

Les grandes fonctions du tuteur

Ce document rend compte de travaux effectués en ateliers par les participants lors des sessions de formation de tuteurs SVE organisées depuis 2006. Il n'est pas exhaustif mais il recense un certain nombre d'idées et de méthodes liées aux grandes fonctions du tuteur dans un projet d'accueil SVE.

Le tuteur est un référent, ce qui n'exclut pas des confidents, des accompagnateurs impliqués (ou pas) dans le projet d'accueil.

Le tuteur n'est pas (dans la mesure du possible) responsable des activités du volontaire.

Le tuteur est l'interlocuteur principal/privilégié du volontaire dans le cadre du partenariat tripartite sur lequel est basé le SVE (organisation d'envoi, d'accueil et volontaire).

Le tuteur sécurise, assure / rassure, met en confiance le jeune volontaire.

Le tuteur donne des repères géographiques et culturels.

Le tuteur est une sorte de guide, il facilite les rencontres, les activités en dehors du projet.

Le tuteur permet au volontaire de se sentir libre, il participe à son bien-être et contribue à ce qu'il devienne autonome.

Le tuteur est un « facilitateur », un médiateur.

Le tuteur est le lien entre l'équipe et le volontaire.

Le tuteur donne des clefs et des outils au volontaire.

Dans le cas de projets coordonnés, il est important que la structure locale d'accueil ait été correctement préparée à l'accueil SVE.

Accueil (avant et au tout début du SVE)

Préparation de l'accueil du jeune qui arrive dans un environnement inconnu.

Après qu'il ait été sélectionné, voir même juste après l'envoi de sa candidature, il peut lui être envoyé un petit questionnaire, avant tout contact oral. Ce qui permet de préparer cette première étape de la communication téléphonique.

Il est important que le tuteur soit très présent au début de la période d'accueil du volontaire.

✓ Avant l'arrivée du volontaire

Points administratifs : vérifier que le volontaire a été affilié à AXA (demander la confirmation à l'organisation d'envoi de son affiliation en ligne), carte européenne d'assurance maladie, qu'il a obtenu son visa si nécessaire, qu'il a eu une préparation au départ (demander le planning et les objectifs de cette session, faire l'information par vous-même en cas contraire)...

Dans la pratique :

- Vérifier que le logement prévu est prêt à accueillir le jeune (ameublement (literie, cuisine), électricité, y proposer une décoration dont le jeune pourra modifier après, agrémenter celui-ci et les locaux professionnels de post-it pour l'apprentissage du vocabulaire en mobilisant l'équipe ou des jeunes à cette réalisation...)
- Mettre le futur volontaire en relation avec le volontaire précédent
- Préparer / sensibiliser l'équipe et/ou le public avec lequel le jeune va être en contact (participation active de la communauté locale, des adhérents, des administrateurs, des jeunes,... à l'accueil et tout au long du parcours du volontaire). Faire passer son CV, sa photo (avec son accord) aux membres de l'équipe
- Clarifier / se mettre d'accord sur le rôle que chacun aura dans l'accueil du volontaire
- Vérifier que le soutien linguistique a été prévu/organisé
- Préparer des propositions de loisirs/d'activités/d'invitations pour les premiers week-ends
- Préparer de la documentation/ un dossier pratique sur la ville d'accueil
- Être en contact avec le volontaire et sa structure d'envoi (être clair et précis sur la réalité du projet d'accueil et sur l'environnement du projet, lui transmettre un trousseau indicatif (linge de maison) s'il y a lieu, confirmer ses horaires d'arrivée, lui donner un numéro de téléphone en cas d'urgence, transmettre des photos (lieu, hébergement, espace de travail, etc), une présentation personnalisée du projet d'accueil, essayer d'évaluer son niveau de français pour organiser un soutien linguistique adapté...)
- Il est important que le tuteur ait une bonne connaissance du projet, de la structure d'accueil, de ses objectifs, de son fonctionnement et de son équipe
- Envoyer au jeune un trombinoscope de l'équipe avec mots de l'équipe
- Pour l'arrivée du volontaire lui envoyer une feuille de route avec assistance humaine (si nécessaire sur Paris par exemple), après avoir eu les informations sur son voyage.
- Se renseigner auprès du site « europa.eu.int » sur les conditions d'accueil (visa, carte de séjour) de volontaire étranger.
- Parler du projet dans sa globalité (activités, équipe, hébergement, loisirs,...) avec précision (s'appuyer sur du visuel : planning par exemple) pour réduire les différences entre attentes et réalités

