



EVS Realm: Masters of the Learning Path

Recommandations stratégiques
pour un Amélioration de la qualité de CES



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



Index

I.Recommandations

II.Annexe 1: Raisons des Recommandations Politiques
générales visant à améliorer la qualité des projets du CES

III.Annex 2: Project Description

IV.Annex 3: European Solidarity Corps (ESC) Programme

V.Annex 4: Analysis of the Survey results



I. Les Recommandations

I. A. Introduction

Les recommandations suivantes ont été élaborées à la suite des activités menées dans le cadre du projet EVS Realm Erasmus+ 2017-2019 (voir **Annexe 2**). Elles fournissent des suggestions sur la manière d'améliorer la qualité des projets de volontariat à long terme et à temps plein du Corps Européen de Solidarité (CES), à la fois dans le pays et à l'étranger, en mettant un accent particulier sur le rôle crucial des mentors, et des autres personnes impliquées dans des rôles de soutien, en veillant à ce que les volontaires aient un placement réussi et percutant. Plus de détails sur le contexte, l'histoire et la pratique du CES dans l'**Annexe 3**. Les recommandations s'adressent aux acteurs impliqués dans la mise en œuvre du CES et du processus de tutorat: les organisations, les volontaires, les mentors, les agences nationales et les institutions européennes. Pour plus de détails et une explication des recommandations, voir l'**Annexe 1**. Un résumé des résultats de l'enquête ainsi qu'une analyse plus détaillée de la situation dans les quatre pays participant au projet figurent à l'**Annexe 4**.

I.b Les Recommandations

1. Redéfinir la terminologie et la structure du processus de mentorat

1.1 Une clarification sur le rôle et une compréhension commune du profil et des compétences requises pour être impliqués dans le processus de tutorat du CES devraient être développées, les mentors informés à ce sujet, et la connaissance et la pratique de ce processus pour les organisations d'envoi, d'accueil et de coordination devraient devenir un élément du label de qualité du CES. Cette clarification devrait être obtenue par le biais d'un processus consultatif associant des représentants de tous les groupes de parties prenantes concernés.

1.2 Les profils de rôle doivent être créés pour définir au moins deux rôles distincts de personne de soutien. Premièrement, veiller à guider les volontaires tout au long du processus d'intégration, par exemple leur faire



visiter, leur présenter à la culture d'accueil, les soutenir dans les besoins administratifs, techniques et pratiques de la communauté, et un autre pour soutenir leur processus d'apprentissage et de développement personnel. Une attention particulière doit être portée aux titres attribués à ces rôles, afin qu'ils communiquent clairement ce que le rôle implique et n'implique pas et / ou n'apporte pas.

1.3 Une formation adéquate pour toutes les personnes impliquées dans le processus de mentorat devrait être incluse dans le label de qualité du CES et fournie via son portail et / ou dans les opportunités en face à face offertes par les AN (Agences Nationales). La formation devrait notamment porter sur leur rôle, leur apprentissage interculturel, la validation des apprentissages non formels et informels et d'autres éléments importants tels que le soutien linguistique des mentors (pour établir une communication fructueuse avec les volontaires), la santé et le bien-être, etc. à une certification de mentor du CES si le mentor le souhaite.

2. Allocation de ressources pour le processus de mentorat

2.1 Les organisations devraient disposer de fonds dédiés supplémentaires dans toutes les opportunités de volontariat avec le CES pour pouvoir organiser des réunions avant et après le placement avec leurs mentors et les autres personnes impliquées dans le processus de soutien, en plus des moments du placement lui-même, ce qui est essentiel pour la prestation d'un soutien de qualité. Il conviendrait de créer davantage de synergies entre les programmes de volontariat à temps plein aux niveaux national et régional et le CES, ce qui conduirait à une approche plus souple et mieux coordonnée, notamment en ce qui concerne le mentorat et d'autres mécanismes de soutien.

2.2 Une communauté de pratique de peer learning (ou d'apprentissage entre pairs) en ligne pour les personnes impliquées dans le processus de mentorat pour les membres du CES devrait être développée, afin que les connaissances et la pratique en matière de mentorat dans le CES puissent continuer à se développer. En outre, cela pourrait fournir un soutien mutuel pour des moyens efficaces et novateurs de motiver les nouveaux mentors à assumer ce rôle. Cela devrait être disponible aux niveaux national et européen et être soutenu par des réunions annuelles au niveau national pour les

personnes impliquées dans le processus de mentorat. Sa mise en œuvre devrait être contrôlée par le Centre de Ressources du CES ou une autre entité chargée de surveiller la mise en œuvre du CES.

2.3 Un budget spécifique consacré à l'amélioration et à la coordination constantes du processus de mentorat devrait être alloué au niveau centralisé, y compris pour la «communauté de pratique» en ligne, et doté de fonds suffisants pour l'ensemble de la formation et de la certification des mentors DU CES et autres personnes de soutien.

3. Le lien entre les projets et les besoins réels de la société

3.1. Les volontaires du CES doivent entreprendre leurs activités dans le cadre de projets conçus pour être mis en œuvre aux côtés des volontaires locaux, afin de mieux comprendre la réalité locale du volontariat, de répondre aux besoins réels au travers d'objectifs de volontariat locaux et de mieux comprendre comment faire du bénévolat pendant leurs temps libres peut faire partie de leur propre style de vie après le placement.

3.2 Les projets dans des organisations dont les seuls volontaires sont des volontaires internationaux du CES devraient être évités, afin d'apporter une valeur ajoutée étendue aux communautés et aux individus. Lorsque les volontaires du CES sont placés dans des organisations dépourvues de volontaires locaux, les efforts visant à les impliquer dans leurs activités devraient faire partie intégrante de l'attribution continue du Label de Qualité.

3.3 L'intégration et l'adaptation postérieures au placement devraient être mieux soutenues par une intégration accrue dans la communauté locale hôte, ce qui permet aux volontaires de maintenir un lien en dehors du projet de placement volontaire direct. Le rôle du mentor et des autres personnes de soutien devrait fournir des conseils et un soutien adéquats à cet égard.



