

## MODULE I - INITIATIVES CONTEMPORAINES D'ACCUEIL DES MIGRANTS

### Description du module

Ce module commence par une description des initiatives contemporaines les plus pertinentes pour accueillir les migrants, tant au niveau national qu'europpéen. Il met ensuite en lumière les différences entre ces initiatives et l'accueil fourni par Migrants4Migrants, en expliquant ce qu'est le mentorat et pourquoi cette démarche est importante pour aider les migrants à s'intégrer dans la société d'accueil.

### Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, vous :

- o Serez en mesure de comprendre quels sont les principaux besoins des migrants nouvellement arrivés et comment y répondre ;
- o Connaitrez plusieurs stratégies contemporaines concernant l'accueil des migrants dans les pays européens ;
- o Comprendrez tous les aspects importants liés à l'intégration des migrants, en étant ainsi en mesure de créer un environnement favorable dans lequel les migrants se sentent accueillis et accompagnés ;
- o Serez capable de développer un moyen efficace d'accueillir les migrants dans la société d'accueil, favorisant ainsi leur inclusion sociale ;
- o Comprendrez ce qu'est le mentorat et comment il peut être utile pour soutenir les migrants nouvellement arrivés.

### Données théoriques et contextuelles

Actuellement, tous les pays européens sont confrontés à un taux élevé de migration, le plus élevé depuis la Seconde Guerre Mondiale. De nos jours, plusieurs initiatives et stratégies différentes sont mises en œuvre dans tous les pays afin de faire face à ce phénomène. Le nombre et la qualité de ces initiatives varient d'un pays à l'autre. En outre, les aspects qui déterminent l'intégration des migrants dans une société d'accueil sont nombreux et il est souvent difficile de tous les prendre en considération. En effet, essayer de s'installer dans un pays inconnu peut s'avérer difficile pour différentes raisons, entre les barrières linguistiques, les différentes normes culturelles et sociales, les lacunes en matière d'éducation, la bureaucratie, les exigences légales et les obstacles liés à l'accès au marché du travail. Ces difficultés entraînent souvent la marginalisation sociale des

migrants dans le pays d'accueil, si chaque communauté ne développe pas des services d'intégration spécifiques qui assurent l'inclusion sociale des migrants et des réfugiés.

Les problèmes les plus courants rencontrés dans le développement de ces types de services sont liés au fait que, souvent, le cadre juridique concernant la migration présente une grande marge d'amélioration, que les procédures d'accueil des migrants ne sont pas développées et que les infrastructures connexes ne sont pas suffisamment spacieuses et équipées.

Afin de contribuer à la résolution de ces problèmes, il pourrait s'avérer utile que les migrants et les réfugiés soient soutenus, dès les premières phases de leur arrivée, par une personne capable de fournir des conseils et une assistance, tout développant leur autonomie. C'est précisément ce que l'on appelle le mentorat, et le mentor fournit une réponse aux besoins des migrants par le développement d'un meilleur processus d'inclusion dans le pays d'accueil.

### Contenu/rubriques

Ce module aborde les sujets suivants :

1. Initiatives nationales et européennes d'accueil des migrants
2. En quoi l'accueil du M4M peut-il être différent ?
3. Qu'est-ce que le mentorat ?

**Matériel de soutien** pour la pratique, la compréhension et la mise en œuvre de la méthode

#### Ressource supplémentaire 1

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Page web INFOMIGRANTS   |
| Description :            | Les récits de réfugiés ayant été bien accueillis dans des pays européens  |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://www.infomigrants.net/en/tag/refugees%20welcome/">https://www.infomigrants.net/en/tag/refugees%20welcome/</a> |

#### Ressource supplémentaire 2

|         |                                  |
|---------|----------------------------------|
| Titre : | Site web d'Amnesty International |
|---------|----------------------------------|

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Description :            | Nouvelles, événements, rapports et campagnes liés à l'accueil des migrants  |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://www.amnesty.org/en/search/?q=welcome+migrants&amp;sort=relevance">https://www.amnesty.org/en/search/?q=welcome+migrants&amp;sort=relevance</a> |

### Ressource supplémentaire 3

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | “Accueil, soutien, engagement, réinstallation”  |
| Description :            | Rapport d'Oxfam – pratiques exemplaires et politiques relatives à l'accueil des migrants  |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620923/bn-global-refugee-forum-111219-en.pdf">https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620923/bn-global-refugee-forum-111219-en.pdf</a> |

### Ressource supplémentaire 4

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Pacte mondial pour la migration   |
| Description :            | Le pacte mondial pour les migrations est le premier accord négocié intergouvernemental, établi sous les auspices des Nations Unies, à couvrir toutes les dimensions de la migration internationale de manière complète et globale.  |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://refugeesmigrants.un.org/sites/default/files/180713_agreed_outcome_global_compact_for_migration.pdf">https://refugeesmigrants.un.org/sites/default/files/180713_agreed_outcome_global_compact_for_migration.pdf</a> |

### Ressource supplémentaire 5

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Mentorat des réfugiés – Un manuel pour les volontaires  |
| Description :            | Informations essentielles sur le mentorat, la compréhension des réfugiés et la façon dont un mentor peut aider les réfugiés à s'adapter à la vie dans un nouveau pays   |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://ec.europa.eu/migrant-integration/librarydoc/mentoring-refugees-a-handbook-for-volunteers">https://ec.europa.eu/migrant-integration/librarydoc/mentoring-refugees-a-handbook-for-volunteers</a> |

### Ressource supplémentaire 6

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Webinaires de mentorat – Sommet européen de mentorat  |
| Description :            | Webinaires sur les programmes de mentorat en Europe   |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://mentoringsummit.eu/mentoring-webinars/">https://mentoringsummit.eu/mentoring-webinars/</a> |

### Défis et conseils pour les professionnels/mentors

- Évaluer la situation et les besoins des migrants et des réfugiés, trouver l'option d'accueil la plus adaptée
- Fixer des objectifs raisonnables tout en développant un programme d'accueil
- Planifier avec précision toutes les étapes nécessaires aux activités d'accueil
- Développer les compétences nécessaires pour être un bon mentor
- Gérer les priorités et les inquiétudes des migrants

### Durée

La durée de ce bloc est d'environ 1 heure et 30 minutes (1 heure de contenu du module + e-capsules + quiz et 30 minutes pour les ressources supplémentaires).

### Questionnaire / Auto-évaluation

Proposez une liste de 2 à 4 questions, avec leurs réponses, afin que les utilisateurs puissent évaluer s'ils ont bien compris le contenu du module. [Utilisez plusieurs styles de questions (n'utilisez pas d'images)]

- 1) Le rôle d'un mentor dans le Modèle de Service du Système de Binôme consiste à :
  - a. Devenir un ami proche du mentoré **[Réponse incorrecte. Le rôle d'un mentor consiste à établir une relation non formelle avec les mentorés, afin de les aider à s'intégrer dans la société, en ce qui concerne tous les aspects de leur vie]**

- b. Établir une relation non formelle avec les mentorés, afin des aider à s'intégrer dans la société, en ce qui concerne tous les aspects de leur vie **[Bonne réponse]**
- c. Établir une relation formelle avec le mentoré afin de l'aider à atteindre un objectif spécifique à court terme **[Réponse incorrecte. Le rôle d'un mentor consiste à établir une relation non formelle avec les mentorés, afin de les aider à s'intégrer dans la société, en ce qui concerne tous les aspects de leur vie]**
- 2) L'accueil proposé par Migrants4Migrants est différent car :
- a. Il s'appuie sur la bureaucratie des États européens pour aider les migrants. **[Réponse incorrecte. M4M entend développer un programme de mentorat par les pairs visant à habilitier les migrants dès les premières phases de leur arrivée dans le pays d'accueil]**
- b. Il vise à développer un programme de mentorat, dans le cadre duquel les personnes originaires du pays d'accueil peuvent aider les migrants sur le plan économique. **[Réponse incorrecte. M4M entend développer un programme de mentorat par les pairs visant à habilitier les migrants dès les premières phases de leur arrivée dans le pays d'accueil]**
- c. Il vise à développer un programme de mentorat par les pairs visant à habilitier les migrants dès les premières phases de leur arrivée dans le pays d'accueil **[Bonne réponse]**
- 3) Les activités les plus pertinentes liées à l'accueil des migrants :
- a. La fourniture d'un soutien économique, afin qu'ils n'aient pas à s'intégrer rapidement sur le marché du travail **[Réponse incorrecte. Les activités les plus pertinentes liées à l'accueil des migrants concernent le logement, l'éducation, l'intégration sur le marché du travail, l'accès aux soins et les services d'intégration socioculturelle]**
- b. La fourniture de services de nourriture, d'hébergement et d'éducation **[Réponse incorrecte. Les activités les plus pertinentes liées à l'accueil des migrants concernent le logement, l'éducation, l'intégration sur le marché du travail, l'accès aux soins et les services d'intégration socioculturelle]**
- c. Logement, éducation, intégration sur le marché du travail, accès aux soins et services d'intégration socio-culturelle **[Bonne réponse]**

### Sources

(En utilisant le style APA)

U. Jennewein, « Buddy System Service Model » – projet Migrants4Migrants, juin 2021 <https://www.migrants4migrants.eu/results.html>

« Evidence review on the current of the conditions and services offered of newly-arrived migrants in partners' countries » – projet Migrants4Migrants, juin 2020

[https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/m4m\\_report\\_io1\\_eng\\_1.pdf](https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/m4m_report_io1_eng_1.pdf)

OCDE, « Making Integration Work: Refugees and others in need of protection », Making Integration Work, OCDE, 2016, <https://doi.org/10.1787/9789264251236-en>

Global Compact for Migration, « Global Compact for safe, orderly and regular migration – Intergovernmentally negotiated and agreed outcome », juillet 2018 [https://refugeesmigrants.un.org/sites/default/files/180713\\_agreed\\_outcome\\_global\\_compact\\_for\\_migration.pdf](https://refugeesmigrants.un.org/sites/default/files/180713_agreed_outcome_global_compact_for_migration.pdf)

M. Garringer et al., « Elements of effective practice for mentoring », 4<sup>e</sup> édition, MENTOR, 2015,

<https://www.mentoring.org/resource/elements-of-effective-practice-for-mentoring/>

J. Kupersmidt et al., « Peer Mentoring - Supplement to the Elements of Effective Practice for Mentoring », MENTOR, juillet 2020

<https://www.mentoring.org/resource/peer-mentoring-supplement-to-the-elements-of-effective-practice-for-mentoring/>

Child to Child , « Mentoring methodological framework: Mentoring for Integration » - Mint project, avril 2019

<http://tdh-europe.org/upload/document/7286/Mentoring%20Methodological%20Framework%2025%20April%202019.pdf>

## **RUBRIQUE 1 : INITIATIVES NATIONALES ET EUROPÉENNES D'ACCUEIL DES MIGRANTS**

**Description de la rubrique :**

Cette rubrique propose quelques pratiques exemplaires actuellement appliquées, au niveau national et européen, en ce qui concerne l'accueil des migrants nouvellement arrivés dans les sociétés d'accueil.

### *Lire*

La première étape de l'expérience d'un migrant dans un pays d'accueil débute par l'accueil qu'il reçoit. L'accueil doit viser à favoriser l'intégration des migrants dans la société d'accueil, et cela peut être réalisé de plusieurs façons et en tenant compte de différents aspects. En général, les dimensions les plus pertinentes à prendre en compte en ce qui concerne l'accueil des migrants et des réfugiés sont liées à l'hébergement, à l'éducation, à l'intégration sur le marché du travail, à l'accès aux soins et aux services d'intégration socio-culturelle.

Il existe des différences importantes entre les pays quant au type et à la qualité des services d'intégration qu'ils offrent. Au cours de la première phase du projet M4M, les partenaires ont été chargés de recueillir les meilleures pratiques en matière d'accueil des migrants dans leur pays. Les gouvernements, les institutions publiques, les associations et les ONG venant de plusieurs pays européens ont été invités à participer à ces activités et, à la fin de la recherche, les partenaires du projet ont recueilli cinq pratiques exemplaires européennes en matière d'accueil des migrants.

**1. Mentors for Migrants** (Portugal). Il s'agit d'un programme de mentorat pour les migrants, promu par le Haut-Commissaire aux migrations et développé dans tout le pays par un ensemble de partenaires locaux. Il vise à créer des liens entre les mentors (citoyens portugais) et les mentorés (migrants). Les mentors sont chargés de soutenir les mentorés dans l'élaboration de leurs objectifs professionnels et en ce qui concerne leur intégration dans la communauté d'accueil, en proposant des services de soutien, de surveillance et d'orientation pour résoudre les difficultés ou répondre aux préoccupations. On compte environ 600 mentors disponibles à l'échelle nationale, et cette diversité leur permet de trouver le soutien le plus adapté aux besoins et à la situation de chaque mentoré.

<https://www.acm.gov.pt/-/programa-de-mentores-para-imigrantes>

**2. Family Side by Side** (Portugal). Ce programme, financé par le Haut-Commissaire aux migrations, cible les familles de migrants et de réfugiés et est lié à la fourniture de services socioculturels. En effet, dans le cadre de cette initiative, une famille accepte d'accueillir à la maison une famille qu'elle ne connaît pas, constituant des binômes de familles – une famille de migrants ou de réfugiés et une autre autochtone (ou vice versa) – lors d'un déjeuner-moment de convivialité. L'objectif est de renforcer les relations sociales et de promouvoir la diversité culturelle, en

favorisant en même temps l'intégration sociale et culturelle des migrants dans le pays d'accueil. Cela est possible grâce à la promotion du respect réciproque et de la compréhension des différences culturelles. 82 municipalités portugaises participent chaque année à cette initiative.

<https://www.acm.gov.pt/-/familia-do-lado-2019-um-momento-de-partilha-fantastico-agradavel-e-unificador>

**3. KomiIn** - Kompetenzorientierte Intensivberatungn (Autriche). Ce programme concerne l'intégration sur le marché du travail du pays d'accueil des migrants, des réfugiés, des demandeurs d'asile et des ressortissants de pays tiers nouvellement arrivés. En effet, le projet propose des conseils dans différentes langues, ainsi que des ateliers concernant certains sujets liés au marché du travail (par exemple, les processus de demande, la numérisation) et un cours de cartographie des compétences appelé « Kaléidoscope de compétence ». Le processus commence par une phase d'évaluation, où les besoins individuels de chaque participant sont analysés. La suite des étapes du programme sont planifiées en conséquence. Un parcours individuel est défini pour chaque participant, en fonction de sa situation actuelle, de ses besoins et de ses opportunités. Le projet a été mis en œuvre avec le service local du marché du travail et il se développe extrêmement rapidement. En effet, son application pratique repose sur une approche très moderne et innovante, car elle combine technologies et numérisation pour aider les migrants à trouver le meilleur emploi possible sur le marché du travail. Le projet contribue à réduire l'écart entre les citoyens originaires du pays d'accueil et les migrants, en fournissant des solutions sur mesure et en augmentant les chances des participants de trouver le travail qui leur convient le mieux.

<https://migrare.at/a/komin/>

**4. Projet Interreg France-Wallonie-Vlaanderen AB Réfugiés-social** (France). Cette initiative vise à fournir aux migrants, aux demandeurs d'asiles et aux mineurs non accompagnés nouvellement arrivés un accès aux soins. Cette démarche a été rendue possible grâce à la création d'un nouveau système, appelé IntegraPsy, qui repose sur des équipes multidisciplinaires composées de personnalités professionnelles telles que les travailleurs sociaux, les psychologues et les interprètes assermentés. Les équipes mobiles IntegraPsy accompagnent les personnes souffrant de problèmes liés à la migration et/ou à l'intégration dans les pays d'accueil, en mettant à disposition des équipes mobiles de santé et de soutien social. Leur but est de créer un réseau d'intervenants spécialisés dans l'interprétation-traduction, la santé mentale et la médiation. Actuellement, les équipes effectuent près de 2 interventions par semaine.



L'initiative vise à encourager le soutien par les pairs, avec la création de la fonction « Ambassadeur de l'Intégration ». Les Ambassadeurs de l'Intégration sont des gens issus de l'immigration. Arrivés en France ou en Belgique il y a plusieurs mois ou plusieurs années, ils ont complété un processus d'intégration réussi, puisque ces personnes se sont installées de manière permanente dans le pays d'accueil. Les Ambassadeurs de l'Intégration parlent des langues rares souvent inconnues de notre personnel d'accompagnement. Ces personnes ont vécu une expérience migratoire, peuvent donc fournir un soutien en tant que pairs et constituent un exemple pour les migrants nouvellement arrivés.

Ce projet a permis la création d'un nouveau programme de formation qualifié et certifié pour les Ambassadeurs de l'Intégration, dirigé par un comité directeur, qui réunit des acteurs nationaux clés du monde associatif travaillant sur l'accueil et l'intégration des migrants.

<https://vieactive.fr/projets-europeens/ab-refugies-social-projet/>

**5. Migrantour – New Roots** (Portugal). L'objectif du programme est d'intégrer les migrants et les réfugiés sur le marché du travail grâce à des visites guidées uniques et à des ateliers de sensibilisation dans les écoles. En décembre 2019, ce programme avait déjà été mis en œuvre dans 5 pays et 10 villes européennes.

Cette initiative a pour objectif de soutenir l'intégration des migrants, en renforçant la compréhension et le respect mutuels. Elle a donné lieu à différentes opportunités professionnelles, à des amitiés et a permis une meilleure intégration dans la société d'accueil. Elle a également favorisé une plus grande tolérance et une meilleure empathie pour toutes les parties concernées, en créant un sentiment de communauté et d'appartenance.

<http://www.mygrantour.org/>

<http://www.mygrantour.org/en/new-roots-migrantour-intercultural-walks-building-bridges-for-newcomers-active-participation/>

## **RUBRIQUE 2 : EN QUOI L'ACCUEIL DE M4M PEUT-IL ÊTRE DIFFÉRENT ?**

### **Description de la rubrique :**

Analyser les aspects particuliers du projet M4M en ce qui concerne l'accueil des migrants ; mettre en évidence la valeur ajoutée du M4M et les différences par rapport aux autres initiatives d'accueil actuellement proposées.

### **Lire**

Comme mentionné dans la rubrique précédente, plusieurs initiatives et procédures différentes d'accueil des migrants sont actuellement proposées, tant au niveau national qu'europpéen. Toutes sont valables et efficaces dans leur/leurs pays d'application ; cependant, ce qui manque à la plupart d'entre elles, c'est la présence continue, pendant une période de temps durable, d'une personne qui agit comme modèle pour les migrants et les réfugiés, en étant toujours disponible pour les soutenir, en fournissant des conseils et des recommandations concernant divers aspects du processus d'intégration des migrants. C'est précisément ce que propose le projet Migrants4Migrants : nous cherons à faire intervenir en tant que « modèles » non seulement les personnes originaires du pays d'accueil, mais également d'anciens migrants et réfugiés déjà intégrés dans le pays d'accueil, afin de fournir le meilleur soutien possible aux migrants nouvellement arrivés. Le projet « M4M » propose une formation personnalisée afin de faire de ces participants de bons mentors et afin qu'ils acquièrent toutes les qualités et toutes les compétences nécessaires pour aider les migrants et les réfugiés à s'intégrer dans la société d'accueil, en fournissant des solutions sur mesure, adaptées aux besoins spécifiques des migrants et des réfugiés.

En effet, les apprenants seront en mesure de répondre de manière adaptée aux besoins habituels des migrants lors de leur arrivée dans le pays d'accueil, comme :

- o Le besoin d'être en sécurité et de se sentir rassuré
- o Le besoin de trouver un logement approprié
- o L'accès aux services de santé et à d'autres types de services d'aide
- o Le besoin d'apprendre la langue du pays d'accueil
- o L'amélioration du niveau d'éducation et le renforcement des compétences personnelles et professionnelles
- o Le besoin d'accéder avec succès au marché du travail
- o L'inclusion à plusieurs types d'activités sociales

Ainsi :

**1.** L'accueil de M4M est différent parce qu'il vise à fournir un soutien continu et à long terme aux migrants nouvellement arrivés. Ce soutien consiste notamment à proposer des conseils, des recommandations et de l'aide, et vise également à donner aux migrants les moyens de devenir progressivement autonomes dès les premières phases de leur arrivée dans le pays d'accueil.

**2.** L'accueil de M4M est différent parce qu'il implique directement, dans le cadre des activités de mentorat et de soutien, non seulement les personnes originaires

du pays d'accueil, mais surtout d'anciens migrants eux-mêmes, qui sont désormais intégrés dans le pays d'accueil.

En particulier, la participation de ces derniers permet de construire sur une base très solide l'appui fourni aux migrants nouvellement arrivés. En effet, les migrants arrivés précédemment sont censés avoir connu dans le passé des problèmes similaires à ceux auxquels sont confrontés les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés, ce qui leur permet de fournir des solutions sur mesure et un soutien efficace.

De même, M4M peut également impliquer, si nécessaire, les personnes originaires du pays d'accueil dans le processus de mentorat, car elles connaissent parfaitement le fonctionnement de leur société, ses règles et ses procédures et, parce qu'elles savent ainsi quelles sont les solutions les plus efficaces pour favoriser l'intégration. En outre, ces personnes peuvent compter sur un plus grand réseau de relations, qu'elles peuvent exploiter pour permettre aux migrants de trouver des solutions à un plus grand nombre de besoins.

### **RUBRIQUE 3 : QU'EST-CE QUE LE MENTORAT ?**

#### **Description de la rubrique :**

Comprendre ce qu'est un mentor et quelles sont ses responsabilités. Analyser les caractéristiques et les qualités fondamentales nécessaires pour être un bon mentor. Comprendre pourquoi le mentorat est important pour les migrants nouvellement arrivés.

#### **Lire**

En effet, la grande majorité des migrants et des réfugiés ont du mal à s'intégrer dans leur société d'accueil et à avoir accès à différents services. Les défis auxquels ils sont confrontés sont principalement dus aux barrières linguistiques, aux différences de cultures et de normes sociales, à des lacunes en matière d'éducation et aux obstacles rencontrés dans l'accès à l'emploi. Souvent, les migrants sont considérés comme un fardeau qui doit être réglé et sont exclus de la société. Ils sont ainsi confrontés et pour cela ils sont confrontés à la relégation spatiale, à l'insécurité, à la marginalisation et même à la violence : tous ces éléments peuvent conduire à l'isolement et au manque d'intégration.

En premier lieu, les États sont censés assumer la responsabilité de créer et de mettre en œuvre des politiques sociales, éducatives et de travail qui permettent l'intégration des migrants, leur participation à la société et leur développement

professionnel et économique. Cependant, les initiatives publiques dans ce domaine – à la fois au niveau national et européen – ne suffisent pas, et c'est précisément pour cela qu'il est important que quelqu'un agisse en tant que guide, comme un mentor.

Le modèle de service du Système de Binôme repose sur la définition du mentorat comme un processus qui implique l'interaction entre deux personnes, dans le cadre de laquelle le mentoré (c'est-à-dire, un migrant ou un réfugié nouvellement arrivé) est en mesure de bénéficier des connaissances, des compétences, des capacités et de l'expérience d'un mentor. Le mentor désigne toute personne disposée à mettre à profit sa propre expérience pour incarner des comportements positifs, de manière constructive et sur une base volontaire, aux yeux d'une personne immigrée. Le mentor peut être une personne originaire de la société d'accueil ou un ancien migrant déjà intégré dans la société d'accueil, qui vit dans le pays d'accueil depuis un certain temps et qui est désormais familier avec la langue, la culture et les procédures des autorités locales.

Le Modèle du Système de Binôme étant un processus d'aide par les pairs, les activités de mentorat sont marquées par une égalité des rôles et par des relations généralement informelles.

