

Recueil des propositions et propos nourrissants issus des feedbacks des volontaires

Depuis le printemps 2017, tous les volontaires qui séjournent quelques jours à Tera (au moins 5-6 jours) ont avant leur départ un temps de discussion (ou **temps de feedback**) avec l'un d'entre nous. Voir [la méthodo](#) en annexe.

Cette page recense les propositions plus ou moins concrètes issues de ces feedbacks ainsi qu'un best-of des réflexions encourageantes, revigorantes, enrichissantes faites par les volontaires.

LES PROPOSITIONS FAITES PAR LES VOLONTAIRES

Sur la présentation du projet

- Faire des présentations interactives, en partant de ce qui anime les personnes (soi-même/pourquoi je suis là, et les participants). Ne pas oublier de laisser le « Je » s'exprimer et pas seulement le Nous.
- Aborder aussi cette entrée en matière avec les volontaires à leur arrivée « Que cherchez vous ici ? »

Accueil

- Introduire une adresse accueil@tera.coop pour les demandes de séjour et de visite ?
- Réponses aux mails : les réponses pleines d'information donnent confiance et l'impression de se sentir considéré
- Clarifier entre nous et pour les autres nos intentions à travers l'accueil et nos conditions d'accueil (Rq : pour l'extérieur, le [wiki Accueil](#) pourrait jouer ce rôle)
- Lors du briefing à l'arrivée : collecter les attentes/compétences du volontaire
- Préciser qu'il y a des volontaires, des permanents, des voisins, et y penser lors des présentations. Rajouter dans le livret d'accueil des photos et une petite présentation pour chaque permanent.
- Limiter le nombre de volontaires présents en même temps : difficile même de connaître le prénom de chacun dans certaines périodes de pointe.
- Une boîte à idée pour recueillir les idées des volontaires (les trucs qu'on dit en passant, puis qu'on oublie aussi sec...). Ajout : le faire en DIY : si tu peux le faire, fais-le (ex : tera sur google maps)
- Un feedback vers le volontaire de la part des permanents : positif, ou bien qqch « qui fait défi ».
- Positionner les activités dans le cadre général du projet (ça sera plus facile quand la carto de la théorie du changement sera faite de même que le doc « enjeux/objectifs »), afin de donner sens aux tâches que fait chacun : désherber la forêt-jardin, récolter des haricots, colmater les murs de la grangette...). A quel moment ? pendant la synchro ? pendant une visite générale ?
- Prendre du temps pour expliquer la participation libre et consciente (voir plus bas) et la diversité des rythmes et modes de fonctionnement de chacun
- Une semaine est vraiment une durée minimum pour découvrir, comprendre, s'intégrer,

participer de façon libre et consciente, ... et encore. Les volontaires traversent souvent plusieurs phases au cours de leur séjour. Ceci encourage vraiment à donner une durée minimum aux séjours. Réciproquement, pas mal d'avoir une période de recul avant de revenir : permet de savoir si on a vraiment envie de revenir.

→ De façon générale, organiser l'accueil aussi bien au niveau de la réponse aux sollicitations, de l'espace d'accueil, de la façon dont on donne des responsabilités aux volontaires.

