GUIDE DU TUTEUR

L'accompagnement des jeunes en Service Civique

SERVICE CIVIQUE
Une mission pour chacun
au service de tous

PRÉAMBULE

Seule personne auprès du volontaire nommément désignée dans le contrat d'engagement de Service Civique, le tuteur joue un rôle essentiel d'accompagnement tout au long du Service Civique.

L'engagement de Service Civique est un statut particulier et à part entière, qui se distingue de l'emploi, du stage ou du bénévolat. Le statut du volontaire n'est pas régi par le Code du travail et celui-ci n'est pas lié à l'organisme par un lien de subordination. Si cette particularité fait la richesse et la pertinence du Service Civique, elle impose au tuteur d'adopter une approche spécifique.

Dans le cadre du Comité stratégique de l'Agence du Service Civique, le groupe de travail « Formation civique et citoyenne, formation des tuteurs et valorisation », a proposé qu'un guide à l'usage des tuteurs soit élaboré par l'Agence du Service Civique. Sur la base des différents outils déjà réalisés par certaines structures d'accueil, l'Agence du Service Civique a constitué un groupe de travail restreint chargé d'élaborer ce guide du tuteur.

Par ailleurs, des outils complémentaires à destination des accompagnateurs des volontaires en Service Civique à l'international sont disponibles sur le site internet de l'Agence : www.service-civique.gouv.fr/page/missions-a-l-international

Ce guide a pour objet de mettre à la disposition de tous les organismes d'accueil et de leurs tuteurs des outils et des méthodes de travail permettant :

- avant la demande d'agrément, de leur préciser ce à quoi ils doivent s'engager pour le tutorat et l'accompagnement du jeune volontaire,
- au cours de la mission du jeune volontaire, de les aider dans la mise en œuvre du tutorat jusqu'à la fin du volontariat et même au-delà.

Ce dossier a donc été conçu pour vous aider et vous accompagner dans les différentes étapes qui jalonnent l'exercice de vos fonctions.

Il comporte une série d'informations, de conseils et de méthodes directement utiles à tous ceux qui ont en charge un jeune dans le cadre d'un contrat d'engagement de Service Civique.

SOMMAIRE

Se préparer à être tuteur 4

1. S'informer 5
2. Comprendre 5
3. S'engager 6
4. Se former 6

La préparation de l'arrivée et l'accueil du volontaire en Service Civique 7

Introduction 8
La préparation de l'arrivée du volontaire 8
L'accueil : le jour J 9
La construction d'un parcours d'intégration 10
La préparation à la mission 10
Un premier bilan de l'intégration une semaine après l'arrivée 11
La carte de Service Civique 11

L'accompagnement du volontaire dans la mission 12

Connaître son rôle 13
Une approche spécifique 14
Mettre en place une relation de collaboration mutuelle équilibrée 14
Assurer un suivi et une coordination régulière 15
S'appuyer sur les autres 15
La Formation Civique et Citoyenne des volontaires 16

L'accompagnement au projet d'avenir 17

Qu'est-ce qu'un projet d'avenir ? 18
Comment se construit un projet d'avenir ? 18
La validation d'un projet professionnel ou d'un projet de formation 19
L'attestation de Service Civique 20
Le bilan nominatif de Service Civique 20
Questionnaire de satisfaction à l'issue de la mission 21
Le questionnaire d'évaluation d'impact 21
Revenir sur la mission de Service Civique 22
Le tutorat après la fin du Service Civique 22
Évaluation du tutorat 23
Quelques idées et conseils 23

Les outils du tuteur 24

Fiche – Outil 1 : Les droits du volontaire en service civique 25
Fiche – Outil 2 : Récapitulatif pour bien accueillir un volontaire 27
Fiche – Outil 3 : Récapitulatif pour l'accompagnement dans la mission 28
Fiche – Outil 4 : Proposition de tableau de bord 29
Fiche – Outil 5 : Attestation de Service Civique 30
Fiche – Outil 6 : Bilan nominatif du volontaire en Service Civique 32

Vos notes 39

CONSEILS DE LECTURE

En complément des différents documents rédigés par l'Agence de Service Civique et disponibles sur le site www.service-civique.gouv.fr, ce guide constitue une aide aux tuteurs assurant l'accompagnement de jeunes en Service Civique.

Il n'existe pas de tuteur type, ni de tutorat unique, Il n'existe pas qu'une méthode de tutorat. Chaque jeune volontaire est différent, chaque mission de Service Civique est différente, chaque structure est différente, chaque tuteur a sa personnalité…

Ce document n'a donc pas la prétention de former des tuteurs parfaits à une méthode d'accompagnement unique. Il s'agit de donner des pistes, des exemples et des conseils aux nouveaux tuteurs découvrant leur rôle primordial dans la réussite du Service Civique, mais aussi aux plus expérimentés soucieux de questionner et enrichir régulièrement leur pratique.

À vous d'y piocher ce qui vous intéresse. À vous de vous approprier les éléments présents dans ce document pour définir et réussir votre tutorat, celui dans lequel vous vous sentirez à l'aise.

Peut-être que ce document paraîtra à certains trop directif. Dans ce cas, tant mieux. C'est que vous n'en avez pas réellement besoin. Ces quelques pages ont plutôt été écrites dans le but de fournir une aide aux nouveaux tuteurs débutants se sentant parfois démunis pour assurer l'accompagnement de jeunes volontaires en Service Civique.

Ce document est bien sûr améliorable. Aussi, n'hésitez pas à nous faire parvenir vos remarques, critiques, suggestions et retours d'expériences afin de le faire évoluer et de pouvoir ainsi aider au mieux les prochains tuteurs.

SE PRÉPARER À ÊTRE TUTEUR EN 4 ÉTAPES :

1. S'INFORMER
2. COMPRENDRE
3. S'ENGAGER
4. SE FORMER

1. S'INFORMER

Vous trouverez ci-dessous les principaux textes réglementaires relatifs au tutorat pour vous aider à mieux cerner l'esprit et le cadre spécifique du Service Civique et à identifier votre rôle de tuteur vis-à-vis des jeunes volontaires.

Loi relative au Service Civique du 10 mars 2010
Article L 120-14 — « dans les conditions prévues par décret, la personne morale agréée assure à la personne volontaire, notamment à travers la désignation d'un tuteur, une phase de préparation aux missions [...] ainsi qu'un accompagnement dans la réalisation de ses missions.
La personne morale agréée assure en outre à la personne volontaire [...] une formation civique et citoyenne et un accompagnement dans sa réflexion sur son projet d'avenir. »

Décret n° 2010-485 du 12 mai 2010 relatif au Service Civique
Article R 121-10 — « Le contrat de Service Civique comprend obligatoirement les éléments suivants :
6° L'identité et les coordonnées du tuteur mentionné à l'article L 120-14 ; »

Instruction de mise en œuvre des dispositions relatives au Service Civique adressée aux préfets de Région (24 juin 2010)
Paragraphe 4.3. Le tutorat
« L'organisme d'accueil du volontaire est tenu de désigner en son sein un tuteur chargé de préparer le volontaire à sa mission et de l'accompagner dans sa réalisation, notamment au travers des entretiens réguliers et d'un suivi du déroulement de la mission. Un accompagnement dans sa réflexion sur son projet d'avenir devra également être fourni à la personne effectuant un engagement de Service Civique, par exemple afin de favoriser l'insertion professionnelle de la personne volontaire à l'issue de sa mission. Il pourrait être utile que des regroupements de tuteurs soient organisés au niveau régional ou départemental afin de les aider à exercer au mieux leur mission.
En cas de litige avec son tuteur et pour toute difficulté survenant dans l'accomplissement de sa mission, le volontaire pourra s'adresser aux services de la direction départementale.

2. COMPRENDRE

Vous trouverez ci-dessous des exemples qui illustrent la multiplicité des missions du tuteur :
- le tuteur est le référent principal du jeune ; ce qui n'exclut pas des accompagnateurs spécifiques prévus par dans le projet d'accueil ;
- il est garant du bon déroulement de la mission. Il suit l'évolution du projet et réajuste les contours de la mission en fonction de l'avancement du volontaire ;
- il accompagne le jeune dans son parcours d'engagement volontaire, donne un cadre et des repères de fonctionnement en vie collective ;
- il suit la motivation du volontaire et gère les éventuels soucis disciplinaires ou de comportement ;
- il est référent des autres acteurs qui gravitent autour du volontaire.

