

# Guide du Tutorat

## Les principaux éléments en bref

## Impressum

### **Verein entwicklungspolitischer Austauschorganisationen e. V.**

c/o Stiftung Nord-Süd-Brücken  
Greifswalder Str. 33 a  
10405 Berlin - Allemande

### **Contact**

Téléphone: +49 30 42 85 13 85

Fax: +49 30 42 85 13 86

Émail: [info@ventao.org](mailto:info@ventao.org)

Page web:

[www.ventao.org](http://www.ventao.org)

Ce matériau est distribué sous Licence "Creative Commons" (CCBY-NC-SA).

### **Reconnaissance**

Design et mise en page: Elke Molkenthin | mo.tif visual art | [www.mo.tif.de](http://www.mo.tif.de)

Image vectorielle: Freepik.com

**Traduction:** Aurélie Kerboas

### **Veillez noter**

Ce guide a été réalisé à partir de l'ouvrage "The Mentoring Guide and Toolkit - By Practitioners for Practitioners" publié en 2009 par le Forum Protestant des missions bénévoles de coopération au développement (Evangelisches Forum entwicklungspolitischer Freiwilligendienste – eFeF).

<http://ivs-quality-toolkit.org> ou <http://www.efef-weltwaerts.de/>

Le guide est disponible en ligne sous forme PDF dans sa version intégrale (78 pages) :

<http://www.kef-online.org/node/445>

Nous remercions eFeF de nous avoir permis d'utiliser leurs documents.

Les erreurs éventuelles contenues dans ce résumé relèvent de la responsabilité de leur auteure, Anette Schwitzke.

Ce guide a été conçu pour fournir aux actuels et futurs tuteurs/tutrices du programme Weltwaerts une courte introduction au parrainage. Le guide n'entend pas se substituer à une solide formation, et devra être adapté à votre organisation ou complété par des éléments plus spécifiques. Son objectif est de répondre aux questions les plus importantes concernant le rôle du tuteur. Nous espérons clarifier les points suivants :

1. Comment peut-on définir le terme «tuteur»
2. Quels sont les objectifs du tutorat
3. Quelles sont les qualifications requises pour un tuteur
4. Quels sont les prérequis nécessaires au bon développement d'un tutorat
5. Comment se déroule le tutorat idéal et quelles en sont les responsabilités

## 1. Contexte : Le tuteur dans les documents officiels Weltwaerts

Le tuteur occupe une position importante dans le programme de bénévolat Weltwaerts. Commençons par étudier la question du parrainage dans les mentions légales Weltwaerts.

### Catalogue des normes de qualité Weltwaerts<sup>1</sup>

#### Norme 3.5 Accompagnement personnel

*Un tuteur/une tutrice compétent(e) qui est facile à joindre sera mis(e) à la disposition de chaque volontaire. Dans ce contexte, il faut veiller à ce que les tuteurs/tutrices n'appartiennent pas au domaine de travail direct des volontaires.*

#### Lignes directrices Weltwaerts (p.6)<sup>2</sup>

*Afin de garantir un encadrement global outre l'initiation et la formation spécialisées, chaque volontaire se voit attribuer un tuteur responsable qui est facilement joignable par le volontaire. Il convient de veiller à ce que les tuteurs n'appartiennent pas au même service que le volontaire.*

---

<sup>1</sup> <http://www.weltwaerts.de/fr/detail-434.html?id=171>

<sup>2</sup> <http://www.weltwaerts.de/fr/detail-434.html?id=131>

## 2. Définir le terme : Que doit faire le tuteur ? Que ne doit-il pas faire ?

Que signifie “garantir un soutien adapté” ?

Le rôle du tuteur peut être réparti sur quatre domaines :

- ➔ Procurer une assistance professionnelle (p.ex concernant des problématiques de travail)
- ➔ Procurer une assistance pédagogique (p.ex motivation, aide à l'adaptation ou encore à l'apprentissage de nouvelles expériences)
- ➔ Procurer un support affectif (p.ex en cas de nostalgie, stress, ou maladie)
- ➔ Procurer des occasions socialisantes (p.ex organiser des rencontres avec les locaux)

Autres dénominations courantes du tuteur :

- ➔ Coach
- ➔ Guide
- ➔ Modèle
- ➔ Tuteur
- ➔ Ami

Sur le terrain, de nombreuses personnes peuvent être impliquées dans le programme de tutorat et en partager les responsabilités : un coordinateur national, un tuteur, un collègue de travail ou une personne travaillant sur la même mission, la personne en charge de l'hébergement, la famille d'accueil, la communauté. Les responsabilités peuvent être confiées à différentes personnes selon les configurations.