Raisons des Recommandations Politiques Générales visant à améliorer la Qualité des Projets du CES

(sur la base des résultats de l'enquête et d'autres analyses et informations obtenues au cours du projet)

Les partenaires du projet ont formulé les 3 principales recommandations ci-dessus, basées sur un processus d'analyse plus étendu, à partir des résultats de l'enquête que nous avons menée dans le cadre du projet (voir annexes IV et V), des informations recueillies au cours du projet SVE Realm et des tendances observées. Observés dans l'évolution des projets de volontariat et leur dimension de mentorat. Nous estimons qu'il est important d'éclairer notre processus commun de formulation de la recommandation et notre expertise à long terme dans la mise en œuvre de projets européens de volontariat, en interaction avec des centaines de volontaires, de mentors et d'organisations, qui sont tous reflétés dans les arguments présentés ci-dessous.

II.a Gestion Organisationnelle

Selon l'expérience acquise au cours des nombreuses années du programme du SVE, il a été démontré qu'il existe des situations dans lesquelles des organisations existent principalement en raison de projets du SVE, créant ainsi une relation de dépendance entre la création de projets et la «survie» de l'organisation (soit organisations d'accueil, soit d'envoi).

Cette existence due aux projets du SVE ne repose pas seulement sur une perspective de financement, mais également sur un manque de personnel suffisant pour mener les activités promues par les organisations. C'est pourquoi il peut arriver que les volontaires se trouvent davantage confrontés à une expérience de travail qu'à une véritable activité de volontariat, assortie de responsabilités et de tâches plus grandes, et qu'ils exécutent des tâches et des activités allant au-delà des actions de base du volontariat.

Afin d'éviter ce genre de situation, il est important de garantir le besoin et l'objectif réels de la proposition de projet, en précisant également aux organisations, par exemple dans le guide du CES, quelles actions doivent être entreprises pour reconnaître les projet en tant qu '«activité de volontariat» dans le programme.

La communication entre les différentes parties prenantes impliquées est cruciale, mais aussi le suivi effectué avant, pendant et après le projet.

Le Centre de Ressources du CES et le Centre de Ressources du SALTO-Youth auront un rôle de surveillance, selon le Guide du CES. Cette action de suivi peut être réellement efficace s'il existe une collaboration entre les parties prenantes, mais surtout une coordination dans la manière dont les différents acteurs communiquent et agissent dans le cadre de la mise en œuvre des projets. C'est pourquoi il convient de créer davantage de synergies entre les programmes de volontariat à temps plein aux niveaux national et régional et le CES, ce qui débouchera sur une approche plus coordonnée et une plus grande flexibilité du programme, capable de faire face à tout changement géopolitique susceptible de nécessiter un changement ou ajustement de ces programmes.

Dans le même temps, réunions ad hoc spécifiques sur le mentorat (face à face ou même en ligne) devrait être mis en place au niveau national, initié par les AN et rassemblant les organisations, leurs mentors et éventuellement les formateurs qui travaillent avec les volontaires pendant les formations à l'arrivée et les réunions à mi-parcours (même s'ils travaillent dans l'équipe des formateurs ou non). Ces réunions permettraient à toutes les parties prenantes de se tenir au courant de la situation du mentorat au niveau national et de ses spécificités, des problèmes rencontrés par les organisations lors de la mise en œuvre du rôle de mentor et des réactions des volontaires. Ils favoriseraient également l'élaboration de nouvelles stratégies basées sur des exemples positifs, mais contribueraient également à la formulation de messages cohérents et unifiés concernant le rôle du processus de soutien au mentorat, qui sont ensuite transmis par les formateurs, les organisations et également l'AN, dans leurs différents moments d'interaction avec les bénévoles et les mentors, en réduisant les risques d'idées fausses, d'interprétations erronées ou d'attentes contradictoires concernant ce rôle.



II.B . Lien entre les projets et les besoins réels des communautés

Il a été démontré que parfois des volontaires rentrent chez eux après leur projet de volontariat en ayant vécu dans une sorte de "bulle rêveuse", contenant à la fois leurs tâches et leurs activités quotidiennes, dans le cadre de leur développement professionnel, mais aussi de leurs défis personnels et de leur croissance, ce qui peut entraîner de nombreuses difficultés. Les temps les amènent à ne pas se confronter réellement aux réalités locales. De cette manière, dans la phase postérieure du projet de volontariat, ils ont des difficultés à s'intégrer dans leur communauté d'origine ou dans celle d'accueil s'ils décident de s'installer dans un autre pays (c'est-à-dire celui où ils ont réalisé leur projet de volontariat). Cela conduit parfois à une désorientation générale et à un sentiment d'échec pour les «anciens volontaires», car ils se sentent incapables de s'adapter aux réalités. De plus, leurs compétences acquises dans le cadre de projets de volontariat ne sont pas toujours pleinement reconnues ou comprises par les futurs employeurs.

Pour résoudre ce problème, les volontaires du CES devraient idéalement être placés dans des projets où ils peuvent assumer leurs responsabilités aux côtés des volontaires locaux, afin de mieux comprendre la réalité du volontariat local et de contribuer à ses objectifs. De cette manière, un sentiment d'appartenance à la dimension locale est développé, ce qui facilite le processus d'adaptation post-volontariat. L'intégration dans la communauté locale permet aux volontaires de maintenir un lien en dehors du projet de volontariat, de gérer des situations, des réactions et des comportements différents de ceux de leur projet, et de créer un réseau en dehors de la structure habituelle ou plus familière de l'organisation, élargissant ainsi leur cercles de connaissance et de conscience.

En outre, la coordination des instruments de validation des compétences acquises par le biais d'apprentissage non formel et informel (tels que Youthpass, Certificats du CES, etc.) est un atout pour réduire au minimum le risque d'années sabbatiques et / ou de chômage, que de nombreux ex- volontaires du SVE ont découvert après leur projet de volontariat.

II.C. Redéfinir la terminologie du processus de mentorat

Le mentorat est un processus jugé crucial par toutes les parties prenantes impliquées dans le programme du CES. Malgré son importance incontestablement reconnue, le rôle du mentor souffre toujours d'un manque de définition commune et de clarté des responsabilités incluses dans le rôle, tout au long des différentes étapes du processus de projet. Cet écart est non seulement visible parmi les différentes parties prenantes à différents niveaux (des volontaires, des organisations, des AN et des institutions de l'UE), mais également entre les différents pays, ce qui rend parfois la coopération et la mise en œuvre des projets difficiles, voire impossibles.