Le tuteur sera amené à :
- partager sa connaissance de l'organisme d'accueil et de son environnement ;
- sensibiliser à l'importance d'un comportement adéquat dans un contexte donné (association, collectivité, etc.) ;
- accompagner le volontaire vers la définition d'un projet d'avenir professionnel ou personnel par la prise en compte des compétences et des attentes du volontaire et la mise à disposition de son réseau professionnel ou personnel ;
- partager son expérience de travail : valoriser le travail, la notion d'effort et l'esprit d'équipe, etc.

Être tuteur d'un volontaire, ce n'est pas : agir à la place du volontaire, être toujours d'accord avec lui, ni s'attacher à résoudre les éventuels problèmes personnels du volontaire.

Malgré l'apparente évidence de ces formulations, pour le tuteur l'identification de ses fonctions va se heurter, d'une part, aux habitudes de travail et aux représentations liées au contexte de l'organisme d'accueil (association, collectivité, etc.), d'autre part, immédiatement se posera la question des moyens et avant tout du temps disponible.

Il est donc important que le tuteur dispose de temps pour accompagner et suivre le volontaire (au minimum 2 heures par semaine).

3. S'ENGAGER

L'accueil d'un jeune en Service Civique dans un organisme est un véritable engagement au service du développement de la citoyenneté des jeunes, de leur intégration dans la société et de l'intérêt général.

Au sein de chaque structure, c'est le tuteur qui assure la mise en œuvre concrète de cet engagement. Et si son rôle, nous l'avons vu, est multiple et peut paraître complexe, c'est un rôle fondamental, et qui pourra apporter autant au tuteur qu'à la personne qu'il accompagne.

En termes d'engagement citoyen d'abord :
- participer à une action citoyenne avec l'appui de sa structure ;
- s'investir directement pour l'intérêt général sur son lieu et son temps de travail ;
- s'impliquer avec d'autres collaborateurs (salariés, bénévoles, volontaires) et créer ainsi de nouvelles relations de travail.

Mais aussi en termes d'enrichissement personnel :
- partager son expérience et transmettre son savoir ;
- être au plus près de la jeunesse et de ses problématiques ;
- accompagner un jeune et lui faire acquérir des compétences.

Pour un tutorat réussi, il faut rappeler les conditions indispensables à réunir pour un bon accueil et suivi du volontaire :
- être disponible, ouvert, à l'écoute : le volontaire doit pouvoir compter sur vous tout au long de sa mission, sans avoir le sentiment d'être une surcharge de travail ;
- prévoir du temps : en effet, les rencontres avec le volontaire même si elles sont informelles doivent être régulières pour en garantir l'efficacité ;
- être organisé, afin de concilier au mieux cette mission et son travail quotidien.

4. SE FORMER

Des ateliers vous sont proposés pour mieux appréhender votre rôle de tuteur. Ceux-ci sont proposés sur l'ensemble du territoire par l'Agence du Service Civique et ses référents locaux dans les Directions Régionales Jeunesse, Sport et Cohésion Sociale et les Directions Départementales de la Cohésion Sociale.

Les ateliers proposés vous permettront de :
- vous appropriez les spécificités du statut des volontaires en Service Civique ;
- identifier le rôle et les obligations des organismes d'accueil de volontaires en Service Civique ;
- identifier les missions du tuteur d'un volontaire en Service Civique et être sensibilisé aux méthodes et outils de tutorat à mettre en place ;
- rencontrer d'autres tuteurs et partager et échanger sur vos différentes pratiques.

Retrouvez les dates, les contacts et lieux des formations proposées sur http://uniscite-formation.over-blog.com/pages/LA_FORMATION_DES_TUTEURS-3776678.html. Si aucune formation n'est encore proposée dans votre département, adressez-vous au référent du Service Civique à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de votre département.

LA PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE ET L'ACCUEIL DU VOLONTAIRE EN SERVICE CIVIQUE

INTRODUCTION

L'accueil est le moment où se crée la relation entre le tuteur et le jeune volontaire. Cette phase d'accueil est importante car elle sera la base de la relation à venir. Un accueil de qualité lui permettra d'arriver au sein de la structure dans de bonnes conditions et facilitera son intégration. Pour préparer son arrivée, plusieurs étapes sont indispensables afin que le volontaire puisse se repérer rapidement dans l'organisme d'accueil.
L'intégration permet un apprentissage plus efficace du volontaire et un développement plus rapide de ses compétences.
L'accueil et la reconnaissance passent par un effort soutenu de communication qui contribuera à donner des repères et du sens à l'action du volontaire.
Le tuteur participe ainsi à la construction du lien entre la structure et le volontaire. Bien intégrer, c'est aussi permettre que soient transmises la culture et les valeurs de la structure.

En pratique, l'accueil et l'intégration du volontaire se déroulent en plusieurs étapes :
- la préparation de l'arrivée du volontaire ;
- l'accueil le jour J ;
- la construction d'un parcours d'intégration ;
- la formation/préparation à la mission ;
- un premier bilan de l'intégration une semaine après l'arrivée.

Chacune de ces étapes est détaillée ci-dessous.

LA PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE DU VOLONTAIRE

Quelques jours avant son arrivée, vous pouvez :
- lister les étapes administratives obligatoires et commencer à préparer (dans la mesure du possible) l'activité qui pourra être confiée au volontaire ;
- identifier les personnes qui seront associées à sa mission de Service Civique en précisant les différents rôles et leur expliquer la particularité du statut de volontaire. Si vous souhaitez impliquer ces personnes pendant l'accueil, assurez-vous de leur accord et de leur disponibilité le jour de son arrivée ;
- rassembler les documents : livret d'accueil, plaquette de présentation de l'organisme, règlement intérieur, etc. ;
- préparer le matériel (tenue spécifique éventuelle, etc.) à confier au volontaire ;
- confirmer la prochaine arrivée du volontaire en plaçant une affiche sur les panneaux d'information de votre organisme (nom, prénom, heure et jour d'arrivée, etc.) ;
- une attention particulière sera également à porter à la préparation matérielle de l'accueil du volontaire : identifier et préparer un bureau, création d'une adresse mail, etc.

L'ACCUEIL : LE JOUR J

Le jour de l'arrivée : ce jour est très important pour le volontaire, il est important que vous soyez présent et disponible ce jour-là, pour que ce nouveau membre de l'équipe constate qu'il est attendu et que l'on a préparé son arrivée.
Nous vous conseillons de lui expliquer le contenu des documents que vous lui remettrez, par exemple :
- les plaquettes de présentation de l'organisme ;
- le livret d'accueil ;
- le règlement intérieur.

Vous devrez chercher à créer un climat de confiance...
- en vous présentant : lui dire qui vous êtes : votre rôle/fonction dans l'organisme, votre activité professionnelle si elle est différente (cas des tuteurs bénévoles), votre portrait personnel ;
- en expliquant au volontaire pourquoi vous avez désiré être tuteur ;
- en exposant clairement ce que vous êtes en mesure de lui apporter.

... mieux le connaître et découvrir ses aspirations
- pourquoi a-t-il souhaité s'engager en Service Civique ?
- quelles sont ses attentes ?
- est-il soutenu par son environnement (famille, amis, etc.) ?
- a-t-il ébauché un projet professionnel ?

Les objectifs de l'intégration :
- le volontaire découvre petit à petit l'activité principale de l'organisme d'accueil ;
- il sait qui fait quoi ;
- il se repère correctement dans les locaux ;
- il échange avec les membres de l'équipe ;
- il est identifié par les membres de l'équipe (salariés, bénévoles, stagiaires) qui connaissent l'identité du volontaire, son statut ;
- il connaît l'activité de l'organisme au niveau local, puis progressivement plus largement, s'il s'agit d'une structure ayant une activité au niveau national.

Vous devrez également repréciser les principes qui régissent le Service Civique : présenter sa mission et expliquer en quoi il s'agit d'une mission d'intérêt général. Vous devrez également lui présenter les différents contrats que le volontaire doit signer :
- penser particulièrement à lui expliquer que signer un contrat n'est pas un acte anodin et l'aider à comprendre quels engagements il prend ;
- vous pouvez ensuite lui proposer de prendre le temps de lire seul son contrat et de le signer ensuite ;
- n'oubliez pas d'indiquer au volontaire des règles claires de fonctionnement (horaires, lieu de travail, retard, absence...) ;
- il vous faut également l'informer sur ses droits (indemnité, sécurité sociale, congés payés...) et ses obligations administratives (changement de régime de sécurité social, non-cumul avec le RSA, etc.) ;
- une information sur les formations obligatoires (PSC1), la formation civique et citoyenne et éventuellement des formations complémentaires doit lui être transmise.