- Etablir un questionnaire précis à retourner au volontaire candidat qui facilitera son « recrutement » sur ses motivations et qui précise le contenu du projet (ruralité, isolement, volontaire seul, travail parfois le samedi, l'alimentation,...)
- lui demander quelles sont ses hobbies afin de devancer son intégration en prenant contact et en lui transmettant
- S'assurer que le volontaire est bien affilié à AXA (demander le reçu de confirmation à l'organisme d'envoi)
- S'assurer que le volontaire est bien participé à une préparation au départ (discuter du contenu de celui-ci ensemble)
- Envoyer au volontaire le plan de la ville avec précision de trajet entre l'hébergement et le travail et un cahier de la mobilité

✓ **A son arrivée**

Aller le chercher à son arrivée sur le lieu le plus proche de la structure (il est important que le tuteur soit présent à l'arrivée du jeune), lui proposer / conseiller de prévenir sa famille et sa structure d'envoi, envoyer un e-mail à l'organisation d'envoi pour l'informer de l'arrivée du jeune...

Lui consacrer une soirée ou une après-midi, partager un / des premier(s) repas avec lui pour faire connaissance tout de suite, le mettre en confiance.

Ne pas forcément lui parler tout de suite du projet.

Lui donner « en lui expliquant bien » une liste de contacts en cas d'urgence (pompiers, médecin, téléphone portable du tuteur...)

✓ **Dans les 3 premiers jours / la 1^{ère} semaine**

Points administratifs : vérifier que le volontaire a bien été affilié à AXA, faire l'inscription du volontaire à la CPAM (si celui-ci n'est assuré par AXA qu'en couverture complémentaire), faire des photocopies des papiers du jeune, déclarer son arrivée à la préfecture / au consulat (immatriculation consulaire), envoyer la fiche de situation à l'arrivée à l'Agence...

Dans la pratique :

- Accompagner le volontaire dans ses premières démarches (courses / commerces, banque, poste, téléphone, laverie, transports, possibilités de loisirs, installation dans son logement, présentation des colocataires si il y en a, ...)
- Ouverture d'un compte gratuit, à la BNP (compte Erasmus simplifié avec dépôt de 50€ fait par la banque et agence internationale), au Crédit Mutuel (compte simplifié) et à la Poste, ...
- Présentation de la structure, de l'équipe, des partenaires, de l'environnement local / visite de la ville
- Présentation des « règles » de fonctionnement de la structure et de la place du volontaire dans la structure, des référents/personnes relais sur chaque partie du projet. Remettre à plat les choses sur lesquelles on s'était mis d'accord avant l'arrivée du volontaire pour s'assurer que tous les partenaires du projet partent bien sur les mêmes bases.

- Aborder ces premiers jours sous un aspect convivial
- Présentation et clarification du projet d'accueil... (élaboration d'un planning, calendrier des activités du volontaire)
- Être attentif aux demandes du volontaire, à l'écoute, disponible.
- Verser l'argent de poche et les frais d'alimentation pour le jeune
- Laisser du temps au volontaire pour prendre ses repères, poser des questions
- Veiller à ne pas trop le submerger d'informations, et penser à en répéter certaines dans les jours qui suivent
- Veiller à poser des questions ouvertes
- Rassurer en anticipant les craintes (réseau associatif, soutien linguistique,...)
- L'inviter à construire sa pyramide des buts/objectifs

Intégration du jeune à la vie locale / à la communauté locale

✓ Dans la structure

- Informer / sensibiliser l'équipe et le public sur le PEJA et le SVE
- Investir / faire participer / mobiliser l'équipe et le public dans le projet et dans l'intégration du volontaire
- Déléguer certaines tâches / certains aspects du tutorat en fonction de la demande du jeune et des compétences du tuteur
- Organiser des présentations « officielles » du volontaire et de l'équipe / du public
- Selon les projets, mettre en place et proposer des formations spécifiques pour le volontaire (comment on déplace une personne handicapée, comment on fait un montage vidéo,...)
- Discuter/définir clairement ensemble des tâches du volontaire, de son planning..., l'adapter / le modifier si nécessaire en fonction de ses envies et en fonction également des projets d'actualités du projet
- Annoncer au volontaire que les choses vont se mettre en place peu à peu, accorder / laisser du temps au volontaire, le rassurer, l'accompagner (surtout les 3 premiers mois)
- Lui mettre à disposition des moyens de communications et de mobilité si nécessaire
- Mettre en place un soutien linguistique adapté
- Être disponible/se rendre disponible tout au long du volontariat
- La mise en réseau avec les partenaires professionnels et personnel
- Mise à disposition de matériel et de salle pour son projet personnel, surtout pour qu'il présente son projet
- Mise à disposition d'un vélo (transport local)
- Donner un espace dans la structure : un bureau où il/elle peut mettre des choses, créer son espace, etc
- Travailler sur le projet personnel du volontaire (en lui décrivant les potentialités d'actions/d'activités au sein du projet ou à l'extérieur)
- L'accompagner, le former, l'aider dans la réalisation de son projet personnel
- Le tuteur doit connaître son territoire afin de tisser un réseau sur lequel le volontaire pourra s'appuyer et solliciter
- Favoriser la pluritutoralité : tout seul on ne peut pas tout faire, tout savoir,...
- L'amener à rencontrer les partenaires, lui donner accès aux documents liés à la structure, au projet...