Les activités menées par un mentor ne se concentrent pas sur un objectif à court terme très spécifique, mais doivent plutôt viser à aider et à soutenir le mentoré dans plusieurs aspects de sa vie, avec une vision à grande échelle et sur une base continue et sur le long terme. En effet, le mentor a pour mission de faire la liaison entre les migrants et la société d'accueil, en fournissant le meilleur soutien possible dans tous les domaines nécessitant une adaptation, comme l'hébergement, le travail, la santé et l'éducation, pour ne citer que les principaux.

Les activités menées par un mentor comprennent aussi bien des activités simples mais nécessaires que des activités plus complexes, qui créent une plus grande valeur ajoutée mais qui nécessitent également un effort plus important. Par exemple, le mentor peut être en charge d'actions simples conduisant à l'autonomie du mentoré, comme l'utilisation des transports en commun dans la ville, l'obtention d'un abonnement Internet ou l'identification des principaux services et des infrastructures vers lesquels le mentoré peut se tourner en cas de besoin. En même temps, les mentors, selon les besoins spécifiques de leurs mentorés, peuvent être responsables d'activités plus complexes, comme trouver des services publics spécifiques, fournir un soutien concernant des démarches administratives, donner des conseils concernant la manière de se comporter pendant un entretien d'embauche et fournir une aide relative au fait de trouver un emploi ou un

hébergement. Le mentor peut également se présenter aux autorités et aux organisations en tant que personne-ressource, en cas de problème lié au mentoré, dans le but de faciliter la communication et la compréhension.

Pour mettre en œuvre toutes les activités citées, le mentor est tenu de s'engager dans la relation de mentorat en créant et en participant aux séances de mentorat : il s'agit d'une série de réunions au cours desquelles le mentor et le mentoré apprennent à se connaître, et pendant lesquelles le mentor soutient le mentoré en fonction des difficultés spécifiques qui gênent son intégration dans la société d'accueil. Le mentor est responsable de la préparation, de l'organisation et de l'évaluation des séances de mentorat en fonction de la portée et de l'objectif du programme de mentorat et des besoins spécifiques du mentoré.

S'il ne fait aucun doute que le processus de mentorat présente plusieurs avantages pour les mentorés, il faut également reconnaître que le mentorat est particulièrement pertinent pour les mentors, puisqu'il leur offre la possibilité de développer non seulement de nouvelles connaissances professionnelles, mais aussi des compétences personnelles. En effet, pour être utile aux migrants, il est nécessaire que les mentors développent des qualités telles que : l'ouverture d'esprit, la flexibilité et la capacité à s'adapter aux autres, une écoute active et une communication efficace, la tolérance envers les différentes cultures et l'empathie. Le Modèle de Service du Système de Binôme encourage les mentors à améliorer toutes ces caractéristiques personnelles et à les utiliser de manière positive et constructive, en les mettant à disposition pour aider les autres. Ainsi, les mentors doivent concevoir les activités de mentorat comme un moyen de gagner en efficacité, et processus de mentorat comme une opportunité de développement mutuel.

## Module II – Système de Binômes

### Description du module

Ce module présente le Système de Binômes : ses concepts, ses objectifs, ses principes, ses rôles clés, ses avantages, et ses obstacles. Pour ce projet spécifique, le modèle du Système de Binômes est orienté vers les migrants et les groupes cibles des réfugiés, afin de promouvoir une méthode innovante permettant de mettre en relation des personnes issues de cultures différentes et de faciliter l'intégration sociale.

### Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, vous :

- Saurez ce que comprend le Système de Binômes en tant que processus de mentorat
- Comprendrez le but, les principes et le fonctionnement du Système de Binômes
- Comprendrez le rôle de chaque acteur dans le cadre du processus de mentorat
- Serez capable d'identifier votre rôle au sein du Système de Binômes
- Comprendrez en quoi il est important de mettre en relation un mentor et un mentoré sur la base d'un élément commun
- Serez capable de comprendre les exigences d'un mentor et d'un coordinateur
- Serez capable de comprendre les exigences relatives à la participation d'un mentoré au programme de mentorat
- Comprendrez les avantages du Système de Binômes et ses défauts
- Apprendrez à mobiliser les compétences clés utilisées pendant le processus du Système de Binômes

### Données théoriques et contextuelles

Le Système de Binômes est particulièrement appliqué dans le cadre du lieu de travail, mais il vise à fournir, dans une perspective plus générale, un « nouveau départ », une orientation et une connaissance expérientielle qui aidera les individus dans leur nouvel environnement. Nous utiliserons les définitions suivantes :

1. Campbell (2015) a défini le système de binôme de la manière suivante : « *un arrangement dans le cadre duquel des personnes sont mises en relation, de sorte à garantir leur sécurité mutuelle ou à se fournir une aide mutuelle* » (p.992).
2. Le système de binôme, dans le contexte des services sociaux, a été défini

par NESTA (2013) comme visant «...le développement d'une relation informelle mais intentionnelle entre les personnes autour d'intérêts communs » (p.18).

Les mentors peuvent agir comme des modèles et peuvent avoir un rôle important à jouer pour transmettre des connaissances explicites ; pour offrir un soutien émotionnel, en particulier à ceux qui éprouvent des difficultés à s'adapter à de nouvelles circonstances et à de nouveaux environnements ; ou pour améliorer la compréhension, l'éthique, les valeurs, la culture dominante et les normes sociales attendues dans le nouveau contexte. À cet égard, le système de binômes peut être compris comme une forme de « socialisation organisationnelle », à savoir le processus par lequel un individu acquiert les connaissances et les compétences sociales nécessaires pour rejoindre un nouvel environnement, en tenant compte à la fois des besoins organisationnels (dans ce cas, de la culture et de la société) et des besoins individuels (Honey et al., 2012; Nigah, Davis et Hurrell, 2012).

L'approche du Système de Binômes est actuellement appliquée dans plusieurs contextes, notamment :

- Dans le secteur de la santé : dans le cadre des programmes d'initiation et de formation pour le personnel de santé ; en tant qu'intervention de soutien social pour les personnes souffrant de maladies ou de troubles de santé physique et mentale ; en tant qu'intervention de santé publique pour conseiller les personnes à adopter des modes de vie sains (Honey et al., 2012).
- Dans le cadre pédagogique : en ce qui concerne l'intégration d'enfants d'âge scolaire arrivant dans une nouvelle école ; afin de fournir un soutien psychologique aux enfants qui sont victimes de harcèlement ou qui rencontrent d'autres problèmes.
- Dans le cadre militaire : afin de soutenir le personnel en activité ainsi que les anciens combattants.
- Dans le système de justice pénale : afin d'aider les détenus à faire face aux défis qu'ils rencontrent, à la fois à l'intérieur et à l'extérieur du système pénal.
- En ce qui concerne l'intégration des migrants et des réfugiés : en tant que soutien dans un environnement diversifié, face à des situations décourageantes auxquelles les migrants et les réfugiés peuvent être confrontés, par exemple : détérioration du bien-être psycho-physique,

situations complexes avec les autorités locales, difficultés à trouver un emploi, conditions de vie différentes de celles auxquelles ils étaient habitués, développement de nouvelles connaissances et compétences (SOFIE, 2017).

### Contenu/rubriques

Ce module aborde les sujets suivants :

- Concept de Système de Binômes
- Modèle et objectif du Système de Binômes
- Rôle du mentor
- Relation entre le mentor et le mentoré
- Avantages et difficultés présentés par le Système de Binômes



**Documents complémentaires - Ressources supplémentaires**

| <b>Titre</b>  | <b>Description</b>  | <b>Lien</b>   |
|---|---|---|
| <b>Surf's Up Making a Board</b>                                     | Difficultés du mentorat   | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=g7yWDrn2XBM">https://www.youtube.com/watch?v=g7yWDrn2XBM</a>   |
| <b>Guide for best practice for buddying/mentoring by volunteers</b> | Directives de mise en œuvre du système de binôme avec des réfugiés  | <a href="https://support-refugees.eu/media/sofie-io5.pdf">https://support-refugees.eu/media/sofie-io5.pdf</a>   |
| <b>MEET A compendium to design migrant mentoring programs</b>       | Directives à l'intention des mentors et des coordinateurs en ce qui concerne la mise en œuvre de programmes de mentorat auprès des migrants | <a href="https://www.cesvi.eu/wp-content/uploads/2021/04/meet_DEF.pdf">https://www.cesvi.eu/wp-content/uploads/2021/04/meet_DEF.pdf</a>   |
| <b>Mentor International Help Refugee Youth</b>                      | Empathie avec la situation complexe des jeunes réfugiés   | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=H4OpWQpzSTc">https://www.youtube.com/watch?v=H4OpWQpzSTc</a>   |
| <b>Gender-Specific Approaches in Mentoring</b>                      | Directives concernant les approches spécifiques au genre dans le cadre du mentorat  | <a href="https://educationnorthwest.org/sites/default/files/resources/factsheet16.pdf">https://educationnorthwest.org/sites/default/files/resources/factsheet16.pdf</a>   |
| <b>Building Relationships: a guide for New Mentors</b>              | Directives relatives à la mise en place d'une relation de mentorat réussie  | <a href="https://educationnorthwest.org/sites/default/files/effective-strategies-for-providing-quality-youth-mentoring-in-schools2.pdf">https://educationnorthwest.org/sites/default/files/effective-strategies-for-providing-quality-youth-mentoring-in-schools2.pdf</a> |
| <b>Mentoring Refugees: a Handbook for volunteers</b>                | Manuel à l'intention des bénévoles pour le mentorat et l'autonomisation des réfugiés  | <a href="https://www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2019/09/Mentoring-Refugees_A-Handbook-for-Volun">https://www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2019/09/Mentoring-Refugees_A-Handbook-for-Volun</a>   |

[teers.pdf](#)

## ACTIVITÉS/EXERCICES/JEUX/TESTS

### Activité 1 – Un bon mentor est un bon communicant

#### Instructions :

Créez plusieurs groupes (en fonction du nombre de participants) et discutez du sujet suivant. *Repensez à des conversations individuelles que vous avez récemment eues avec quelqu'un qui venait d'un autre milieu que le vôtre.*

Diriez-vous que vous avez été un bon communicant dans cette situation ?

- si oui, pouvez-vous identifier et expliquer une caractéristique qui a fait de vous un bon communicant ?
- si ce n'est pas le cas, qu'est-ce qui fait de vous un communicant moins efficace ?
- vous pouvez également répondre aux deux questions, si les deux situations sont vérifiées.

### Activité 2 - Mettez-vous à la place de votre mentoré

#### Instructions :

1. Demandez aux participants de réfléchir une minute à certaines des valeurs qui sont importantes pour les personnes qu'ils ont encadrées/dont ils ont été les mentors/ou à qui ils ont donné des conseils sous une forme similaire de mentorat, au cours de leur vie.
2. Demandez aux bénévoles d'écrire ces valeurs (de manière anonyme), puis d'expliquer comment ils savent qu'il s'agit des valeurs du mentoré – de quelle manière ces valeurs se sont-elles révélées au cours des séances ?
3. Ensuite, en groupe et en utilisant ces cas anonymes, essayez de comprendre et d'identifier d'où ces valeurs peuvent venir (en tenant compte notamment des expériences et des antécédents de chacun – comme la famille, l'origine ethnique, la communauté, etc.)

4. Pour conclure la session, demandez aux participants d'écrire sur un tableau ou sur un Jamboard quelles sont les « petites choses » que vous pouvez faire en tant que mentor pour montrer que vous comprenez et respectez la culture, les valeurs et les préoccupations du mentoré ?

### Activité 3 – Carte d'empathie

#### Instructions :

1. Répartissez les participants en plusieurs groupes
2. Donnez à chaque groupe un modèle de carte d'empathie
3. Demandez aux participants de discuter en groupe et d'essayer de répondre aux questions présentées dans la carte d'empathie en commençant par cette indication : *Essayez de vous mettre à la place d'Estefania, la première fois qu'il lui est proposé de participer à un programme de binôme, en répondant aux questions suivantes.*

*La situation d'Estefania : Estefania a 25 ans. Au lieu de passer ses journées à l'école ou avec ses amis, elle et sa famille ont été forcées de se cacher par crainte de persécutions. Sara et sa famille sont arrivées dans un nouveau pays, et l'ONG qui les aide a encouragé Estefania à participer à un système de binôme.*

### Activité 4 – vrai ou faux

Discutez en groupe (en utilisant les réactions Zoom si l'activité est en ligne, en utilisant des objets verts et rouges si l'activité est réalisée en présentiel).

Ces phrases sont-elles vraies ou fausses ?

1. L'un des principaux risques concernant le mentorat des migrants ou des réfugiés concerne l'exposition à une nouvelle culture F
2. Le mentorat des migrants ou des réfugiés peut permettre de développer une nouvelle appréciation de la diversité V

**3. Un mentor doit s'engager pendant au moins un an à être mis en binôme avec un réfugié ou un mentoré migrant F**

**4. Un mentor doit être bilingue pour être mis en relation avec un mentoré réfugié/migrant F**

### Défis et conseils pour les mentors

La plupart des bénévoles n'ont jamais eu d'expérience personnelle liée à la migration. Par conséquent, ils doivent suivre une certaine formation afin d'obtenir les informations et les connaissances nécessaires pour bien encadrer les migrants et les réfugiés.

- Manque de communication : souvent, les migrants et les réfugiés ne parlent pas la langue du pays d'accueil, et les volontaires parlent rarement les langues utilisées par les réfugiés, ce qui peut conduire à des malentendus (linguistiques).
- Barrières interculturelles : les migrants et les réfugiés proviennent souvent de milieux politiques, normatifs, religieux et culturels différents qui peuvent conduire à des malentendus, des frustrations et des bouleversements importants et/ou moins importants.
- Stress émotionnel : En étant confrontés à l'histoire de la vie du réfugié (mentoré), aux démarches administratives des autorités ou à une expulsion en cours, les mentors peuvent éprouver des troubles émotionnels parfois très difficiles à surmonter.
- Difficultés psychologiques : découlant du travail avec des personnes ayant vécu des expériences traumatiques.
- Être confronté aux préjugés, au non-respect, au racisme et à la discrimination.
- Manque éventuel d'outils/de ressources nécessaires pour atteindre les objectifs d'intégration préétablis.
- Absence éventuelle de formation spécifique (SOFIE, 2017).

- Éviter le risque de renforcer les relations entre les sexes et les hiérarchies dans le mentorat
- Ne pas oublier qu'en ce qui concerne le mentorat inter-genre, la plupart des femmes peuvent avoir peur de demander de l'aide et des conseils auprès de mentors masculins (Stock, 2019).
- Gardez également à l'esprit qu'en matière de mentorat inter-genre, dans certains cas où le mentor est une femme, certains mentorés pourraient ne pas accepter qu'une femme soit « en charge ».

### Durée

La durée de ce bloc est d'environ 2 heures en ligne (asynchrone) et 1 heure en face à face (synchrone).

### Questionnaire / Auto-évaluation

#### La fin de la relation entre le mentor et le mentoré :

- Se produit naturellement, à la fin du processus
- Implique de changer de mentor
- Doit être préparée dès le début et ne doit pas être oubliée pendant le processus ✓
- Est dictée par l'organisation responsable du programme

#### Il est attendu du mentor qu'il :

- Devienne le meilleur ami du mentor
- Exige des réponses fermes et certaines de la part du mentoré
- Agisse en tant que catalyseur du changement ✓
- Fournisse un soutien psychologique au mentoré

#### La confiance :

- Doit être encouragée par le mentor, mais c'est au mentoré de faire le premier pas
- Se développe naturellement
- Exige que le mentor soit patient, qu'il n'émette pas de jugement et qu'il soit aussi tolérant que possible ✓
- N'est pas influencée par les attentes

#### Dans le cadre d'un mentorat tenant compte du sexe :

- Le mentorat est plus efficace si le mentor est un homme, qui fournit aux femmes les compétences nécessaires
- Le coordinateur du mentor est le seul qui doit reconnaître les questions de genre existantes
- Le mentor est conscient des défis et des besoins spécifiques au genre ✓
- La qualité de la relation s'améliore si le mentor est une femme et le mentor un homme, car seules les femmes sont tenues de fournir un soutien émotionnel

#### Sources

Bronfenbrenner, U. (1994). *Ecological models of human development*. *International Encyclopedia of Education*. 2nd ed. Oxford: Elsevier Sciences

Campbell, A. (2015). Introducing a buddying scheme for first year pre-registration students. *British Journal of Nursing*, 24(20), pp. 992-996.

Clutterbuck, D. (2003). Diversity issues in the mentoring relationship. In M. J. Davidson & S. L. Fielden (Eds.), *Individual diversity and psychology in organizations* (pp. 253–264). Wiley: West Sussex.

Dave, P. (2016). Challenges of cross-gender Mentoring relationships: When it comes to mentoring, does gender matter? Pp. 2-16. In Srivastava, D. et al. *Macro and Micro Dynamics for Empowering Trade, Industry and Society*. Excel India Publishers. Ahmebadad: Excel India Publishers

- EURITA. (2019). *Mentoring Refugees: A Handbook for Volunteers*. EURITA
- Hayes, E. F. (2005). Approaches to Mentoring : How to Mentor and Be Mentored. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, p. 17 (11).
- Honey, R., Rees, S., Raza T. & Vassallo, M. (2012). Developing a ‘buddy scheme’ for foundation doctors. *The Clinical Teacher*, 9, pp. 205-209
- Hudson, P. (2012). Mentoring as professional development: “growth for both” mentor and mentee. *Professional Development in Education*, 39 (5), pp. 771-783
- Mead, S. and MacNeil, C. (2006). Peer Support: What Makes It Unique? *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 10 (2), 29-37. Available at: [http://www.psychosocial.com/IJPR\\_10/Peer\\_Support\\_What\\_Makes\\_It\\_Unique\\_Mead.html](http://www.psychosocial.com/IJPR_10/Peer_Support_What_Makes_It_Unique_Mead.html). Accessed on: 29/05/17
- Mentoring Complete. (2019). *What Skills Do You Need to Be a Mentor?* Available at: <https://www.get.mentoringcomplete.com/blog/skills-you-need-to-be-a-mentor>
- MEGAN. (2013). *Evaluation of the Mentoring for Excluded Groups and Networks (MEGAN) Project - Final Report*.
- MPATH. (2017). *Modelo de Mentoria para Desempregados de Longa Duração com baixas competências*.
- MPATH. (2016). *Perfil de competências do Mentor*
- Mutti, V. et al. (2021). MEET A compendium to design migrant mentoring programs. Bergamo: CESVI
- Neal, T. (2014). *How to be a Good Mentee*. *APS observer*, 24 (2), p. 35.
- NESTA. (2015). *Peer Support: What is it and does it work?* Available at: <https://www.nationalvoices.org.uk/publications/our-publications/peer-support>
- NESTA (2013) *People helping people: Peer support that changes lives*. NESTA: London
- Nigah, N., Davis, A.J. & Hurrell, S.A. (2012). *The Impact of Buddying on Psychological Capital and Work Engagement: An Empirical Study of Socialization in the*

Professional Services Sector. *Thunderbird International Business Review*, 54 (6), pp. 891-905

NYU. (2017). *New Employee Onboarding: Buddy Guidelines*. Available at: <https://www.nyu.edu/content/dam/nyu/hr/documents/managerguides/BuddyGuidelines.pdf>

Reeves, R. B. (2017). Inter-cultural mentoring for newcomer immigrants: Mentor perspectives and better practices. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 15 (1), p. 186

SOFIE. (2017). *IO5 Best Practice Guide for Buddying*. Verein Multikulturell

Stock, I. (2019). Buddy Schemes between Refugees and Volunteers in Germany: Transformative Potential in an Unequal Relationship. *Social Inclusion*, 7 (2), pp. 128-138

WKO. (2008). *Mentoring for Migrants*. Available at: <https://www.wko.at/site/Mentoring/MigrantInnen/en/english.html>

### **Rubrique 1 - modèle et objectif du système de binôme**

**Description de la rubrique :** Cette rubrique se concentre sur la description du modèle de système de binôme comme un type de mentorat individuel, tout en améliorant l'objectif et les principes du modèle.

Un système de binôme est un type de mentorat qui se déroule habituellement sur en face à face ou entre pairs ; tout comme le mentorat, ce système est construit sur le principe de la mise en relation de pairs. Il s'agit d'un processus par lequel deux personnes développent une relation de soutien, d'influence, de partage et de confiance, en vue d'un développement personnel et professionnel. Les programmes de binômes sont habituellement limités dans le temps et conçus pour aider les individus pendant les phases de transition de leur vie, le plus souvent lorsqu'ils rencontrent des événements ou des bouleversements importants (NESTA, 2015).

Le programme de binôme implique l'engagement d'un mentor - celui qui fournira le soutien - et d'un mentoré, celui qui a besoin de soutien. Le système de binôme est axé sur les besoins et les aspirations des mentorés. Ainsi, le système de binôme est adapté au contexte et aux circonstances et défis spécifiques auxquels le



mentoré est confronté, tout en tenant compte des ressources disponibles. En outre, le système de binôme est un modèle de co-construction : un processus construit ensemble par le mentor et par le mentoré, prévoyant un degré de flexibilité sur le parcours de construction, dans le cadre duquel le mentor doit guider le mentoré en vue d'une vie meilleure (Hudson, 2012).

Le but du système de binôme est d'atteindre un développement personnel, social et professionnel, en apportant également des avantages à la communauté. Le système de binôme est fréquemment utilisé dans les cas relatifs à l'intégration culturelle, dans le but spécifique d'aider l'insertion sociale et culturelle d'une personne dans la communauté d'accueil grâce à un mentor dont l'expérience ou les connaissances concernant la communauté d'accueil peuvent être utiles (MPATH, 2017). Le système Buddy permet aux migrants et aux réfugiés de développer un réseau social, de construire une relation de confiance qui assure la stabilité et le soutien, où les copains fournissent un ancrage émotionnel, un soutien à l'orientation dans la nouvelle culture, et un point de contact pour les questions et les obstacles à l'intégration (SOFIE, 2017).

En résumé, les principes du programme sont les suivants :

- Créer une relation sûre et stable entre le mentor et le mentoré
- Promouvoir les compétences et les qualités du mentoré
- Créer un environnement de respect et de sécurité
- Répondre aux besoins du mentoré (MPATH, 2016)

Les personnes qui ont des expériences similaires peuvent mieux comprendre, mettre en avant et valider les besoins et les progrès du mentoré tout au long du processus de mentorat. Ainsi, les personnes ayant des expériences de vie similaires peuvent proposer des conseils pratiques et des recommandations que les professionnels pourraient ne pas offrir ou même connaître.

