



Lignes directrices

Pour une approche d'apprentissage
orienté sur les compétences dans le
domaine du volontariat

Décembre

2020

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



Job Bridge project production (CC-SA-BY)



Auteurs

Dimitar Zlatanov, CATRO (Bulgarie)

Oonagh Aitken, Vounteering Matters (Royaume Uni)

Piotr Sadowski, Vounteering Matters (Royaume Uni)

Alicia Cabrera Mateos , Chambre de Commerce et de l'Industrie de Caceres (Espagne)

Elena Montero Sánchez, Chambre de Commerce et de l'Industrie de Caceres (Espagne)

Daniela Frascaroli, Conférence des collèges universitaires du mérite CCUM (Italie)

Fabio Monti, Conférence des collèges universitaires du mérite CCUM (Italie)

Julianne Lagadec, La Ligue de l'enseignement (France)

Julien Meyer, La Ligue de l'enseignement (France)

Pauline Boivin, Lifelong Learning Platform (Belgium)

Sabine Wiemann, BUPNET (Germany)

Sarah Wild, Blinc eG (Germany)

Ce guide a été créé dans le cadre du projet Job Bridge "Job Bridge for volunteers", coordonné par [BUPNET](#), Allemagne, en partenariat avec la Ligue de l'enseignement (France), CATRO (Bulgarie), Lifelong Learning Platform (Belgique), la Conférence des collèges universitaires du mérite CCUM (Italie), la Chambre de commerce et d'industrie de Cáceres (Espagne), Vounteering Matters (Royaume-Uni), Blinc eG (Allemagne) du 1er décembre 2018 au 28 février 2020 et financé par l'Union européenne dans le cadre du programme Erasmus+, sous le numéro de contrat : 2018-1-DE02-KA204-005214.

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu qui reflète les vues des seuls auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Introduction	3
Comment mettre en œuvre un projet d'apprentissage pour les volontaires en intégrant une approche orienté sur les compétences ?	7
Étape 1 : Conception de l'expérience	7
Objectifs.....	7
A faire	7
A ne pas faire	10
Étape 2: Suivi de l'expérience	11
A faire	11
A ne pas faire	13
Étape 3: Révision de la mission	13
A faire	13
A ne pas faire	14
Étude de cas : Bureau international de l'ESN (Erasmus Students Network) (Bruxelles, Belgique). 15	
Conclusion.....	18
Annexes	19
Document 1	19
Document 2	20
Document 3	21
Document 4	22
Document 5	23
Document 6	25
Document 7	29

Préface

Le volontariat est un levier de développement pour les individus. Il permet d'établir de nouvelles relations et d'acquérir un ensemble de compétences sociales, personnelles et organisationnelles qui peuvent contribuer à améliorer leur employabilité.

La perception courante est que « les compétences techniques » (hard skills) permettent de décrocher un entretien, mais qu'il faut également avoir des « compétences humaines et comportementales » (soft skills) pour obtenir - et conserver - un poste. Contrairement aux "hard skills", qui décrivent les compétences techniques et les capacités d'une personne à exécuter des tâches spécifiques pour un emploi, les "soft skills" ou "compétences transversales" sont largement applicables à tous les titres de postes et à tous les secteurs d'activité. Au cours de leur expérience de volontariat, les volontaires acquièrent principalement des "compétences non techniques" plutôt que les "compétences spécifiques à un emploi" ou les "compétences de base" (calcul, sciences, lecture et écriture).

Le défi lié aux "soft skills" réside dans leur reconnaissance et leur validation. En effet, la reconnaissance et la validation des compétences et des expériences des volontaires sont encore très limitées au sein de l'Union Européenne. Ceci s'explique notamment par le fait que les compétences acquises par les volontaires sont pour la plupart des compétences non techniques/transversales et sont donc en général plus difficiles à mesurer ou à évaluer. Il existe par ailleurs peu de connaissances partagées ou d'études longitudinales sur les méthodes d'évaluation ou de validation efficaces dans ce domaine.

Dans le cadre du projet européen Job Bridge, d'une durée de deux ans, les partenaires ont développé une approche entièrement centrée sur le volontaire pour valider les processus d'apprentissage non formels et informels dans les activités de volontariat. Cette approche est basée sur le système de validation LEVEL5 et comprend également une documentation en ligne éprouvée, tant pour les apprenants que pour ceux qui les supervisent, les "facilitateurs". L'approche est basée sur deux concepts : le concept d'apprentissage axé sur les compétences et la validation du développement des compétences. L'apprentissage axé sur les compétences s'appuie sur l'idée que les volontaires apprennent par expérience et par découverte, tandis que la validation vise à rendre cet apprentissage visible, à renforcer la reconnaissance du processus d'apprentissage et à révéler le potentiel d'apprentissage offert par le volontariat.

Ces lignes directrices apportent des conseils sur la manière de mettre en œuvre l'apprentissage axé sur les compétences dans le cadre du volontariat et proposent un éclairage sur la manière dont la validation de l'apprentissage peut avoir lieu et quels avantages les apprenants peuvent tirer de la validation de leurs progrès d'apprentissage.

Introduction

Ces lignes directrices s'adressent aux organisations (publiques ou privées) qui accueillent des volontaires et au personnel qui travaille dans ces organisations, comme les tuteurs de volontaires en service civique. Elles s'adressent plus précisément aux organisations de jeunesse, les organisations de volontaires, les ONG, les réseaux européens, les entreprises, les administrations publiques et les organismes publics.

Ce guide vise à fournir à ces organisations des lignes directrices sur la manière de mieux valoriser les compétences des volontaires en utilisant une approche d'apprentissage axé sur les compétences (COL, « competence oriented learning »). Il explique également comment soutenir le parcours d'apprentissage des volontaires depuis la conception, la mise en œuvre et jusqu'à l'évaluation, en mettant en place des "projets d'apprentissage".

L'apprentissage axé sur les compétences repose sur l'idée que les volontaires apprennent par l'expérience et la découverte. Ils sont activement impliqués dans la situation d'apprentissage et apprennent en coopération et en interaction avec les autres. Dans une approche d'apprentissage axée sur les compétences, nous nous concentrons sur l'amélioration des performances réelles d'une personne dans une situation réelle. Cela signifie que les volontaires acquièrent et construisent des connaissances, vérifient et recourent leurs nouvelles idées avec celles d'autres personnes, tandis que les animateurs fournissent un retour d'information approprié et les informations nécessaires pour aider les volontaires à améliorer leur niveau de performance.

Pourquoi mettre en œuvre l'approche d'apprentissage axée sur les compétences et la validation avec vos volontaires ?

La mise en œuvre de l'approche d'apprentissage axé sur les compétences et la validation dans le cadre du volontariat offre de nombreux avantages, tant pour **l'organisation** que pour les **volontaires**.

Bénéfices pour l'organisation

- ✓ Améliorer la qualité de la formation et des prestations de soutien aux volontaires (par exemple en identifiant mieux leurs besoins individuels ou collectifs).
- ✓ Améliorer le processus de recrutement des volontaires (par exemple en valorisant les réalisations / progrès des volontaires).
- ✓ Améliorer la réputation externe de l'organisation.
- ✓ Renforcer le professionnalisme du personnel et des tuteurs de volontaires.
- ✓ Aider l'organisation à améliorer sa propre évaluation de son impact social (à la fois quantitativement et qualitativement).
- ✓ Démontrer l'impact des programmes de volontariat aux donateurs financiers ou autres sponsors ou partenaires.

