ADICE
COOPÉRATION ET MOBILITÉS INTERNATIONALES

EU Aid Volunteers
We Care, We Act

MANUEL SUR LE MENTORAT

TABLE DES MATIÈRES

01 TUTORAT

1.1 Le coordinateur 6
1.2 Le mentor 8
1.3 Ce qui n'est pas du mentorat 9

02 LE VOLONTAIRE SUR LE TERRAIN

2.1 Arrivée du volontaire 11
2.2 Briefing de bienvenue 12

03 LE SUIVI DES VOLONTAIRES

3.1 Préparer la réunion mensuelle de suivi 14
3.2 4 étapes pour une réunion de suivi réussie 14
3.3 Révision à mi-parcours 16
3.4 Évaluation finale 17

04 DES SITUATIONS POTENTIELLEMENT DIFFICILES

4.1 Dans la vie de tous les jours 20
4.2 Réalisation des activités 21
4.3 Une situation non structurée 22
4.4 Différences culturelles 23
4.5 Résolution des conflits 24

05 ANNEXES

- Plan d'apprentissage et de développement
- Cadre de l'interview
- Cadre de l'entretien mensuel
- Cadre de l'entretien d'évaluation finale

INTRODUCTION

Le mentor est une personne qui apporte à une personne plus jeune ou moins expérimentée une aide et des conseils pendant une certaine période, en particulier au travail ou à l'école [1].

Dans la gestion du volontariat, le mentorat est partagé à parts égales entre l'organisation d'envoi et l'organisation d'accueil. Le présent manuel concerne le tutorat dans l'organisation d'accueil et vise à donner les principales lignes du manuel sur la manière de soutenir un volontaire dans son projet, à toutes les étapes du projet.

L'accueil d'un volontaire dans l'organisation est l'équation de plusieurs éléments, mais le rôle principal pour réussir un projet de volontariat est joué par deux personnes : «le mentor» et «le coordinateur».

Tout au long de ce «Manuel du mentorat», seront abordés plusieurs aspects essentiels de la manière de soutenir au mieux un volontaire, de l'accueil à l'évaluation finale, afin d'assurer son intégration, son bien-être, l'attribution des tâches et l'impact sur la communauté locale et son développement personnel et professionnel.

Le manuel couvre les différentes étapes et aspects du cycle d'un projet de volontariat dans le pays d'accueil, y compris des conseils concernant la vie quotidienne et la résolution des conflits.

Objectifs du manuel

Le but de ce manuel est de soutenir le mentor et le coordinateur dans l'accueil, le suivi et l'évaluation du volontaire par

- Explication sur la manière de mener les réunions de tutorat
- Conseils de comportement à adapter ou d'actions à entreprendre en cas de situation de conflit.

À qui s'adresse-t-elle ?

Le manuel s'adresse au mentor et au coordinateur de l'organisation d'accueil.

Comment utiliser le manuel ?

Ce manuel a été conçu comme un outil sur lequel le mentor et le coordinateur peuvent compter pour un encadrement efficace lors de l'accueil du volontaire.

Le manuel permet au mentor et au coordinateur de mieux comprendre :

- Leur rôle et leurs responsabilités
- Les principales étapes à suivre pour réfléchir à l'accueil d'un volontaire.

Dans les pages suivantes, le mentor et le coordinateur peuvent trouver des informations sur :

- Comment procéder à une évaluation continue et fournir un retour d'information

Le manuel peut être un guide pratique pour :

- Réagir dans les situations difficiles
- S'attaquer et réagir en cas de conflit.

[1] *Dictionnaire de Cambridge, 18 mai 2020, https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/mentor*

Pour faciliter la lecture du document, il a été utilisé «volontaire» au masculin.

01 TUTORAT

1.1 Le coordinateur
1.2 Le mentor
1.3 Ce qui n'est pas du mentorat

Le mentorat est un élément clé pour l'accueil d'un volontaire. Bien mené, il peut assurer la réussite du projet et le bien-être du volontaires.

Le mentorat peut changer toute la perception du projet lui-même. Un mentorat efficace peut faire en sorte que le volontaire se sente accueilli, intégré, attendu, écouté, compris, soutenu... Le volontaire sera ainsi dans les meilleures conditions pour mener à bien ses activités et motivé pour se consacrer pleinement au projet.

Par conséquent, lorsqu'on prévoit d'accueillir des volontaires internationaux, l'organisation d'accueil doit définir un coordinateur et un mentor pour suivre le volontaire tout au long de son projet.

- *Coordinateur : responsable du projet (juridiquement, administrativement)*
- *Mentor : suivi des tâches quotidiennes. Référent pour l'intégration locale.*

1.1
Le coordinateur

Le coordinateur est chargé de superviser l'ensemble du projet de volontariat, afin de garantir la qualité des activités et les résultats obtenus par le volontaire. Avec le mentor, le coordinateur est également chargé de surveiller le développement des compétences et des connaissances du volontaire pendant le projet, de suivre le bien-être global et les conditions de travail et de vie du volontaire.

Le coordinateur doit organiser au moins une réunion avec le volontaire au début du projet, à mi-parcours et à la fin du projet pour évaluer les progrès en matière d'apprentissage et de réalisation.

Avant l'arrivée, le coordinateur

- Communique avec l'organisation d'envoi sur les conditions d'arrivée (date, besoins particuliers...)
- Sélectionne un mentor pour le volontaire en fonction du projet sur lequel il va travailler
- Identifie les besoins

Les compétences clés du coordinateur devraient être : être à l'écoute, faire preuve d'empathie, d'adaptabilité, être capable de personnaliser les activités pour le volontaire, être patient, diplomate, disponible, avoir des capacités psychologiques...

LE COORDINATEUR EST

- La personne de contact pour l'organisation d'envoi et/ou de coordination, pour le volontaire, le mentor et les responsables des autres branches (le cas échéant), les personnes de contact pour les parties prenantes
- En charge des questions administratives, pédagogiques, financières et législatives du projet
- Planifie et gère les activités du volontaire (avec les responsables des acteurs locaux, si elles sont prévues), en fonction de l'organisation coordinatrice
- Organise la formation à l'arrivée dans l'organisation d'accueil.

SAIT

- L'organisation d'envoi et d'accueil
- Le rôle du volontaire au sein de l'organisation
- Les stratégies de résolution des conflits
- Les attentes, la motivation et les compétences du volontaire
- Les droits et responsabilités des volontaires
- Les règles de l'organisation d'accueil et des acteurs locaux
- Le cycle du projet et les résultats attendus
- Le logement.

VÉRIFIE QUE

- La famille d'accueil :
  - a préparé une chambre propre et qui peut être verrouillée pour le volontaire
  - a expliqué au volontaire comment les choses fonctionnent à la maison,
  - a mis à la disposition du volontaire un endroit pour stocker la nourriture, ses affaires personnelles
  - informe s'ils remarquent un comportement inquiétant de la part du volontaire
- Des règles communes sont respectées par le volontaire et la famille d'accueil.

RAPPELLE

Que les familles d'accueil ne sont pas les parents des volontaires et ne doivent pas dépasser les limites concernant leur suivi.

PROPOSE

De prendre quelques vacances et de faire quelques voyages en tant que volontaire.

En cas de désaccord, **TROUVE UNE SOLUTION COMMUNE** et «ajoute» la solution dans la liste des règles communes.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU COORDINATEUR

1.2
Le mentor

Le mentor est le premier contact du volontaire pendant son projet en cas de question liée au projet. En effet, le mentor peut établir une relation solide avec le volontaire grâce à une compréhension profonde au-delà des différences culturelles. Le mentor aide le volontaire à s'intégrer dans sa nouvelle vie et ses nouvelles conditions de travail et soutenir son évolution personnelle par la mise en œuvre de ses activités. Cela peut être un rôle très stimulant mais aussi très enrichissant.