## **Rubrique 2 – Rôles du mentor et du mentoré**

**Description de la rubrique :** Cette rubrique se concentre sur les rôles du mentor et du mentoré.

### **Le mentor**

*De manière générale, nous pouvons définir un mentor comme quelqu'un qui collabore avec une nouvelle personne pendant ses premiers mois d'adaptation dans un nouveau contexte. Le mentor aide le mentoré à identifier ses besoins et ses objectifs, ainsi que ses capacités, ses qualités, ses compétences et ses*

aspirations. Le mentor fournit de l'aide, de la motivation, de l'orientation, du soutien émotionnel et sert de modèle pour atteindre les objectifs et les besoins du mentoré, et pour accomplir des tâches. *Le mentor est principalement chargé de fournir des conseils et des recommandations concernant les aspects quotidiens du nouvel environnement (NYU, 2017) (MEGAN, 2013). Le mentor peut également offrir des encouragements et des connaissances concernant les ressources, en présentant une « nouvelle » culture à l'individu.*

Par conséquent, le mentor doit :

- *Être un communicant : afin d'encourager une communication ouverte et un processus d'apprentissage continu et autonome, tout en fournissant des informations pertinentes au mentoré.*
- *Être un modèle : le copain doit être un modèle de comportement social et illustrer les valeurs culturelles applicables, tout en donnant l'exemple.*
- *Se montrer enthousiaste et positif : le copain doit avoir une vision positive et renforcer la confiance en soi du mentoré.*
- *Agir : le copain peut aider le mentoré dans de nombreuses situations en fonction de son expérience (NYU, 2017).*
- *Pratiquer l'écoute active : grâce à une écoute active, le mentor prend une décision consciente d'écouter avec intention.*
- *Faire preuve d'empathie : comprendre les difficultés et les préoccupations du mentoré.*
- *Être en mesure de donner un feedback honnête : sans feedback constructif, le mentoré ne pourra jamais grandir. Il est important qu'un mentor expérimenté sache fournir un feedback constructif avec une touche positive (Mentoring Complete, 2019).*
- *Dans ce cas précis, les mentors sont des personnes volontaires mises en relation avec des migrants ou des réfugiés : elles doivent d'abord aider les nouveaux arrivés à s'adapter à leur vie quotidienne dans les communautés d'accueil (SOFIE, 2017).*

Par conséquent, le mentor doit disposer de certaines compétences, telles que :

- *De bonnes compétences en communication :*
  - Communication verbale et non verbale (ton de la voix, expressions du visage, gestes, langage corporel, contact visuel, vêtements). Un examen des conventions, des normes et des modèles de communication non verbale peut s'avérer très bénéfique, en particulier entre plusieurs cultures.
  - Communication orale et écrite
  - Obstacles à la communication (MPATH, 2016)
- *Résilience : capacité à développer des attitudes positives adaptées pour faire face aux problèmes, surmonter les obstacles et résister à la pression. Facteurs qui contribuent à la résilience : Attitude positive, optimisme, capacité à réguler ses émotions et capacité à concevoir l'échec comme forme utile de feedback (MPATH, 2016).*
- *Gestion des conflits : les conflits sont un processus entre des individus/groupes qui génèrent des tensions causées par des perspectives différentes et/ou des sentiments négatifs*
  - Le conflit peut être destructeur, demander beaucoup d'énergie et développer des sentiments négatifs.
  - S'il est correctement géré, il peut être constructif, libérer les émotions et le stress en permettant de traiter les tensions, tout en offrant la possibilité de trouver ensemble une issue au conflit (MPATH, 2016).
- *Sensibilisation au processus du système de binôme : promouvoir et créer une relation de confiance, renforcer les progrès et le développement du mentorat, promouvoir la prise de décisions et assurer la confidentialité (MPATH, 2016).*
- *Apprentissage tout au long de la vie et développement continu : le mentor doit s'engager dans le développement continu des compétences et la formation avancée afin de développer ses compétences d'expert (MPATH, 2016)*
- *Conscience du modèle systémique et écologique : le modèle*

*écologique/systémique défend l'idée que les individus vivent et interagissent dans des contextes différents et sont donc influencés par ces contextes depuis leur enfance (Bronfenbrenner, 1994). Cette prise de conscience est particulièrement pertinente dans le système de binôme avec les migrants et les réfugiés car elle permet de sensibiliser le mentor à certaines réactions, à certaines façons de penser et à des obstacles que le mentoré pourrait rencontrer/affronter. Exemple : Dans certaines cultures, le contact direct avec les yeux est normal, tandis que dans d'autres, il peut être considéré comme impoli et intrusif.*

- *Compétences interculturelles : se montrer sensible aux perceptions et aux systèmes de valeur des autres, tout en ayant une conscience de son propre contexte culturel. La base de la communication et de la coopération interculturelles repose principalement sur l'observation, l'écoute et la sensibilité (SOFIE, 2017)*
- *L'adaptabilité, la flexibilité et la compassion sont des compétences essentielles lorsqu'un mentor se porte volontaire auprès de migrants et de réfugiés. En outre, les réfugiés attendent de leurs mentors qu'ils apportent des connaissances sur le système social et juridique (en particulier sur le système d'asile, les droits et responsabilités des réfugiés/demandeurs d'asile, les autorités publiques) et qu'ils fassent preuve d'une compréhension multiculturelle (SOFIE, 2017).*

Il est important de se rappeler qu'un bon mentor doit être préparé pour chaque session et doit également évaluer les sessions de mentorat.

### **Le mentoré**

Le mentoré a besoin d'aide et de soutien, que ce soit dans sa vie personnelle ou professionnelle. Le mentoré doit, dès le début, faire clairement part au mentor de ses besoins, de ses attentes et de ses objectifs, de sorte qu'ils puissent trouver ensemble un parcours qui répond aux besoins du mentoré. Le système de binôme s'appuyant sur une relation d'engagement, construite au fil du temps, il est préférable que le mentoré soit motivé ou disposé à recevoir de l'aide et des retours. Pour une relation plus fructueuse, le mentoré doit être disposé à faire preuve de vulnérabilité et à demander de l'aide.

En ce qui concerne les mentorés migrants et réfugiés, beaucoup ont connu des

actes de violence, le danger, l'incertitude et ont rencontré des difficultés. Il est donc essentiel de prendre en compte le TSPT (trouble de stress post-traumatique) éventuel du mentor tout au long du mentorat, en respectant les comportements, les souhaits et l'autonomie du mentoré. Il convient de faire particulièrement attention à ne pas reproduire de préjugés inconscients et/ou de dynamiques de pouvoir envers les réfugiés et les migrants. À leur arrivée dans la communauté d'accueil, les réfugiés et les migrants doivent recevoir une assistance et des soins pour pouvoir commencer une nouvelle vie (SOFIE, 2017).

Les mentorés potentiels doivent :

- Être disposés à collaborer
- Être disposés à être motivés et guidés
- Être prêts à se montrer ouverts et à partager
- Savoir clairement ce qu'ils attendent du mentorat (Hayes, 2005)
- Savoir quels sont leurs propres objectifs et attentes
- Communiquer clairement leurs objectifs et leurs attentes
- Faire attention à maintenir une relation saine avec leurs mentors
- Se montrer capable de faire confiance (Neal, 2014)

Responsabilités du mentoré :

- Assister à toutes les séances en étant ponctuel, en prévenant le mentor/coordonateur s'il doit manquer un rendez-vous.
- Rester concentré sur les tâches
- Se montrer respectueux avec le mentor, le personnel et les bénévoles
- Ne pas présenter de comportement abusif ou menaçant (EURITA, 2019)

Dans les relations de mentorat, il est essentiel de garder à l'esprit les dynamiques de pouvoir existantes. Le mentoré doit assumer plus de responsabilités afin de répondre aux tentatives du mentor visant à l'habiliter dans le but de le rendre de plus en plus indépendant (Clutterbuck, 2003).

### **Rubrique 3 – Relation entre le mentor et le mentoré**

**Description de la rubrique :** Cette rubrique se concentre sur la relation entre le mentor et le mentoré.

Une coopération respectueuse entre le mentoré et le mentor est indispensable à l'obtention de résultats durables. Il est important de s'entretenir de manière constructive avec des personnes qui ont des origines culturelles différentes par le biais de la coopération. Au cours du mentorat, il est important de connaître différents marqueurs d'identité qui sont essentiels pour comprendre l'expérience de vie d'une personne (les marqueurs d'identité comprennent le sexe, l'éducation, la profession, l'âge, le lieu d'origine et de résidence, la nationalité ou les origines des parents, l'orientation politique, l'orientation sexuelle, entre autres). La reconnaissance du contexte culturel et sociétal et de l'impact sur la perception des marqueurs d'identité peut empêcher les mentors de formuler des hypothèses et des jugements sur les comportements du mentoré (Reeves, 2017).

Dans l'ensemble, le cycle de relations du système de binôme est composé de 3 phases : établissement de la relation, intervention et clôture.

### 1. Établissement de la relation

Il convient d'être conscient de l'importance de la première impression que l'on donne : le mentor doit se présenter de manière positive et amicale, en encourageant le mentoré à lui parler. Le premier déclencheur d'une relation positive est la confiance. Afin de susciter la confiance, le mentor doit parler au mentoré pour en savoir plus sur sa vie, tout en racontant sa propre histoire. Il est également important de connaître en détail la situation du mentoré afin d'établir une relation et afin de fournir des bases solides pour les prochaines activités. Le mentor peut utiliser différents exercices, d'une simple conversation à un jeu de réflexion, afin de mieux connaître le mentoré.

Parmi les indicateurs clés d'une relation de mentorat positive, on trouve :

- Le fait d'avoir des attentes claires et des limites bien définies
- Le fait d'expliquer clairement le but du mentorat
- Des objectifs qui peuvent être atteints de façon réaliste
- Le fait de définir la manière dont la relation va évoluer.

Ces informations peuvent être communiquées et officiellement acceptées dans un Accord de Mentorat (potentiel) (MPATH, 2017).

### 2. Intervention

Le processus de mentorat doit commencer par la définition d'objectifs réalistes, devant être atteints pendant la période de mentorat. Les mentors peuvent également introduire différents types de stratégies et d'activités, à savoir : des entretiens de motivation, des activités de loisirs ou un feedback visant à assurer la motivation du mentoré et à exploiter le plein potentiel de l'apprentissage non formel. La phase d'intervention du mentorat peut s'appliquer à la fois à la planification et au suivi du processus, ainsi qu'à la mise en œuvre du mentorat en :

- Décrivant les objectifs, les activités et les ressources qui seront utilisés dans le cadre des séances de mentorat (par exemple, en utilisant les plans de séances de mentorat)
- Décrivant les dates, les activités et la durée de chaque session (par exemple, en utilisant l'Enregistrement des Sessions de Mentorat)
- Décrivant l'évolution du processus de mentorat et de la relation avec le mentor (par exemple, à l'aide du Rapport d'Avancement) (MPATH, 2017).

### 3. Clôture

Il est important de se préparer à la conclusion de la relation de mentorat. La relation de mentorat doit s'appuyer sur un calendrier clair, c'est pourquoi, à l'approche de la fin de la relation de mentorat, le mentor devra se concentrer sur la façon dont le mentoré procède par la suite. La clôture devrait être célébrée, en analysant tout ce qui a été accompli mais aussi tout ce qu'il reste à faire. Il peut s'avérer utile de préparer un événement avec le coordinateur des mentors, tout en laissant la porte ouverte à une amitié (MPATH, 2017).

#### Rubrique 4 - Comment, où et quand l'aide doit-elle être fournie

**Description de la rubrique :** Cette rubrique présente des indications concernant la manière dont le mentorat doit être fourni, à quel moment et à quel endroit.

Comment le support peut-il être fourni ?

- Face à face
- Téléphone
- Téléphone portable
- Médias sociaux
- Autres plateformes Internet (NESTA, 2015)

Où l'assistance est-elle fournie ?

- Espaces publics
- Lieu communautaire
- Autres services sociaux ou institutions (NESTA, 2015)

À quelle fréquence l'assistance est-elle fournie ?

| Durée  | Fréquence   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unique</li> <li>• Jusqu'à un mois</li> <li>• Jusqu'à trois mois</li> <li>• Jusqu'à six mois</li> <li>• Jusqu'à un an</li> <li>• Plus d'un an</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible en permanence</li> <li>• Hebdomadaire</li> <li>• Tous les quinze jours</li> <li>• Tous les mois</li> <li>• Moins d'une fois par mois</li> <li>• Ponctuelle</li> </ul> |

Extrait de NESTA (2015).

Certains programmes de mentorat sont définis de manière flexible en ce qui concerne l'atteinte des objectifs. Cela signifie que le processus de mentorat peut durer entre 3 et 6 mois, avec au moins 1 session hebdomadaire ou des sessions bimensuelles (entre le mentor et le mentoré), d'une durée de 1 à 2 heures chacune (peut se produire pendant ou après les heures de travail). Le nombre total de sessions dépendra du point de départ du mentoré, ce qui signifie que le mentoré et le mentor peuvent convenir d'une fréquence plus intense de réunions. Les mentors peuvent utiliser n'importe quel type de canal de communication pour rendre plus efficaces les sessions de mentorat, en personne ou en ligne (par exemple, téléphone, courriel, Skype...). Il est suggéré d'organiser au moins une séance par mois pendant laquelle les mentors et les mentorés se rencontrent en personne (MPATH, 2017).

**Rubrique 5 - Avantages et obstacles du système de binôme**



**Description de la rubrique :** Cette rubrique met l'accent sur les avantages, les difficultés et les obstacles liés au genre dans le cadre d'un processus de mentorat.

### Avantages du système de binôme

Le système de binôme peut améliorer l'expérience, les effets psychosociaux, le comportement ainsi que les aspects professionnels et émotionnels du mentoré (NESTA 2015). L'expérience du système de binôme avec les migrants et les réfugiés offre également l'opportunité aux mentors d'élargir leurs horizons en côtoyant des personnes provenant d'environnements politiques, sociaux et culturels différents, car cela leur permet de voir leur propre environnement sous un autre angle et même de prendre position par rapport à des revendications politiques. La collaboration dans le cadre du système de binôme représente l'opportunité d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences (SOFIE, 2019).

**Avantages pour le mentoré :** Meilleure confiance en soi ; développement des compétences ; réduction de l'isolement et de l'exclusion ; valorisation de soi en aidant les autres ; meilleures opportunités sociales et élargissement du cercle d'amis ; résilience accrue (SOFIE, 2017) ; soutien, encouragement, amitié ; connaissances dans des domaines spécifiques ; discussion/partage d'idées ; retours/critiques constructifs ; affirmation de soi, avancement professionnel et engagement ; réflexion (MPATH, 2016) ; développement des potentiels ; développement de la personnalité ; orientation professionnelle ; réseautage dans le monde du travail ; changement de perspectives ; motivation ; échanges d'expériences (WKO, 2008)

**Avantages pour le mentor :** Convivialité, collaboration, réseautage ; perfectionnement professionnel ; satisfaction et développement personnels ; développement des compétences interpersonnelles ; développement/actualisation des compétences propres à sa profession ; satisfaction au travail (MPATH, 2016) ; développement des compétences de communication et de coaching ; expérience interculturelle ; changements de perspectives ; autoréflexion plus profonde ; développement du savoir-faire concernant le marché du travail ; extension du réseau personnel ; rencontre avec d'autres mentors (WKO, 2008).

**Avantages pour l'organisation coordinatrice :** Amélioration de la culture organisationnelle ; partenariats plus efficaces ; bonne image de l'organisation (MPATH, 2016) ; promotion de son internationalisation ; effets positifs de la

diversité (diversité comme opportunité) ; soutien actif aux personnes issues de la migration ; contribution à la responsabilité sociale des entreprises (WKO, 2008).

**Avantages pour la société :** Dialogue interculturel ; prévention des conflits ; contribution au développement économique ; visibilité des potentiels (WKO, 2008).

#### **Difficultés liées au système de binôme :**

**Difficultés pour le mentoré :** mentor pas assez disponible ; difficulté à établir une bonne relation avec le mentor ; mentor qui émet des jugements, qui reste sur la défensive, qui se montre insensible ou peu fiable ; manque de retours/partage de la part du mentor ; manque de formation du mentor ; manque de compréhension des objectifs / besoins ; conseils ou modèles inappropriés (MPATH, 2016).

**Difficultés pour le mentor :** Manque de temps ; difficulté à établir une bonne relation ; manque de formation ; charge de travail ou de responsabilité supplémentaire ; déception quant à la performance/l'attitude/au manque d'engagement ou de confiance du mentoré ; manque de ressources ou de soutien ; processus exigeant sur le plan émotionnel (MPATH, 2016).

**Difficultés pour l'organisation :** Coût de mise en œuvre du programme, manque de partenariats (MPATH, 2016).

#### **Difficultés perçues par les femmes en ce qui concerne la relation de mentorat**

Les relations de mentorat entre personnes de sexes différents sont très sensibles, en particulier pour les femmes et les personnes LGBTQI+ issues de la migration. Ces segments spécifiques de la population des migrants et des réfugiés sont confrontés à des vulnérabilités multiples, qui se croisent, qui conduisent pour beaucoup à des abus sexuels et à d'autres types de violences sexuelles et sexistes. En raison du conditionnement social, de nombreuses femmes n'osent pas demander de l'aide et des conseils auprès de binômes masculins. Dans le cadre des relations de mentorat entre personnes de sexes différents, les femmes rencontrent un certain nombre de problèmes qui les empêchent de solliciter de l'aide, ce qui ne se retrouve pas dans les relations de mentorat entre personnes de même sexe (Ragins, 1996, dans Dave, 2016). Il existe également des différences culturelles

autour du genre. Les processus de mise en relation et de mentorat entre personnes de sexes différents (mentors féminins avec mentorés masculins) doivent être effectués avec une extrême prudence (Mutti et al., 2021) en appliquant une approche sensible au genre.

## Module III (processus du système de binôme)

### Description du module

Ce module traite du processus du système de binôme et de ses étapes interconnectées. Vous aurez un aperçu des activités et des défis liés à chaque étape. Vous obtiendrez à la fois un aperçu et des détails, ainsi que des directives pratiques vous permettant de mettre en pratique l'ensemble du processus. Des exercices spécifiques et des liens vers d'autres documents d'information vous aideront à examiner le sujet de plus près.

### Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, vous :

- Saurez mettre en place un système de binôme
- Comprendrez la complexité de l'ensemble du processus
- Serez capable de planifier un projet de système de binôme
- Serez toujours en mesure de garder une vue d'ensemble

### Contenu/rubriques

Le module est divisé en 11 rubriques, chacune donnant un aperçu du système de binôme en tant que processus dynamique en dix étapes différentes. Chaque unité comprend un exercice et/ou un lien vers des documents supplémentaires, afin d'en apprendre et d'en lire plus, et afin de se familiariser avec le contenu. À la fin du module, vous trouverez un questionnaire qui vous permettra de voir ce que vous avez retenu.

### CAPSULE D'APPRENTISSAGE EN LIGNE

*Rubrique 6 (mise en relation préalable) : texte illustré*

*Sujet 8 (séances avec le mentor) : entretien*

### ACTIVITÉS/EXERCICES/JEUX/TESTS

#### Instructions pour une formation en face à face de 2 heures basée sur la formation en ligne

#### 1. Introduction

La formation en face à face vise à clarifier les questions ouvertes, à approfondir le contenu en ligne et à laisser la place aux échanges entre les participants.

## 2. Méthodologie

- Atelier
- Période : 2 heures, 120 minutes
- Nombre de participants :
- Alternance des formes sociales, des présentations plénières au travail de groupe et travail en binôme, avec discussions et réflexions

## 3. Phase d'organisation

| Contenu  | Méthode  | Forme sociale/<br>Document  | Durée                                       |
|--|--|---|---|
| Introduction des participants                      | Présentation : les participants écrivent leur nom, leur organisation, leur rôle/expérience, leurs deux aspects personnels : « <i>Je suis bon en ce qui concerne...</i> » « <i>J'ai peur de ...</i> » sur les cartes de modération : une carte par sujet, à épingler sur le tableau d'affichage | Travail individuel<br><br>Session plénière<br><br>Tableau d'affichage<br><br>Cartes de modération | 5 minutes<br><br><br><br><br><br>10 minutes |
| Présentation                                       | Chaque participant se présente brièvement.   |   |   |
| Présentation du concept et des objectifs du projet | Présentation PowerPoint et/ou document écrit   | Plénière<br><br>Document ou PPP sur ordinateur (projecteur)                                       | 10 minutes                                  |
| Vue d'ensemble du processus et de ses 10 étapes    | Placer les 10 étapes dans le bon ordre : En binômes/petits groupes, les participants reçoivent 10 cartes, 1 pour chaque étape.   | Travail de groupe ou travail en binôme  | 5 minutes                                   |
| Être conscient de l'interconnectivité des étapes   | Question : Quelle chronologie avez-vous choisie ? Quelles sont les étapes directement interconnectées ?  | Plénière  | 15 minutes                                  |

|  |   |   |                                     |
|--|---|---|-------------------------------------|
|  | Regroupement des étapes interconnectées sur le tableau d'affichage.   |   |                                     |
| Perception de soi et perception par les autres | <p>Essayez de réaliser l'exercice sur la perception de soi et la perception par les autres : 3 formulaires doivent être remplis individuellement. Les réponses données sont ensuite comparées et discutées avec le partenaire.</p> <p>Réflexion : Qu'avez-vous appris sur vous-même ?</p> | <p>Travaille en binôme</p> <p>Plénière</p>                            | <p>20 minutes</p> <p>10 minutes</p> |
| Exercice de mise en relation                   | <p>Réalisez l'exercice de mise en relation par binômes</p> <p>Discutez des défis rencontrés</p>   | <p>Travaille en binôme</p> <p>Plénière</p> <p>Feuilles de travail</p> | <p>15 minutes</p> <p>10 minutes</p> |
| Questions ouvertes                             | <p>Recueillez les sujets et les questions qui doivent être abordés ou qui sont encore ouverts : l'animateur écrit les idées sur le tableau blanc.</p> <p>Les questions plus détaillées feront l'objet d'un suivi sous forme écrite (informations transmises aux participants)</p>         | <p>Plénière</p> <p>Tableau blanc ou</p> <p>Tableau de conférence</p>  | 10 minutes                          |
| Évaluation orale (s'il reste du temps)         | <p>Évaluation orale : session flash-back : Utilisez des images de situation aux couleurs ambiguës : Chaque participant, y compris l'animateur, en choisit une (rapidement), puis décrit brièvement son choix et ce qu'il/elle ressent</p>   | <p>Plénière</p> <p>Photos de situation</p>                            | 5 minutes                           |
| Évaluation écrite                              | Distribuez les formulaires d'évaluation à remplir   | Travail individuel  | 5 minutes                           |

|                      |                                   |          |           |
|----------------------|-----------------------------------|----------|-----------|
| Certificats et adieu | Distribuez les certificats signés | Plénière | 2 minutes |
|----------------------|-----------------------------------|----------|-----------|

### Matériel de support

#### Ressource supplémentaire 1

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Comment les projets d'intégration des migrants et des réfugiés de l'UIA mettent-ils en œuvre des moyens novateurs pour mieux gérer l'inclusion ?  |
| Description :            | Urban Innovative actions (UIA) est une initiative de l'Union européenne qui fournit aux zones urbaines de toute l'Europe des ressources pour tester des solutions nouvelles et non éprouvées, afin de relever des défis urbains.<br><br>Expériences et première conclusions tirées à Anvers, Bologne, Utrecht et Vienne |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://www.uia-initiative.eu/sites/default/files/2019-07/Migrants%26Refugees_v5_WEB.pdf">https://www.uia-initiative.eu/sites/default/files/2019-07/Migrants%26Refugees_v5_WEB.pdf</a>   |

#### Ressource supplémentaire 2

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | SOFIE – Support for Empowerment and Integration of refugee families   |
| Description :            | Guide des pratiques exemplaires relatives au système de binôme  |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://support-refugees.eu/media/sofie-io5.pdf">https://support-refugees.eu/media/sofie-io5.pdf</a> |

#### Ressource supplémentaire 3

|               |   |
|---------------|---|
| Titre :       | Moms for Moms   |
| Description : | Le Centre communautaire de Mussen aux Pays-Bas propose le service « Moms for Moms », qui se compose de 20 femmes de contact formées qui apportent leur aide à d'autres mères, en ce qui concerne de petits problèmes ou des problèmes plus importants concernant l'isolement, les finances, les |

|                          |  |
|--------------------------|--|
|                          | responsabilités parentales, la santé, le logement, etc. en échange d'une petite rémunération bénévole. |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ODUE1YIVbt4">https://www.youtube.com/watch?v=ODUE1YIVbt4</a>  |

