'agit d'un transfert transnational d'idées et de savoir.

La palette de tels résultats est aussi diversifiée que le sont les profils des bénévoles âgés. Ils vont de l'intérêt tout nouveau pour le bénévolat dans son pays jusqu'à la contribution à l'infrastructure du programme d'échange européen de bénévoles âgés, en passant par les améliorations des pratiques et modes de travail des actions en cours.

« Je suis heureuse d'avoir fait cette expérience et je voudrais en faire profiter les programmes à venir : je veux créer une agence spécialisée dans l'échange de bénévoles ; mon objectif est l'amélioration des liens au sein de la région franco-allemande PAMINA, composée de la partie sud de la Rhénanie-Palatinat (PA, Allemagne), du centre du Haut-Rhin dans le Bade-Wurtemberg (MI, Allemagne) et la partie nord de l'Alsace (NA, France) ».

Bénévole de l'Allemagne

Au niveau des organisations d'accueil, l'engagement fort des bénévoles âgés peut produire un impact décisif sur le développement de nouvelles pratiques concernant le contenu et les modes de travail. Les bonnes pratiques peuvent être transférées bien mieux par des bénévoles qui reviennent d'un stage que par des documents écrits : le contact personnel facilite la réflexion sur leurs expériences qui peuvent ainsi être mieux adaptées aux conditions cadre existantes.

L'intégration de bénévoles âgés dans les stages qu'organisent les services de bénévolat pour jeunes et qui cherchent à s'ouvrir à d'autres groupes-cible leur offrent des possibilités

d'enrichissement durable. Étant donné que les bénévoles âgés tendent à chercher un cadre pour la réalisation de leurs projets (par exemple la mise à disposition de leurs expériences professionnelles et personnelles), cadre qui correspond à leurs besoins (par exemple de l'intimité au niveau de l'hébergement), les organisations d'échange de bénévoles jeunes devront introduire certaines modifications dans leurs démarches afin d'être attractives aussi pour les bénévoles âgés. Les bénévoles âgés eux-mêmes ont à y jouer un rôle prépondérant.

« J'ai accueilli quatre bénévoles âgés. Ils nous ont appris comment les encadrer et accueillir. Une institutrice a travaillé dans une école maternelle située dans une ville qui est une ancienne base militaire. Les conditions d'hébergement y étaient rudimentaires. Interrogée sur ses impressions, elle a répondu : 'j'ai survécu, et d'autres en feront autant'. À cet égard, le bénévolat équivaut aussi à enseigner l'organisation. »

Bénévole estonien

Toutefois, les résultats durables d'un échange européen de bénévoles âgés ne sont pas limités aux seuls bénévoles et organisations d'accueil ; ils concernent également les autorités publiques de tous les niveaux. Le désir des personnes âgées d'utiliser leur savoir-faire et de maintenir à long terme des relations établies est d'une importance majeure pour les tâches et missions qui incombent aux autorités publiques. Ainsi, le transfert de leur savoir peut-il aussi consister à conseiller les autorités publiques en matière d'application de modèles de bénévolat confirmés, observés dans d'autres régions de l'Europe.

« Lors de mon stage à Marburg j'ai fait du bénévolat comme 'guide d'engagement', ce qui consistait à conseiller des individus, associations et communes en matière de bénévolat. À l'occasion de mon stage dans la Communauté belge germanophone, j'ai présenté ce concept au ministère, qui l'a introduit par la suite en Belgique. »

Bénévole allemand

Les résultats très positifs dans l'ensemble de deux programmes pilote d'échange ont conduit à un accord officiel entre un ministère de la Communauté germanophone et la région Rhénanie-Palatinat, partenaires dans ces programmes, d'établir l'échange de bénévoles âgés à long terme.

« Une convention a été signée entre les premiers ministres de la région Rhénanie-Palatinat et de la Communauté belge germanophone dans la ville de Vith, détruite pendant la deuxième guerre mondiale. Elle porte sur la coopération en matière d'activités en direction des personnes atteintes de démence et des services de visites à domicile des personnes âgées. Ce programme couvre la période allant de 2006 à 2009. La région Rhénanie-Palatinat préside le groupe de travail en 2006 et 2007, ensuite la Belgique prendra le relais. Cette convention est la conséquence directe du programme pilote 'Timing Up!'. »

Représentant du gouvernement belge

Selon les autorités publiques, les partenariats entre des régions constituent une excellente base pour l'échange de bénévoles âgés grâce aux effets durables qui s'ensuivent sur les relations entre bénévoles, organisations d'accueil et les autorités publiques locales et régionales. Les bénévoles âgés remplissent le rôle d'ambassadeurs dans ce contexte en faveur de la construction ou du renforcement des partenariats. Les résultats du programme pilote « Teaming Up! », concentré sur ces effets encouragent cette démarche.

Programme « Teaming Up! » en 2005			
Que vaut l'idée selon laquelle un échange de bénévoles âgés favorise les relations transnationales entre les villes, les départements ou les ONGs ?			
	bénévoles âgés	organisations d'accueil	autorités publiques
je le vois toujours comme une bonne idée	109	28	11
j'en suis moins convaincu qu'avant	1	2	1
l'idée ne me plaît plus	1	0	0
Total des réponses valides	111	30	12

2.2 *Comment favoriser la pérennité à travers la conception d'un programme d'échange ?*

Un programme d'échange de bénévoles âgés est à conceptualiser comme processus en trois phases successives : phase de préparation, phase des stages, phase de l'évaluation. Si la pérennité du programme est visée, il importe de fixer haut la qualité des normes de chaque phase.

