



Erasmus+

ePasseport Erasmus+

KA2 - 2020-1-FR01-KA226-VET-095424



# IO4 Guide eFollow-up



## 01 MENTOR ET COORDINATEUR

Le coordinateur	6
Le mentor	7



## 02 ARRIVÉE DES PARTICIPANTS

Objectif et contenu	10
Informations pratiques	11
Préparation	11
Réalisation	11
Évaluation	12



## 03 ENTRETIENS DE SUIVI

Objectif et contenu	14
Informations pratiques	14
Préparation	15
Réalisation	15



## 04 ÉVALUATION FINALE

Objectif et contenu	18
Informations pratiques	18
Préparation	19
Réalisation	19
Résultats	21



## 05 COMMENT MAINTENIR UNE COMMUNICATION RÉGULIÈRE ET EFFICACE ?

Communiquer de manière formelle	23
Garder le contact de manière non formelle	23
Outils numériques pour suivre les participants en ligne	24



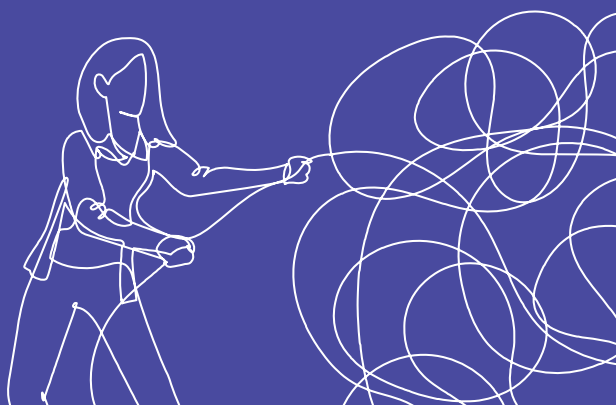
## 06 DÉFIS POTENTIELS ET SITUATIONS CONFLICTUELLES

Dans la vie de tous les jours	27
Pendant les activités	28
Activités hybrides et virtuelles	30



## 07 GESTION DES CONFLITS

Pourquoi les conflits surviennent-ils ?	33
Types de problèmes potentiels	33
Comment prévenir les conflits	34



## Introduction

Ce guide de suivi en ligne fait partie du projet de partenariat stratégique ERASMUS+ KA2 intitulé «ePassport» dans le domaine de la formation professionnelle et de l'éducation (VET). L'objectif du projet ePassport est de renforcer les capacités des organisations d'EFP et d'améliorer les techniques et les méthodes de préparation et de suivi des bénéficiaires participants à un projet de mobilité présentiel, hybride et virtuel. Le guide de suivi en ligne a été créé pour être un outil convivial qui fournit des conseils étape par étape aux professionnels de l'EFP, quelle que soit leur expérience, leur permettant de mettre en œuvre un soutien substantiel avant, pendant et après la mobilité internationale.



L'objectif général de ce guide est de faciliter et améliorer la qualité des mobilités présentiel, hybrides et virtuelles. Il s'adresse en particulier aux professionnels de l'EFP travaillant dans des organisations d'envoi et d'accueil qui souhaitent mettre en œuvre un système de suivi au sein de leurs pratiques quotidiennes. Il est conçu comme un outil qui peut soutenir l'organisation d'activités en présentiel, hybrides ou virtuelles.

Le suivi des participants est un aspect crucial à prendre en compte pour l'organisation de mobilités internationales efficaces et pertinentes car il crée un environnement approprié et permet aux participants de tirer le meilleur parti de leur expérience. Le soutien des participants avant, pendant et après la mobilité internationale est l'une des conditions pour le développement de mobilités innovantes et de grande qualité.

Un suivi rigoureux apporte un soutien aux participants à plusieurs niveaux. Il permet aux professionnels de l'EFP de mener des entretiens émotionnels et mentaux efficaces ou de traiter tout problème survenant afin d'aider les participants à prévenir et à atténuer les chocs culturels, le mal du pays ou tout autre défi. Les professionnels de l'EFP peuvent également profiter de l'occasion pour suivre de près les progrès et fournir les informations nécessaires au participant afin de l'aider à atteindre ses objectifs. Grâce à un suivi précis, le coordinateur et le mentor sont également les mieux placés pour assurer un contrôle et une évaluation efficaces des améliorations apportées par les participants grâce à leur retour d'information.

Le guide de suivi en ligne a été conçu pour englober tous les avantages d'un suivi régulier, en intégrant aussi les participants en hybride ou virtuelle. Il définit respectivement les rôles et les responsabilités des coordinateurs et des mentors pendant la mobilité internationale, et fournit des méthodes et des outils pour l'organisation de réunions hybrides ou virtuelles à l'arrivée avec les participants.

Le guide mettra l'accent sur les erreurs à éviter et les points à ne pas oublier lors de la préparation, des contrôles réguliers et de l'évaluation finale. Il abordera également les défis, les risques et les malentendus potentiels et fournira une série de mesures à prendre pour prévenir les situations conflictuelles.

Le guide de suivi en ligne a été conçu en étroite relation avec le carnet en ligne développé pour les participants. Les deux peuvent être utilisés simultanément pour permettre la mise en œuvre d'opportunités de mobilité en présentiel, hybrides ou virtuelles ayant un réel impact.



**01**

# **MENTOR ET COORDINATEUR**



## Mentor et coordinateur

*Pour garantir des conditions optimales aux participants, l'organisation d'accueil doit définir les rôles et désigner officiellement les employés responsables du suivi du participant.*

*Un suivi efficace peut être assuré par l'implication d'un coordinateur et d'un mentor qui suivront les activités et le bien-être des participants tout au long du projet, même s'ils n'ont pas nécessairement les mêmes tâches et responsabilités.*

## LE COORDINATEUR

Le coordinateur-riche supervise l'ensemble du projet des participants afin de s'assurer de la qualité des activités et du soutien général fourni. Avec le mentor, le coordinateur est également chargé de suivre le développement des compétences et des connaissances du participant tout au long du projet. En tant que principal point de contact, il doit également s'assurer que les participants bénéficient de conditions de travail et de vie adéquates. Enfin, pour assurer le bien-être global des participants, le coordinateur doit également organiser des réunions individuelles au début, à mi-parcours et à la fin du projet afin d'évaluer les progrès réalisés en matière d'apprentissage et de réussite.

### → RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU COORDINATEUR.RICHE

Organiser une formation à l'arrivée

Superviser

Organiser la logistique

Garder un contact régulier avec l'organisation d'envoi

Effectuer des travaux administratifs

Assurer la sécurité du participant sur le terrain

Suivre les objectifs du participant

Médiation

## AVANT LE DÉBUT DE LA MOBILITÉ LE COORDINATEUR-RICE

- Établit un lien entre les objectifs de l'organisation d'accueil et les besoins du participant.
- Communique avec l'organisation d'origine sur les conditions d'arrivée (date, besoins particuliers, etc.).
- Sélectionne un mentor pour le participant

### → LE COORDINATEUR-RICE

- est la personne de contact principale pour l'organisation d'envoi, le participant et le mentor
- est en charge des questions administratives, pédagogiques, financières et juridiques liées au projet de mobilité
- est en charge de planifier et gérer les activités du participant (avec le mentor)
- est l'organisateur principal de la formation à l'arrivée (qu'elle soit en ligne ou dans les locaux de l'organisation d'accueil)
- connaît les détails de l'organisation d'envoi et de l'organisation d'accueil, leurs règles internes et connaît l'environnement local
- connaît le rôle attendu du participant au sein de l'organisation, le cycle du projet et ses résultats escomptés
- est conscient des défis potentiels et des situations de conflit
- est conscient des attentes, de la motivation, des compétences, des responsabilités et des droits des participants
- est responsable du suivi de la réalisation des objectifs et des attentes des participants
- donne accès à des outils numériques pour faciliter la période de mobilité virtuelle
- est responsable de l'organisation des réunions en ligne

Pour s'assurer que l'ensemble du processus de mobilité se déroule bien pour les participants, il est également préférable que le coordinateur fasse preuve des capacités et compétences suivantes : capacité d'écoute, empathie, flexibilité, capacité à personnaliser et à adapter les activités pour les participants.

## LE MENTOR

En tant que point de contact quotidien, le ou la mentor·e est la partie prenante qui facilite l'accueil et l'intégration des participants en fournissant des conseils avant l'arrivée et un soutien de routine tout au long de la période de mobilité. En contexte de mobilité en présentiel, hybride ou virtuelle, le mentor est impliqué pour fournir un soutien personnalisé et quotidien aux participants accueillis et doit être considéré comme un complément au soutien administratif et pédagogique du coordinateur. Les mentors sont les mieux placés pour établir une relation solide avec les participants car ils sont également responsables des aspects pédagogiques et interculturels du projet.

Pour faciliter l'intégration des participants, les mentors doivent être choisis en fonction de leur(s) mobilité(s) internationale(s) passée(s) et de leurs expériences interculturelles, auxquelles les participants peuvent s'identifier. Que ce soit pour les organisations d'accueil ou d'envoi, les mentors doivent être les premiers contacts des participants et rester disponibles pour toute question relative au projet.

### → LE MENTOR

- accueille et soutient les participants dès leur arrivée et tout au long de leur mobilité
- fournit des informations sur l'organisation d'accueil, la communauté locale, les normes et valeurs culturelles
- facilite l'intégration du participant dans la communauté locale par le biais d'activités ou de manifestations culturelles
- offre un soutien individuel et fournit des informations, des connaissances et des conseils à partir de sa propre expérience
- suit le processus d'apprentissage des participants et les soutient dans la mise en œuvre de leurs activités

- comprend les attentes des participants
- assigne des tâches en rapport avec les compétences et l'expérience du participant
- garantit des conditions de travail sûres
- maintient une communication régulière avec les participants
- établit une relation de confiance avec le participant
- évalue l'expérience de mobilité avec le coordinateur.

En plus du soutien quotidien, les tuteurs doivent mettre en place des réunions hebdomadaires ou mensuelles spécifiques avec les participants afin de passer en revue tous les

aspects liés aux projets de mobilité (conditions de travail, activités réalisées, intégration, relations, difficultés, ...).

Les mentors ont la responsabilité de fournir des conseils et un soutien adapté aux participants car ils doivent évaluer le développement personnel et professionnel des participants. En fonction de la taille de l'organisation et du budget du projet, une seule personne peut jouer le double rôle de coordinateur et de mentor. Il est toutefois recommandé de répartir les rôles, dans la mesure du possible.

## → RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU MENTOR







**02**

## **ARRIVÉE DES PARTICIPANTS**



## MARCHE À SUIVRE À L'ARRIVÉE DES PARTICIPANTS

- Présenter les participants à l'équipe, les mettre à l'aise dans leur lieu de travail et leur expliquer les règles et procédures internes de base (horaires, matériel, comment réserver des espaces de travail en ligne, etc.)
- Organiser leur espace de travail avant leur arrivée
- Organiser un «déjeuner de bienvenue» pour leur arrivée ou organiser une réunion de présentation en ligne.
- Fixer des règles sur la manière dont l'équipe travaillera avec les participants.

## Formation à l'arrivée

Avant l'arrivée, le coordinateur et le mentor doivent établir un premier contact et se présenter aux participants. Il est également recommandé de fournir un «dossier d'information», un document présentant la mission, les exigences logistiques, la culture, la ville, la région et toute autre information importante que les participants pourront découvrir à leur arrivée. Il est également important de ne pas oublier d'informer le personnel de l'arrivée du participant et de son futur rôle au sein de l'organisation.

Pour la mobilité hybride et en ligne, les présentations doivent se faire par le biais

de réunions en ligne avant le début de la mobilité afin de s'assurer que les conditions de travail, les tâches et les responsabilités du participant sont claires.

## OBJECTIF ET CONTENU

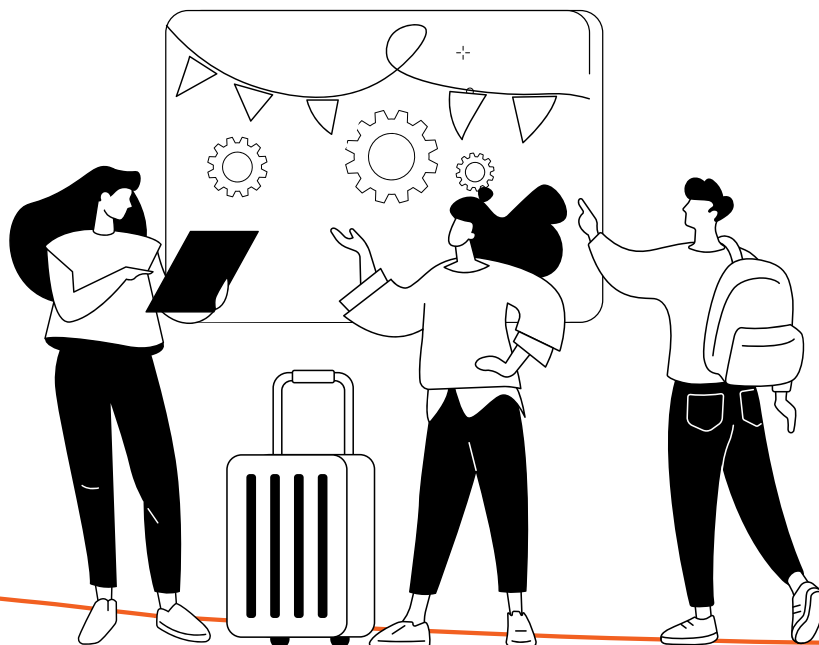
L'intégration du participant doit commencer par une introduction de bienvenue spéciale (formation à l'arrivée) qui servira de préparation à l'ensemble du séjour dans le pays d'accueil.

### → LA FORMATION EN PRÉSENTIEL À L'ARRIVÉE A DEUX OBJECTIFS PRINCIPAUX

- Présenter le comportement à adopter 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 en cas d'urgence, règles générales de l'organisation d'accueil
- Savoir comment mener à bien un projet de stage : Par exemple, le processus et la qualité du projet (formation, tâches, vie quotidienne, etc.), les rôles, les droits et les devoirs, le suivi et l'évaluation.

### Pour des mobilités hybrides et virtuelles :

- L'organisation du travail
- Les outils numériques à utiliser (voir la section « Comment maintenir une communication régulière et efficace ? »)



## INFORMATIONS PRATIQUES

### → QUAND ?

La formation doit avoir lieu peu après l'arrivée du participant, généralement au cours de la première semaine.

### → QUI ?

L'organisation d'accueil est responsable de la formation. Les animateurs de la formation doivent être des professionnels de la mobilité internationale et utiliser des procédures informatives et engageantes pour les participants.

### → OÙ ?

La formation doit avoir lieu dans les locaux de l'organisation d'accueil ou en ligne. Pour la formation en ligne à l'arrivée, suivez le guide en ligne (IO2) qui peut faciliter la mise en place de votre formation en ligne.

### → COMMENT ?

La formation doit être informative et interactive pour permettre aux participants de poser des questions et d'apprendre à connaître leurs camarades. C'est également l'occasion pour l'organisation d'accueil de se familiariser avec le participant et ses besoins, afin de garantir une expérience de mobilité réussie pour toutes les parties concernées.

- Définir à l'avance les outils numériques pour la réunion.
- Créer/mettre à jour votre manuel
- Pour les formations en présentiel, acheter de la nourriture et des boissons pour les participants.

### → CONTENU DE LA FORMATION

- Préparer l'agenda
- Assigner des animateurs
- Préparer le contenu (présentation et activités)
- Choisir et tester les outils à l'avance
- Vérifier et préparer le matériel
- Définir le nombre de participants maximum
- Préparer la feuille de présence
- Envoyer l'invitation

## RÉALISATION DE LA FORMATION À L'ARRIVÉE

### → AU DÉBUT DE LA RÉUNION :

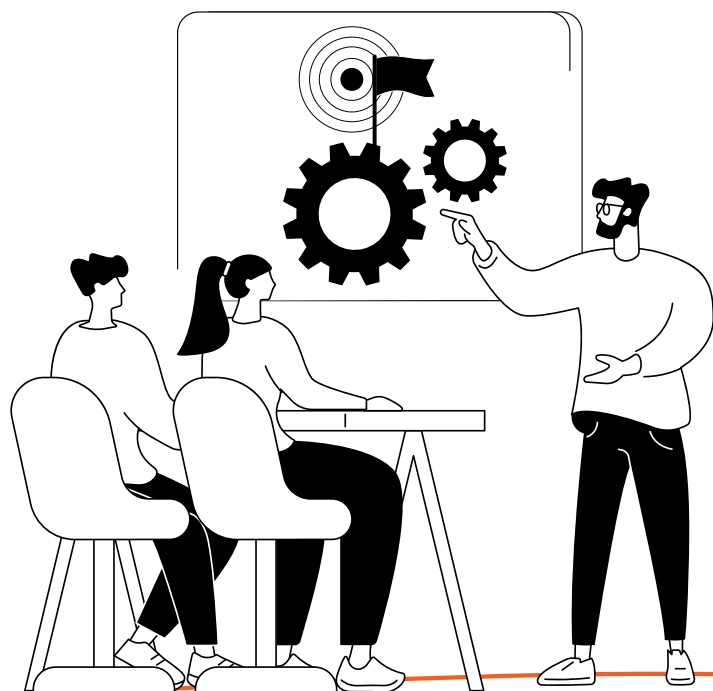
- Expliquer les buts et objectifs de la réunion
- Expliquer les règles et les limites
- Faire preuve d'ouverture et d'empathie à l'égard des participants
- Permettre aux participants de prendre part à la réunion

## PRÉPARATION DE LA FORMATION À L'ARRIVÉE

*Prenez le temps de préparer la formation à l'arrivée. Répartissez les tâches entre les coéquipiers et préparez une liste de contrôle :*

### → ORGANISATION DE LA FORMATION À L'ARRIVÉE :

- Définir si la réunion aura lieu en ligne ou en face-à-face
- Fixer une date et une structure
- Réserver la salle de formation ou créer un lien de réunion si la réunion se déroule en ligne.



- Gardez le contrôle de la réunion, restez transparent et ouvert à la communication.

#### → AU COURS DE LA RÉUNION :

- Prendre des notes
- Laisser du temps et de l'espace aux participants pour qu'ils puissent poser des questions
- Signer la feuille de présence/effectuer une capture d'écran de la réunion en ligne
- Veillez à équilibrer les présentations et les activités interactives.
- Mettre en place et planifier les prochaines étapes du projet et partager les responsabilités entre les participants impliqués.
- Tirer des conclusions et clôturer la réunion

## ÉVALUATION DE LA FORMATION À L'ARRIVÉE

#### → À LA FIN DE LA RÉUNION :

- Demander un retour d'information aux participants.
- Rappeler les contacts d'urgence (mentor, organisation d'envoi, hôpital, médecin...)

#### → À LA FIN DE LA FORMATION À L'ARRIVÉE, LE PARTICIPANT DOIT AVOIR UNE BONNE COMPRÉHENSION DE COMMENT SE DÉROULERA SA MOBILITÉ :

- les principales activités et tâches
- le contexte opérationnel et les attentes de l'organisation d'accueil

- les règles, le fonctionnement interne et les bénéficiaires/clients de l'organisme d'accueil

- comment traiter les questions de santé, de sécurité et de logistique

#### → SI LA MOBILITÉ COMMENCE EN LIGNE, TOUS LES ASPECTS MENTIONNÉS PRÉCÉDEMMENT SONT PERTINENTS ET PEUVENT ÊTRE COMPLÉTÉS PAR DES INFORMATIONS SUR :

- le contexte local, y compris les aspects de l'apprentissage interculturel et du comportement approprié/en cas de mobilité hybride/virtuelle : les éléments interculturels de la vie quotidienne au travail dans le pays, en particulier lors des réunions en ligne.
- une compréhension des outils de travail en ligne et d'autres critères essentiels au cours d'un stage d'EFP à distance





