

# Livret introduction à la fonction tutorale

Novembre 2024

# SOMMAIRE

<b>1 • Introduction .....</b>	<b>03</b>
<b>2 • ACCUEILLIR : Le tuteur prépare l'accueil des volontaires .....</b>	<b>07</b>
<b>3 • ACCOMPAGNER LES PREMIERS PAS DANS L'AVENTURE HUMAINE : Le tuteur guide les volontaires à la découverte de la culture locale .....</b>	<b>10</b>
<b>4 • SOUTENIR : Le tuteur accompagne sur les démarches administratives .....</b>	<b>14</b>
<b>5 • GUIDER ET RASSURER : Le tuteur et son rôle de référent pédagogique .....</b>	<b>16</b>
<b>6 • APPUYER LA DIMENSION SOLIDAIRE : Le tuteur accompagne pour calibrer la dimension solidaire du projet et son impact sur la société .....</b>	<b>19</b>
<b>7 • FACILITER L'INTEGRATION : Le tuteur facilite l'intégration des volontaires à la vie et aux communautés locales .....</b>	<b>21</b>
<b>8 • PREVENIR EN OFFRANT UN CADRE SECURISE : Le tuteur s'enquiert du bien-être et de la sécurité des volontaires .....</b>	<b>23</b>
<b>9 • CAPITALISER POUR MIEUX PENSER ET CONSTRUIRE LE FUTUR : Le tuteur encourage la valorisation des compétences acquises et soutient la définition du projet d'avenir .....</b>	<b>27</b>
<b>10 • POUR ALLER PLUS LOIN : D'autres opportunités d'engagement pour les jeunes .....</b>	<b>29</b>

# 1 • Introduction

## Contexte

Le tutorat joue un rôle central pour la qualité des projets du Corps européen de solidarité (CES). Il est défini ainsi dans le Guide du programme :

« Le tutorat consiste en des réunions régulières entre le tuteur désigné par l'organisation d'accueil ou de soutien et le participant, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du lieu où se déroule l'activité. Les réunions devraient être axées sur le bien-être personnel des participants. Elles devraient aussi orienter et aider les volontaires à définir l'apprentissage acquis au cours de leur expérience. Le contenu et la fréquence des rencontres varient en fonction de leurs besoins individuels. »

## À qui est destiné ce livret ?

Ce livret est destiné à toute personne impliquée dans l'accompagnement des volontaires CES et présente les bases à connaître pour mettre en place un tutorat de qualité.

La fonction tutorale se compose de différentes missions décrites dans ce livret. Il est important de prévoir une répartition de ces tâches entre structure Lead, structure d'accueil et structure de soutien, ceci en amont de la sélection des volontaires et sous la forme d'un écrit. Cela facilitera aussi la compréhension du volontaire une fois arrivé, car il aura besoin de bien identifier à qui s'adresser selon ses besoins et de tisser des relations de confiance.

## Pourquoi ce livret ?

Il est parfois difficile d'appréhender le rôle et les limites de la fonction tutorale. Ce guide se veut une introduction à cette fonction, afin de détailler les points importants pour démarrer.

L'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport propose des formations complètes pour les tuteurs qui le souhaitent (voir chapitre 10).

Le présent livret se concentre sur la posture des tuteurs et l'accompagnement pédagogique à proposer aux volontaires. Une liste des principales missions du tuteur est présentée, ainsi que quelques conseils issus d'expériences vécues pour que l'expérience d'accueil des volontaires soit la plus enrichissante possible pour tous les acteurs concernés.

## **Introduction aux missions des tuteurs**

Les missions des tuteurs ont évolué et pris une importance grandissante depuis la mise en place du volontariat européen, notamment avec l'ajout de la dimension solidaire dans le programme du Corps européen de solidarité.

La structure de soutien prépare le volontaire au départ, facilite les échanges avec la structure d'accueil et est un appui pour l'évaluation et le réinvestissement des apprentissages au retour. Le tuteur coordinateur Lead a un rôle de coordination du projet, il s'assure de la qualité des missions dans le respect des standards du programme et suit régulièrement les volontaires. Le tuteur de la structure d'accueil suit le volontaire au quotidien dans sa mission, s'assure de son bien-être et de l'adéquation entre les missions, les compétences acquises et les besoins du volontaire. Un mentor local, souvent bénévole, peut être impliqué pour faciliter l'intégration dans la communauté locale du volontaire.