#### Ressource supplémentaire 4

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Die NACHBARINNEN - Vienne (Les Voisines, Vienne)  |
| Description :            | Le programme d'autonomisation NACHBARINNEN (les voisines) propose un soutien complet intensif pour toute la famille. Pendant six mois, des femmes formées cherchent à trouver des solutions et des plans d'action possibles avec des femmes et des familles provenant de la même communauté ethnique. Ce soutien vise à conférer un degré élevé d'indépendance et d'autodétermination aux familles, afin qu'elles s'adaptent à la vie à Vienne et afin de promouvoir la paix sociale. |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://www.nachbarinnen.at/ueber-uns/">https://www.nachbarinnen.at/ueber-uns/</a><br>(En allemand)  |

#### Ressource supplémentaire 5

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Mentor financier pour des réfugiés à Londres  |
| Description :            | Il n'est pas simple de démarrer une entreprise. Zamira peut vous aider !  |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://www.facebook.com/UNHCR/videos/380498769169996">https://www.facebook.com/UNHCR/videos/380498769169996</a> |

#### Ressource supplémentaire 6



|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Code Ethique  |
| Description :            | Directives concernant le Code Ethique à adopter dans le cadre d'une relation de mentorat, comprenant des principes que les mentors doivent respecter dans le cadre du mentorat. |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Grdcv6CNEBXjGN6JtHavR87finyJhKVs">https://drive.google.com/drive/folders/1Grdcv6CNEBXjGN6JtHavR87finyJhKVs</a>                 |

### Ressource supplémentaire 7

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Données et compétences du mentor et du mentoré  |
| Description :            | Exemples de modèles d'entretiens ou d'enquêtes que vous pourriez utiliser pour recueillir des renseignements et des données concernant les mentors et les mentorés. |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1pk2Ppe-VL24IHf4OioAwJP_oc2F0MWkg">https://drive.google.com/drive/folders/1pk2Ppe-VL24IHf4OioAwJP_oc2F0MWkg</a>     |

### Ressource supplémentaire 8

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Auto-évaluation   |
| Description :            | Outil d'auto-évaluation en ligne  |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://lifeskillsthatmatter.com/personal-self-assessment/">https://lifeskillsthatmatter.com/personal-self-assessment/</a> |

### Ressource supplémentaire 9

|               |  |
|---------------|--|
| Titre :       | Choses à faire et à ne pas faire à destination des Mentors et des Mentorés |
| Description : | Tableau présentant ce qui est nécessaire ou ce qui doit être évité         |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Lien vers la ressource : | <a href="https://www.apa.org/education/grad/table-2-mentoring.pdf">https://www.apa.org/education/grad/table-2-mentoring.pdf</a> |
|--------------------------|---|

### Ressource supplémentaire 10

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Perception et perception de soi (Selbst- und Fremdwahrnehmung)  |
| Description :            | Questionnaires et exercices par binômes concernant la perception de soi et la perception par les autres (en allemand)   |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://pdfslide.tips/documents/selbstwahrnehmung-und-fremdwahrnehmung-flahs-und-geb-bk-persoenlichkeit.html">https://pdfslide.tips/documents/selbstwahrnehmung-und-fremdwahrnehmung-flahs-und-geb-bk-persoenlichkeit.html</a> |

### Ressource supplémentaire 11

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Comment rédiger un Plan d'Evaluation  |
| Description :            | Aperçu des éléments composants un Plan d'Evaluation.  |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://proposalsforngos.com/write-evaluation-plan-proposal/">https://proposalsforngos.com/write-evaluation-plan-proposal/</a> |

### Ressource supplémentaire 12

|               |  |
|---------------|--|
| Titre :       | Programme de Mentorat concernant la Formation des Jeunes   |
| Description : | Ce programme propose quelques conseils concernant les sujets à aborder afin d'améliorer l'efficacité des |

|                          |   |
|--------------------------|---|
|                          | formations, à destination des formateurs, des mentors, etc.   |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://www.mentoring.org/resource/training/">https://www.mentoring.org/resource/training/</a> |

### Ressource supplémentaire 13

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Titre :                  | Accord entre Mentor et Mentoré   |
| Description :            | Exemple d'accord entre le mentor et le mentoré. Il ne s'agit pas d'un contrat conclu entre la partie concernée et le mentor, qui peut également s'avérer nécessaire. |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Mz-9ADqz9V2EeUze-V555sLoSEiJxRJW">https://drive.google.com/drive/folders/1Mz-9ADqz9V2EeUze-V555sLoSEiJxRJW</a>      |

### Ressource supplémentaire 14

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Exercice de mise en relation  |
| Description :            | Cherchez les documents présentant la description du mentor et la description du mentoré, afin de mettre en relation les membres de chaque binôme.               |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1NsMcYzrxvAfRs4ET1q19nhCVXHyqTnfH">https://drive.google.com/drive/folders/1NsMcYzrxvAfRs4ET1q19nhCVXHyqTnfH</a> |

### Durée

La durée de ce bloc est d'environ 3 heures en ligne. Une unité supplémentaire comprenant des instructions relatives à une formation en face à face de 2 heures supplémentaires, et s'appuyant sur la formation en ligne, est également disponible

### Questionnaire / Auto-évaluation

Instruction : Choisissez **la ou les bonne(s) réponse(s)**. Plusieurs réponses sont possibles.

**Question 1 :** Il existe des connexions et des recoupements entre les différentes étapes.

- a) Les étapes du recrutement/de l'inscription des binômes (étape 2) et de l'auto-évaluation initiale (étape 3) sont liées entre elles, car les capacités et les compétences concernées doivent être sélectionnées après le recrutement et l'enregistrement des binômes.
- b) La phase préalable à la mise en relation (étape 5) et la mise en relation formelle, ainsi que la première rencontre (étape 6) sont liées entre elles car les binômes potentiels de mentorat peuvent déjà s'être rencontrés lors d'une première réunion informelle.**
- c) Les étapes du suivi des progrès et des retours (étape 9), de l'auto-évaluation initiale (étape 3) et les sessions entre binômes (étape 7) sont liées entre elles car la première auto-évaluation et l'auto-évaluation continue des mentors et des mentorés constituent des indicateurs importants en ce qui concerne l'évaluation du développement du mentoré dans le cadre du Plan d'Evaluation.

**Question 2 :** Même si le format et le contenu des sessions entre binômes peuvent varier, un certain nombre d'éléments doivent être pris en compte, tels que :

- a) La fréquence et la durée des sessions doivent être définies et ne doivent pas être modifiées.
- b) Il convient de déterminer les lieux utilisés pour les réunions.**
- c) La relation de mentorat doit rester flexible.**
- d) Il est recommandé de procéder à une évaluation provisoire (c'est-à-dire des discussions concernant les perspectives) après un certain nombre de sessions.**
- e) Le point de conclusion du programme doit rester flexible.

Question 3 : La première réunion officielle doit être correctement planifiée. Qu'est-ce qui est essentiel ?

- a) Les besoins et les objectifs du mentoré clairement définis.**
- b) Le mentoré doit informer le mentor en ce qui concerne les possibilités et les limites en matière d'expertise et de temps.
- c) Le mentoré doit présenter ses attentes, ses craintes et ses limites.**
- d) Le mentor doit définir les prochaines étapes concrètes : les tâches du mentor et du mentoré pour la prochaine réunion, l'heure et l'endroit où se dérouleront la prochaine réunion.
- e) La fréquence des réunions doit être discutée et définie à l'avance.**
- f) Un (pré-)contrat, préparé avec les éléments essentiels, devra être signé au plus vite.**

Question 4 : Les sessions de supervision peuvent être organisées de différentes manières, par exemple :

- a) Les sessions de supervision doivent uniquement être organisées par un superviseur externe qualifié.
- b) Les sessions d'intervision peuvent également être une option, avec ou sans la présence du coordonnateur des mentors.**
- c) Des réunions informelles mensuelles entre binômes offrent également un espace d'échange.
- d) Au cours des sessions de supervision, une formation supplémentaire à destination des mentors peut également être proposée.**

### Sources

Migrants4Migrants project - Buddy System Service Model", juin 2021, disponible sur <https://www.migrants4migrants.eu/results.html>

## RUBRIQUE 1 - LE SYSTÈME DE BINÔME EN TANT QU'APPROCHE ÉTAPE PAR ÉTAPE

### Description de la rubrique :

Vous trouverez ici un aperçu du système de binôme en tant que processus dynamique composé d'étapes interconnectées et interdépendantes.

### Lire

Le système Buddy est composé de 10 étapes, de la toute première approche jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre effective du programme.

Vous trouverez ci-dessous le diagramme de processus (organigramme) des étapes :



Même si les étapes sont présentées dans l'ordre chronologie, de manière linéaire, il existe des recoupements en ce qui concerne les délais et les contenus sur l'ensemble du processus, qui doivent être pris en compte lors de la planification. Pour cette raison, il est nécessaire de toujours penser au concept global. Par conséquent, lors de l'élaboration des étapes, vous pourrez trouver des références croisées à des étapes antérieures et ultérieures.

Les exemples suivants illustrent ces recoupements :

L'étape 2 (recrutement/inscription des binômes) et l'étape 3 (auto-évaluation initiale) sont fortement liées entre elles : Même avant le recrutement et l'inscription de candidats éventuels, un ensemble de compétences et de capacités requises doit être défini sur la base des critères qui semblent les plus pertinents. Les critères possibles relatifs aux compétences des mentors sont traités en détail à l'étape 3.

Les étapes 5 (mise en relation préalable) et 6 (mise en relation formelle et rencontre) se recoupent dans le sens où une première réunion informelle pourrait déjà avoir eu lieu entre des binômes de mentorat potentiels, afin qu'ils se rencontrent.

L'étape 9 (suivi des progrès et retours) doit s'appuyer sur l'auto-évaluation initiale de l'étape 3 et sur les objectifs fixés pour les sessions entre binômes (étape 7), afin de pouvoir évaluer le changement observé en ce qui concerne la situation du mentoré, mais aussi la relation mentor/mentoré.

L'étape 9 est également fortement liée à l'étape 8 (supervision et auto-évaluation) et à l'étape 10 (analyse et évaluation finale) dans laquelle il est conseillé de créer un plan d'évaluation qui permettra de surveiller l'ensemble du processus à l'aide d'indicateurs et d'objectifs déterminés. De cette façon, les progrès et les accomplissements de chaque personne peuvent être contrôlés.

**En savoir plus** à propos des programmes de binômes ayant porté leurs fruits : Ressources supplémentaires 1,2, 3, 4

## **Rubrique 2 - ÉTAPE 1 : INFORMER LES PARTIES PRENANTES**

### **Description de la rubrique :**

Comment sensibiliser, informer et motiver les professionnels des Services d'Intégration et les migrants volontaires, afin de les convaincre de participer à ce programme de mentorat.

### **Lire**

Cette étape cible les professionnels des Services d'Intégration et les volontaires, et elle a pour principal objectif de les informer et de les préparer en ce qui concerne ce programme de mentorat. Cette étape vise avant tout à créer un réseau solide entre les ONG travaillant avec les migrants, ainsi que les organisations de migrants, et à engager d'autres professionnels ou volontaires et migrants qui seraient intéressés pour participer à ce programme. Dans cette première étape, vous trouverez des informations concernant la

façon de présenter le système de binôme aux parties prenantes et aux parties intéressées, la manière dont vous pouvez motiver des **migrants expérimentés ou qualifiés** qui pourraient éventuellement assumer le rôle de mentors ainsi que des réfugiés et migrants nouvellement arrivés qui ont besoin d'être orientés et qui sont prêts à s'intégrer dans la société d'accueil en prenant le rôle de mentorés. Les intervenants seront également informés des défis et des difficultés souvent rencontrés dans le cadre du processus de mentorat. En outre, le programme comprend d'autres objectifs spécifiques : les parties prenantes doivent comprendre l'importance du respect du Code Ethique par les deux parties, et elles doivent comprendre comment établir une relation de confiance entre le mentor et le mentoré.

**En savoir plus :**

Lien vers le Modèle de du Système de Binôme (étape 1)

Code Ethique à destination des Mentors : Ressource supplémentaire 6

Lien vers le module VI « Être un Mentor »

**Section 3 - ÉTAPE 2 : RECRUTEMENT ET INSCRIPTION DES BINÔMES**

**Description de la rubrique :**

Dans cette unité, vous découvrirez les méthodologies relatives aux recherches, au profilage, aux entretiens et aux sélections, y compris en ce qui concerne la transmission efficace de documents aux mentors candidats

**Lire**

Le recrutement des binômes désigne le processus qui consiste à trouver et à engager les meilleurs mentors candidats qualifiés, en définissant des exigences, en attirant, en triant et en sélectionnant les candidats, en les motivant et, enfin, en fournissant une documentation adaptée aux candidats sélectionnés.

Cela implique que les candidats doivent disposer de certaines compétences, afin de se rapprocher le plus possible du profil recherché pour les mentors.

Cette étape porte sur les méthodes de recherche, de profilage, de présélection, d'entretien et de sélection après l'entretien, en vue de recruter des binômes ou des mentors. Les processus de recrutement et d'inscription des mentorés sont différents et indépendants, mais nécessitent également une stratégie.

**En savoir plus :**



Lien vers le Modèle de du Système de Binôme (étape 2)

Pour les exemples de Modèles : Ressource supplémentaire 7

Lien vers l'étape 3, pour une description plus détaillée des compétences des binômes

#### **Rubrique 4 - ÉTAPE 3 : AUTO -ÉVALUATION INITIALE**

##### **Description de la rubrique :**

L'auto-évaluation initiale permet d'obtenir un profil plus détaillé des mentors et des mentorés, comme point de référence, afin de mettre en relation les binômes et de définir les deux rôles dans le cadre du processus.

##### **Lire**

L'auto-évaluation initiale est fournie à la fois aux mentors et aux mentorés. Afin d'évaluer si les candidats sont qualifiés pour le programme de mentorat, il est important de tenir compte des données et des faits concernant les candidats, mais également d'avoir connaissance de leurs compétences générales. C'est pourquoi les outils d'auto-évaluation doivent également faire partie du processus de recrutement. L'auto-évaluation initiale aura lieu pendant la phase initiale du programme, c'est-à-dire avant que les mentors et les mentorés ne participent réellement au processus.

Dans le cadre de cette étape, les compétences requises des mentors potentiels, mais aussi celles des mentorés, sont donc traitées plus en détail, sans oublier celles du coordonnateur des mentors.

##### **Compétences du Mentor**

- Compétences sociales, psychologiques et organisationnelles
- Compétences en communication
- Compétences de résilience
- Compétences en gestion des conflits
- Perception du mentorat et de la société comme systèmes
- Compétences d'intégration et d'inclusion
- Compétences d'auto-apprentissage et d'auto-perfectionnement
- Ouverture d'esprit et tolérance envers les différentes cultures
- Connaissance de la culture et des mécanismes qui régissent la société d'accueil

### Compétences du mentoré

- Capacités d'autodétermination et de résilience
- Compétences en communication
- Être conscient de ses propres droits
  
- S'engager dans le cadre du programme de mentorat
- Se montrer prêt à reconnaître ses problèmes/limites et à accepter de l'aide pour les résoudre

### En savoir plus :

**Exercice 1** : Catégorisation des qualités : Essayez d'attribuer des qualités aux compétences suivants : <https://learningapps.org/watch?v=pok9kse5521>

### En savoir plus :

Lien vers le Modèle de du Système de Binôme (étape 3)

## Rubrique 5 - ÉTAPE 4 : FORMATION ET DÉVELOPPEMENT

### Description de la rubrique :

Cette étape a pour objectif de permettre aux mentors de jouer leur rôle, afin de proposer le meilleur soutien possible aux migrants mentorés, mais aussi de fournir aux mentorés des informations concernant ce à quoi ils doivent s'attendre.

### Lisez

La formation est indispensable pour engager des mentors bien préparés. Cette étape comprend une formation d'initiation pour les mentors ainsi qu'une journée d'information pour les mentorés. Puisqu'il s'agit d'un rôle bénévole, les mentors doivent être conscients de ce que leur rôle implique et des principales compétences requises en matière de communication et de culture.

Cette étape décrit la manière dont il convient de concevoir et de mettre en œuvre une telle formation, ainsi que ce que cette formation devrait inclure : les compétences et les connaissances à enseigner dans le cadre de cette formation. Sans oublier qu'il est nécessaire de prévoir une combinaison de modules théoriques et de modules pratiques. Enfin, il est également nécessaire de penser à des outils et à des supports très simples, qui peuvent être utilisés pour encourager les mentors à suivre la formation, ainsi qu'aux types de certifications de formation que vous pouvez leur remettre.

### En savoir plus :

Lien vers le Modèle de du Système de Binôme (étape 4)

Se faire une idée des programmes de formation de mentorat : Ressource supplémentaire 12

## Rubrique 6 - ÉTAPE 5 : MISE EN RELATION PREALABLE

### Capsule en ligne : texte illustré

#### Description de la rubrique :

Cette étape décrit la marche à suivre pour procéder de manière attentive à une mise en relation préalable dans le but d'identifier les binômes de mentors et de mentorés qui peuvent travailler le mieux ensemble.

### Lire

La mise en relation préalable désigne la phase précédant la mise en relation formelle, au cours de laquelle les binômes de mentors et de mentorés sont officiellement créés. Pendant cette phase, les participants ont la possibilité de se rencontrer pour la première fois au cours d'une réunion informelle, bien que cela ne soit pas obligatoire. À la fin de la phase de mise en relation préalable, chaque participant exprimera un choix quant à son partenaire et chaque binôme de mentor et de mentoré confirmera souhaiter travailler ensemble.

La mise en relation préalable est une étape importante car, si elle est bien réalisée, chaque binôme de mentorat sera plus susceptible de développer une relation de confiance et durable. Cette étape doit donc être réalisée avec soin, car elle pourrait éviter l'apparition d'autres problèmes au cours des étapes ultérieures du projet, lorsque les activités de mentorat ont déjà atteint un stade avancé et que les problèmes nécessitent plus de temps et plus d'efforts pour être résolus. Par exemple, une phase de mise en relation préalable minutieuse permet d'éviter que le mentor et le mentoré ne travaillent pas bien ensemble, ce qui nécessiterait une nouvelle mise en relation avec d'autres personnes.

Les différentes phases de la mise en relation préalable sont décrites dans cette étape, telles que les **phases préliminaires** et le **processus de mise en relation préalable** qui se compose lui-même de quatre parties : première proposition de mise en relation, consultation informelle des binômes de mentorat, première réunion informelle si souhaité, et suivi. Une courte parenthèse dans cette rubrique traite des exigences spécifiques applicables lorsque les mentorés sont des migrants mineurs.

Les critères de mise en relation de base sont les suivants :

- **Langue et origine ethnique**
- **Âge**
- **Sexe**
- **Milieu culturel ou parcours pédagogique**
- **Personnalité et centres d'intérêt**

**En savoir plus :**

Découvrez les défis présentés par la mise en relation de binômes : **capsule en ligne**

Faites-vous-même un essai : **Exercice 2 : Processus de mise en relation**

Instructions : Lisez la description des différents mentors et mentorés (**Ressource Supplémentaire 14**) et créez les binômes de mentorat les plus adaptés. Justifiez votre choix et, si possible, discutez-en avec un partenaire. Procédez à une rapide autoréflexion : Quelles sont les difficultés et les défis qui se présentent ? Quels sont les critères les plus importants à prendre en compte ? **Écrivez votre choix et partagez votre réflexion personnelle sur l'outil de collaboration suivant, qui vous permettra également de consulter les commentaires d'autres participants** : <https://edupad.ch/p/gscxBPqrfj>

### **En savoir plus**

Lien vers le Modèle de du Système de Binôme (étape 5)

## **Rubrique 7 - ÉTAPE 6 : MISE EN RELATION ET RÉUNION FORMELLES**

### **Description de la rubrique :**

Au cours de cette étape, les binômes de mentorat sont finalement confirmés pour travailler ensemble, et ils entament le processus de mentorat dans le cadre d'une première réunion officielle. Un programme personnalisé commence à être élaboré.

### **Lire**

L'objectif de la première réunion consiste soit à apprendre à se connaître pour la première fois (au cas où il n'y aurait pas eu de réunion informelle préalable), soit à se rencontrer pour la deuxième fois. Dans les deux cas, le mentor et le mentoré commencent à travailler ensemble. Cela signifie qu'ils commencent à échanger des informations, des attentes et des souhaits et à fixer des objectifs et des détails concernant la suite du processus de mentorat.

Sur l'ensemble du processus, il convient de veiller à renforcer les prises d'initiatives et la responsabilité du mentoré, et d'intégrer les ressources existantes du mentoré, de sorte à permettre la participation active du mentoré et à l'encourager.

Sachez que la phase de mentorat est un processus et que la mise en place d'une relation de confiance prend du temps. En général, au moins trois réunions sont nécessaires pour créer une base de confiance initiale.

Cette rubrique reprend ce qui doit être pris en compte d'un point de vue organisationnel, et explique ce que comprend la procédure de la première réunion officielle. En outre, elle décrit le processus de suivi, ce qui est très important pour le bon déroulement du mentorat entre le mentor et le mentoré et pour que le processus porte ses fruits. La documentation et l'assistance fournies par le coordinateur des mentors est alors indispensable.

Enfin, il est nécessaire de définir la procédure à suivre lorsqu'un binôme de mentorat ne souhaite pas continuer à travailler ensemble après la première réunion.

### **En savoir plus**

Lien vers le Modèle de du Système de Binôme (étape 6)

Exemple d'accord entre le mentor et le mentoré : Ressource supplémentaire 13

## **Rubrique 8 - ÉTAPE 7 : SESSIONS ENTRE BINÔMES**

**capsule en ligne : 1 vidéo: interview**

### **Description de la rubrique :**

Il s'agit ici de planifier, de diriger, de documenter et de superviser les sessions entre binômes, mais aussi de préparer la conclusion du programme, le tout sur la base du programme personnalisé défini.

**Lire**

Le format et le contenu des sessions entre binômes peuvent varier, mais un certain nombre d'éléments doivent être pris en compte pour assurer le succès du programme de mentorat, pour atteindre les objectifs définis et pour développer une relation de confiance et d'écoute.

Bien que la fréquence et la durée des sessions aient été fixées lors de la première réunion (étape 6), elles peuvent être modifiées à tout moment si nécessaire.

Il en va de même pour les lieux de réunion. Ils sont définis conjointement par le mentor et le mentoré et peuvent également varier tout au long du processus. Cependant, il est toujours conseillé de choisir un espace neutre pour le mentor et le mentoré : ni leur domicile, ni leur lieu de travail. Ce n'est pas non plus une obligation. Dans le cas du mentorat d'une famille entière, l'habitation de la famille peut également être une option pour les séances. Il est important de choisir un endroit propice aux échanges : évitez les endroits trop bruyants.

Il convient de tenir compte de la dimension flexible de la relation. Par exemple, si la mise en relation n'est plus pertinente et bénéfique pour les deux parties, celles-ci peuvent la modifier. Il convient en outre d'assurer la communication avec le coordinateur qui accompagnera ce choix et ce changement.

Il est recommandé de planifier des discussions avec mentoré en ce qui concerne ses perspectives d'avenir, au bout d'un certain nombre de sessions, par exemple après 5 sessions entre binômes. Ces entretiens doivent être organisés et supervisés par le coordinateur des mentors.

Le point de conclusion du programme doit être clairement défini, pour qu'il puisse correctement prendre fin pour les deux parties.

La procédure de réunion comprend différentes phases, avec un temps de présentation et d'analyse, des activités pendant la session et une conclusion de la session.