La coordination est nécessaire et peut être considérée comme la solution de base de toutes les autres questions liées au rôle du mentor. Une définition acceptée au niveau européen sur qui sont les mentors et quel est leur rôle, ainsi que tout autre pas en avant dans la caractérisation et la construction du processus de mentorat et des normes minimales est nécessaire et peut être construite de manière coopérative. Les Agences Nationales devraient prendre l'initiative pour définir le rôle des mentors en fonction de la réalité de leurs organisations accréditées et des projets du CES dans le pays, en montrant la voie à suivre pour définir les exigences minimales, sur la base du guide du Corps Européen de Solidarité. Les Agences Nationales devraient recevoir des fonds pour soutenir des formations spécifiquement axées sur le mentorat, la création et la formulation de communautés nationales de mentors.

En outre, les mentors ne sont pas toujours suffisamment préparés pour se confronter à des cas spécifiques dans lesquels ils sont invités à intervenir, en particulier ceux liés aux domaines psychologiques / mentaux et à l'apprentissage et au soutien personnel. Dans ces situations, la faute de connaissances ou d'expérience suffisantes pour l'identifier, rend difficile pour les mentors de fixer une limite où leur rôle prend fin et où un expert devrait intervenir. Les coordinateurs et les mentors doivent définir ces limites ensemble, au début de tout projet, en tenant compte des situations et ressources concrètes, des profils et des besoins des volontaires, ainsi que des limitations, en prévoyant des plans pour la mise en œuvre du rôle de soutien et en les révisant constamment. Les organisations d'accueil doivent être en mesure de répartir le rôle complexe du mentor entre différentes personnes possédant des qualifications



différentes, en fonction des besoins de chaque volontaire, ce qui ne peut provenir que d'une préparation adéquate avant les activités de volontariat et d'un processus de suivi constant pendant le projet. **Une connaissance préalable du programme du CES et des spécificités du projet de volontariat**, ainsi que des tâches et activités des volontaires et de leur profil, est essentielle pour que les mentors puissent jouer leur rôle de manière qualitative. De plus, les organisations doivent familiariser les mentors avec le sujet et les différentes ressources dont elles disposent (par exemple, l'organisation peut compter un psychologue dans l'équipe, ou un éducateur, capable de soutenir les mentors et les mentorés, ou de connaître d'autres organisations spécifiées dans la communauté locale qui peut être exploitée en tant que ressources, par exemple si un soutien supplémentaire est nécessaire pour les cas sensibles).

Il existe une confusion quant aux **limites du rôle du mentor**. D'un côté, les mentors sont en quelque sorte «accusés» de ne pas être suffisamment proactifs, tandis que de l'autre côté, ils sont trop présents dans la vie du volontaire, tout au long du projet (en fonction de son style personnel de mentor et de sa personnalité). Malgré des expériences subjectives positives et négatives liées à des situations structurelles particulières, une confusion générale quant au rôle du mentor apparaît: manque de coordination, définitions et perceptions ou interprétations complètement différentes sur le rôle du mentor, écart entre le rôle invités à remplir leurs compétences et à les préparer, en particulier en ce qui concerne leurs compétences linguistiques et de communication, mais souvent aussi en ce qui concerne leur capacité à faciliter la réflexion sur l'apprentissage et à guider le volontaire dans la prise de conscience de l'impact du projet. Cela ressort des réponses à nos enquêtes, sur la nécessité de donner aux mentors un accès à la formation, aux cours de langues et à l'échange d'expériences, où ils peuvent apprendre les uns des autres et combler certaines lacunes. Le fait de changer le libellé de «mentor», ce qui peut être perçu comme intimidant (à la fois pour le bénévole et le mentor), pourrait également aider à résoudre le problème du rôle des mentors, ce qui peut exercer une forte pression sur le mentor pour qu'il accomplisse une tâche de conseil élevée ou peut même suggérer un besoin de soutien ou une incapacité à faire face, que le volontaire ne ressent pas ou ne reconnaît pas et peut donc rejeter le besoin d'un mentor, pendant le projet. Au lieu de cela, il peut être plus utile d'utiliser un libellé plus spécifique pour le rôle, en le remplaçant par une phrase, telle que «personne qui soutient le bien-être personnel du volontaire». Cette formulation différente reflète mieux le rôle spécifique des mentors, en évitant le flou que le mot «mentor» apporte (également en raison de la façon dont

il peut être traduit dans différentes langues ou compris dans différentes cultures), étant davantage lié à leur responsabilité réelle de prendre soin pour le bien-être général du volontaire tout en étant plus proche de la réalité des mentors et en diminuant le poids que le mot "mentors" met sur les épaules de ceux qui sont intéressés à assumer ce rôle, sans baisser l'importance du rôle.

Même si dans certains cas, des formations pour les mentors sont déjà en place, elles ne reçoivent pas toujours la participation attendue des mentors. Les raisons sont principalement dues au manque **de reconnaissance de leurs efforts**, de la part des autres acteurs impliqués dans le processus, ce qui a entraîné une démotivation générale. Garantir une reconnaissance de leurs efforts, qui pourrait être représentée par une récompense ou un soutien financier, peut peut-être influencer positivement leur motivation et leur intérêt et leur engagement à améliorer leurs compétences et leurs aptitudes pour un meilleur processus de mentorat. La création d'une «**communauté de mentors**» est également considérée comme un élément de soutien supplémentaire positif, qui lui permettra de continuer à jouer son rôle pendant plus longtemps et plus en profondeur, tout en trouvant des incitations à son développement personnel.

II.D Allocation de ressources pour le programme de mentorat

Il résulte de toutes les recommandations politiques précédentes que le programme de mentorat doit être amélioré et mieux structuré dans le programme du CES, puis lors de la mise en œuvre des projets (par rapport à sa version précédente dans le SEV), afin de garantir la bonne la qualité qu'il vise.

Des formations supplémentaires sont nécessaires sur le rôle des mentors, sur la compréhension d'une documentation spécifique cruciale pour les volontaires (le Youthpass, des certifications du CES, des rapports à rédiger à la fin du projet), ainsi que des cours de langue pour les mentors, des séminaires ou des ateliers axés sur leur travail avec des volontaires, ainsi que des échanges d'expériences pour toutes les parties prenantes. Celles-ci seraient utiles non seulement pour réfléchir aux capacités personnelles acquises par les mentors, mais également pour leur permettre d'apprendre à gérer la situation dans laquelle ils se trouvent.