La phase préparatoire a son importance pour que bénévoles et organisations d'accueil vérifient 1. qu'ils souhaitent toujours leur participation et 2. que les deux parties vont ensemble. La pérennité ne peut être atteinte que sur la base d'une coopération satisfaisante au quotidien ; une bonne entente réciproque aide à surmonter les difficultés du début. Un séminaire préparatoire peut aider autant les bénévoles âgés que les organisations d'accueil à vérifier leurs aptitudes à un échange. La question de la compatibilité des parties ne peut toutefois trouver sa réponse que par le contact direct entre les deux, avant le stage, que ce soit par e-mail, par courrier ou par téléphone.



Étant donné que plusieurs régions ou pays partagent une même langue, la plupart des bénévoles âgés sans connaissances d'une langue étrangère ont la possibilité de faire un stage à l'étranger dans leur propre langue. En tout état de cause, l'échange offre à tous une excellente occasion pour rafraîchir leurs connaissances linguistiques endormies ou de se mettre à apprendre une nouvelle langue étrangère. Certains programmes prévoient un soutien des bénévoles âgés ayant de faibles connaissances linguistiques, par exemple en engageant pour eux un interprète bénévole ou en appliquant la solution de se servir d'une langue commune tel l'anglais. Il n'empêche que l'acquisition significative d'une meilleure compréhension de la culture du pays d'accueil passe par une communication dans la langue de celui-ci.

Contenu et conditions de travail doivent correspondre aux attentes du bénévole et les résultats du travail aux attentes de l'organisation d'accueil. Mieux la préparation et la communication avant le stage se sont déroulées et plus la coopération est satisfaisante, plus il est probable que les relations établies soient poursuivies, de façon formelle ou informelle. Un programme d'échange pour bénévoles âgés doit trouver un équilibre entre certains aspects contradictoires :

- D'un côté les bénévoles âgés, en principe, peuvent tout faire, de l'autre ils peuvent avoir des besoins ou exigences spécifiques individuels.

- D'un côté chaque organisation d'accueil est soumise à ses propres règles et réglementations, de l'autre un programme d'échange de bénévoles âgés exige un haut degré de flexibilité et d'adaptation.
- D'un côté les actions faites sur mesure sont idéales pour l'échange européen, de l'autre il y a les restrictions financières qui imposent souvent des limites à la créativité.

Quant aux autres conditions cadre des bénévoles en stage à l'étranger, elles peuvent être aussi décisives pour l'enrichissement par l'échange que le contenu et les conditions du travail. Ainsi, l'hébergement doit-il assurer une certaine intimité à chacun tout en facilitant par ailleurs les contacts entre bénévoles et avec la population sur place. L'utilisation à plusieurs de la cuisine et de la salle de bain génère des contacts et des options partagées de loisir ; l'hébergement chez un particulier génère des connaissances sur la vie de famille. Quelques aides pour l'organisation du temps libre, apportées par exemple par des bénévoles locaux, donneront aux étrangers un accès plus rapide et plus facile aux divers endroits intéressants dans les environs.

Les autorités publiques locales et régionales peuvent être d'une aide énorme dans la construction d'un programme pérenne d'échange pour bénévoles âgés. Elles possèdent des réseaux, des canaux de relations publiques et, dans des cas heureux, des foyers susceptibles d'héberger les bénévoles. Là où il y a des partenariats entre villes, les services communaux concernés peuvent donner une aide financière au programme d'échange. Mais pour tous les cas, il est vrai qu'il faut jouer gagnant pour convaincre les autorités publiques des bénéfices d'un échange de bénévoles âgés.

« La possibilité d'une évolution personnelle n'est qu'un aspect : il faut aussi que la communauté en profite. Le bénévole faisant partie d'une association chez lui peut à son retour l'aider à évoluer. Il faut un bénéfice « collectif ». Il faut des activités qui font suite au stage, par exemple des échanges entre les associations qui œuvrent dans des domaines similaires afin de créer d'autres contacts ou relations.

Représentant d'une municipalité en Italie

Par conséquent, les activités issues des stages ne concernent pas les seules autorités publiques et organisations d'accueil impliqués dans un programme, mais aussi les espaces de coordination. Ils devraient proposer notamment des séminaires d'évaluation aux bénévoles âgés où les ex-stagiaires procèdent à une analyse approfondie des avantages et inconvénients rencontrés et à la recherche de solutions pour les échanges à venir. Un important aspect supplémentaire de tels séminaires est l'intégration de discussions sur de possibles activités suivies, issues des stages de bénévolat à l'étranger afin que les participants fassent au mieux et le plus longtemps possible usage de leurs expériences acquises à l'étranger.

2.3 *Considérations financières*

Le programme d'action communautaire « Education et Formation tout au long de la vie » a été établi par décision (n° 1720/2006/EC) du Parlement Européen et du Conseil le 15 novembre 2006 pour la période 2007 à 2013 ; ce programme pose une base financière pour l'échange européen de bénévoles âgés. Une autre possibilité de financement s'offre par le programme « L'Europe pour les Citoyens » (2007-2013) qui concerne notamment les jumelages de villes et les rencontres entre citoyens. Cependant, dans les deux cas un cofinancement national est exigé aussi bien que la soumission d'une demande bien fondée.

Le temps et les efforts investis dans la préparation des bénévoles âgés et plus particulièrement dans les cours de langue étrangère doivent être en équilibre avec la durée du stage dans un autre pays. Les stages de plusieurs mois exigent un autre type de préparation et justifient un coût plus élevé que des stages qui ne durent que deux à trois semaines. Quant à ces derniers une journée de séminaire préparatoire – organisé si possible au niveau local afin de faire l'économie des frais d'hôtel et de transport – est une solution financièrement raisonnable.

Si un cours de langue est nécessaire, l'utilisation de bons est hautement recommandée pour que le bénévole s'organise lui-même. Dans les villes universitaires on trouvera peut-être un étudiant en langue prêt à donner des leçons peu coûteuses.