**En savoir plus :**

Entretien avec un mentor expérimenté (**capsule en ligne**)

**En savoir plus**

Lien vers le Modèle de du Système de Binôme (étape 7)

## Rubrique 9 - ÉTAPE 8 : SUPERVISION ET AUTO-ÉVALUATION

### Description de la rubrique :

Cette rubrique traite de l'auto-analyse et de l'auto-évaluation des capacités et des limites des mentors, en tant que partie fixe de la supervision, ainsi que des outils qui peuvent être utilisés.

### Lire

La supervision et le soutien des mentors pendant le processus de mentorat sont essentiels. La supervision est considérée comme un outil de réflexion et de partage, qui a pour objectif de fournir un soutien appuyé sur l'ensemble du processus de mentorat ; de mettre en place un apprentissage continu et le développement des compétences du mentor (par les pairs ou non), tout en contribuant à la motivation des mentors. La supervision permet de passer en revue les progrès réalisés, tout en promouvant une réflexion sérieuse concernant les difficultés rencontrées pendant le programme.

L'auto-analyse et l'auto-évaluation des capacités et des limites des mentors doivent constituer une partie fixe du processus de supervision, car ces éléments sont importants pour assurer la réussite du processus de mentorat. Ce processus commence dès la formation initiale des mentors, dont l'auto-évaluation fait partie.

Les différents **outils de supervision** sont mentionnés, ainsi que des recommandations concernant la fréquence des sessions disponibles.

L'**auto-évaluation** consiste à rendre visibles les attentes des mentors, l'échange d'expériences, le signalement et l'analyse des limites personnelles, des problèmes et des défis futurs. Des sujets plus généraux, tels que la discrimination, les questions interculturelles et transculturelles, etc., doivent aussi figurer régulièrement à l'ordre du jour, afin d'améliorer la sensibilisation et le cadre de travail des mentors.

### En savoir plus

Lien vers le Modèle de du Système de Binôme (étape 8)

Découvrir **les outils d'auto-évaluation** : Ressource supplémentaire 10

En savoir plus sur **la perception de soi et la perception par les autres** (en allemand) :

Ressource supplémentaire 10



## Rubrique 10 - ÉTAPE 9 : SUIVI DES PROGRES ET RETOURS

### Description de la rubrique :

Cette rubrique présente les méthodes, la fréquence et les indicateurs de suivi des progrès qui doivent être définis dans le cadre du plan d'évaluation élaboré par le coordinateur des mentors

### Lire

Sur la base de l'auto-évaluation initiale (étape 3) et des objectifs fixés pour les sessions entre binômes (étape 7), la personne concernée, en collaboration avec le coordinateur des mentors, surveille les progrès, c'est-à-dire les changements observés concernant la situation du mentoré, mais aussi la relation mentor/mentoré. Cette relation est renforcée par une bonne communication et plus particulièrement par les retours : les réactions partagées entre le mentor et le mentoré.

Il convient de rappeler que cette étape est fortement liée à l'étape 8 (supervision et auto-évaluation) et à l'étape 10 (évaluation et recommandations finales) dans laquelle il est conseillé de créer un plan d'évaluation qui permettra de suivre l'ensemble du processus à l'aide d'indicateurs et d'objectifs définis. De cette façon, il sera possible de surveiller les progrès et les accomplissements de chaque personne.

La méthode, la fréquence et les indicateurs de suivi des progrès sont définis dans le plan d'évaluation élaboré par le coordinateur des mentors avec les parties prenantes et, le cas échéant, avec l'équipe de professionnels mobilisés dans le cadre du programme de mentorat. Ces personnes mettent en place des questionnaires et des délais conformes aux objectifs définis dans le programme de mentorat personnalisé.

Plusieurs types de retours sont mentionnés comme base de contrôle.

Le coordinateur des mentors joue un rôle important car il ou elle facilite la communication en étant en contact avec le mentor et le mentoré.

### En savoir plus :

Exercice 3 : Types de commentaires : Découvrez les différents types de commentaires :  
<https://learningapps.org/watch?v=pp36q0dyn21>

### En savoir plus

Lien vers le Modèle de du Système de Binôme (étape 9)

## Rubrique 11 - ÉTAPE 10 : ÉVALUATION ET BILAN DEFINITIF

### Description de la rubrique :

Cette étape fournit la preuve des effets produits par le modèle de système de binôme sur les compétences acquises et les réalisations obtenues par cette méthode.

### Lire

Même si l'étape 10 est réalisée à la fin du programme, elle doit être étudiée et définie dès que le programme est élaboré sous la forme d'un plan d'évaluation, afin de déterminer les objets de l'évaluation, les acteurs concernés, les indicateurs de réussite, la temporalité/périodicité de l'évaluation et les outils et méthodes qui seront utilisés.

Cette étape comprend deux parties : le bilan définitif et l'évaluation.

La première partie est l'étape pendant laquelle on dresse le bilan définitif du programme : après l'étape 3 de l'auto-évaluation initiale et l'étape 8 de la supervision et de l'auto-évaluation. Elle est également liée à l'autre phase d'évaluation du projet : « suivi de la progression » – étape 9.

La deuxième partie est l'évaluation du projet dans son ensemble: du système de binôme lui-même et de ses étapes, à savoir l'impact sur les acteurs, sur leurs interactions et sur le processus qui les relie. Elle devrait servir à identifier, à partir de la rédaction du projet, les objectifs qui leur sont propres, en fonction des résultats escomptés, ainsi que les indicateurs qui leur permettront d'être évalués. Les indicateurs et les perspectives de l'évaluation varient selon les acteurs impliqués dans le projet : les chefs de projet, les mentors ou les mentorés.

En ce qui concerne le **plan d'évaluation** et ses étapes, un outil qualitatif pour le bilan définitif peut être constitué, par exemple, par des entretiens sur l'histoire personnelle des personnes concernées.

Quant à une évaluation thématique, il n'y a pas de recommandation générale sur la façon d'évaluer un projet avec un thème ou un public particulier. Les objectifs généraux pour tous les types de projets pourraient être plus faciles, comme l'autonomisation et l'autodétermination. Des ressources facultatives peuvent être proposées, en plus d'une évaluation adaptée à des publics et des activités spécifiques. Tout cela dépend des raisons et des finalités de l'évaluation.

La **fréquence de l'évaluation** dépend de plusieurs facteurs inhérents au projet qui sera mis en œuvre, tels que sa durée, les indicateurs choisis pour les évaluations et l'intérêt de l'opinion publique pour les populations migrantes.

Le rapport final peut, par exemple, être produit à la fin du projet, ou plusieurs mois après la fin, s'il s'agit d'évaluer ses effets à long terme.

L'évaluation est réalisée par défaut par le coordinateur des mentors, en collaboration, éventuellement, avec les mentors, mais elle peut également être mise en œuvre par des intervenants externes, si nécessaire.

### **En savoir plus**

Comment rédiger un plan d'évaluation: Ressource supplémentaire 11

### **Autres lectures**

Lien vers le Modèle de Service du Système Binôme (étape 10)

## Module IV - Comment les organismes de coordination peuvent gérer le processus de mentorat

### Description du module

Ce module met l'accent sur les exigences d'une gestion réussie du processus de mentorat, comprenant les phases de planification, de mise en œuvre et de supervision. Le module mettra donc l'accent sur la nécessité d'un plan détaillé, d'une bonne stratégie et de la définition d'objectifs clairs pour une organisation, afin d'assurer un processus de mentorat de bonne qualité.

### Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Comprendre et distinguer le rôle, les limites et les responsabilités des acteurs impliqués dans le programme de mentorat
- Comprendre en profondeur les étapes existantes de la planification et de l'organisation d'un programme de mentorat
- Comprendre et exécuter une ébauche de programme de mentorat
- Adapter un programme de mentorat à une méthodologie en ligne

### Données théoriques et contextuelles

Le mentorat est un processus basé sur le développement des compétences, qui associe des processus d'orientation, de conseil et d'éducation et qui a fait ses preuves en termes d'inclusion sociale des groupes socialement marginalisés. Il s'agit d'une relation limitée dans le temps entre un camarade (mentor) qui possède une plus grande expérience ou une plus grande connaissance, et un mentoré, qui se trouve, dans la plupart des cas, dans une situation de vulnérabilité (Finnegan, et al 2010; Tolan et al., 2008). Par conséquent, le programme de mentorat exige un plan adapté, servant à enrichir mutuellement les relations entre des individus de différent(e)s genres, orientations sexuelles, origines ethniques, religions, conditions socio-économiques, cultures ou nationalités, comme c'est le cas des migrants ou des réfugiés. Par conséquent, l'organisation doit adapter le système de binôme à la réalité du pays (MPATH, 2017).

### Contenu/sujets

Ce module aborde les sujets suivants :

- Rôles dans le cadre du mentorat : coordinateur, mentor et mentoré
- Planification du modèle de mentorat
- Cartographie du processus, recrutement et composition du binôme
- Supervision du processus de mentorat
- Mentorat électronique

**Matériel de support - Ressources complémentaires**

| <b>Titre</b>  | <b>Description</b>   | <b>Lien</b>   |
|---|--|---|
| <b>Comment créer un programme de mentorat pilote</b>                | Sélection du coordinateur et création du programme                             | <a href="http://cdn2.hubspot.net/hub/41809/file-309835781-pdf/docs/how_to_create_a_pilot_mentoring_program.pdf?t=1479416786784">http://cdn2.hubspot.net/hub/41809/file-309835781-pdf/docs/how_to_create_a_pilot_mentoring_program.pdf?t=1479416786784</a> |
| <b>7 étapes pour créer un programme de mentorat</b>                 | Étapes clés pour créer un programme de mentorat réussi                         | <a href="#">7 étapes pour créer un programme de mentorat - YouTube</a>  |
| <b>Le pouvoir du mentorat</b>                                       | Partager une histoire concernant le mentorat                                   | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Atme26C0I5E">https://www.youtube.com/watch?v=Atme26C0I5E</a>   |
| <b>Configuration d'un programme de mentorat</b>                     | Les défis que l'on peut rencontrer dans la création d'un programme de mentorat | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=RUBmqoTn-tQ">https://www.youtube.com/watch?v=RUBmqoTn-tQ</a>   |
| <b>Boîte à outils pour la formation d'un mentorat interculturel</b> | Boîte à outils pour la création d'une formation interculturelle pour le mentor | <a href="http://interculturalmentoring.eu/images/Toolkits/TOOLKIT_FOR_INTERCULTURAL_MENTOR_TRAINING.pdf">http://interculturalmentoring.eu/images/Toolkits/TOOLKIT_FOR_INTERCULTURAL_MENTOR_TRAINING.pdf</a>   |
| <b>Approches spécifiques au genre dans le mentorat</b>              | Lignes directrices pour une approche de mentorat spécifique au genre           | <a href="https://educationnorthwest.org/sites/default/files/resources/factsheet16.pdf">https://educationnorthwest.org/sites/default/files/resources/factsheet16.pdf</a>   |

**ACTIVITÉS/EXERCICES/JEUX/TESTS**

### **Activité 1 – identifier et désigner un binôme sûr pour Melisa.**

#### **Instructions :**

En ayant à l'esprit le profil suivant d'une mentorée, Melisa, imaginez un mentor sûr et adapté pour elle : identifiez les principales caractéristiques de son/sa camarade et dessinez-le/la. Ensuite, chaque participant devra partager sa description et expliquera son choix au reste du groupe.

#### *Description de Melissa*

Melisa est une migrante de 28 ans originaire du Maroc, qui ne peut pas vraiment compter sur un soutien familial. Elle est à la recherche d'un emploi. Une de ses grandes passions est la littérature.

### **Activité 2 - comment construire un avion en papier sans regarder un schéma**

#### **Instructions :**

Le groupe de participants est divisé en équipes de 3 personnes. Chaque équipe doit identifier un mentor, un mentoré et un coordinateur de mentor. Chaque groupe reçoit une image d'avion.

La personne qui joue le rôle du mentor doit essayer de transmettre des instructions au mentoré pour construire un avion en papier ; la personne qui joue le rôle du mentoré doit chercher à construire un avion en papier uniquement en suivant les instructions du mentor, sans pouvoir se référer à une image. Le coordinateur observe ce qui se passe.

À la fin, chaque groupe partage son expérience et ses observations concernant le comportement du coordinateur, du mentor et du mentoré.

### Activité 3 – Défis auxquels sont confrontés les migrants

1. Donnez à chaque participant 10 post-it. Demandez à chaque participant(e) d'écrire 5 défis (un sur chaque post-it) auxquels, d'après lui/elle, les migrants sont confrontés lors de leur arrivée dans un nouveau pays (par exemple, parler une nouvelle langue, suivre des habitudes culturelles différentes). Sur les cinq post-it restants, chaque participant(e) doit écrire de quelle manière un programme de mentorat pourrait aider à surmonter ces défis.
2. Créez deux colonnes (1. Défis – 2. Le Système de Binôme contribue à) et demandez à chaque participant(e) de placer son post-it dans les deux colonnes (si la formation se déroule en présentiel) ou dans un jamboard (si elle se déroule en ligne).

### Activité 4 – Exercice sur les paires (activité de groupe)

#### Instructions :

Présentez aux participants différentes paires/caractéristiques de relations (parent-enfant | enseignant-étudiant | entraîneur-athlète | thérapeute-patient | professeur-étudiant | ami-ami). Demandez aux participants d'écrire sur le tableau quelles sont les caractéristiques de chaque relation et d'établir une comparaison avec la relation mentor – mentoré.

### Défis et conseils pour un processus de mentorat réussi

Il est fondamental de :

- Veiller à ce que les programmes de mentorat soient conçus en tenant compte des normes de qualité et des résultats de la recherche sur le programme de mentorat
- Ne jamais oublier qu'il faut coupler les mentors et les mentorés en fonction de leurs historiques et de leurs intérêts respectifs



- Identifier et suivre les résultats du mentorat
- S'assurer que la participation au programme de mentorat présente un avantage effectif pour le mentor et pour le mentoré
- Explorer les innovations, y compris le mentorat de groupe et la technologie
- Utiliser des méthodes d'évaluation qui permettront de combler les lacunes actuelles en matière de recherche sur le processus de mentorat
- Identifier les situations dans lesquelles une formation supplémentaire est nécessaire
- Savoir établir des liens avec des personnes ayant un contexte culturel différent et savoir respecter les différences
- Identifier les objectifs des mentorés
- Définir les canaux de communication, la périodicité et la durée des réunions
- Présenter les progrès accomplis et rendre compte à l'équipe de coordination, qui est responsable de la prise de décisions
- Se montrer disponible et ouvert(e) pour concevoir des processus et des dynamiques

### Durée

La durée de ce bloc est d'environ 5 heures : 2h en ligne (asynchrone) et 3h en face à face (synchrone)

### Questionnaire / Auto-évaluation

#### Objectif du mentorat :

- Apprendre à la personne les étapes nécessaires à l'exécution d'une tâche
- Assurer le transfert des connaissances d'une génération à l'autre
- Offrir quelque chose à la communauté, à l'organisation et à la société
- Favoriser le développement personnel et professionnel d'une personne ✓

#### Que doit faire un mentor ?

- Elle/il juge le mentor lorsque le mentoré fait une erreur
- Acquérir des ressources pour le mentorat
- Servir de modèle à suivre ✓
- Définir les étapes que le mentor doit suivre

### Quels sont les rôles dans un programme de mentorat ?

- Mentor-Structure de mentorat
- Coordinateur du mentorat
- Organisation de coordination-coordonateur-mentor-et structure de mentorat ✓

### L'appariement interculturel du mentor et du mentoré :

- Permet de renforcer les différences entre les individus
- Offre l'occasion d'interagir avec des personnes de cultures différentes ✓
- Ne fonctionne que dans un contexte d'amitié
- Est efficace, mais ne fonctionne pas dans un format d'e-learning

### Références

Aproximar & SCMA. (2011). *Mentoring Programme. Models of Mentoring for Inclusion and Employment (MOMIE) project.*

Aproximar & ASSOC. (2017). *Mentoring Pathways Towards Employment - Low Skilled and Long Term Unemployed Mentoring Model - MPATH project.*

Bridgeford, L. C. (2007). Mentoring programs still have a place in the 21st century. *Employee Benefit News*, pp. 21(10), 16-16.

Finnegan, L., Whitehurst, D. and Deaton, S. (2010), *Models of mentoring for inclusion and employment - Thematic review of existing evidence on mentoring and peer mentoring.* London: Centre for Economic and Social Inclusion

Foster, S, and Finnegan, L (2014). *Atualização da Investigação do Programa de Mentorização: Revisão da literatura para o projeto MEGAN (Mentoring for Excluded Groups and Networks).*

Gonçalves, M. & Farcas, D. (2016). *Revisão de provas sobre as medidas de retenção do mercado de trabalho e dos postos de trabalho.* Projeto MPATH.

MENTOR. (2005). *How to Build A Successful Mentoring Program Using the Elements of Effective Practice.* MENTOR

MPATH. (2017). *Modelo de Mentoria para Desempregados de Longa Duração com baixas competências.*

MPATH. (2016). *Perfil de competências do Mentor*

Mutti, V. et al. (2021). *MEET A compendium to design migrant mentoring programs.* Bergamo: CESVI

NESTA. (2015). *Peer Support: What is it and does it work?* Available at: <https://www.nationalvoices.org.uk/publications/our-publications/peer-support>

Rhodes, J. E. (2002). *Stand by Me: The Risks and Rewards of Mentoring Today's*

SOFIE. (2017). *IO5 Best Practice Guide for Buddying.* Verein Multikulturell

Tolan, P., Henry, D., Schoeny, M. and Bass, A. (2008) *Mentoring interventions to affect juvenile delinquency and associated problems.* Oslo: The Campbell Collaboration.

**TITRE DE LA RUBRIQUE 1** - Rôles dans le mentorat : coordinateur des mentors, mentor et mentoré

**Description du sujet:** Le but de ce sujet est de comprendre et de clarifier le rôle des acteurs impliqués dans le processus de mentorat.

Dans un processus de mentorat sont impliqués : le coordinateur, le mentor et le mentoré. Chacun de ces acteurs exécute des tâches différentes et a des niveaux de responsabilités différents.

Le coordinateur des mentors sera responsable du démarrage du programme de mentorat et de la gestion globale. Le coordinateur des mentors est un mentor expérimenté, car il est chargé de gérer et de superviser le processus de mentorat. Le coordinateur vise à s'assurer que le processus de mentorat est mis en œuvre selon les modalités initialement définies et que les objectifs et les buts sont atteints. Le mentor coordinateur doit connaître la culture organisationnelle (Gonçalves et Farcas, 2016) et doit participer aux réunions les plus importantes, telles que la réunion de présentation, de confirmation de l'appariement et de clôture.

Les responsabilités du mentor coordinateur sont les suivantes :

- recruter des mentors et des mentorés
- former les mentors
- mettre en relation, avec succès, les mentors et les mentorés disponibles
- aider les mentors à définir le but du mentorat
- superviser l'ensemble du processus en fournissant un soutien organisationnel pour son développement (Aproximar & ASSOC., 2017)
- grâce à sa connaissance des besoins et des aspirations du mentoré, il/elle peut accompagner correctement le processus, dès le début. Si nécessaire, le coordinateur interviendra (MPATH, 2016).

Selon Rhodes (2002), il existe cinq pratiques de programme essentielles pour construire des relations de mentorat solides et efficaces :

- mettre en œuvre un programme suffisamment intensif;
- sélectionner les mentors potentiels;
- appairer le mentor et le mentoré en fonction de leurs intérêts communs ;
- fournir plus de six heures de formation aux mentors;
- offrir une formation et une assistance après l'appariement

Le mentor est une personne qui a surmonté une certaine situation dans son parcours de vie (professionnelle, personnelle ou sociale) et qui a acquis des compétences et des connaissances qui lui ont permis de réussir et d'être reconnu. Un mentor doit se montrer disponible pour partager volontairement des connaissances avec d'autres personnes qui peuvent se trouver, à un moment donné, dans une situation similaire à celle que le mentor a vécu initialement. Par conséquent, un mentor doit être une personne expérimentée, qui possède des connaissances organisationnelles et qui est prête à s'engager auprès des autres (Gonçalves et Farcas, 2016).

Ainsi, le mentor doit :

- être impliqué dans la relation de mentorat, à savoir aider le mentoré à atteindre ses objectifs;
- préparer, gérer et évaluer les séances de mentorat selon l'objectif et le but du programme;
- partager avec le coordinateur des mentors toutes les étapes à suivre dans le processus de mentorat (Gonçalves et Farcas, 2016).

Par conséquent, la formation vise à préparer les mentors à jouer leur rôle avec succès, mais aussi à leur fournir des outils, des stratégies et du matériel à utiliser dans les séances de mentorat. Les mentors peuvent organiser leurs propres parcours et documents (si nécessaire) pour développer ces sujets avec les mentorés, en tenant compte du niveau d'éducation et des domaines d'intérêt, du mode d'apprentissage, du fonctionnement personnel, cognitif et social et des ressources impliquées (MPATH, 2017).

Le mentoré est la personne qui reçoit des conseils et qui est disposée et motivée à développer des compétences (personnelles, sociales, professionnelles ou autres) pour atteindre son objectif. Le mentoré doit être flexible, intéressé par l'apprentissage, l'assimilation et l'analyse de l'information transmise par le mentor, en vue de la création de son propre parcours pour atteindre ces objectifs. Il est également important que le mentoré garde à l'esprit les règles du processus de mentorat (structure, objectifs, code de conduite) (Aproximar & ASSOC., 2017).

## TITRE DE LA RUBRIQUE 2 - *Planifier un modèle de mentorat*

**Description de la rubrique :** Le but de cette rubrique est de comprendre la structure (c'est-à-dire les étapes) d'un programme de mentorat, à partir de la phase préalable à la mise en œuvre jusqu'à l'évaluation finale du programme.

Le modèle organisationnel de mentorat est fondamental pour la réussite d'un programme. La première étape consiste à identifier un ou plusieurs besoins des mentorés, de manière à définir correctement les objectifs du programme de mentorat et à travailler à la satisfaction de ces besoins.

Voici dix paramètres qu'une organisation doit suivre pour planifier avec succès un programme de mentorat :

**1. Définir le groupe cible auquel s'adressera le programme de mentorat.** En fonction des résultats de l'évaluation des besoins, il est important d'identifier certaines caractéristiques du groupe ciblé dans le programme (l'âge, le sexe, les besoins, les souhaits et les aspirations, les caractéristiques communes).

**2. Identifier les types de personnes à recruter en tant que mentors.** Le recrutement et la création du binôme doivent se fonder sur le profil du mentoré et du mentor.

**3. Déterminer le type de programme de mentorat à proposer.** Il n'y a pas de solution unique. Il peut y avoir une structure de contenu et un calendrier flexibles ou bien fixes, un mentorat par des pairs ou par d'autres personnes, un modèle ouvert ou orienté vers des objectifs, un mentorat individuel ou de groupe, un mentorat autonome et situationnel. Par conséquent, il existe des de multiples façons diverses de mettre en œuvre le programme de mentorat, à savoir :

- Mentorat traditionnel (individuel);
- Mentorat de groupe (un mentor avec un maximum de quatre mentorés);
- Mentorat d'équipe (plusieurs mentors travaillant avec de petits groupes de mentorés);
- Mentorat par les pairs (par exemple, des jeunes mentorés par d'autres jeunes);
- Mentorat par e-mail (mentorat par e-mail et Internet).

**4. Déterminer les buts et les résultats du programme et les communiquer correctement.** Tout en structurant les séances, tenez compte des objectifs et des résultats pour l'ensemble du programme et pour tous les participants : mentors, mentorés et entités de parrainage.

**5. Déterminer où le mentorat aura lieu.** Selon l'objectif du mentorat, le mentor et le mentoré conviennent du lieu le plus adapté pour mener chaque séance de mentorat (MENTOR, 2005).