Les organisations devraient pouvoir consacrer du temps et du financement à une réunion / formation préalable et postérieure avec leurs mentors, mais devraient également être formées à la conception de projets de volontariat qualitatifs, tenant compte des besoins réels de la communauté, mais disposant également de solides mécanismes de soutien et des stratégies basées sur de réelles capacités organisationnelles. Les organisations jouent un rôle important dans la définition de la relation de mentorat. Il est essentiel que les organisations et les mentors définissent clairement leurs relations et leur coopération tout au long du projet, en déterminant leurs propres responsabilités les unes envers les autres, et pas seulement ceux requis de la relation mentor-mentoré. Cela peut permettre une meilleure communication et une meilleure compréhension entre les deux acteurs, mais également une meilleure action de soutien des mentors envers les mentorés, dans la réalité dans laquelle vivent les organisations. Des récompenses ou du financement (sous forme de coûts d'activité de mentorat ou de ressources pour les activités que les mentors veulent développer - de la papeterie, des espaces physiques, un calendrier spécifique consacré aux activités, une salle spécifique où le mentor a un «bureau», des activités extérieures pour reconnaître le rôle des mentors et les soutenir dans leurs activités en leur donnant l'impression qu'ils peuvent avoir un impact sur l'ensemble du projet de volontariat, en créant et en proposant différents moments au sein de celui-ci, en soutenant le volontaire de différentes manières et avec différentes méthodes et approches, devenir un acteur actif dans tout le projet, et non un soutien passif, placé là uniquement pour entendre le volontaire se plaindre.

Une ligne budgétaire spécifique consacrée à l'amélioration et à la coordination constantes du programme de mentorat devrait être allouée et reconnue. Ce soutien financier supplémentaire devrait être accordé en plus du soutien financier alloué au renforcement du mentorat et ne devrait pas le remplacer ni l'inclure, car il répond à un besoin différent de celui d'intégration des jeunes ayant moins d'opportunités. Ce budget devrait être consacré aux tâches suivantes: les AN à mettre en œuvre des activités d'appui au développement et à la formation de mentors; et aux organisations tout au long du projet, soutenant leurs activités pour une structure et une approche de mentorat fructueuses.



Project Description

The project “**EVS Realm: Masters of the Learning Path**” is implemented by Pro Vobis - National Resource Center for Volunteering - Romania (www.provobis.ro) in partnership with Politistiko Ergastiri Ayion Omoloyiton – Cyprus (www.politistiko-ergastiri.org), Stowarzyszenie ANAWOJ - Poland (www.anawoj.org) and the European Volunteer Centre – Belgium (www.europeanvolunteercentre.org), from March 1st 2017 until August 31th 2019, and funded by the European Union within the **Erasmus+ Program**, Youth Strategic Partnerships, under the contract number: 2016-3-RO01-KA205-035560.

The project was initially aimed at increasing the quality of EVS projects, implemented all throughout Europe and especially in the 4 partner countries. Since the announcement by the European Commission in 2016 that EVS would be replaced by the European Solidarity Corps, the project partners have closely monitored the process of conversion to the new programme and adjusted the project to ensure that the outputs are useful for the development of the organizational capacity of volunteer involving organizations in relation to ESC projects, with a special focus on the mentoring dimension, highly underestimated and underused in EVS projects. Bearing this in mind, the partners aimed at improving the quality of the proposed ESC volunteering experiences, developing tools and resources for mentors engaged in ESC and increasing the awareness of key stakeholders as to the role of mentors and other support-persons in enhancing the overall quality and impact generated by an ESC project.

All 4 organizations are active in the field of volunteering in general and EVS and now ESC in particular. The partners have extensive experience in EVS project and volunteer management and are keen promoters of a qualitative approach to all elements of these projects.



The project had a duration of 30 months and its main 4 results are the following intellectual outputs, which were created as resources for the main stakeholders in European volunteering projects:

1. **EVS Strong Houses Mastery Class** – a Training Design for beginner ESC hosting organizations – focused on organisational management in relation with quality ESC project design, generating meaningful learning experiences for all those involved (volunteers, organizations, community);
2. **Mentors' Initiation Journey Itinerary** – a Training Design for ESC mentors (current or future) or other support-persons – focused on understanding and defining the mentoring process and the overall support-role to be offered within an ESC volunteering project, and at the same time to equip support-person with needed tools to build support-schemes adapted to the needs, personality and evolution of hosted volunteers.
3. **TreasureBox for Mentors and other support-persons in ESC** – a concrete set of 26 working tools for ESC mentors and other support-persons, gathered in a toolbox structured in 4 support-categories, each containing proposals of tools and mentoring techniques for different phases in a mentoring relationship and different mentoring needs
4. **Policy Paper on Improved ESC Quality** – containing concrete policy proposals for the improvement of the transnational volunteering program ESC, along the rationale for these recommendations coming from the project and partners' experience, but also the description of ESC and other volunteering programs in Europe, and national EVS/ESC fact sheets and other research results.



The European Solidarity Corps (ESC) Programme

IV.A. EU policy Context

The history of volunteering service in Europe differs from country to country. While some countries have long standing volunteering traditions, other EU states are only beginning to create their own culture of voluntary action. As it is possible to see from the Volunteering Infrastructure in Europe Publication¹, the volunteering situation in Europe lacks in coordination, being affected by different definitions, conceptions and legal frameworks (where existing). This is why the presence of European volunteering programmes has helped in making a step further into the common understanding of volunteering, particularly those volunteering programmes and activities focusing on young people. Volunteering gives the chance not only to support community needs and to increase personal and professional skills of the volunteer, but also to enhance the feeling of Europeaness and internationality. Volunteering abroad or in-country, within the structure of a European programme, makes the relationships with other realities, even those far from the usual ones, closer, building up a stronger feeling of solidarity and of being together.

The presence of European volunteering programmes not only supports the general creation and development of volunteering activities, but also supports the recognition and validation of competencies & skills acquired through volunteering, thanks to certifications, specific steps to be achieved by volunteers and sending & hosting organisations, through the entire project implementation:

¹ Volunteering Infrastructure in Europe Publication, 2012, Brussels, Belgium, https://issuu.com/european_volunteer_centre/docs/volunteering_infrastructure_in_europe, last seen January 11th 2019



Transparency and recognition of all types of skills and qualifications is necessary to enable people in Europe access opportunities to be truly mobile between employment, learning opportunities or within and between countries.