LA RELATION ENTRE LE MENTOR ET LE VOLONTAIRE

- Établir une relation de confiance et de soutien
- Encourager le volontaire à venir parler s'il y a des difficultés personnelles et professionnelles

NB : Selon la taille de l'organisation et le budget du projet, une personne peut avoir le double rôle : coordinateur et mentor. Il est toutefois recommandé de répartir les rôles dans la mesure du possible..

ATTENTES DU VOLONTAIRE

- Partager ses connaissances tout en acquérant de nouvelles compétences et en acquérant une nouvelle expérience
- Donner un délai d'adaptation
- Obtenir des objectifs concrets et réalisables (surtout pendant les premières semaines)
- Travailler avec l'équipe et avec la communauté locale
- Avoir un projet concret atteignant différents objectifs
- Être entendu
- Recevoir un retour d'information régulier
- Recevoir un soutien dans la mise en œuvre des activités
- Avoir un soutien pour le développement d'un projet personnel
- Se sentir utile
- Être intégré.

LE MENTOR

- Est un médiateur
- Offre un soutien individuel
- Fournit des informations et et partage ses connaissances
- Soutient et surveille le processus d'apprentissage du volontaire
- Donne des conseils à partir de sa propre expérience
- Encourage l'intégration locale
- Fixe des objectifs concrets et réalisables avec le volontaire
- Est en contact avec le volontaire avant le départ
- Connaît les attentes des volontaires
- Est chargé de soutenir le volontaire dans sa vie quotidienne et dans les activités de son projet
- Est disponible à tout moment tout au long du projet en cas d'urgence ou de difficulté rencontrée par le volontaire
- Attribue des tâches liées aux compétences et à l'expérience du volontaire
- Guide le volontaire dans ses activités
- Assure des conditions de travail décentes et sûres
- Crée un cadre dans lequel le volontaire peut appliquer ses compétences et ses expériences, en les utilisant comme une réponse efficace aux besoins de l'organisation d'accueil
- Fournit un retour d'information
- Évalue et fixe des objectifs personnels et professionnels avec le volontaire
- Apporte un soutien à l'intégration du volontaire et dans les situations difficiles.

En plus du soutien quotidien, le mentor doit faire des réunions spécifiques hebdomadaires ou mensuelles avec le volontaire pour passer en revue tous les aspects du projet de volontariat (conditions de vie et de travail, activités réalisées, intégration, relation, difficultés...).

SAIT

- Les activités que le volontaire exerce
- Le cycle du projet et les résultats attendus
- Le projet de terrain et les bénéficiaires
- Les conditions de vie et de travail du volontaire
- Les aspirations, les défis et les objectifs du volontaire.

1.3 Ce qui n'est pas du mentorat

Le mentorat n'est pas une question de parent ou d'amitié, mais c'est une relation professionnelle basée sur le travail et la communication, orientée vers l'honnêteté et une proposition commune de solutions.

Le mentor n'est pas...

- Un parent pour le volontaire
- Un ami
- Bien que le mentor doive être disponible à tout moment en cas d'urgence, il n'est pas à la disposition du volontaire 24 heures sur 24
- Un surhomme et ne peut pas répondre à toutes les attentes des volontaires

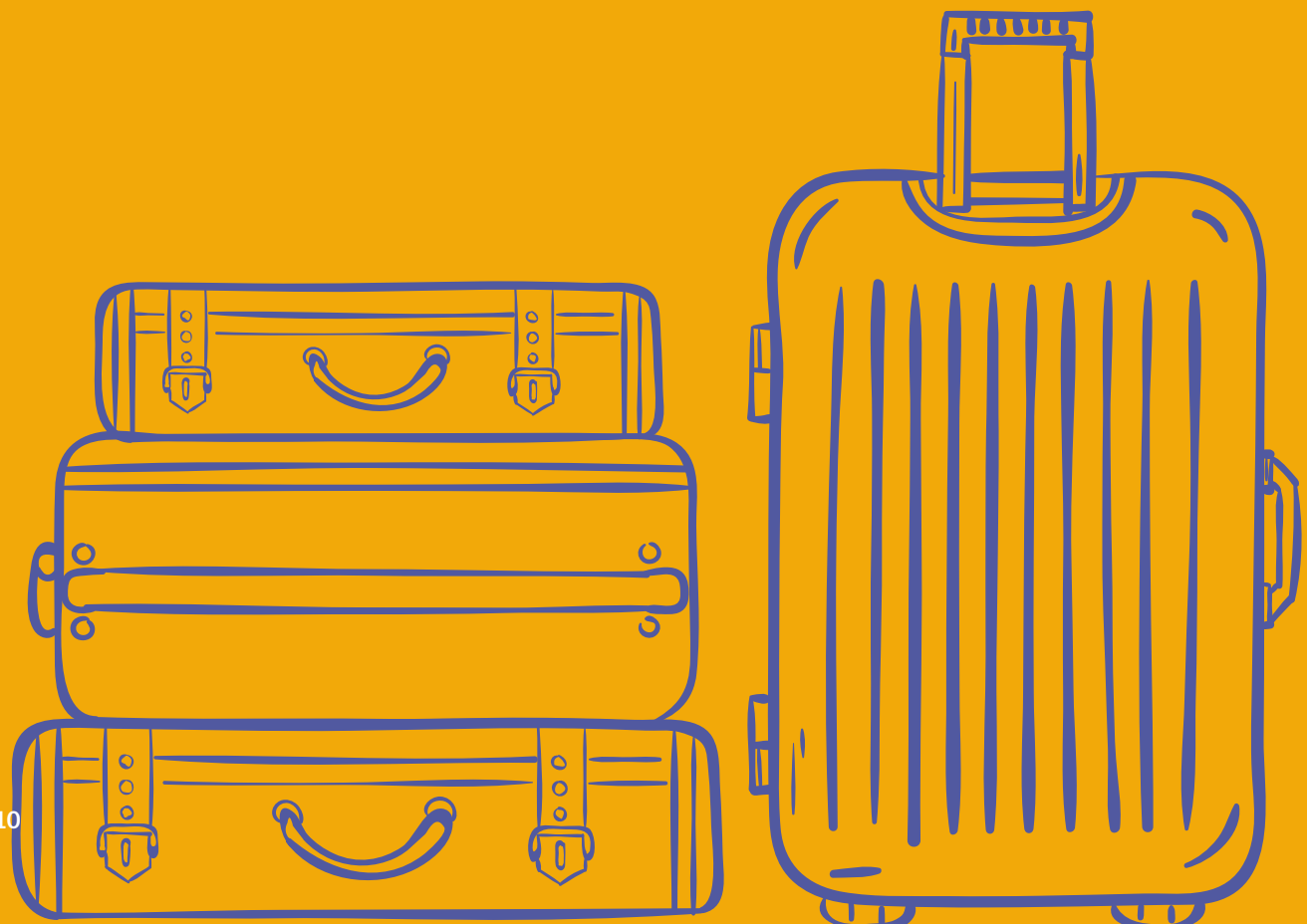
Pour éviter toute confusion, le mentor doit fixer des règles et les communiquer avec le volontaire dès le début en termes de :

- Régularité des réunions
- Quand le volontaire peut contacter le mentor et le coordinateur et pour quelles raisons
- Attentes mutuelles (y compris les choses à faire et à ne pas faire pour le volontaire) .