Vous trouverez toutes les informations utiles dans le guide d'accueil pour les organismes.
Vous devez vous assurer que le volontaire a bien compris toutes les informations qui lui ont été données et l'importance de l'engagement qu'il vient de prendre ; le volontaire, à la fin de l'entretien d'accueil, doit avoir le sentiment qu'il a bien été accueilli et qu'il a en main le maximum d'informations et surtout qu'il sait vers qui se tourner en cas de besoin aussi bien dans le bon déroulement de sa mission que dans ses démarches administratives personnelles.

La formation Prévention secours civique de niveau 1 (PSC1)

Cette formation a donné lieu au lancement d'un appel d'offres puis à la signature d'un marché entre l'Agence du Service Civique et la fédération nationale des sapeurs pompiers de France (FNSPF).
En tant que tuteur, vous devez vous assurer que votre organisme a bien directement contacté les unions départementales de sapeurs pompiers (UDSP) pour connaître les dates et lieux des sessions de formation et y inscrire les volontaires.
Retrouvez tous les contacts pour inscrire vos volontaires aux formations proposées sur son territoire sur :
www.service-civique.gouv.fr/page/pour-les-volontaires

LA CONSTRUCTION D'UN PARCOURS D'INTÉGRATION

Un parcours d'intégration doit permettre à la fois une découverte des métiers de la structure, de son organisation et de son environnement. Pour cela, vous pouvez par exemple :

- faire visiter des installations complémentaires à l'activité du service dans lequel le volontaire effectue sa mission ; lui présenter des partenaires externes, des collectivités…
- le faire participer à des réunions importantes pour mieux comprendre l'impact de sa mission de Service Civique ;
- Ce parcours peut être réalisé de manière individuelle ou collective en fonction du nombre de volontaires recrutés et démarrant une mission dans un laps de temps proche.

LA PRÉPARATION À LA MISSION

Considérant que le Service Civique est ouvert à tous les jeunes et que le principal critère de sélection d'un jeune est sa motivation, et non ses qualifications, il est primordial de consacrer dès le début de la mission un temps de préparation à la mission.

Ce temps doit notamment permettre :

- au volontaire de découvrir et comprendre sa mission, le public bénéficiaire ;
- d'identifier avec lui ce sur quoi il se sent à l'aise et ce sur quoi il l'est moins ;
- d'organiser (en interne ou en externe) les formations et apprentissages nécessaires pour que le volontaire puisse mener sa mission.

UN PREMIER BILAN DE L'INTÉGRATION UNE SEMAINE APRÈS L'ARRIVÉE

Un bilan de l'intégration du volontaire peut être réalisé une semaine après son arrivée avec pour objectif de :

- repérer les motivations et le degré d'implication du volontaire dans l'exercice de ses activités (le noter régulièrement dans le dossier de suivi du volontaire) ;
- explorer les difficultés éventuelles rencontrées ;
- échanger vos impressions avec les membres de l'équipe sur le nouvel arrivant.

LA CARTE DE SERVICE CIVIQUE

Tous les jeunes en Service Civique débutant leur mission reçoivent une carte de Service Civique, personnalisée à leur nom. Celle-ci a été réalisée en lien avec de jeunes volontaires, interlocuteurs réguliers de l'Agence du Service Civique.
Valable un an à partir de la date de début de contrat, elle permet aux volontaires de justifier de leur statut et leur sera demandée pour avoir accès à certains avantages, développés dans le cadre de partenariats mis en place par l'Agence du Service Civique.

Le volontaire peut retrouver l'ensemble des avantages sur le site de l'Agence du Service Civique :
www.service-civique.gouv.fr/avantages/

À titre d'exemple, des avantages sont déjà disponibles dans les domaines de la Santé, de l'Habitation, des Loisirs et de la Téléphonie mobile.

Le volontaire peut également retrouver l'ensemble des partenariats conclus à l'adresse suivante :
www.service-civique.gouv.fr/partenaires/

C'est à vous, en tant que tuteur, d'informer le jeune et de lui demander de vous informer s'il n'a toujours pas reçu sa carte de Service Civique après les premières semaines de sa mission.
Sachez que cette carte de Service Civique est accompagnée d'un récapitulatif des droits du volontaire (voir fiche-outil 1 en annexe).

La Charte des valeurs du Service Civique
Respect, écoute, solidarité, enrichissement, diversité, volonté, initiative, valorisation, citoyenneté, réciprocité, sens, engagement, confiance…
En 2011, à leur demande, une trentaine de volontaires ont rédigé la Charte des Valeurs du Service Civique. Afin d'obtenir l'adhésion la plus large possible aux valeurs de la Charte, le texte a été soumis à une consultation en ligne. La Charte est adressée à tous les volontaires en début de mission, afin de favoriser le sentiment d'appartenance au Service Civique, quel que soit leur organisme d'accueil.
La Charte est adressée aux volontaires en même temps que la carte de Service Civique. Celle-ci est par ailleurs accessible sur le site de l'Agence du Service Civique à l'adresse suivante : www.service-civique.gouv.fr/page/la-charte-des-valeurs

L'ACCOMPAGNEMENT DU VOLONTAIRE DANS LA MISSION

CONNAÎTRE SON RÔLE

Vous êtes le référent principal du volontaire pendant toute la durée de la mission. Vous êtes également le référent des autres acteurs qui gravitent autour du volontaire : vous devez donc vous assurer que chacun perçoive bien le statut, le rôle, le projet du volontaire.

Votre rôle consiste à :

- accompagner le jeune dans son parcours d'engagement volontaire,
- entretenir la motivation du volontaire,
- suivre l'évolution du projet et réajuster les contours de la mission en fonction de l'avancement du volontaire,
- programmer et animer régulièrement des temps d'échange avec le volontaire afin de faire le point sur l'avancement du projet et le sentiment du volontaire (aider à répartir les tâches, planifier, surveiller la motivation, être à l'écoute…),
- soutenir et accompagner le volontaire sur la méthodologie de projet et la création d'outils d'organisation (plan d'action, échéanciers…),
- aider le volontaire à identifier régulièrement ses acquis et besoins en formation,
- favoriser la découverte, le questionnement et l'apprentissage du volontaire (le rendre acteur),
- intervenir dans des cas problématiques, afin de réguler d'éventuels conflits, en tant que médiateur privilégié,

Votre rôle de tuteur sera facilité si…

Vous vous intéressez à ce qu'il fait et à ce qu'il est :

- montrez de l'intérêt pour ce que votre volontaire fait, dit, demande ;
- laissez du temps pour qu'il s'exprime. Posez des questions sur lui, sur son apprentissage, sur la manière dont cela se passe.

L'activité demandée a du sens :

- pourquoi faut-il faire telle activité, telle tâche, tel geste ?
- pourquoi faut-il faire de telle ou telle manière ?
- à qui sert ce qu'il fait ?
- à qui son action est-elle utile ? Aux habitants, à des personnes en difficulté, à d'autres jeunes, à un projet innovant, etc.

Le volontaire comprend ce que vous attendez de lui :

- expliquez clairement ce que vous attendez du volontaire, comment procéder pour réussir la mission qui lui est confiée, pour réussir les tâches qui permettent de réaliser cette mission,
- vérifiez que vous êtes compris, par exemple en demandant de réexpliquer ce que vous venez de dire,
- ne donnez pas trop d'informations à la fois,
- donnez-lui des objectifs concrets et réalisables,
- aidez-le à expliquer pour quelles raisons la tâche est réussie ou non, et surtout comment faire pour que ce qui n'est pas réussi aujourd'hui le soit demain,
- donnez-lui très régulièrement des informations sur l'état d'avancement de tel ou tel projet.

UNE APPROCHE SPÉCIFIQUE

Vous devez toujours vous souvenir que votre relation avec le volontaire n'est pas régie par le code du travail. Il n'existe pas de lien de subordination entre vous.
Pour cette raison, il est capital de maintenir un dialogue, des échanges et d'expliquer les décisions prises en s'assurant qu'elles sont comprises et acceptées et qu'elles vont dans le sens de la bonne réalisation de la mission.

METTRE EN PLACE UNE RELATION DE COLLABORATION MUTUELLE ÉQUILIBRÉE

Tuteur et volontaire ont un objectif commun : la réussite de la mission !
L'une des principales clefs de réussite de la mission repose sur l'équilibre entre ce que chaque partie vient chercher auprès de l'autre et ce que chacun apporte. Il s'agit de définir entre le tuteur et le volontaire une collaboration :

- équilibrée ;
- consentie mutuellement ;
- et clairement définie (formalisée par le contrat d'engagement de Service Civique).