Systems, tools and supports need to enhance visibility of skills and qualifications acquired in different settings and establish trust and understanding of qualifications from different education and training systems².

According to Principle 1 of the European Pillar of Social Rights “Everyone has the right to quality and inclusive education, training and lifelong learning in order to maintain and acquire skills that enable them to participate fully in society and manage successfully transitions in the labour market”³. In order to achieve this, it is crucial to provide validation systems for non-formal and informal learning acquired through activities like volunteering.

Recent times have shown the fact that volunteers are the backbone to the support being offered to people seeking sanctuary in Europe. It is a current example, and a visible symbol of the importance of volunteers and the way that they embody European values, contribute to resilience, and are available to offer flexible and pragmatic solutions to shared challenges.

Europe is reminded through this situation that if the potential of these Helping Hands to offer HOPE for Europe is to be maximised, then there needs to be the organisational infrastructure available to welcome, recognise and value them. Only in this way will enough quality volunteering projects be provided, with the capability to harness their enthusiasm, commitment and energy. In this context, the Council Recommendation on the validation of non-formal and informal learning (2012)⁴ the right to validation is fundamental because “recognition relates both to the individual – as a means to gain self-awareness and feel empowered about their capacities and abilities – as well as to external stakeholders (such as formal education institutions, employers and societal actors at large), as a means to foster opportunities to build synergies and establish

² “Showing and Using Skills”, DG EMPL, European Commission, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1217&langId=en>, last seen September 11th 2018

³ The European Pillar of Social Rights, European Commission, https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_en, Last seen September 11th 2018

⁴ Council Recommendation on the validation of non-formal and informal learning (2012/C 398/01), Council of the European Union, December 20th 2012, [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32012H1222\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32012H1222(01)), Last seen September 11th 2018



cooperation among them”⁵. To achieve this, coordination is fundamental in order to guarantee full recognition of the skills acquired through non-formal and informal learning activities.

A crucial document into the coordination process is the Policy Agenda for Volunteering in Europe - P.A.V.E., which provides policy recommendations for a more efficient and effective policy framework in Europe to support and promote volunteers, volunteering and volunteer-involving organisations:

P.A.V.E. aims to ensure a lasting legacy for the European Year of Volunteering 2011 (EYV 2011), by encouraging all stakeholders to address the shortcomings of current policies. The P.A.V.E. recommendations promote and support volunteering as a demonstration of European values, providing a vehicle for active citizenship and contributing to economic and social-capital growth. P.A.V.E stresses the need for a partnership approach which involves all stakeholders continuing to work towards an enabling volunteering infrastructure in Europe. Such an infrastructure would involve appropriate and necessary support mechanisms for volunteers and volunteer-involving organisations, including appropriate and sustainable funding. It should provide coherent and cross-cutting policy approaches that reduce barriers to volunteering and involve the development of appropriate frameworks for volunteers and volunteer-involving organisations, which include recognising their rights and responsibilities⁶.

IV.B. The ESC Programme

On 14 September 2016 the idea of a European Solidarity Corps was addressed by President Juncker⁷.

The European Solidarity Corps aims to foster solidarity in the European society, engaging young people and organisations in accessible and high-quality solidarity activities⁸. It offers young people opportunities to show solidarity, express their

⁵ Validation Of Non-formal Education In The Youth Sector: Key Success Factors & Recommendations, European Youth Forum, 2016, <https://www.youthforum.org/sites/default/files/publication-pdfs/Publication-Validation-NFE.pdf>, Last seen January 15th 2019

⁶ Policy Agenda for Volunteering in Europe (P.A.V.E.), EYV 2011 Alliance, 2011,

⁷ Communication From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions, A European Solidarity Corps (COM(2016) 942 final), Brussels, December 7th 2016, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1481272643295&uri=COM:2016:942:FIN>

⁸ European Solidarity Corps State of Play, European Commission, June 2018, https://europa.eu/youth/sites/default/files/0036_youth-2018-05_esc-factsheet_26june-02.pdf



commitment to the benefit of communities and help resolve challenging situations across Europe. At the same time, these young people have the opportunity to develop their skills and get some invaluable human experience in the process.

With a budget of €375.6 million for 2018-2020⁹, it offers opportunities to young people to carry out volunteering activities, traineeships and jobs and run their own solidarity projects. The European Solidarity Corps builds on the achievements of more than 25 years of European programmes in the fields of volunteering and youth, especially on the experience of the European Voluntary Service (EVS).

I.B.1. The EVS Programme

The EVS (European Voluntary Service) was an international volunteer program funded by the European Commission as part of the official Youth Programme, aiming to develop solidarity, mutual understanding and tolerance among young people and to promote active citizenship¹⁰.

The European Voluntary Service started in 1996 as a pilot action but given its successful start, the Commission launched the European Voluntary Service Community Action Programme that operated during 1998-1999¹¹. Since that moment, close to 100.000 young people, aged between 17 and 30 years old, have taken part in EVS, having the opportunity to develop their skills through international volunteering projects in the European Union and beyond¹².

It enabled all young people legally resident in Europe to carry out an international volunteer service in an organization or in a public body in Europe, Africa, Asia or South America, for a period from 2 to 12 months. It provided the reimbursement of travel expenses and complete coverage of the costs of food and accommodation for the

⁹ "Agreement Reached on the new European Solidarity Corps", Press Release CUL Committee, European Parliament, June 27th 2018, <http://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20180618IPR06042/agreement-reached-on-new-eu-solidarity-corps>

¹⁰ "The European Voluntary Service Programme", Voluntary Service International, <https://www.vsi.ie/volunteer/european-voluntary-servic.html>, last seen September 11th 2018

¹¹ European Voluntary Service celebrates 20 years in 2016, DG EAC European Commission, https://ec.europa.eu/youth/news/20151205-european-voluntary-service-20-years_en, Last seen September 11th 2018

¹² Pierfelici L., "Mentoring and Pre-Departure Training in European Voluntary Service (EVS) Ideas, tools and suggestions for practice", Pesaro (IT), December 2016, <http://mobilitytoolkit.ie/wp-content/uploads/2017/12/EVS-Guide-to-Mentoring-and-Pre-Departure-Training-in-European-Voluntary-Service.pdf>

international volunteer. Within each project there were three actors: the volunteer, the sending and hosting organisations, and one of the countries involved in a project was required to be an EU Member State or an accession country.