02 LE VOLONTAIRE SUR LE TERRAIN

2.1 Arrivée du volontaire
2.2 Briefing de bienvenue

L'organisation d'accueil doit veiller à faciliter l'intégration du volontaire dans le nouvel environnement (pays, équipe de travail, communauté locale, etc.) et s'assurer régulièrement que le volontaire se sent en sécurité dans sa vie personnelle et professionnelle.



2.1
Arrivée du volontaire

La réussite d'un projet et d'un accompagnement qualitatif est aussi une question d'anticipation. C'est pourquoi un travail préparatoire doit être effectué avant l'arrivée du volontaire : Il est vraiment important de choisir une date d'arrivée où le mentor sera disponible pour passer du temps avec le volontaire. Le mieux est d'accueillir le volontaire directement à son arrivée (à l'aéroport ou à la gare).

Les étapes à suivre

- Présenter l'équipe au volontaire, le mettre à l'aise sur son lieu de travail en lui expliquant comment l'organisation fonctionne (horaires, matériel, bureaux, etc.). Présenter au volontaire les personnes de référence spécifiques qu'il peut contacter (en cas d'urgence, pour des clarifications ou soutien pour la réalisation de ses tâches, pour la vie quotidienne, etc.) Il peut s'agir de la même personne ou de personnes différentes, en fonction des capacités et du fonctionnement de l'organisation.
- Ne pas oublier d'informer le personnel de l'arrivée du volontaire et de son futur rôle dans l'organisation.
- Former l'équipe à la communication et donner des notions sur les différences culturelles
- Éviter de créer une «équipe de volontaires» et une «équipe de personnel», mais les faire travailler tous ensemble.

À l'arrivée du volontaire, organiser une réunion et définir la façon dont tout le monde travaillera et communiquera ensemble :

- Le besoin du volontaire et les attentes à son égard pendant le projet
- Les attentes du volontaire
- Le rôle du volontaire
- Votre rôle de mentor
- Régularité des réunions
- Plan d'activité pour au moins les 2 premières semaines*
- Plan d'apprentissage et de développement**.

Point de vue du volontaire

- Les objectifs d'apprentissage permettent d'anticiper la déception, ou de perdre la motivation
- Des objectifs concrets aident à surmonter les petits problèmes de la vie quotidienne.

**Plan d'apprentissage et de développement

Toutes les organisations d'envoi doivent élaborer un plan d'apprentissage et de développement avec le volontaire.

- Définir les résultats d'apprentissage que le volontaire est censé atteindre
- Compétences attendues, besoins d'apprentissage

L'organisation d'accueil doit définir les objectifs et les résultats attendus sur la base de ce plan. Il est important d'organiser une réunion formelle en face à face et de rédiger un plan fixe.

NB ! Important à retenir sur l'étape de l'arrivée !

- Ne pas donner trop d'informations en même temps
- Remettre un manuel que le volontaire peut lire, comprenant ce qui a été dit sur l'organisation et la gestion du volontariat
- Être disponible pour les questions relatives aux conditions de vie dans les premières semaines
- Donner une courte «période d'intégration» au volontaire et l'informer à ce sujet : un temps d'observation du projet, des activités, des communautés locales et de réflexion sur la manière dont il sera impliqué
- Organiser un «déjeuner de bienvenue» pour son arrivée
- Organiser son espace de travail avant son arrivée
- Laisser le volontaire commencer son projet par de petites activités pratiques.

*Exemple de planification

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Matin							
L'heure du déjeuner							
Après-midi							

EXEMPLE D'ENTRETIEN

MES OBJECTIFS SONT LES SUIVANTS

- Quels sont mes avantages et mes points forts ?
- Quelles sont mes craintes et mes préoccupations concernant... ?

COMPÉTENCES ATTENDUES

Quel type de compétences souhaitez-vous développer ?

- Compétences techniques dans un domaine spécifique (construction, environnement, santé...)
- Compétences de gestion (mise en œuvre de projets, collecte de fonds, évaluation et suivi, relations de partenariat...)
- Compétences relationnelles (diplomatie, gestion des questions interculturelles, travail en équipe...)
- Compétences personnelles (autonomie, adaptabilité, flexibilité...).

AUTRES

Quel type de compétences pourriez-vous transférer à l'organisation locale ?

- Compétences techniques dans un domaine spécifique (construction, environnement, santé...)
- Compétences de gestion (mise en œuvre de projets, collecte de fonds, évaluation et suivi, relations de partenariat...)
- Compétences relationnelles (diplomatie, gestion des questions interculturelles, travail en équipe...)
- Compétences personnelles (autonomie, adaptabilité, flexibilité...).

AUTRES

- Que peut m'apporter cette initiative de volontariat ? (Énumérer 3 éléments pour chaque section).

EN TERMES DE CARRIÈRE

- Professionnellement
- Personnellement
- Socialement / relations
- Comment puis-je profiter de cette expérience à mon retour ?

2.2 Briefing de bienvenue

L'intégration du volontaire doit commencer par une initiation spéciale d'accueil (formation à l'arrivée) qui sera une bonne préparation du séjour dans le pays d'accueil avec deux objectifs principaux :

- Présenter «Comment se comporter dans l'organisation et le pays d'accueil» : habitudes et traditions du pays d'accueil, santé et sécurité, législation du pays, informations nécessaires sur les contacts et adresses d'urgence, règles générales de l'organisation d'accueil ;
- Savoir «Comment mener à bien un projet de volontariat» : processus et qualité du projet (formation, tâches, vie quotidienne, etc.), rôles, droits et devoirs, suivi et évaluation.

La formation doit se faire à l'arrivée du volontaire (dans les 24h) sur le terrain pour présenter l'équipe, le projet, les partenaires... et pour présenter les conditions de travail et de vie.

L'introduction peut se faire sur au moins 3 jours pour présenter en profondeur l'environnement local et le projet. Cela aidera le volontaire à mieux s'orienter dans la vie de tous les jours et facilitera la gestion des défis à venir.

Prendre le temps de lui expliquer toutes les règles et les comportements attendus ainsi que le rôle de chaque membre du personnel.

Informer le volontaire de la prochaine personne qu'il peut contacter si le mentor ou le coordinateur ne sont pas disponibles (arbre de communication).

S'il existe des règles spécifiques à connaître sur la région et les domaines d'activités mis en œuvre, prendre le temps de les expliquer pas à pas au volontaire.

À la fin du briefing de bienvenue, le volontaire doit avoir une bonne compréhension :

- du contexte local, y compris les aspects de l'apprentissage interculturel et des comportements appropriés
- de la question sur les risques et les mesures de santé, de sûreté et de sécurité, du plan d'évacuation
- des principales activités concernant le déploiement
- du contexte opérationnel et des attentes concernant les résultats de l'affectation des volontaires
- des règles, du fonctionnement interne et des bénéficiaires de de l'organisation.

03 LE SUIVI DU VOLONTAIRE

3.1 Préparer la réunion mensuelle de suivi

3.2 4 étapes pour une réunion de suivi réussie

3.3 Révision à mi-parcours

3.4 Évaluation finale

Tout au long du projet, le suivi du volontaire doit être assuré par le mentor (pour la vie et les activités quotidiennes) et un coordinateur qui supervisera globalement le projet (performances, activités...) par le biais d'entretiens initiaux, intermédiaires et finaux.

3.1
Préparer la réunion mensuelle de suivi

Une réunion bien préparée est plus susceptible de générer de bons résultats. En effet, plus le mentor prépare la réunion, mieux le volontaire se sentira accueilli, attendu, utile, intégré, impliqué et compris.

La réunion mensuelle doit être programmée à l'avance, afin que le volontaire et le mentor puissent la préparer correctement.

