



Guide accompagnement pendant la mobilité



CLONG-Volontariat
Février 2026

Avec le soutien de



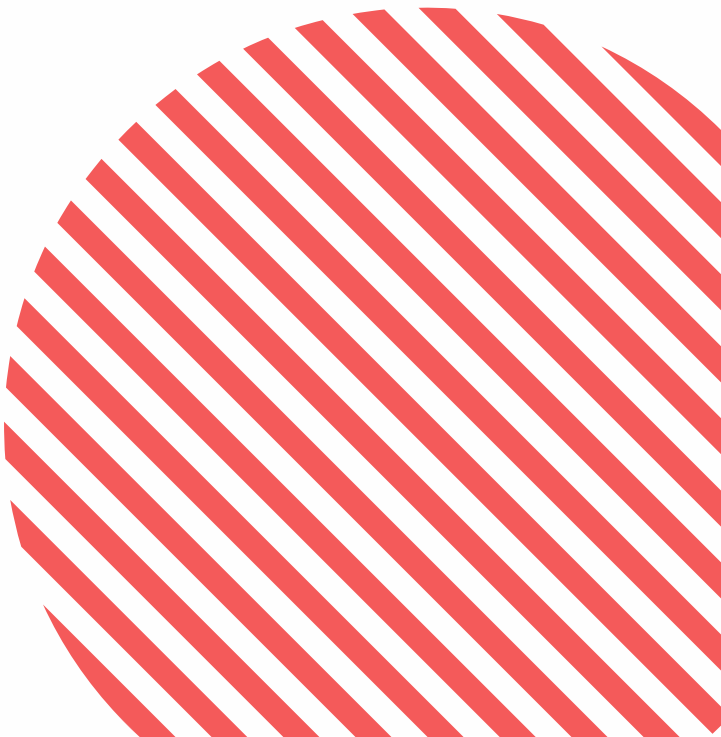
Table des matières

I. Comment mettre en place un accompagnement ?

- L'expérience de l'expatriation.
- Qu'entend-on par accompagnement et pourquoi est-ce important ?
- Une diversité de modèles.
- Les bonnes pratiques identifiées chez nos membres.
- Les sujets abordés durant l'accompagnement.
- Focus sur le volontariat de réciprocité.

II. Outils de suivi psycho-émotionnel des volontaires.

- Avant la mission
- Lors de la préparation au départ
- Pendant la mission
- Après le retour



Introduction

Il existe différentes formes de volontariats tournés vers l'international. Communément appelés VIES (Volontariat international d'échange et de solidarité), cette catégorie renvoie à plusieurs dispositifs^[1] et notamment au Volontariat de Solidarité Internationale (VSI), au Volontariat d'Echanges et de Compétences (VEC) ou encore au Service Civique International (SCI).

Un volontariat international s'intègre dans un parcours et constitue un parcours en soi. En effet, plusieurs étapes jalonnent le cycle du volontariat, toutes guidées par la notion d'engagement. La structure d'envoi accompagne toutes ces étapes, depuis l'identification des besoins en compétences des territoires d'accueil permettant de définir les profils de volontaires, jusqu'au retour dans le pays d'origine des volontaires et la poursuite de leur engagement s'appuyant sur leur expérience à l'international. Il s'agira notamment, lors du retour des volontaires, de les encourager à témoigner de leur expérience et promouvoir le volontariat ou encore à participer à la sensibilisation aux enjeux globaux à travers la mise en place d'actions d'Éducation à la Citoyenneté et à la Solidarité Internationale (ECSI), à l'échelle locale. Les volontaires pourront ainsi s'inspirer de leur mission, de leurs observations, réflexions et apprentissages, afin de continuer d'agir sur les problématiques qui concernent l'ensemble des citoyens à diverses échelles et à des degrés différents. En ce sens, le volontariat constitue un outil pour faire vivre son engagement, le renforcer et le partager.

La mission de volontariat repose sur un engagement fort des volontaires et des structures d'envoi, nécessitant **un accompagnement et un suivi rigoureux tout au long de la mission**. Cet accompagnement est **essentiel pour garantir l'intégration des volontaires, leur bien-être et la qualité de leurs actions sur le terrain**.