The programme worked by helping volunteers to make contact with accredited hosting organisations. Organisations selected the volunteers that they would like to host based on the interest and motivation that the volunteer brought to the project and the way their profile suited the planned activities¹³. The project was expected to take place in a country other than that where the volunteer lived; it was required to be non-profit-making and unpaid; to bring an added value to the host organisation and the local community; it was not supposed to involve job substitution nor be a substitute for military service¹⁴.

In general, EVS served to promote universal peace, dialogue, tolerance and solidarity; and contribute to building long-lasting and solid partnerships.

I.B.2. Mentoring within EVS

“Mentors have played a significant role in the European Voluntary Service projects starting with the Youth in Action Programme till now, the Erasmus+ Programme. Over these years, the EVS support structure has been developed by host organisations and by National Agencies”¹⁵. The mentor's role is perceived by many involved in the programme to be constantly redefined and agreed on with every single volunteer for every project and organisation¹⁶. The profile of a mentor depends very much on the reality of the project, the organizational context and on the volunteers themselves¹⁷.

¹³ “The European Voluntary Service Programme”, Voluntary Service International, <https://www.vsi.ie/volunteer/european-voluntary-servic.html>, last seen September 11th 2018 <https://www.vsi.ie/volunteer/european-voluntary-servic.html>

¹⁴ “European Voluntary Service”, Volunteer Ireland, <https://www.volunteer.ie/resources/links/evs-links/>, Last seen September 11th 2018

¹⁵ Erasmus + Volunteering Activities, European Commission, https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/opportunities/individuals/young-people/european-voluntary-service_en, Last seen September 11th 2018

¹⁶ Kimming M., “Meant to be a mentor”, SALTO Youth, Foundation for the Development of the Education System, Warsaw 2015, https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-1300/2015%20EVS%20Meant%20to%20be%20a%20Mentor.pdf?

¹⁷ Pierfelici L., “Mentoring and Pre-Departure Training in European Voluntary Service (EVS) Ideas, tools and suggestions for practice”, Pesaro (IT), December 2016, <http://mobilitytoolkit.ie/wp-content/uploads/2017/12/EVS-Guide-to-Mentoring-and-Pre-Departure-Training-in-European-Voluntary-Service.pdf>



IV.B.3. The structure of volunteering within the ESC

The European Solidarity Corps brings together two complementary strands: volunteering and occupational activities.

Volunteering activities are distinguished between: individual volunteering; volunteering teams and solidarity projects.

Individual volunteering is a full-time unpaid solidarity activity for a duration from 2 to 12 months (or of 2 weeks to 2 months, particularly for young people with fewer opportunities)¹⁸. “This type of solidarity activity will give young people the chance to take part in the daily work of organisations and perform tasks that can have a real impact. Activities can take place either in a country other than the country of residence of the participant (cross-border) or in the country of residence of the participant (in-country)”¹⁹.

Volunteering teams are solidarity activities allowing teams of 10 to 40 European Solidarity Corps participants, from at least two different countries, to volunteer together for a period between 2 weeks and 2 months. Such solidarity activities could especially contribute to the inclusion of young people with fewer opportunities in the European Solidarity Corps²⁰.

Participants are covered by complementary insurance and they can access a range of support services such as online linguistic support and training. Their travel costs from home to the venue of the project and back will be covered, as well as their accommodation and food. Participants will also receive a small allowance for their personal expenses. Organisations which receive a Solidarity Corps grant will be responsible for the preparation, implementation and follow-up of the solidarity activities. They will manage the logistical aspects of their project, provide volunteers with training and/or mentoring and help them recognise their learning experience through Youthpass²¹ or similar tools. Organisations are also responsible for issuing the European Solidarity Corps certificate of participation to all their project participants.

¹⁸ European Youth Portal, https://europa.eu/youth/solidarity/faq_en

¹⁹ European Youth Portal, https://europa.eu/youth/solidarity/faq_en

²⁰ European Youth Portal, https://europa.eu/youth/solidarity/faq_en

²¹ Youthpass, <https://www.youthpass.eu/en/>



According to the Guide²² developed by the European Commission on the ESC, volunteering activities must be preserved as based on the willingness of the ESC member to make a contribution to solidarity in all levels and dimensions, this is why the distinction with any kind of paid activity is made: "It does not include activities that are part of curricula in formal education, vocational education and training systems and activities for emergency response, and must not interfere with the functioning of the labour market. Activities supported under volunteering must constitute a rich experience in a non-formal and informal learning context, which enhances young people's skills and competences. They must not substitute traineeships or jobs and should be based on a written volunteering agreement. Volunteering projects should cover the participants' expenditure arising from participation in such solidarity activities, but should not provide them with salaries or an economic benefit".

IV.B.A. Mentoring within the ESC

As ESC is based on the experience of EVS, mentoring still maintains a crucial role in the programme. Particular attention has been given to find a common idea of the role of the mentor and in general on the influence the mentoring process has in the entire volunteering activity carried within the programme. "Personal support through mentoring should be provided to all participants in volunteering activities. Mentoring consists of regular meetings between the mentor appointed by the host or supporting organisation and the participant, within as well as outside the place where the activity takes place. The meetings should focus on the personal wellbeing of the participants. Mentoring is targeted towards the individual participant and thus the content and frequency of the meetings will vary according to the individual needs. Possible topics of mentoring meetings are: personal wellbeing, wellbeing in the team, satisfaction with the tasks, practicalities etc"²³.



²² The European Solidarity Corps Guide, https://ec.europa.eu/youth/sites/youth/files/2019_european_solidarity_corps_guide2_clean.pdf

²³The European Solidarity Corps Guide, https://ec.europa.eu/youth/sites/youth/files/2019_european_solidarity_corps_guide2_clean.pdf



Analysis of Survey Results

V.A. Summary of Survey Results

The surveys have been conducted from May 15th 2017 and closed on July 30th 2018, using the webtool *Survey Monkey*®. Four surveys have been created, each one devoted to a different stakeholder in the EVS process: Mentors, NAs, Organisations (sending and hosting) and Volunteers (mostly former volunteers).