Le suivi mensuel n'est pas la même chose qu'une réunion habituelle liée à une tâche pour évaluer uniquement l'avancement d'une activité spécifique.

Son but est d'évaluer l'ensemble du projet de volontariat. Son but est également d'aider le volontaire à se sentir soutenu dans la mise en œuvre et l'évolution des activités, mais aussi à se sentir personnellement soutenu.

1	**Fixer une date**
2	**Trouver un endroit agréable**
3	**Préparer le formulaire d'entretien**
4	**Rencontre réalisée en face à face**
5	**Prendre des notes**
6	**Interview / Échanges**
7	**Prochaines étapes et clôture**

Le mentor doit organiser au moins une réunion officielle de mentorat en face à face par mois avec le volontaire :

- Fixer la date, l'heure et le lieu de la réunion de suivi
- Organiser des réunions en face à face et ne pas limiter la communication aux courriers électroniques/autres canaux de communication
- Créer un environnement sûr et responsabilisant pour le volontaire.
- Préparer une grille d'entretien ou utiliser le formulaire en annexe
- Préparer le carnet pour prendre des notes.

Au début de la réunion :

- Faire un bref résumé de la réunion afin de permettre au volontaire de comprendre l'objectif de cette réunion de suivi (ordre du jour).
- Fixer des règles et des limites
- Adopter une attitude d'intérêt, d'ouverture et d'empathie avec le volontaire
- Encourager le volontaire à être spontané
- Garder le contrôle de la réunion et rester transparent et ouvert à la communication.

3.2
4 étapes pour une réunion de suivi réussie

La réunion peut suivre ces 4 étapes. Tout d'abord, il est très important que le mentor montre de l'intérêt et fasse preuve d'une écoute active. Ensuite, il peut exprimer ses commentaires sur ce que le volontaire vient de dire. Il peut ensuite poser quelques questions et donner des conseils.

1 L'écoute active

- Être attentif pour éviter les malentendus.
- Être curieux de connaître les activités menées par les volontaires
- Éviter les jugements et essayer de comprendre le point de vue du volontaire
- Manifester de l'intérêt en adoptant une attitude positive et ouverte.

2 Donnez votre avis

- Donner et recevoir un retour d'information est important dans la relation avec le volontaire
- Le volontaire doit être encouragé
- Dire si quelque chose doit être amélioré.

3 Posez des questions

- Il est important que le mentor fasse preuve de curiosité à l'égard du travail (activités, travail avec les collègues) et de l'intégration et du bien-être dans le pays d'accueil (en évitant les questions trop personnelles)
- Revoir les objectifs du volontaire
- Poser des questions si quelque chose n'est pas clair.

4 Donnez des conseils

- Partager vos connaissances et votre expérience
- Aider à la recherche de solutions en cas de problèmes de toute nature apparus au cours du projet.

NB! Important

- Ne pas oublier d'informer le volontaire et l'organisation d'envoi si on estime qu'il y a un problème de sécurité. Dans ce cas particulier, l'organisation d'envoi peut également apporter son soutien. À cet égard, il est très important de maintenir une communication régulière et de travailler ensemble pour trouver les meilleures solutions.
- Éviter de faire autre chose pendant la réunion avec le volontaire.

ATTENTES DU VOLONTAIRE

- Besoin d'être écouté et d'avoir un retour sur les activités réalisées
- Voir que le rôle du volontaire est important et que sa contribution est précieuse pour l'organisation
- Être encouragé à développer son projet personnel (aider et encourager le volontaire à prendre des initiatives)
- Pouvoir valoriser cette expérience et les compétences acquises dans l'organisme d'accueil afin de les capitaliser lors de sa recherche d'emploi
- Importance d'un suivi concernant son propre projet personnel et professionnel. Cela devrait faciliter son insertion sur le marché du travail.

TRAME ENTRETIEN MENSUEL

ACTIVITÉS

- Quelles activités avez-vous menées ?
- Avez-vous rencontré des difficultés pour accomplir vos tâches ? (Manque de compétences, difficultés de compréhension avec l'équipe locale, manque de soutien financier, problèmes relationnels avec la communauté locale)
- L'accomplissement de vos tâches a-t-il apporté une valeur ajoutée à la communauté locale ?

OBJECTIFS ET CRAINTES

- Comment évaluez-vous l'évolution de vos objectifs et attentes initiales à la fin du déploiement ?
- Prenez-vous des initiatives ? Si oui, expliquez.

RELATIONS

- Comment évaluez-vous votre relation avec l'équipe locale ? Avec le public bénéficiaire ?

L'INTÉGRATION À LA COMMUNAUTÉ LOCALE

- Comment évaluez-vous votre adaptation à l'environnement local ?
- Vous sentez-vous intégré dans la communauté locale ?
- Avez-vous envie de comprendre la situation et la ou les cultures locales/régionales/nationales ?
- Avez-vous fait l'expérience de problèmes sociaux ou interculturels ? Si oui, détaillez et dites comment vous les avez surmontés.

VIE QUOTIDIENNE / ASPECTS PRATIQUES

- En ce qui concerne les conditions de la vie quotidienne, avez-vous eu une réponse à vos attentes initiales ?
  - Avec les normes minimales de vie du pays ?
  - Avec votre sentiment de sécurité ?

APPRENTISSAGE COMPÉTENCES ACQUISES/ AMÉLIORÉES

- Depuis le début de votre mission, avez-vous pu utiliser vos compétences personnelles ?
- Avez-vous utilisé les compétences que vous aviez avant la mission ?
  - Compétences techniques dans un domaine spécifique (construction, environnement, santé...)
  - Compétences en matière de gestion (mise en œuvre de projets, collecte de fonds, évaluation et suivi, relations de partenariat...)
  - Compétences personnelles (autonomie, adaptabilité, flexibilité...)
- Avez-vous transféré certaines compétences à l'équipe locale ? Si oui, lesquelles ?

3.3
Révision à mi-parcours

L'examen à mi-parcours est une étape clé pour le volontaire et le projet lui-même.

Elle est effectuée par le coordinateur. Au cours de la réunion d'évaluation à mi-parcours, le coordinateur peut se faire une idée juste de ce qui a été fait par rapport à ce qui a été planifié. Le volontaire et l'organisation peuvent tous les deux tirer des enseignements de l'expérience de la mise en œuvre des activités, mais aussi de certains défis rencontrés jusqu'à présent. C'est également un bon moment pour revoir les objectifs et les attentes fixés lors de la première réunion.

C'est le moment de procéder à une évaluation générale et, si nécessaire, de prendre des décisions ou de réorienter les activités pour en tirer le meilleur parti d'ici la fin du projet.

Cette réunion, qui peut être organisée par le coordinateur et le mentor avec le volontaire, a plusieurs objectifs :

- Discuter des activités qui ont été réalisées et des objectifs pour les semaines / mois suivants,
- Vérifier les progrès et les réalisations du volontaire (plan d'apprentissage),
- Aider le volontaire à avoir une réflexion sur ses réalisations, ses objectifs personnels, son intégration dans la communauté locale et sur son développement personnel,
- Aider le volontaire en cas de problèmes de toute nature apparus au cours du projet,
- Donner de l'espace aux initiatives personnelles et à la créativité
- Discuter des perspectives pour la 2ème moitié du projet.

ATTENTES DES VOLONTAIRES

- Besoin d'être entendu et de recevoir un retour d'information sur les activités réalisées
- Obtenir des informations et des connaissances sur les activités prévues et l'organisation
- Voir que sa mission est nécessaire dans la structure d'accueil
- Développement d'un projet personnel (aide pour encourager les volontaires à prendre des initiatives)
- La reconnaissance de ses compétences et de son expérience acquise au cours du projet, qui peuvent être capitalisées lors de leur recherche d'emploi
- Faire un bilan approfondi de toutes les activités réalisées par le volontaire jusqu'à présent, des progrès, des difficultés, des leçons apprises durant la 1ère moitié du projet.
- Se concentrer sur les perspectives (activités, projets, rôles, apprentissages, objectifs) pour la 2ème moitié du projet.