Le coût pour les organisations d'accueil se résume pour l'essentiel au coût salarial des employés en charge de la préparation du stage et de l'encadrement du bénévole accueilli. Pour les petites associations, le partage de certaines de ces obligations entre plusieurs s'est avéré une bonne solution. Cette démarche est profitable également aux bénévoles accueillis qui gagnent ainsi en connaissances au-delà de leur association d'accueil et en cela accroissent leurs possibilités de nouvelles acquisitions intellectuelles. Plusieurs obligations inhérentes à l'accueil d'un bénévole étranger peuvent être remplies par des bénévoles de l'association. Bien organisée, cette façon de faire réduit la charge et donc le coût de l'encadrement sans que la qualité n'en souffre. Il est vrai que la préparation et l'encadrement des bénévoles par des bénévoles peuvent produire des « extras » auxquels les salariés n'auraient peut-être pas pensé.

L'hébergement des bénévoles étrangers peut aisément conduire à un coût élevé. Toutefois, les solutions décrites précédemment comme idéales, notamment pour le processus d'apprendre (dont le partage de l'équipement sanitaire ou l'hébergement par un particulier) sont aussi les solutions les moins chères. Un certain standard de confort doit toutefois être respecté afin de ne pas attirer que les seuls bénévoles âgés qui se trouvent dans une forme éblouissante ou qui sont particulièrement appâtés par l'aventure.

« Pensez aux détails qui rendent le séjour confortable. Et demandez-vous : Est-ce que j'y mettrais ma propre mère ? »

Coordinateur, Estonie

En règle générale, pour un programme rentable d'échange de bénévoles âgés il faudra utiliser les ressources existantes et ancrer le programme dans un réseau solide de coopération notamment avec les autorités publiques communales et régionales. L'éventuel financement direct du programme mis à part, il n'est exclu que ces autorités aient des fonds disponibles, par exemple par leur budget de relations publiques (la presse locale est toujours friande de reportage sur des bénévoles âgés étrangers) ou par l'utilisation gratuite ou à prix réduit des équipements de loisir communaux.

Enfin, une contribution financière des bénévoles eux-même peut – et doit – être envisagée. Le séjour à l'étranger n'est pas une occupation à temps complète. Afin de contrecarrer des accusations du type comme quoi des fonds publics sont utilisés pour financer une autre sorte de vacances, il paraît raisonnable de demander une petite contribution (par exemple 50€/semaine) aux bénévoles, surtout si les repas sont pris en charge. Après tout, les bénévoles, s'ils étaient restés chez eux, auraient eu des dépenses pour se nourrir. Nonobstant, aucune règle doit être imposée à cet égard qui aboutisse à l'exclusion des bénévoles âgés ayant de revenus faibles ; il conviendrait de prévoir au contraire leur exemption de cette contribution.

3. Conclusions

La construction d'un programme européen d'échange pour bénévoles âgés doit être particulièrement attentive pour atteindre le plus haut degré possible de pérennité. Dans l'objectif d'une part de produire des effets à longs termes tant pour les bénévoles que pour les organisations et les autorités publiques, et d'autre part de créer un cadre pour aboutir à des stages à l'étranger rentables, le travail d'équipe est formellement conseillé. Les coordinateurs devront limiter leurs rôles aux attributions de médiateur, laissant les décisions concernant le contenu et les méthodes de l'échange à ceux qui en sont chargés.

Les bénévoles âgés sont prêts et aptes à porter un haut degré de responsabilité. Pour cette raison, ils sont à intégrer dans les processus de la préparation et de l'évaluation. Il en est de même des autres acteurs : les organisations d'accueil et les autorités publiques véhiculent des intérêts et besoins spécifiques ; aussi ne faudrait-il pas les confiner dans leurs rôles et fonctions immédiates qui consistent à offrir des places de stage et contribuer au financement.

* * *

Ce chapitre résume les résultats des discussions de la dernière session plénière et comprend les remarques faites sur la pérennité lors de la première session plénière et dans les ateliers.



10 règles d'or pour bénévoles âgés par des bénévoles âgés

Dietmar Eisenhammer

Des bénévoles âgés confirmés préconisent que les personnes qui s'intéressent à un stage de bénévolat à l'étranger se tiennent aux règles suivantes dans les trois phases successives : la préparation, la réalisation du stage, l'évaluation.

Phase de préparation

1. Entrenez des recherches minutieuses sur les diverses conditions avant même le stage. Plus les informations recueillies sont complètes, mieux vous serez préparé et plus grands seront les bénéfices.
2. Identifiez les exigences techniques qui vous attendent et informez-vous sur
 - l'organisation d'accueil,
 - le contenu du travail à faire,
 - les exigences linguistiques,
 - le temps de travail (par jour ou par semaine),
 - la durée du stage,
 - les conditions saisonnières lors du stage,
 - le type de travail : seul ou en équipe,
 - les conditions de logement,
 - les conditions concernant les repas,
 - les conditions financières (frais de voyage et de déplacement sur place, logement, repas, assurance, argent de poche).
3. Vérifiez, à l'appui de renseignements écrits, si vous correspondez au stage.
4. Faites une analyse critique et honnête de vos aptitudes et capacités. Vous devez
 - être en forme pour le travail,
 - avoir l'esprit ouvert,
 - être flexible,
 - avoir l'esprit d'équipe,
 - être respectueux à l'égard d'autrui,
 - être prêt à accepter différentes conditions de stage à l'étranger et à vous y adapter.

5. Participez à un séminaire préparatoire s'il y en a pour être certain de la concordance entre la demande et votre profil.

Phase de la réalisation du stage

6. Soyez conscient de ce que la meilleure préparation n'écarte pas l'éventualité que des problèmes apparaissent lors du stage. Ils peuvent avoir pour origine par exemple
 - trop ou pas assez de travail,
 - être souvent ou jamais seul,
 - manque de contacts,
 - problèmes linguistiques,
 - attentes erronées d'un côté ou de l'autre.
7. Écrivez un journal qui vous sera d'une grande utilité si une évaluation du stage vous est demandée. Vous pouvez y inscrire notamment
 - type et durée des travaux que vous aurez assumés,
 - événements particuliers inhérents au travail,
 - propositions d'amélioration.