Cependant, les lignes directrices de Weltwaerts indiquent que deux personnes distinctes offriront cette assistance au bénévole. Une première personne, généralement un employé de l'organisme d'accueil ou du lieu de la mission, fournit au bénévole l'intégration, la préparation et le soutien sur son lieu de travail (assistance professionnelle).

Ce court guide du tutorat traite principalement des trois autres sortes d'assistance qui incombent au tuteur, tel que les spécifient les lignes directrices de Weltwaerts.

Dans tous les cas, il est utile de déterminer les responsabilités à l'avance. Même si, quel que ce soit le rôle de chacun, l'essence même du parrainage reste la relation humaine entre le parrain et le ou les bénévoles.

Ce qui n'est **pas** attendu des tuteurs/tutrices:

Les tuteurs n'ont pas à endosser les rôles de parents, de conseiller professionnel ou d'assistante sociale. Le tuteur n'est pas chargé de résoudre tous les problèmes rencontrés par le bénévole. En ce qui concerne les challenges relatifs à la vie dans un nouveau pays, il est important que les bénévoles s'impliquent directement et activement. Le rôle du tuteur est donc uniquement de

conseiller, guider, et soutenir le bénévole.

### 3. Objectifs du tutorat

Procurer un soutien personnel au bénévole lui permet par-dessus tout de se sentir à l'aise dans son nouvel environnement. Il est ainsi à même de faire de son mieux pour apporter ses compétences, ses qualifications et son engagement au projet, apprendre la langue, se familiariser avec la culture et la situation politique du pays d'accueil, et apprendre à en comprendre le contexte. C'est particulièrement important pour de jeunes bénévoles, tout juste diplômés, qui ne sont jamais allés en Amérique latine, en Afrique ou en Asie, et qui pourraient se sentir dépassés par ces nouvelles impressions.

### 4. Qualifications requises

Comment les lignes directrices du programme définissent-elles un “tuteur qualifié” ?

Aucune formation n'est nécessaire pour devenir tuteur, mais ce dernier doit posséder certaines aptitudes et répondre aux exigences suivantes :

- ➔ La capacité à communiquer convenablement avec les bénévoles, l'organisation qui envoie les bénévoles, et celle qui les reçoit
- ➔ De l'ouverture d'esprit à l'égard des questions d'ordre culturel et d'égalité des sexes; le parrain doit être sensible aux différences culturelles et être capable de les expliquer aux bénévoles
- ➔ De disposer de temps pour communiquer régulièrement avec toutes les parties prenantes impliquées dans le projet
- ➔ Faire preuve d'une bonne capacité d'écoute et d'empathie
- ➔ Posséder une bonne connaissance des règles et des réglementations de l'organisme d'accueil
- ➔ Etre facilement joignable, de façon à ce que le bénévole puisse le contacter son tuteur par téléphone dans un délai raisonnable.

### 5. Pré-requis nécessaires à un tutorat réussi

S'occuper de quelqu'un implique de donner du temps et d'accepter du travail supplémentaire. Mais c'est également l'occasion de gagner de l'expérience et de profiter de nouvelles occasions d'apprentissage, pour le bénévole aussi bien que pour le tuteur.