Bénéfices pour les volontaires

- ✓ Renforcer le développement de leurs compétences, par exemple en aidant les volontaires à se fixer des objectifs et à évaluer eux-mêmes leurs progrès.
- ✓ Améliorer les compétences et la sensibilisation à l'apprentissage (identifier et reconnaître les compétences clés et transversales).
- ✓ Renforcer leur employabilité en développant des compétences non techniques et en créant des expériences d'apprentissage non formel.
- ✓ Alimenter leur développement personnel (confiance en soi, inclusion sociale, etc.) et leurs "compétences de vie" (compétences interpersonnelles, sociales).
- ✓ Augmenter leur sentiment d'être reconnus, avec une meilleure estime de soi.

Vous trouverez plus d'informations sur les avantages pour les bénévoles et les organisations dans [le rapport de l'étude sur l'état des lieux de Job Bridge](#).

Les lignes directrices donnent des détails sur les différentes étapes et les outils nécessaires à la mise en place d'un parcours d'apprentissage pour les volontaires.

Dans ces lignes directrices, vous...

- apprendrez à appliquer une approche d'apprentissage axé sur les compétences au "projet d'apprentissage" d'un volontaire ;
- découvrirez des méthodes et des outils pratiques pour la reconnaissance et la validation des compétences et des résultats d'apprentissage ;
- trouverez des instructions étape par étape pour soutenir le développement des compétences ou de l'apprentissage des volontaires, depuis la procédure de recrutement jusqu'à la fin de leur mission, afin de faciliter la reconnaissance et la validation de leurs compétences.

Les lignes directrices sont complémentaires au cours de formation en ligne Job Bridge destiné aux tuteurs et encadrants de volontaires. [Vous pouvez vous inscrire à la plateforme d'apprentissage en ligne ici](#).

Qu'est-ce qu'une approche d'apprentissage axé sur les compétences ?

L'orientation vers les compétences implique une nouvelle approche de l'enseignement et de l'apprentissage qui diffère de l'approche traditionnelle, axée sur le contenu. L'apprentissage axé sur les compétences est basé sur l'idée que les apprenants apprennent par expérience et par découverte. Les apprenants sont activement impliqués dans la situation d'apprentissage. Ils apprennent mieux dans des contextes significatifs, en coopération et en interaction avec les autres et avec leur environnement.

Les **principales caractéristiques** d'une approche d'apprentissage axé sur les compétences* sont les suivantes :

- **Des contextes significatifs** : Pour que l'apprentissage ait lieu, il est recommandé que les animateurs/formateurs créent ou recherchent des contextes significatifs dans lesquels les apprenants feront l'expérience de la pertinence et de la signification des compétences à acquérir de manière naturelle.
- **Place à l'initiative et à la créativité** : Afin d'acquérir des compétences, il est nécessaire de laisser aux apprenants la possibilité de prendre des initiatives. C'est une condition essentielle car la compétence implique de prendre des initiatives, d'être créatif, de chercher à réaliser ses propres ambitions.
- **Un apprentissage constructif** : L'apprentissage est conçu comme un processus de construction de ses propres connaissances en interaction avec son environnement, plutôt que comme un processus d'absorption des connaissances que les autres essaient de transmettre.
- **L'apprentissage coopératif et interactif (avec les pairs, les enseignants et d'autres acteurs)** : L'idée de base de l'apprentissage basé sur les compétences est d'aider les apprenants à développer et à construire leurs propres connaissances et à chercher des moyens d'utiliser de manière optimale les compétences des autres dans leur propre itinéraire d'apprentissage. C'est ce qu'on appelle le constructivisme social. La coopération et l'interaction sont à la fois des domaines et des vecteurs d'apprentissage.
- **L'apprentissage par la découverte** : Les processus d'apprentissage ouvert nécessitent un apprentissage qui peut être qualifié de découverte active par opposition à un apprentissage réceptif. Cela ne signifie pas que le contenu de l'apprentissage ne doit pas être rendu disponible et accessible. Cela signifie que la manière d'acquérir ces connaissances ou ces compétences ne peut pas être un simple processus de fourniture d'informations, mais doit toujours être intégrée dans une approche basée sur la découverte.
- **Apprentissage réfléchi** : L'apprentissage basé sur les compétences exige également de mettre l'accent sur les processus d'apprentissage en tant que tels. En réfléchissant sur ses propres besoins, sa motivation, son approche, ses progrès, ses résultats, etc., on développe des compétences/stratégies d'apprentissage qui peuvent être considérées comme des méta-compétences.
- **L'apprentissage personnel** : Dans les théories axées sur les compétences, l'apprentissage est conçu comme un processus de construction de ses propres connaissances et compétences personnelles. Les informations, les connaissances et les stratégies n'ont de sens pour une personne que si elles font partie intégrante de son propre corps de connaissances et de compétences. Dans l'éducation, cela implique que les apprenants doivent être capables de s'identifier aux contextes, aux personnes, aux situations et aux intérêts qui sont inclus dans les domaines d'apprentissage concernés.

(* basé sur un article de Jaap van Lakerveld, projet européen Leonardo PROVIDE)

"D'apprendre à agir à agir pour apprendre"

Si nous relient ces caractéristiques clés au **volontariat**, nous pouvons voir que celui-ci offre un cadre idéal pour une approche axée sur les compétences : le volontariat se déroule dans le monde réel et implique des personnes. Il nécessite une interaction entre les volontaires et l'organisation bénévole, le tuteur, les autres volontaires et les personnes avec ou pour lesquelles le volontaire travaille, les sponsors, les employeurs, etc. Les volontaires accomplissent des tâches qui ont un but et répondent à un besoin. Ils ont l'occasion de vivre différentes situations difficiles, d'appliquer leurs propres compétences et d'acquérir une vaste expérience et de nouvelles aptitudes.

Les organisations bénévoles doivent mettre en place le cadre qui soutient les bénévoles et permet leur croissance personnelle et leur apprentissage. Il s'agit notamment de veiller à ce que les volontaires se voient confier des tâches utiles et disposent d'une marge d'initiative suffisante. Elles doivent donner un retour d'information et motiver les volontaires à réfléchir sur leur apprentissage et leur expérience.

Le processus qui conduit à l'acquisition de compétences comporte **quatre éléments de base** :

- La motivation
- La place à l'initiative
- L'action
- La réflexion

En général, les missions de volontariat ont un début et une fin bien définis. Ainsi, elles peuvent idéalement être planifiées comme un projet - **un projet d'apprentissage**. Le projet d'apprentissage est en fait "un projet" qui comprend les principales phases du cycle de vie d'un projet telles que :

- La planification - conception de l'activité d'apprentissage, formulation des compétences à améliorer, préparation des systèmes de référence, etc.
- La mise en œuvre - application de ce qui a été planifié dans la pratique - mise en œuvre des activités de volontariat.
- L'évaluation et documentation - mise en évidence de ce qui a changé/amélioré.

Vous obtiendrez plus d'informations sur les projets d'apprentissage dans le paragraphe suivant.

Comment mettre en œuvre un projet d'apprentissage pour les volontaires en intégrant une approche d'apprentissage orienté sur les compétences ?