Phase d'évaluation

8. À votre retour, participez à un séminaire d'évaluation s'il y en a, et remplissez la fiche d'évaluation. Cela vous donne la possibilité de faire état de toute éventuelle difficulté rencontrée et de l'expliquer, et vous pouvez y noter vos éventuelles propositions d'amélioration à l'attention des institutions impliquées.
9. Répercutez autour de vous vos expériences du stage. Envisagez aussi la rédaction d'un article pour la presse locale ou faites un exposé ou organisez un séminaire pour d'autres personnes intéressées.
10. Coopérez étroitement avec les organisations responsables afin de prendre activement part au concept des programmes d'échange à venir.

* * *

Ce chapitre résume les résultats d'un atelier composé des bénévoles âgés suivants ayant déjà participé à un échange transnational : Gaby Born-Zimmermann, Filippo Cavalieri, Franz Errath, Gabriella Fabbri, Sheila Hyson, Anna Mansolilli, Ulrich Schiepe.



10 règles d'or pour organisations d'accueil par des organisations d'accueil

Paolo Maddonni

La promotion des expériences du bénévolat faites à travers des stages à l'étranger comme programme informel de formation pour personnes âgées soulève un certain nombre de questions chez les représentants des organisations impliquées. Même les institutions les mieux orientées et les plus ouvertes ont besoin de points clef et de lignes directives pour leur action. L'objectif de notre groupe de travail était d'élaborer celles-ci du point de vue des organisations. Les « commandements » ci-après sont issus de l'atelier dont il est impossible de traduire ici la richesse des échanges d'idées et d'opinions. Bien que plusieurs des lignes directives puissent paraître rudimentaires, toutes les recommandations formulées ont pour objectif d'éliminer les doutes et de renforcer les aspects positifs d'un accueil de bénévoles âgés.

« Commandements » pour organisations

1. L'accueil de bénévoles âgés s'accompagne d'exigences (que l'organisation doit être disposée à satisfaire) :
 - des ressources et énergie humaines,
 - de l'argent (pour la logistique, le transport, le téléphone par exemple),
 - du temps,
 - des idées,
 - de la patience,
 - de la flexibilité,
 - de la motivation,
 - du plaisir issu de l'échange.
2. Le bénévole âgé doit se sentir le bienvenu dans la communauté locale. Il sera utile mais pas forcément indispensable pour la survie de l'action à laquelle il participe. Il peut représenter une certaine valeur pour l'action qui continuera après son départ et augmenter la valeur générale de l'action.
3. Le bénévole âgé doit avoir de la curiosité et de l'endurance pour acquérir des connaissances dans la langue du pays d'accueil (au moins quelque notions élémentaires).

4. L'exercice du bénévolat est une occasion d'apprendre, tant pour les bénévoles que pour les organisations. Les rôles à jouer au quotidien tantôt par les uns tantôt par les autres sont ceux de l'enseignant et du disciple, de l'expert et du novice ; d'égal à égal par moment, par d'autres entre personnes différentes.
5. L'organisation d'envoi aura à aider les bénévoles participants potentiels par
 - l'information,
 - l'orientation,
 - la préparation,
 - l'évaluation.

Les liens entre organisation d'accueil et organisation d'envoi doivent être maintenus au moins tant que le bénévole est à l'étranger.

6. L'accompagnement du programme doit faire preuve de flexibilité pour adapter le travail à fournir aux capacités du bénévole, mais aussi pour optimiser celles-ci. Tout programme est un processus permanent de travail.
7. L'accueil d'un bénévole âgé signifie son immersion dans la communauté locale. Cela comprend des échanges culturels réciproques, de se découvrir mutuellement et l'acceptation de l'autre. Le bénévole ne doit pas pour autant perdre son identité culturelle pendant le stage.
8. L'organisation d'accueil est en droit de dire au bénévole âgé qu'il ne convient pas au poste, et vice versa. Malgré la meilleure préparation et la meilleure attribution des places, aucune des deux parties aura à culpabiliser en cas de discordance, et chacune doit avoir le droit de discuter les solutions et éventuellement d'abrégé le stage.
9. L'accueil d'un groupe de bénévoles âgés ne signifie pas négligence de l'individualité de ses membres. Une diversité des tâches et des loisirs doit donc être proposée.
10. Ne regardez pas l'âge, regardez l'individu ! Ne traitez pas les personnes âgées comme des déshérités, mais comme des personnes ayant des ressources et des besoins. L'âge n'est pas un état mental.

* * *

Ce chapitre résume les résultats de l'atelier « Charte pour l'échange de bénévoles âgés » qui réunissait des membres d'organisation d'accueil expérimentés en matière d'échange

transnationaux. Y ont contribué : Ingeborg Bierbrauer, Ave Bremse, Laura Casorio, Horacio Czertok, Gertraud Dayé, Manuela Hinterberger, Waltraut Kovacic, Lia Loode, Christine Meyer, Martin Oberbauer.



Appendice

A. Exemple de fiche d'information destinée aux bénévoles

Comme mentionné précédemment, l'importance d'une bonne information sur le projet ne peut être surestimée. La décision d'un bénévole de participer à un échange en découle. La fiche d'information est le matériel de base pour sa préparation à l'aventure ; elle l'aide à nourrir des attentes justifiées. Même à l'ère des ordinateurs et autres appareils électroniques de tout genre, l'information sur papier que l'on a dans la main pour être lue et relue garde toute son importance. À titre d'exemple on trouvera ici la feuille d'information remise à des bénévoles lors d'un échange. Une fiche d'information semble avoir valeur de référence aux yeux des bénévoles ; tel un guide, elle les accompagnera probablement pendant leurs démarches et activités. Quant à l'organisation, sa rédaction peut représenter une sorte de liste d'une ultime mise au point ou vérification.