# 03

## ENTRETIENS DE SUIVI

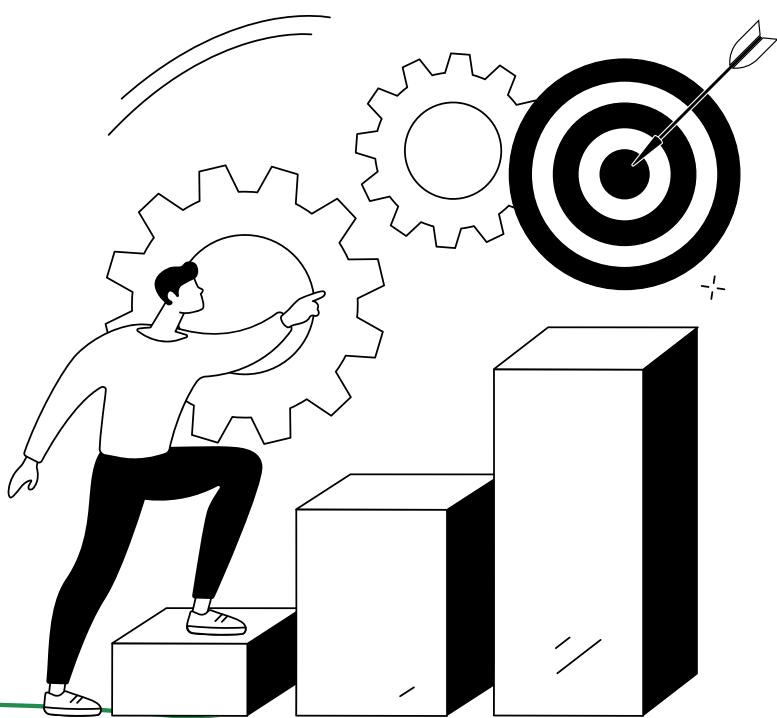


## OBJECTIF ET CONTENU

Le suivi des participants tout au long de la période de mobilité internationale est essentiel pour garantir la réalisation des objectifs fixés pour le projet. Le maintien de liens constants entre les participants, le coordinateur et les mentors facilite l'identification de tout défi ou problème susceptible de survenir.

Cela permet également aux superviseurs d'offrir des conseils pour surmonter ces difficultés et de s'assurer que les participants tirent le meilleur parti de l'expérience de mobilité internationale.

À cette fin, un processus de suivi complet doit être mis en œuvre afin que le coordinateur et le mentor puissent suivre les progrès réalisés et mener des entretiens détaillés sur l'expérience du participant. Le processus de suivi implique des vérifications et des évaluations régulières de la part du mentor et du coordinateur afin de s'assurer que les participants peuvent compter sur les réunions mensuelles pour relever les défis qui se présentent ou pour discuter d'une nouvelle initiative. Le processus de suivi est également conçu pour préparer l'évaluation du projet afin de permettre aux participants de capitaliser sur leur expérience.



## INFORMATIONS PRATIQUES

### → QUAND ?

Le suivi s'effectue généralement pendant toute la durée du projet de mobilité, avec des intervalles réguliers fixés en fonction des besoins spécifiques du projet.

Arrivée	Réunion d'arrivée Briefing de bienvenue
1 <sup>er</sup> mois	Suivi
2 <sup>ème</sup> mois	Suivi
3 <sup>ème</sup> mois	Suivi
4 <sup>ème</sup> mois	Examen à mi-parcours
5 <sup>ème</sup> mois	Suivi
6 <sup>ème</sup> mois	Suivi
7 <sup>ème</sup> mois	Suivi
8 <sup>ème</sup> mois DÉPART	Évaluation finale

### → QUI ?

Tout au long du projet, le suivi du participant doit être assuré par un mentor (pour la vie quotidienne et les activités) et un coordinateur qui supervisera globalement le projet (performances, activités...) par le biais d'entretiens réguliers en face à face ou en ligne.

Le mentor est généralement une personne compétente et expérimentée au sein de l'organisation, qui peut apporter son soutien et ses conseils au participant. Le coordinateur est chargé de superviser les performances du participant et de veiller à ce que les objectifs du projet soient atteints.

### → OÙ ?

Le suivi peut être effectué en présentiel ou à distance, selon la localisation du participant et du mentor/coordinateur et en fonction du type de mobilité réalisé (présentiel, hybride ou virtuelle).

Si les réunions ont lieu en face à face, elles doivent se dérouler dans un endroit où toutes les parties se sentent à l'aise et où elles peuvent être à l'abri des interactions.

Si les réunions se déroulent en ligne, assurez-vous que toutes les parties sont familiarisées avec les outils numériques utilisés et vérifiez la connexion au réseau pour éviter tout problème inutile.

## PRÉPARATION DES ENTRETIENS DE SUIVI

Une réunion bien préparée a plus de chances de produire de bons résultats. En effet, plus le mentor prépare la réunion, plus le participant se sent accueilli, attendu, nécessaire, intégré, impliqué et compris.

La réunion mensuelle doit être programmée à l'avance, afin que le participant et le mentor puissent se préparer en conséquence.

Une réunion de suivi mensuelle n'est pas une réunion occasionnelle liée à une tâche pour évaluer les progrès d'une activité spécifique. Son objectif est d'évaluer la mobilité globale et de **fournir un soutien personnalisé au participant**.

- Fixer une date
- Préparez-vous à l'entretien :
  - revoir les notes précédentes
  - fixer les objectifs de la réunion
- Trouver un lieu approprié/établir un lien pour une réunion

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

- **Fixer la date**, l'heure et le lieu de la réunion de suivi
- Organisez une réunion en face à face ou en ligne, et ne limitez pas la communication aux seuls mails/autres canaux de communication.
- Veillez à **créer un environnement sûr et valorisant** pour le participant.
- Préparez une **trame d'entretien** ou utilisez celle qui se trouve en annexe.

## RÉALISATION DES ENTRETIENS DE SUIVI

Tout d'abord, il est très important que le mentor montre de l'intérêt et procède à une écoute active.

Laissez le participant terminer et répondez

ensuite en faisant des commentaires ou en partageant de nouvelles informations, en fournissant un retour d'information sur ce que le participant vient de dire.

La réunion doit suivre les quatre étapes suivantes :

1. État d'avancement
2. Fournir un retour d'information
3. Réflexion sur l'expérience
4. Donner des conseils et des suggestions

### → ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET

- Faire preuve d'écoute active
- Rester attentif pour éviter les malentendus
- Se concentrer sur l'expérience du participant
- Encouragez-les à entrer dans les détails
- Essayez de ne pas interrompre le participant - prenez des notes
- Éviter les jugements et essayer de comprendre le point de vue du participant.
- Montrez votre intérêt en adoptant une attitude positive et ouverte.



### Suggestion de questions à poser

*Quelles sont les tâches qui vous ont été confiées ce mois-ci ?*

*Comment se passe votre intégration dans l'organisation d'accueil ?*

*Quelles sont vos relations avec le public dans votre organisation d'accueil ?*

*Travaillez-vous en équipe ?*

*Si oui, avec qui ?*

*Quelle est votre relation avec votre tuteur/mentor ?*

*À quelle fréquence vous rencontrez-vous ?*  
*Considérez-vous que ce soit suffisant ?*

*Avez-vous des responsabilités ?*

*Si oui, quelles sont-elles ? Prenez-vous des initiatives ? Si oui, lesquelles ?*

*Avez-vous acquis ou développé des compétences techniques ? Si oui, lesquelles ?*

*Avez-vous acquis ou développé des compétences linguistiques ?*

*Si oui, lesquelles ?*

*Avez-vous rencontré des difficultés ce mois-ci au cours de votre mission ?*

*Si oui, lesquelles et comment les avez-vous surmontées ?*

*Considérez-vous que votre mission corresponde à ce qui a été défini au départ ?*

#### → FAIRE UN RETOUR

- Fournir un retour d'information sur les réponses du participant
- Réaffirmez votre point de vue de mentor ou de coordinateur en ce qui concerne leur implication quotidienne.
- Si nécessaire, remettre une série d'améliorations que le participant peut suivre pour ses tâches et objectifs futurs.
- Soutenez-les et restez positifs pour maintenir l'élan.

#### → POUSSER À LA RÉFLEXION SUR L'EXPÉRIENCE

- Posez des questions sur ce que les participants ont appris, sur les hauts et les bas de leur expérience globale et sur ce qu'ils ont retiré de leur séjour jusqu'à présent.
- Demandez aux participants de parler de leur intégration et de leur bien-être dans le pays d'accueil, même si le stage se déroule de manière virtuelle.
- Essayez d'éviter les jugements et souvenez-vous qu'il faut rester compréhensif.



#### **Suggestion de questions à poser**

*Comment se passe votre intégration sociale et culturelle dans le pays ?*

*Quelle découverte culturelle/interculturelle avez-vous fait ?*

*Avez-vous rencontré des difficultés sociales ou interculturelles ? Si oui, lesquelles et comment les avez-vous surmontées ?*

*Avez-vous rencontré des difficultés ce mois-ci en ce qui concerne le logement, la nourriture, le budget, etc. Si oui, lesquelles et comment les avez-vous surmontées ?*

*Vous sentez-vous à l'aise dans votre nouvel environnement ?*

*Avez-vous prévu des vacances ce mois-ci ou dans les prochains mois ?*

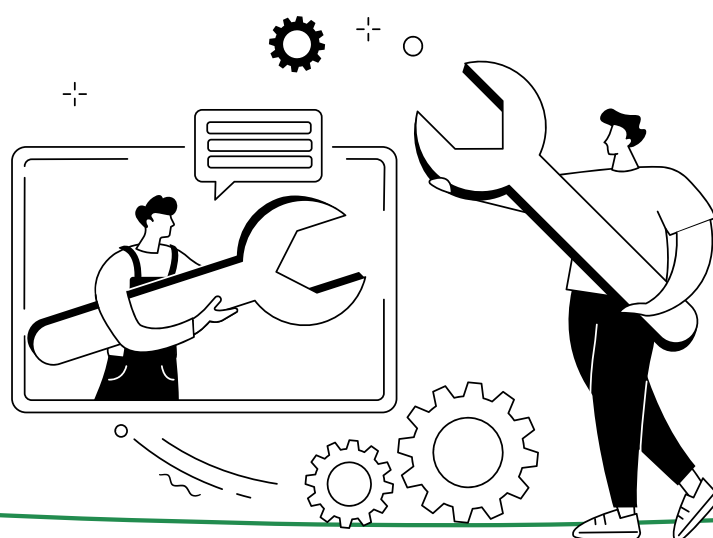
*Enfin, avez-vous des commentaires ou des anecdotes à raconter ?*

#### → DONNER DES CONSEILS ET DES SUGGESTIONS

- Partager vos connaissances et votre expérience si nécessaire
- Fournir un soutien pour trouver des solutions en cas d'inconvénients survenant au cours du projet.
- N'oubliez pas d'informer le participant et l'organisation d'envoi si vous soupçonnez un problème lié à la sécurité ; l'organisation d'envoi peut également apporter son soutien. Il est très important de maintenir une communication régulière et de travailler ensemble pour trouver les meilleures solutions.
- Éviter de faire autre chose pendant l'entretien avec le participant - il pourrait se sentir frustré.
- Si le stage se déroule en ligne, il est recommandé d'organiser davantage de réunions pour faciliter une communication intensive entre le mentor, le coordinateur et l'équipe de travail et ainsi s'impliquer davantage dans leurs activités quotidiennes.