Un projet d'apprentissage est une activité planifiée qui mène à des résultats concrets pendant la mission de volontariat. Afin de mettre en place un projet d'apprentissage, le tuteur et le volontaire doivent identifier ensemble, par exemple, les objectifs d'apprentissage, les activités d'apprentissage, le calendrier, les sources disponibles, les résultats d'apprentissage attendus, les méthodes d'évaluation, la documentation des résultats d'apprentissage, les moments de retour d'information et de réflexion, etc.

Dans ce qui suit, nous expliquons comment mettre en place un projet d'apprentissage avec une approche d'apprentissage orienté sur les compétences et nous donnons quelques conseils pour un projet d'apprentissage réussi. Nous avons identifié trois étapes pour la mise en place d'un projet d'apprentissage :

- **Étape 1** : Conception de l'expérience
- **Étape 2** : Suivi de l'expérience
- **Étape 3** : Révision de la mission

Étape 1 : Conception de l'expérience

La définition d'objectifs appropriés est la clé du succès de tout projet de volontariat. Pourtant, de nombreux volontaires peuvent s'attendre à ce que les objectifs soient fournis par l'organisation plutôt que de les relier à leurs propres valeurs et plans de développement personnel. Une position active adoptée par le tuteur au début du projet peut permettre au volontaire de s'approprier ses activités et de tirer le meilleur parti des possibilités de développement disponibles.

Nous présentons plusieurs suggestions sur la manière dont les tuteurs peuvent aider le volontaire à mettre en place un projet adapté à ses objectifs et à ses capacités, afin qu'il puisse démarrer les activités en étant sûr qu'elles mèneront au résultat souhaité.

Objectifs

- une adéquation efficace entre les projets et les talents ;
- la construction du processus autour des moteurs internes du volontaire ;
- la sélection du rôle le plus approprié pour le volontaire ;
- la mise en place d'un plan d'action avec des objectifs définis ;
- l'identification du type de soutien qui sera nécessaire à l'avenir ;
- l'identification des domaines de développement des compétences.



A faire

1. Identifier la motivation des bénévoles

L'action humaine est guidée par des valeurs. C'est notamment le cas du bénévolat. C'est pourquoi nous vous proposons de rechercher les valeurs qui motivent une personne à donner son temps et ses compétences à un projet de volontariat. Ces valeurs continueront probablement à les pousser à atteindre leurs objectifs à l'avenir. Les valeurs sont un excellent point de départ pour identifier un projet approprié pour un bénévole.

Un tuteur peut utiliser de nombreux outils différents afin de découvrir ce qui motive un volontaire, comme une discussion non structurée. Cependant, l'expérience montre que de nombreuses personnes ont du mal à réfléchir consciemment aux valeurs, et il est utile de disposer de certains points de référence. L'utilisation des cartes Moving Motivator, [que vous pouvez télécharger gratuitement ici](#), fournit aux volontaires 10 types de motivation bien définis qu'ils peuvent utiliser pour commencer à réfléchir sur ce qui les a amenés jusqu'à votre organisation. Nous vous suggérons également d'utiliser certaines questions suggestives, disponibles en annexe ([document 1](#)), pour guider la conversation.

2. Identifier les forces et les faiblesses du volontaire, et où se situe son potentiel de développement

Il est essentiel de comprendre ses forces, ses limites et son potentiel pour pouvoir se fixer des objectifs futurs. Si un volontaire sait dans quoi il est bon et ce qu'il trouve difficile, il peut plus facilement voir comment il pourrait être utile à son équipe et quelles activités permettraient une utilisation inefficace de son temps. En identifiant leur potentiel, ils peuvent sélectionner les objectifs qui leur permettront de l'exploiter de manière optimale. C'est la raison pour laquelle il est important d'utiliser un instrument qui aide le volontaire à analyser comment ses propres qualités sont susceptibles d'affecter son développement futur et le projet dans lequel il s'engage.

L'expérience montre que de nombreux volontaires, en particulier ceux issus de milieux défavorisés, ont tendance à se concentrer sur leurs points faibles et ont du mal à reconnaître leur propre potentiel. Ce sont eux qui ont besoin d'un soutien supplémentaire pour orienter leurs pensées dans une direction plus constructive.

Comment analyser les qualités du volontaire ? Certains des plus réfléchis d'entre eux seront capables de le faire par eux-mêmes. Pour un groupe plus diversifié, il est utile de s'appuyer sur une structure de soutien unifiée. Une option est l'analyse SWOT traditionnelle, qui permet d'équilibrer les forces et les faiblesses du volontaire. Une autre option est le modèle d'analyse PPCO, qui permet au volontaire de mettre davantage l'accent sur le potentiel de l'avenir. Ce dernier a été complété par des questions d'orientation et est disponible en annexe ([document 2](#)).

3. Mettre en place un plan d'action concret

Un projet de volontariat a plus de chances de réussir si ses objectifs sont bien définis à l'avance. Une préparation efficace facilitera grandement la réalisation de toute activité future. Une fois que le volontaire sait ce qui le pousse à agir et où se trouve son potentiel, il est bien placé pour fixer des objectifs concrets pour son projet. Plus un objectif est spécifique et détaillé, plus il sera facile pour le volontaire de préparer les activités nécessaires à sa réalisation. En outre, un volontaire qui sait ce qu'il doit faire se sentira beaucoup plus sûr et motivé et aura besoin de moins de supervision à l'avenir.

Le modèle d'objectif SMART (voir annexe, [document 3](#)) fournit des questions pratiques qui permettront au volontaire de tirer le meilleur parti de son expérience. Il est utilisé dans de nombreux contextes différents, de sorte que certains des volontaires sont susceptibles de l'avoir déjà rencontré dans le passé. Une fois qu'ils sont tous familiarisés avec le modèle, ils peuvent l'utiliser dans de nombreux aspects de leur vie professionnelle.

4. Aider à identifier les ressources dont le volontaire a besoin pour réaliser son projet

La mise en œuvre pratique d'un plan d'action nécessite certaines ressources. S'il s'avère que leur acquisition n'est pas possible, le plan a peu de chances de porter ses fruits. C'est pourquoi il est très efficace de faire le meilleur usage possible des ressources existantes. Il arrive que le volontaire ait des compétences et des capacités qui peuvent être un atout essentiel pour atteindre ses objectifs, mais qu'il ne s'en rende pas compte. Il est bon de commencer par ce qui est déjà disponible, car cela produit un sentiment de confiance. Lorsque les ressources externes sont moins nombreuses, il est plus facile de se concentrer sur elles et de faire les efforts nécessaires pour les acquérir.

Une fois de plus, si les volontaires les plus expérimentés peuvent effectuer eux-mêmes une telle analyse, la majorité d'entre eux bénéficieront de quelques questions d'orientation. L'annexe (document 4) contient un outil permettant d'analyser le type de ressources internes et externes dont dispose déjà le volontaire et celles qu'il doit acquérir à l'avenir.

5. Identifier les compétences que le volontaire est susceptible de développer

Le potentiel de développement des compétences se situe à l'intersection de la motivation, des capacités et des objectifs du volontaire. Une fois que vous savez dans quelle direction le volontaire souhaite se développer et quelles seront ses responsabilités dans le cadre du projet de volontariat, il est relativement facile d'identifier les compétences qu'il est le plus susceptible d'améliorer.

Dans le cadre du projet Job Bridge, nous avons élaboré un cadre de compétences comprenant 22 compétences liées au bénévolat. Le cadre de compétences est basé sur l'approche de validation de LEVEL 5. Au LEVEL 5, une compétence comporte trois dimensions - c'est-à-dire l'apprentissage avec la tête, la main et le cœur - c'est-à-dire le niveau cognitif, l'activité et le niveau affectif.