Pour un tutorat réussi, il faut prendre en compte les points suivants :

## Comprendre le rôle du tutorat et ses dispositions contractuelles

- ➔ L'organisme hôte, l'organisme d'envoi et le tuteur doivent se mettre d'accord sur le rôle et les fonctions du tuteur
- ➔ Un contrat entre le tuteur et les organismes hôte et envoyeur devrait être conclu

## Personnalité du tuteur

- ➔ Le tuteur doit disposer de suffisamment de temps libre pour accepter ce rôle
- ➔ Il ou elle doit être communicatif, ouvert d'esprit, être positif face aux bénévoles et se sentir à l'aise parmi eux

## Compétences du tuteur

- ➔ Des ateliers et des formations organisés par l'organisme hôte soutiendront le tuteur

## Rémunération

- ➔ Les différents partenaires se mettront d'accord sur la prise en charge des dépenses pendant le tutorat (télécommunications, voyage, etc.)
- ➔ Dans l'idéal, une légère indemnité sera versée au tuteur

# 6. Le tutorat : planning et responsabilités

Le planning suivant détermine les responsabilités et vous donne un aperçu des différentes étapes du parrainage. La liste est simplement indicative et sert à vous faire une idée des questions et problèmes pertinents.

## 1. Prise de contact initiale

- ➔ Loger le bénévole
- ➔ Prendre un premier contact avec l'organisme d'accueil (avant l'arrivée du bénévole)
- ➔ Prise de contact avec le bénévole (certains tuteurs contactent les bénévoles par téléphone ou par mail avant leur arrivée. D'autres attendent de venir les chercher à l'aéroport, ou organisent une réunion de présentation.)
- ➔ Aller chercher le bénévole à l'aéroport



## 2. Premières orientations

- ➔ Séminaire de présentation organisé par le pays accueillant à l'intention des bénévoles. Même si le séminaire est à l'initiative de l'organisation hôte, le tuteur est invité à s'y rendre, ne serait-ce que pour se présenter aux bénévoles.
- ➔ Présentation à la famille d'accueil, ou accompagnement sur le lieu de logement (donner au bénévole les détails des conditions d'hébergement : eau, alimentation, électricité etc.)
- ➔ Présentation à l'organisation d'accueil, et présentation du lieu de travail.
- ➔ Formation de base sur le travail à accomplir (si nécessaire et si non fournie par l'organisme d'accueil)
- ➔ Cours de langue si nécessaire

## 3. Contact régulier

- ➔ La communication est essentielle! Garder des contacts réguliers avec les bénévoles, ainsi que les organismes d'envoi et d'accueil. Une communication conçue, au moins une fois par mois, est recommandée.
- ➔ Aidez les bénévoles à surmonter le choc culturel, laissez-leur l'occasion d'aborder leurs challenges avec vous, soyez empathiques et aidez-les à comprendre la culture locale et ses coutumes.

Quelques exemples de questions à poser lors des réunions

### Questions concernant le travail

- ➔ Merci de décrire votre travail
- ➔ Comment vous sentez-vous dans votre environnement professionnel ? Avez-vous trop, ou trop peu, à faire ?
- ➔ Comment qualifieriez-vous vos relations avec vos collègues et le groupe cible ?
- ➔ Recevez-vous assez de feedback de l'organisation ?

### Questions sur la langue

- ➔ Votre connaissance de la langue s'améliore-t-elle ?
- ➔ Avez-vous besoin de plus de soutien ? Si oui, de quelle sorte ?

### Interactions sociales/réseau

- ➔ Rencontrez-vous des difficultés ou non à prendre contact avec d'autres personnes ?
- ➔ Vous sentez-vous bien intégré ?

- ➔ Arrivez-vous à maintenir un contact satisfaisant avec votre famille et vos amis restés dans votre pays d'origine ?

### Questions d'ordre pratique

- ➔ Etes-vous bien installé ?
- ➔ Arrivez-vous à gérer vos finances ?
- ➔ Avez-vous besoin de soutien par rapport à l'alimentation, aux soins médicaux etc. ?
- ➔ Vous sentez-vous en sécurité ?

### Feedback du tuteur

- ➔ Je suis satisfait de ... / Je souhaiterais que vous ...
- ➔ Mes remarques concernant vos relations avec vos collègues/le groupe de travail sont ...
- ➔ Mes appréciations de vos compétences sont ...
- ➔ Je pourrais vous proposer de ...

Un contact régulier entre tous les acteurs de la mission, en particulier au début, permet d'éviter le travail en double et les malentendus. Il est également utile de procéder à une évaluation intermédiaire et une évaluation finale.