**6. Déterminer la fréquence à laquelle les mentors et les mentorés se rencontreront et la durée des séances de mentorat.** Assurez-vous que le temps dont vous avez besoin pour les séances de mentorat sera suffisant pour atteindre les résultats voulus. Il peut y avoir une certaine flexibilité : différents processus de mentorat peuvent durer de trois à six mois, avec au moins 1 session hebdomadaire ou des sessions bimensuelles (entre le mentor et le mentoré), d'une durée de 1 à 2 heures chacune. Le nombre total de sessions dépendra du point de départ du mentoré, ce qui signifie que le mentoré et le mentor peuvent convenir d'une fréquence de séances plus intense (MPATH, 2017).

**7. Décider où les rencontres de mentorat auront lieu.** Le mentor et le mentoré peuvent utiliser n'importe quel type de canaux de communication pour la tenue des séances de mentorat, en personne ou en ligne (par exemple, téléphone, e-mail, Skype...). Il est suggéré d'avoir au moins une session par mois pendant laquelle les mentors et les mentorés se rencontrent en personne (MPATH, 2017).

**8. Identifier les partenaires de votre programme et déterminer de quelle manière vous allez promouvoir votre programme. Communiquer correctement le contenu, les objectifs et les groupes ciblés par le programme.** Les partenaires peuvent inclure l'équipe de gestion, les mentors, les mentorés ainsi que d'autres entités / institutions.

**9. Fixer les critères d'évaluation du succès du programme.** Identifiez des outils pour évaluer si vous avez réussi à accomplir les objectifs que vous aviez fixés.

**10. Établir un protocole de gestion des cas pour vérifier que le personnel/coordonateur du programme a des contacts réguliers avec les mentors et les mentorés au sujet de leur relation.** Afin de favoriser l'épanouissement et la durée des relations de mentorat, le coordinateur doit rester en contact permanent avec le mentor et le mentoré pour évaluer la progression de leur relation et leur apporter régulièrement des conseils et des orientations. Des contacts réguliers entre le coordinateur, les mentors et les mentorés peuvent aider à éviter et à gérer les conflits (MENTOR, 2005).

### Établir des politiques et des procédures

En plus de choisir une équipe de gestion, vous devrez établir des politiques et des procédures conformes aux décisions et aux pratiques de votre programme, que tout le monde devra suivre, notamment :

- Où et quand le mentorat a lieu
- Comment les mentors sont recrutés, orientés, formés et sélectionnés
- Comment les mentors et les mentorés sont appariés
- Qui supervise les paires mentor/mentoré
- Qui sert de liaison en cas de problème
- Comment traiter les griefs
- Comment résoudre les problèmes relationnels (p. ex., abus de pouvoir)

- Comment mettre fin aux relations
- Comment évaluer votre succès (MENTOR, 2005).

### **TITRE DE LA RUBRIQUE 3** - Supervision du processus de mentorat

**Description de la rubrique :** Nous allons présenter, dans cette rubrique, des indications pour la supervision du processus de mentorat.

La supervision consiste en une série de rencontres programmées pendant lesquelles vous allez passer en revue les progrès de l'ensemble du processus de mentorat. Cela favorise également la réflexion et le partage des difficultés qui peuvent survenir au cours de la mise en œuvre du programme de mentorat et aide le mentor à réfléchir de manière approfondie à la dynamique de la relation et à la façon de créer la confiance avec le mentoré, afin de faciliter l'ouverture et la compréhension du but poursuivi. La supervision vise à assurer la meilleure orientation possible de la part des mentors.

La supervision vise à :

- soutenir l'ensemble du processus de mentorat
- se concentrer sur l'apprentissage continu et le développement des compétences du mentor (pair ou non pair)
- promouvoir la motivation (MPATH, 2017).

Les procédures de supervision peuvent être mises en œuvre comme suit :

- Supervision générale: cela doit inclure les procédures d'engagement/désengagement, la surveillance des activités de **dépôt et de ramassage**, la surveillance des installations du programme et la supervision des activités de mentorat.
- Supervision spécifique : cela implique la supervision d'activités de mentorat spécifiques et le suivi des relations de mentorat (MENTOR, 2005).

Régulièrement, le coordinateur assurera la supervision au moins une fois par mois, pendant une durée de 2 heures, pendant la durée du processus de mentorat. Toutefois, au cours des premiers mois du processus, une session de supervision hebdomadaire pourra avoir lieu. Le coordinateur du mentor doit être disponible pour toute question ou pour aider à résoudre les difficultés rencontrées pendant



les séances de mentorat. Le coordinateur doit également rencontrer les mentorés régulièrement, pour les connaître, comprendre leurs objectifs et leurs attentes et soutenir le travail des mentors.

Différentes approches du processus de mentorat peuvent inclure : réunions de groupe de travail/réflexion, journal de réflexion personnel, adaptation des demandes de feedback, activités créatives ou réunions visant à renforcer la motivation (MPATH, 2017)(MENTOR, 2005).

Pour plus d'informations sur la supervision et la surveillance, veuillez consulter le module 3 (séances entre binômes, étapes 8 à 9).

### Évaluation

Il est essentiel d'évaluer l'efficacité du programme. Les dates de l'évaluation doivent être définies en fonction du calendrier du processus de mentorat (p. ex., bimensuel ou trimestriel), et les outils nécessaires doivent être créés et adaptés (p. ex., auto-évaluations et dossiers de réunions de mentorat). À la fin du programme le coordinateur des mentors peut produire un rapport final contenant des données définitives, concernant le programme de mentorat, à présenter au coordinateur et à l'organisation (MPATH, 2017). Il serait également utile de mettre en place un mécanisme de suivi pour évaluer l'impact du programme de mentorat sur les objectifs de vie du mentoré (Foster et Finnegan, 2014). Par exemple, au début du programme, le coéquipier (mentor) et le mentoré ont fixé les objectifs du processus de mentorat et ce serait intéressant de disposer d'un outil de suivi permettant de vérifier la situation du mentoré quelques mois après la fin du programme de mentorat (Foster et Finnegan, 2014).

Pour plus d'informations sur l'évaluation, veuillez consulter le module 3 (séances du binôme, étape 10).

## TITRE DE LA RUBRIQUE 4 – MENTORAT ELECTRONIQUE ou E-MENTORING

**Description de la rubrique :** Cette rubrique présente un aperçu du format E-mentorat.

Le mentorat électronique désigne tout type de mentorat impliquant l'utilisation des technologies informatiques et de communication (TIC). Compte tenu de l'impact du Covid dans la vie quotidienne de la plupart des individus, les TIC sont devenues de plus en plus importantes, y compris dans les processus de mentorat. Par conséquent, l'utilisation de courriels, de plateformes en ligne de communication entre les mentors et les mentorés est devenue plus courante. Parmi ces dispositifs :

- l'échange d'e-mails entre le mentor et le mentoré ;
- l'envoi de sms ou les échanges à l'aide de plateformes de messagerie ou des réseaux sociaux ;
- Visioconférence (Skype, Zoom, Google Meet, etc.) ;
- Publication de messages dans des forums ou des bulletins d'information électroniques (Aproximar et SCMA, 2011).

Ce format spécifique de mentorat est recommandé au moins une fois par semaine sur une période de six mois (MENTOR, 2019). Le mentorat en ligne a la particularité d'être très flexible et peut s'appliquer dans les programmes de mentorat qui comprennent à la fois des contacts en présentiel et des interactions par des moyens technologiques. L'E-mentoring peut être communément appelé mentorat électronique, mentorat numérique, mentorat en ligne, mentorat virtuel ou mentorat assisté par ordinateur. Il peut s'agir de :

- E-mentorat synchrone : l'interaction entre le mentor et le mentoré se fait simultanément, via un appel vidéo ou un programme de chat. Une réunion est régulièrement programmée.
- Mentorat asynchrone : par e-mail, forums, en particulier dans les programmes de mentorat moins structurés, avec une plus grande flexibilité de communication et il devient particulièrement utile dans les situations où il peut y avoir un décalage entre les participants qui envoient et reçoivent des messages.
- Typologie mixte : ensemble de sessions synchrones et asynchrones (Aproximar et SCMA, 2011).

## Objectifs des programmes de mentorat électronique

La plupart du temps, les objectifs du mentorat en ligne sont les mêmes que ceux du mentorat en présentiel traditionnel, mais ils peuvent répondre à des situations et cibler des résultats spécifiques, qui pourraient être difficiles à atteindre en présentiel (par exemple, en ce qui concerne les participants vivant dans des endroits éloignés ou ceux à mobilité réduite). En outre, les programmes de mentorat en ligne peuvent également renforcer la communication en ligne et fournir des mentors à des personnes géographiquement ou socialement isolées, permettant ainsi le rapprochement (MENTOR, 2005).

La technologie jouant un rôle de plus en plus important dans la vie de chacun, l'importance et la pertinence de ces relations et de ces modèles de mentorat électronique ne cesseront de croître dans le domaine du mentorat. Le mentorat électronique sera le type de mentorat le moins restrictif en termes de liaison entre les personnes vivant dans des zones géographiques éloignées, car les mentors et les mentorés peuvent envoyer un courriel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, où qu'ils se trouvent, à condition qu'ils aient accès à Internet (MENTOR, 2019).

## MODULE 5 - Dialogue multiculturel – Communication

Longueur de chaque module : 6 à 10 pages

### Description du module

Le dialogue est un moment de rencontre et, parfois, de confrontation. Lorsque des gens de différents pays se rencontrent, cela peut parfois donner lieu à des malentendus, en raison de leurs différences en termes de valeurs sociales et culturelles et de perceptions sociales. Ce travail vise à apporter deux contributions différentes au développement du dialogue et de la communication interculturelle:

- d'une part, un contenu théorique et des interprétations concernant la communication et les dynamiques influencées par les différences culturelles, ainsi que la suggestion de cours de formation possibles;
- d'autre part, des idées et des outils opérationnels visant à favoriser le développement d'un processus multiculturel grâce à la diversité exprimée dans le cadre de la rencontre entre des sujets d'origines différentes.

Pour favoriser la déconstruction des perceptions sociales et culturelles, ce module est structuré en plusieurs activités interactives visant à élargir la possibilité de questionner activement, de déconstruire et de reconstruire les perceptions, d'où la mise en relation de personnes d'origines sociales et culturelles différentes.

### Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce module, vous serez en mesure de :

- Identifier les similitudes et les différences entre les différentes cultures;
- Comprendre comment gérer l'anxiété et apprendre à identifier et traiter les préjugés envers des personnes d'origines linguistiques et culturelles différentes;
- Comprendre comment résoudre calmement les problèmes qui découlent de malentendus de nature culturelle et linguistique;
- Reconnaître l'expression d'une seconde culture ou d'une culture étrangère;
- Développer une capacité de transition culturelle, permettant de s'identifier, même temporairement, à l'autre culture, en participant à des activités à réaliser en collaboration avec d'autres personnes (les mentorés);
- Développer l'empathie, reconnaître que la culture influence la perception d'un interlocuteur et comprendre sa propre attitude mentale et celle des autres;

- Appliquer les connaissances et la compréhension. Les participants seront en mesure d'appliquer les connaissances et la compréhension acquises pour développer leurs compétences en matière de gestion des problèmes;
- Développer des compétences d'apprentissage (ainsi que l'auto-apprentissage), qui permettront aux mentors de faire l'expérience d'un mode de communication à partir d'une capacité de médiation interculturelle, après la conclusion de ce module.

### Données théoriques et contextuelles

Les études dans le domaine de l'interculturalité reconnaissent quatre moments dans le développement de la compétence interculturelle, à savoir: la connaissance de l'environnement dans lequel nous vivons / de la culture étrangère, la comparaison entre sa propre culture et celle de l'environnement étranger, la conscience des différences, l'acceptation des différences. La compréhension d'une autre culture dans son environnement ou d'une culture étrangère est conditionnée par la comparaison de cette culture avec la sienne. Les approches de la compétence interculturelle se concentrent sur la nécessité d'acquérir des cadres cognitifs utiles à l'analyse culturelle, ainsi que sur la nécessité de surmonter l'ethnocentrisme, de développer l'appréciation et le respect de sa propre culture et de la différence culturelle, comprendre et acquérir des compétences dans les processus d'adaptation culturelle et gérer les questions d'identité soulevées par le contact interculturel et la mobilité. Par conséquent, il est nécessaire de fixer, à l'école, l'objectif de développer des modèles culturels en tant qu'unités minimales d'analyse culturelle. Il est important d'apprendre, à la fois, à s'intéresser à d'autres cultures et aux évolutions particulièrement rapides qui caractérisent notre société contemporaine. Par conséquent, l'interculturalité ne peut pas être atteinte par des parcours fragmentaires et occasionnels, mais en adoptant, pas à pas, des mesures coordonnées les unes avec les autres, dans le cadre d'un projet systématique au sein de l'école elle-même, et, espérons-le, de la famille et de la société dans son ensemble. En effet, l'interculturalité a un caractère transversal et interdisciplinaire. Ainsi, l'étude (et la compréhension) et la croissance personnelle sont conditionnées par l'implication dans des activités durables dans le temps et peuvent également être atteintes indépendamment, non seulement par l'observation, mais aussi par l'écoute attentive et la mémorisation d'une grande quantité de données fournies. La participation active du mentoré passe par différentes formes de travail, telles que le

travail de groupe, le travail sur un projet, l'apprentissage intégré, entre autres. Pour que la voie interculturelle soit efficace, il est nécessaire de repenser l'enseignement et les méthodologies appliquées dans le processus. L'approche interculturelle s'applique à toute discipline, à tout segment de connaissance, à tout programme d'études. Il ne s'agit pas d'ajouter de nouveaux sujets à un programme d'études traditionnel, mais plutôt d'appliquer de structurer différemment les programmes par l'application d'une méthode, qui doit être examinée en termes de contenu, de choix méthodologique et d'objectifs éducatifs.

### Contenu/sujets

Ce module aborde les différents sujets par le biais des activités suivantes :

1. L'histoire linguistique vise à faire ressortir les multiples répertoires linguistiques, en les reliant aux lieux, aux personnes, aux contextes et aux activités dans lesquels les langues connues sont mises œuvre. C'est un exercice qui stimule la conscience de soi, de son propre patrimoine linguistique, des sentiments incorporés et liés à la formulation utilisée, en termes d'identité et de représentation. D'un point de vue social, il offre l'opportunité d'en apprendre davantage sur la variété linguistique existante, d'améliorer les ressources et de renforcer les identités et les langues «faibles».
2. Le fait de dire "Ravi(e) de vous rencontrer, je suis..." est un acte qui vise à définir la culture (conscience culturelle), qui permet de comprendre que les différences peuvent être déterminées par des aspects culturels, mais aussi par des choix et des préférences personnels. Cette activité favorise l'identification des aspects culturels qui affectent le comportement individuel. Cela peut parfois rendre difficile la compréhension du comportement des autres.
3. L'activité « entretien sans paroles » favorise le processus de connaissance de soi-même et de l'autre et appelle à réfléchir sur le concept d'identité, d'ethnocentrisme, sur la relativité des points de vue et la communication non verbale. Les activités proposées aident à réfléchir aux stéréotypes et à la communication non verbale qui sont liés aux premières impressions reçues lors de la rencontre avec une personne.

4. La tolérance seule ne suffit pas. Pourquoi ? Cela nous amène à comprendre que la familiarité, la coopération et le travail avec des personnes de groupes linguistiques, religieux et ethniques différents sont nécessaires pour le dialogue interculturel. Il est essentiel d'aborder les problèmes des préjugés et des compétences interculturelles pour les surmonter au cours de l'activité.
5. Dans l'activité «Perception de l'autre », des perceptions différentes sont examinées pour comprendre que la perception d'une situation ou d'un comportement particulier est souvent liée à l'éducation reçue et à la culture dans laquelle nous sommes nés et où nous vivons. De même, les images et les perceptions que nous avons d'un certain pays et de ses habitants sont peut-être loin de la réalité. Parfois, elles se fondent sur des stéréotypes, des points de vue généraux et sommaires; parfois, ces perceptions proviennent d'idées reçues fondées sur des préjugés qui peuvent également causer un mauvais comportement. Souvent, l'on a tendance à généraliser et à penser qu'une certaine personne étrangère est représentative de toute la population du même pays, qui possède des caractéristiques similaires; de cette façon, une connaissance limitée peut conduire à tort à mythifier un pays ou à le mépriser. Pour déconstruire de telles perceptions sociales, cette activité vise à faire comprendre aux gens qu'ils parlent souvent de choses qu'ils ne connaissent pas (ou dont ils ne connaissent qu'un aspect), ce qui peut les conduire à tirer des conclusions erronées

**Matériel complémentaire** pour pratiquer/comprendre/mettre en œuvre la méthode (exercices, études de cas, vidéos, ressources interactives)

*Ressource complémentaire 1*

|               |  |
|---------------|--|
| Titre :       | <b>“Entretien sans paroles”</b>  |
| Description : | Grâce à l'utilisation d'une cartographie différente de la cartographie traditionnelle, on peut présenter le planisphère comme une vision réelle du monde, de l'ethnocentrisme, de l'équité économique et politique, du colonialisme. En premier lieu, les participants déclarent leur origine. Ensuite, nous passons du général au particulier, afin de vérifier la nécessité de mettre en œuvre |

des processus de médiation visant à décomposer les stéréotypes.

Compétences à développer

- réfléchir au concept de stéréotype et à l'idée liée aux premières impressions reçues lors de la première rencontre avec une autre personne, en comprenant la valeur de la médiation culturelle et sociale

Indications pour le mentorat

Matériel : différents types de planisphères • fiche d'entretien

#### PREMIÈRE PHASE

Le mentor vous demande de dessiner un arbre dans les branches duquel vous insérerez votre nom, ses origines / sa provenance et son histoire. Par la suite, le mentor place le planisphère au centre de la salle et demande aux participants de se positionner à l'intérieur de la salle comme si le planisphère avait les dimensions de l'espace disponible. Le mentor donne ensuite des indications sur un membre de la famille et les outils pour se positionner dans l'espace à l'endroit correspondant à l'origine géographique du membre en question.

Cela aide à réfléchir sur la représentation du monde, mais aussi à remettre en question la vision ethnocentrique à laquelle nous sommes parfois habitués. Les participants européens ne seront plus regroupés au centre du planisphère, mais à différents endroits, selon la représentation cartographique choisie. En fonction des questions posées, le mentor décidera des informations à poser aux participants sur leur position et les aidera à recueillir des informations générales.

#### DEUXIÈME PHASE

Formez des paires de participants en vous assurant qu'ils ne se connaissent pas. Chaque membre d'une paire



|                          |   |
|--------------------------|---|
|                          | <p>dispose de 10 minutes pour remplir la grille d'entretien relative à son partenaire. Il est absolument interdit de parler; ils peuvent se regarder, ou éventuellement utiliser des gestes. Les conclusions ne doivent pas être nécessairement fidèles à la réalité; toute hypothèse est juste dans le cadre de l'exercice. Au bout de dix minutes, les deux participants pourront parler et discuter du contenu de l'entretien sans paroles, en prenant note de tout élément intéressant et utile pour compléter le tableau.</p> <p>TROISIÈME PHASE</p> <p>Chaque participant présente le partenaire au groupe, en soulignant les éléments particulièrement intéressants qui ont émergé de la phase de confrontation, pendant laquelle l'échange verbal est autorisé.</p> <p>QUATRIÈME PHASE</p> <p>Le mentor doit être particulièrement attentif, au cours de cette phase, à éviter les stéréotypes et les préjugés qui peuvent être renforcés ou empêcher le bon déroulement de l'activité. Les participants réfléchiront à la première impression qui a motivé la perception et à la façon dont les sentiments personnels et les connaissances ont influencé cette impression (certaines informations peuvent avoir été acquises au cours de la première activité). Les participants pourront faire part de leurs premières impressions. Le fait qu'aucun échange verbal ne soit autorisé pendant l'entretien souligne encore davantage l'importance des éléments non verbaux de la communication.</p> |
| Lien vers la ressource : | <a href="http://www.petersmap.com">http://www.petersmap.com</a>   |

**Défis et conseils pour les professionnels/mentors**

### Durée

La durée de ce bloc est d'environ 2 heures.

### Questionnaire / Auto-évaluation

Nous entendons, par 'interaction', un dialogue interculturel dans le cadre duquel les compétences suivantes sont nécessaires :

- A. sociabilité
- B. communication non-verbale
- C. capacité de communication
- D. compétences linguistiques

**Bonne réponse: C.**

Pour une bonne médiation culturelle, nous avons besoin :

- A. de nous concentrer uniquement sur notre propre culture d'appartenance
- B. accueil
- C. être conscients de la diversité et connaître la culture de nos interlocuteurs
- D. connaître les langues

**Bonne réponse: C.**

Un bon mentor est celui qui :

- A. place seulement ses propres exigences au centre
- B. veut valoriser uniquement la culture du pays d'accueil
- C. ouvre de nouvelles perspectives de dialogue interculturel en ayant recours à des formes de médiation culturelle
- D. parle couramment plusieurs langues

**Bonne réponse : C.**

### Sources

ALUFFI PENTINI, A. and LORENZ, W. (1995). Per una pedagogia antirazzista. Teorie e strumenti in prospettiva europea. Junior.  
ANGIOLINO, A., GIULIANO, L. and SIDOTI, B. (2003). Inventare destini. I giochi di ruolo per l'educazione. La Meridiana.

BATINI, F. and GIUSTI, S. (2008). "L'orientamento narrativo a scuola. Lavorare sulle competenze per l'orientamento dalla scuola dell'infanzia all'educazione degli adulti. Erikson.

BRUNER, J. (2003). La mente a più dimensioni. Laterza.

CAMBI, F. (2006). Incontro e dialogo. Prospettive della pedagogia interculturale. Carocci.

DEMETRIO, D. (2004a). Tecniche narrative. Guerini e Associati.

DEMETRIO, D. (2004b). Lavoro interculturale e narrazione. In: Giusti

DUSI, P., STEINBACH, M. and MESSETTI, G. (2014). Skills, Attitudes, Relational Abilities & Reflexivity: Competences for a Multicultural Society. In Procedia - Social and Behavioral Sciences 112 (2014)

FAVARO, G. (2001). I mediatori linguistici e culturali nella scuola. Quaderni dell'interculturalità n.20. EMI.

### **RUBRIQUE 1 – HISTOIRE LINGUISTIQUE**

*Ce sujet sera-t-il adapté à la capsule ? : Non*

*Quel format souhaitez-vous suggérer : Présentation PowerPoint*

#### **Description de la rubrique :**

Histoire linguistique: D'un point de vue social, l'histoire linguistique offre la possibilité d'en apprendre davantage sur la variété linguistique présente dans le récit et les discours de chaque individu, en améliorant les ressources et en valorisant les identités et les langues sous-représentées. Elle vise à faire ressortir les divers répertoires linguistiques multiples des personnes concernées, en les reliant aux lieux, aux personnes, aux contextes et aux activités dans lesquels les langues entrent en jeu.