Dans ce contexte, chaque compétence est brièvement décrite et contient une liste d'aspects de ce qu'un apprenant devrait savoir, peut faire et quel type d'attitude il devrait avoir. En outre, il existe un système de référence qui classe les connaissances, les aptitudes et les attitudes en cinq niveaux de compétence, que vous pouvez utiliser comme base pour évaluer les niveaux de compétence. Il est conseillé de ne pas choisir plus de deux ou trois compétences différentes.

Bien qu'il puisse être utile de pousser le volontaire dans une certaine direction, il est toujours important de se rappeler que la décision lui appartient. Eux seuls peuvent décider de la direction qu'ils vont prendre, même si ce n'est pas ce que vous considérez comme le plus pertinent en tant que tuteur.



6. Effectuer une évaluation des compétences avant le volontariat

Après avoir identifié les compétences que le volontaire est susceptible de développer, il peut être judicieux de procéder à une **première évaluation** afin de pouvoir mesurer les progrès futurs. Cela peut ne pas être pratique

dans toutes les circonstances - parfois, il vaut mieux passer un peu de temps à explorer les concepts de l'apprentissage axé sur les compétences - voir les étapes suivantes.

Si vous souhaitez suivre l'approche de validation du LEVEL 5, vous devrez effectuer **deux évaluations** - le LEVEL 5 examine les progrès et visualise le développement des compétences dans le cadre de l'activité de volontariat en ce qui concerne les compétences choisies. L'impact du volontariat devient clairement évident, permettant ainsi au volontaire de reconnaître les résultats de l'apprentissage à un niveau cognitif, actif et affectif.

A ne pas faire

1. Poursuivre les objectifs de l'organisation, quel que soit le potentiel du volontaire

Les organisations qui accueillent des volontaires se trouvent souvent débordées de tâches et disposent de trop peu de personnes pour les accomplir - en raison de la rotation, de la faible motivation des bénévoles, de la nature changeante des tâches, etc. Dans ces circonstances, les animateurs ont trop souvent tendance à ne penser qu'aux besoins de leur organisation et à oublier qu'ils travaillent avec des personnes qui ont leurs propres besoins. Cependant, cette stratégie est vouée à l'échec, car si les bénévoles ne sont pas appréciés et n'ont pas la possibilité d'apprendre, ils n'auront aucune raison de s'engager à atteindre les objectifs de l'organisation.

2. Se concentrer sur les objectifs personnels du volontaire au détriment de l'organisation

À moins que vous ne soyez un conseiller d'orientation professionnelle, votre travail ne consiste pas à vous assurer que le volontaire réalise son plein potentiel. Le bénévolat est un point de rencontre entre les objectifs du bénévole et ceux de l'organisation. La tâche de l'animateur est d'identifier ces objectifs afin qu'ils puissent profiter au mieux l'un de l'autre. Cependant, l'empathie pousse parfois les animateurs à s'identifier trop étroitement aux objectifs personnels des personnes avec lesquelles ils travaillent. Il est sage de se rappeler que votre responsabilité est d'abord envers votre organisation. Vous n'avez pas à satisfaire tous les désirs du volontaire - s'il souhaite développer ses compétences en matière de jeu de guitare, mais qu'il se porte volontaire pour enseigner la langue maternelle aux réfugiés, il devra se concentrer sur ses compétences d'enseignement.

3. Oublier la planification et passer directement à l'action

Il y a toujours du travail à faire et les volontaires sont souvent impatients de se lancer dans l'action. Cependant, sauter la phase de préparation rendra les activités ultérieures beaucoup plus difficiles à réaliser. Il est beaucoup plus difficile de voir la situation dans son ensemble et d'élaborer une stratégie lorsqu'on est activement engagé dans la gestion quotidienne d'un projet. La tentation de "on peut toujours planifier plus tard" est grande, mais ce moment risque de ne jamais venir. C'est pourquoi, lorsque vous concevez un projet de volontariat, vous devez toujours prévoir suffisamment de temps pour la préparation.

4. Se retrouver avec les déficits du volontaire

Le but de découvrir les faiblesses du volontaire et les ressources qui lui manquent est de l'aider à connaître ses limites et à éviter certains pièges, comme des attentes irréalistes. Cependant, il ne faut pas s'attarder trop longtemps sur les aspects négatifs. Il est normal de rencontrer des difficultés lorsqu'on essaie quelque chose de nouveau et personne n'est parfait dès le départ. Faites preuve de patience et laissez-vous une marge de manœuvre pour les erreurs et la croissance.

Étape 2: Suivi de l'expérience

La garantie d'un soutien de suivi pour la reconnaissance et la validation des compétences des volontaires répond à un certain nombre d'objectifs visant à garantir la qualité de l'expérience de volontariat, notamment :

- Soutenir les volontaires dans leur engagement ;
- Veiller à ce que les volontaires soient conscients de leurs progrès et des défis auxquels ils sont confrontés ;
- Pouvoir adapter le cadre de compétences pendant la mission en accord avec les volontaires et en fonction des objectifs qu'ils poursuivent.
- Capitaliser sur la mémoire du parcours du volontaire et le développement de ses compétences.



A faire

1. Créer un calendrier de soutien aux volontaires pour planifier le temps consacré à la reconnaissance et à la validation de leurs compétences.

- Informer les volontaires et intégrer le soutien à la reconnaissance et à la validation de leurs compétences dans leur expérience de volontariat

Il est essentiel que les volontaires se sentent soutenus et qu'ils aient la possibilité de discuter des difficultés qu'ils rencontrent, de leurs succès et de leurs défis et de voir leurs progrès.

Dès le début de la mission, le tuteur peut établir un calendrier de tous les entretiens ou réunions qui seront consacrés à soutenir la reconnaissance et la validation des compétences des volontaires. Ces deux éléments rassurent et motivent le volontaire - qui sait que du temps lui sera consacré - et permettent au tuteur d'organiser l'accompagnement dans le processus de reconnaissance et de validation des compétences du volontaire.

Exemple de calendrier prévisionnel, qui permet de calibrer la durée de la mission en fonction des activités prévues par le volontaire, des échéances et des contraintes liées au projet et à la structure d'accueil (événements, clôtures annuelles, etc.) et du temps nécessaire pour accompagner la reconnaissance et la validation des compétences :

Durée totale de la mission:			
Durée hebdomadaire (en heure):			
Jours de mission:			
	<i>Activités générales et échéances au sein de l'organisation ayant lieu pendant la période de volontariat (Assemblée générale, festival, fermeture des locaux, etc.).</i>	<i>Activités prévues dans le cadre de la mission effectuée par le volontaire. Dates limites dans le cadre du projet de volontariat (activités organisées, préparation de matériel pédagogique, etc.)</i>	<i>Temps de soutien pour la reconnaissance et la validation des compétences du volontaire</i>
Semaine ou mois 1			

Semaine ou mois 2			
Semaine ou mois 3			
Semaine ou mois 4			
...			

➤ **Maintenir la flexibilité dans le calendrier réalisé**

Bien entendu, cette projection dans le temps doit rester adaptable, en fonction des besoins observés, il pourrait être nécessaire d'ajouter des entretiens ou de reporter des rendez-vous selon les calendriers variables du tuteur et du volontaire.