Les structures d'envoi jouent un rôle clé dans cet accompagnement : elles assurent un suivi avant, pendant et après la mission, en veillant à ce que les volontaires disposent des outils nécessaires pour mener à bien leurs missions dans les meilleures conditions possibles. Cet accompagnement ne se limite pas à un soutien administratif et logistique, mais englobe également des **dimensions psychologiques, interculturelles et sécuritaires, essentielles à une expérience de volontariat réussie**. La mise en place de bilans réguliers, d'outils de communication efficaces et d'un cadre clair de formation et d'accompagnement contribue à sécuriser le parcours des volontaires et à prévenir les difficultés qu'ils peuvent rencontrer sur le terrain.

Cependant, des défis persistent. Les retours d'expérience montrent que les volontaires peuvent être confrontés à des difficultés administratives, financières et/ou relationnelles. Certains expriment par ailleurs un besoin accru de soutien, notamment en matière de santé mentale. Le volontariat de réciprocité soulève également des enjeux spécifiques, tels que les différences interculturelles, la préparation au départ jugée insuffisante et l'accompagnement au retour, en particulier en ce qui concerne la valorisation de la mission de volontariat et l'insertion professionnelle.

Face à ces constats, et dans le cadre de son projet cofinancé par l'AFD, intitulé « Le CLONG-Volontariat, au service de l'engagement volontaire et de la solidarité internationale : vers le renforcement de la place du volontariat dans un esprit de coopération et de réciprocité », le CLONG-Volontariat met en place des groupes de travail (GT) qui favorisent l'échange de pratiques et la réflexion entre pairs sur des thématiques définies par les membres du collectif.

Ce livrable s'inscrit dans une approche globale de l'accompagnement des volontaires, mais il se concentre plus particulièrement sur la dimension psycho-émotionnelle de cet accompagnement pendant la mobilité. Il ne traite donc pas de manière approfondie les autres volets de l'accompagnement (professionnel, sanitaire, sécuritaire ou spirituel).

[1] Pour en savoir plus : <https://france-volontaires.org/les-differents-dispositifs-de-volontariat/>

Le GT « Accompagnement et suivi des volontaires », réunissant plusieurs organisations membres du collectif (AIME, la Délégation Catholique pour la Coopération, le Défap, IFAID, Fidesco, le Gescod, le Service de Coopération au Développement), a mené une réflexion approfondie sur les pratiques et défis liés à cet accompagnement. **Le présent document restitue les principaux enseignements issus de ces échanges et propose des pistes concrètes pour renforcer l'accompagnement et le suivi des volontaires internationaux.** Il s'adresse aux structures d'envoi et aux acteurs et actrices du volontariat, en mettant en avant les bonnes pratiques partagées et les outils permettant d'améliorer l'expérience des volontaires. L'objectif est ainsi de contribuer à un volontariat éthique et de qualité, bénéfique tant pour les volontaires que pour les communautés et partenaires.

I. Comment mettre en place un accompagnement ?

• L'expérience de l'expatriation

Une mission de volontariat international est un projet personnel et/ou professionnel, lors duquel tous les codes et habitudes de vie sont bouleversés, pour laisser place à un environnement empreint de nouveautés, de découvertes et d'apprentissages permanents. Plusieurs équilibres sont à trouver pour que l'expérience soit profitable à tous les niveaux. L'investissement dans une mission répondant à une envie d'action, les nouvelles réalités du quotidien, les rencontres, les sollicitations, sont sources de stimulation, mais génèrent également leur lot de fatigue et de désorientation, notamment en début de mission. Il est ainsi fondamental de sensibiliser les volontaires durant la préparation au départ et de mettre en place un accompagnement de qualité.

• Qu'entend-on par accompagnement et pourquoi est-ce important ?

Dans ce guide, "accompagnement" désigne l'action d'accompagner et suivre les volontaires à distance durant leur mission. La personne en charge du suivi et de l'accompagnement s'assure ainsi du bon déroulement de la mission des volontaires dont il a la charge et demeure étroitement en contact avec la structure d'accueil.