Notons en passant : si vous n'êtes pas capable de rédiger une telle fiche d'information, il vous faut peut-être encore un peu de temps de réflexion sur votre projet avant de participer à un échange de bénévoles.

Imastu Koolkodu (*pension-école Imastu*), Estonie

2 places

Date de l'échange: 1^e -21 août

1. Identité

Nom de l'organisation : Imastu Koolkodu

Adresse : Imastu küla, 45105 Tapa sjk

Téléphone : +372... Fax : +372...

E-Mail : imastu@ee Page web : ...

Personne de contact : ...

Fonction : sous-directeur

Téléphone : +372...

E-Mail : imastu@ee

Langues étrangères : anglais

2. Caractéristiques et contexte du travail

Créé en 1948, Imastu accueille environ 110 enfants orphelins pour la plupart, et handicapés mentaux ou physiques ou souffrant d'une maladie génétique. Les plus jeunes sont âgés de 5 à 18 ans, les jeunes adultes de 18 à 32 ans.

Imastu applique un modèle du type familial : les enfants de différents âges et de différents handicaps y vivent ensemble dans des groupes d'une vingtaine d'enfants encadrés par des professionnels. Trois groupes sont composés surtout d'enfants et deux autres surtout de jeunes adultes. Médecins de ville et autres personnels externes se chargent de leur santé et de leur développement, ils prodiguent les soins médicaux,

psychologiques et psychiatriques, leur apprennent des connaissances de bases et animent leurs loisirs (jeux, activités manuelles, sports, excursions etc. variables selon l'âge et le handicap des enfants). Environ 60 personnes s'occupent directement des protégés ; en tout, le personnel comprend 77 personnes.

Institution municipale, Imastu reçoit des fonds de la municipalité et de l'État ainsi que du soutien d'individus et d'organisations. L'institution a pour support l'engagement enthousiaste des salariés et des bénévoles.

Imastu a déjà accueilli nombre de bénévoles étrangers.

3. Stage de bénévolat

Description socio-géographique

Le petit village Imastu se situe dans la région Lääne-Virumaa. La ville la plus proche où se trouve aussi la gare est Tapa (3 KM). Tapa se situe dans le Nord d'Estonie à environ 90 KM au nord-est de Tallinn, à la jonction de routes et de chemins de fer. Grâce à son implantation géographique Tapa est devenu un centre de transit et de commerce d'importance nationale et internationale. La proximité d'une petite forêt, du parc national Lahemaa et de la Mer baltique offrent à la population nombre d'occupations de loisir. Tapa occupe environ 16 KM² et compte environ 7.200 habitants. La majorité des salariés travaillent pour les chemins de fer. Une zone industrielle, implantée sur une ancienne base militaire soviétique offre d'autres emplois.

Tapa compte 3 églises : une église russe orthodoxe (fondée en 1904), une église méthodiste (fondée en 1924) et un temple luthérien (fondé en 1932) <http://www.eelk.ee/tapa/>. Tapa compte 4 écoles : un collège (fondé en 1919), un collège russe (fondée en 1945), une école de musique pour enfants (fondée en 1957), une école réformée pour garçons parlant le russe (fondée en 1965).

La bibliothèque municipale de Tapa a été réouverte en 2001 dans un bâtiment restauré ; elle dispose d'un accès public à Internet. Une nouvelle maison de la culture et un centre pour retraités ont été ouverts en 1993. Un centre de formation a été établi en 1994 comme entreprise publique municipale pour la formation professionnelle et la formation continue. En 1994 un musée consacré à l'histoire et à la vie quotidienne de Tapa a ouvert ses portes avec des collections permanentes et des expositions temporaires. Les groupes culturels les plus importants sont la chorale scolaire, la chorale de musique chambre, la chorale mixte « Leetar » et une fanfare. Pour plus d'information consulter www.tapa.ee et <http://visitestonia.com/>

Activités des bénévoles âgés échangés:

Les 60 employés qui travaillent directement avec les enfants forment des équipes insuffisantes pour donner à chaque enfant toute l'attention et tout le soutien dont ils ont besoin. Les équipes étant en surcharge par les tâches de routine quotidienne ne répondent souvent qu'aux besoins élémentaires des enfants ; le temps leur manque pour jouer avec eux, pour leur organiser des activités supplémentaires ou pour mettre en place de nouvelles occupations ou pour maintenir des contacts individuels. Des bénévoles répondent à ces lacunes et secondent les professionnels en donnant de leur temps aux jeunes d'Imastu. Les bénévoles étrangers auront pour tâche d'aider le personnel en s'occupant des enfants et en remplissant des tâches quotidiennes comme

- s'occuper des enfants et secondar les professionnels en enseignant les gestes élémentaires
- jouer avec les enfants

- organiser les sorties des enfants comme des visites culturelles, des excursions, des promenades à pied, des pique-niques
- proposer des activités hors programme régulier (dessins, travaux manuels, peinture etc.)
- aider à faire manger les enfants
- assister le personnel à toute autre tâche ou activité.

Une activité complémentaire des bénévoles étrangers pourrait consister à établir des contacts avec des institutions similaires pour enfants handicapés mentaux de leur pays en vue d'une future coopération ou d'échanges entre institutions.

4. Conditions du stage

Cadre

- travail d'équipe
- échange d'expériences avec d'autres bénévoles
- hébergement en pension complète dans l'institution
- fourniture de matériel linguistique

Hébergement :

Les bénévoles accueillis disposeront chacun d'une chambre individuelle meublée dans l'école pension d'Imastu. W.C. et douches sont dans le couloir, à usage collectif, en commun avec le personnel.

Les jours où ils travaillent, ils mangeront dans un groupe d'enfants. Les autres jours ils peuvent prendre leurs repas dans la cantine du personnel. Si la nourriture fournie à l'école est insuffisante, les bénévoles ont la possibilité d'acheter des aliments supplémentaires : le magasin le plus proche se trouve à Tapa, à 3 KM. Ils ont la possibilité de faire la cuisine dans une kitchenette équipée d'un réfrigérateur et d'un four à micro-ondes.