#### → LES ATTENTES DES PARTICIPANTS

- Être écouté et avoir un retour d'information sur les tâches et activités accomplies.
- Comprendre leur rôle et mesurer l'importance de leur contribution à l'organisation
- Capitaliser l'expérience et les compétences développées pour leurs projets futurs.

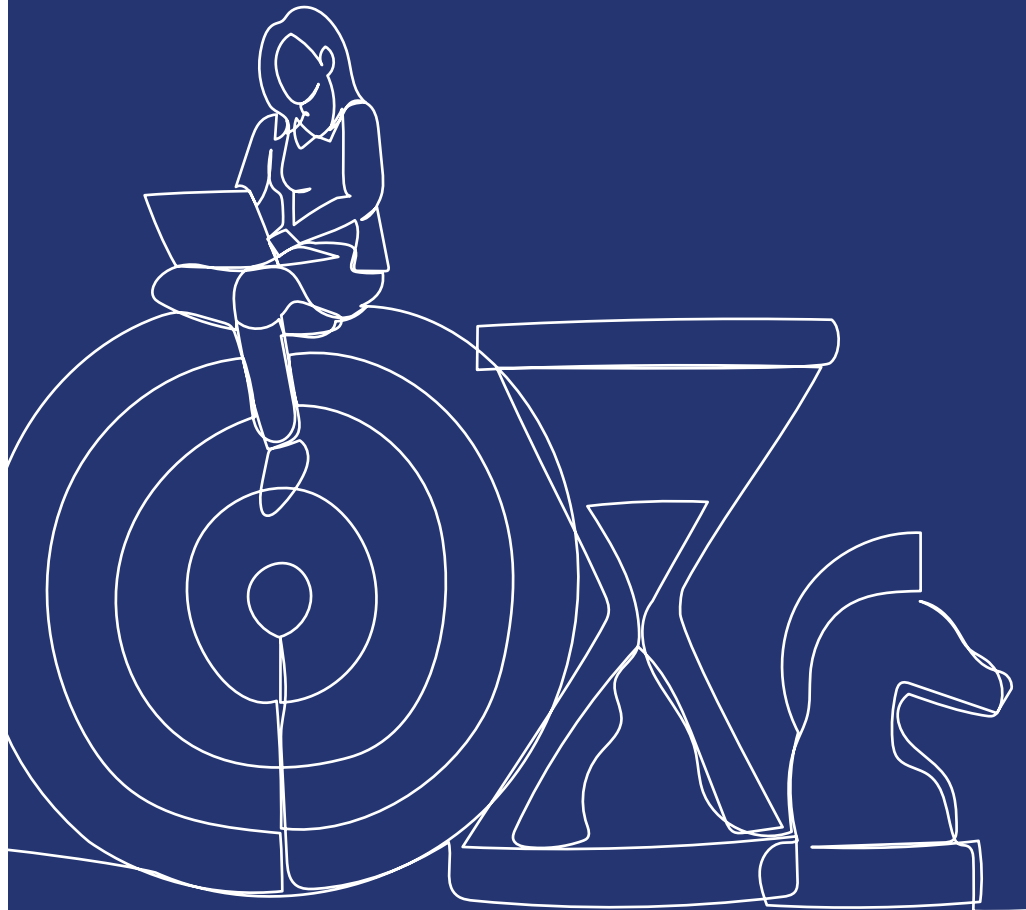






# 04

## ÉVALUATION FINALE



## OBJECTIF ET CONTENU

À la fin du projet, le mentor et le coordinateur ont la responsabilité d'organiser et de mettre en œuvre l'évaluation finale du projet du participant. C'est l'occasion pour le participant, l'organisation d'accueil et l'organisation d'envoi d'évaluer l'impact global du projet et de tirer des conclusions de l'expérience. L'évaluation finale doit fournir un rapport détaillé sur les activités menées tout au long du projet, leurs résultats globaux et leur impact attendu sur l'organisation d'accueil et sur l'avenir du participant.

L'examen final doit être préparé sur la base d'un rappel des suivis mensuels précédents afin d'évaluer l'ensemble des progrès, des réalisations et des résultats. Les résultats de l'évaluation finale peuvent être utilisés par le coordinateur pour planifier l'accueil futur des participants, pour apporter des ajustements à la conception générale du projet, pour évaluer l'impact et pour apporter toute amélioration suggérée par le participant.



## INFORMATIONS PRATIQUES

### → QUAND ?

L'évaluation finale d'un projet devrait avoir lieu à la fin de la période de mise en œuvre du projet.

### → POURQUOI ET QUOI ?

Cette réunion doit être organisée à la fois pour l'organisation d'accueil et pour le participant afin d'évaluer le succès global du projet dans la réalisation de ses objectifs et de déterminer son impact. L'évaluation finale permet de déterminer si le projet a atteint ses buts, ses objectifs, et d'identifier les domaines à améliorer pour les projets futurs. L'évaluation finale est donc une étape cruciale pour garantir la responsabilité et l'amélioration continue de la mise en œuvre du projet.

Les participants ont l'opportunité d'évaluer les expériences vécues au cours du projet et de partager leurs commentaires avec les mentors et les coordinateurs.

Le mentor doit donner son point de vue sur les progrès des participants et fait des suggestions pour leurs projets futurs. Le coordinateur doit également être présent pour entendre les commentaires et s'assurer que les résultats des projets sont intégrés dans la planification future. La réunion fournira une plateforme pour des discussions ouvertes et honnêtes, dans le but de promouvoir l'amélioration continue des projets de mobilité internationale.

### → QUI ?

La réunion d'évaluation finale a lieu entre les participants, le mentor et/ou le coordinateur.

### → OÙ ?

La réunion peut se dérouler dans un lieu choisi par l'organisation d'accueil ou en ligne (en cas de mobilité hybride ou virtuelle). Il est important que le lieu choisi soit confortable pour toutes les personnes impliquées.

## PRÉPARATION DE LA RÉUNION D'ÉVALUATION

Le mentor et le coordinateur doivent organiser au moins une réunion officielle d'évaluation finale en face à face ou en ligne à la fin du stage avec le participant :

- Fixer à l'avance la date, l'heure et le lieu de la réunion finale.
- Préparer le cadre final de l'entretien sur la base des réunions de suivi précédentes.
- Préparer un carnet de notes / un éditeur de texte pour recueillir les commentaires.

Arrivée	Réunion d'arrivée Briefing de bienvenue
1 <sup>er</sup> mois	Suivi
2 <sup>ème</sup> mois	Suivi
3 <sup>ème</sup> mois	Suivi
4 <sup>ème</sup> mois	Examen à mi-parcours
5 <sup>ème</sup> mois	Suivi
6 <sup>ème</sup> mois	Suivi
7 <sup>ème</sup> mois	Suivi
<b>8<sup>ème</sup> mois DÉPART</b>	<b>ÉVALUATION FINALE</b>

### → LA RÉUNION D'ÉVALUATION FINALE DOIT ABORDER LES SUJETS SUIVANTS :

- Activités, produits et résultats
- Évaluation des compétences développées tout au long de la période de mobilité
- Impact du projet sur le participant, l'organisation d'accueil et les partenaires
- Retour d'information sur l'intégration globale des participants dans la communauté locale et les conditions de vie quotidienne
- Mesure des progrès d'apprentissage et des réalisations du participant
- Autoréflexion sur les réalisations du participant
- Les objectifs et projets futurs et la manière de les atteindre.

Pour savoir si le projet a été couronné de succès ou si les objectifs ont été atteints, le coordinateur et le mentor doivent également comparer les attentes et les objectifs avant le départ avec les résultats obtenus par le participant pendant le stage. L'organisation d'accueil peut s'appuyer sur l'évaluation des compétences et des aptitudes réalisées avant le départ, ce qui lui permettra également d'identifier les lacunes en matière de compétences et d'élaborer un plan visant à améliorer les points faibles en vue de futures mobilités, qu'elles soient en présentiel ou en ligne.

## RÉALISATION DE LA RÉUNION D'ÉVALUATION

### Schéma suggéré pour la réunion d'évaluation finale :

1. Dernière mise à jour sur l'état d'avancement du projet
2. Faire un retour général
3. Réflexion sur l'expérience dans sa globalité
4. Donner des conseils et des suggestions
5. Projets futurs
6. Dernières considérations logistiques

### → DERNIÈRE MISE À JOUR SUR L'ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET

- Faire preuve d'écoute active
- Restez attentif pour éviter les malentendus. Demandez à reformuler si nécessaire.
- Se concentrer sur l'expérience des participants en ce qui concerne leurs tâches quotidiennes, leurs objectifs et leur appréciation générale de leur travail.
- Encouragez-les à entrer dans les détails
- Essayez de ne pas interrompre le participant - prenez des notes
- Éviter les jugements et essayer de comprendre le point de vue du participant.
- Montrer de l'intérêt en adoptant une attitude positive et ouverte



### Suggestion de questions à poser

*Quelles sont les tâches qui vous ont été confiées tout au long de votre mobilité ?*

*Comment vous êtes-vous intégré dans l'organisation d'accueil ?*

*Comment se sont déroulées vos relations avec le public dans votre organisation d'accueil ?*

*Comment avez-vous travaillé au sein de votre équipe ?*

*Avez-vous réussi à bien vous intégrer ?*

*Quelles étaient vos responsabilités ?*

*Avez-vous réussi à prendre des initiatives ?*

*Avez-vous acquis ou développé des compétences techniques ?*

*Si oui, lesquelles ?*

*Avez-vous acquis ou développé des compétences linguistiques ?*

*Si oui, lesquelles ?*

*Quelles ont été les difficultés rencontrées tout au long de votre mission ?*

*Comment les avez-vous surmontées ?*

*Pouvez-vous nous donner des informations générales sur le mentorat et la coordination au sein de l'organisation d'accueil ?*

### → RÉFLEXION SUR L'EXPÉRIENCE GLOBALE DE MOBILITÉ INTERNATIONALE

- Évaluation de l'expérience interculturelle globale du participant
- Discussion sur l'intégration du participant
- Demandez un retour sur le logement et posez des questions sur la vie quotidienne.