L'accompagnement des volontaires est essentiel pour plusieurs raisons. En identifiant d'éventuelles difficultés d'ordre pratique, linguistique, émotionnel ou culturel, la structure d'envoi pourra accompagner les volontaires dans leurs réflexions, les orienter et les appuyer dans la compréhension de la situation, afin d'identifier des pistes d'amélioration et avancer ensemble dans l'identification de solutions. Certains obstacles pourraient également faire l'objet de discussion avec la structure d'accueil.

En fonction des volontaires, un suivi plus ou moins étroit est réalisé avec des échanges plus ou moins réguliers, la structure d'envoi de volontaires étant à même de détecter les besoins d'accompagnement en fonction des volontaires. Ainsi, **des échanges réguliers pour discuter du bien-être mental et émotionnel des volontaires** sont importants pour assurer l'épanouissement du volontaire.

• Une diversité de modèle

Les structures chargées de l'envoi de volontaires adoptent des approches variées pour assurer l'accompagnement de leurs volontaires, influencées par leurs logiques d'action, objectifs et ressources.

Néanmoins, dans cette diversité, un dénominateur commun les guide : les réflexions qui sous-tendent l'accompagnement pendant la mission.

En effet, malgré les différences de pratiques propres aux structures d'envoi, celles-ci partagent les mêmes questionnements autour desquels gravitent les mêmes intentions, dessinant ainsi les contours de l'accompagnement et du suivi des volontaires. C'est autour de ces éléments que s'articule le travail de réflexion collectif réalisé par les structures membres du CLONG-Volontariat sur l'accompagnement pendant la mission. Ce document est ainsi le fruit d'échanges de réflexions, pratiques et outils de formation et a pour objectif la promotion d'un accompagnement et d'un suivi de qualité pour les volontaires internationaux, contribuant ainsi à renforcer la place du volontariat de compétence dans la solidarité internationale.

- **Les bonnes pratiques identifiées chez nos membres**

L'accompagnement est généralement assuré par des personnes salariées des structures d'envoi de volontaires ou plus rarement par des personnes bénévoles. Les pratiques sont très diverses. Sur place, la structure d'accueil a également un rôle clé et c'est même parfois elle qui mène l'accompagnement au quotidien. Enfin, les Espaces Volontariats jouent également un rôle essentiel.

Compte tenu de ces différents acteurs, il est important de définir clairement et avant la mission, les rôles et responsabilités de chacun. Cela permet de **structurer l'accompagnement et de garantir que tous les intervenants connaissent leurs tâches respectives**. Une prise de contact avec l'Espace Volontariat par la structure d'envoi est également conseillée avant le début de la mission.

En plus de cela, la préparation au départ est une étape clé durant laquelle les volontaires vont prendre connaissances des modalités d'accompagnement et informations pratiques. C'est également un moment durant lequel ils ont pu faire part de leurs questionnements et éventuelles craintes d'avant départ. Ce moment est donc crucial car il permet de faire connaissance et de détecter d'éventuelles fragilités ou points d'attention.

Une fois la mission débutée, les modalités d'accompagnement varient mais, la majeure partie du temps, les structures demandent plusieurs bilans : au début (rapport d'étonnement), au milieu et à la fin de la mission. Les thématiques abordées, notamment à l'arrivée des volontaires, sont nombreuses et doivent aider la structure d'envoi à visualiser le quotidien des volontaires, les points de vigilance à suivre lors des prochains échanges, identifier les personnes ressources du volontaire et son état d'esprit général.

C'est une bonne pratique qui permet d'évaluer l'expérience des volontaires. Organiser des bilans formels à différentes étapes de la mission aide à **ajuster l'accompagnement et à répondre aux besoins spécifiques** des volontaires.

Dans certains cas, et en fonction du profil de la personne volontaire, les structures demandent aussi des comptes-rendus hebdomadaires et/ou des appels mensuels, en complément des rapports. Certaines structures demandent également des lettres de nouvelles trimestrielles et envoient parfois des questionnaires. Ces différentes méthodes permettent de suivre l'évolution des volontaires. D'autres proposent un suivi par visioconférence avec des points réguliers tous les mois ou tous les trois mois, selon les besoins.

