

Les
Petits
Guides
Pratiques
du Comité

Accueillir et accompagner des volontaires en service civique

: Sommaire

1. Déterminer les modalités d'accueil et d'accompagnement

- 1.1. Organiser un accompagnement partagé
- 1.2. Mener un entretien

2. Accueillir et intégrer les volontaires

- 2.1. En amont: se préparer à l'arrivée
- 2.2. Les premiers jours: être présent
- 2.3. Les premiers mois: structurer l'accompagnement
- 2.4. Conclure la phase d'accueil

3. Accompagner

- 3.1. Accompagner dans la mission
- 3.2. Accompagner l'épanouissement personnel et l'autonomie du volontaire
- 3.3. Accompagner à la mobilité
- 3.4. Accompagner en cas de difficulté

4. Accompagner au projet d'avenir

- 4.1. Répondre aux besoins des accompagnateurs
- 4.2. Quand accompagner au projet d'avenir?
- 4.3. Comprendre, encourager et tenir compte du projet des volontaires
- 4.4. Accompagner au projet d'avenir durant le temps de mission
- 4.5. Capitaliser sur l'expérience de service civique
- 4.6. Identifier les structures relais pour répondre aux besoins spécifiques
- 4.7. Garder contact à l'issue du service civique
- 4.8. Exemple de calendrier type d'accompagnement au projet d'avenir (mission de 8 mois)

5. Accompagnement des accompagnateurs

6. Évaluer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement

La qualité de l'accueil et l'accompagnement des volontaires est absolument déterminante dans la réussite du service civique. Lorsqu'une association décide de faire appel à des volontaires, l'ensemble de ses membres devient responsable de la qualité de leur accueil et accompagnement. Les personnes chargées de suivre les jeunes dans leurs missions devront pouvoir s'appuyer sur le projet d'accueil de l'association.

1. Déterminer les modalités d'accueil et d'accompagnement

Ce que dit la loi sur l'accompagnement des volontaires est souvent résumé à trois obligations: 1) le tutorat (une personne est nommée responsable d'un volontaire), 2) la formation civique et citoyenne et 3) l'accompagnement au projet d'avenir.

Ce relevé fait également état de la possibilité offerte à toute personne d'assurer le tutorat des personnes effectuant un engagement de service civique régi par le titre I^{er} bis du livre I^{er} du code du service national au sein de personnes morales agréées.

Concernant le tutorat, la loi dit:

« Dans des 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 qui lui sont confiées, au cours de laquelle est précisé le caractère civique de celles-ci, ainsi qu'un accompagnement dans la réalisation de ses missions.

Dans son référentiel d'évaluation, le Comité ne parle pas de « tuteur » pour éviter les confusions (d'une association à l'autre, le terme aura des significations différentes) mais « d'accompagnateurs »: des accompagnateurs technique et pédagogique. Le Comité prévoit donc un « accompagnement partagé ».

1.1. Organiser un accompagnement partagé

? **Pourquoi?** La qualité de la relation entre le jeune et ses accompagnateurs va être déterminante dans la réussite du service civique. Pour accompagner un volontaire, de nombreux enjeux peuvent être en tension, voire être contradictoires. En effet, il faut veiller à l'épanouissement du jeune, l'accompagner dans la suite de son parcours et le suivre au quotidien, de manière à ce qu'il réalise les projets et apporte une véritable aide à l'association. C'est cette tension qui nous mène à

constater qu'il est préférable pour tous, que deux accompagnateurs se répartissent ces rôles.

Astuce: Pour chaque jeune, assurez-vous qu'il y ait:

• **un accompagnateur technique**: chargé du suivi quotidien, il s'assure que le volontaire puisse mener à bien sa mission. Par exemple, il peut définir les plannings hebdomadaires et les objectifs avec le volontaire. Il peut également

le recadrer lorsque les règles ne sont pas respectées.

• **un accompagnateur pédagogique:** cette personne est moins présente et n'a pas d'enjeux personnels quant à l'implication du volontaire. Chargée de son épanouissement, elle va l'accompagner dans son intégration et sa compréhension du projet associatif, elle sera chargée de son accompagnement au projet d'avenir. Cet accompagnateur pédagogique viendra régulièrement s'assurer que tout va bien et offrir une écoute attentive. Lorsque la relation est épanouissante, on peut constater généralement que cet accompagnateur devient une sorte de mentor. Parce que la l'accompagnateur pédagogique a un rôle beaucoup plus lié à l'affect, il arrive qu'il soit « choisi » par le volontaire au cours de la mission sans que cela soit prévu. Nous encourageons les associations à ce que d'une manière ou d'une autre celle-ci soit identifiée rapidement et que cette responsabilité soit pleinement reconnue de tous.