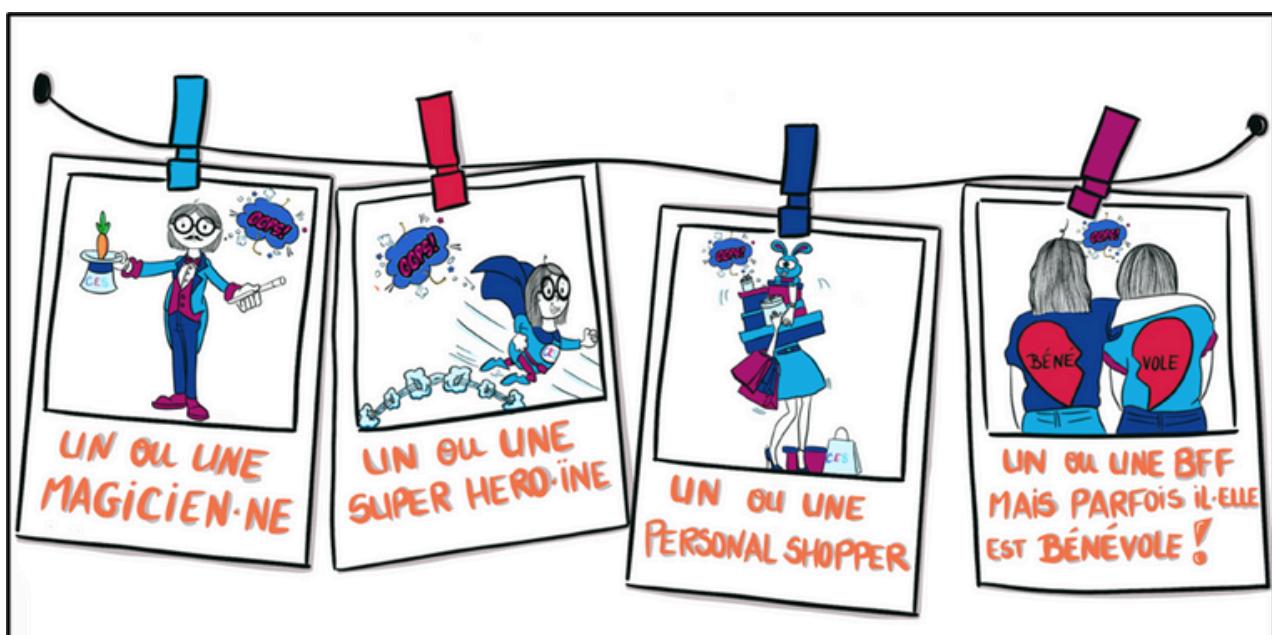
## **Tuteur : seul ou à plusieurs ?**

Selon les structures, il est intéressant de réfléchir à un système de tutorat avec plusieurs personnes impliquées plutôt qu'à un tuteur unique. Il est possible d'avoir plusieurs personnes qui se répartissent les différents aspects du tutorat (soutien administratif, intégration locale, accompagnement au projet d'avenir, etc.). L'important est que le ou la volontaire puisse avoir au moins deux personnes pour l'accompagner dans son processus et que la répartition des rôles soit claire pour tout le monde !

## Lumière sur les missions des tuteurs



## Une question de posture



Être tuteur est avant tout une question de posture vis-à-vis des jeunes. Les tuteurs ont pour responsabilité d'informer les volontaires, de les conseiller, mais aussi de leur permettre de parler librement grâce à une communication ouverte et bienveillante en toutes occasions. C'est le cas lors de l'accueil et de la présentation des droits et devoirs du volontaire ainsi que des structures d'accueil et de soutien, des temps d'accompagnement et de suivi réguliers mis en œuvre, qui peuvent également être l'occasion de présenter des documents, outils pratiques et autres sources d'informations intéressantes pour les volontaires mais aussi des situations exceptionnelles qui peuvent parfois se produire.

Or, malgré tout, il est important de se rassurer car le tuteur parfait n'existe pas ! Chaque volontaire a besoin d'une forme de tutorat différent. L'essentiel consiste à jauger comment être suffisamment présent et à l'écoute, tout en laissant l'autonomie et la flexibilité nécessaires à l'épanouissement des volontaires.

Nombreuses sont les activités des tuteurs et variées les compétences que ces activités demandent. Les défis à relever sont parfois difficiles, mais les satisfactions éprouvées sont très souvent à la hauteur.

Le rôle principal des tuteurs résumé en deux mots : donner confiance ! Pour cela, il ne faut pas oublier de se faire confiance !

## 2 • ACCUEILLIR : Le tuteur prépare l'accueil des volontaires



Accueillir est un acte perçu et vécu à la fois par la personne accueillie, le volontaire, et par la personne qui accueille, le tuteur. Cette même action est celle qui permet de poser les bases de la relation entre tuteur et volontaire pour tout le volontariat. La préparation de l'accueil et la manière d'accueillir le volontaire sont donc cruciales.

Avant de savoir quand l'accueil commence, il peut être intéressant de se demander si l'on est prêt à accueillir un ou une volontaire. Il existe en effet certains prérequis à l'accueil.

Il faut définir avec les structures d'accueil et de soutien les objectifs pédagogiques du projet, mais aussi mesurer les bénéfices espérés pour la structure, pour les jeunes et pour la communauté locale. Il est important de bien calibrer les activités proposées afin qu'elles répondent aux objectifs du programme, comme aux besoins de toutes les parties prenantes.

Afin de favoriser l'autonomisation des volontaires, il faut penser en amont à la possibilité d'intégrer leurs propositions dans les activités et laisser de la souplesse dans les plannings. Tout au long de l'accompagnement, un des mots clés sera la flexibilité.

En réfléchissant en amont au système de tutorat et en identifiant les personnes qui vont y prendre part, on peut mettre en place un accompagnement de qualité en fonction des besoins des jeunes, notamment le fait de parler une langue commune, de bien connaître l'environnement local, d'avoir réfléchi en amont aux outils d'accompagnement, d'avoir du temps pour le suivi des volontaires, etc.

## La visite préparatoire

Le Corps européen de solidarité encourage et soutient les activités impliquant des jeunes moins favorisés et les activités ayant une forte dimension d'inclusion. Dans ce contexte, une visite préparatoire peut être réalisée. Les coûts éligibles prévoient la prise en charge (plafonnée) des frais de voyage et séjour pour un participant et un accompagnateur par organisation. L'objectif pour les jeunes est d'avoir un premier aperçu du nouvel environnement et de rencontrer le tuteur ou la tutrice de la structure d'accueil.

Permettre aux tuteurs de prendre part à la sélection des candidatures est tout à fait souhaitable en établissant, au sein de la structure d'accueil, des critères internes reposant sur la motivation des volontaires, leurs intérêts ou favorisant la mise en adéquation des besoins de la structure et ceux des volontaires. Attention, ces critères doivent néanmoins être transparents et répondre à la philosophie et aux règles applicables aux activités du CES : diversité des participants, inclusion, non-discrimination<sup>[1]</sup>, par exemple. La mise en place d'un entretien de sélection est le moment qui permet une première prise de contact entre les deux parties, un premier aperçu des motivations du volontaire pour les tuteurs et une première clarification des activités pour les volontaires, y compris des conditions matérielles d'accueil.