TRAME ENTRETIEN SUIVI MI-PARCOURS

ACTIVITÉS

- Quelles activités avez-vous menées ? Les tâches que vous effectuez sont-elles conformes à vos objectifs initiaux ?
- Avez-vous rencontré des difficultés pour accomplir vos tâches ? (Manque de compétences, difficultés de compréhension avec l'équipe locale, manque de soutien financier, problèmes relationnels avec la communauté locale)
- Comment évaluez-vous votre compréhension du contexte de votre intervention jusqu'à présent ?
- L'accomplissement de vos tâches a-t-il apporté une valeur ajoutée à l'association locale ?

OBJECTIFS ET CRAINTES

- Comment évaluez-vous l'évolution de vos objectifs initiaux et de vos attentes jusqu'à présent ?
- Avez-vous des responsabilités ? Si oui, expliquez
- Prenez-vous des initiatives ? Si oui, expliquez

RELATIONS

- Comment évaluez-vous votre relation avec l'équipe locale ? Et avec le public bénéficiaire ?
- La mission et les activités que vous menez à bien vous font-elles partie de l'équipe ? Cela vous amène-t-il à coopérer avec des associations locales, des communautés locales ?

L'INTÉGRATION À LA COMMUNAUTÉ LOCALE

- Comment évaluez-vous votre adaptation à l'environnement local ?
- Vous sentez-vous intégré dans la communauté locale ?
- Avez-vous envie de comprendre la situation et la ou les cultures locales/régionales/nationales (problèmes, spécificités culturelles) ?
- Avez-vous fait l'expérience de problèmes sociaux ou interculturels ? Si oui, détaillez et dites comment vous les avez surmontées. Pour les incidents graves, le volontaire devra remplir un rapport d'incident.

VIE QUOTIDIENNE / ASPECTS PRATIQUES

En ce qui concerne les conditions de la vie quotidienne, avez-vous eu une conformité avec vos attentes initiales, avec les normes minimales de vie du pays et avec votre sentiment de sécurité ?

APPRENTISSAGE COMPÉTENCES ACQUISES/ AMÉLIORÉES

Depuis le début de votre mission, avez-vous pu utiliser des compétences personnelles telles que l'autonomie, l'adaptabilité... ?

Avez-vous utilisé les compétences que vous aviez avant la mission ?

- Compétences techniques dans un domaine spécifique (construction, environnement, santé...)
- Compétences en matière de gestion (mise en œuvre de projets, collecte de fonds, évaluation et suivi, relations de partenariat...)

Avez-vous transféré certaines compétences à l'équipe locale ? Si oui, lesquelles ?

NB! Important

- Le coordinateur doit programmer la réunion à l'avance avec le volontaire
- Préparer la réunion
- Utiliser le cadre d'évaluation et prendre des notes
- Être attentif à la discussion et éviter les malentendus
- Être curieux de connaître les activités menées par le volontaire
- Prendre le temps de confirmer que vous comprenez vraiment ce que les volontaires ont dit
- Clarifier les points clés du déploiement à mi-parcours
- Donner un feedback : donner et recevoir un feedback est important dans la relation avec le volontaire
- Conseiller autant que possible : le volontaire attend des conseils
- Aider à la recherche de solutions en cas de problèmes de toute nature apparus au cours du projet
- Discuter de la manière dont se passe la relation entre le mentor et le volontaire
- Planifier la prochaine moitié du projet.

3.4 Évaluation finale

Après un suivi régulier, c'est le moment d'une évaluation générale du projet du volontaire. Cette évaluation finale est très importante pour le volontaire et l'organisation d'accueil afin d'évaluer les résultats du projet et du volontaire ainsi que son impact.

En effet, cette réunion représente aussi pour le coordinateur le point de départ d'une nouvelle réflexion sur les prochains volontaires et missions à venir.

À la fin du projet de mobilité, le volontaire doit avoir une réunion d'évaluation avec son mentor et le coordinateur. Cette réunion a les objectifs suivants :

- Discuter des activités, des produits et des résultats
- Discuter de l'impact du projet sur le volontaire, l'organisation d'accueil et les bénéficiaires
- Avoir un retour sur son intégration globale dans la communauté locale et les conditions quotidiennes
- Mesurer les progrès et les réalisations du volontaire en matière d'apprentissage (plan d'apprentissage)
- Examiner si les lacunes en matière d'apprentissage identifiées au début du projet ont été comblées au cours du projet grâce aux nouvelles expériences et compétences
- Aider le volontaire à avoir une réflexion sur ses réalisations
- Préparer le volontaire à rentrer chez lui, à planifier ses futurs projets
- Planifier l'évaluation des nouveaux besoins.

Pour comprendre si le projet a réussi/atteint ses objectifs, le coordinateur et le mentor doivent comparer les attentes et les objectifs avant le départ, avec les réalisation du volontaire pendant son déploiement.

L'idée de faire une évaluation des compétences et des aptitudes avant le départ permettra également d'identifier les lacunes en matière de compétences et de créer un plan pour améliorer les points faibles pendant la mobilité.

ATTENTES DES VOLONTAIRES

- Il faut être à l'écoute et recevoir un retour d'information de la part du coordinateur et du mentor sur les activités menées pendant toute la durée du projet
- Voir que son rôle était précieux et qu'il pouvait apporter sa contribution à l'organisation et à la communauté locale
- Pouvoir capitaliser les nouvelles expériences professionnelles et personnelles acquises lors de la recherche d'emploi.

NB! Important

- Préparer la réunion
- Utiliser le cadre d'évaluation et prendre des notes
- Prendre un temps de réflexion avec le volontaire sur sa propre expérience et parler de tous les aspects du projet
- Le but est également de comparer les objectifs avant le départ : ont-ils été atteints (c'est pourquoi il faut les avoir près de soi pendant la réunion)
- Laisser le volontaire réfléchir sur les compétences acquises lors de la mobilité.
- Donner un feedback et montrer l'impact qu'il/elle a eu sur la communauté locale
- Proposer une lettre de recommandation comme soutien si le volontaire prévoit de postuler à un emploi après le projet.

ACTIVITÉS

- Quelles activités avez-vous menées ? Les tâches que vous effectuez sont-elles conformes à vos objectifs initiaux ?
- Avez-vous rencontré des difficultés pour accomplir vos tâches ? (Manque de compétences, difficultés de compréhension avec l'équipe locale, manque de soutien financier, problèmes relationnels avec la communauté locale)
- Comment évaluez-vous votre compréhension du contexte de votre intervention à la fin de la mission ?
- L'accomplissement de vos tâches a-t-il apporté une valeur ajoutée à l'association locale ?

OBJECTIFS ET CRAINTES

- Comment évaluez-vous l'évolution de vos objectifs initiaux et de vos attentes à la fin de la mission ?
- Avez-vous des responsabilités ? Si oui, expliquez
- Avez-vous pris des initiatives ? Si oui, expliquez

RELATIONS

- Comment évaluez-vous votre relation avec l'équipe locale ? Avec le public bénéficiaire ?
- La mission et les activités que vous avez menées à bien vous ont-elles permis de faire partie d'une équipe ? Vous ont-elles amené à coopérer avec des associations locales, des collectivités locales ?