Les accompagnateurs technique et pédagogique doivent suivre certains principes communs :

- aucun lien de subordination ne doit exister entre eux et le volontaire (ou tout autre membre de l'association) ;
- des règles doivent être établies et communiquées en début de mission. Par exemple, il faut impérativement prévenir l'accompagnateur technique en cas de retard. Pour poser un congés, il faut prévenir 15 jours à l'avance. ;
- le partage avec le volontaire d'un objectif commun: la réussite de la mission et l'épanouissement personnel de celui-ci ;
- leur collaboration entre eux et avec le volontaire doit être consentie mutuellement ;
- les rôles de chacun doivent être clairement définis. Le volontaire doit savoir à qui s'adresser et les accompa-

teurs doivent respecter le cadre de leur propre mission ;

- les accompagnateurs doivent être bienveillants et à l'écoute.

••• **Les questions à se poser:** l'association doit s'assurer d'attribuer suffisamment de temps aux accompagnateurs (qu'ils soient bénévoles ou salariés) afin qu'ils soient en mesure d'assurer cette mission car elle nécessite d'être disponible.

Par ailleurs, il est évident que les deux accompagnateurs ne sont pas les deux seuls interlocuteurs du volontaire.

••• **Les questions à se poser:** les accompagnateurs doivent-ils être bénévoles ou salariés ?

Dans l'absolu, que les accompagnateurs aient un statut de bénévole ou de salarié importe peu. Les accompagnateurs devront prioritairement être :

- formés ;
- bienveillants ;
- à l'écoute et disponibles sur le temps de mission des volontaires ;
- capables de répondre aux questions des volontaires (ou, à défaut, savoir les orienter vers la personne compétente).

Les éléments déterminants pour choisir les statuts des accompagnateurs sont :

- l'histoire et l'organisation de l'association ;
- les personnes et ressources humaines disponibles ;
- le nombre de volontaires accueillis (plus ils seront nombreux, plus le temps dédié à l'accompagnement sera important).

* **Astuce: il peut être particulièrement intéressant que le binôme d'accompagnateurs soit composé d'un bénévole et d'un salarié.**

1.2. Mener un entretien

Nous parlerons fréquemment « de prendre un temps », « d'entretiens », « de points d'étapes » à faire avec les volontaires... De quoi s'agit-il, quand et comment les mener ?

Ces appellations recouvrent en fait l'idée d'un moment privilégié entre un ou deux accompagnateurs et un volontaire. Ce moment doit permettre au jeune de prendre du recul sur l'activité quotidienne, de préciser, voire de réorienter sa mission.

* **Astuce: vous pouvez organiser des entretiens à l'occasion :**

- du recrutement ;
- de l'accueil, pour installer la mission et le fonctionnement ;
- du suivi régulier du déroulé de la mission (entretiens hebdomadaires pour commencer) ;
- du suivi du projet d'avenir (nous conseillons un minimum de trois par mission) ;
- de cas « exceptionnels », qu'il faut savoir anticiper: situation de conflit, demande spontanée du volontaire, etc.

* **Astuce: pour mener ces entretiens, vous devez :**

- **faire vivre** l'absence de subordination (évités les postures ou cadres professionnels et intimidants, par exemple) ;

• organiser un espace formel d'échange. Chacun doit pouvoir le préparer en amont : avec, **par exemple**, un ordre du jour en quatre points (1. État d'avancement, 2. Bilan positif, 3. Difficultés et besoins, 3. Propositions d'améliorations) ;

• proposer une écoute active: lutter contre les attitudes spontanées (réponse immédiate, proposition d'aide non sollicitée, conseil systématique) pour aller vers la compréhension, voire l'empathie. L'écoute active s'établit sur le questionnement et la reformulation, afin de vérifier que l'on parle de la même chose ; prouver que l'on est à l'écoute, cadrer la discussion ; amener à préciser les choses ; préparer les entretiens avec l'ensemble des accompagnateurs.

* **Astuce: fixez les dates de ces temps à l'avance (voire en début de mission), cela présente deux avantages :**

- certains volontaires s'oublient au profit de la mission. Voir ces échéances passer les aide à prendre du recul et à penser à leur projet d'avenir ;
- les volontaires auront le temps de prévoir les rendez-vous et donc la possibilité de les préparer et de gagner en autonomie.

2. Accueillir et intégrer les volontaires

? **Pourquoi?** Le Comité a identifié un temps particulier dans le déroulé de chaque mission, nous l'appelons « la phase d'accueil des volontaires ». Il s'agit d'une période au cours de laquelle les volontaires :

- découvrent l'organisation dans laquelle ils vont réaliser leur mission ;

• vont apprendre comment mener à bien leur mission ;

- montent généralement en autonomie et en compétences de manière significative.