### Suggestion de questions à poser

*Avez-vous réussi à vous adapter au contexte local ?*

*Quelles étaient vos attentes initiales ?*

*Ont-elles évolué au cours de la période de mobilité ?*

*Avez-vous été confronté à des difficultés d'ordre culturel ou linguistique ?*

*Comment les avez-vous surmontés ?*

*Quel a été l'impact de l'environnement international sur votre mission ?*

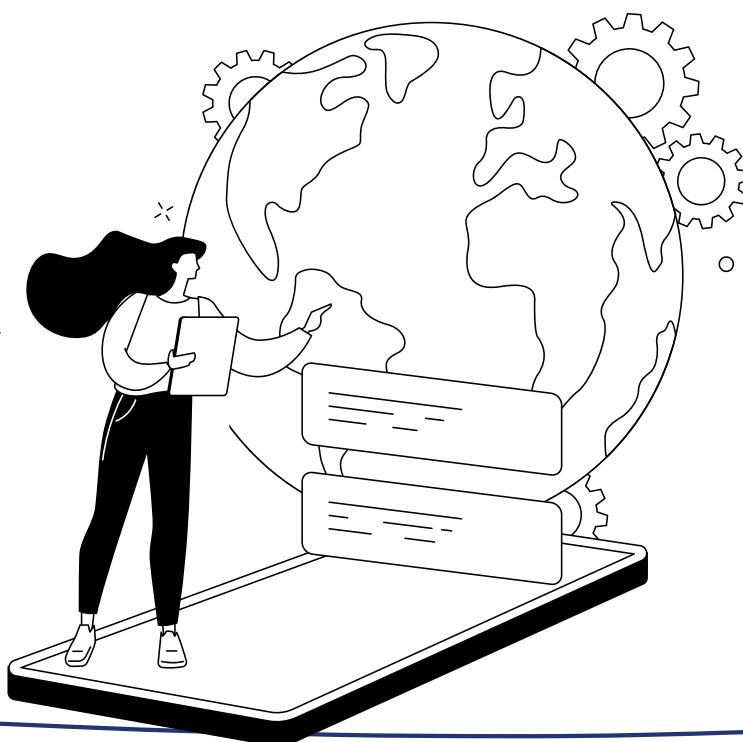
*Dans quelle mesure a-t-il contribué à votre développement personnel ?*

*Des anecdotes à partager ?*

*Un conseil pour les futurs participants ?*

### → FAIRE UN RETOUR GÉNÉRAL

- Faire un retour en fonction des réponses du participant
- Fournir un retour d'information sur la contribution globale du participant
- Mettre en évidence quelques améliorations (uniquement si nécessaire) sur lesquelles le participant pourra s'appuyer pour ses futurs projets.
- Mettre en évidence les qualités et les compétences que le participant a pu manifester tout au long de la mobilité.



### → DONNER DES CONSEILS ET DES SUGGESTIONS

- Partager vos connaissances et votre expérience si nécessaire
- Fournir un retour d'information général sur l'intégration globale du participant dans son nouvel environnement.
- Évaluer les points d'amélioration et en prendre note pour les futurs participants

### → PROJETS FUTURS

- Discussion sur les projets futurs des participants



### Suggestion de questions à poser

*Votre projet d'avenir a-t-il évolué au cours de la période de mobilité internationale ?*

*Vous sentez-vous plus apte à atteindre vos objectifs futurs après cette expérience ?*

*En ce qui concerne votre avenir professionnel, pensez-vous avoir plus de chances de trouver un emploi stable ?*

*Avez-vous déjà trouvé une opportunité sur le marché du travail ?*

*Parmi les réalisations de votre projet de mobilité, de quoi êtes-vous le plus fier ?*

### → DERNIÈRES CONSIDÉRATIONS LOGISTIQUES

- Vérification finale avec le participant des aspects administratifs et financiers du projet

### Les attentes des participants :

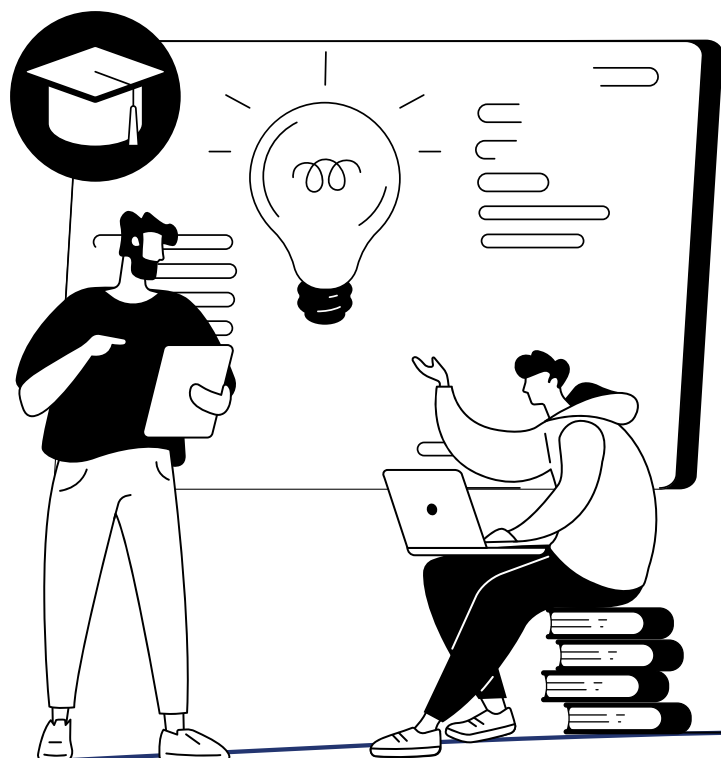
Être écouté et recevoir un retour d'information de la part du coordinateur et du mentor sur leur contribution globale.

Évaluer leur contribution et leur intégration au sein de l'organisation et de la communauté locale

S'appuyer sur les compétences professionnelles et personnelles acquises pour leur future recherche d'emploi

### RÉSULTATS DE LA RÉUNION D'ÉVALUATION

- Retour d'information sur le format et le contenu de la réunion d'évaluation finale
- Demandez aux participants de rédiger un dernier témoignage écrit/vidéo sur leur expérience au sein de l'organisation d'accueil.





05

## COMMENT MAINTENIR UNE COMMUNICATION RÉGULIÈRE ET EFFICACE ?



## Comment maintenir une communication régulière et efficace ?

Ce chapitre se concentre sur la manière de maintenir le lien entre le participant, l'organisation d'envoi (OE) et l'organisation d'accueil (OA), afin de maintenir une communication constante et efficace. Cette section s'attache à fournir des conseils pratiques sur la manière de maintenir la communication entre les trois entités impliquées dans le projet par le biais d'interactions formelles et non formelles.

### COMMUNIQUER DE MANIÈRE FORMELLE

La communication formelle fait référence au flux d'informations officielles par le biais de canaux et d'itinéraires appropriés et prédéfinis. Le flux d'informations est contrôlé et nécessite un effort délibéré pour être correctement communiqué.

Comme indiqué dans le eNotebook pour les participants, chaque projet est censé avoir une structure avec des détails sur le calendrier, l'emploi du temps, les responsabilités de chaque partie et un mode de communication privilégié. Il est donc important de rester cohérent dans la planification et de prévoir les dates et les événements en ligne. La planification joue un rôle clé lorsqu'il s'agit d'atteindre des objectifs.

#### → IL EST FORTEMENT RECOMMANDÉ D'ÉTABLIR UN PROGRAMME DÉTAILLÉ À L'AVANCE :

- Dès le début du projet, le calendrier général des réunions doit être clair pour toutes les parties. Quand les principales réunions doivent-elles être programmées : à l'arrivée, lors des réunions mensuelles et lors de l'évaluation finale.
- Chaque partie aura besoin de diverses informations tout au long du projet. Il est nécessaire de partager les informations en fonction de leur pertinence et d'évaluer ce qui doit être partagé avec qui avant de planifier la réunion et d'inviter les participants.

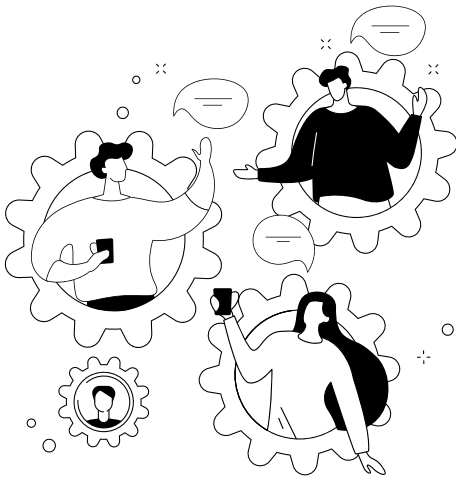


- Donner la priorité à la communication par mail pour les communications formelles et le transfert d'informations relatives au projet.
- Organiser des réunions en ligne pour faciliter l'échange d'informations. Rédigez des rapports sur ces réunions afin de garder une trace de l'échange d'informations.

### GARDER LE CONTACT DE MANIÈRE NON FORMELLE

La communication non formelle est une communication occasionnelle entre collègues sur le lieu de travail ou en ligne lorsqu'il s'agit de mobilité virtuelle ou en ligne. Elle est de nature non officielle et repose sur les relations sociales non formelles qui se forment sur le lieu de travail en dehors de la hiérarchie normale de la structure organisationnelle. Voici quelques conseils pour rendre la communication non formelle efficace :

- Créez un groupe WhatsApp / Teams ou choisissez un autre moyen (Messenger, Viber, Google Chat) pour faciliter la communication quotidienne non formelle. Ce mode de communication est légèrement différent de la communication par courrier, car il permet d'être plus décontracté.
- Échangez vos numéros de téléphone pour faciliter la communication. L'envoi, le transfert et la réponse à des mails formels peuvent prendre beaucoup de temps et certaines questions peuvent être traitées de manière opérationnelle. Selon votre pratique préférée, les numéros de téléphone peuvent être échangés uniquement en cas d'urgence ou être utilisés pour la communication quotidienne.