#### **Lire**

*Il est fondamental et nécessaire de promouvoir une éducation multilingue par l'utilisation et l'amélioration de la diversité dans les processus de connaissance, d'encourager l'apprentissage des significations autobiographiques attribuées par différentes personnes parlant différentes langues, favorisant, ainsi, la comparaison entre ce que signifie connaître et ce que signifie apprendre une langue.*

*Une activité de travail sur l'histoire linguistique peut être fondée sur l'échange et l'interaction. Par exemple, demandez à chaque personne d'échanger des idées et*

*des réflexions sur les langues qui jouent un rôle important dans leur vie et sur leur pertinence dans leur expérience personnelle et leur portée symbolique; réfléchissez au concept de 'monolingue' et à ce que nous entendons par langue maternelle. Il est également important de discuter de la façon dont les différentes langues déjà "inscrites" dans notre corps influencent l'expérience d'apprentissage des nouvelles langues. Toute la discussion portera sur la signification des différentes langues dans l'expérience de vie de chaque personne et sur la relation entre la langue, les relations sociales et les expériences émotionnelles et affectives.*

### **RUBRIQUE 2 – « RAVI(E) DE VOUS RENCONTRER, JE SUIS... »**

*Ce sujet sera-t-il adapté à la capsule ? : oui*

*Quel format souhaitez-vous suggérer: Activité interactive*

#### **Description de la rubrique :**

Grâce à l'activité interactive "Ravi(e) de vous rencontrer, je suis ...", le mentor encourage les mentorés à identifier les aspects culturels qui affectent le comportement des individus et qui peuvent rendre difficile pour les autres de savoir comment se comporter. Il vise à définir la culture d'appartenance (conscience culturelle).

*Le mentor prépare une liste d'éléments culturels sous forme de questions et écrit sur le tableau les affirmations suivantes:*

- 1) Je suis différent des autres;*
- 2) J'ai beaucoup de choses en commun avec ma famille, ma communauté, mes amis;*
- 3) d'autres personnes ont besoin des mêmes choses que moi.*

*Les mentorés sont invités à discuter par groupes et à partager des idées à l'appui de ces affirmations. Le mentor écrit la question suivante sur le tableau et demande à chaque mentoré de proposer des réponses :*

- 1) Qu'est-ce qui est typique de mon pays, de mon groupe, et pourquoi?*

*Le mentor fera remarquer que les personnes appartenant à un groupe peuvent être différentes de celles appartenant à un autre groupe. Chacun d'entre nous croit bien*

*connaître son pays. Cependant, il existe différentes façons de voir ou de faire la même chose.*

*Le mentor doit demander aux mentorés d'identifier certaines de ces différences et d'essayer de clarifier pourquoi les gens se présentent différemment. Le mentor expliquera que certaines exigences naturelles sont partagées par tous les êtres humains (nourriture, abri, sommeil, etc.), tandis que tout le reste - y compris la manière de satisfaire ces exigences (manger avec des couverts ou avec des baguettes, ne pas manger de porc ou de cheval, vivre dans une maison ou une caravane, dormir sur un matelas ou un futon) - est attribuable aux différences, à des éléments qui sont transmis de génération en génération. À ce stade, le mentor souligne comment, outre les aspects culturels, les talents et les attitudes individuels doivent également être pris en compte : aimer / ne pas aimer le miel, aimer / ne pas aimer le latin, être / ne pas être sur la même longueur d'onde, etc., et explique que les comportements et les croyances qui unissent un groupe représentent la culture de ce groupe. Il/elle explique qu'il peut y avoir des différences de comportement, même au sein d'une même culture.*

### **Lire**

*Bien que chaque personne puisse penser qu'elle connaît bien son pays, il existe différentes façons de voir ou de faire la même chose. En ayant cela à l'esprit, chaque personne peut découvrir qu'il existe différentes façons de faire les mêmes choses et que ce qui est «normal» pour une personne peut ne pas l'être pour une autre. Par conséquent, des compétences doivent être développées afin de définir le concept de culture et acquérir une compréhension plus approfondie de la culture en élargissant la connaissance et l'acceptation de soi-même et de l'« autre ».*  
*L'objectif est d'être fortement conscient de sa culture et d'être de bons mentors.*

### **SUJET 3 – « L'ENTRETIEN SANS PAROLES »**

*Ce sujet sera adapté à la capsule: oui*

*Quel format souhaitez-vous suggérer ? : Entretien vidéo*

**Description de la rubrique :**

L'entretien sans paroles est une activité qui se concentre sur les processus de médiation par lesquels les stéréotypes peuvent être décomposés. Il permet de réfléchir sur l'identité, l'ethnocentrisme, la relativité du point de vue et la communication non verbale.

### **Lisez**

En ce qui concerne le dialogue interculturel, il est important de réfléchir au concept de stéréotype et au concept lié aux premières impressions que vous éprouvez lorsque vous rencontrez quelqu'un, ce qui acquiert une valeur de médiation culturelle et sociale. Nous devons explorer les croyances de chaque personne quand nous parlons d'une culture qui est "différente" de la nôtre, en cherchant à comprendre toutes les variables qui entrent en jeu.

### **RUBRIQUE 4 – POURQUOI LA TOLÉRANCE SEULE NE SUFFIT-ELLE PAS ?**

*Ce sujet sera adapté à la capsule: Non*

*Quel format souhaitez-vous suggérer : Présentation PowerPoint*

### **Description de la rubrique :**

L'activité «Pourquoi la tolérance ne suffit-elle pas ?» aborde la question du développement personnel et social, qui mène au multiculturalisme et à l'interculturalité de la communauté sociale. Cette activité encourage également chaque personne à comprendre que la tolérance seule ne suffit pas au développement du dialogue interculturel.

### **Lire**

*Pour le développement du dialogue interculturel, la tolérance seule ne suffit pas. La familiarité, la coopération, le travail avec des personnes de différentes origines linguistiques ou religieuses et appartenant à différents groupes ethniques sont nécessaires pour apprendre à communiquer et à utiliser la communication verbale et non verbale pour maîtriser ses propres gestes et pour être plus accessible et ouvert aux autres. Le développement de ces compétences non techniques*

*permettrait à chaque personne de savoir accepter la tolérance, de faire face aux préjugés et de travailler pour les surmonter. L'objectif principal est de développer un dialogue interculturel et d'acquérir des compétences interculturelles.*

### **RUBRIQUE 5 – PERCEPTION DE L'AUTRE**

*Ce sujet sera adapté à la capsule: Non*

*Quel format souhaitez-vous suggérer : Présentation PowerPoint*

#### **Description de la rubrique :**

La perception de l'autre est une activité qui se concentre sur la reconnaissance de l'autre comme sujet d'un pays différent. Cette activité nécessite la capacité d'accepter et de tolérer des coutumes et des modes d'interaction différents. Elle vise à souligner que la perception des choses est souvent liée à l'éducation reçue et à la culture dans laquelle nous sommes nés et où nous avons vécu.

#### **Lire**

*Cette activité aide à développer la capacité de reconnaître l'autre comme un sujet provenant d'un pays différent et nécessite la capacité d'accepter et de tolérer des coutumes et des modes d'interaction différents. Il est nécessaire de parvenir à une prise de conscience de la nécessité de supprimer les stéréotypes et les préjugés qui sont souvent construits autour de "l'autre". Il est important d'encourager la capacité de se mettre à la place des autres et de connaître leur culture et leur histoire.*

## Module 6. Être un mentor

### Description du module

Ce module a pour but d'informer les parties impliquées dans le système de binôme au sujet du rôle du mentor, des domaines dans lesquels les mentors peuvent apporter leur aide aux migrants nouvellement arrivés et de la structure de la relation de mentorat. Il mettra également en évidence les avantages du mentorat pour les mentors, les problèmes qu'ils peuvent rencontrer et les limites qu'ils devront respecter.

### Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Savoir en quoi peuvent consister les activités de mentorat
- Comprendre les limites du soutien du mentor
- Être capable de développer/renforcer les compétences pour une relation de mentorat efficace
- Encourager le développement de l'estime de soi et de l'indépendance des mentorés et faciliter leur processus d'intégration
- Comprendre la valeur de la relation de mentorat pour les mentors

### Données théoriques et contextuelles

Pour les migrants ou les réfugiés nouvellement arrivés, le processus de transfert et d'installation dans un nouveau pays est souvent difficile et stressant. Ils doivent être aidés dans l'accomplissement des formalités et, éventuellement, dans la recherche d'un emploi, pour devenir auto-suffisants, tout en apprenant à s'exprimer efficacement dans une nouvelle langue. Le soutien du mentor peut être important pour les aider à traverser cette période de transition et à gagner leur indépendance et leur confiance dans une nouvelle vie.



Un mentor est une personne capable de soutenir, conseiller et guider. Les mentors prennent le temps de connaître leurs mentorés et les défis auxquels ils sont confrontés et d'exploiter, ensuite, cette compréhension et leur expérience personnelle pour les aider à s'améliorer et à atteindre leurs objectifs.

Par conséquent, un mentor doit développer les compétences requises pour assurer un mentorat efficace et durable. Plus particulièrement, les mentors doivent :

- Savoir être à l'écoute et servir de caisse de résonance
- Etre flexibles
- Etre bien informés
- Ne pas juger
- Etre capables de transmettre un feedback constructif
- Etre honnêtes et sincères
- Etre capables d'exploiter leurs réseaux et de trouver des ressources
- Etre disposés à/capables de consacrer du temps au développement des autres
- Etre désireux d'apprendre
- Valoriser la diversité des perspectives

En outre, la relation de mentorat présente des avantages pour les mentors. Elle renforce leurs compétences en communication et en leadership, leur conscience culturelle et leurs qualités générales, telles que la patience, la tolérance, le respect et l'empathie, tout en leur donnant le sentiment d'accomplir une tâche complexe et significative.

Toutefois, des limites doivent être établies au préalable pour éviter de mal comprendre les rôles et le potentiel du mentorat, les conflits et la déception, et pour que la relation de mentorat puisse remplir ses objectifs sans obstacles.

### Contenu/sujets

Ce module aborde les sujets suivants :

1. Le rôle du mentor dans plusieurs types d'intégration (accueil, travail, éducation, etc.)
2. Pourquoi être un mentor?
3. La relation de mentorat (étape par étape)
4. Les limites du support qu'ils peuvent fournir

### ACTIVITÉS/EXERCICES/JEUX/TESTS

#### 1. Auto-évaluation pour savoir ce que vous offrez en tant que mentor à votre mentoré et ce que vous attendez de vous.

- *Quels sont mes points forts en tant que mentor ?*
- *Quels sont les défis que je dois affronter en tant que mentor ?*
- *De quelle manière puis-je compenser mes faiblesses en matière de mentorat (p. ex., littérature spécialisée, formation, conseils d'un bon modèle de rôle)?*

#### 2. Questions que les mentors doivent prendre en considération au début de la relation de mentorat en vue de l'établissement des limites:

- Quels numéros de téléphone dois-je fournir au mentoré ? Quels sont les jours et heures auxquels il/elle peut appeler ?
- Suis-je prêt à aller avec mon mentoré dans des endroits où je vais devoir dépenser de l'argent? Combien suis-je prêt à dépenser par semaine ?
- Comment vais-je répondre à la demande d'aide financière d'un mentoré?
- Est-ce que je veux que mon mentoré vienne chez moi ? Comment vais-je traiter ce problème ?
- Vais-je rencontrer régulièrement mon mentoré chaque semaine ou la fréquence des rencontres va-t-elle être flexible ? Que se passe-t-il si mon mentoré appelle et demande de l'aide aujourd'hui ?

- Que dois-je faire si je commence à trouver cette relation stressante ?  
(Conseil : contacter le coordinateur)

A ne pas oublier que le mentor peut toujours se servir, pour sa préparation, des informations reçues pendant les phases de recrutement et de formation.

### 3. Conseils de communication pour les mentors

- *Utilisez des gestes : soyez attentif à vos expressions et à votre positivité lorsque les mots ne suffisent pas.*
- *Dessinez des images : ce sera votre façon de communiquer au début. Dessinez un plan avec des indications pour aller à l'épicerie ou une pomme pour apprendre au mentoré le vocabulaire des aliments, etc.*
- *Sachez pratiquer une écoute active et montrer à votre interlocuteur que vous l'écoutez, même si vous ne les comprenez pas.*
- *Utilisez un langage corporel ouvert pour montrer au mentoré que vous donnez de l'importance à ce qu'il partage ou ce qu'il essaie de partager avec vous.*
- *Respectez l'espace physique et le toucher — Une bonne règle de base est de ne pas toucher une personne, en particulier du sexe opposé. Même si la personne vous y autorise expressément, n'oubliez pas la dynamique du pouvoir et le fait que la personne peut ne pas se sentir «habilitée» à dire non*
- *Évitez d'interrompre : cela montre que vous êtes à l'écoute et que respectez ce que votre mentoré vous dit.*
- *Patience : donnez toujours le temps aux mentorés de vous expliquer leurs problèmes.*
- *Vérifiez la compréhension : il est important que votre mentoré comprenne ce que vous dites. Pour ce faire, demandez à votre mentoré de reformuler*

un point ou un commentaire (« Je veux être sûr que je me suis clairement exprimé(e). Pourriez-vous me dire ce que vous avez compris ?... »)

#### 4. Commentaires

##### MODÈLE DE FEEDBACK

Cet outil peut être utilisé pour aider les mentorés à gérer les commentaires qu'ils reçoivent d'autres personnes. Les gens ont tendance à classer les commentaires en positifs et négatifs, en critiques ou en compliments.

Ce modèle propose quatre types de feedback : conseils, compliments, critiques et suggestions. En organisant les commentaires qu'ils ont reçus dans un schéma, les mentorés sont incités à se demander « à quoi vont me servir les commentaires reçus? », plutôt que de les classer simplement en positif ou négatif. Les mentors peuvent les aider à comprendre quel type de changement ils pourraient vouloir activer, le cas échéant, en fonction du feedback, et à élaborer un plan d'action à cet égard.

**CONSEIL :**

**COMPLIMENT :**

**AMÉLIORATION (CRITIQUE) :**

**SUGGESTION :**

Documentation complémentaire pour la pratique, la compréhension et la mise en œuvre de la méthode

##### *Ressource complémentaire 1*

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Mentoring migrants to reach their full potential. Truphena shares her experience as a volunteer mentor (Australian Red Cross) |
| Description :            | Vidéo   |
| Lien vers la ressource : | <a href="#">Mentoring migrants to reach their full potential</a>   <a href="#">Australian Red Cross</a>                       |

### Ressource complémentaire 2

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Titre :                  | Helping refugees to find a job that matches their skills and experience through mentorship (UNHCR Canada)  |
| Description :            | Vidéo  |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://www.unhcr.ca/helping-refugees-find-jobs-that-match-their-skills-through-mentorship">_Helping_refugees_find_jobs_that_match_their_skills_through_mentorship_(unhcr.ca)</a> |

### Défis et conseils pour les professionnels/mentors

En tant que mentor, vous pourriez être confronté à l'un des défis suivants dans les relations avec votre mentoré :

- Évaluation des antécédents du mentoré (connaissances et compétences)
- Compréhension du contexte culturel des mentorés et de son impact sur leur décision
- Identification de la motivation du mentoré
- Gestion de l'inexpérience du mentoré (connaissances et compétences)
- Définition d'objectifs raisonnables
- Conserver la motivation du mentoré
- Renforcer la confiance du mentoré
- Favoriser l'indépendance du mentoré
- Définir les limites de la relation mentor/mentoré
- Transmettre un feedback négatif au mentoré en cas de manque de progrès
- Fixer des objectifs temporels
- Rester patient(e)

### Durée

La durée de ce bloc est d'environ 2 heures.

### Questionnaire / Auto-évaluation

1. Dans quels domaines les mentors peuvent-ils soutenir les mentorés ayant un statut de migrants ou de réfugiés?
  - a. Seulement devant les autorités publiques compétentes.
  - b. Seulement dans leurs tâches quotidiennes (supermarché, épicerie, paiement des factures)
  - c. Dans tous les aspects nécessaires pour faciliter leur intégration (services publics, tâches quotidiennes, apprentissage de la langue, participation à la vie sociale). [BONNE RÉPONSE]
2. Comment les mentors doivent-ils corriger les erreurs/fautes professionnelles des mentorés ?
  - a. Les mentors doivent aider leurs mentorés à comprendre leurs propres erreurs ou leurs domaines d'amélioration possibles, en posant des questions pertinentes et en évitant tout jugement. [BONNE RÉPONSE]
  - b. Les mentors ne devraient pas dire aux mentorés qu'ils ont commis une erreur/faute afin de ne pas les décourager.
  - c. Il n'appartient pas au mentor de corriger le mentoré.
3. Les mentors retirent-ils un bénéfice de la relation de mentorat ?
  - a. Les mentors gagnent un peu d'argent grâce au mentorat.
  - b. Ils construisent et renforcent des compétences importantes, telles que des qualités de communication et de leadership, tout en élargissant leurs connaissances sur différentes cultures et perspectives ; ils ont souvent l'impression que leur vie est enrichie par le soutien qu'ils apportent. [BONNE RÉPONSE]
  - c. Le mentorat est principalement avantageux pour les mentorés.
4. Comment les limites sont-elles définies dans une relation de mentorat ?
  - a. Le coordinateur définit les limites de la relation de mentorat.

- b. Le mentor peut établir des limites en étant préparé, en informant le mentoré et en n'ayant pas peur de dire non [BONNE RÉPONSE]
- c. Les limites peuvent être définies en signant un contrat avec le mentoré.

### Sources

1. *European Resettlement and Integration Technical Assistance Project (EURITA), Mentoring Refugees- A Handbook for Volunteers*, accessed 30.06.2021 in [European Web Site on Integration - European Commission \(europa.eu\)](https://european-commission.europa.eu)
2. *AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, Introduction to Mentoring: A Guide for Mentors and Mentees*. Accessed 30.06.2021 from <https://www.apa.org/education/grad/mentoring#:~:text=A%20mentor%20s%20an%20individual,primary%20functions%20for%20the%20mentee.&text=The%20psychosocial%20function%20establishes%20the,support%20system%20for%20the%20mentee>
3. *AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION: How to Mentor Ethically*. Accessed 30.06.2021 from <https://www.apa.org/monitor/2019/04/mentor-ethically>
4. *EU ERASMUS + funded MENTORPOWER Project, Guidebook (in Greek), 2016*. Accessed 30.06.2021 from [https://pistessolidairesmediterranee.files.wordpress.com/2015/11/mentor-power-guidebook\\_greek1.pdf](https://pistessolidairesmediterranee.files.wordpress.com/2015/11/mentor-power-guidebook_greek1.pdf)
5. *MIGRANT LEADERS ORGANIZATION: "Migrant Leaders Mentoring Guide and Code of Conduct"*. Accessed 30.06.2021 from [https://s3.amazonaws.com/kajabi-storefronts-production/sites/26166/themes/1232409/downloads/cYWfMEIgtYmf5asFTWve\\_ML\\_Mentoring\\_Guide\\_and\\_Code\\_of\\_Conduct.pdf](https://s3.amazonaws.com/kajabi-storefronts-production/sites/26166/themes/1232409/downloads/cYWfMEIgtYmf5asFTWve_ML_Mentoring_Guide_and_Code_of_Conduct.pdf)

6. GUIDER, Nicola Cronin, *What Is A Mentor? Definition, Purpose & More.*  
Accessed 30.06.2021 from  
<https://www.guider-ai.com/blog/what-is-a-mentor>
7. GUIDER, Nicola Cronin, *How To Be A Good Mentor: Guider's Top Tips.*  
Accessed 30.06.2021 from  
<https://www.guider-ai.com/blog/how-to-be-a-good-mentor>
8. American Speech-Language-Hearing Association (ASHA), *Characteristics of Excellent Mentors.* Accessed 30.06.2021 from  
<https://www.asha.org/students/mentoring/excmentor/>
9. University of California San Francisco, *Mentor Training Program: Challenges of Being a Mentor.* Accessed 30.06.2021 from  
<https://accelerate.ucsf.edu/training/mdp-seminar2-challenges>

### Rubrique 1 – Rôle du mentor dans plusieurs moments de l'intégration (accueil, travail, éducation, etc.)

#### Description de la rubrique :

Au début, les mentorés auront besoin d'aide pour pouvoir communiquer en fonction de leurs besoins et de leurs tâches quotidiens, ainsi que pour prendre des dispositions dans les domaines nécessaires à leur intégration, tels les contacts avec l'Administration, les soins de santé et les services d'éducation.

#### Lire

Les migrants et les réfugiés qui n'ont que peu ou pas de chance de retourner dans leur pays d'origine doivent commencer une nouvelle vie dans leur pays d'accueil et s'intégrer à la communauté locale.

Les mentors doivent garder à l'esprit les objectifs suivants lorsqu'ils aident les mentorés à atteindre l'autonomie grâce à l'impact à long terme du mentorat : (1) acquisition de langues locales, (2) socialisation, (3) intégration communautaire (4) développement des connaissances et des compétences professionnelles.



Ensemble, les mentors et les mentorés doivent pouvoir pratiquer fréquemment l'apprentissage des langues, que ce soit de manière formelle, par une séance de vérification du vocabulaire, ou par une conversation dans le cadre des activités qu'ils pratiquent ensemble.

Chaque relation mentor-mentoré est spécifique à la situation. Nous recommandons de faire en sorte que les activités soient centrées sur des besoins pratiques tels que la façon de se déplacer, d'acheter des aliments ou de payer des factures. Ces activités quotidiennes répondent à de plus vaste objectifs que le simple apprentissage de la langue locale, à savoir la socialisation et l'intégration dans la collectivité.

Les mentors aident les mentorés à apprendre les langues locales tout en discutant de sujets d'orientation culturelle, tels que le logement, l'emploi, le transport et l'éducation. Ces discussions aident les mentorés à améliorer leurs compétences linguistiques lorsqu'ils s'adaptent à la vie dans leur nouvelle communauté.

Les mentors doivent également aider les mentorés à résoudre des problèmes spécifiques qui pourraient nécessiter une certaine sensibilisation ou une certaine connaissance des pratiques ou des règles locales.

De plus, les activités de mentorat étant marquées par des relations informelles, les mentors peuvent informer les mentorés au sujet des traditions en vigueur au sein de la communauté locale ou passer du temps libre avec eux (p. ex., visiter une bibliothèque ou un musée).

## Sujet 2 - Pourquoi choisir le mentorat?

### Description de la rubrique :

Les mentors mentionnent souvent que leur propre vie est profondément enrichie par le temps et l'énergie qu'ils donnent dans le cadre du travail réalisé avec les mentorés. Des amitiés se nouent avec des personnes d'autres cultures et des connaissances sont acquises sur le riche patrimoine culturel des migrants.

### **Lire**

Être un mentor va bien au-delà du sentiment gratifiant de « donner en retour ». Les mentors bénéficient d'une vaste gamme d'avantages en matière de développement personnel, notamment :

- Confiance en soi accrue
- Conscience de soi accrue
- Développement des compétences en leadership
- Solides compétences en communication
- Savoir écouter
- Découvrir des perspectives nouvelles et différentes
- Développer un réseau personnel
- Augmentation de la satisfaction professionnelle
- Apprendre de quelqu'un d'autre

### **Rubrique 3 - relations de mentorat (étape par étape)**

#### **Description de la rubrique :**

L'établissement d'une relation de mentorat efficace exige une organisation, une volonté et un engagement appropriés, en termes de temps et d'effort, de la part des deux parties, qui doivent comprendre leurs rôles et les limites de cette relation.