L'INTÉGRATION À LA COMMUNAUTÉ LOCALE

- Comment évaluez-vous votre adaptation à l'environnement local ?
- Vous êtes-vous senti intégré dans la communauté locale ?
- Avez-vous envie de comprendre la situation et la ou les cultures locales/régionales/nationales (problèmes, spécificités culturelles) ?

APPRENTISSAGE COMPÉTENCES ACQUISES/ AMÉLIORÉES

- Depuis le début de votre mission, avez-vous pu utiliser vos compétences personnelles ?
- Avez-vous utilisé les compétences que vous aviez avant la mission ?

  - Compétences techniques dans un domaine spécifique (construction, environnement, santé...)

  - Compétences en matière de gestion (mise en œuvre de projets, collecte de fonds, évaluation et suivi, relations de partenariat...)

  - Compétences personnelles (autonomie, adaptabilité, flexibilité...)
- Avez-vous transféré certaines compétences à l'équipe locale ? Si oui, lesquelles ?

  - Autres
- Vos propres réalisations ou votre fierté concernant votre participation à la mission ? Expliquez-nous

RETOUR AU PAYS / PROJETS FUTURS

- Comment préparer votre retour ?
- Quels sont vos projets d'avenir après votre retour ?
- Comment faire ? Prévoyez de valoriser votre expérience et de la partager avec les autres (blog, médias sociaux, etc.)
- Quelles peuvent être les possibilités pour vous de rester impliqué dans des projets humanitaires ?

04 SITUATION POTENTIELLEMENT DIFFICILE

4.1 Dans la vie de tous les jours

4.2 Réalisation des activités

4.3 Une situation non structurée

4.4 Différences culturelles

4.5 Résolution des conflits

Un mentor vit des moments merveilleux en suivant les volontaires, mais il peut aussi être confronté à des situations difficiles liées à différents aspects de la gestion du volontariat. Il est essentiel de garder à l'esprit les défis auxquels le volontaire est confronté.

4.1
Dans la vie de tous les jours

Certaines difficultés sont imprévisibles, mais d'autres sont prévisibles. Il est du devoir des organisations d'accueil d'assurer la santé et la sécurité du volontaire, ainsi que son bien-être tout au long du projet. N'oubliez pas que ce qui est normal pour les organisations locales ne l'est pas toujours pour les étrangers : différences de mentalité, d'attentes, de culture, de temps.

Les problèmes qui peuvent survenir au cours d'un projet de volontariat peuvent être liés :

Aux émotions

Le désir et le manque de la famille et de ses amis, un sentiment de solitude, de déception, de timidité, le choc culturel à l'arrivée...

QUE PEUT-ON PROPOSER AU VOLONTAIRE ?

- De faire du sport
- Inviter le volontaire à boire un café ou au déjeuner
- De prendre des vacances
- Organiser des réunions régulières pour demander comment ça se passe
- Présenter le volontaire à d'autres personnes, volontaires locaux ou internationaux, pour les aider à créer une vie sociale
- Informer le volontaire sur les événements culturels, les lieux qu'il pourrait visiter
- S'assurer que le volontaire peut être en contact avec sa famille et ses amis (internet)
- Lui fournir des livres pour que le volontaire puisse en savoir plus sur le pays et les aspects culturels pour faciliter l'intégration.

Nouvel environnement

Difficultés d'intégration au sein de la communauté locale, problèmes ou manque d'intérêt pour nouer de nouveaux contacts, mauvaises infrastructures et manque de transports publics...

QUE PEUT-ON PROPOSER AU VOLONTAIRE ?

- Discuter avec le volontaire et lui demander comment vous pourriez l'aider
- De consulter un médecin
- Inviter le volontaire boire un café en ville
- Présenter le volontaire à tous les collègues et autres volontaires, à la communauté locale
- Organiser des activités de teambuilding avec l'équipe et le volontaire
- Proposer des lieux pour visiter les environs
- Montrer au volontaire comment les choses fonctionnent au bureau et à la maison.

Questions financières

Les volontaires peuvent avoir des difficultés à gérer leur budget ou des difficultés financières.

QUE PEUT-ON FAIRE POUR ÉVITER LES DIFFICULTÉS ? INFORMER LE VOLONTAIRE :

- Sur le coût de la vie dans le pays
- Où acheter de la nourriture bon marché (pour cuisiner à la maison) et des produits finis
- Le système des magasins de seconde main, où acheter des objets d'occasion
- Rabais spécifiques pour les jeunes, période de vente,
- Comment négocier sur le marché
- Changer de l'argent
- L'utilisation du transport commun.

Santé

Dépression, troubles alimentaires (trop, pas assez, mauvaise alimentation), stress, manque de sommeil, accidents.

QUE PEUT-ON PROPOSER AU VOLONTAIRE ?

- De consulter un médecin/psychologue
- Lui donner quelques jours de congé pour le repos/les vacances
- Emmener le volontaire dans un café ou organiser une activité à l'extérieur, éventuellement avec d'autres collègues ou volontaires.

Problèmes avec la famille d'accueil

Adaptation au mode de vie de la famille d'accueil, habitudes différentes, autorités, vie en communauté, règles, difficultés relationnelles, manque de compréhension...

La relation avec les autres volontaires

Malentendu, conception différente du travail, chevauchement des tâches et/ou des responsabilités, différence de traitement...

QUE PEUT-ON FAIRE POUR ÉVITER LES DIFFICULTÉS ?

- Organiser une réunion avec chaque volontaire et avec tous les volontaires et demander ce qui ne va pas bien. Il est important d'entendre chaque partie afin de prendre une décision juste.
- Ne pas être juge, être orienté vers la proposition de solutions. Discuter ensemble de la manière dont ce genre de situation pourrait être évité à l'avenir
- Être neutre et essayer de ne pas aggraver la situation
- Fixer les règles dès le début
- Créer des activités de team building et les encourager à travailler ensemble et à se soutenir mutuellement, tout en ayant leur propre projet
- En cas de violence/harcèlement entre les volontaires, les déploiements doivent être interrompus.

4.2
Réalisation des activités

Des difficultés et des malentendus peuvent également survenir lors de la planification ou de la mise en œuvre des activités par le volontaire. Ces difficultés et ces malentendus doivent être pris au sérieux car ils peuvent affecter le bon déroulement du projet.

Activités et attribution des tâches

Le volontaire ne comprend pas les tâches ou il y a un manque de planification des activités. Très vite, le volontaire peut manquer d'intérêt et de motivation pour travailler.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Définir les tâches de chacun
- Organiser des réunions régulières pour évaluer les progrès
- Fixer des délais et informer sur ce qu'on attend de lui en termes de résultats
- Rester disponible pour répondre aux questions et apporter votre soutien
- Adapter les tâches au profil des volontaires
- Discuter avec le volontaire des changements potentiels dans les tâches et les objectifs
- Éviter de demander au volontaire de faire des projets trop ambitieux, ce ne sont pas des employés
- Donner place au projet personnel et encourager sa créativité
- Maintenir la motivation du volontaire et lui apporter une reconnaissance personnelle et professionnelle
- Si un volontaire a du mal à exécuter une tâche, le faire travailler avec d'autres volontaires ou changer de tâche
- En cas de manque d'activités, réévaluer le besoin et discuter avec les autres membres du personnel du type d'activités qui peuvent être réalisées
- Faciliter la communication sur le terrain en fournissant la traduction par un bénévole ou un interprète local.

Un style de travail différent

Il y a différentes façons de travailler. Certains volontaires ont besoin de plus d'explications et de conseils pour mener à bien les activités. Certains volontaires aiment travailler de manière indépendante et n'ont pas besoin d'être guidés pas à pas pour accomplir la tâche.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Fixer les règles
- Allouer une période d'observation pour comprendre le fonctionnement des uns et des autres avant de travailler ensemble...
- Offrir un espace de créativité et d'innovation que le volontaire pourrait apporter
- Prendre le temps de discuter du problème lui-même.