Il faut que :

- Le volontaire sache ce qu'on attend de lui, et l'accepte (quitte à ce qu'on le réadapte à sa situation) ;
- L'organisme d'accueil (et notamment le tuteur) sache ce que le volontaire vient chercher dans cette expérience (quel lien avec son projet personnel) et ce qu'elle devra mettre en œuvre pour y répondre.

ASSURER UN SUIVI ET UNE COORDINATION RÉGULIÈRE

Organiser des temps de régulation réguliers et formels (à minima 1 fois par semaine) :

- prévoir dès le départ des temps réguliers et fréquents pour faire le point sur la réalisation de la mission et la tenue des objectifs. De l'issue de ces points pourra découler l'ajustement du besoin d'accompagnement du volontaire. Avec le temps, la fréquence de ces temps de régulation pourra s'espacer ;
- bien formaliser (même de façon synthétique) les échanges avec le volontaire, les actions qu'il compte mener, dans quels délais et celles qu'il demande au tuteur.

S'APPUYER SUR LES AUTRES

Le tuteur est l'animateur/superviseur de l'accompagnement du volontaire, sans pour autant être forcément l'acteur unique des obligations de tutorat prises par l'organisme d'accueil agréé.

Appuyez-vous sur les ressources internes et externes (le tuteur ne peut pas forcément tout savoir, mais il peut savoir qui sait et mettre en relation le volontaire avec les bonnes personnes ressources).

Le tuteur peut parfois être confronté aux problématiques sociales du volontaire. Dans ce cas, s'appuyer sur des partenaires spécialisés (Missions Locales, Services Sociaux…) qui pourront aider le jeune face à ces difficultés.

LA FORMATION CIVIQUE ET CITOYENNE DES VOLONTAIRES

Durant la durée du Service Civique, l'organisme d'accueil s'engage à accompagner le volontaire dans son cheminement personnel. Il s'agit de contribuer à renforcer le sens civique des volontaires et les sensibiliser aux enjeux de la citoyenneté pour en faire des citoyens actifs et responsables, participant à la vie publique. L'objectif est de faire prendre conscience au volontaire que le Service Civique est un engagement citoyen, et d'en faire une des étapes d'un parcours de découverte et de développement de la citoyenneté.

Cette action n'est pas obligatoirement du ressort du tuteur (notamment parce que plusieurs initiatives locales permettent de proposer des temps de regroupements de jeunes, dédiés à ce sujet). Il est cependant utile que le tuteur ait connaissance de cet important volet appelé Formation Civique et Citoyenne, afin de s'assurer que ces obligations seront remplies vis-à-vis du volontaire suivi. Le tuteur pourra également assurer une passerelle pertinente entre la mission et ces temps de formation.

La Formation Civique et Citoyenne s'appuie sur deux approches complémentaires :

- éveil citoyen sur l'ensemble de la durée de la mission : invitation aux réunions statutaires associatives (CA, AG…), aux conseils de quartiers, liens avec les missions réalisées par le volontaire… ;
- organisation de journées de formation citoyenne et civique : formation aux premiers secours (PSC1), rencontres d'acteurs citoyens (élus, magistrats…), débats autour de grands thèmes à aborder (les valeurs de notre République, l'organisation de la Cité, l'international ; voir référentiel de thématiques de formation civique et citoyenne en annexe du guide des organismes d'accueil : www.service-civique.gouv.fr/page/pour-les-organismes

la Formation Civique et Citoyenne peut être organisée en interne ou mutualisée avec d'autres organismes d'accueil. Les référents du Service Civique (www.service-civique.gouv.fr/page/les-referents) peuvent vous renseigner sur les formations organisées dans votre région.

QUELQUES CONSEILS

voir également la fiche – outil 3 en annexe

- Être disponible. Prévoir du temps.
- Maîtriser la mission et ses contours (le tuteur doit être en mesure d'adapter la mission ; il doit en avoir le pouvoir).
- Trouver un positionnement adapté au cadre particulier de volontariat (ni stage, ni emploi, ni bénévolat).
- Prendre en compte, dès le début, les aspirations du volontaire. Savoir écouter ce que le jeune vient chercher et veiller à ce qu'il s'y retrouve.
- Éviter l'isolement du volontaire. Importance du travail en équipe. En lien avec les bénéficiaires de sa mission.
- Veiller au subtil équilibre d'autonomie (pas trop pour éviter le sentiment d'abandon ; assez pour éviter le sentiment de surveillance ou d'exécutant).
- S'appuyer sur les actions menées par le volontaire dans le cadre de sa mission pour en faire des temps d'apprentissage informels, mais valorisés, notamment de prise de conscience citoyenne et d'identification de compétences.

L'ACCOMPAGNEMENT AU PROJET D'AVENIR

QU'EST-CE QU'UN PROJET D'AVENIR ?

Le projet d'avenir du jeune volontaire est ce vers quoi il va pouvoir se projeter pour son « après Service Civique ». Pour bien rebondir à l'issue de son Service Civique, le jeune volontaire a besoin d'un projet précis, qui peut être un projet professionnel, de formation, ou même personnel, le temps du Service Civique permettant d'élargir son champ d'interrogation personnelle. En effet, si la recherche d'emploi ou de formation vient le plus immédiatement à l'esprit, il ne faut pas écarter d'autres aspects du projet d'avenir tels que l'engagement associatif, la mobilité internationale qui peuvent également accompagner les jeunes vers plus autonomie et faire partie de leurs projets personnels.
L'essentiel étant de poser les balises d'un parcours, afin que le volontaire sache vers où continuer ses démarches après son passage dans votre organisme, et qui solliciter autour de lui. Que la dynamique créée par son engagement puisse se maintenir au terme de celui-ci.

COMMENT SE CONSTRUIT UN PROJET D'AVENIR ?

La recherche personnelle, la rencontre de professionnels et l'accompagnement par le tuteur : le projet se construit en faisant appel à de nombreuses sources d'information. Il faut ensuite synthétiser ces informations pour qu'elles soient utiles au jeune volontaire en phase de construction de son projet. Le tuteur a alors un rôle important à jouer pour soutenir et orienter le jeune volontaire.
Il est important de baliser des temps spécifiques dédiés à cet accompagnement, et non plus relié directement à la mission. Prévoir par exemple tous les mois ou tous les 2 mois un point formel tuteur/volontaire autour du projet d'avenir. Cela sera plus clair pour le volontaire comme pour le tuteur. Et cela permettra de convier à ces moments de rencontre des personnes ressources à présenter au volontaire. Ces temps peuvent s'appuyer sur des outils comme une grille ou un portefeuille de compétences dont vous trouverez des exemples chez les professionnels comme l'AFIJ ou les missions locales.

LA VALIDATION D'UN PROJET PROFESSIONNEL OU D'UN PROJET DE FORMATION

La confrontation aux réalités de l'emploi, le recours aux personnes ressources et le rôle du tuteur : rien ne sert d'avoir préparé un beau projet s'il n'est pas réaliste, c'est pourquoi le tuteur doit pouvoir orienter le jeune volontaire vers les personnes ressources qui pourront l'aider à évaluer la faisabilité de ce projet.

En tant que tuteur, vous devrez orienter le volontaire en recherche d'un emploi, d'un stage ou d'une formation à l'issue de sa mission.

Quelques éléments que vous pouvez lui indiquer :

Chartes de valorisation du Service Civique

Plusieurs conventions de partenariat ou Chartes de valorisation ont été signées afin de valoriser l'expérience du Service Civique dans les procédures de recrutement de grands groupes, comme Casino, AXA, IBM ou EDF.

L'ensemble des conventions de partenariat est accessible à l'adresse suivante :
www.service-civique.gouv.fr/partenaires

Soutien à la formation professionnelle pour les jeunes volontaires en situation de handicap

Pour les jeunes en situation de handicap, le Service Civique a été élargi jusqu'à 30 ans (à la veille des 31 ans) le 5 août 2015, avec la promulgation de la loi n° 2015-988 ratifiant l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public.

Quelque soit le handicap du volontaire, dans tous les cas, le tuteur doit pouvoir orienter le jeune volontaire vers la structure la plus à même d'informer et d'accompagner le jeune dans ses démarches : l'espace d'aide à l'emploi du site www.service-civique.gouv.fr, les missions locales (www.cnml.gouv.fr), l'AFIJ (www.afij.org), Pôle Emploi (www.pole-emploi.fr)…

L'Institut de l'Engagement

L'Institut de l'Engagement a été conçu pour accélérer la valorisation du Service Civique. Il fédère des établissements d'enseignement supérieur (grandes écoles, universités, écoles professionnelles…), des entreprises et des fondations pour garantir aux lauréats de l'Institut l'accès à une filière de formation, d'emploi ou de création d'activité.