- Créer un environnement convivial en incluant les participants dans les activités quotidiennes de l'organisation, même (et surtout) si le participant travaille en ligne.
- Prévoyez des périodes spécifiques pour passer du temps de qualité ensemble, que ce soit en présentiel ou en ligne. Les événements les plus couramment organisés sont les réunions d'équipe BYO (bring your own), où tout le monde se connecte en même temps depuis son domicile avec la boisson ou la nourriture de son choix. De nombreux jeux en ligne sont également disponibles en individuel ou en équipe.

**IMPORTANT** : n'oubliez pas de garder une trace écrite de vos échanges liés au travail en cas de problème.

## OUTILS NUMÉRIQUES POUR SUIVRE LES PARTICIPANTS EN LIGNE

Que la mobilité internationale se fasse en présentiel ou dans un contexte virtuel, le suivi peut être effectué en ligne par les participants à la mobilité internationale, à l'enseignement et à la formation professionnels. Voici une liste d'applications faciles d'accès pour le suivi quotidien en ligne. Des informations sur la manière de les utiliser sont également développées dans l'eNotebook.

### > Google Drive

Google Drive n'est pas seulement utile pour stocker tout type de documents, il dispose également d'une grande variété de fonctionnalités efficaces.

#### → DESCRIPTION DE L'OUTIL

Google Drive est le service de stockage de données sur internet proposé par Google dans sa version gratuite, avec une capacité de stockage de 15 Go. Ce service fonctionne comme un pack Windows Office ou OpenOffice mais en ligne, permettant aux utilisateurs de créer des dossiers pour stocker et télécharger des fichiers de tout type. Drive est également disponible pour Android et iOS (systèmes d'exploitation mobiles).

#### → OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Cet outil est convivial pour les étudiants, les chercheurs, le personnel administratif, etc. car il permet aux utilisateurs de créer des documents dans une variété de formats, de travailler en ligne sur le même fichier à partir de n'importe quel appareil en accédant simplement au nuage par le biais de leur mail. Il peut également être partagé avec d'autres utilisateurs pour leur permettre d'éditer, de commenter ou de télécharger des documents.

#### → COMMENT L'UTILISER ?

Pour accéder à la suite de ressources Google Drive, les utilisateurs doivent disposer d'un compte de messagerie Gmail. C'est la seule condition pour pouvoir commencer à profiter des avantages offerts par Drive. L'accès peut se faire aussi bien à partir d'un ordinateur que d'un appareil mobile, à condition que l'application Drive soit téléchargée sur ces appareils. Il est disponible sur n'importe quel ordinateur équipé d'un navigateur web. Une connexion internet et un compte de messagerie sont nécessaires.

### > Google Agenda

Google Agenda ne sert pas seulement à créer des événements personnels, il propose également une grande variété d'outils utiles aux utilisateurs.

#### → DESCRIPTION DE L'OUTIL

Google Agenda permet de créer et de modifier un agenda virtuel avec l'avantage de pouvoir y accéder depuis



n'importe quel lieu et/ou appareil mobile disposant d'un accès à Internet. Il permet aux utilisateurs de se tenir au courant des rendez-vous, des entretiens, des travaux à livrer, des dates spéciales, des vacances, etc. Cet outil remplace le célèbre agenda personnel. Calendar est également conçu pour être partagé avec d'autres personnes et créer plusieurs calendriers qui peuvent être utilisés ensemble, individuellement ou en équipe.

### → OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Google Agenda dispose d'une grande variété d'options, dont voici quelques exemples : Créer un événement, ajouter des invités, ajouter une salle, un lieu et une conférence, ajouter une description de l'événement, ajouter une pièce jointe, choisir la couleur de l'événement, le calendrier et la visibilité par défaut, configurer les notifications, enregistrer les événements, mettre à jour un événement existant, vérifier la liste de présence des invités, supprimer un événement, restaurer un événement supprimé.

### → COMMENT L'UTILISER ?

Google Agenda est l'un des nombreux outils que Google met à la disposition de ses utilisateurs. Il suffit donc de disposer d'un compte personnel Google pour accéder à ce service. En outre, Google Agenda est une application en ligne accessible via un navigateur, une application Android ou une application IOS. Si l'accès se fait via un navigateur, il n'est pas nécessaire de télécharger un logiciel.

## > Discord

Discord est une application gratuite de chat vocal, vidéo et textuel qui est utilisée pour parler et passer du temps avec ses communautés et ses amis.

### → DESCRIPTION DE L'OUTIL

Discord est une application gratuite de chat vocal, vidéo et textuel utilisée par des dizaines de millions de personnes âgées de plus de 13 ans pour discuter et passer du temps avec leurs communautés et leurs amis. Elle fournit un environnement social dans lequel les gens peuvent facilement s'engager en tant que membres de communautés appelées

«serveurs». Il est beaucoup plus informel que Slack, Telegram ou d'autres outils.

### → OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Discord présente de nombreux avantages, comme le grand nombre d'utilisateurs qui peuvent participer à un même roomlive, ainsi que le nombre de facilités que cet outil offre, comme le contrôle des fonctions des différents administrateurs d'une salle, le partage de votre écran et la possibilité d'effectuer facilement des chats vocaux et vidéo.

### → COMMENT L'UTILISER ?

Pour accéder à l'application, vous devez vous rendre sur Discord. Il vous sera alors demandé d'utiliser l'application web ou de télécharger l'application sur votre appareil. Pour utiliser Discord, il est nécessaire de créer un compte. Après vous être connecté, vous pouvez soit créer votre propre serveur auquel vous inviterez vos amis, soit rejoindre un serveur déjà créé. Pour rejoindre le serveur, vous devez recevoir une invitation. Il est également possible de créer des canaux séparés où vous pouvez discuter de différents sujets avec vos amis/publics. Vous pouvez utiliser la version web de l'application ou télécharger l'application directement sur votre Mac, Windows, Linux ou Android. L'application est gratuite et vous avez besoin d'un compte pour l'utiliser.

Si vous souhaitez obtenir davantage d'informations (détaillées), lisez le passeport en ligne et le guide en ligne pour obtenir des conseils fonctionnels sur la manière d'utiliser ces outils et d'en découvrir d'autres.





# 06

## DÉFIS POTENTIELS ET SITUATIONS CONFLICTUELLES



## Défis potentiels et situations conflictuelles

Soutenir les participants tout au long de leur mobilité signifie également que le mentor ou le coordinateur doit être prêt à faire face à des difficultés et défis.

### DANS LA VIE DE TOUS LES JOURS

Certaines difficultés sont imprévisibles, tandis que d'autres peuvent être anticipées. Il est du devoir des organisations d'accueil de veiller à la santé et à la sécurité du participant, ainsi qu'à son bien-être tout au long du projet. N'oubliez pas que ce qui est perçu comme normal pour les organisations locales ne l'est pas nécessairement pour le participant international et vice-versa.

#### LES PROBLÈMES QUI PEUVENT SURVENIR AU COURS D'UN PROJET PEUVENT ÊTRE LIÉS À CE QUI SUIT :



#### → ÉMOTIONS

Manque de la famille et des amis, sentiment de solitude, déception, timidité, choc culturel à l'arrivée...

#### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Emmener les participants dans un **café ou pour déjeuner**
- Organiser des **réunions régulières** pour contrôler leur bien-être émotionnel
- Présenter le participant à d'autres personnes, des participants locaux ou internationaux, afin de faciliter la création d'une vie sociale.
- Informer le participant des **événements**

**culturels**, des lieux qu'il peut visiter, des endroits où il peut **pratiquer des sports**.

- Veillez à ce que le participant puisse rester en contact avec **sa famille et ses amis**.
- Fournir des **livres** pour que le participant puisse en savoir plus sur le pays et les aspects culturels afin de faciliter son intégration.



#### → SANTÉ

Dépression, troubles de l'alimentation (trop, pas assez, mauvaise nourriture), stress, manque de sommeil, accidents

#### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Fournir les coordonnées d'un médecin/psychologue.
- Les emmener chez le médecin / à l'hôpital si nécessaire
- Accorder quelques jours de congé pour le repos/les vacances
- Emmener les participants prendre un café ou organiser une activité à l'extérieur, éventuellement avec d'autres collègues ou participants à la FEP.
- Recevoir une formation spécialisée, comme des séminaires ou des ateliers sur le bien-être et la santé mentale.



#### → NOUVEL ENVIRONNEMENT

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

### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Discutez avec les participants et demandez-leur comment vous pouvez les aider.
- Faire sortir les participants et leur faire visiter les lieux
- Présenter le participant à tous ses collègues et aux autres participants, ainsi qu'à la communauté locale.
- Organiser des activités de renforcement de l'esprit d'équipe avec l'équipe et les participants
- Proposer des visites des environs
- Montrer aux participants comment les choses fonctionnent au bureau et à la maison.



### → QUESTIONS FINANCIÈRES

Les participants peuvent avoir des difficultés à gérer leur budget ou être confrontés à des difficultés financières.

### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

#### Informez les participants sur :

- Le coût de la vie dans le pays
- Où acheter de la nourriture bon marché et des produits de première nécessité
- Où obtenir des réductions spécifiques pour les jeunes
- Où changer de l'argent en toute sécurité et à des taux avantageux
- Comment utiliser les transports publics

## PENDANT LES ACTIVITÉS

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



### → AFFECTATION DES ACTIVITÉS ET DES TÂCHES

Si les participants ne comprennent pas les tâches qui leur ont été confiées et/ou s'il y a un manque de planification.

### Que peut-on faire ?

- Définir les tâches de chacun
- Organiser des réunions régulières pour évaluer les progrès
- Fixer des délais et indiquer ce que l'on attend d'eux en termes de résultats.
- Se rendre disponible pour répondre aux questions et apporter un soutien
- Adapter les tâches au profil des participants
- Discuter avec les participants des modifications potentielles des tâches et des objectifs.
- Éviter de demander aux participants de réaliser des projets ambitieux, ils ne sont pas des employés.
- Donner de la place aux projets personnels et encourager leur créativité
- Maintenir la motivation du participant et lui apporter une reconnaissance personnelle et professionnelle
- Si un participant éprouve des difficultés à mettre en œuvre une tâche, facilitez sa collaboration avec d'autres participants ou d'autres membres du personnel.
- En cas de manque d'activités, réévaluer les besoins et discuter avec les autres membres du personnel du type d'activités qui peuvent être organisées.
- Faciliter la communication sur le terrain en fournissant la traduction par un participant local ou un interprète.