✓ **Dans la vie sociale**

- ~ Mettre en place / organiser un « réseau » autour du volontaire : bénévoles, partenaires, administrateurs de l'association, collègues, volontaires accueillis simultanément dans la région, anciens volontaires, associations sportives...en fonction centres d'intérêts et des besoins du volontaires...et des possibilités de la structure d'accueil
- ~ Prendre contact avec le correspondant régional pour recevoir des informations ou participer à des rencontres qui peuvent être mises en place
- ~ L'informer sur l'existence des associations d'anciens volontaires et du site national « ve-france.org ».
- ~ Favoriser les rencontres et les échanges
- ~ Utiliser des réseaux autour du tuteur / de la structure mais laisser le volontaire se l'approprier et l'utiliser...
- ~ L'organisation du soutien linguistique peut être un moyen de permettre au volontaire de rencontrer de nouvelles personnes
- ~ Proposer au volontaire au début de son SVE une série d'activités « découverte » (sportives, culturelles...) pour lui donner une idée des possibilités qui s'offrent à lui sur ses temps de loisirs / week-end...
- ~ Le faire bénéficier des avantages auxquels il peut prétendre (carte jeune de transport, entrées gratuites, journées portes ouvertes...)
- ~ Informer l'ambassade du pays d'origine du volontaire de sa présence datée dans votre structure.
- ~ S'appuyer sur son conseil d'administration pour intégrer le volontaire
- ~ Lui faire connaître les événements locaux
- ~ S'appuyer sur le vécu des anciens volontaires (journal de bord)
- ~ S'assurer que le volontaire ne vit pas un isolement et qu'il rencontre de jeunes français

Accompagnement / suivi du jeune

Mots clefs : écoute, projet, soutien personnel, poser des questions ouvertes, prendre du temps, anticiper et repérer les difficultés, suivi, réunions, carnet de bord, présence, clarté, non jugement, responsabilité, confidentialité, discrétion, distance, responsabilités réciproques, engagement, confiance, patience, participation, suivi...

- ~ Organiser / favoriser la mise en place d'un entretien régulier, individuel, formel / informel pour discuter du déroulement du SVE et de l'état d'esprit du volontaire, de son ressenti (vie sociale, projet, sorties...)
- ~ Fixer un rendez-vous hebdomadaire pour poser les choses
- ~ Trouver avec le volontaire une formule (évolutive/adaptable) qui convient en fonction des besoins de chacun
- ~ Amener le volontaire à s'exprimer, à dire les choses (positives ou négatives) en favorisant un climat de confiance
- ~ Recadrer / réexpliquer si nécessaire les droits et devoirs de chacun avec intervention d'un tiers si besoin
- ~ Savoir mettre des limites
- ~ Aider le volontaire à prendre du recul

- Toujours s'assurer de la bonne compréhension du volontaire, en reformulant ce que l'on dit par exemple
- L'aider à prendre de la distance, du recul, lui permettre de devenir autonome et responsable
- Il est important de fixer dès le départ des objectifs quantifiables ou qualifiables pour procéder au suivi et à l'évaluation
- Fixer des repères dans le temps, établir une chronologie, fixer des échéances
- Aider et conseiller selon les besoins/attentes du volontaire
- Trouver un équilibre entre le cadre du projet et l'espace de liberté que l'on peut laisser au volontaire
- L'aider à se positionner et à trouver sa place au sein de l'équipe, de la structure
- Être joignable facilement
- Répartir / équilibrer la répartition du temps consacré par le volontaire entre son projet personnel, son projet dans la structure...
- Moyens à mettre en œuvre pour résoudre des difficultés

✓ **Vie quotidienne / aspects pratiques**

- Accompagner le volontaire dans ses démarches administratives (en fonction des besoins)
- Être vigilant à son hygiène de vie, prévention médicale si nécessaire
- Être vigilant à son moral : est-ce qu'il participe ou non à la vie institutionnelle de l'association, lui proposer des congés si besoin, discuter avec les autres personnes en contact avec le volontaire (personnes relais), faciliter le contact avec d'autres volontaires lors de regroupements régionaux par exemple...