2. Organiser des entretiens réguliers avec le volontaire pour évaluer sa motivation et ses progrès et pour pouvoir adapter la mission du volontaire en fonction de ses aspirations et des possibilités de la structure d'accueil

➤ **Préparer le contenu des entretiens de soutien du volontaire**

Lors des entretiens, différents thèmes doivent être abordés afin d'évaluer les progrès du volontaire. Vous pouvez utiliser le modèle de livret de soutien aux volontaires figurant dans le [document 6](#).

Vous pouvez indiquer aux volontaires les thèmes de l'entretien à l'avance afin qu'ils puissent également se préparer.

➤ **Préparer les comptes rendus des entretiens de soutien et les mettre à la disposition du volontaire**

À la fin de chaque entretien, il est important de préparer une documentation/résumé écrit de l'entretien et de le communiquer au volontaire concerné. Si vous ne disposez pas d'outils numériques spécifiques pour le suivi de la reconnaissance et de la validation des compétences de vos volontaires, vous pouvez créer un espace de stockage en ligne pour chaque volontaire dans lequel tous les rapports seront conservés. Il est important pour les volontaires de pouvoir avoir une vue d'ensemble de leur parcours de volontariat et de développement et donc de disposer d'un espace où ils peuvent trouver tous les comptes rendus du temps passé sur la reconnaissance et la validation de leurs compétences.

3. Organiser du temps pour l'auto-évaluation ou l'examen par les pairs des volontaires

➤ **Soutenir l'utilisation d'outils et de méthodologies pour l'auto-évaluation ou l'examen par les pairs**

Il existe différents outils et méthodologies pour réaliser une auto-évaluation des compétences ou un examen par les pairs.

Exemples d'outils ou de méthodologies : Catalogue des outils d'évaluation fournis dans notre cours de formation Job Bridge dans le module 4.3 Évaluation des résultats de l'apprentissage.



A ne pas faire

1. Perdre du temps en reproduisant ce soutien pour un groupe de volontaires

Un tuteur de volontaires peut être amené à gérer un groupe de volontaires, qui peut être plus ou moins nombreux. Dans ce cas, il faut veiller à ce que les ressources adéquates soient disponibles afin de ne pas perdre de temps et de garantir que chacun reçoive un soutien de même qualité.

2. Ne pas s'occuper de son bien-être dans sa fonction de tuteur et ne pas prévenir les risques d'épuisement professionnel.

L'accompagnement et le suivi des volontaires est une tâche passionnante. Les tuteurs doivent être conscients de leurs propres besoins, et ne pas les négliger dans leur ambition d'aider les volontaires. Le tuteur doit veiller à ne pas trop s'investir dans un projet, souvent long, afin de préserver son bien-être et d'éviter tout risque d'épuisement. Pour vous aider dans cette démarche, [vous trouverez quelques conseils intéressants dans ce PDF en ligne.](#)

Étape 3: Révision de la mission

L'évaluation de fin d'affectation est particulièrement importante pour garantir la reconnaissance des compétences acquises par le volontaire. Plusieurs objectifs entourent cette évaluation :

- **Pour évaluer le parcours d'apprentissage orienté sur les compétences :**
 - Documenter les compétences acquises par des tâches concrètes effectuées ;
 - Certifier les compétences acquises en plaçant les volontaires au cœur de l'écosystème local de reconnaissance des compétences (employeurs, acteurs de la formation, etc.).
- **Valorisation des compétences acquises:**
 - Rendre visible la motivation et les compétences acquises des volontaires ; grâce à des outils dédiés (certificat d'apprenant de LEVEL 5, badge d'apprentissage LEVEL 5 "Savvy Volunteer", Youthpass, etc.)
 - Communiquer sur les compétences acquises (via les réseaux professionnels, savoir s'exprimer oralement lors d'entretiens, etc.)



A faire

1. Connaître et maîtriser les outils de certification et de valorisation des compétences acquises par les volontaires

Plusieurs outils existent pour la certification et la valorisation des compétences acquises lors d'une expérience d'engagement. Dans Job Bridge, nous avons utilisé : l'approche de validation de LEVEL 5 qui conduit à un certificat de l'apprenant, y compris le cube LEVEL 5 qui visualise les développements de compétences au niveau cognitif, affectif et de l'activité, et le badge ouvert de Job Bridge "Savvy Volunteer". En outre, il existe d'autres outils tels que le portfolio Animafac, le passeport de compétences et de bénévolat, les Open badges, etc. Quel que soit l'outil que vous choisissiez, il est essentiel que vous sachiez comment ces outils fonctionnent afin de pouvoir les gérer de manière qualitative.



Les modules de formation proposés par le projet Job Bridge vous permettent de vous familiariser avec certains d'entre eux, qui ont été testés dans plusieurs pays européens. Le principal outil qui est décrit en détail est LEVEL5 - vous pouvez trouver tout un module consacré à LEVEL5, ses processus, étapes et outils. [Vous pouvez trouver les modules sur la plateforme d'apprentissage Job Bridge.](#)

2. Organiser et préparer l'entretien final

L'entretien final est structuré à l'avance afin d'avoir un impact sur le soutien apporté aux volontaires. Il peut donc être utile de disposer d'une grille d'évaluation (voir document 5 en annexe).

L'entretien final permettra aux volontaires de documenter les compétences nouvellement acquises, c'est-à-dire d'expliquer les tâches accomplies avec succès en relation avec elles. Vous pouvez utiliser la grille de référence LEVEL 5 à cette fin : sa mise en œuvre est expliquée dans les modules de formation proposés par le projet Job Bridge.

Le dossier de cette évaluation doit être accessible aux volontaires, avec tous leurs parcours d'apprentissage basés sur les compétences, soit via un outil spécifique (certificats LEVEL5, portfolio, Open badges, plate-forme numérique, etc.), soit via la documentation de chaque étape d'accompagnement dans un espace de stockage en ligne.

3. Expliquer aux volontaires comment communiquer leurs compétences nouvellement acquises

L'avantage d'un parcours orienté sur le développement des compétences des volontaires est qu'ils sont mieux à même de s'intégrer dans le monde professionnel, ce qui rend indispensable de travailler à l'amélioration des compétences acquises par leur expérience dans le volontariat. Il faut apprendre aux volontaires à valoriser cet apprentissage et à en tirer le meilleur parti : les compétences nouvellement acquises ont un sens pour un futur employeur ou un programme de formation car elles sont transposables. L'évaluation finale sera donc aussi l'occasion de discuter avec les volontaires de la manière de mettre en valeur ces compétences, que ce soit dans une lettre de motivation, un CV, lors d'un entretien ou sur les réseaux sociaux.

4. Donner aux volontaires l'accès à l'écosystème des acteurs locaux nécessaire à la réalisation de leur projet d'avenir

Le tuteur, à travers la structure dans laquelle il est engagé, a un réseau local à activer, qui peut servir à l'intégration socioprofessionnelle des volontaires suite à leur mission. Ce réseau doit être travaillé régulièrement, c'est-à-dire, sensibilisé à l'approche d'apprentissage orienté sur les compétences utilisée par la structure et donc aux avantages d'une expérience de volontariat tout au long de la vie.