En 2014, la troisième promotion de l'Institut de l'Engagement a accueilli 250 lauréats. L'ambition de l'Institut de l'Engagement est d'aider chaque année des volontaires à accéder à des responsabilités dans la vie citoyenne, économique et sociale de notre pays en s'appuyant sur les capacités qu'ils auront démontrées pendant leur Service Civique.

Pour en savoir plus : www.engagement.fr

L'ATTESTATION DE SERVICE CIVIQUE

En application de l'article L. 120-1 du Code du service national, chaque volontaire en Service Civique reçoit au terme de sa mission une attestation de Service Civique et un bilan nominatif décrivant les activités exercées et évaluant les compétences acquises au cours de sa mission.

Un mois à 15 jours avant la fin de leur mission, l'Agence du Service Civique adresse systématiquement aux volontaires, par voie postale, l'attestation officialisant l'accomplissement de leur mission et marquant la reconnaissance de leur engagement par l'État. Cette attestation est signée par le Président de l'Agence du Service Civique ; il revient au volontaire de la signer de son côté et de la faire signer au responsable de sa structure d'accueil (fac-similé en annexe, fiche-outil 5)

Parallèlement à cet envoi, les organismes agréés au titre du Service Civique doivent établir conjointement avec les volontaires qu'ils accueillent le bilan nominatif décrivant les activités exercées et évaluant les compétences acquises au cours de leur mission. Il est de la responsabilité du tuteur d'évaluer l'acquisition progressive des aptitudes et des compétences tout au long du parcours du volontaire.

LE BILAN NOMINATIF DE SERVICE CIVIQUE

Objectif du bilan nominatif de Service Civique

Le Service Civique constitue pour les volontaires une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel au cours de laquelle ils gagnent en aptitudes, connaissances et compétences. Le bilan nominatif poursuit deux objectifs : d'une part, permettre au volontaire de prendre conscience de ses acquis, et d'autre part, lui fournir un document attestant de ces acquis, dont il pourra se prévaloir dans la suite de son parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Méthode d'élaboration du bilan nominatif de Service Civique

L'élaboration du bilan nominatif doit se baser sur un dialogue avec le volontaire : il est primordial que les volontaires non seulement comprennent le contenu de ce bilan mais encore qu'ils soient impliqués dans sa réalisation. Ainsi, l'élaboration du bilan devient elle-même un processus d'apprentissage, permettant au volontaire de se rendre compte des compétences qu'il a développées ou acquises au cours de sa mission, et ainsi d'être en mesure de les restituer par exemple au cours d'un entretien d'embauche.

Si l'élaboration de ce bilan a pour objectif principal de valoriser l'engagement du volontaire, cela ne signifie pas pour autant que toute analyse critique doit être évitée. L'élaboration du bilan peut permettre au volontaire d'identifier les points qu'il peut améliorer pour mener à bien son projet d'avenir.

Un modèle de bilan nominatif, un référentiel de compétences assorties de définitions, ainsi qu'une aide pour l'élaboration de ce bilan figurent en annexe de ce guide (fiche outil 6). Vous pouvez également retrouver ces outils sur le site internet : www.service-civique.gouv.fr

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION À L'ISSUE DE LA MISSION

Afin de connaître le niveau global de satisfaction du volontaire sur l'accomplissement de son Service Civique, un questionnaire de satisfaction est diffusé par l'Agence du Service Civique à l'ensemble des volontaires à la fin de leur mission.

Le questionnaire doit être rempli en ligne par tous les volontaires du Service Civique. Ils reçoivent le questionnaire par courrier électronique ou par courrier postal, en fonction des coordonnées dont dispose l'Agence.

LE QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION D'IMPACT

L'Agence du Service Civique interroge les volontaires à la fin de leur mission pour mieux connaitre le point de vue des jeunes sur le Service civique. Le questionnaire leur est adressé par voie électronique.

Il revient aux organismes d'accueil de sensibiliser les volontaires à l'importance de répondre à ce questionnaire.

REVENIR SUR LA MISSION DE SERVICE CIVIQUE

À l'issue de la mission, il est important pour le volontaire de lui rappeler l'impact de sa mission :

- en termes d'utilité sociale : quel a été l'impact de sa mission pour les bénéficiaires/partenaires de l'organisme d'accueil ? Est-ce reconductible ? Quel essaimage possible ?
- en termes d'expérience personnelle pour le volontaire ;
- en termes d'impact direct pour l'organisme d'accueil.

LE TUTORAT APRÈS LA FIN DU SERVICE CIVIQUE

Le cadre du Service Civique prévoit que le tutorat ne s'arrête pas à la date effective de fin de contrat d'engagement. Il est attendu du tuteur de prolonger son accompagnement/suivi du volontaire dans les semaines et mois qui suivent le Service Civique.

Il ne s'agit pas forcément d'organiser des rencontres très fréquentes, mais prendre des nouvelles par mail ou téléphone une fois par mois (pour savoir si le volontaire a obtenu son concours, lui donner des nouvelles de votre organisme et de la suite de ses missions…). Il est également intéressant de garder le volontaire dans vos listings pour qu'il fasse partie des destinataires de vos invitations (événements associatifs, AG…).

Ces échanges post-service civique sont une reconnaissance de l'intérêt porté au volontaire qui vient de consacrer une période de sa vie au service de l'intérêt général au sein de votre organisme. C'est également une nécessité si l'on souhaite que l'accompagnement à l'après Service Civique soit le plus efficace possible (en effet, la plupart des parcours post-Service Civique ne se concrétisent pas le lendemain de la fin de contrat et mettent parfois plusieurs mois pour aboutir).

ÉVALUATION DU TUTORAT

Le tuteur peut se construire une grille d'évaluation du tutorat qu'il a mené avec le/les volontaires, pour lui permettre d'actualiser chaque année un outil comparatif simple comprenant, par exemple, les éléments suivants :

- nombre de volontaires suivis ;
- nombre de départs anticipé de volontaires ;
- formations suivies par les volontaires ;
- satisfaction globale des volontaires ;
- création de nouveaux outils de tutorat.

QUELQUES IDÉES ET CONSEILS

Associer le volontaire aux évaluations qui seront faites de lui, de la mission, de son accompagnement (le vôtre), en faire une discussion et un moment d'échange, plus qu'un simple avis évaluatif sur son travail. Ne pas hésiter pas à prendre le temps, avec lui, de revenir sur la mission de Service Civique et d'écouter ses retours personnels : il est aussi important pour vous d'avoir un regard sur la mission que vous avez proposée et l'accompagnement que vous avez proposé.

Prévoir un temps « officiel » de clôture de service civique, qui peut être l'occasion d'un moment solennel de valorisation avec la présence des bénéficiaires de son action, de partenaires, de la famille…

LES OUTILS DU TUTEUR

FICHE – OUTIL 1: LES DROITS DU VOLONTAIRE EN SERVICE CIVIQUE

Loi du 10 mars 2010 relative au Service Civique
Décret du 12 mai 2010 relatif au Service Civique

STATUT, CONTRAT, INDEMNITÉ ET CONGÉS

Votre statut de volontaire

Le statut de volontaire en Service Civique est un statut particulier : vous n'êtes ni salarié, ni bénévole. À ce titre, la relation qui vous lie à la structure qui vous accueille n'est pas une relation de subordination, mais une relation de collaboration. Par ailleurs, en tant que volontaire, vous ne devez pas vous substituer à un salarié : les tâches qui vous sont confiées doivent être différentes et complémentaires de celles confiées aux salariés de la structure qui vous accueille.

Votre contrat de Service Civique

Vous devez signer avec la structure qui vous accueille un contrat de Service Civique avant le début de votre mission. Un exemplaire doit vous en être remis. Dans ce contrat doit figurer notamment :

- la description de la mission qui vous est confiée ;
- la durée hebdomadaire de votre mission : au moins 24 heures par semaine, au maximum 35 heures sur 5 jours. Il s'agit d'une durée moyenne qui devra être respectée sur l'ensemble de votre mission, mais qui pourra être modulée d'une semaine sur l'autre en fonction de l'activité de la structure qui vous accueille. Au maximum, vous pouvez de manière exceptionnelle effectuer 48 heures de mission sur 6 jours.