En amont de l'accueil, il est possible de solliciter des informations sur les volontaires, en lien avec le projet, ainsi que sur la préparation au départ dont ils ont pu bénéficier. Une prise de contact avec la structure de soutien est plus que bienvenue : elle permet de coordonner le parcours des volontaires, une mise en adéquation des besoins et des réponses qu'on peut apporter à ceux-ci dans l'intervalle entre départ et accueil. Ceci rassure souvent les volontaires qui entretiennent généralement un lien privilégié avec leur structure d'envoi. S'il n'a pas été mené d'entretien de sélection, un entretien de connaissance peut être proposé afin de rassurer les deux parties, accueillie et accueillante.

Une fois les précédentes étapes concrétisées, un document de référence vient sceller l'accord de volontariat entre les quatre parties : structure de soutien, structure lead, structure d'accueil et volontaire, qui le signent. C'est le contrat d'activité.

[1] "Quels sont les objectifs, les priorités et les caractéristiques importantes du Corps Européen de Solidarité?" in European Solidarity Corps Guide, 2024, p.6-7

Il est important que les volontaires comprennent bien les termes de leur contrat d'activité et qu'ils n'hésitent pas à poser des questions s'ils ont des préoccupations ou des incertitudes à ce sujet. Il est donc essentiel que le contrat d'activité soit clair, complet et intelligible pour toutes les parties et lu par toutes les parties. Cela garantit une compréhension mutuelle et contribue à établir des relations de travail positives pendant la période de volontariat. Il est important de rappeler que ce document fera foi en cas d'incompréhension ou conflit sur des sujets tels que les horaires de volontariat, les congés, etc.

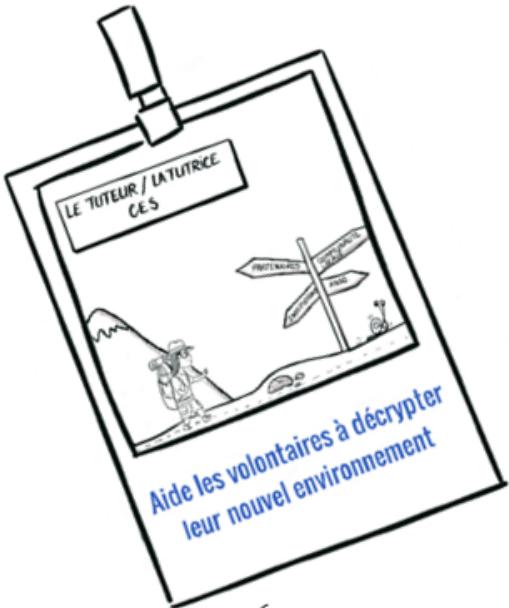
## La "to do list"

Pour que les volontaires se sentent accueillis, les conditions matérielles doivent être pensées : mettez en place une to do list !

Préparer l'accueil signifie aussi s'assurer que les volontaires puissent à leur arrivée :

- > Avoir un logement propre et équipé ;
- > Savoir se repérer dans la ville ;
- > Connaître les numéros utiles et d'urgence ;
- > Avoir des informations pratiques sur les transports ;
- > Savoir où s'approvisionner en nourriture.

### 3 • ACCOMPAGNER LES PREMIERS PAS DANS L'AVVENTURE HUMAINE : Le tuteur guide les volontaires à la découverte de la culture locale



Accompagner, c'est se joindre à quelqu'un pour aller où il va, en même temps que lui, ou comment grandir avec les volontaires. C'est aussi l'activité qui marque le point de départ de la dimension solidaire des volontariats du CES : en effet, tuteurs et volontaires sont liés, se soutiennent mutuellement les uns les autres. Mais plus encore, ils sont liés à d'autres acteurs par des intérêts communs.

L'arrivée des volontaires dans la structure d'accueil est une étape très importante. Il est crucial que tout le monde se sente à l'aise et bienvenu, dans un contexte où tout est nouveau. Cela demande une réelle flexibilité, ouverture et organisation pour les autres. Alors comment s'y prendre concrètement ? Disponibilité, écoute et communication sont de fidèles alliés dans cette situation.

En un mot, il faut être présent et libérer du temps dans l'agenda pour l'intégration des volontaires. Aller chercher les volontaires à leur arrivée à l'aéroport ou à la gare est le premier signe d'attention de la part du tuteur.

## La boîte à outils de la compréhension

Qui dit communication dit bonne compréhension mutuelle. Dans les mois qui suivent leur arrivée dans la structure, rares sont les volontaires ayant une bonne maîtrise du français. Le recours à une autre langue est le plus souvent indispensable. L'occasion de ressortir les vieux classeurs d'anglais ne se présente pas tous les jours : il serait dommage de s'en priver !

Et comme l'anglais n'est pas systématiquement parlé par tous les volontaires, il faut parfois redoubler d'ingéniosité pour mettre en place un système d'échange intelligible, afin que les jeunes n'aient pas le sentiment de passer à côté d'informations importantes ou ne se sentent pas isolés.

> La méthode Tandem repose sur un partenariat linguistique d'apprentissage qui ne requiert pas le passage par une tierce langue mais seulement par les deux langues maternelles dans lesquelles l'échange se fait. C'est très facile à mettre en place et gratuit !

> La communication non verbale permet de travailler non seulement sur l'écoute au sens large, l'observation mais également sur la traduction de sa pensée en gestes.

> L'application SayHi permet de traduire instantanément une voix enregistrée et d'avoir ainsi une conversation dans deux langues différentes.