Vie quotidienne

- Clarifier le contenu du tableau des tâches (pas clair notamment pour le ménage)
- Faire un petit doc récapitulatif des éléments essentiels, à remettre en main propre au volontaire qui arrive (un condensé de ce qu'il faut savoir - cf. texte d'accueil du début) : déroulé de la journée, synchro, commodités, signification de la cloche, responsabilisation pour le tableau des tâches, découper ses déchets alimentaires pour le compost.
- Penser à équilibrer les repas avec des sources de protéines. (Périmé depuis l'arrivée de notre cuisiner)
- Attention aux puces de lit, avec tous les voyageurs qui passent
- Les toilettes sèches ne se vident pas facilement : proposer aux nouveaux venus une initiation pour dédramatiser la tâche (proposé par Allan dernièrement). Ou bien : une personne référente par jour qui vient vérifier régulièrement que ça marche. Pas clair où l'on peut jeter l'eau. Une brosse à poignée.
- Un dispositif de récupération d'eau de pluie à côté des toilettes sèches.
- Un rôle de « facilitateur » de la semaine ou de la journée : celui qui vérifie que le quotidien se passe bien et fait des rappels délicats quand il faut (inscription sur le tableau des tâches, programmation des activités...). Cela peut reposer aussi sur un volontaire, mais en binôme avec un permanent : en effet, il est difficile de savoir pour un volontaire quel est le meilleur moment pour passer une annonce, ni la meilleure façon de le faire.
- Rappel au rangement à la synchro pour faire rentrer cette question dans les esprits (par qui : les référents de l'atelier ? de la cabane du jardin ? du bureau ? ...)
- Camping: nouvel espace de camping sur la prairie aux ruches. Y installer aussi des toilettes sèches ?
- Invitation à valoriser le quotidien, la vie du lieu, les tâches invisibles, et non seulement l'efficacité, les chantiers, les moments productifs. Investir totalement les actions qui comprennent des pics de productivité et des moments de retour au calme, de rangement, de debriefing...
- Certaines personnes sont motivées par des tâches transversales: organisation d'événements, vie associative... Or ce n'est pas la porte d'entrée la plus facile à mettre en oeuvre car elle nécessite de bien connaître le projet, les activités, les gens. La porte d'entrée se fait plutôt par des activités concrètes, manuelles, des réponses aux besoins. Est-ce un problème? Y a-t-il qqch à faire par rapport à ça pour faciliter l'intégration ou l'accueil de personnes avec des centres d'intérêt différent? (qui correspondent aussi à des besoins du projet)

Faire reposer des choses sur les volontaires (idée revenue plusieurs fois)

- Les permanents ne sont ainsi pas obligés d'être tout le temps tous là. Les volontaires pourraient être référents de certaines choses. Ils sont aussi capables (ils l'ont fait) de s'organiser en autonomie lorsque les permanents ne sont pas très présents. Mais : « Pour s'économiser, il faut formaliser ».

Exemples :

- instructions pour le jardin en l'absence de Simon : laisser des notes, ou même briefer un volontaire qui en sera référent.
- être briefé pour accueillir un nouveau volontaire est possible lorsqu'on a été présent une semaine (et même, être dans une position de transmission fait voir les choses différemment).
- instructions pour s'occuper des volailles chaque matin

Rq : le fait de se reposer sur les volontaires pour certaines activités peut libérer du temps de permanents pour discuter avec les volontaires, apporter des éclairages sur le projet.

Autres

- Laisser rentrer l'art dans la communauté : apporter de la beauté dans le groupe et les relations par l'art, par exemple la musique et le chant. Des partages autres que verbaux.
- Prévoir des projections de film (sous le hangar en été, c'est possible !). De façon plus globale, organiser un pôle animation, pour nous et pour l'extérieur où l'on sensibiliserait et décortiquerait des films qui permettent de comprendre le cœur du projet.
- Un tableau pour suivre l'avancement des tâches (le tableau blanc dans le bureau ?)
- Un lieu calme pour le yoga, la méditation (rôle qui était tenu par la salle commune...)
- revoir le rangement de l'atelier : prévoir un atelier « spécialisé » dans lequel n'entrent que ceux qui connaissent les outils et leur place, et un atelier « novice », où l'on sait que ce sera difficile d'éviter le désordre.
- Organisation des chantiers : comment éviter les trucs qu'il faut refaire ensuite ? (ex : Fermacell de la grangette)
- Aménagement de l'espace autour du tilleul comme une zone de repos
- Faire un cercle restauratif avec les voisins même en leur absence
- Organiser une formation CNV avec des formateurs certifiés. (En cours)
- Séance de présentation de la gouvernance bien appréciée (fait une fois, à renouveler ?)
- Offrir la possibilité aux volontaires de participer à des activités autres que celles de terrain (partager des compétences en communication, par exemple). Comment rendre ces possibilités visibles (besoins sur la kanban ?)

Sur le séjour / le sens de l'accueil

- Les permanents : indispensables pour transmettre le projet (histoire, principes, fonctionnement...). Idée de ne pas laisser creuser le fossé qui nous sépare du reste du monde... et pour cela de partager notre expérience et notre avancement. La transmission commence maintenant.
- Les volontaires se sentent "chez eux", sont heureux d'être inclus, de pouvoir participer aux réunions, "faire ce qu'ils veulent".