Votre indemnité

En tant que volontaire, vous avez droit à une indemnité de 467,34 euros par mois, quel que soit le nombre d'heures de mission que vous effectuez par semaine. Si vous démarrez ou achevez votre mission en cours de mois, cette indemnité mensuelle sera calculée en fonction de début ou de fin de votre contrat. Cette indemnité vous est versée au début de chaque mois au titre du mois précédent par l'Agence de Service et de Paiements (ASP), qui verse les indemnités pour le compte de l'Agence du Service Civique.

L'aide versée par la structure d'accueil

La structure qui vous accueille a l'obligation de vous verser une aide financière d'un montant mensuel minimum de 106,31 euros correspondant à la prise en charge de frais exposés pendant la mission ; cette aide peut être valorisée en nature : peuvent être par exemple pris en charge des frais de nourriture (accès à la cantine, titres restaurant) ou de transports (prise en charge de la carte de transport).

La bourse sur critères sociaux

En plus de votre indemnité mensuelle, vous pouvez percevoir une bourse sur critères sociaux de 106,38 euros, si :

- vous étiez bénéficiaire du revenu de solidarité active (RSA) au moment de la signature de votre contrat ou si vous apparteniez à un foyer bénéficiaire du RSA ; une attestation de RSA de moins de 3 mois doit être fournie à l'ASP pour vérifier ce critère.
- ou si vous êtes titulaire d'une bourse de l'enseignement supérieur au titre du 5e ou 6e échelon au titre de l'année universitaire en cours. Ce critère ne concerne que les volontaires poursuivant leurs études en même temps que leur mission.

Les congés

Vous avez droit à deux jours de congé par mois de Service Civique effectué, quelle que soit la durée hebdomadaire de votre mission. Si vous avez moins de 18 ans, vous bénéficiez d'une journée supplémentaire de congés par mois.

VOS DROITS SOCIAUX

L'assurance maladie

En tant que volontaire, vous êtes couvert par le régime général de la sécurité sociale : cela signifie qu'en cas de maladie, vos soins et médicaments vous seront remboursés aux taux habituels appliqués aux autres assurés sociaux.

Si vous étiez déjà affilié au régime général de la sécurité sociale avant de démarrer votre mission, vous devez envoyer à la caisse primaire d'assurance maladie dont vous dépendez une copie de votre contrat pour lui signaler votre statut de volontaire.

Si vous étiez affilié à un autre régime de sécurité sociale (régime étudiant, régime agricole, etc.), vous devez adresser à la caisse primaire d'assurance maladie dont vous dépendez en fonction de votre lieu d'habitation (liste disponible sur www.ameli.fr) :

- le formulaire « Déclaration de changement de situation entraînant un changement d'affiliation » (disponible sur le site www.ameli.fr) ;
- une copie du contrat de votre contrat de Service Civique.

La mutuelle

Le Service Civique n'ouvre pas droit automatiquement à une mutuelle. Vous pouvez peut-être bénéficier de la Couverture maladie universelle complémentaire ou de l'aide à l'acquisition d'une couverture complémentaire (ACS) si vous en remplissez les conditions (les revenus de votre foyer ne doivent pas dépasser un certain montant, plus de renseignement sur www.ameli.fr)

Votre retraite

L'ensemble de la période de Service Civique est validé au titre de la retraite (un trimestre de Service Civique = un trimestre validé au titre de la retraite).

Cumul avec le statut d'étudiant ou de salarié

Il n'est pas interdit de poursuivre des études ou de travailler en même temps que l'on effectue sa mission de Service Civique. Cependant, la mission durant au minimum 24 heures par semaine, il faut être en mesure de concilier vos différents emplois du temps.

Les allocations

L'indemnité de Service Civique n'est pas prise en compte dans le calcul des prestations sociales, et notamment l'allocation logement et l'allocation adulte handicapé.

Le revenu de solidarité active

Si vous étiez bénéficiaire du RSA avant de démarrer votre mission, son versement est suspendu pendant toute la durée de la mission de Service Civique et reprend au terme de la mission.

Pôle Emploi

Si vous étiez inscrit à Pôle Emploi avant de démarrer votre mission et que vous bénéficiez d'allocations-chômage, leur versement est suspendu pendant la durée de votre mission et reprend au terme de celle-ci. Cependant, vous pouvez rester inscrit à Pôle Emploi pendant la durée de votre mission ; votre entrée en Service Civique entraîne un changement de catégorie dans la classification des demandeurs d'emploi de Pôle Emploi. Pendant votre mission, vous serez classés dans la catégorie 4, correspondant aux personnes sans emploi, non immédiatement disponibles et à la recherche d'un emploi. Ainsi, vous aurez la possibilité de conserver votre ancienneté d'inscription en tant que demandeurs d'emploi. Pendant votre mission, vous n'êtes plus assujettis à l'obligation de déclaration mensuelle de situation.

Les impôts

L'indemnité de Service Civique n'est pas soumise à l'impôt sur le revenu.

Pour faire valoir ce que de droit.
Le président de l'Agence du Service Civique

FICHE – OUTIL 2 : RÉCAPITULATIF POUR BIEN ACCUEILLIR UN VOLONTAIRE

Qui	Le tuteur, l'équipe de travail (salariés, bénévoles, stagiaires), les ressources humaines.
Quand	Environ une semaine avant le jour d'arrivée du volontaire. Puis le jour de l'arrivée et la semaine qui suit (l'accueil se fait sur plusieurs journées).
Objectifs	Réussir l'accueil en préparant à l'avance l'arrivée du volontaire en Service Civique.
À préparer avant	Préparer les activités qui seront confiées au volontaire. Vérifier les aspects matériels de l'accueil (outils, vêtements, matériel informatique…).
Actions du tuteur	▪ présenter l'équipe, la structure d'accueil et son organisation ; ▪ situer l'activité du volontaire au sein de la structure ; ▪ expliquer les éventuelles consignes de sécurité ; ▪ organiser la visite de la structure d'accueil.
Attentes vis-à-vis du volontaire	Prendre le temps de discuter avec le volontaire sur sa motivation et son éventuel projet de formation ou projet professionnel. Présenter son rôle de tuteur et expliquer la philosophie du Service Civique.
Préparer et former à la mission	Consacrer du temps de préparation à la mission : ▪ découverte et compréhension de sa mission, du public bénéficiaire ; ▪ identification des besoins du volontaire pour aborder la mission dans de bonnes conditions (informations, formation éventuelle) ; ▪ organisation de temps de formation et apprentissage (en interne ou en externe).
Les supports nécessaires	Préparer la documentation sur la structure d'accueil, plaquettes de présentation, livret d'accueil du volontaire, etc.
Autres acteurs dans la structure	Prévenir et mobiliser les collègues concernés de l'arrivée prochaine du volontaire et leur expliquer les particularités de son statut. Vérifier, avec les services administratifs, les démarches à réaliser.
Points de vigilance	Communiquer avec le volontaire dès les premiers jours. Éventuellement l'aider à s'exprimer, à se présenter.

FICHE – OUTIL 3 : RÉCAPITULATIF POUR L'ACCOMPAGNEMENT DANS LA MISSION

Qui	Le tuteur, l'équipe de travail (salariés, bénévoles, stagiaires), le service des ressources humaines (le cas échéant).
Quand	Durant toute sa mission de Service Civique.
Objectifs	Accompagner et faciliter l'identification et le développement des compétences pendant la mission de Service Civique.
À préparer avant	Établir un plan d'actions. Nous vous conseillons de vous informer auprès du volontaire sur ses connaissances et expériences préalables à cette mission de Service Civique. Définir un objectif à atteindre : être capable de réaliser telle ou telle activité.
Actions du tuteur	Choisir et préparer des activités, expliquer et montrer comment les réaliser, faire réaliser, susciter des échanges autour de l'activité. Nous vous conseillons d'utiliser un langage accessible, expliquer les termes techniques utilisés. Vous pouvez redire les mêmes choses mais différemment pour en faciliter la compréhension. Expliquer et montrer en quoi la mission de Service Civique est une mission d'intérêt général. Indiquer les moyens appropriés à la réalisation. Proposer des pistes d'organisation des tâches à accomplir. Contrôler le déroulement et intervenir en cas de besoin. Encourager et confirmer le bon déroulement de l'activité.
Attentes vis-à-vis du volontaire	Vous devez vous assurer : ▪ que les consignes sur les missions à effectuer sont bien comprises, ▪ que le volontaire se sent prêt à réaliser l'activité et le placer soit en situation d'observateur, soit lui confier une partie simple de l'activité, soit lui déléguer l'activité en totale autonomie.
Les supports nécessaires	Tableau de bord par période d'activité (voir l'exemple proposé).
Autres acteurs dans la structure	Soutien et contribution de l'équipe de la structure.
Points de vigilance	Prévenir les risques liés aux erreurs pouvant être commises dans l'accomplissement d'une tâche.