Each of the partners has sent the surveys out to those stakeholders with consolidated experience in EVS, focusing on the 4 project countries (i.e. Belgium, Cyprus, Poland and Romania - for which country factsheets have been created - see section V.C, but also extending beyond, towards their regular partners from a wide range of European countries (more than 20 European countries).

During the period of collecting answers, a general willingness in replying was noticed from Volunteers (**165** respondents), Organisations (**90** respondents) and Mentors (**65**), while a general difficulty in gathering answers from NAs has been identified (**13** respondents). In order to secure a more representative sample of responses from different NAs, the deadline for responses was extended.

Even if between 2016 and 2018 changes have been made at EU level concerning the EVS programme, the project sees the added value of mentoring also in the ESC programme (as it is mentioned to be a crucial aspect in the ESC Guide). Questions on the ESC programme have been added to the initial version of the surveys. NAs were asked if they can still see the role of mentors as a relevant one within the new programme. Their positive answer underlines the importance and relevance mentoring has, since the questionnaire was closed before the publication of the ESC

Guide (September 2018), so no official role was yet devoted to mentors in the initial programme description, even if it was mentioned.

All survey results show a **variegated mentoring structure**, showing multiple ways of defining/structuring/living the mentoring process, but also with similarities concerning the needs of the respective actors in order to guarantee good quality in the mentoring process and structure.

The need of support for mentors and organisations is underlined as, due to lack of funding, organisations are not able to guarantee qualitative mentoring support to their volunteers. Active mentors feel unprepared in certain aspects, such as linguistic skills, they declare a lack of proper support coming from on-going trainings, lack of communication between organisations and mentors, as well as not enough possibility to exchange ideas, practices and knowledge with other mentors.

Volunteers consider the support coming from a mentor crucial during their volunteering project. However, many of them highlighted a very **difficult process** of communication with their mentors and sometimes not easy relationships with them, caused mainly by scarce knowledge of the language and lack of time of the mentor to guarantee a continuous support when needed.

Concerning the **Youthpass** filling in support, volunteers stated they received generally a basic support or sometimes none at all.

Responding NAs are willing to involve more mentors in their activities and to develop structures and spaces for exchange of expertise and good practices. However, to reach this, **more funding** should be guaranteed.

Responding mentors and volunteers feel that the possibility to receive an **economic support** could become an incentive, increasing motivation and it could support the activities mentors want to perform, in order to valuably sustain their mentees and their varying needs throughout the flow of a volunteering project. A specific funding would also help NAs and hosting organisations in guaranteeing trainings and seminars to mentors.



Overall, reading the survey results from all 4 stakeholders, despite their different perspectives, it appears that a **common understanding of the role of the mentor** and the mentoring structure is still a goal to be achieved. However, the willingness to reach this common view and afterwards to implement it, for higher quality of volunteering projects, is noticeable from all responding actors, and is for us a justification for the policy recommendations we have included in the present paper.

In the 4 country factsheets in section V.c, you can discover in more detail the answers we collected to the surveys, which drove us to develop three **resources for implementers of European volunteering projects**, which we invite you to discover in depth:

- a Training Design for beginner ESC hosting organizations – **ESC Strong Houses Mastery Class**
(<http://tiny.cc/ESCStrongHousesMastery>)



- a Training Design for ESC mentors and other support-persons – **Mentors Initiation Journey Itinerary**
(<http://tiny.cc/MentorsInitiationJourney>)



- a ToolBox for Mentors with concrete mentoring tools and activities – **TreasureBox for Mentors and other support-persons in ESC Volunteering projects**
(<http://tiny.cc/TreasureBoxforMentors>)



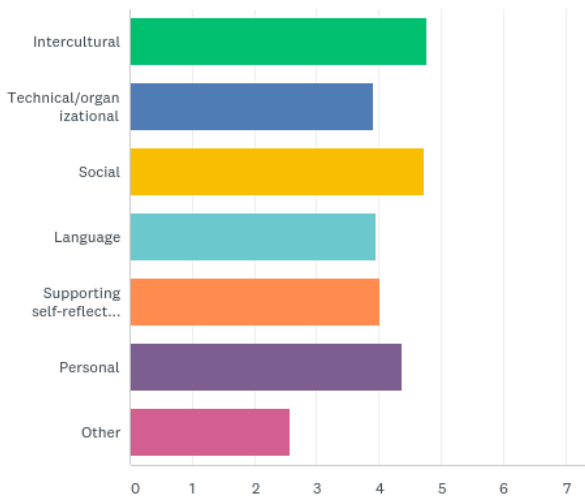
V.B. Extracts from Survey answers

You can find here a sample of the replies offered by respondents to the 4 surveys included in our research. The complete list of questions can be consulted in the reference document [EVS Realm – Research Questions](http://bit.ly/EVSRealmResearchQuestions) - <http://bit.ly/EVSRealmResearchQuestions>.

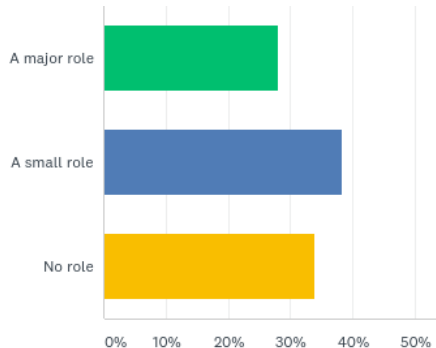


Volunteer Replies

Q15: What kind of support provided by the mentor is/was the most valuable to you? Put the answers in right order where 1 is the most important and 7 the least.

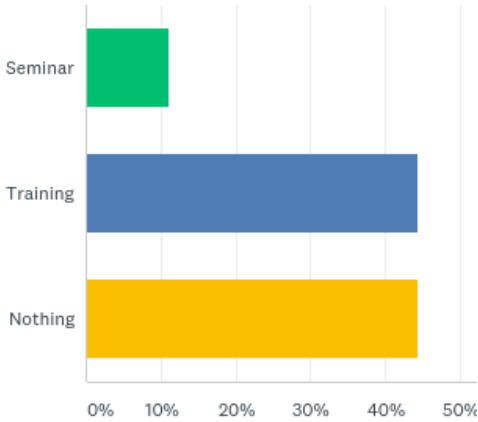


Q17: What role can the mentor play in your process of completing the Youthpass Certificate?