A ne pas faire

1. Utiliser les systèmes de référence LEVEL 5 comme outil d'évaluation

En aucun cas, les systèmes de référence de LEVEL 5 ne doivent être utilisés comme outils d'évaluation. Ils servent de base à une évaluation mais pas d'outil d'évaluation. Cela signifie que les questions pour un entretien, par exemple, doivent être tirées des systèmes de référence. En général, il est important de choisir une méthode appropriée pour évaluer le développement des compétences des volontaires. Pour les volontaires ayant de

faibles compétences linguistiques, on peut utiliser des méthodes interactives qui ne nécessitent pas de conversation intensive mais qui les encouragent à exprimer leurs résultats d'apprentissage de manière ludique.

Étude de cas : Bureau international de l'ESN (Erasmus Students Network) (Bruxelles, Belgique).

Un tuteur de bénévoles d'ESN a participé à la formation Job Bridge (février 2020) et a mis en place les activités pilotes dans son organisation. Il s'agissait d'une offre de formation pertinente, car ils étaient en train de réviser leur système de validation interne. ESN a été soutenue par LLLP pour les activités pilotes. Ensemble, ils ont co-conçu et mis en place un plan pour la mise en œuvre du projet d'apprentissage suite à la formation Job Bridge en février ([modèle de plan d'apprentissage](#)).

Les compétences qui ont été évaluées en utilisant la méthodologie LEVEL5 ont été :

L'apprentissage orienté sur les compétences (évaluation initiale, évaluation finale) et l'analyse des données pour l'animateur ESN, et l'analyse des données ([voir ici le système de référence du niveau 5 pour l'analyse des données](#)) pour les volontaires.

Témoignage du tuteur sur l'adaptation des indicateurs de LEVEL5 au contexte ESN :

"Pour l'analyse des données, nous avons repris les indicateurs de performance de Job Bridge et les avons adaptés à la réalité de l'organisation, afin qu'ils reflètent mieux les tâches et la charge de travail habituelles des volontaires qui développent cette compétence au cours de leur volontariat. La compétence a été ajoutée dans l'inventaire des compétences de l'ESN, ainsi que dans l'enquête d'auto-évaluation".

ÉTAPE 1 : CONCEPTION DE L'EXPÉRIENCE

Le projet d'apprentissage a été coproduit entre LLLP et ESN. LLLP a d'abord écouté les besoins des organisations de volontariat et a ensuite aidé à concevoir un plan qui répondrait à ces besoins. Le but du plan du projet d'apprentissage était de définir la portée et les objectifs du projet d'apprentissage : comment les supports d'apprentissage et de formation de Job Bridge sont-ils transférés du tuteur aux volontaires ; comment utiliser et adapter l'approche de NIVEAU 5 au contexte d'ESN ; ... Pour ESN, le but était d'améliorer le processus de validation existant dans leur organisation. En particulier en ce qui concerne les deux phases du processus VNFIL (Validation de l'apprentissage non formel et informel), les phases d'identification et d'évaluation. Les changements dans le processus ont concerné le processus de recrutement, le suivi/le contrôle pendant et à la fin du volontariat.

Les objectifs fixés dans le plan d'apprentissage étaient :

1. Ajouter une dimension d'apprentissage orienté sur les compétences au recrutement du personnel et des volontaires (par exemple, de nouvelles questions concernant les attentes en matière d'apprentissage, le développement des compétences, etc.).
2. Transfert de connaissances du tuteur formé à la méthode Job Bridge aux volontaires (par ex. par le biais de la formation des volontaires et des autres membres du personnel).
3. Évaluation plus structurée des compétences chez ESN (par exemple, élargissement du choix des méthodes d'évaluation, évaluation plus régulière, évaluation initiale/finale inspirée des

recommandations de la formation Job Bridge).

4. Introduire de manière durable des éléments de la méthodologie Job Bridge dans les outils, processus et modèles ESN (par exemple, la méthodologie NIVEAU 5).
5. Examiner comment les nouvelles améliorations liées à la validation (développées au cours des projets pilotes) peuvent également être appliquées au niveau national/local dans les sections d'ESN.

Le personnel/volontaires impliqués dans le projet pilote étaient les responsables de l'événementiel, les volontaires du Corps Européen de Solidarité, le vice-président d'ESN et les volontaires de la "Validation Task Force" d'ESN.

Des réunions mensuelles entre le tuteur d'ESN et LLLP ont eu lieu pendant la mise en œuvre du projet pilote afin de procéder à une évaluation initiale, continue et ultérieure du projet pilote du tuteur dans un but formateur.

ÉTAPE 2 : SUIVRE L'EXPÉRIENCE

Quatre réunions entre les facilitateurs de LLLP et d'ESN ont eu lieu entre mars et juillet 2020, c'est moins que prévu mais c'est surtout une conséquence de la pandémie du Covid. Le but de ces réunions était de vérifier les progrès, les défis, mais aussi de rester en contact et que les facilitateurs se sentent soutenus. En raison du Covid, de nombreuses activités ont été annulées, reportées ou transformées et ces changements se sont reflétés dans le plan du projet d'apprentissage, qui a été révisé après chaque réunion.

Le programme LLLP était très attentif à ce que l'approche Job Bridge soit utilisée par le tuteur et transférée aux volontaires. Bien sûr, la distance a eu un impact (une formation en face à face plus longue a dû être faite en ligne et en version plus courte à la place). L'une des adaptations du plan d'apprentissage a été l'organisation par ESN d'une formation en ligne destinée à plus de 80 volontaires dans le domaine des ressources humaines. Quatre ateliers (tous inspirés par la formation Job Bridge) ont été organisés sur des questions telles que "l'apprentissage orienté sur les compétences", "la validation du travail des volontaires" et "apprendre à apprendre". Ce fut l'occasion pour ESN de présenter ces sujets aux volontaires à tous les niveaux du réseau, ainsi que de commencer à les initier au processus de validation qui aura lieu au cours de la prochaine année académique. Les formateurs d'ESN ont abordé des aspects tels que la gestion des performances, le volontariat et le marché du travail, les outils et méthodes de validation, etc.

ÉTAPE 3 : BILAN DE L'EXPÉRIENCE

L'examen commence dès le début d'un plan de projet d'apprentissage ! Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre du plan d'apprentissage par ESN, des observations continues (grâce à des réunions régulières avec LLLP, c'est-à-dire des entretiens, des communications en ligne) ont été effectuées. Le plan de projet d'apprentissage a été mis à jour après chaque réunion, les objectifs et les activités prévues ont été affinés, etc. Vers la fin du projet pilote, ESN a introduit son propre système de suivi des volontaires, avec un premier test en août, lorsqu'ils ont réalisé la première enquête sur les compétences après la révision lancée au début de l'année. Il s'agit d'une enquête que les volontaires d'ESN remplissent à leur arrivée (recrutement), après quelques mois (évaluation à mi-parcours) et à la fin de leur volontariat (poste). L'enquête vise à aider les volontaires à réfléchir sur l'évolution de leurs compétences. En tout, 77 volontaires de 22 pays ont commencé leur auto-évaluation en août !

Dans ce projet pilote, le suivi a été complété par un [journal d'apprentissage](#), des entretiens, des discussions de groupe et un retour d'information entre pairs.

"La méthodologie Job Bridge nous a inspiré à créer un premier inventaire de compétences pour l'ensemble de l'organisation (plus de 15.000 bénévoles) et à mettre en œuvre consciemment un apprentissage orienté sur les compétences. Cela constituera également une valeur ajoutée pour le plan

de formation et la création de nouvelles possibilités et de nouveaux environnements d'apprentissage, ainsi que pour l'évaluation et la validation des compétences acquises et développées par les volontaires".
Tuteur ESN.