FICHE – OUTIL 4 : PROPOSITION DE TABLEAU DE BORD

Période	3 mois		6 mois		x mois		Fin de la mission	
		(1)		(1)		(1)		(1)
Activités à réaliser par le volontaire en Service Civique								
Moyens à prévoir (matériels, outillages, produits, documents)								
Acteurs à solliciter (internes et externes)								
Observations/ préconisations								
Indicateurs/ évaluation								

(1) Cocher ce qui a été réalisé

FICHE – OUTIL 5 : ATTESTATION DE SERVICE CIVIQUE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

ATTEST

Vu la loi n° 2010-241 du 10 mars
Vu l'article L. 120-1.-III du

L'attestation de Service

Prénom .....

Né(e) le .....

Délivrée le : .....

Au titre de la mission de Service Civique effectuée .....

Auprès de : .....

Le Président de l'Agence du Service Civique

Signature d

DES VALEURS, U

TATION

SERVICE CIVIQUE
DES VALEURS, UN ENGAGEMENT

2010 relative au Service Civique ;
Code du service national ;

Civique est délivrée à :

Nom

Lieu de la Mission :

du titulaire

Signature de l'organisme d'accueil

Ce programme est cofinancé par l'Union européenne

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE LA VILLE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

N ENGAGEMENT

Création meanings – avril 2015

FICHE – OUTIL 6 : BILAN NOMINATIF DU VOLONTAIRE EN SERVICE CIVIQUE

En application de l'article L. 120-1 du code du service national, chaque volontaire en Service Civique doit recevoir au terme de sa mission une attestation de Service Civique et un bilan nominatif « qui décrit les activités exercées et évalue les aptitudes, les connaissances et les compétences acquises pendant la durée du Service Civique ».

L'Agence du Service Civique adresse systématiquement à tous les volontaires par voie postale l'attestation officialisant l'accomplissement de leur mission et marquant la reconnaissance de leur engagement par l'État.

Parallèlement à cet envoi, les organismes agréés au titre du Service Civique doivent établir conjointement avec les volontaires qu'elles accueillent le bilan nominatif décrivant les activités exercées et évaluant les compétences acquises au cours de leur mission.

Le présent document est conçu pour apporter une aide aux tuteurs et responsables des organismes d'accueil de volontaire dans l'élaboration de ce bilan nominatif. Il fournit un cadre que chaque organisme peut adapter en fonction de ses spécificités.

Objectif du bilan nominatif de Service Civique

Le Service Civique constitue pour les volontaires une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel au cours de laquelle ils découvrent et acquièrent des aptitudes, des connaissances et des compétences.

Le bilan nominatif poursuit deux objectifs : d'une part, permettre au volontaire de prendre conscience de ses acquis, et d'autre part de lui fournir un document attestant de ceux-ci, document dont il pourra se prévaloir dans la suite de son parcours de formation et d'insertion.

Méthode d'élaboration du bilan nominatif de Service Civique

L'élaboration du bilan nominatif doit se baser sur un dialogue avec le volontaire : il est primordial que les volontaires non seulement comprennent le contenu de ce bilan, mais encore qu'ils soient impliqués dans sa réalisation. Ainsi, l'élaboration du bilan devient elle-même un processus d'apprentissage, permettant au volontaire de se rendre compte des compétences qu'il a développées ou acquises au cours de sa mission, et ainsi d'être en mesure de les restituer par exemple au cours d'un entretien d'embauche.

Si l'élaboration de ce bilan a pour objectif principal de valoriser l'engagement du volontaire, cela ne signifie pas pour autant que toute analyse critique doive être évitée. L'élaboration du bilan peut permettre au volontaire d'identifier les points qu'il peut améliorer pour mener à bien son projet d'avenir.

BILAN NOMINATIF

Composition du bilan nominatif

Monsieur/Madame/Mademoiselle **Xxxx**, né(e) le **xx/xx/xxxx**, a effectué une mission de Service Civique de **xx** mois du **xx/xx/xxxx** au **xx/xx/xxxx** au sein de **(nom de l'organisme d'accueil)**.

Tâches confiées au volontaire

La mission ou les missions confiée(s) à Monsieur/Madame/Mademoiselle **Xxxx** a/ont été les suivantes : **(intitulé de la mission ou des missions)**

Dans ce cadre Monsieur/Madame/Mademoiselle **Xxxx** a réalisé les tâches suivantes :

- **Xxxxx xxxxx xx xxxx**
- **Xxxxx xxxxx xx xxxx**
- **Xxxxx xxxxx xx xxxx**
- **Xxxxx xxxxx xx xxxx**

Compétences spécifiques :

Les principales compétences dont Monsieur/Madame/Mademoiselle **Xxxx** a fait preuve dans le cadre de son engagement de Service Civique sont :

Savoir-être	Connaissances
▪ **Xxxxx xxxxx xx xxxx**	▪ **Xxxxx xxxxx xx xxxx**
▪ **Xxxxx xxxxx xx xxxx**	▪ **Xxxxx xxxxx xx xxxx**
▪ **Xxxxx xxxxx xx xxxx**	▪ **Xxxxx xxxxx xx xxxx**

Compétences spécifiques :

Formations accomplies

Monsieur/Madame/Mademoiselle **Xxxx** a suivi les formations suivantes au cours de sa mission :

- formation civique et citoyenne
- formation au Premiers secours civiques de niveau 1 (PSC1)
- **Xxxxx xxxxx xx xxxx**
- **Xxxxx xxxxx xx xxxx**

Appréciation globale du tuteur recommandation

- Appréciation globale du tuteur/recommandation : **xxxxxx**

Description de l'organisme d'accueil

Paris, le **xx/xx/xxxx**

(Signatures du volontaire, du tuteur
et du responsable de l'organisme d'accueil)

Tâches confiées au volontaire

Le Service Civique constitue pour les volontaires une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel au cours de laquelle ils découvrent et acquièrent des aptitudes, des connaissances et des compétences.
Le bilan nominatif poursuit deux objectifs : d'une part, permettre au volontaire de prendre conscience de ses acquis, et d'autre part de lui fournir un document attestant de ceux-ci, document dont il pourra se prévaloir dans la suite de son parcours de formation et d'insertion.

Compétences acquises au cours de la mission

L'établissement de la liste des tâches réalisées doit permettre de réfléchir conjointement avec le volontaire aux compétences qui ont été nécessaires pour les réaliser. Pour cette étape, le tuteur et le volontaire pourront se baser sur le référentiel de compétences ci-dessous.
Ce référentiel a été établi à partir des missions proposées sur le site www.service-civique.gouv.fr. L'analyse de ces missions a permis d'identifier les compétences majeures susceptibles d'être acquises ou développées au cours d'une mission de Service Civique.

Ces compétences ont été réparties en « savoir-être » d'une part et « connaissances » d'autre part.
Vous trouverez à la suite des définitions pour chacune des compétences listées ci-contre.
Ces compétences génériques pourront être complétées par les compétences spécifiques à la mission et/ou à l'activité de l'organisme d'accueil.

Savoir-être
Autonomie
Créativité
Esprit d'analyse et de synthèse
Pédagogie
Ponctualité
Rigueur
Sens relationnel
Sens de l'accueil
Sens de l'écoute
Sens de l'organisation
Sens du service
Tolérance
Travail en équipe

Connaissances
Animation
Communication : ▪ expression orale ▪ expression écrite ▪ média/évènementiel ▪ métier de la communication
Connaissances : ▪ bureautiques ▪ outils informatiques ▪ site Internet
Gestion de projet
Travaux administratifs : ▪ accompagner dans les démarches administratives ▪ conception et réalisation d'enquêtes ▪ secrétariat au service de la mission
Travaux manuels : ▪ bricolage, petits travaux ▪ travaux extérieurs, jardinage ▪ travaux intérieurs
Accompagnement à la personne

Formation accomplies

Il s'agit de valoriser les formations reçues au cours de la mission, notamment la formation civique et citoyenne et la formation aux premiers secours (PSC1).

Appréciation globale du tuteur/recommandation

Le tuteur peut utilement compléter le bilan nominatif par une appréciation globale et synthétique des qualités du volontaire.