### → MANQUE DE MOTIVATION

De nombreuses raisons peuvent conduire à une perte d'intérêt et de motivation tout au long de la mobilité des participants. Une mauvaise préparation, un manque de soutien, une communication inadéquate, des tâches répétitives, un manque de pertinence des activités sont autant de raisons parmi d'autres qui expliquent pourquoi les participants peuvent commencer à se désintéresser et à s'impliquer moins dans leurs activités quotidiennes. Les environnements hybrides ou en ligne peuvent également aggraver la situation, car les participants se retrouvent souvent isolés.

### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Répartissez les tâches des participants et demandez des ensembles plus faciles à gérer.
- Demandez-leur d'écrire chaque chose positive qu'ils ont vécue au cours de la journée.
- Donner un retour d'information quotidien et valoriser les actions positives accomplies.
- Conseillez-leur d'être bienveillant avec eux-mêmes et de prendre du temps pour eux.
- Essayez d'être disponible pour eux
- Recevoir une formation spécialisée, comme des séminaires ou des ateliers sur le bien-être et la santé mentale.
- Rappelez-leur qu'ils peuvent toujours demander de l'aide



### → MANQUE DE COMMUNICATION

Les malentendus sont souvent dus à un manque de communication entre le coordinateur et les participants.

### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Organiser des réunions régulières pour discuter avec les participants
- Planifier les réunions à l'avance
- Fournir un retour d'information régulier sur le travail effectué afin que les participants sachent qu'ils travaillent dans la bonne direction.
- Répondre régulièrement aux mails et aux messages des participants.
- Faciliter la communication entre les participants et les autres membres du personnel, les parties prenantes et la communauté.
- Organiser un team building pour faciliter la communication entre vous et les participants, avec les autres membres du personnel, entre les participants.
- En cas de voyage, de vacances ou de congé médical, informer les participants de la personne à laquelle ils peuvent adresser leurs questions ou demander de l'aide en l'absence du mentor ou du coordinateur.



### → DIFFÉRENTS STYLES DE TRAVAIL

Certains participants ont besoin de plus d'explications et de conseils pour réaliser les activités. Certains participants aiment travailler de manière indépendante et n'ont pas besoin d'être guidés pas à pas pour réaliser la tâche.

### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Fixer les règles
- Prévoyez une période d'observation pour comprendre le fonctionnement de chaque personne avant de travailler ensemble.
- Laisser de la place à la créativité et à l'initiative afin que les participants puissent apporter leur contribution.
- En cas de problème, prenez le temps d'en discuter.



### → SITUATIONS AMBIGUËS

Les difficultés peuvent également résulter de situations incertaines ou ambiguës. Il est important de garder à l'esprit que les participants ne se trouvent pas dans leur environnement habituel et qu'ils n'ont pas grandi dans cette culture et ce pays. Il n'est pas facile pour eux de comprendre toutes les situations, les nuances et les règles culturelles informelles. Un manque de cadre, d'orientation ou de communication peut conduire à un large éventail d'interprétations pour les participants.

#### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Fixer les règles à l'avance et demander aux participants de ne pas prendre de décisions au nom de l'organisation avant d'avoir consulté leur coordinateur.
- Demander aux participants d'informer le coordinateur avant de prendre l'initiative.
- Informer les participants des procédures internes de l'organisation
- Informer les participants de la culture professionnelle locale



### → LES SITUATIONS INATTENDUES

Il n'est pas facile de réagir ou d'adapter son comportement dans une situation inattendue. Il arrive souvent que les activités ne se déroulent pas comme prévu, qu'elles doivent être modifiées ou adaptées à des situations inattendues. Cela peut entraîner des malentendus et des déceptions.

#### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Proposer différentes solutions en fonction des objectifs et des besoins des participants.

- Informer au préalable l'organisation d'envoi et les participants, dans la mesure du possible, et essayer de trouver des solutions communes.
- Proposer aux participants de mener des activités alternatives liées à leur domaine d'expérience

## ACTIVITÉS HYBRIDES ET VIRTUELLES

Les activités hybrides et virtuelles peuvent présenter des difficultés supplémentaires et des situations de conflit qu'il convient d'aborder, bien que nombre de ces difficultés puissent être similaires à celles décrites ci-dessus.

**Les problèmes supplémentaires qui peuvent survenir au cours d'un projet de mobilité hybride ou virtuel en matière d'EFPP peuvent être liés à ce qui suit :**



### → ÉMOTIONS

Travailler dans un environnement en ligne peut avoir des effets très divers selon le profil du participant : sentiment d'isolement, manque de motivation, difficulté à comprendre les tâches, etc.

#### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Organiser des réunions quotidiennes/hebdomadaires pour suivre les motivations des participants.
- Fournir dès le départ des lignes directrices claires auxquelles les participants peuvent se référer en cas de doute.
- Prendre le temps de discuter avec le participant de manière informelle
- Organiser des événements d'équipe pour veiller à ce que le participant soit intégré au personnel sur le plan professionnel et personnel.



### → MANQUE D'ÉQUIPEMENTS ET DE LOGICIELS APPROPRIÉS

Les mobilités hybrides et virtuelles sont extrêmement dépendantes de la qualité de l'équipement et des logiciels mis à la disposition des participants. En tant qu'organisation d'envoi ou d'accueil, il est essentiel de prendre en compte ces aspects avant et pendant la période de mobilité et de prendre des mesures adaptées pour les participants.

#### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Évaluer les besoins des participants avant le début de la période de mobilité
- Assurer l'accessibilité des logiciels et des canaux de communication de l'organisation
- Choisir des outils facilement accessibles pour les participants afin qu'ils puissent les utiliser quel que soit leur matériel.
- Envisager de mettre en œuvre des options alternatives pour que les participants soient en mesure d'utiliser un outil spécifique
- Collaborer avec toutes les parties concernées afin de trouver des alternatives ou des solutions appropriées pour faciliter la période de mobilité en ligne.



### → MANQUE DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES NÉCESSAIRES

Les mobilités hybrides et virtuelles sont également extrêmement dépendantes de la mesure dans laquelle les participants se sentent à l'aise pour travailler dans un environnement numérique. En tant qu'organisation d'envoi ou d'accueil, il est essentiel d'évaluer les compétences numériques des participants avant et pendant la période de mobilité et de prendre des mesures adaptées pour les soutenir.

#### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Évaluer les compétences numériques des participants avant le début de la période de mobilité
- Assurer l'accessibilité des guides et des didacticiels pour aider les participants à acquérir des connaissances et des compétences sur les outils utilisés par l'organisation.
- Choisir des outils facilement accessibles pour faciliter l'adaptation
- Envisager de mettre en œuvre des options alternatives pour que les participants soient en mesure d'utiliser un outil spécifique
- Collaborer avec toutes les parties concernées afin de trouver des alternatives ou des solutions appropriées pour faciliter la période de mobilité en ligne.



### → DÉFIS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION

Le contexte hybride et virtuel peut amplifier les difficultés de communication rencontrées par les participants en raison de fuseaux horaires différents, de barrières linguistiques ou de difficultés techniques.

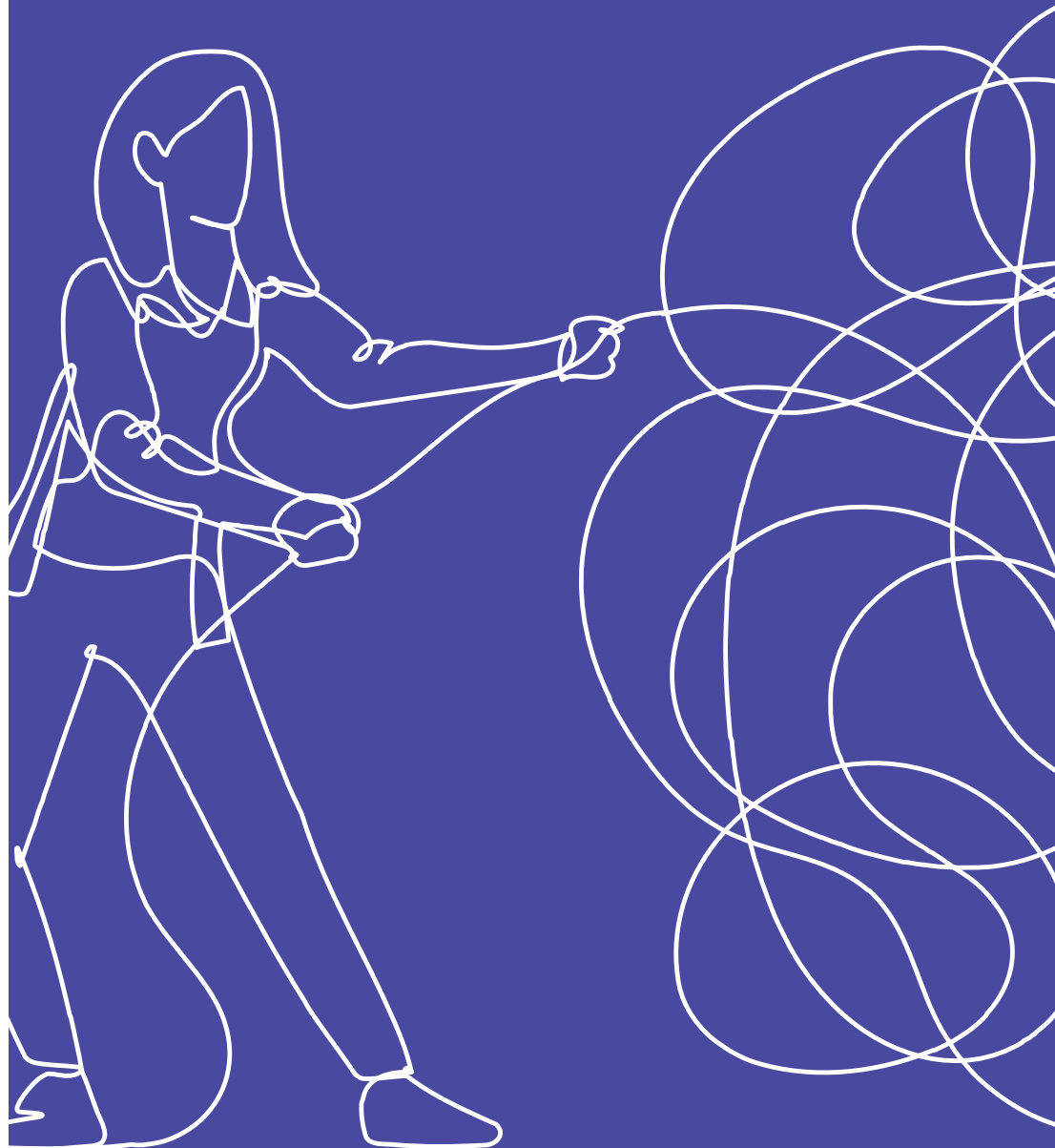
#### Que pouvez-vous faire pour les participants ?