Il faut ensuite leur présenter les équipes, le cadre de travail, les missions de chacun et les leurs. Enfin, il est important de leur faire visiter les environs, de fournir des informations sur les sorties possibles selon leurs centres d'intérêt et de commencer à aborder les normes implicites et explicites en France.

Le Corps européen de solidarité est l'occasion d'une véritable expérience interculturelle. Les volontaires peuvent néanmoins expérimenter des chocs interculturels d'intensité variable. Ces chocs sont définis comme une désorientation ressentie par une personne confrontée à un mode de vie qui ne lui est pas familier. En effet, les volontaires découvrent un nouvel environnement loin de leur zone de confort et peuvent être décontenancés par les différentes manières de communiquer, de travailler ou même de se saluer.

Dans les exemples les plus courants, on fait la bise en France, ce qui peut être vécu comme une intrusion dans l'espace personnel pour de nombreuses personnes. Le travail en équipe ou la vie en colocation peut aussi être une nouveauté pour les volontaires. Il est important de les aider à appréhender ces situations interculturelles en les mettant en lumière et en réfléchissant ensemble à des clés de compréhension et de savoir-être.

Les tuteurs sont aussi présents pour les aider à décrypter les codes et règles tacites à l'œuvre dans ce nouvel environnement, en encourageant par exemple les volontaires à exprimer ce qui leur semble familier et étranger, ce qu'ils ne comprennent pas, les difficultés auxquelles ils font face. En donnant aux volontaires des éléments clés sur des thèmes aussi variés que l'histoire locale, les célébrations, la religion, la ponctualité, le langage corporel, la distance sociale, les attitudes prescrites, etc..., les tuteurs permettent aux volontaires de mieux se repérer dans leur nouvel environnement. C'est en encourageant le dialogue sur ces mêmes thèmes avec la communauté locale que les tuteurs peuvent permettre aux volontaires de vivre un réel échange interculturel.

## Un échange interculturel, ça peut être...

- > Partager les différentes manières de saluer d'une culture à l'autre ;
- > Organiser une soirée autour des danses et chants traditionnels ;
- > Partager une anecdote méconnue sur son pays d'origine ;
- > Échanger sur la situation et les systèmes politiques de chaque pays ;

De nombreux outils existent pour parler d'interculturalité et déconstruire les normes, ce qui permettra de faciliter la discussion sur les problèmes d'incompréhension qui surgissent souvent pendant le volontariat.

- > Les toolkits du Conseil de l'Europe et les outils de la plateforme SALTO-youth peuvent s'avérer précieux !
- > Les outils conseillés : Abigaël, le jeu des gommettes, Un pas en avant, le Barnga (utilisé pendant les séminaires à l'arrivée), l'Albatros.

Accueillir des volontaires est un acte qui s'inscrit dans la durée, une mission de longue haleine. Fort heureusement, cela ne se fait pas seul ! Il est intéressant de maintenir une bonne communication entre les différentes parties, qui sont autant de ressources : structure de soutien, structure lead, structure d'accueil, volontaire.

Les Responsables Europe International Jeunesse (REIJ) qui opèrent à échelle régionale et les chargés de missions de l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport sont également là pour aider en cas de besoin.

Le séminaire d'accueil des volontaires, qui est obligatoire pour les volontariats de plus de deux mois, ne se substitue pas à l'accueil réservé par les tuteurs mais constitue également une bonne ressource en termes d'informations et de soutien pour les volontaires.

## 4 • SOUTENIR : Le tuteur accompagne sur les démarches administratives



Sur le plan administratif, les volontaires ont très fréquemment besoin d'un coup de pouce dans les premiers mois de leur volontariat, qu'il s'agisse de l'ouverture d'un compte en banque, d'une souscription pour une ligne téléphonique, de démarches relatives aux visas, de prendre un abonnement pour des transports en commun, de l'obtention de documents administratifs divers ou de démarches auprès de l'assurance Henner.

L'idée générale est de "faire avec" afin que les volontaires se sentent soutenus dans des démarches parfois complexes. On peut par exemple commencer par orienter les volontaires vers les sources d'information disponibles car bien souvent, ils ne savent tout simplement pas où chercher les renseignements dont ils ont besoin. On peut aussi s'assurer qu'ils ont bien identifié les contacts e-mails ou téléphoniques des personnes en charge des services recherchés.

## Les jalons de l'accompagnement administratif

La liste n'est pas exhaustive, les différents points de l'accompagnement doivent être adaptés aux besoins des volontaires, leur autonomie, la durée de leur volontariat, etc... Une frise reprenant ces jalons est consultable ici.

### Avant

- > Lire et signer la convention de la structure, annexes incluses
- > Valider l'accueil du volontaire avec la structure de soutien
- > Envoyer l'Info Kit aux volontaires
- > Vérifier le bon accès structures au Webgate de l'UE
- > Inscription des volontaires sur le Pass
- > Aller chercher les volontaires sur le Beneficiary Module
- > Lire et signer le contrat d'activité
- > Vérifier et scanner les documents d'identité des volontaires
- > Prévenir les REIJ
- > Prendre les billets de transport
- > Incrire les volontaires sur le séminaire à l'arrivée (dès lors que le séjour est supérieur à 2 mois)

### Pendant

- > Ouvrir un compte en banque
- > Orienter vers les outils linguistiques
- > Mettre en place un suivi régulier
- > Incrire le volontaire au séminaire mi-parcours (dès lors que le séjour est supérieur à 6 mois)
- > Identifier les compétences développées et accompagner à la réalisation du Youthpass

### En fin de mission

- > Récupérer l'attestation du volontaire (en français ou en anglais)
- > Orienter le volontaire sur la rédaction de son rapport final
- > Récupérer les pièces comptables justificatives
- > Accompagner le retour



## 5 • GUIDER ET RASSURER : Le tuteur et son rôle de référent pédagogique

Les tuteurs ont aussi pour mission d'accompagner les volontaires dans leurs apprentissages. Ils sont des référents pédagogiques.