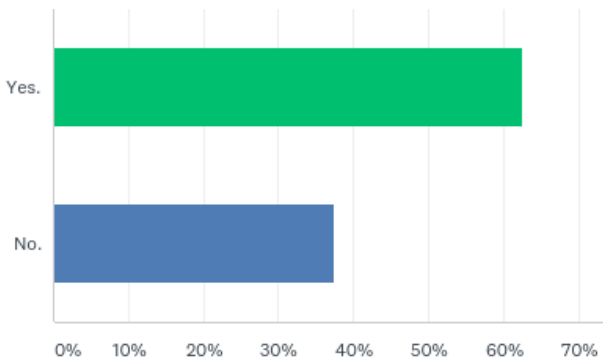


Mentors Replies

Q9: Have you followed a training about mentoring?

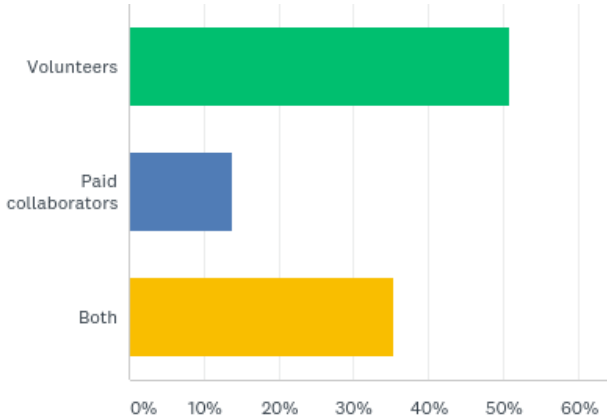


Q19: Do you think that an EVS mentor should have a fee for his services as a mentor?

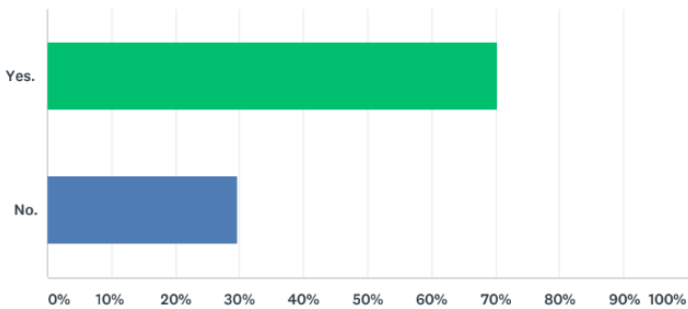


Organizations Replies

Q12: Are your EVS mentors...?

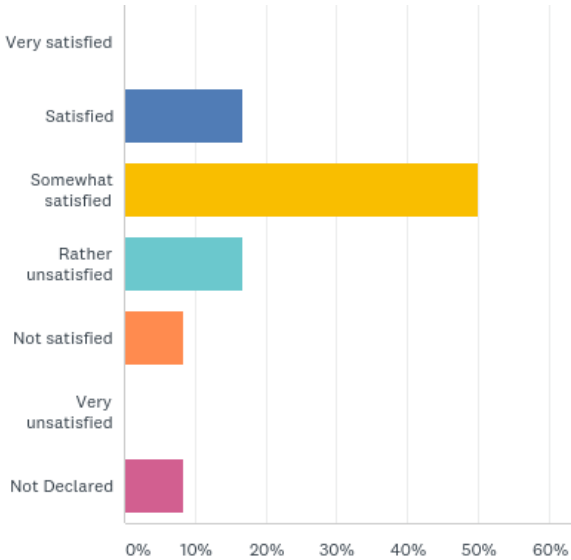


Q19: Do you organize evaluation sessions for your EVS mentors?

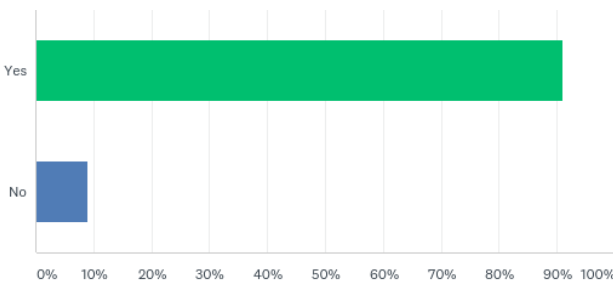


NAS replies

Q11: Annual EVS event – Final Evaluation. On returning from the EVS experience, what is the feedback of EVS volunteers concerning the mentoring process? They are generally:



Q18: Do you think EVS mentors and the EVS mentoring process should be more supported in EVS projects?



V.C. Country Factsheets

Focused analyses have been conducted on the replies to the surveys coming from the 4 partner countries.

What the survey results show is a general lack of coordinated approach and perspective among countries, particularly when defining and dealing with the role of the mentor in volunteering projects.

Mentoring is seen as a crucial and fundamental aspect in the entire EVS project. However, due to lack of appropriate tools and a real, more generalized and deeper understanding of the role of the mentor, more clarification is felt to be needed.

The role of the mentor is appreciated and characterised as "satisfactory" from the perspective of volunteers, organisations and NAs. The same 3 actors also agree that it is "crucial" within the volunteering project. The need to guarantee mentors more support, not just logistically, but also economically and through training, in order to help them improve their skills for a better mentoring process, has been underlined in all four countries.

Lack of concrete tools in the mentoring process is one of the frequently-mentioned challenges and importance has been given to the relationship of the mentor with the sending organisation as well as with the volunteer. A communication process with the sending organisation has been seen as a valuable support to the understanding between the mentor and the volunteer.

In order to be able to improve mentoring conditions and structures, a claim for increasing funding arises from the four countries surveys results, to guarantee there is space, time and capacity to support all actors involved in the volunteering project and to assure a mentoring process of high quality.



The project duration is March 1st 2017 - August 31th 2019, being funded by the European Union within the Erasmus+ Program, Youth Strategic Partnerships, under the contract number: 2016-3-RO01-KA205-035560.

Learn more about this project on our Facebook page: <https://www.facebook.com/evsrealm> or by contacting the project team at realmofvol@gmail.com.



The information and views set out in this publication are those of the author(s) and do not necessarily reflect the official opinion of the European Union. Neither the European Union institutions and bodies nor any person acting on their behalf may be held responsible for the use which may be made of the information contained therein.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution NonCommercialShareAlike 4.0 International License.

AttrNonCommercialibution--ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)



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