#### **Lire**

Dès que les paires mentor/mentoré sont confirmées (cela se produit après le recrutement, l'auto-évaluation initiale, le processus de mise en correspondance préalable et, parfois, après une première réunion informelle), une première réunion officielle est organisée. À ce stade, le mentor et le mentoré commenceront à travailler ensemble pour développer un programme personnalisé, en échangeant des informations, des attentes et des souhaits et en fixant des objectifs pour le processus de mentorat à venir. S'il s'agit de la première

réunion, le mentor et le mentoré se présentent, afin de faire connaissance – guidés par le coordinateur des mentors qui se présente également au mentoré, s'il n'a pas encore eu l'occasion de faire connaissance. Les besoins et les objectifs du mentoré sont clarifiés. Le mentor doit informer le mentoré sur les possibilités et les limites en termes d'expertise et de temps. Le mentoré est également invité à expliquer ses attentes, ses craintes et ses limites. En tenant compte de tous ces éléments, le mentor et le mentoré doivent s'entendre sur les prochaines étapes concrètes : les tâches du mentor et du mentoré pour la prochaine réunion, le lieu et l'heure de la prochaine réunion. Les détails convenus sont exposés par écrit (sur un formulaire ou un calendrier préparé) et remis au mentoré. La fréquence des réunions doit être discutée et fixée au préalable : selon les besoins des mentorés, une fréquence hebdomadaire, bimensuelle ou mensuelle est possible. Par exemple, le mentor et le mentoré peuvent se réunir chaque semaine pendant environ deux heures, sur une période d'environ 6 mois. Si les deux sont d'accord, un contrat préalablement rédigé, contenant les éléments essentiels, est signé. Le format et le contenu des sessions peuvent varier. Le caractère flexible de la relation est très important. Le mentor peut suggérer les objectifs prévus et en discuter avec le mentoré afin de recueillir les idées et les plans du mentoré pour les prochaines étapes. Les objectifs peuvent changer au fur et à mesure que le processus se déroule. La supervision, l'auto-évaluation et le suivi des progrès sont essentiels pour évaluer l'efficacité de la relation de mentorat.

À mesure que la relation de mentorat évolue, les mentors doivent se concentrer sur l'aide à apporter aux mentorés en vue de leur adaptation aux conditions du pays et de la société d'accueil.

Comment les mentors peuvent-ils aider efficacement les mentorés ?

1. **Prioriser l'apprentissage de la langue locale et la recherche d'un emploi.** Il convient d'expliquer au mentoré que le premier facteur clé de l'adaptation

est l'apprentissage de la nouvelle langue et que le deuxième facteur est l'obtention d'un emploi;

2. **Encourager l'autonomie financière.** Les mentors sont une source initiale de conseils pour les mentorés, mais ces derniers doivent apprendre, par la suite, à gérer eux-mêmes ces défis.
3. **Formuler des commentaires honnêtes.** Les bons mentors peuvent aider leurs mentorés à comprendre leurs propres erreurs ou les domaines d'amélioration nécessaires, en posant des questions pertinentes, au lieu de leur dire simplement quoi faire. C'est ce que l'on appelle la « méthode socratique ». Appliquez-la en posant des questions telles que : « Qu'est-ce qui s'est bien passé ? », « Qu'est-ce qui aurait pu mieux se passer ? », « Qu'auriez-vous dû faire différemment ? »
4. **Définir les exigences.** Aidez le mentoré à concevoir des attentes réalistes concernant leur nouvelle vie au sein de la nouvelle communauté.
5. **Étudier les mentorés.** Pour être un bon mentor, vous devez écouter, observer, poser des questions, et, uniquement après cela, formuler des conseils.
6. **En savoir plus sur la culture et l'histoire du mentoré .** Les nouveaux arrivants peuvent avoir des normes et des façons de communiquer différentes. Prenez le temps d'apprendre quelques mots de leur langue à l'aide d'un dictionnaire bilingue. Cela peut vous aider à interpréter les différences et comprendre les perspectives et les expériences des réfugiés.
7. **Reconnaître que les mentorés ont besoin du soutien d'une communauté.** Les personnes appartenant au même groupe ethnique que le mentoré peuvent être une source de soutien précieuse.
8. **Demander de l'aide.** Dans de nombreux cas, les mentors devraient être conseillés par des professionnels sur la façon de traiter certaines questions. Par exemple, si les mentorés souffrent de problèmes psychologiques, de

dépression, etc. qui s'aggravent et/ou perdurent, le mentor devra contacter un professionnel de santé mentale.

Pour tisser une relation de mentorat réussie, voici quelques conseils à l'intention des mentors (des choses à faire et à ne pas faire) :

Choses à faire

1. Écouter activement
2. Être accessible
3. Promouvoir la confiance mutuelle et la confidentialité, en consultant, si nécessaire, votre coordinateur ou d'autres mentors
4. Faire preuve d'ouverture d'esprit et être conscient(e) de ses propres attitudes, croyances, stéréotypes
5. Être activement impliqué(e) et engagé(e) dans votre relation mentor-mentoré (par exemple, vous pouvez rester en contact même en dehors des sessions de mentorat)
6. Comprendre que le fait d'être mentor nécessite un investissement personnel et du temps
7. Préparer les réunions individuelles
8. Gérer efficacement le temps de mentorat
9. Être flexible : vous devez être en mesure d'adapter les séances de mentorat aux besoins et à l'état d'esprit de votre mentoré
10. Examiner attentivement le contexte culturel spécifique du mentoré et son statut de migrant
11. Définir vos limites et trouver un certain d'équilibre entre une relation étroite et une relation professionnelle
12. Reconnaître ce que vous pouvez et vous ne pouvez pas faire
13. Encourager l'autosuffisance et l'indépendance de votre mentoré
14. Faire comprendre au mentoré qu'il est responsable de ce que l'on attend de lui/d'elle.

#### Choses à ne pas faire

1. Ne jugez pas les choix, les croyances, le mode de vie et la culture de votre mentoré
2. Comprendre que vous n'êtes pas sa famille/ son assistant social/ son thérapeute/ sa baby-sitter
3. Ne pas chercher à inculquer vos valeurs personnelles à votre mentoré
4. Ne pas prêter de l'argent ou des objets de valeur à votre mentoré
5. Ne pas faire des promesses que vous ne pouvez pas tenir
6. Ne pas s'attendre à des résultats ou des améliorations immédiat(e)s de la part de votre mentoré.

#### Rubrique 4 - Limites de l'assistance que le mentor peut fournir

##### Description de la rubrique :

La fixation des limites est essentielle pour les deux parties. Les mentorés peuvent avoir des idées irréalistes sur ce qu'un mentor peut faire et fera pour eux. Les mentors doivent expliquer le type d'aide qu'ils peuvent fournir et traiter à l'avance les problèmes potentiels qui peuvent se présenter et qui doivent être réglés d'un commun accord.

##### Lire

Pour que la relation de mentorat fonctionne efficacement, le mentor doit établir des limites claires dès le début et doit s'y tenir. Cela permettra d'éviter les problèmes à l'avenir.

- **Soyez prêt(e) à établir un schéma général de la relation de mentorat.** Vous devez être prêt(e) à répondre aux questions concernant les jours et les heures des rencontres ou quand le mentoré peut vous appeler, s'il peut vous rendre visite à votre domicile, les demandes d'aide financière, etc.
- **N'ayez pas peur de dire « non ».** Cela peut être très difficile au début, mais c'est essentiel. Le mentoré vous demande-t-il de passer un coup de fil,

même si ses connaissances linguistiques lui permettent de se débrouiller seul ? Le mentoré vous demande-t-il de l'argent ou des objets ? En tant que mentor, vous avez le droit de dire non

- **Les limites permettent d'éviter l'épuisement.** Le travail de réinstallation des migrants et des réfugiés peut être stressant, même pour les mentors. Pour éviter ce burnout, vous devez prendre soin de vous-même. Les meilleurs mentors savent comment maintenir un équilibre entre leurs propres besoins personnels et ceux des personnes qu'ils assistent. Si vous commencez à ressentir des signes de burnout, vous devez en informer le personnel de l'organisation.
- **Les mentors devraient apprendre à faire preuve, à la fois, de compassion et de détachement.** Cela signifie faire preuve de compréhension pour la situation du mentoré tout en conservant la distance nécessaire pour continuer à l'aider efficacement. Bien qu'il soit important de tisser un lien avec votre mentoré, vous ne devez pas oublier que le fait de prendre trop à cœur ses problèmes, sans aucun recul, peut être préjudiciable pour vous et pour lui/elle.

## Module VII – Empowerment des migrants

Longueur de chaque module : 6 à 10 pages

### Description du module

Ajoutez 3-5 lignes pour présenter le contenu du module.

L'on entend par empowerment le pouvoir d'agir sur sa propre situation et son propre environnement. Le but de ce module est d'aborder l'empowerment comme un processus qui permet aux migrants de renforcer leur confiance, leur estime de soi, leurs compétences et le développement d'un réseau dans la société d'accueil. Les professionnels, les bénévoles et les autres intervenants ont un rôle clé à jouer dans ce processus.

### Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Connaître le cadre conceptuel et pratique de l'autonomisation des migrants
- Comprendre que la empowerment est une occasion de développer l'inclusion des migrants dans leurs sociétés d'accueil
- Définir et gérer les conditions nécessaires pour assurer la réussite et les processus nécessaires à l'amélioration continue de la empowerment des migrants
- Être capable de responsabiliser et de soutenir les migrants afin qu'ils osent exercer efficacement leur pouvoir d'agir

### Données théoriques et contextuelles (facultatif)

Quelques définitions de l' « empowerment »

Selon une définition courante, « empowerment » est un **processus consistant à conquérir sa liberté, à faire ce l'on souhaite et à maîtriser les événements qui nous concernent.**

Parmi les nombreuses sources d'inspiration pour les travaux sur l'empowerment, la méthode de conscientisation développée par le brésilien Paulo Freire dans son livre "La pédagogie des opprimés", publié en 1968, occupe une place importante. Il préconise une méthode d'éducation active qui "aide les gens à prendre conscience de leurs problèmes, de leur condition en tant que personnes, et donc en tant que sujets" et leur permet d'acquérir "les instruments nécessaires pour faire des choix" et "se politiser" (Freire, 1974). "Le but de l'éducateur", souligne-t-il, "n'est pas



seulement d'enseigner quelque chose à son interlocuteur, mais **de rechercher avec lui les moyens de transformer le monde dans lequel il vit**" (p.9).

Le HCR définit l'empowerment comme « un processus par lequel les femmes et les hommes qui se trouvent dans une situation défavorisée augmentent leur accès au savoir, aux ressources et au pouvoir décisionnel, ainsi que leur sensibilisation en termes de participation à la vie de leur communauté, afin de maîtriser leur propre environnement ». (HCR, 2001). *HCR, A practical guide to empowerment : UNHCR Good Practices on gender equality mainstreaming, 2001*.

Quelle que soit la définition que l'on peut adopter, les États, les acteurs du secteur privé, les organisations internationales et la société civile peuvent promouvoir la résilience et l'autonomisation des migrants pour les aider à s'attaquer aux causes sous-jacentes de leur vulnérabilité.

### Contenu/sujets

Ce module aborde les sujets suivants :

1. Le concept de « empowerment des migrants »
2. À quoi sert-il ? Quelle est la valeur ajoutée pour les professionnels, les bénévoles et la société ?
3. L'autonomisation des migrants dans la pratique

### CAPSULE E-LEARNING

*Capsule 1 – vidéo animée produite par IRTS (cf. script)*

*Capsule 2 – entretien filmé par Afeji*

**Matériel de support** pour la mise en pratique/compréhension/mise en œuvre de la méthode (exercices, études de cas, vidéos, ressources interactives)

#### Ressource complémentaire 1

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Titre :                  | Building migrants' belonging through positive interactions  |
| Description :            | Un guide élaboré par le Conseil de l'Europe pour la connexion, la reconnaissance, la participation et l'empowerment, afin d'améliorer la cohésion sociale.  |
| Lien vers la ressource : | <a href="https://www.coe.int/t/democracy/migration/Source/migration/English/MigrantBelongingWeb.pdf">https://www.coe.int/t/democracy/migration/Source/migration/English/MigrantBelongingWeb.pdf</a> |

## Défis et conseils pour les professionnels/mentors

### Durée

La durée de ce bloc est d'environ 2 heures.

### Questionnaire / Auto-évaluation

#### Question 1

L'empowerment des migrants est encouragé lorsque ...

A. Ils arrivent dans le pays d'accueil, car ils bénéficient automatiquement de meilleures conditions de vie.

Feedback : Mauvaise réponse, désolé ! La migration ne conduit pas automatiquement au sentiment d'empowerment. Le processus peut prendre un certain temps.

B. Vous faites tout pour eux et à leur place.

Réaction : Incorrect, désolé ! L'empowerment consiste à agir soi-même et à chercher les moyens d'agir sur une situation.

C. Vous leur enseignez uniquement ce que vous pensez être le mieux pour eux.

Feed-back : Mauvaise réponse, désolé ! L'empowerment ne consiste pas seulement à enseigner mais plutôt à chercher les moyens d'agir sur une situation par soi-même.

D. Vous cherchez avec eux les moyens d'agir sur leur situation.

Feed-back : Correct ! L'empowerment des migrants est un processus dans lequel les migrants sont encouragés à gagner en autonomie et en confiance en soi.

La bonne réponse est D

#### Question 2

Une interaction positive signifie :

A. Une interaction sans désaccord

Feedback : Incorrect, Désolé ! On parle d'interaction positive lorsque des personnes travaillent à la résolution d'un problème, reconnaissent la valeur de l'autre, se comprennent et échangent sur la base du respect mutuel.

B. Une interaction dans laquelle les personnes se comprennent

Feedback : Correct ! En plus de cela, une interaction positive est lorsque les personnes travaillent à la résolution d'un problème, reconnaissent la valeur de l'autre et échangent sur la base du respect mutuel.

C. Une interaction sans conflit

Feedback : Incorrect, désolé ! Une interaction positive, c'est lorsque les gens travaillent à la résolution d'un problème, reconnaissent la valeur de l'autre, se comprennent et échangent sur la base du respect mutuel.

D. Une interaction dans laquelle les personnes disent toujours "oui".

Feedback : Incorrect, désolé ! On parle d'interaction positive lorsque les personnes travaillent à la résolution d'un problème, reconnaissent la valeur de l'autre, se comprennent et échangent sur la base du respect mutuel.

La bonne réponse est B

Question 3

Encourager la participation civique et politique des migrants, c'est...

A. Impossible, en raison des barrières linguistiques et des différences culturelles

Feedback : Incorrect, désolé ! La promotion de la participation des migrants est un processus multi-acteurs avec des exemples pertinents dans plusieurs pays.

B. Impossible au niveau des institutions européennes

Réaction : Incorrect, désolé ! La promotion de la participation des migrants est un processus multi-acteurs avec des exemples pertinents dans plusieurs pays.

C. Se fait dans plusieurs pays et a des résultats significatifs.

Feedback : Correct ! La promotion de la participation des migrants est un processus multi-acteurs avec des exemples pertinents dans plusieurs pays.

D. Uniquement par des organisations non gouvernementales (ONG)

Feed-back : Incorrect, désolé ! La promotion de la participation des migrants est un processus multi-acteurs avec quelques exemples pertinents dans plusieurs pays.

La bonne réponse est C

**Sources**

CALVES, A. (2009). « Empowerment » : généalogie d'un concept clé du discours contemporain sur le développement. *Revue Tiers Monde*, 200, 735-749.

<https://doi.org/10.3917/rtm.200.0735>

UNHCR, (2001): *A practical guide to Empowerment*, 1-32.

GLOBAL FORUM ON MIGRATION AND DEVELOPMENT (2016), "Empowerment of migrants by ensuring their health and wellbeing", (IOM Input to the Round Table

3.1 Background paper) and “Roundtable 1.2: Empowering Migrants and Diaspora to contribute to Development”.

INTERNATIONAL FEDERATION OF RED CROSS (2016), “One humanity: Safety and dignity for migrants”.

### TITRE DE LA RUBRIQUE 1 - LE CONCEPT DE "EMPOWERMENT DES MIGRANTS"

Chaque rubrique ne doit pas dépasser deux pages, hormis les sources

#### Description de la rubrique :

Ce premier sujet est axé sur les définitions et sur la relation entre les migrants et l'empowerment.

#### Lire

##### Définition des migrants :

Il n'existe pas de définition claire et universellement acceptée du terme « migrant », parfois également appelé « migrant international ». Certaines organisations de défense des droits de l'homme font la différence entre les migrants internationaux et les migrants internes, également connus sous le nom de personnes déplacées à l'intérieur d'un pays, et entre les migrants qui ont été contraints de partir hors de leur pays d'origine et les migrants qui ont volontairement quitté leur pays pour améliorer leur situation économique. Par conséquent, en général, il existe quatre catégories de personnes en déplacement :

1. les personnes qui se sont déplacées volontairement à l'intérieur d'un pays pour améliorer leur situation,
2. les personnes qui ont été obligées de se déplacer à l'intérieur d'un pays (personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays),
3. les personnes qui ont quitté volontairement leur pays pour améliorer leur situation (migrants),
4. et les personnes qui ont été forcées de traverser une frontière (réfugiés, demandeurs d'asile).

Indépendamment du statut d'immigration, le Droit international relatif aux Droits Humains s'applique à tous les êtres humains, bien que dans des systèmes juridiques différents (par exemple, la Convention de 1951 sur les réfugiés s'applique aux réfugiés, tandis que la Convention sur la Protection des Droits de tous les Travailleurs Migrants et des Membres de leurs Familles s'applique aux migrants). Toute personne – citoyen ou migrant, avec papiers ou sans papiers – jouit de droits humains fondamentaux, tels que le **droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de la personnes; à la protection contre l'esclavage ou la torture; le droit**

**à une protection égale au regard de la loi et à l'absence de discrimination; à la protection contre l'arrestation et la détention arbitraires; à la présomption d'innocence et à la liberté d'association, de religion et d'expression.** Ces droits humains sont protégés par la Charte internationale des droits de l'homme, qui comprend la Déclaration universelle des droits de l'homme ainsi que des traités internationaux, tels que le Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIDCP) et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC).

#### Définition de l'empowerment :

Comme nous l'avons expliqué plus haut dans l'introduction de ce module, le processus d'empowerment vise à mener à une plus grande autonomie, confiance en soi et à une plus grande maîtrise de sa propre situation et de son propre environnement.

#### Comment lier ces deux concepts ?

La migration est généralement une tentative d'améliorer sa qualité de vie. Par conséquent, on pourrait s'attendre, normalement, à ce qu'une telle tentative réussisse, en particulier lorsque les migrants se déplacent vers des pays où la qualité de vie est généralement plus élevée (en partie parce que ces pays sont plus riches). Mais, il n'est pas évident que la migration ait un effet généralement positif sur le bonheur des migrants. En général, un revenu plus élevé n'assure pas plus de bonheur.

En ce sens, l'empowerment des migrants constitue un processus et un objectif qui peuvent être atteints grâce à une interaction entre les acteurs de la société d'accueil et les migrants et **au développement de services, d'outils et de projets adaptés aux besoins des migrants.**

Dans le domaine de la migration, l'autonomisation consiste également à respecter **l'expression et l'action des migrants, en reconnaissant leur valeur et en construisant leur sentiment d'appartenance** à la société d'accueil.

Comme l'a déclaré le Conseil de l'Europe : "La clé est l'interaction".

**La clé est l'interaction. Construire des relations avec les gens de la communauté d'accueil (lieu de travail, quartier, école, médecin, administration locale).**

## **TITRE DE LA RUBRIQUE 2 – L'EMPOWERMENT DES MIGRANTS, À QUOI SERT-ELLE?**

### **Description de la rubrique :**

Ce sujet met l'accent sur la valeur ajoutée de l'empowerment des migrants : construire un sentiment d'appartenance, de dignité, d'estime de soi et de qualité de vie par le biais d'interactions positives.

Les objectifs de l'empowerment sont multidimensionnels et ont une valeur ajoutée pour les professionnels, les bénévoles et les organisations qui soutiennent ce processus.

### **Lire**

En tant que processus, l'empowerment peut être développée, répétée et aura des impacts multiples et divers. Lorsque vous aidez une personne, cette personne peut en retour aider les autres : c'est l'idée sous-jacente du soutien entre pairs. L'impact de l'empowerment des migrants est visible dans les domaines social, économique et culturel :

- logement
- emploi
- santé
- services et administration
- éducation
- apprentissage des langues
- activités de loisirs
- accès à un réseau et à des opportunités

Etant donné que les professionnels et les bénévoles soutiennent les migrants dans ces différents domaines de leur vie, l'autonomie, la qualité de vie et le sentiment d'appartenance des migrants sont les forces motrices du processus de l'empowerment des migrants.

Selon le Conseil de l'Europe, les interactions **positives sont la clé de l'empowerment des migrants**. Cela ne signifie pas que les interactions sont exemptes de désaccords ou de conflits, mais plutôt que dans le cadre de ces interactions les personnes :

- travaillent à la résolution d'un problème (interaction constructive)
- reconnaissent la valeur de l'autre
- font preuve de compréhension

- échangent sur la base du respect mutuel

### **TITRE DE LA RUBRIQUE 3 – COMMENT L'UTILISER?**

#### **Description de la rubrique :**

Cette dernière partie porte sur la mise en œuvre de processus d'empowerment au sein de vos organisations et sur les pratiques quotidiennes. Dans cette rubrique, vous allez (re)découvrir des initiatives inspirantes qui ont été mises en œuvre dans le but de responsabiliser les migrants.

### Lire

L'empowerment des migrants est le fruit de la promotion d'une interaction positive, qui se concrétise dans le respect de leur expression et de leurs actions, dans la reconnaissance de leur valeur et dans le fait de leur offrir des opportunités de participation à la vie civique et politique.

Un nombre croissant d'organisations crée des événements (festivals, conférences, etc.), des espaces d'expression et même des organes de consultation visant à donner aux migrants les moyens de participer.

Voici quelques initiatives exemplaires, qui ont été construites avec les migrants et avec les personnes de la communauté d'accueil (autorités publiques, services sociaux, lieu de travail, quartiers et ONG).

#### **-Pratiques exemplaires mises en œuvre au niveau européen qui ont été collectées dans le cadre du projet M4M - production intellectuelle 1.**

Cf. le module 1 pour quelques exemples.

Le rapport final est disponible ici : <https://www.migrants4migrants.eu/results.html>

- **Modèle de service du système de binôme développé dans le cadre du projet M4M – production intellectuelle 2.** Il repose sur la définition du mentorat en tant que processus impliquant l'interaction entre deux personnes, dans le cadre de laquelle le mentoré (apprenti) bénéficie des connaissances, des compétences, des capacités ou de l'expérience du mentor. Le processus de mentorat est marqué par l'absence d'inégalités dans les rôles (Finnegan et al, 2010). Le rapport final est disponible ici : <https://www.migrants4migrants.eu/results.html>

#### **- Refugee Food Festival/Festival culinaire des réfugiés**

Un festival culinaire né d'une initiative populaire, à Paris en 2016, ainsi qu'à Strasbourg. Il est géré par l'association Food Sweet Food, en collaboration avec le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés. Des collectifs locaux ont organisé le festival dans chaque ville.

Il s'agit d'inviter un chef réfugié à cuisiner dans un restaurant, pour préparer des recettes de son pays d'origine ou des recettes créées en collaboration avec



l'équipe du restaurant qui accueille le festival. L'association propose un kit méthodologique pour organiser le festival dans d'autres villes.

Site Web ici : [www.refugee-food.org](http://www.refugee-food.org)

#### **-Groupe d'experts de la Commission Européenne sur les avis des migrants**

En 2020, la Commission Européenne a lancé un appel à candidatures pour la création d'un groupe d'experts composé de personnes issues de l'immigration pour participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques en matière de migration, d'asile et d'intégration. La participation des migrants, des demandeurs d'asile et des réfugiés est essentielle pour que les politiques soient plus efficaces et mieux adaptées aux besoins sur le terrain.

Les 24 membres du groupe d'experts, sélectionnés sur un total de 354 demandes, résident dans 16 États Membres différents et représentent un vaste éventail de pays d'origine : Turquie, Pakistan, Afghanistan, Syrie, Brésil, Colombie, Sénégal, Nigéria, Burundi, Afrique du Sud, Kenya, Kirghizistan. Certains d'entre eux représentent également des organisations actives dans le domaine de la migration et de l'intégration au niveau national ou européen.