Dates et planning

Nombre de semaines :	3
Nombre minimal d'heures de travail hebdomadaire :	25
Nombre maximal d'heures de travail hebdomadaire :	35
Nombre de jours de travail préférés :	5
Horaire préféré :	à négocier

B. Grille européenne d'évaluation des connaissances de langues⁵

		A1	A2	B1	B2	C1	C2
C O M P R E N D R E	Écouter	Je peux reconnaître des mots courants et des phrases élémentaires qui me concernent ou concernent ma famille ou des faits concrets qui m'entourent, à condition que l'on parle lentement et clairement.	Je comprends des phrases utilisant un vocabulaire courant lié à des domaines importants pour moi (par exemple les informations élémentaires concernant ma personne ou ma famille, les courses, l'environnement proche, l'emploi). Je saisis l'essentiel de messages courts et concis.	Je comprends l'essentiel des propos standard clairs sur des sujets qui me sont familiers relatifs au travail, à l'école, aux loisirs etc. Je peux comprendre les points essentiels de beaucoup d'émissions d'actualité à la radio ou à la télévision ou d'émissions qui représentent un intérêt personnel ou professionnel pour moi, si le débit et relativement lent et clair.	Je comprends des discours ou exposés plus longs, et suivre même une argumentation complexe à si le sujet m'est relativement familier. Je peux comprendre à la télévision les actualités et des documentaires. Je peux comprendre la plupart des films s'il n'y a pas de dialecte.	Je peux suivre des discours soutenus même sans être clairement construits et si les liens ne sont qu'implicites, sans être signalés explicitement. Je peux comprendre des émissions télévisées et des films sans trop grands efforts.	Je n'ai aucune difficulté à comprendre n'importe quel style du langage parlé, en direct ou dans les émissions, même si le débit est rapide, à condition d'avoir un temps d'adaptation.
	Lire	Je comprends des noms et mots qui me sont familiers, et des phrases très simples, par exemple sur des pancartes, des affiches ou dans un catalogue.	Je sais lire des textes courts et simples. Je peux trouver les informations concrètes et prévisibles dans des documents de tous les jours (publicités, prospectus, menus, horaires). Je peux lire des lettres personnelles courtes.	Je comprends des textes qui utilisent surtout le langage parlé ou professionnel. Je comprends la description d'événements et l'expression de sentiments ou de vœux dans les lettres personnelles.	Je sais lire des articles et rapports sur les problèmes contemporains où les auteurs adoptent des attitudes ou opinions particulières. Je comprends des textes littéraires modernes en prose.	Je comprends des textes longs et complexes tant factuels que littéraires, et je remarque les différences de style. Je comprends des articles spécialisés et des instructions techniques même longues et en-dehors de ma spécialité.	Je lis aisément tous les styles et formes d'écrits, même abstraits et complexes quant à la syntaxe et au vocabulaire, par exemple des manuels, des articles spécialisés ou des travaux littéraires.
P A R L E R	Échanger verbalement	Je peux communiquer de façon simple à condition que l'autre veut bien répéter ou reformuler sa phrase, parler lentement et m'aider à formuler ce que j'essaie de dire. Je peux poser des questions simples et répondre simplement si elles touchent à des besoins immédiats ou à un domaine qui m'est familier.	Je peux communiquer dans des situations simples et de routine que requière l'échange simple et direct d'informations sur des activités ou sujets courants. Je peux faire face à des courts échanges en société, mais généralement je ne comprends pas assez pour initier l'échange.	Je peux gérer la plupart des situations qui peuvent se présenter en voyageant dans un pays où cette langue est parlée. Je peux participer à une conversation sans préparation sur des sujets courants ou qui m'intéressent personnellement ou qui concernent la vie quotidienne (famille, centres d'intérêt, travail, voyages, événements d'actualité).	Je peux m'exprimer facilement et spontanément de façon à soutenir une conversation avec quelqu'un dont c'est la langue maternelle. Je peux activement prendre part à une discussion sur des sujets courants, développer mon argumentation et défendre mes opinions.	Je peux m'exprimer facilement et spontanément sans avoir à chercher visiblement mes mots. Je me sers de la langue de façon flexible et efficace, en société comme dans la profession. Je sais formuler avec précision des hypothèses et opinions, et lier mes propos à ceux des autres.	Je peux aisément participer à toute conversation et discussion, j'ai l'habitude des tournures idiomatiques au même titre que les expressions courantes. Je peux m'exprimer avec aisance et exprimer l'exacte signification de ma pensée dans un langage nuancé. Si j'ai un problème, je sais venir en arrière et masquer la difficulté si habilement que personne ne puisse s'en apercevoir.
	Formuler des phrases	Je peux utiliser des expressions simples et formuler des phrases simples pour décrire où je vis et ce qui m'entoure.	Je peux utiliser toute une gamme d'expressions et de phrases pour donner une description simple de ma famille et d'autres personnes, de mes conditions de vie, de mon niveau d'instruction et de mon travail présent et très récent	Je peux lier des mots entre eux et décrire simplement des histoires et événements, mes rêves, espoirs et ambitions. Je peux donner brièvement des explications ou raisons de mes opinions et projets. Je peux raconter une histoire et expliquer l'intrigue d'un livre ou d'un film et décrire mes réactions.	Je peux donner une description claire et détaillée d'une série de thèmes relatifs à mes centres d'intérêt. Je peux expliquer un point de vue relatif à l'actualité et donner les avantages et inconvénients de divers points de vue.	Je peux donner une description claire et détaillée de sujets complexes, comprenant des sous-thèmes, développer des points spécifiques et terminer par une conclusion cohérente.	Je sais facilement présenter une description claire qui « coule », ainsi que des arguments dans un style approprié au contexte et dans une construction logique ce qui aide celui qui m'écoute de remarquer les points saillants et de les mémoriser.
É C R I R E	Écrire	Je sais écrire une carte postale, simple et courte, pour envoyer par exemple mon souvenir amical des vacances. Je sais remplir un formulaire portant sur des données personnelles (par exemple mon nom, adresse, nationalité dans une fiche d'identité à l'hôtel).	Je sais écrire des notes ou messages simples relatifs à des domaines de besoins immédiats. Je sais écrire des lettres personnelles très simples par exemple de remerciements.	Je sais écrire un texte simple avec des phrases liées entre elles qui traite de sujets qui me sont familiers ou qui m'intéressent particulièrement. Je peux écrire des lettres personnelles et y relater des faits et impressions.	Je sais rédiger des textes, clairs et détaillés sur nombre de sujets relatifs à ce qui m'intéresse. Je sais écrire une dissertation ou un rapport pour transmettre des informations ou pour développer des arguments pour et contre un sujet déterminé. Je sais rédiger du courrier et y donner la signification qu'ont pour moi les points forts d'expériences ou d'événements.	Je sais rédiger un texte détaillé, clair et bien construit pour y développer mon point de vue. Je sais présenter des sujets complexes dans une lettre, dissertation ou rapport et y souligner les points saillants. Je sais choisir le style adapté au lecteur.	Je sais facilement rédiger un texte clair, qui « coule », dans un style approprié. Je sais faire des rédactions complexes, logiques et bien structurées (lettres, rapports, ou articles) qui permettent aux lecteurs de remarquer les points saillants et de les mémoriser. Je sais résumer par écrit des textes spécialisés et littéraires.