Principaux résultats et recommandations :

- **Intégration de la méthodologie LEVEL5 dans les documents RH d'ESN :** Le tuteur d'ESN a réalisé une cartographie RH des compétences liées au poste du bureau international. Ce "Dictionnaire des compétences ESN" a été utilisé pour communiquer le projet Job Bridge à l'ensemble du réseau, comme matériel pour les ateliers sur le sujet de l'apprentissage orienté sur les compétences dispensé aux volontaires dans le domaine des RH et pour compléter l'inventaire des compétences, inspiré de l'inventaire LEVEL5.
- **Le suivi commence dès le recrutement du volontaire jusqu'à la fin du volontariat.** Il est recommandé d'ajouter des questions sur les compétences et les attentes en matière d'apprentissage déjà dans le formulaire de candidature (ou pendant l'entretien). Il est idéal d'inclure également une évaluation à mi-parcours comme étape pour une évaluation formative des progrès d'apprentissage des volontaires.
- **Fournir une orientation interne aux tuteurs, au personnel et aux volontaires sur la façon de mettre en œuvre ou de participer à l'approche d'apprentissage orienté sur les compétences** en rédigeant et en adaptant des documents (par exemple, un guide d'orientation pour les volontaires a été créée au sein ESN).
- **Les résultats d'apprentissage de la formation Job Bridge et les documents fournis ont joué un rôle clé et peuvent aider les animateurs à sensibiliser et à renforcer les capacités des volontaires et des autres animateurs** dans l'approche de validation et d'apprentissage orienté sur les compétences.
- Les **journaux d'apprentissage** peuvent être un bon outil d'auto-réflexion pour enregistrer les tâches et les activités en continu, une version allégée peut être recommandée pour les volontaires, les animateurs peuvent également trouver cela intéressant, s'ils veulent également suivre leur propre développement de compétences.
- La **cartographie RH des rôles et des tâches internes à l'organisation** peut être utile, par exemple, pour les postes de volontaires dans les domaines des RH, des finances, de la communication, de l'informatique et des événements et/ou projets.
- Le **retour d'information entre les volontaires eux-mêmes** s'est souvent avéré très utile lors de la réalisation d'une évaluation (tant formative que sommative).
- Lorsque l'on gère un grand nombre de volontaires, ou à des fins quantitatives (par exemple pour montrer l'impact social du volontariat), une **enquête à grande échelle sur les compétences peut être une solution rentable** pour évaluer le développement des compétences de grandes cohortes de volontaires.

Conclusion

Dans le cadre de Job Bridge, les partenaires ont appliqué l'approche LEVEL5 à environ 28 projets d'apprentissage nationaux mené par 18 facilitateurs de volontaires dans différents contextes avec plus de 190 volontaires. L'expérience de ces projets pilotes est reflétée dans les présentes lignes directrices. Le rapport de pilotage européen complet peut être téléchargé sur le [site web de Job Bridge](#). Les partenaires concluent que la validation dans le secteur du volontariat est très pertinente pour les volontaires ayant peu d'expérience professionnelle car elle augmente considérablement leur "employabilité" (chances sur le marché du travail) dans le sens où ils peuvent prouver leurs compétences. Le fait de passer par un processus de validation peut les aider à mieux évaluer les compétences qu'ils ont développées, en particulier les compétences transversales, d'une manière qui ne peut être réalisée dans le cadre de l'éducation formelle.

Nous espérons que cela a éveillé votre curiosité et que vous souhaitez tester notre approche de l'apprentissage orienté sur les compétences et de la validation dans le cadre du service volontaire. Nous vous recommandons de vous connecter à [notre plateforme d'apprentissage Job Bridge](#) pour avoir un aperçu de notre approche et de tous les outils. En combinaison avec nos lignes directrices, rien ne vous empêche alors de mettre en œuvre l'approche !

Annexes

Document 1

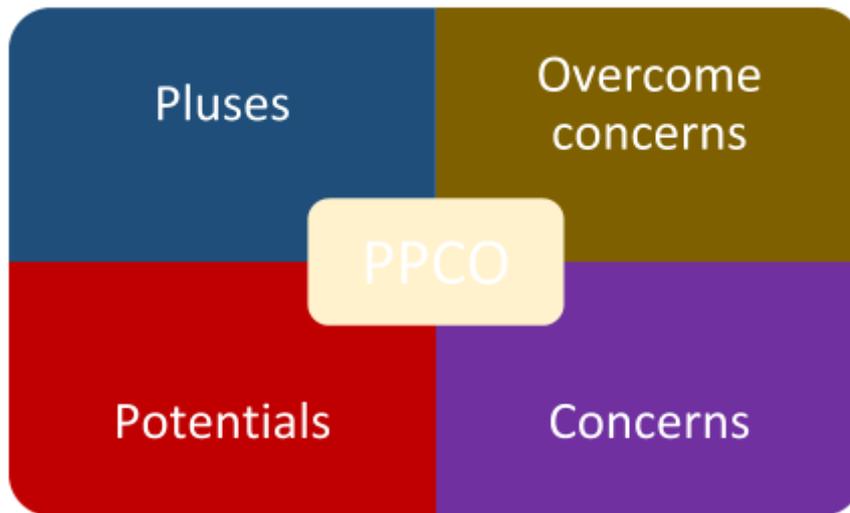
Motivateurs en mouvement

Devant vous, vous voyez 10 cartes qui représentent divers facteurs de motivation. Veuillez choisir trois des facteurs de motivation les plus importants pour vous et expliquez pourquoi vous les avez choisis.

- Choisissez trois facteurs de motivation, qui sont les plus importants pour vous. Pourquoi avez-vous choisi ces facteurs spécifiques ?
- Pouvez-vous me faire part de votre propre compréhension de chacun des trois facteurs de motivation ? Quels aspects des facteurs de motivation que vous avez choisis comprennent-ils en eux-mêmes ?
- Quel rôle jouent les facteurs de motivation que vous avez choisis dans vos activités quotidiennes en tant que bénévole ? De quelle manière les reconnaissez-vous dans les tâches que vous accomplissez ?
- Comment les trois facteurs que vous avez choisis sont-ils liés à vos propres objectifs de développement personnel ?

Document 2

Personal PPCO Analysis – Pluses, Potentials, Concerns, Overcome Concerns



Pluses (Points positives)

- Que faites-vous exceptionnellement bien ?
- Quels sont les points forts que les autres identifient en vous ?
- Quel est le trait dont vous êtes le plus fier et pourquoi ?

Potentials (Potentiels)

- Quelles sont les possibilités qui s'offrent à vous ?
- Dans quels domaines êtes-vous plus avantagés que les autres ?
- Comment pouvez-vous transformer vos points forts en opportunités ?

Concerns (Préoccupations)

- Quels sont les domaines susceptibles de nuire à votre développement ?
- Qu'est-ce qui pourrait potentiellement vous empêcher de mobiliser vos atouts ?
- Parmi vos craintes, lesquelles sont susceptibles de révéler vos faiblesses ?

Overcome concerns (Surmonter les préoccupations)

- Qu'avez-vous fait dans le passé pour faire face à des problèmes similaires ?
- Où pourriez-vous acquérir de l'expérience afin de surmonter certaines craintes ?
- Pouvez-vous transformer vos craintes en une ressource pour un changement positif ?