Au regard des outils de travail, les mails, conversations WhatsApp et visioconférences sont très utiles et appréciés pour maintenir un suivi régulier des volontaires. Ces outils facilitent également la création de groupes de discussion renforçant la cohésion entre les volontaires.

La mise en place de systèmes d'astreinte permet d'assurer un soutien aux volontaires en cas d'urgence, même pendant les périodes de congés. Là encore, les pratiques varient, mais l'astreinte est généralement partagée entre l'équipe.

Enfin, une visite annuelle est également planifiée par certaines structures d'envoi. Plusieurs volontaires sont alors rencontrés lors d'une même visite et des événements peuvent être organisés à cette occasion, afin de renforcer les liens entre les volontaires déployés.

Pour développer l'autonomie des volontaires, il est utile de les encourager à prendre l'initiative dans leurs relations avec les partenaires locaux. De plus, il est important de former les volontaires à gérer eux-mêmes certains aspects administratifs, tels que l'inscription au consulat et le suivi des visas, ce qui démontre à nouveau la nécessité d'une bonne préparation au départ.

• Les sujets abordés pendant l'accompagnement

Les sujets sont abordés de manière continue tout au long de la mission pour garantir que les volontaires sont bien soutenus et capables de s'adapter aux défis qu'ils rencontrent.

Voici une liste non exhaustive de sujets identifiés par nos membres :

- **Administratif et financier** : inscription au consulat, statut migratoire, lien avec les Espaces Volontariats, point éventuel sur les remboursements en cours, remboursements santé et suivi du budget de fonctionnement.
- **Conditions d'accueil** : accueil et intégration dans le nouvel environnement, relation avec les Espaces Volontariats.
- **Cadre de vie et conditions matérielles** : logement, quartier, transports et déplacements.
- **Cadre de travail et relations avec le partenaire** : relations avec les collègues, responsable (suivi, appui), management et déplacements professionnels.
- **Mission en elle-même** : tâches, activités, planification, interaction, rôle, positionnement, difficultés et charge de travail.
- **Vie sociale et vie affective** : interactions autres que professionnelles, activités extra-professionnelles, personnes ressources (voisins, collègues, autres volontaires, colocataires), et autres expatriés.
- **Perception du volontaire** : comment le volontaire est perçu dans son environnement professionnel et personnel, trouve-t-il sa place.
- **Lien avec famille et amis dans le pays de résidence avant le départ** : maintien des relations avec la famille et les amis en France.
- **Santé et contexte sanitaire** : santé physique et mentale, contexte sanitaire local.
- **Sécurité** : sensation d'insécurité et mesures de sécurité.
- **Niveau de vie sur place** : indemnité, coût du logement et autres aspects financiers.
- **Difficultés rencontrées** : identification et résolution des problèmes rencontrés.
- **Faits marquants** : événements significatifs durant la mission.
- **Retour sur la Préparation au départ (PAD)** : alimentation de réflexion sur la PAD.
- **Échéances à venir** : planification des vacances, visites familiales et autres échéances personnelles ou professionnelles.

Pour les **volontaires en réciprocité**, les sujets abordés sont quasiment identiques, même si l'angle d'approche peut varier. Les structures d'envoi notent cependant que les thèmes suivants sont prépondérants dans les échanges : **l'aspect interculturel, la notion de laïcité** (apprentissage, connaissance et appropriation du sujet), **les transports et la question du logement**.

• Focus sur le volontariat de réciprocité

Le volontariat de réciprocité (de l'international vers la France) nécessite quelques ajustements. Comme pour le volontaire à l'envoi, le volontaire est formé : en amont de son départ vers la France lorsqu'une rencontre est possible ou via les Espaces Volontariat dans son pays d'origine ou lors de son arrivée sur le territoire français. Dans ce dernier cas, des formations de deux à trois jours sont ainsi organisées et constituent une étape importante avant le début de la mission.

L'accompagnement des volontaires de réciprocité débute avant même le départ : des appels préparatoires sont effectués pour discuter des enjeux de la mission et entamer la préparation interculturelle. Comme les volontaires de France vers l'International, les volontaires de réciprocité ont généralement un premier contact avec l'Espace Volontariat de leur pays d'origine ou de résidence avant départ ou avec l'Ambassade de France. Cela afin de permettre notamment une valorisation de leur mission.