⁵ Conseil de l'Europe, 2001

C. Bibliographie

One Million Volunteers, the Story of Volunteer Youth Service

Arthur Gillette, Harmondsworth, Penguin, 1968.

The beneficial effects of volunteering for older volunteers and people they serve: a meta analysis

J. A. Weeler, K. M. Gorey and B. Greenblatt,
International Journal of Aging and Human Development, 1998; 47 (1): 69-79, Baywood Publishing Company.

Older Volunteers: A guide to research and practice

Lucy Rose Fischer und Kay Bannister Schaffer, London, Sage Publications Inc., 1993.

Time to Volunteer! International voluntary service proposals for senior citizens

D. Di Pietro, E. Lombardi, Rome, 2002

Publié par Lunaria avec le soutien de la Commission Européenne, programme Socrate
(disponible en allemand, anglais, espagnol, français et italien)

Active ageing in active communities: Volunteering and the transition to retirement

Justin Davis Smith, Pat Gay, Policy Press, Bristol, 2005

Téléchargement : www.jrf.org.uk/bookshop/eBooks/1861347626.pdf

Older People and Volunteering

Research by Zoë Gill, University of Adelaide, 2005

Téléchargement : www.ofv.sa.gov.au/pdfs/research_older_peopleandvolunteering06.pdf.

Still Active!

- **Training Course for Senior Volunteers**
- **Handbook for Volunteers**
- **A guidebook for the Organizations of Civil Society Interested in Hosting Senior Volunteers**

D. Di Pietro, Rome, 2005

Edité par Lunaria avec le soutien de la Commission Européenne, programme Socrate
(Disponible en allemand, anglais, français et italien)

Volunteering, self help, and citizenship in later life

Research project by Age Concern Newcastle and the University of Newcastle upon Tyne, 2006.

Téléchargement : www.ncl.ac.uk/geps/research/soc/transformations/vshacill.pdf.

(Le rapport est fondé notamment sur des entretiens de groupe et une enquête par questionnaire auprès de 76 bénévoles actifs ou anciens, âgés de 55 et plus)

Teaming Up! A Guidebook for Local Governments interested in international exchange programmes for senior volunteers

D. Di Pietro, Rome, 2006

Edité par Lunaria avec le soutien de la Commission Européenne, D. G. Emploi et Affaires sociales
(Disponible en allemand, anglais et italien)

"Europäisches Volontariat älterer Menschen. Austauschprojekt älterer Freiwilliger in 8 Ländern"

Karin Stiehr et Susanne Huth, Marburg, Peter Wiehl, 2002.

D. Liste des participants à la conférence

Bierbrauer, Ingeborg
Sommerbergstr. 4A
34123 Kassel
Allemagne
ingeborg.bierbrauer@freenet.de

Born-Zimmermann, Gaby
Landfrauenverband
Talstr. 17A
4701 Kettenis
Belgique
ifv@kvlv.be

Bremse, Aigi
Diaconia Year in Estonia
Wiedemanni 3
10126 Tallinn
Estonie
aigibremse@hotmail.ee

Bremse, Ave
Diaconia Year in Estonia
Wiedemanni 3
10126 Tallinn
Estonie
avebremse@hotmail.ee

Casorio, Laura
Federazione delle chiese evangeliche in Italia
Via Firenze 38
00184 Rom
Italie
Laura.Casorio@fcei.it

Cavalieri, Filippo
Via Arbustella 21
81050 Vitulazio (Caserta)
Italie
filcav39@alice.it

Czertok, Horacio
Teatro Nucleo
Via Ricostruzione 40
44038 Pontelagoscuro
Italie
horacio@teotronucleo.org

Daly, Rory
Lancaster University
DEC, Ash House,
Lancaster University
LA1 4YT Lancaster
UK
r.daly@lancaster.ac.uk

Dayé, Gertraud
NGO Committee on Ageing, UN Vienna
Kaiser Franz Josef-Kai 56
8010 Graz
Autriche
gertraud.daye@aon.at

di Pietro, Davide
Lunaria
Via Buonarrotti 39
00185 Rom
Italie
dipietro@lunaria.org