Document 3

Définition d'objectifs SMART

Veillez utiliser la méthode et l'ordre SMART pour fixer un objectif et l'analyser. Utilisez les questions d'orientation suivantes :

Spécifique - Quel est exactement l'objectif que vous voulez atteindre ? Pourquoi ? Comment allez-vous vous y prendre ? Avec qui/quoi ?

Mesurable - Comment allez-vous mesurer vos progrès ? Comment déterminerez-vous que vous avez progressé vers la réalisation de votre objectif ? Quelles mesures devez-vous prendre pour atteindre l'objectif que vous vous êtes fixé ?

Atteignable - Comment et dans quelles circonstances la réalisation de votre objectif dépend-elle de vous ? Quelles autres ressources et quelles autres personnes seront nécessaires pour vous aider à atteindre votre objectif ?

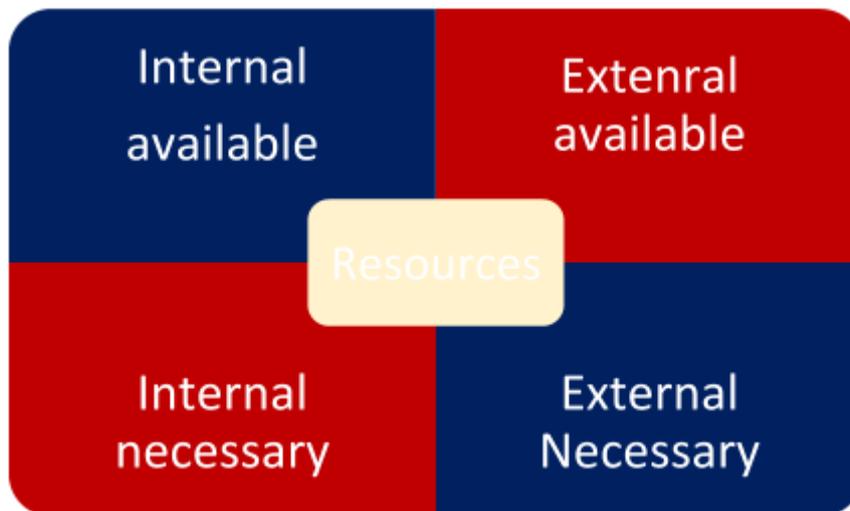
Pertinent (*Relevant*)- Pourquoi cet objectif est-il le bon pour vous ? Pourquoi cet objectif vaut-il la peine d'être atteint, et pourquoi maintenant ?

Temporel - Quand prévoyez-vous d'atteindre votre objectif ?

Et le plus important : l'objectif doit être positif !

Document 4

Resource Analysis



Internally available resources (Ressources disponibles en interne)

- Quelles sont vos connaissances et vos qualifications ? Avez-vous un certificat ou un diplôme dans un certain domaine ?
- Selon vos amis/collègues, quels sont vos atouts les plus importants ?

Necessary internal resources (Ressources internes nécessaires)

- Y a-t-il des compétences plus spécifiques que vous devez développer pour mener à bien les activités que vous souhaitez ?
- Quelles activités/canaux d'information/formations pouvez-vous suivre afin d'acquérir les compétences/connaissances/qualifications nécessaires pour atteindre vos objectifs ?

Externally available resources (Ressources externes disponibles)

- Y a-t-il quelqu'un à qui vous demandez conseil dans votre vie pendant les périodes difficiles ?
- Avec qui pourriez-vous travailler sur les causes qui sont importantes pour vous ?

Necessary external resources (Ressources externes nécessaires)

- Où/auprès de qui pourriez-vous rechercher un soutien supplémentaire afin de pouvoir bénéficier d'une aide pendant le processus de réalisation de vos objectifs ?
- Existe-t-il des personnes ou des organisations qui travaillent d'une manière similaire à vos objectifs ? Que pourriez-vous réaliser avec eux ?

Document 5

Grille de suivi et d'évaluation des compétences - fin de mission

VOLUNTEER:

Nom:	
Prénom(s):	
Adresse:	
Date de naissance:	
Téléphone:	
Mail:	

PROJET PROFESSIONNEL:

Description:

EXPERIENCES:

<i>Février à septembre</i>	Service civique - contrat volontaire de ___ mois Mission:

FORMATION

PRATIQUES / LOISIRS

Document 6

	Premier entretien individuel Date : __/__/__				Deuxième entretien individuel Date : __/__/__				Troisième entretien individuel Date : __/__/__						
	Très bien	Bien	Juste - à travailler	Suffisant	Situation non rencontrée	Très bien	Bien	Juste - à travailler	Suffisant	Situation non rencontrée	Très bien	Bien	Juste - à travailler	Suffisant	Situation non rencontrée
Implication générale															
Motivation															
Disponibilité															
Ponctualité															
Sens du service public															
Respect des autres, tolérance															
Respect des instructions															
Intégration des équipes															
Sens des responsabilités															
Autonomie															
Connaître les missions															

Connaissances (connaissances théoriques, à adapter à la mission)													
Pathologies liées à la vieillesse et au vieillissement													
Les troubles psychologiques spécifiques chez les personnes âgées													
Besoins spécifiques des personnes âgées (sommeil, alimentation...)													
Droits des personnes âgées													
Nouveaux dispositifs, acteurs et relais concernés													
Savoir-être (comportement)													
Relationnel (perception, écoute, communication) à l'égard du public, des familles et des partenaires													

Transmettre et retransmettre des informations																			
Pouvoir discrétionnaire																			
Les bases de l'informatique																			
Maîtrise du français																			

Document 7

Type de compétences identifiables sur le projet	Non terminé	Apprentissage	Maîtrise	Confirmé
On récapitule les compétences acquises et on se positionne				
Compétences d'adaptation				
S'adapter aux différents environnements de travail				
<i>Exemple concret :</i>				
S'adapter aux différents publics				
<i>Exemple concret :</i>				
S'adapter aux situations (flexibilité, disponibilité, réactivité...)				
<i>Exemple concret :</i>				
Être autonome dans les missions confiées				
<i>Exemple concret :</i>				
Compétences organisationnelles et techniques				

Comprendre les objectifs et les besoins du partenaire				
Fixer des objectifs				
Planification des activités du projet (répartition des tâches...)				
Respecter les instructions, les délais et les valeurs				
Respecter les délais				
Respecter les valeurs				
Respecter les règles de la vie collective				
Analyser une situation en tenant compte des enjeux et des contraintes				
Savoir prendre des initiatives				
Être autonome				
Être une force de proposition				
Définir une méthode de travail				
Utiliser des outils méthodologiques				
Identifier les structures ou les personnes ressources				

Évaluer votre action				
Type de compétences identifiables sur le projet	Non terminé	Apprentissage	Maîtrise	Confirmé
Compétences relationnelles et humaines				
Parler devant un groupe				
Écouter et prendre en compte les opinions des autres				
Se maîtriser dans les situations de tension				
Expliquer, démontrer la pédagogie				
Faire preuve de curiosité				
Argumenter vos idées				
Convaincre et faire adhérer				
Diriger un groupe				
Adaptez votre communication aux différents publics				
S'intégrer dans une équipe de travail				
Compétences en matière d'information				

Trouver et comprendre les informations				
Transmettre des informations au sein de votre équipe				
Transmission d'informations aux partenaires				
Communiquer oralement				
Etablir un bilan, une synthèse...				
Utiliser les outils informatiques				

NB : vous pouvez ajouter un exemple à chaque compétence identifiée comme maîtrisée