Une fois en France, certaines structures mettent en place un système de tutorat avec des bénévoles qui seront présents pour les volontaires durant leurs missions, via téléphone ou lors de rencontres en personne. Si un système de tutorat n'est pas mis en place, des bénévoles locaux peuvent être mobilisés pour assurer une médiation si nécessaire et des réseaux de coaches professionnels, d'accompagnement spirituel, de psychologues sont disponibles pour les soutenir.

En complément, un suivi régulier est assuré par les structures d'accueil et leurs éventuels partenaires. En début de mission, il n'est pas rare que les structures échangent de manière hebdomadaire avec les volontaires. Ils bénéficient également d'un fort appui logistique pour leur installation, notamment en matière de transport, de logement et de formalités administratives. Comme les volontaires envoyés à l'international, des visites sur le terrain peuvent également être organisées.

II. Outils de suivi psycho-émotionnel des volontaires

Voici quelques outils et astuces à destination du personnel accompagnant.

• Avant la mission

Dès l'entretien de recrutement ou durant les échanges post-recrutement, plusieurs questions peuvent-être posées aux volontaires afin de leur permettre de se projeter sur la mission :

- Quels sont les moments, tant sur le plan professionnel que personnel, qui pourraient être difficiles à vivre pour vous ?
- Comment avez-vous géré des moments difficiles de votre vie par le passé ? Quelles sont vos ressources ?
- Que pense votre famille et/ou entourage (cercle amical compris) de votre souhait de vous engager dans une mission de volontariat ?
- Cette dernière question permet notamment d'évaluer la balance entre les vulnérabilités éventuellement identifiées et les ressources, familiale et amicale, dont disposent les volontaires.

• Lors de la préparation au départ

- Identifier les possibles moments difficiles, tant sur le plan professionnel que personnel, avant de partir.
- Identifier ce qui fait du bien au volontaire, ce qu'il aime par-dessus tout : ressource relationnelle mobilisable à tout moment, activité sportive, créative, etc. Dans le cas où ce n'est pas mobilisable sur place, identifier comment y pallier.
- Partage de la technique du « lieu sûr » qui permet d'imaginer un lieu sûr activant le positif et amenant à une stabilité psycho-émotionnelle.

• Pendant la mission

Cadre des échanges

- Demander des nouvelles dès l'arrivée afin de ne pas laisser la distance s'installer.
- Lors des échanges, il faudra s'assurer de la disponibilité du volontaire et s'assurer qu'il/elle est dans un cadre propice et adapté pour un échange en toute transparence.
- Lors des échanges, être claire avec le volontaire sur le temps dont on dispose et sur notre disponibilité au moment de l'échange. Il ne faut pas hésiter à indiquer que ce n'est pas le moment propice, qu'un délai de réflexion est nécessaire ou encore qu'il est préférable de différer l'appel, tout en indiquant qu'on entend et comprend l'importance du sujet.
- Être attentif à la confidentialité, distinguer ce qui l'est de ce qui ne l'est pas notamment si le volontaire ou sa structure d'accueil pourrait être en danger.