✓ **Projet personnel / développement personnel**

- Suivre régulièrement les actions du volontaire
- Clarifier les attentes respectives du volontaire et du tuteur (carnet de bord remis lors du séminaire à l'arrivée, entretien individuel et régulier...)
- Dégager un créneau horaire formalisé dans l'emploi du temps du volontaire, qu'il l'utilise ou pas pour son projet personnel
- Mettre à disposition des moyens humains et matériels si besoin et selon capacité de la structure
- Laisser la possibilité de mettre en place ou d'être en responsabilité sur certaines activités
- Être réactif pour la mise en place du soutien technique
- Recadrer, réadapter les actions, le projet
- Être tout particulièrement attentif à son retour des sessions de formation (arrivée et mi-parcours)
- Le tuteur est une personne ressource : il peut donner des pistes/des informations pour la suite du parcours du volontaire (études, informations pratiques si le volontaire souhaite rester en France, autres actions du PEJA...)
- Lui permettre de faire, de montrer et l'inciter à faire lui-même
- Le responsabiliser
- L'accompagner, l'aider, mais ne pas faire à sa place, progressivement

Valorisation / évaluation

Valorisation : accorder de la considération à la personne et à son travail en lui permettant de transmettre son savoir / ses connaissances et de les mettre en valeur. Communiquer auprès des partenaires (volontaire compris) de ce que le volontaire apporte et développe (visibilité du projet)

Evaluation : mettre en place des outils pour permettre de mesurer l'état d'avancement du projet du volontaire tout au long de sa durée et d'en mesurer son impact.

- ~ Accorder de l'attention, du temps et de l'intérêt au volontaire
- ~ L'encourager dans ses efforts, dans ses progrès
- ~ Consacrer hebdomadairement du temps au carnet de bord du volontaire (remis lors du séminaire à l'arrivée pour les volontaires accueillis et à la préparation au départ pour les volontaires envoyés) et au Youthpass
- ~ Veiller à ce qu'il assiste bien au cycle de formation mis en place par l'Agence Nationale (séminaire à l'arrivée et évaluation à mi-parcours)
- ~ Communiquer sur sa venue, sur son rôle : au sein de l'équipe, dans la presse locale...
- ~ Ouverture, nouveau dynamisme au sein de la structure pour d'éventuels projets futurs
- ~ Il est important que le jeune se sente utile, qu'il apporte un « plus » à la structure, que l'on mette à profit sa présence
- ~ Le volontaire est un « ambassadeur », il fait découvrir son pays, sa culture : mettre en place des actions pour le valoriser
- ~ Le volontaire est « ambassadeur » du Programme Européen Jeunesse en Action : interventions, témoignages...
- ~ Le faire participer aux réunions d'équipe, aux prises de décisions
- ~ Évaluer ses compétences, ses savoir-faire pour les mettre à profit dans le projet de la structure et dans le projet personnel du jeune
- ~ Définir des axes pour guider ce travail de valorisation / évaluation : « travail », progrès linguistiques, intégration socioculturelle, savoir être, projet personnel, impact local, l'expérience de vie du volontaire...
- ~ Implication et participation active : définir ensemble des objectifs, encourager les propositions/initiatives
- ~ Mettre en place un journal à remplir régulièrement ensemble : ce que le volontaire sait faire, ce que le volontaire voudrait faire et apprendre, ce que le volontaire et la structure font ensemble
- ~ Rendre le volontaire acteur à part entière : l'intégrer dans les activités, utiliser ses compétences
- ~ Mettre en place des temps forts pour que le volontaire puisse partager et être reconnu
- ~ Transmettre au volontaire des notions de méthodologie de projet
- ~ Organiser une évaluation finale / un bilan global du projet (le rapport final du volontaire, son carnet de bord et son Youthpass peuvent être utilisés comme supports)
- ~ Encourager le volontaire à auto évaluer son expérience de SVE
- ~ Garder le contact avec l'organisation d'envoi et lui transmettre toutes ces informations pour lui permettre un bon travail de suivi et de bilan au retour
- ~ Avant son départ, lui remettre une lettre de référence qu'il pourra utiliser dans la suite de son parcours en accompagnement de son carnet de bord et de son Youthpass

- Définir dans son organisme les potentialités d'apprentissage lié au projet (mettre des mots sur des compétences que le volontaire pourra acquérir sur son projet)
- Réaliser des fiches actions sur chaque activité proposées qui précisent les compétences nécessaires (savoir, savoir-faire, savoir être) à leur réalisation
- Réaliser pour le suivi de la valorisation du volontaire une grille (trame) d'évaluation qui guidera les objectifs d'apprentissage (grille ou trame qui portera sur la vie quotidienne (alimentation, gestion financière, gestion d'un compte bancaire,...) et sur le projet (activités réalisées,...)
- S'approprier le Youthpass afin qu'il s'inscrive dans une démarche éducative tout au long du parcours du volontaire
- Ne pas parler des compétences clés dès le début du projet
- Inviter le volontaire à améliorer l'accueil, l'accompagnement de la structure pour les prochains volontaires