Ce rôle permet d'accompagner les volontaires plus spécifiquement dans leurs activités en les aidant par exemple à se fixer des objectifs concrets et réalistes, en leur confiant des tâches correspondant à leur expérience, leurs compétences ainsi que celles qu'ils souhaiteraient acquérir, en leur permettant de développer un sentiment d'efficacité personnelle, moteur de tout engagement.

### Le soutien à l'inclusion et le tutorat renforcé

Un financement supplémentaire peut également être alloué au suivi et à l'accompagnement renforcé des jeunes concernés.

Pour davantage d'informations rendez-vous sur notre site.

NB : Pour assurer un tutorat renforcé, trois principales compétences sont requises :

- comprendre la notion de "jeunes ayant le moins d'opportunités";
- reconnaître le potentiel des personnes;
- être capable de s'adapter constamment aux besoins des volontaires.

Des formations à destination des tuteurs et tutrices sur l'accompagnement des publics JAMO au départ et à l'arrivée sont ponctuellement programmées par l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport.

L'apprentissage de la langue française fait partie des défis auxquels les volontaires doivent répondre, accompagnés de leurs tuteurs. Tous les volontaires ont accès à la plateforme EU Academy, mais des cours hebdomadaires peuvent être plus adaptés. Si la structure n'a pas les ressources financières suffisantes pour organiser de tels cours, les pistes possibles sont d'engager des bénévoles et/ou chercher des cours de FLE dans des associations locales.

De nombreuses compétences sont développées pendant le volontariat, que ce soit pendant les heures de missions ou en dehors, et les tuteurs ont aussi pour mission d'aider les volontaires à les identifier. Une attention particulière peut être apportée sur la mise en lumière du développement de l'autonomie, de la capacité à s'exprimer en public et à expliquer un projet, du travail en équipe interculturelle, du renforcement de l'esprit critique, de l'utilisation d'outils professionnels, etc. Avec un regard extérieur bienveillant, le tuteur accompagne la prise de conscience des acquis d'apprentissage et aide les volontaires à les valoriser pour leurs expériences futures.

Tout au long du projet, l'accompagnement à la réflexion sur les compétences développées pendant le volontariat est fait lors de temps formalisés, avec l'appui du Youthpass. Pour aider les volontaires à se souvenir de toutes leurs expériences et amorcer le processus de réflexion sur les compétences développées, il est possible de leur conseiller de tenir un carnet de bord, de prendre des notes, etc. dès le début de leur volontariat.

## Le Youthpass

Le Youthpass est l'outil développé par la Commission Européenne pour accompagner la réflexion sur l'acquisition des compétences. Organisé en 8 compétences clés qui correspondent aux expériences des volontaires, c'est un bon point de départ pour construire les réunions de valorisation avec les volontaires et une conclusion officielle à la fin du volontariat ! Pensez-bien à le valider et le signer avant le départ des volontaires.

Toutes les explications sur <https://www.youthpass.eu/fr/>.

Les tuteurs doivent également calibrer la part de responsabilités que les volontaires endosseront. Les jeunes ont la possibilité de mettre en place un projet personnel avec le soutien de leurs référents. Cette possibilité est offerte aux volontaires pour qu'ils puissent s'investir sur un projet qui leur tient à cœur et qui peut être totalement déconnecté de leur mission. La structure doit accompagner les volontaires dans ce processus et leur laisser des temps dédiés pour y travailler. En plus, c'est un coup de boost quand le moral des volontaires est un peu en berne !

## Les réunions de suivi

Pour encadrer et calibrer l'ensemble des temps de la vie des volontaires, des réunions régulières et formalisées sont préconisées.

Il est conseillé d'adapter leur fréquence tout au long de la mission : au début du projet de volontariat, les jeunes ont particulièrement besoin de ces temps, il faut donc veiller à leur en proposer aussi souvent que nécessaire. Le temps passant et les volontaires prenant leurs marques, un suivi mensuel peut être suffisant. La cadence est laissée au bon jugement des tuteurs et tutrices.

Ces moments doivent être préparés par les tuteurs et par les volontaires. Il doit être possible pour les deux parties d'y aborder toutes les difficultés, les réussites et la manière de développer ses compétences.

Il est conseillé de :

- > Noter sur un planning les dates, heure et lieu des réunions mensuelles ;
- > Définir le temps dédié à la réunion ;
- > Définir un ordre du jour en collaboration avec le volontaire concerné ;
- > Élaborer un système de compte rendu afin de garder une trace écrite des échanges.

En parallèle, il est conseillé d'inviter volontaires à remplir un tableau de bord pour noter leurs réflexions, apprentissages et questions afin de les aborder pendant les réunions mensuelles.

## 6 • APPUYER LA DIMENSION SOLIDAIRE : Le tuteur accompagne pour calibrer la dimension solidaire du projet et son impact sur la société



Selon le guide du Corps européen de solidarité 2024, le programme a pour objectif spécifique d'offrir aux jeunes, y compris aux moins favorisés, des possibilités aisément accessibles de participation à des activités de solidarité induisant des changements positifs dans la société, dans l'Union et au-delà, tout en leur permettant de renforcer et de faire dûment valider leurs compétences et en facilitant leur engagement continu en tant que citoyens actifs.

Les projets CES présentent donc une dimension solidaire importante. Pour autant, il n'est pas toujours évident de comprendre ce qu'elle recouvre, ni de la rendre visible, encore moins d'en mesurer l'impact. La première étape consiste probablement à guider les volontaires dans leur réflexion sur la solidarité : comment s'exprime-t-elle concrètement dans leurs activités quotidiennes ?