Les échanges

- Si l'on souhaite **proposer un exercice de stabilisation émotionnelle** (cohérence cardiaque, exercice de pleine conscience, contenant[2], etc.) : présenter ces exercices comme des astuces, et non comme une thérapie, en indiquant qu'on les a soi-même expérimentées.
- Si l'on souhaite **connaître les motivations et besoins implicites** du volontaire, les questions suivantes peuvent être posées :
 - Quelles étaient tes attentes profondes par rapport à la mission ? Distinguer les motivations implicites et explicites.
 - De quoi as-tu besoin pour [te sentir reconnu par le partenaire, te sentir bien, sentir qu'on te fait confiance, etc.] ?
 - Chercher à savoir s'il y a un décalage entre les attentes initiales et le terrain
- Se demander si le volontaire est toujours dans sa fenêtre de tolérance
- Afin de **mieux cerner la situation du volontaire**, voici quelques exemples de tournures de phrases ou questions à poser :
 - Recentrer les échanges sur le volontaire en posant des questions du type : « comment tu vas, toi ? »
 - Repérer les faux ça va : « qu'est-ce qui va » ? / « Qu'est-ce qui te fait penser ça ? »
 - Essayer la technique de l'écho : reprendre les derniers mots comme un écho pour que le volontaire poursuive et développe
 - Attention avec le « pourquoi » qui peut donner l'impression de surveiller/contrôler
 - Privilégier les questions ouvertes : « alors cette mission ? »
 - Reformuler à l'envers en ajoutant un élément
 - Reformuler, reconnaître, nommer les émotions, valider des constats communs : « J'ai l'impression que tu t'énerves souvent, toi aussi ? » ; « J'ai l'impression que tu te sens seul(e) »
 - « Pour l'instant », tu rencontres cette difficulté
 - « Qu'est-ce que tu feras quand ça ira mieux ? » : lui conseiller de le faire tout de suite
 - Que te dirait ta personne ressources dans ta situation ? Comment tu ferais dans ton pays ?
 - En cas de frustration apparente, demander au volontaire comment il/elle aurait aimé que ça se passe. Procéder ainsi peut apaiser la personne et aller vers une solution.
 - Reconnecter la personne à ses repères familiaux, demander comment c'est chez elle.
 - Terminer l'échange sur une note positive.

[2] Plus d'informations sont disponibles autour de cette technique au lien ci-après : https://www.chu-besancon.fr/fileadmin/user_upload/MEDIATHEQUE/Professionnels/Soutien_psy_personnel_COVID19/LE_CONTENANT.pdf

En cas d'événement traumatique

Qu'est-ce qu'un traumatisme ?

“Chez l'adulte, le traumatisme est lié à une situation où une personne a été confrontée à la mort ou à la menace de mort, à des blessures graves ou au péril de tels dommages, à des violences sexuelles ou au risque de telles agressions. Cet événement constitue donc une menace pour la vie (mort réelle ou possible) ou pour l'intégrité physique (lésions corporelles, violation de l'intimité) et/ou mentale (perte de biens personnels, outrage à l'honneur ou aux droits fondamentaux, etc.) d'une personne ou d'un groupe de personnes. Cet événement produit une peur intense et/ou un sentiment d'impuissance et/ou d'horreur et/ou de honte et remet en cause les valeurs essentielles de l'existence que sont la sécurité, la paix, le bien, la solidarité, la morale, le respect, le prix de la vie, etc...”[3]

Comment réagir en tant que personnel accompagnant ?

- Ne pas demander au volontaire de raconter l'événement cela n'est utile pour personne
- Astuce : pour éviter de rentrer dans le détail du récit, tirer le fil du passé jusqu'au présent, ramener le volontaire dans le présent et lui demander notamment « et après il s'est passé quoi ? »
- Facteur récupérateur du trauma : le lien social
- Ne pas hésiter à dire : « je ne préfère pas que tu me racontes »
- Inviter la personne à utiliser des techniques d'ancrage : lui demander de se reconnecter à son corps en se touchant, revenir au réel, retrouver contact
- Selon une étude neuropsychologique[4], jouer au Tetris dans les 6h qui suivent l'événement traumatique permet de digérer les difficultés émotionnelles

• **Après le retour**

L'accompagnement au retour constitue un sujet à part entière et fait l'objet d'une autre publication du CLONG-Volontariat.

En prévision du retour des volontaires, il est cependant conseillé qu'ils identifient avant leurs retours, les personnes avec qui échanger, partager des photos ou évoquer des souvenirs.

Lorsque des souvenirs sont évoqués, il est essentiel que le volontaire puisse préciser pourquoi ils sont importants.

[3] Josse, E. (2019). Le traumatisme psychique. De Boeck - 1. L'événement traumatique | Cairn.info

[4] <https://sciencepost.fr/jeu-tetris-efficace-soulager-syndrome-de-stress-post-traumatique/>

Nos membres



ATD QUART MONDE
AGIR TOUS POUR LA DIGNITÉ



Service protestant de mission
Défap



CLONG-Volontariat - Comité de Liaison des ONG de Volontariat

📍 14 Passage Dubail, 75010 Paris

☎ 0788987966

✉ clong@clong-volontariat.org

🌐 www.clong-volontariat.org