Les remarques nourrissantes

- Ce qui est toujours apprécié: la bienveillance, l'accueil, l'amour (« osons le mot » 😊), nos outils d'intelligence collective, l'équivalence entre permanents et volontaires, la vision et l'ambition du projet. Citations : « au moment de la présentation du projet, j'ai su pourquoi j'étais là » « J'ai été vulnérable pendant mon séjour et je ne me suis pas senti mal de l'être ». Réciproquement, le groupe

s'autorise à se montrer vulnérable (« tout n'est pas rose ») devant les volontaires Nous créons un lieu, des rites, une atmosphère qui « déteint » sur les volontaires. Qqch « existe » qui est nourrissant et qui est nourri. Facile de se sentir bien. "Le projet TERA me trotte toujours dans la tête, il ne ressemble à aucune autre initiative que j'ai pu croiser dans mon périple."

- Un projet vivant, nourri par tous ceux qui y sont passés (on sème, d'autres récoltent, on récolte ce que d'autres ont semé...)

- Un projet qui donne envie de contribuer. Tout n'est certes pas vécu comme parfait, mais le focus est mis sur les points positifs et les potentialités d'amélioration... bref, l'envie de soutenir plus que de critiquer.

- Les volontaires vivent souvent leur séjour comme un apprentissage personnel, une aventure humaine.

- Avons-nous des outils de discernement dans le choix des volontaires, l'intégration des permanents ? Accueillir tout le monde ou chercher les « bonnes personnes », prêtes à ce voyage en terre inconnue ? Où mettre la limite ?

- A-t-on un pilier spirituel sur lequel se recentrer lorsque l'on doute ? (comme dans une communauté religieuse). C'est sans doute pas mal qu'il n'y ait rien d'explicite, et en même temps, cette aspiration partagée peut être importante. La raison d'être pourrait-elle jouer ce rôle ? Par ailleurs, la dimension de travail sur soi de chacun paraît un prérequis pour un bon fonctionnement collectif : faut-il rendre explicite ce besoin ?

A propos de la participation libre et consciente (ajout été 2018)

On peut noter une évolution de la façon dont les volontaires vivent la participation libre et consciente aux activités.

- Ete 2017: Ce concept n'apparaissait pas clair. Conscient « de quoi » ? Donner des indications de la même façon qu'on donne une indication de coût ?...
- Hiver 2018: Des volontaires déstabilisés et qui s'interrogent sur la façon de trouver quoi faire et comment aider... à part en s'inscrivant pour les tâches ménagères. Un départ anticipé a même eu lieu en février. Certains regrettent que leur énergie ne soit pas assez mise à contribution. Quête de la bonne place du curseur entre cadrer les activités et laisser les volontaires livrés à eux-mêmes
- Printemps 2018: Des remarques sont toujours faites dans les feedbacks sur la difficulté de participer aux activités, mais associées à une satisfaction finale de ce mode de fonctionnement
- Ete 2018: tout le monde exprime un réel contentement de cette liberté de choix des activités. Il y a toujours un temps de démarrage où l'on ne sait pas quoi faire, mais qui ne semble pas associé à un malaise. Mais ensuite, les volontaires sont heureux de pouvoir participer en fonction de leurs envies, de toucher à différentes choses, de répondre à des besoins qui traînaient et que personne ne prenait en main, voire de proposer qqch qui leur est venu à l'esprit. Ils se sentent chez eux. Le fait de n'être obligé de rien donne encore plus envie de contribuer. Et il invite chacun à s'interroger sur son rythme et ses motivations, ce qui n'est pas si simple.
- Réserve cependant par rapport aux stagiaires: ils viennent dans un cadre précis et ont une durée de séjour à la fois trop longue pour se satisfaire de "toucher à plein de petites tâches", et trop courtes pour identifier qqch de plus conséquent à réaliser: besoin de les accompagner un peu plus pour les aider à trouver une mission mieux définie.

- Cette satisfaction est aussi nourrie par la diversité des permanents, de leur organisation (horaires, cadrage, présence, ...), qui peut permettre à chacun de trouver avec qui il veut interagir.

Commentaire: cela correspond (peut-être) du côté des permanents au fait que nous assumions et gérons mieux ce cadre diffus. Nous n'attendons plus des synchrones hebdomadaires et journalières qu'elles organisent le travail comme c'était le cas avant et nous ne donnons plus de messages contradictoires en ce sens aux volontaires. Cela correspond peut-être aussi à des permanents qui ont des activités plus construites et peuvent être des personnes ressources plus consistantes. ... Les explications données en début de séjour ont évolué en ce sens avec le temps. Il reste peut-être le besoin de caler avec les volontaires qui arrivent leur besoin de cadre et les différents outils à leur disposition (kanban, trombinoscope, tableaux des besoins, calendriers...)

Relations, interactions et communication (ajout été 2018)

- Les volontaires ont beaucoup apprécié la façon dont on "gère" les tensions. Ils voient des noeuds, voire des explosions, et ils apprécient ce qui se passe alors: autoréférencement (les personnes disent ce qu'elles ont vécu et ne prononcent pas de jugement sur l'autre), dialogue (même si le ton monte, les personnes accueillent et se reparlent). Beaucoup n'étaient pas familiers avec ce type d'interaction.
- Des volontaires impressionnés par la diversité des permanents et qui mesurent la difficulté potentielle à travailler ensemble ("ils ont dû beaucoup se parler"). Nous créons les conditions pour que la diversité s'exprime.
- Suggestion de bien insister lors de l'accueil sur l'importance d'oser "dire les choses". Le terme "bienveillance" peut être mal interprété et prendre le sens de toujours caresser dans le sens du poil sans oser dire ce qui nous dérange, alors qu'il s'agit de développer une parole authentique. "La parole authentique est contagieuse".
- Ont bien apprécié les rendez-vous de la paix. ("génial" ; "ne les abandonnez jamais")
- Il manque une sensibilisation au système restauratif dans son ensemble: que faire si quelqu'un est confronté à une tension avec un autre volontaire, un permanent ? Besoin d'identifier des personnes ressources (gardien de la paix ?).

ANNEXE: Les lignes directrices de l'entretien

Intention de cet entretien

- Tirer bénéfice du regard extérieur des volontaires qui séjournent ici pour évoluer, faire évoluer différentes dimensions du projet (organisation de l'accueil, aménagements, etc...)
- Se nourrir des ressentis positifs, des encouragements
- Offrir un espace d'écoute aux volontaires pour qu'ils clarifient pour eux ce qu'ils ont vécu
- Identifier ceux qui souhaitent revenir, mieux comprendre de qui le projet a besoin / qui le projet peut accueillir.
- A préciser : pouvoir faire un feedback perso ou du groupe sur le volontaire, ce qui nécessite un recueil d'avis. Important notamment si le volontaire souhaite revenir.

Déroulement

Le déroulement est assez libre, guidé par quelques questions « repères ». On laisse la personne s'exprimer, on rebondit sur des questions plus ciblées pour mieux comprendre ou approfondir certains points. On peut s'autoriser des explications (contexte, explication de certains choix ...) lorsqu'il y a des interrogations.

Lorsqu'on le juge nécessaire ou lorsque le volontaire le demande, on peut aussi lui donner un feedback sur son séjour. Feedback perso, ou plus collectif si l'on a entre temps reçu des remarques de la part d'autres permanents ou volontaires. Cependant, la transmission d'un feedback collectif est très délicate: cela revient à dire à quelqu'un ce que d'autres nous ont dit penser de lui, alors qu'il n'en a peut-être aucune perception: cela peut être très violent. Je préfère parler en mon nom, et inviter les autres permanents à s'exprimer directement au volontaire.

Ne pas oublier, à la fin, de remercier pour ce que ces feedbacks apportent.

Questions « guides »

- Quel est ton ressenti sur ton séjour ?
- Quels éléments concrets t'ont marqué positivement et devons-nous conserver ?
- Quels autres éléments ont généré de la frustration et/ou peuvent faire l'objet d'amélioration ? As-tu des propositions ?
- Souhaiterais-tu revenir ? Pour quoi ? Pourquoi ?
- Si tu reviens, y a-t-il qqch que tu souhaiterais apporter ? qqch qui devrait avoir changé ?

Remarques : Cela peut être assez long : certains entretiens ont duré presque 2 heures (1 heure généralement), et il faut rajouter la synthèse et l'extraction des infos intéressantes.

Compte-rendu

(pratique de MH)

Je fais une synthèse de l'entretien à partir de mes notes et si certains points me semblent délicats, ou flous, je le fais relire par le volontaire. Je ne laisse pas dans le compte-rendu ce qui relève de confidences personnelles. Le compte-rendu est ensuite accessible aux permanents sur le serveur. Si des éléments me paraissent particulièrement intéressants à transmettre ou à garder en mémoire, je les intègre à ce wiki.

From:

<https://wiki.tera.coop/> - Tera Wiki

Permanent link:

<https://wiki.tera.coop/doku.php?id=lartel:feedbacks>

Last update: **2018/12/01 10:20**