- Établir des lignes directrices claires et efficaces en matière de communication avant le début de la mobilité
- Multiplier les réunions en ligne pour maintenir une communication régulière
- En tant que mentor / coordinateur, assurez votre rôle de point de contact principal et assurez une communication constante.
- Fournir des outils de traduction au participant afin que la barrière linguistique n'entrave pas la communication.
- Collaborer avec toutes les parties concernées pour fournir des ressources pédagogiques supplémentaires aux participants.



# 07

## GESTION DES CONFLITS





# Gestion des conflits

L'incompréhension, les malentendus, les différends et les conflits peuvent survenir au cours d'un projet de mobilité. Ces situations peuvent survenir sans aucune intention répréhensible. Il est important d'anticiper et de savoir comment faire face à ces situations, comment les gérer, pour en tirer le meilleur parti et développer des relations plus productives.

## POURQUOI LES CONFLITS SURVIENNENT-ILS ?

Il existe de nombreuses raisons de conflits dans un environnement diversifié. Tout d'abord, étant donné la nature internationale de l'expérience, des conflits peuvent survenir en raison des différences d'attentes, de culture, d'âge, de sexe, de stéréotypes, d'habitudes, de valeurs et de croyances.

Il existe une grande variété d'éléments qui peuvent influencer le comportement et les réactions face aux conflits. Ces éléments peuvent être internes (sentiments, besoins, émotions, condition physique, etc.) et externes (barrières, conditions de vie, climat, culture, pression temporelle). Les projets de mobilité internationale impliquent une grande variété de parties prenantes (participant, coordinateur, mentor, etc.) et chacune d'entre elles peut contribuer ou résoudre le conflit à sa manière.

### → LES CONFLITS METTENT EN ÉVIDENCE LE MALAISE ET ONT DES CONSÉQUENCES POSITIVES.

Ils peuvent :

- Apporter du changement
- Révéler les problèmes
- Être un vecteur pour marquer des limites personnelles
- Contribuer à la formation de l'identité
- Créer des liens

Le conflit est un défi qui peut être relevé et réglé afin d'en tirer le maximum d'avantages et le minimum de pertes. C'est une collision qui, si elle est désamorcée, peut déboucher sur des solutions constructives et durables pour les deux parties.

## TYPES DE PROBLÈMES POTENTIELS

Cette typologie est adaptée aux mobilités internationales en présentiel, hybrides ou virtuelles. Elle met en évidence les conflits les plus fréquents et se concentre sur les sources qui peuvent être à l'origine du problème.

### → LE CONFLIT RELATIONNEL OU INTERPERSONNEL

survient lorsque nous avons tendance à percevoir l'autre personne de manière négative sur la base d'une mauvaise expérience, de préjugés, de stéréotypes ou d'une attitude négative. Dans le conflit, nous refusons d'accepter d'autres différences personnelles et des comportements différents, souvent dus à un manque de communication ou à l'absence de communication. Dans le cas de la communication en ligne, ce problème peut s'aggraver en raison de la nature formelle de la communication en ligne et des difficultés d'interprétation qui peuvent survenir.

### → CONFLIT INTERCULTUREL

Les participants sont issues de diverses cultures et ont acquis des valeurs différentes tout au long de leur vie. Ces valeurs semblent être la bonne recette pour eux mais peuvent entrer en conflit avec les conceptions et les valeurs d'autres personnes.



### → CONFLIT STRUCTUREL

Ce type de conflit survient lorsque la communication n'est pas suffisamment claire en ce qui concerne les tâches, les rôles et les attentes dans la structure ou le système de travail. Les conflits structurels peuvent être dus à des incertitudes en termes d'attentes et d'exigences, à des pratiques internes dans les méthodes et les outils utilisés, à des barrières linguistiques et culturelles ou à des différences dans les conditions de travail (en particulier pour les mobilités en ligne). Les conflits structurels peuvent rendre difficile l'adaptation des participants à leur nouveau système de travail et peuvent nécessiter un soutien et des conseils supplémentaires pour éviter toute complication supplémentaire.

### → CONFLIT D'INFORMATION

Cette situation peut se produire naturellement parce que les parties concernées ont des idées différentes en raison de la diversité des sources d'information, des croyances, des valeurs et de l'expérience. Chaque partie peut comprendre l'information de manière différente, ce qui entraîne des malentendus.

### → CONFLIT D'INTÉRÊTS

Situations, opinions ou pratiques incompatibles qui concernent deux parties différentes. Il peut résulter de la différence naturelle entre les mentalités, la culture, les attentes, etc. des personnes. Pour le résoudre, nous devons communiquer sur la manière de rendre les deux parties satisfaites par la situation.

## COMMENT PRÉVENIR LES CONFLITS

Les conflits peuvent être évités en suivant un ensemble de règles communes.

### → L'ACCORD DES PARTICIPANTS :

- Préparé avec soin par l'OE et l'OA, lu et signé par le participant, les représentants des organisations d'envoi et d'accueil et les représentants des organisations de coordination.
- Une répartition claire des tâches et des responsabilités
- Révision des articles traitant des conséquences en cas de manquement d'une partie

à ses responsabilités

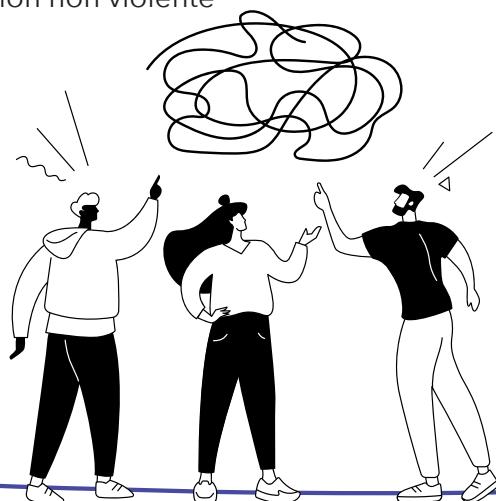
- Règles financières - gratuité de la mobilité et délais de paiement de l'argent de poche, des frais de voyage, etc.
- Articles sur les procédures de gestion des risques et des conflits
- Données des représentants de chaque partie, avec leurs coordonnées et la déclaration des canaux qui seront utilisés
- Normes de qualité de la mobilité fournies dans l'Infopack (lettre de bienvenue, ce que l'on peut attendre de l'expérience de mobilité, plan d'assurance et guide Youthpass).

### → CONDITIONS GÉNÉRALES

- Professionnalisme de toutes les parties concernées
- Les parties responsables se sont mises d'accord au préalable sur les conditions et entretiennent une relation professionnelle globale.
- Préparation minutieuse et transparence de toutes les conditions
- Fixer des délais pour les réunions, les rapports et les actions.

### → BONNES PRATIQUES

- Période d'intégration pour les participants - pour leur donner la possibilité de s'adapter à de nouvelles conditions - avec une formation, puis un travail.
- Établir un lien de confiance avec toutes les personnes concernées (par exemple, réunion mensuelle informelle, une réunion en dehors du cadre de travail).
- Mise en place de canaux de communication informels et d'urgence
- Style de communication - communication non violente





## CONCLUSION

Le guide de suivi en ligne est conçu comme un outil de soutien pour les professionnels de l'EFPP, tels que les organisations d'envoi et d'accueil, afin d'améliorer le suivi à distance des participants pendant la mobilité hybride ou virtuelle de l'EFPP. Le guide est conçu comme un outil qui peut soutenir toute organisation pour que les participants soient en mesure de commencer leur mobilité dans le pays d'origine ou de la poursuivre depuis leur pays d'origine au cas où la mobilité serait interrompue pour quelque raison que ce soit.

Le guide de suivi en ligne de l'OI4 accompagne dans la définition du mentor et du coordinateur et dans le processus de suivi en ligne des participants en mobilité. De plus, il donne des conseils sur la manière de lancer la réunion d'arrivée de manière à faciliter le processus de suivi pour les organisations d'envoi et d'accueil dans le cadre de la mobilité internationale afin de fixer des règles et des limites liées à la communication avec les participants dans les processus de suivi en ligne de leurs activités.

Cet outil vise à guider les professionnels de l'EFPP à travers les informations pratiques de la formation à l'arrivée. Il regroupe en un seul chapitre les informations pratiques relatives à la préparation, à la réalisation et à l'évaluation de la formation et fournit des conseils étape par étape sur la manière d'organiser des réunions de suivi régulières et, à terme, des réunions d'évaluation finales.

Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne



K.A.N.E.



FORVM  
EDUCATIVO

### ADICE

42, rue Charles Quint  
59100 Roubaix, France  
T. +33 3 20 11 22 68  
[www.adice.asso.fr](http://www.adice.asso.fr)  
Email : [adice@adice.asso.fr](mailto:adice@adice.asso.fr)

### KERIC

Nábrežná 1351,  
022 01 Čadca, Slovakia  
[www.keric.sk](http://www.keric.sk)  
T. +421 908 913 995  
Email : [keric@keric.sk](mailto:keric@keric.sk)

### K.A.N.E.

Salaminos 8  
PC 24100, Kalamata, Greece  
[ngokane.org](http://ngokane.org)  
T. +30 2721 110740  
Email : [info@ngokane.org](mailto:info@ngokane.org)

### FORUM EDUCATIVO

Avda. de la Buharia 10,  
portal 8, 1ª planta, oficina 7  
41018 Sevilla, Spain  
T. +0034 954 024 924  
[www.forumeducativo.eu](http://www.forumeducativo.eu)  
Email : [info@forumeducativo.eu](mailto:info@forumeducativo.eu)