Description de l'organisme d'accueil

Le bilan nominatif pouvant être transmis à une tierce personne ne connaissant pas forcément l'organisme dans lequel le volontaire s'est engagé, il convient d'y inclure une courte description de son activité.

LES SAVOIR-ÊTRE ET LEURS DÉFINITIONS

Savoir-être	Définition
Autonomie	Être capable de mener à bien un ensemble d'activités en respectant les directives ou les consignes données préalablement. Être capable de prendre des initiatives pertinentes en vue d'une meilleure réalisation de la mission.
Créativité	Être capable de trouver des idées nouvelles, des pratiques innovantes ou des solutions originales par rapport au contexte de la mission.
Esprit d'analyse et de synthèse	Être capable d'examiner, d'observer une situation dans tous ses aspects, ou de comprendre une documentation détaillée, puis être capable d'en faire un résumé, un bilan, et de formuler clairement les points essentiels.
Pédagogie	Être capable de mettre en oeuvre des méthodes de communication, d'enseignement, suscitant l'intérêt et facilitant la compréhension, l'assimilation, par le public visé.
Ponctualité	Être capable de respecter les horaires imposés, l'heure des rendez-vous. Être capable de réaliser une tâche dans les délais impartis et de respecter les échéances demandées.
Rigueur	Être capable de faire preuve de logique, de précision, de formalisme et être capable de conserver la même approche systématique dans la réalisation des tâches confiées.
Sens relationnel	Être capable d'aller spontanément vers les autres, d'être à l'aise dans la communication verbale, dans les manifestations, les évènements publics. Être capable de développer et d'entretenir des relations de bonne qualité avec les autres. Être capable d'instaurer un climat de confiance.
Sens de l'accueil	Être capable de recevoir des visiteurs ou des partenaires avec courtoisie et cordialité, de les mettre à l'aise, de répondre à leurs questions avec civilité et professionnalisme.
Sens de l'écoute	Être capable d'être attentif aux propos de ses interlocuteurs, de leur demander des précisions, des explications, afin de s'assurer de les avoir bien compris.
Sens de l'organisation	Être capable de structurer une activité en différentes tâches, de les ordonner, d'y associer les moyens et le temps nécessaire pour les accomplir. Être capable de prévoir et de s'adapter aux aléas.
Sens du service	Être capable d'aller au-devant des autres, savoir se rendre utile, être capable d'anticiper leurs attentes, de s'efforcer d'y répondre au mieux de ses possibilités.
Tolérance	Être capable de respecter et de faire preuve d'ouverture d'esprit vis-à-vis des personnes différentes de soi. Être capable de respecter des manières de penser et d'agir différentes des siennes.
Travail en équipe	Être capable de participer à une activité collective en respectant l'organisation, les rôles et les tâches définis. Être capable de s'entraider dans l'exécution d'une tâche de façon à obtenir un meilleur résultat ou à pallier les difficultés rencontrées.

LES CONNAISSANCES ET LEURS DÉFINITIONS

Connaissances	Définition
Animation	Savoir faire participer activement tous les membres d'un groupe à une activité en utilisant les méthodes et les moyens adaptés au contexte et au public concerné.
Communication : expression orale	Savoir s'exprimer distinctement et correctement, présenter son discours avec clarté, se faire comprendre. Savoir adapter son registre de langue à ses interlocuteurs.
Communication : expression écrite	Savoir structurer et rédiger un document avec clarté en fonction des objectifs poursuivis. Savoir respecter l'orthographe et la syntaxe, soigner la présentation d'un document.
Communication : média/évènementiel	Savoir appliquer les techniques de communication orales et écrites avec un vocabulaire et un style adaptés aux médias employés (émissions de radio, reportages vidéo, contenus de site web…). Savoir utiliser les outils, les technologies propres à ces médias.
Communication : métier de la communication	Savoir définir et suivre un plan de communication (définition des objectifs, des messages, des publics visés, des supports à utiliser et leur calendrier). Savoir réaliser les actions de communication prévues dans le plan.
Connaissances bureautiques	Savoir utiliser les outils micro-informatiques : traitement de texte, tableur, outil de présentation. Savoir naviguer sur Internet : utiliser une messagerie électronique, les réseaux sociaux, rechercher des informations.
Connaissances site Internet	Savoir utiliser les outils de conception de site web pour : ▪ créer un blog, ▪ mettre à jour un site internet.
Gestion de projet	Savoir assurer les étapes de mise en œuvre du projet en relation directe avec le chef de projet, notamment : ▪ suivre le planning du projet (avancement et prévisions), ▪ participer à l'identification des risques et au suivi de l'application des plans d'action et de maîtrise des risques, ▪ organiser les étapes de travail du projet, restituer fidèlement à l'écrit ou à l'oral les conclusions des réunions, ▪ participer à la constitution périodique des tableaux de bord du projet.

Connaissances	Définition
Travaux manuels : bricolage, petits travaux	Savoir utiliser les outils et techniques de base de métiers manuels. Savoir réaliser des tâches simples de maintenance domestique, encadrées par un professionnel (électricité, peinture, petites réparations…).
Travaux manuels : travaux extérieurs, jardinage	Savoir utiliser les outils et techniques de base de métiers manuels d'extérieur. Savoir réaliser des tâches simples, encadrées par un professionnel (activités de jardinage, manutention, collecte des encombrants…).
Travaux manuels : travaux intérieurs	Savoir utiliser les outils et techniques de base de métiers manuels d'intérieur. Savoir réaliser des tâches simples d'aménagement, d'installation, encadrées par un professionnel (montage de stands…).
Accompagnement à la personne	Savoir accompagner des personnes en situation de handicap, âgées, étrangères pour les aider dans leur vie quotidienne, aussi bien à domicile qu'à l'extérieur (courses, médecin, déplacements…)
Travaux administratifs : accompagner dans les démarches administratives	Savoir accompagner des personnes en difficulté, les emmener dans les organismes concernés en vue d'effectuer des démarches administratives. Savoir transcrire sur des formulaires administratifs, les informations communiquées par ces personnes.
Travaux administratifs : conception et réalisation d'enquêtes	Savoir utiliser les techniques permettant de réaliser une enquête : ▪ créer des questionnaires (contenu et format), ▪ collecter des données (par téléphone, en face à face, par messagerie…) et les consolider, ▪ dépouiller et analyser les données, présenter les résultats.
Travaux administratifs : secrétariat au service de la mission	Savoir assurer la logistique administrative de la mission : prise de rendez-vous, organisation de réunions, réservation de salles, gestion documentaire… Savoir prendre des notes pendant les réunions et rédiger des comptes-rendus. Savoir renseigner les tableaux de bord destinés au suivi de la mission.

L'article L. 120-1 du code du service national prévoit que le bilan nominatif puisse être intégré au livret de compétences et à au passeport orientation et formation du volontaire.

Le livret de compétences est une expérimentation menée par l'éducation nationale depuis la rentrée 2010 dans 166 établissements. Il a pour objectif de permettre au jeune, tout au long de son parcours de formation :

- **d'enregistrer l'ensemble des compétences acquises dans le cadre de l'éducation formelle :** toutes les connaissances, capacités et attitudes acquises durant les enseignements, au-delà des acquis disciplinaires ou durant les activités éducatives organisées dans le cadre scolaire, ainsi que les expériences d'ouverture européenne et internationale et de mobilité, individuelle ou collective, réalisations, participations et engagements que le jeune aura pu mener dans ce cadre ;
- **d'enregistrer l'ensemble des compétences acquises hors du cadre scolaire :** les connaissances, capacités et attitudes acquises dans le cadre d'engagement associatif ou dans le cadre privé, notamment familial, ainsi que les réalisations, participations et engagements que le jeune aura pu y conduire ;
- **de retracer les expériences de découverte du monde professionnel et de découverte des voies de formation,** de recueillir les éléments qui concourent à la connaissance de soi, à l'autoévaluation et alimentent la réflexion du jeune sur son orientation.

Plus d'informations :
http://eduscol.education.fr/cid50182/livret-competences.html

Le passeport orientation et formation a été généralisé en 2009. Il a pour objet de permettre à chaque personne de retracer tout au long de sa vie les acquis de l'expérience et de la formation. Il se matérialise par un portefeuille personnel et coordonné de documents recensant les compétences et qualifications acquises.

NOTES

NOTES

service-civique.gouv.fr

Agence du Service Civique
95, avenue de France 75013 Paris

SERVICE CIVIQUE
Une mission pour chacun au service de tous

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE LA VILLE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS