



Servas Canada: favoriser la paix par le dialogue multiculturel

Guide pour les intervieweurs SERVAS

Introduction

Bienvenue dans le merveilleux monde des entrevues SERVAS! Cette activité fait de SERVAS un programme d'hospitalité hors du commun comparé aux autres programmes. Les hôtes partout dans le monde ouvrent leurs portes à des étrangers, avec l'assurance que chacun a été personnellement scruté, que le voyageur ou l'hôte est digne de confiance, fiable et intéressé par les objectifs de SERVAS.

Les lignes directrices présentées ci-dessous visent à augmenter les visites significatives, éviter les malentendus, et simplifier les tâches des bénévoles de SERVAS.

Information de contact du coordonnateur national/Coordonnateur des entrevues: N'oubliez pas que vous n'êtes pas seul. Si vous avez des questions en tant qu'intervieweur, n'hésitez pas à communiquer avec le coordonnateur national:

Alison Reid
Areid@northwestel.net
Boîte postale 20889
Whitehorse, Yukon
Y1A 6P1

Qui a besoin d'être interviewé et / ou de 2 références:

- Si vous n'avez pas voyagé et/ou été hôte au cours des 5 dernières années, vous avez besoin d'une entrevue et de références
- Si vous n'avez pas voyagé et/ou été hôte au cours 2 dernières années, vous avez besoin d'une entrevue (pas besoin de références)
- Si les hôtes n'ont pas voyagé, il faut réviser les instructions pour les voyageurs, car ils n'ont peut-être pas été orientés comme voyageurs. L'orientation pour les personnes voyageant à l'étranger est particulièrement importante.
- Les hôtes canadiens qui voyagent au Canada n'ont pas besoin d'entrevues ou de références.
- Les enfants de moins de 18 ans qui voyagent avec leurs parents n'ont pas besoin de leur propre lettre d'introduction (LOI) ou de références, mais doivent figurer sur l'une des lettres d'introduction des parents.
- Vous ne pouvez pas valider votre LOI (lettre d'introduction), ni celles de membres de votre famille. Elle doit être approuvée par un autre intervieweur et les frais doivent être envoyés par eux.

A. Entrevues avec les voyageurs

Tous les formulaires actuels de SERVAS sont disponibles sur le site Web (<http://canada.servas.org>). Vos responsabilités en tant qu'intervieweur sont résumées dans les étapes suivantes:

1. Préparation à l'entrevue
2. Vérification des lettres de recommandation

3. Évaluation du voyageur
4. Expliquer la Philosophie et Méthodes de SERVAS

1. Préparation à l'entrevue

- Demandez au voyageur éventuel d'apporter ou d'envoyer par courrier électronique les éléments suivants à l'entrevue:
 - deux lettres de référence (si nécessaire, voir ci-dessus *Qui a besoin d'une entrevue et / ou de 2 références?*)
 - un premier jet du contexte personnel qu'il va user sur sa lettre d'introduction.
- Vous trouverez peut-être utile de leur faire envoyer leurs lettres de référence à l'avance, par courrier électronique, afin de vous donner le temps de les lire et de préparer des questions.
- Si un voyageur veut renouveler son adhésion, il doit contacter la co-ordinatrice nationale.

2. Vérification des lettres de recommandation

- Lire les lettres de recommandation. Elles peuvent être d'un enseignant, d'un employeur, des associés professionnels ou des amis qui les connaissent bien, mais pas la famille. En cas de doute, contactez le coordonnateur national.
- Si ces lettres établissent de bons attributs, concentrez-vous sur d'autres domaines pendant l'entrevue.

3. Évaluation du voyageur

- Tous les voyageurs doivent assister à l'entrevue (y compris les enfants).
- Dans votre conversation avec le voyageur, essayez d'en extraire leurs valeurs et leurs attitudes, afin que vous puissiez répondre aux questions suivantes vous-même:
 - Seriez-vous à l'aise pour accueillir ce voyageur vous-même?
 - Sera-t-il un bon représentant de SERVAS et du Canada?
 - Peuvent-ils s'adapter à différents styles de vie, partager leurs expériences, contribuer et apprendre?
 - Est-ce qu'ils veulent sincèrement rencontrer et partager avec d'autres personnes, ou sont-ils simplement à la recherche d'un hébergement bon marché?
 - Est-ce qu'ils travaillent activement pour la paix, ou pour améliorer le monde d'une manière ou d'une autre?
- Recherchez la considération, la sincérité et la capacité de traiter différents problèmes avec tact. Les questions que vous pourriez poser sont:
 - Avez-vous lu les lignes directrices des voyageurs sur le website Servas Canada?
 - Que savez-vous sur SERVAS?
 - Pourquoi voulez-vous être un voyageur SERVAS (Pourquoi pas des auberges, hôtels, etc.)?
 - Qu'avez-vous à offrir / qu'attendez-vous des hôtes?
 - Êtes-vous prêt à aider avec des tâches telles que la préparation de repas ou le nettoyage après le repas?
 - Êtes-vous prêt à contribuer aux repas dont vous pourriez être invités à partager, ou à fournir vos propres repas?
 - Que feriez-vous si vous ne pouviez pas contacter un hôte avec qui vous comptez rester?
 - Avez-vous des restrictions physiques, y compris de nourriture, que vous devriez laisser savoir aux futurs hôtes?
 - Est-ce que votre itinéraire prévoit que vous passiez du temps de qualité avec un hôte?
- Votre itinéraire vous permet-il d'aviser suffisamment à l'avance les hôtes potentiels?
- Vos plans vous permettent-ils de fixer les dates d'arrivée approximatives?
- **SERVAS N'EST PAS POUR TOUS.** Vous pouvez refuser un voyageur si vous pensez qu'il ne démontre pas les caractéristiques requises des voyageurs SERVAS. SERVAS peut ne pas convenir à

leur style de voyage ou leur personnalité. Rappelez-vous, que nous voulons des hôtes qui s'intéressent à passer du temps avec le voyageur.

- Si vous rejetez un voyageur éventuel, envoyez son nom et les motifs au coordonnateur national.

4. Explication de la philosophie et des méthodes de Servas

Si vous avez décidé d'approuver les voyageurs, assurez-vous qu'ils comprennent leurs responsabilités et attentes envers les hôtes SERVAS.

- Révisez les documents suivants, en mettant l'emphasis sur les points importants:
 - Les lignes directrices des voyageurs
 - Les informations privées des voyageurs
 - Le formulaire de confidentialité et de vie privée du voyageur
- Informez le voyageur que sa Lettre d'Introduction doit être faite en ligne, et que la co-ordinatrice nationale va le diriger. Lui dites que vous allez l'envoyer son nom et adresse courrielle, et qu'elle va le contacter.
- Soulignez qu'il doit envoyer sa Lettre d'Introduction aux hôtes avec sa demande d'hospitalité.
- Encouragez le voyageur à compléter le rapport de voyage. Le rapport de voyage est important pour SERVAS. Le voyageur est notre meilleure source d'information, spécialement pour les pays dont la liste n'est pas mise à jour à chaque année.
- Assurez-vous que le voyageur comprend que le logis ne peut pas être garanti par SERVAS. Même lorsque la liste indique « pas de notice requise avant d'arriver », pour être courtois, avisez le plus vite possible (au moins un jour). Aussi, veuillez noter que les hôtes dans les grandes villes peuvent être plus occupés que dans d'autres régions, et les voyageurs augmentent leurs chances d'avoir un logis (et aussi la qualité de leur expérience) en choisissant un hôte qui est plus éloigné et qui désire sincèrement avoir des voyageurs. Souligner aux voyageurs qu'ils sont membres de l'organisation SERVAS et que, en tant que tels, ils ont à la fois des responsabilités et des avantages. Ils font partie d'un réseau d'hôtes et de voyageurs qui ont en commun, non seulement l'amour du voyage et de l'amitié, mais aussi un but commun de promouvoir la paix et la compréhension à travers le monde. En connectant avec les autres hôtes et voyageurs, ils contribuent à renforcer les liens et à promouvoir les objectifs de SERVAS. Ils peuvent jouer un rôle dans la promotion de SERVAS en partageant leur expérience avec d'autres.
- Informez les voyageurs de la façon dont ils peuvent partager leurs expériences, comme soumettre des articles pour le bulletin d'information, publier sur Facebook (www.facebook.com/ServasCanada) ou sur des blogs, participer à des rassemblements locaux d'hôtes, faire des présentations sur leurs voyages à d'autres groupes avec qui ils sont impliqués, etc. Encore une fois, assurez-vous qu'ils comprennent le besoin d'autorisation et de confidentialité lorsqu'ils publient quelque chose en ligne ou partagent des photos et des noms.

1. Passez en revue la structure des frais avec eux (à compter du 1er septembre 2019):

Frais actuels; la co-ordinatrice nationale va le dire comment les soumettre.

- frais d'adhésion (hôtes et voyageurs) - 24 \$ par personne pour une année civile; pour les nouveaux membres, 2 \$ / mois pour les années partielles. Les jeunes et les étudiants de niveau postsecondaire sont exemptés.
- Plus, pour les voyageurs:
- Pour voyager à l'étranger, chaque voyageur paie 70 \$ sauf
 - Les jeunes et les étudiants de niveau postsecondaire qui paient 35 \$
 - Pour voyager dans le pays, chaque voyageur paie 70 \$ sauf
 - hôtes et hôtes de jour qui voyagent gratuitement

- o Les jeunes ou les étudiants de niveau postsecondaire qui voyagent gratuitement
- o Enfants (moins de 18 ans) voyageant avec les parents: gratuity

•

5. Envoyer le nom et adresse courrielle à la co-ordinatrice nationale.

Entrevue (Orientation) de nouveaux hôtes

Tout comme pour les voyageurs, il est important de vérifier l'admissibilité des nouveaux hôtes. Suivez les mêmes directives que vous le feriez pour un voyageur. Croyez-vous qu'ils feraient de bons hôtes ? Souvenez-vous que ce n'est pas la qualité des installations qui est le critère le plus important, mais de déterminer leur intérêt pour les interactions, les motifs pour lesquels ils souhaitent devenir hôtes, leur intérêt pour les autres, etc.

Quelques questions à poser:

- Avez-vous lu les lignes directrices des hôtes sur le site Web de Servas Canada?
- Que connaissez-vous de SERVAS ?
- Pourquoi voulez-vous être un hôte SERVAS ?
- Qu'avez-vous à offrir et qu'attendez-vous d'un voyageur ?
- Que feriez-vous si vous acceptez un voyageur mais qu'un imprévu vous oblige à annuler ?
- Que feriez-vous si un voyageur présente des valeurs très différentes des vôtres, devient critique ou très demandant ?
- Êtes-vous à l'aise avec le fait que certains voyageurs ne parlent que très peu ou pas du tout votre langue?
- Est-ce que vos horaires vous permettent de passer du temps en interaction avec les voyageurs ?
- De quelle façon avez-vous contribué à la paix et à l'unité dans le monde ? Comment croyez-vous que SERVAS y contribue ?

Notez que les hôtes doivent être informés des consignes qui s'appliquent aux voyageurs pour les raisons suivantes :

- Les hôtes Canadiens peuvent voyager au Canada sans s'enregistrer auprès du responsable local de SERVAS, ni se faire approuver en tant que voyageur. Bien qu'ils ne payent pas les frais de voyageurs, ils doivent tout de même suivre les principes de SERVAS concernant les interactions voyageur-hôte.
- Il est important que les hôtes sachent à quoi s'attendre de la part des voyageurs. Si les comportements d'un hôte-voyageur diffèrent grandement des consignes habituellement attendues de SERVAS, ceci pourrait causer des attentes et des malentendus non désirés. Les hôtes doivent aussi savoir reconnaître les comportements inappropriés provenant des voyageurs.

Si vous approuvez un hôte, vous devez compléter les étapes suivantes :

- Informez l'hôte que son profil d'hôte doit être fait en ligne, et que la co-ordinatrice nationale va le diriger. Lui dites que vous allez l'envoyer son nom et adresse courrielle, et qu'elle va le contacter.
- S'il vous plaît, insistez sur l'importance des hôtes concernant leur rôle au niveau de l'intégrité et de SERVAS. Les membres de SERVAS ont désormais accès, à toute heure du jour, à un réseau mondial de contacts. La seule façon d'assurer que chacun des voyageurs a été approuvé et qu'il a payé les frais appropriés, c'est lorsque les hôtes acceptent seulement les voyageurs qui ont une

autorisation valide et mise à jour, ainsi que lorsqu'ils présentent leur certificat de voyageur SERVAS autorisé.

- Passez en revue la structure des frais avec eux (à compter du 1er septembre 2019):
 - **Frais actuels;** la co-ordinatrice nationale va le dire comment les soumettre.
 - frais d'adhésion (hôtes et voyageurs) - 24 \$ par personne pour une année civile; pour les nouveaux membres, 2 \$ / mois pour les années partielles. Les jeunes et les étudiants de niveau postsecondaire sont exemptés.

Envoyer le nom et adresse courrielle à la co-ordinatrice nationale.

Guide rapide pour les intervieweurs Servas

2. **N'oubliez pas que vous n'êtes pas seul.** Si vous avez des questions en tant qu'intervieweur, n'hésitez pas à communiquer avec le coordonnateur national: Alison Reid, areid@northwestel.net, 867-332-5835
3. **Qui a besoin d'être interviewé et / ou de 2 références:**
 - Si vous n'avez pas voyagé et/ou été hôte au cours des 5 dernières années, vous avez besoin d'une entrevue et de références
 - Si vous n'avez pas voyagé et/ou été hôte au cours 2 dernières années, vous avez besoin d'une entrevue (pas besoin de références)
 - Si les hôtes n'ont pas voyagé, il faut réviser les instructions pour les voyageurs, car ils n'ont peut-être pas été orientés comme voyageurs. L'orientation pour les personnes voyageant à outremer est particulièrement importante.
 - Les hôtes canadiens qui voyagent au Canada n'ont pas besoin d'entrevues ou de références.
 - Les enfants de moins de 18 ans qui voyagent avec leurs parents n'ont pas besoin de leur propre lettre d'introduction (LOI) ou de références, mais doivent figurer sur l'une des lettres d'introduction des parents.
 - Vous ne pouvez pas valider votre LOI (lettre d'introduction), ni celles de membres de votre famille. Elle doit être approuvée par un autre intervieweur et les frais doivent être envoyés par eux.
4. **Besoin des hotes/voyageurs :**
 - Compréhension de Servas (réviser les documents de voyageurs et hôtes)
 - Valeurs et leurs attitude, la sincérité et la capacité de traiter différents problèmes avec tact.
 - **Voyageurs seulement :** La période de voyage est un ans. Le tréorière mets la date d'expiration un ans après avoir reçu les frais.
 - Tous les voyageurs doivent assister à l'entrevue (y compris les enfants).
 - Espèces, e-transfer ou chèque pour les frais de la lettre d'introduction, (LOI). Les transferts électroniques à vous, ou du voyageur au trésorier sont aussi acceptés.
 - Formulaire de confidentialité: la co-ordinatrice nationale va le dire comment la soumettre.
5. Si vous rejetez un adhérent éventuel, envoyez son nom et les motifs au coordonnateur national.
6. **Frais actuels;** la co-ordinatrice nationale va le dire comment les soumettre.
 - Pour être hôte: \$0
 - Voyageur: commençant le 1 janvier, 2019
 - Voyager internationalement : 70\$/année pour tous qui ne sont pas des étudiant ou les jeunes, y compris les hôtes et les volontaires [jusqu'à le 31 decembre, 2019, les hôtes: \$35, et gratuit pour les volontaires]
 - Voyager au Canada: non- hôtes 70\$/année pour tous qui ne sont pas des étudiant ou les jeunes (hôtes: aucun coût pour voyager au Canada. Assurez-vous d'en informer les voyageurs.) [jusqu'à le 31 decembre, 2019, les non-hôtes: \$35, et gratuit pour les hôtes]
 - Jeunes adultes 18-30 ans et tous les étudiants: \$20
7. **Voyageurs :** Liste des hôtes: aucun dépôt, gratuit
 - la co-ordinatrice nationale va le dire comment les obtenir.
8. **Voyageurs :** Encouragez le voyageur à compléter le rapport de voyage. Le rapport de voyage est important pour SERVAS. Canada@servas.org