Manque de communication

Les malentendus peuvent souvent provenir d'un manque de communication entre le mentor et le volontaire.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Organiser des réunions régulières pour discuter avec le volontaire
- Planifier les réunions à l'avance
- Donner régulièrement un retour d'information sur le travail effectué par le volontaire, en lui faisant comprendre qu'il est dans la bonne direction
- Répondre régulièrement aux courriers électroniques et aux messages du volontaire
- Éviter que le volontaire ne puisse pas avancer dans le travail
- Faciliter la communication entre le volontaire et les autres membres du personnel, les parties prenantes et la communauté
- Organiser la constitution d'équipes - pour faciliter la communication entre le mentor et le volontaire, avec les autres membres du personnel, entre les volontaires
- En cas de voyage, de vacances, de congé médical, informer le volontaire à qui il peut adresser ses questions/demander un soutien pendant l'absence du mentor.

Conflit personnel

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Fixer les règles dès le début
- Ne pas confondre le problème avec la personne
- En cas de conflit entre le mentor et le volontaire, le mentor ou le volontaire doit discuter avec le coordinateur qui doit jouer un rôle d'intermédiaire/tiers et avoir un point de vue neutre
- Trouver un équilibre dans la relation personnelle et professionnelle pour éviter les malentendus.

Besoin de se sentir «important» et «précieux»

Certains volontaires ont le sentiment que les autres membres de l'équipe de l'organisation d'accueil ne comprennent pas pourquoi ils sont là et ce qu'ils font. Les volontaires peuvent facilement se sentir démotivés car leur déploiement semble n'avoir aucune importance et aucun sens pour l'organisation d'accueil et les communautés locales.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Préparer l'équipe avant l'arrivée - Informer sur le rôle du volontaire et lui demander d'être flexible et solidaire, sensibiliser aux différences culturelles
- Fixer les règles
- Encourager le travail en équipe avec différents membres de l'équipe lorsque cela est possible.

4.3
Une situation non structurée

Des difficultés peuvent également résulter de situations non structurées. Il est important de garder à l'esprit que les volontaires ne sont pas dans leur environnement habituel et qu'ils n'ont pas grandi dans cette culture et ce pays. Il n'est pas toujours facile de comprendre toutes les situations.

Par conséquent, le conflit peut résulter de :

Situations inconnues

Il n'est pas facile de réagir ni d'adapter son comportement dans une situation inconnue. Cela peut souvent arriver au volontaire et conduire à certains malentendus.

Exemple : l'organisation attendait un financement important du donateur pour pouvoir lancer les premiers achats de matériel et démarrer les activités. Cependant, lorsque le volontaire arrive, l'association l'informe que le financement n'est pas encore arrivé et que la date limite est incertaine. Le tuteur appelle le volontaire pour lui proposer une solution : aller travailler pour une autre association pendant 1 mois pour donner des cours aux enfants.

QUE POUVEZ-VOUS FAIRE ?

- Proposer différentes solutions
- Informer au préalable l'organisation d'envoi et le volontaire et essayer de trouver des solutions communes
- Proposer au volontaire de mener d'autres activités liées à son domaine d'expérience.

Manque d'intérêt pour les activités du fait de la situation des bénéficiaires

Il peut arriver, au cours d'un projet de volontariat, que la communauté locale ne soit pas intéressée par les activités que le volontaire propose.

Exemple : Le volontaire a commencé sa mission par une immersion sur le terrain : il participe à des activités éducatives avec les enfants et les professeurs des enfants dans les écoles. Cependant, dans l'une des écoles, le public n'est pas réceptif : certains enfants cessent de venir après quelques jours, même si l'activité est considérée comme obligatoire par l'école.

QUE POUVEZ-VOUS FAIRE ?

- Encourager le volontaire à être créatif
- Faciliter le travail avant - discuter avec les enseignants, le directeur de l'école, etc.

Ressources humaines limitées

Certains volontaires peuvent avoir des attentes importantes et une forte volonté de mettre en œuvre des activités. Malheureusement, ils peuvent être confrontés à un manque de ressources humaines.

Exemple : dans l'association, il y a un manque de financement, en ce moment il n'y a que 2 employés qui sont recrutés. Le volontaire prend son travail très au sérieux, investit beaucoup de temps et d'énergie pour trouver des bailleurs de fonds et passe 10 heures par jour au bureau. Le tuteur, le directeur de l'association part souvent en voyage d'affaires et le volontaire est laissé seul, n'a personne pour répondre à ses questions...

QUE FAIRE ?

- Garder un contact régulier et répondre au courrier électronique afin que le volontaire puisse continuer à travailler et ne pas être bloqué
- Recruter des volontaires locaux lorsque cela est possible.

NB : pour des raisons de sécurité, le volontaire n'est pas autorisé à travailler seul, l'organisation d'accueil doit trouver une solution.

Situation inhabituelle

Un manque de cadre ou de communication peut conduire à une large gamme d'interprétation pour le volontaire dans des situations inhabituelles. Dans ce cas, un manque d'orientation peut entraîner des difficultés.

Exemple : Un volontaire a pris l'initiative de rencontrer une organisation locale qui effectue un travail de sensibilisation et d'éducation auprès des enfants, afin de recueillir des données sur les projets en cours dans la région. Afin de gagner du temps, il n'a pas suivi le schéma hiérarchique habituel, ce qui leur aurait coûté plusieurs jours. Le tuteur l'a convoqué pour cette initiative.

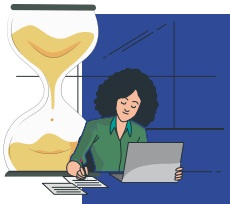
QUE FAIRE ?

- Fixer les règles et exiger du volontaire qu'il ne prenne pas de décisions au nom de l'organisation
- Demander au volontaire d'informer le mentor et/ou le coordinateur avant de prendre l'initiative
- Informer sur la hiérarchie - arbre de communication.

4.4
Différences culturelles

Le milieu culturel des gens les influence dans la façon dont ils réagissent dans différentes situations.

La culture propre devient un critère d'autoréférence : puisqu'aucune culture n'est identique. Cela conduit à juger toutes les autres cultures comme insuffisantes en ce qui concerne le comportement sur le lieu de travail. Il est important de toujours garder à l'esprit les différences d'interprétation qui peuvent découler des différences culturelles et conduire à divers malentendus.



La perception du temps et proposer pour «demain»

Le volontaire et le chef d'établissement peuvent avoir une perception différente du «temps» et de la rapidité de la prise de décision. Beaucoup de volontaires grandissent dans un environnement très structuré et sont habitués à fonctionner avec l'objectif et les dates (échéances). Ils ne comprennent pas ce qui se cache derrière «demain» ou «bientôt», «ça va arriver». S'ils ne reçoivent pas de réponses claires, ils deviennent anxieux.

COMMENT L'ÉVITER ?

- Expliquer la situation réelle et l'informer lorsqu'on dépend d'une autre personne pour prendre une décision (donateur, employeur/coordinateur, livraison spécifique de matériel, vacances scolaires, etc.)
- Ne pas essayer d'être un surhomme
- Lorsque c'est possible, mettre le volontaire directement en contact avec les personnes responsables
- Lorsque c'est possible, essayer d'«ouvrir» des portes pour faciliter/accélérer le processus ; parfois, tout dépend d'un «courrier électronique».
- Les «fausses» promesses finissent par provoquer démotivation et frustration.