Eisenhammer, Dietmar
Lahnstraße 49
65195 Wiesbaden
Allemagne
ferrowi@web.de

Errath, Franz
Siedlerstraße 6/7
2100 Korneuburg
Autriche
franz.errath@aon.at

Fabbri, Gabriella
Via Terranova 12
44100 Ferrara
Italie
g.fabbri@comune.fe.it

Fabrizio, Raffaele
Regione Emilia-Romagna
Via Aldo Moro 21
40127 Bologna
Italie
rfabrizio@regione.emilia-romagna.it

Gair, Lesley
RSVP Scotland
10 Park Place
ML11 9HH Lanark
UK
lesley.gair1@btinternet.com

Hechl, Elisabeth
Federal Ministry of Social Security, Generations
and Consumer Protection
Franz-Josefs-Kai 51
1010 Wien
Autriche
elisabeth.hechl@bmsg.gv.at

Hinterberger, Manuela
GEFAS
Mozartgasse 14a
8010 Graz
Autriche
hinterberger@seniorweb.at

Hyson, Sheila
The Experience Corps
117, Waterloo Road
SE1 8UL London
UK

Jani, Hannelore
ISIS
2, Rue du 8 Mai 1945
95340 Persan
France
jani@isis-sozialforschung.de

Juhtsalu, Hannelore
Foundation Archimedes (Socrates Estonia NA)
Koidula 13A
10125 Tallinn
Estonie
hannelore@archimedes.ee

Kokla, Maret
Vanurite Eneseabi- ja Nõustamisühing
J. Poska 15
10125 Tallinn
Estonie
veny@hot.ee

Kovacic, Waltraut
Evangelische Akademie Wien
Blumengasse 4
1180 Wien
Autriche
w.kovacic@evang.at

Kurushev, Aleksandr
EstYES
Wiedemanni 3
10126 Tallinn
Estonie
estyes@estyes.ee

Loode, Lia
Vanurite Eneseabi- ja Nõustamisühing
J. Poska 15
10125 Tallinn
Estonie
veny@hot.ee

Lucas, Hans
District of Offenbach
Werner-Hilpert-Str. 1
63128 Dietzenbach
Allemagne
hlucas@kreis-offenbach.de

Maddonni, Paolo
Legambiente Roma
Via Salaria 403
00199 Rom
Italie
volint@mail.legambiente.com

Mansolilli, Anna
Via Bartolomeo Capasso 8
00179 Rom
Italie
anna.mansolilli@libero.it

Marchetti, Francesca
Municipality of Rome
Comune di Roma, Assessorato Servizi Sociali
Via Merulana
00185 Rom
Italie
f.marchetti@comune.roma.it

Meyer, Christine
Evangelische Freiwilligendienste für junge
Menschen FSJ und DJiA gGmbH
Otto-Brenner-Str. 9
30159 Hannover
Allemagne
c.meyer@ev-freiwilligendienste.de

Oberbauer, Martin
Wiener Hilfswerk
Bürgerspitalgasse 4-6
1060 Wien
Autriche
nz6@wiener.hilfswerk.at

Perabo, Christa
Hessian Social Ministry
Dostojewskistraße 4
65187 Wiesbaden
Allemagne
c.perabo@hsm.hessen.de

Rabuiti, Augusta
Commune di Ferrara
Via Previati 6
44100 Ferrara
Italie
a.rabuiti@comune.fe.it

Rüegsegger, Dorothea
Legambiente Roma
Via Princ. Manfredi 16
84091 Battipaglia
Italie
dorolomol@libero.it

Sarlette, Pascal
Minist.der Deutschsprachigen Gemeinschaft
Gospertstr. 1
4700 Eupen
Belgique
pascal.sarlette@dgov.be

Schiepe, Ulrich
Freiwilligenagentur Marburg-Biedenkopf
Am Erlengraben 12a
35037 Marburg
Allemagne
ulischiepe@web.de

Stadelhofer, Carmen
ZAWiW
Universität Ulm
89069 Ulm
Allemagne
carmen.stadelhofer@uni-ulm.de

Stamogiorgou, Irene
I.K.Y. State Scholarship Foundation
Lyssicratous 14
10558 Athen
Grèce
ngrsoc.stamogiorgou@naty.cec.eu.int

Stiehr, Karin
ISIS
Kasseler Str. 1a
60486 Frankfurt am Main
Allemagne
stiehr@isis-sozialforschung.de

Strümpel, Charlotte
Bildung, Beratung und Forschung für Soziales
und Gesundheit
Heinestraße 35/14
1020 Wien
Autriche
charlotte.struempel@gmx.net

Taniloo, Sirli
Foundation Archimedes (Socrates Estonia NA)
Koidula 13A
10125 Tallinn
Estonie
sirli@archimedes.ee

Tobin, Nicholas
The Experience Corps Ltd
117, Waterloo Road
SE1 8UL London
UK
nicholas.tobin@experience-corps.co.uk

Trilling, Angelika
Stadt Kassel
Referat für Altenarbeit
34112 Kassel
Allemagne
angelika.trilling@stadt-kassel.de

Turós, Éva
Socrates National Agency of Hungary
Lónyay utca 31
1093 Budapest
Hongrie
eva.turos@tpf.hu

Villinger, Tanja
ISIS
Kasseler Str. 1a
60486 Frankfurt am Main
Allemagne
villinger@isis-sozialforschung.de

Wolk, Uwe
Stadt Kassel
Referat für Altenarbeit
34112 Kassel
Allemagne
uwe.wolk@stadt-kassel.de

Rédaction:

Tanja Villinger
ISIS
Kasseler Straße 1a
60486 Frankfurt am Main
Germany

Traduction:

Hannelore Jani
ISIS
2, Rue du 8 Mai 1945
95340 Persan
France

Lectorat:

Gertraud Dayé
NGO Committee on Ageing, UN Vienna
Kaiser Franz Josef-Kai 56
8010 Graz
Autriche