## Travailler sur la dimension solidaire des projets

Plusieurs pratiques peuvent s'avérer utiles afin d'approfondir le sujet de la solidarité, son lien avec les projets CES et son impact. Voici quelques pistes :

- > Questionner[2] la dimension solidaire des projets de volontariat ; A partir des 4 piliers de la solidarité cités-ci dessous, il est utile d'identifier ceux qui sont le plus (ou moins) en phase avec les projets CES de la structure d'accueil, et ceux qui pourraient être développés davantage
- > Trouver des méthodes et outils pour sensibiliser les volontaires au sujet de la solidarité (un débat mouvant, des podcasts, etc.) ;
- > Initier un échange de compétences avec les partenaires locaux et européens sur cette question ;
- > Proposer une rencontre avec les jeunes du Conseil Citoyen de la ville sur les enjeux de citoyenneté locale.

## Les Fondements de la solidarité



### 1 Empathie

Comprendre les autres et se sentir proche d'eux, soutenir ceux qui sont dans le besoin, même s'ils ne partagent pas les mêmes croyances. C'est la motivation pour agir contre l'injustice, en ressentant de l'empathie pour chaque être vivant, y compris l'environnement dans son ensemble.

SALTO

### 2 Engagement citoyen

L'action est un élément essentiel de la solidarité. Il s'agit d'être un citoyen responsable qui participe à la société, qui est prêt à s'engager et à contribuer à la société, en œuvrant pour le bien commun.

SALTO

### 3 Droits Humains

Agir pour promouvoir et protéger les droits d'autrui, en se montrant solidaire des personnes qui ne sont pas en mesure de faire valoir leurs droits. Utiliser ses priviléges pour aider quelqu'un d'autre qui n'a peut-être pas eu la même chance.

SALTO

### 4 Inclusion

Tendre la main et inclure tous les jeunes, même ceux qui ne sont pas d'accord avec ce qu'implique la solidarité. Ce sont eux qui pourraient en avoir le plus besoin.

SALTO

Ces quatre piliers sont complétés par sept concepts supplémentaires qui sont : justice sociale, égalité des chances, soutien, renforcement des communautés, participation active, bénévolat et volontariat, prise de responsabilité.

Source : Salto Youth dans l'étude 4 Thought for Solidarity, European Solidarity Corps Resource Centre, 2021, Vienne - Autrices : NICODEMI Susie, BAČLIJA KNOCH Snežana

[2] Depuis le blog "How-to-approach-solidarity-as-a-mentor", Mentoring under Construction, 2023

## 7 • FACILITER L'INTEGRATION : Le tuteur facilite l'intégration des volontaires à la vie et aux communautés locales



Autant pour les volontaires que les tuteurs, le début d'un volontariat apporte son lot de nouveautés. Aussi est-il fondamental de faciliter l'intégration des volontaires, qui seront d'autant plus rapidement familiarisés avec leur nouvel environnement, dans la structure et le pays qui les accueille. Cette posture de facilitateur garantit aux tuteurs une simplification des interactions sur l'ensemble du projet en retour. C'est gagnant-gagnant !

Effectuer un volontariat entraîne un sentiment d'appartenance à un groupe. Les jeunes en mobilité intègrent une nouvelle "zone géographique" et par conséquent, une "communauté locale" ou communauté d'accueil, incarnée en premier lieu par les personnes qui gravitent directement autour des volontaires au quotidien : l'équipe qu'ils intègrent (souvent mixte, composée de salariés, d'une direction, d'autres volontaires, parfois de volontaires en Service Civique et de bénévoles), les personnes avec lesquelles ils vivent, les autres structures et organisations avec lesquelles ils interagissent. Il faut pouvoir distinguer le rôle de chacun.

Il est également important que les volontaires puissent être présentés, ainsi que la teneur de leurs activités, à l'ensemble des personnes côtoyées au sein de cette communauté. Cela permet non seulement de poser le cadre dont les volontaires ont besoin mais également de mieux faire connaître le Corps européen de solidarité dans les structures et les équipes !

Si la communauté locale est étroitement liée à l'environnement de travail du volontaire, elle l'englobe et la dépasse, notamment au gré des rencontres nouées à l'occasion d'événements locaux : marchés, concerts, manifestations sportives ou festives, initiatives locales...

## **Pour renforcer l'intégration des volontaires à la vie et aux communautés locales, il est possible de :**

- > Trouver des occasions pour rencontrer des personnes du même âge : d'autres volontaires, des étudiants, etc. ;
- > Partager avec les volontaires des informations au sujet de l'agenda de la ville ;
- > Mettre en place une journée de cohésion ou un week-end d'intégration : un pique-nique en montagne, une déambulation, la participation à un événement local... cela s'avère d'autant plus utile pendant les premières semaines.

## 8 • PREVENIR EN OFFRANT UN CADRE SECURISE : Le tuteur s'enquiert du bien-être et de la sécurité des volontaires



L'arrivée dans un nouveau pays, un nouveau contexte de vie, un cadre parfois collectif et tous les challenges que cette expérience va poser au volontaire vont forcément provoquer des questionnements et des moments difficiles. La fonction du tutorat est de sécuriser au maximum le cadre afin que les volontaires puissent s'appuyer sur une base solide pour vivre joyeusement et sereinement cette expérience.

Le tuteur s'enquiert ainsi régulièrement du bien-être des volontaires et est un appui dans les démarches pour trouver les adresses des professionnels de santé, contacter l'assurance, trouver des traducteurs si les volontaires en ont besoin. Si certains volontaires sont très autonomes, d'autres auront besoin de plus de soutien dans leurs démarches !

De plus, la structure a pour devoir d'accompagner les volontaires sur le plan légal, quand ceux-ci ont besoin d'un visa ou d'un renouvellement en cours de séjour.

La structure est aussi responsable de la sécurité des volontaires sur leur lieu de mission comme sur leur lieu de vie. Celle-ci doit réfléchir en amont aux obstacles que pourrait rencontrer un jeune étranger dans le contexte local et prévenir les difficultés au maximum, en mettant en place des outils de prévention des risques en amont de l'accueil. Il peut être facilitant, par exemple, d'avoir des protocoles établis et un réseau de personnes à contacter pour accompagner les différentes situations possibles.

## Top trois des difficultés éprouvées par les volontaires et pistes de résolution :

### 1. La colocation avec d'autres volontaires :

- > Proposer une médiation en présence de tous les acteurs, les volontaires sont souvent les plus à même d'amener des solutions pour gérer les difficultés qu'ils rencontrent ;
- > Mettre en place un planning de répartition des tâches au sein de la colocation ;
- > Veiller à ce que tout le monde puisse bénéficier d'un espace personnel, de moments d'intimité ;
- > Étudier les possibilités de changement de logement, si cela s'avère nécessaire.

### 2 . Les problèmes de communication avec la structure d'accueil :

- > Accepter la possibilité de faire partie du problème et remettre en question les pratiques utilisées ;
- > Travailler sur la posture et la communication utilisées avec les volontaires et se montrer disponibles et prêts à échanger ;
- > Proposer un échange avec une tierce personne au sujet des difficultés rencontrées. Parfois il peut être difficile pour les tuteurs et volontaires de communiquer directement, malgré la bonne volonté.

### 3 . La charge de travail des volontaires :

- > Établir un planning clair et horodaté des activités des volontaires, en veillant à respecter les différents temps qui ponctuent sa mission : tâches relatives à l'activité dans la structure, soutien linguistique, temps de tutorat, temps de formation relatifs à la mission, projet personnel. L'ensemble doit être compris entre 30h et 38h par semaine ;
- > Fixer avec les volontaires des objectifs hebdomadaires ou mensuels précis, mesurables, réalistes, avec une temporalité raisonnable ;
- > Faire le point régulièrement avec les volontaires, à partir des objectifs fixés en amont, et les adapter en conséquence.

Les volontaires n'osent souvent pas parler des problématiques qu'ils considèrent comme "mineures" à leur tuteur, mais celles-ci peuvent prendre de la place si les conflits ne sont pas traités. Et si la sécurité physique est primordiale, l'intégrité du volontaire touche aussi sa sécurité mentale et émotionnelle. Les changements de vie et la sortie de la zone de confort que les volontaires expérimentent peuvent provoquer une insécurité.

La communication régulière et attentive avec les volontaires reste l'élément le plus important pour détecter d'éventuelles problématiques (de santé mentale, de violences, de choc interculturel, etc.) et orienter les jeunes vers des structures qui peuvent les aider. Des outils comme la Courbe du choc interculturel, le Blob tree, la Molécule de l'identité, peuvent par exemple aider à ouvrir la discussion sur le ressenti des volontaires.

## Comment prévenir et accompagner ...

- Les problèmes de santé mentale

- > Être attentif aux émotions et aux besoins primaires des volontaires, en observant les changements significatifs de comportement, mais aussi du sommeil, de l'alimentation, etc. ;
- > Travailler la posture et la communication, en pratiquant l'écoute active : les actions sont efficaces lorsque la personne concernée est à l'origine de sa propre stratégie de santé. En l'écoutant, on lui permet de l'élaborer. Reformuler et poser des questions ouvertes est une très bonne méthode ;
- > Ne pas supposer ou anticiper les besoins des jeunes : les orienter vers des ressources et démarches (consultations, lignes d'écoute, etc.) à leur demande ;
- > Déconstruire les a priori sur les troubles de la santé mentale, en apprenant à les identifier et à repérer les signes qui y sont associés ;
- > Mobiliser des ressources internes et externes, en discutant avec la personne concernée en premier lieu et en sollicitant les professionnels de santé identifiés en amont de l'accueil : accompagner, c'est aussi savoir passer le relai ;
- > Se renseigner sur les ressources disponibles via le document ressource élaboré par l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport.

- Les violences sexistes et sexuelles

- > Intégrer une démarche de prévention : lors de l'arrivée des volontaires, la thématique des rapports de genre et des violences peut être abordée à travers des activités comme la Fresque du consentement ou le baromètre de la violence ;
- > Construire en amont et communiquer autour d'un protocole d'intervention sur les réactions à avoir en cas de violences afin que les volontaires puissent identifier les personnes référentes et les contacter en cas de besoin. Avoir des affiches détaillant ce protocole en français et en anglais dans les locaux de la structure aidera les volontaires ;
- > De nombreuses associations spécialisées existent dans toutes les régions et proposent des formations pour les professionnels. Les tuteurs et tutrices peuvent y participer et avoir ainsi tous les contacts en cas de problèmes dans leurs structures, car, comme dans toutes les situations de violence, il est important de se tourner vers des personnes compétentes ;
- > Se renseigner sur les ressources disponibles via le document ressource élaboré par l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport

# 9 • CAPITALISER POUR MIEUX PENSER ET CONSTRUIRE LE FUTUR : Le tuteur encourage la valorisation des compétences acquises et soutient la définition du projet d'avenir



Les expériences de volontariat CES sont multiples et riches. Que ce soit pendant leurs missions ou dans les temps informels, les volontaires développent de nouvelles compétences, notamment des soft skills ou compétences douces, comme le travail en équipe, la capacité d'adaptation, l'esprit critique, l'intelligence émotionnelle ou la créativité, mais il est parfois difficile pour eux de les nommer et d'imaginer comment les transférer dans d'autres contextes.

Les tuteurs ont également pour mission d'accompagner la réflexion sur le projet d'avenir, afin de faire le bilan des compétences développées et de permettre aux volontaires de finir sereinement le volontariat, avec une idée clarifiée de leur futur. Le séminaire mi-parcours, obligatoire pour les volontariats de plus de six mois, est un premier pas vers la réflexion sur l'avenir. En complément du travail amorcé en séminaire, le tuteur peut accompagner les jeunes de façon individualisée en reprenant le tableau de bord réalisé par les jeunes, en capitalisant l'ensemble des compétences acquises en mobilité et en compilant le Youthpass avec eux. Cette réflexion commune permet aux jeunes de se projeter plus sereinement au retour, avec de meilleures perspectives de réinvestissement de l'ensemble de leurs compétences dans la vie professionnelle ou personnelle.

Si les tuteurs ne peuvent pas avoir toutes les compétences d'un conseiller en orientation, ils facilitent la mise en relation avec les réseaux locaux de la structure, les centres régionaux d'information jeunesse, les missions locales, etc. et favorisent la réflexion sur la continuité de l'engagement après le volontariat. Agissant comme un miroir, le tuteur va réfléchir avec les volontaires pour les soutenir dans leurs envies, les aider à définir un projet d'avenir et les orienter vers les personnes susceptibles de les aider dans leurs vies professionnelles comme personnelles.

Un travail de coopération est nécessaire entre les tuteurs des structures d'accueil, de coordination et d'envoi pour ouvrir le champ des possibles.

## Comment valoriser les compétences des volontaires ?

Valoriser le volontariat est une étape essentielle pour les volontaires, comme pour les autres acteurs impliqués dans le projet. Quelques idées :

- > Faire une petite fête de départ avec les acteurs locaux ;
- > Proposer aux volontaires de témoigner de leurs expériences en public, via des vidéos, des podcasts, etc.
- > Leur proposer de participer au réseau Europeers s'il existe dans leur pays d'origine ou s'ils souhaitent rester en France

# 10 • POUR ALLER PLUS LOIN : D'autres opportunités d'engagement pour les jeunes

A l'issue de leur volontariat, maintenir une forme d'engagement est possible pour les jeunes qu'ils restent en France ou rentrent dans leurs pays d'origines, via le Corps européen de solidarité, d'autres programmes, ou l'agrégation à des réseaux existants.

Via le CES, les projets de solidarité et le volontariat d'équipe peuvent leur être présentés, dans la mesure où la durée totale de la participation des jeunes au programme n'excède pas 12 mois (volontariat en cours inclus).

Pour les jeunes qui restent en France, un Service Civique est aussi une possibilité.

Enfin, ils peuvent candidater pour rejoindre le réseau Europeers et faire la promotion de la mobilité européenne en restituant leur expérience.

## Le réseau Europeers

est un réseau européen d'anciens participants de programmes de mobilités Erasmus+ et CES (échanges de jeunes, projets de participation, DiscoverEU, volontariats européens et projets de solidarité). Il vise à promouvoir les actions de mobilités européennes et à inciter les personnes concernées par les opportunités des programmes Erasmus+ et Corps européen de solidarité à s'en saisir. Les actions consistent à organiser ou à participer à des événements (forums, salons, ateliers dans des associations ou des établissements scolaires...) en tant que témoins des programmes européens. Après un volontariat en France, les jeunes peuvent intégrer le réseau EuroPeers dans leurs pays d'origine seulement s'ils sont résidant dans certains pays.

Pour se renseigner : [europeers@service-civique.gouv.fr](mailto:europeers@service-civique.gouv.fr)

## Les formations possibles pour les tuteurs et tutrices

L'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport organise des sessions de formation pour les tuteurs et les tutrices en ligne ou en présentiel tout au long de l'année. Destinées aux débutants comme aux plus expérimentés, ces formations permettent de comprendre le rôle du tuteur, de pouvoir échanger avec des pairs sur cette fonction et de s'aider sur des thématiques spécifiques liées à l'accompagnement des volontaires, à la valorisation des compétences, etc. Pour davantage d'informations : [tca-net@service-civique.gouv.fr](mailto:tca-net@service-civique.gouv.fr)

## Ressources

### Tout savoir sur le CES

- <https://www.corpseuropeensolidarite.fr>
- <https://view.genial.ly/650b0f351fe5e900116674ae>
- [https://www.corpseuropeensolidarite.fr/sites/default/files/uploads/documentappui/Grandes\\_fonctions\\_du\\_tuteur\\_CES.pdf.pdf](https://www.corpseuropeensolidarite.fr/sites/default/files/uploads/documentappui/Grandes_fonctions_du_tuteur_CES.pdf.pdf)
- [https://www.corpseuropeensolidarite.fr/ressources\\_organisme/info\\_kit\\_participants2024](https://www.corpseuropeensolidarite.fr/ressources_organisme/info_kit_participants2024)

### Les formations à disposition pour les tuteurs et tutrices CES :

- <https://www.corpseuropeensolidarite.fr/agenda>

### Centre de Ressources SALTO sur le CES

- <https://www.salto-youth.net/rc/solidarity/european-solidarity-corps-resource-centre/>
- <https://www.salto-youth.net/rc/solidarity/training-support-community/mentoring/>

### Pour aller plus loin sur les questions de solidarité

- <https://michaelkimmig.eu/how-to-approach-solidarity-as-a-mentor/>
- <https://www.talkingsolidarity.eu>

## CONTACTER L'AGENCE

Téléphone : 09 74 48 18 40

e-mail : [communication-europe@service-civique.gouv.fr](mailto:communication-europe@service-civique.gouv.fr)

site web : <https://www.corpseuropeensolidarite.fr>

Adresse :

Agence du Service Civique  
95 Avenue de France  
75013 Paris