Les arguments ne sont pas des agressions

Le volontaire a grandi en intégrant le fait qu'il a le droit d'argumenter pour trouver la meilleure solution, surtout lorsqu'il est très passionné par son travail et qu'il attend que son projet fasse une différence dans l'organisation et la communauté d'accueil. Il est habitué et encouragé à poser beaucoup de questions pour mieux comprendre.

Ne pas prendre les arguments comme une agression. La «situation de dispute» ne doit pas être évitée et il faut la comprendre comme une discussion et non comme une bagarre.

COMMENT L'ÉVITER ?

- Être ouvert à la discussion
- Ne pas prendre les choses personnellement
- Être transparent et avoir une discussion fluide
- Si la discussion entre le mentor ou le coordinateur et le volontaire devient «tendue», faire une pause et reprendre la discussion par la suite, ou à un autre moment (de la journée, de la semaine)
- Rappeler au volontaire qu'il s'agit d'une relation «mentor-volontaire».
- Être ouvert pour trouver une solution commune - à mi-chemin, trouver un compromis
- Expliquer calmement quand quelque chose n'est pas possible.

Que signifie «oui» ?

Très souvent, le volontaire a du mal à comprendre les questions sur le OUI et le NON. Il ne comprend pas que «oui» ne signifie pas toujours un accord. Si on utilise une phrase d'hésitation (Voyons voir / peut-être avez-vous raison / Nous y réfléchirons / Peut-être avez-vous raison) au lieu de NON, le volontaire ne comprend pas le contournement. Être précis dans son message. Le volontaire assimile le «OUI» à la vérité. Ainsi, dire la vérité même si elle est désagréable et peu commune dans votre culture.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Être transparent, sincère et ne pas avoir peur de dire «NON» quand quelque chose n'est pas possible. Cela évitera les malentendus et les conflits à l'avenir et au volontaire d'attendre quelque chose qui n'arrivera jamais...
- Le volontaire saura s'adapter et pourrait proposer une solution en cas de réponse «NON», mais il doit le savoir pour pouvoir adapter ses activités/délais, etc
- Fournir au volontaire des livres et des informations sur la culture locale et la différence avec leur pays.

4.5
Résolution des conflits

En tant que mentor, il est très important d'avoir une connaissance approfondie de la médiation et de la résolution des problèmes. Le mentor et le coordinateur doivent savoir comment réagir à un problème potentiel afin de le résoudre le plus rapidement possible.

Un problème provient de différents éléments non résolus qui peuvent être :

Désaccords	Non-respect des règles	Manque de ressources ou de soutien
Malentendus	Conflit Situation tendue	Dépression / Tiraillement
Différences culturelles	Manque de transparence	Manque de communication

Par conséquent, pour résoudre un problème, il est important de comprendre tous les éléments de la chaine qui ont conduit au problème. Il faut reprendre chaque élément pour comprendre à quel moment la situation a commencé à se dégrader.

La première étape consiste alors à :

1. Identifier

Il est important d'identifier toutes les étapes du processus qui a conduit à la question. Il est rare qu'il n'y ait qu'une seule question. Explorer donc toute l'ampleur du problème afin de minimiser le drame. Attention, les problèmes identifiés par le mentor ou par le coordinateur peuvent être différents de ceux que le volontaire a identifiés. Ne pas juger, et essayer de comprendre ces différences.

2. Exprimer

Après avoir pris le temps de bien identifier tous les éléments de la chaîne, il est primordial de prendre un temps de discussion. Donner au volontaire l'espace nécessaire pour s'exprimer. Il est important de dresser la liste des observations pendant le processus d'identification. Choisir soigneusement ses mots et s'en tenir aux faits. C'est aussi le moment de s'ouvrir aux émotions.

3. Imaginer

En tenant compte de tout ce qui a été dit, imaginer toutes les solutions possibles et inviter le volontaire à faire de même. Être créatif ! L'objectif est de trouver un moyen de répondre à tous les besoins des deux côtés ! Trouver un terrain d'entente.

Voici quelques conseils supplémentaires qui peuvent être utiles pour créer des stratégies au sein des organisations en cas de problèmes éventuels

Ne pas éviter la situation de conflit

- Identifier la situation conflictuelle et tenter de l'anticiper
- Organiser des réunions pour trouver une solution à la situation de conflit
- Préférer les rencontres individuelles en face à face, et éventuellement avoir une partie neutre quand c'est possible pour se calmer si la situation devient tendue
- Proposer le plan «pas à pas» pour sortir de la situation de conflit
- Être axé sur les solutions
- Se mettre à la place du volontaire
- Demander au volontaire de se mettre à votre place et lui demander ce qu'il ferait
- S'adresser directement à la personne concernée, parler du problème aux intermédiaires fera monter les tensions.

Comment mener à bien la réunion «solutions au conflit» ?

- Avant d'essayer de trouver une solution, il faut trouver ensemble la source du conflit
- Adapter la communication et noter comment cela pourrait être évité
- Écouter attentivement les volontaires sans les interrompre et garder son calme
- Éviter tout type d'agressivité (posture, verbale)
- Lorsqu'on prend la parole, demander au volontaire de ne pas interrompre en retour
- Ne pas prendre les arguments personnellement
- Chaque personne doit assumer ses erreurs / sa responsabilité
- Ne pas mélanger les problèmes avec la personne. Faire une distinction claire entre le problème et la personne
- Essayer de maintenir une relation basée sur la confiance et donc d'éviter la méfiance
- Expliquer la situation à l'aide de faits et dire la vérité. Le volontaire peut comprendre la situation si on lui explique
- S'en tenir aux faits
- D'accord et en désaccord - essayer d'organiser les prochaines étapes en montrant ce qu'il est attendu comme résultat. Trouver un accord commun, un compromis
- Trouver une solution qui tienne compte de tous les aspects du problème.

Si le mentor n'est pas en mesure de résoudre le problème, il doit demander à une tierce partie neutre d'intervenir. Cette tierce partie peut être utile pour la médiation et l'assistance. L'organisme d'envoi peut assumer ce rôle si nécessaire. Retenir qu'on peut comprendre sans être d'accord.

ATTENTES DES VOLONTAIRES

- Être écouté
- Confronter et discuter des questions d'actualité
- Adapter le travail et les activités
- La perception du temps n'est pas la même dans tous les pays
- Travailler ensemble et non chacun de son côté.

Contacter l'organisation d'envoi si le volontaire rencontre cette difficulté

- Problèmes de santé, y compris la dépression
- Difficultés d'intégration
- Conflit avec la famille d'accueil :
  pour discuter s'il y a beaucoup de conflits entre la famille d'accueil et le volontaire, la meilleure façon est de changer de famille d'accueil
- Conflit entre les volontaires/ avec le mentor :
  Lorsque la situation devient tendue, contacter également l'organisation d'envoi
- Questions financières :
  Informer et discuter avec l'organisation d'envoi et essayer de trouver des solutions communes
- Incidents importants - violence, harcèlement
- Changements majeurs dans le projet
- Manque d'activité
- Le volontaire n'est pas motivé, arrive en retard au travail, n'a pas un comportement respectueux, etc
- Tout autre problème qui a des conséquences sur la sécurité et la santé du volontaire.

05 ANNEXES

- Plan d’apprentissage et de développement
- Cadre de l’entretien
- Cadre de l’entretien à mi-parcours
- Cadre de l’entretien d’évaluation finale

ADICE
42, rue Charles Quint
59100 Roubaix FRANCE
Tél : (+33) 3 20 11 22 68

adice@adice.asso.fr
www.adice.asso.fr
adice.europe.direct.roubaix
@Adice_Roubaix