## 4. Gestion de crise et de situations d'urgence

Les situations d'urgence ne pouvant être totalement exclues, il est important de préparer un solide plan de gestion de crise, qui fournira des instructions utiles à toutes les parties prenantes dans des situations critiques telles que les problèmes mentaux ou physiques, les accidents, les agressions, les catastrophes naturelles, les troubles à l'ordre public etc. Il est recommandé d'inclure tous les acteurs de la mission dans la chaîne d'information.

En cas de crise, veuillez prendre contact avec la personne référente de l'organisme d'accueil, ainsi que l'organisme d'envoi allemand si nécessaire.

Préparez une liste de contacts à jour de tous les membres de la mission pour les situations d'urgence.

## 5. Qui contacter ?

### Guerre, risques de guerre civile ou émeutes violentes

- ➔ Contactez l'ambassade du pays d'origine des bénévoles



### **Catastrophes naturelles**

- ➔ Contactez l'ambassade du pays d'origine des bénévoles

### **Aide judiciaire en cas de poursuites criminelles**

- ➔ Contactez l'ambassade du pays d'origine des bénévoles

### **Maladies avec risque de mortalité**

- ➔ Si vous ne pouvez pas joindre l'organisme d'envoi, contactez l'assistance téléphonique 24/7 de l'assurance des bénévoles

## **6. Check-list pour les situations d'urgence**

- ➔ Fournir des renseignements sur les questions de sécurité importantes dans le pays d'accueil à l'organisme d'envoi avant le départ (si cela n'a pas été effectué par l'organisme hôte)
- ➔ Obtenir les informations des conditions d'assurance des bénévoles
- ➔ Qui procurera les informations sur les règles d'urgence et de sécurité dans le pays d'accueil ?
- ➔ Préparer des copies des livrets d'urgence des bénévoles
- ➔ Une liste de contacts complète et régulièrement mise à jour est fournie à toutes les parties prenantes

## **7. Apprentissage global**

“L'apprentissage global” est l'un des principaux objectifs du programme Welwaerts et peut être défini comme une réponse pédagogique au processus de mondialisation actuel. L'objectif de l'apprentissage global est de développer une profonde connaissance des interdépendances mondiales, sur des sujets tels que la pauvreté, le système de santé, les guerres, le racisme, et les questions environnementales.

De quelle façon un tuteur peut-il faciliter l'apprentissage global ?

Vous pouvez par exemple inciter les bénévoles à prendre contact avec des locaux, d'autres organisations non gouvernementales, des entreprises, des institutions politiques, culturelles ou religieuses afin de les aider à mieux appréhender les réalités sociales, politiques et culturelles du pays.

Quelques exemples :

- ➔ Prévoyez des rencontres informelles entre les bénévoles et les professionnels/experts locaux

- ➔ Rendez vous sur d'autres projets dans le pays avec les bénévoles
- ➔ Visitez des plantations, des usines, et d'autres lieux de fabrication des produits d'exportation
- ➔ Si le bénévole vit dans une ville, organisez un séjour de quelques jours dans un village
- ➔ Emmenez les bénévoles assister à des manifestations culturelles, politiques ou religieuses

## 8. Evaluation et adieux

Une évaluation finale est recommandée, et devrait avoir lieu 2 à 3 semaines avant le départ du bénévole. Elle prendra la forme d'un entretien confidentiel entre le bénévole et le tuteur (et dans certains cas l'hôte du projet et/ou la famille d'accueil) Les différents volets de la mission du bénévole y seront abordés : installation, travail, soutien et conseils, problèmes relatifs à l'organisation, remarques sur l'évolution du bénévole pendant le séjour, retour en Allemagne et modifications à apporter pour le prochain bénévole.

Bien que l'évaluation soit confidentielle, il est conseillé d'en résumer les points principaux et les recommandations faites aux organismes d'envoi et d'accueil.

Nous espérons que cette courte introduction vous aura été utile. Si vous avez besoin de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec votre organisme d'envoi allemand.

Nous vous souhaitons de vivre une profitable expérience de tutorate et vous remercions de contribuer au succès du programme de bénévolat Weltwaerts !

Pour tout commentaire ou recommandation en lien avec ce guide, contactez-nous directement à [info@ventao.org](mailto:info@ventao.org).

Sincères salutations,

Jan Wenzel and Anette Schwitzke