Cette période est cruciale pour le bon déroulé d'une mission. Au cours

des premiers jours, des premières semaines, des premiers mois, les bases de la relation volontaire/accompagnateur/structure sont en pleine construction. Plus ces bases sont claires et saines, plus les chances d'éviter de futurs qui-proquos et rancœurs sont élevées.

Nous verrons ici un certain nombre de conseils utiles pour préparer cette « phase d'accueil ».

Commentaire: les conseils ci-après peuvent également être suivis lorsque vous accueillez un volontaire ayant déjà eu des activités (bénévoles) dans votre organisation.

2.1. En amont: se préparer de l'arrivée

! **Attention:** si les accompagnateurs n'ont pas participé au processus de décision d'accueillir des volontaires, à leur recrutement ou s'ils n'ont pas encore été accompagnateurs de volontaire, la première chose à faire et la plus importante est de les **former** (cf. partie 5).

*** Astuce:** Il s'agit d'abord de préparer les salariés et les bénévoles déjà acteurs de l'association à participer à l'accueil de cette nouvelle personne.

Pensez-donc à leur présenter:

- le dispositif de service civique et la mission que le volontaire réalisera dans l'organisation ;
- ce que l'on peut lui demander de faire ou pas (et qui peut le lui demander) ;
- le rôle des accompagnateurs ;
- leur rôle à eux en particulier dans la période d'accueil. **Par exemple**, demander à ce que chacun prenne 30 minutes pour présenter au volontaire son propre rôle dans l'association et son travail ;
- certaines modalités pratiques: jour d'arrivée, le programme du volontaire, lieu et/ou poste de travail...

Il s'agit ensuite de préparer la logistique des premiers jours:

- cernez et hiérarchisez les informations à transmettre. **Par exemple:** vous décidez que l'organigramme de l'association doit être présenté le premier jour. Les modalités d'accompagnement,

de prise de congés et l'emploi du temps doivent être discutés le 2^e jour au plus tard. Moins urgente, une formation sur la méthodologie de projet (pour organiser un événement qui aura lieu au cours du 6^e mois de mission) pourra être donnée au bout du 15^e jour, lors d'un temps dédié où l'ancien volontaire vous rejoindra pour transmettre son savoir ;

- préparez l'espace et les outils de travail: bureau, ordinateur, accès à Internet, téléphone...
- utilisez un livret d'accueil type¹ qui vous aidera à recenser et aborder avec le volontaire les éléments essentiels de l'organisation de la mission et du parcours pendant l'engagement ;
- consultez les ressources mises en lignes par l'Agence du service civique. Vous y trouverez notamment le guide du volontaire en service civique et le guide à destination des tuteurs.

.....

1. Cf. livret d'accueil de l'Agence du service civique disponible en ligne.

2.2. Les premiers jours: être présent

Chaque organisation a sa propre culture quant à l'accueil de nouvelles forces vives. Les associations qui accueillent régulièrement des bénévoles ou des jeunes auront peut-être des réflexes intéressants à conserver pour les volontaires. **Par exemple**, la Croix-Rouge française utilise le même module de formation d'accueil pour les bénévoles et les volontaires.

*** Astuce:**

- Présentez le volontaire à chaque personne de l'équipe. Expliquez sa mission à chaque fois. Cela lui permettra d'apprendre à se présenter, de s'approprier le vocabulaire adéquat.
- Proposez au volontaire de créer un support de présentation de l'équipe (trombinoscope, organigramme, etc.). C'est l'occasion pour lui de comprendre plus rapidement qui fait quoi, et cela lui donne une idée des responsabilités de chacun vis-à-vis du projet.
- Donnez à voir l'association: le lancement d'une action peut sembler fastidieux ou peu motivant pour quelqu'un qui arrive sur un projet et qui n'a pas de visibilité sur ses finalités. Le plus tôt possible, mettez le volontaire en situation d'observation (et non de responsabilité) pour qu'il comprenne l'utilité de sa mission.

!! Incontournable: Lors de la 1^{re} semaine, voire lors de la signature du contrat, vous devez impérativement:

- préciser les règles de fonctionnement de la structure (heures d'arrivée et de

départ, tolérance et mesures à prendre face au retard, etc.) ; les personnes à prévenir dans telle situation (**Par exemple:** prévenir l'accompagnateur et non pas l'autre volontaire en cas de retard) ; la posture vis-à-vis du public accueilli et de l'équipe ;

- formaliser l'engagement du jeune: s'il est là c'est parce qu'il a envie de mener le projet ; certaines tâches sont fastidieuses et pourtant il faut les faire (reconnaissez que cela n'est pas toujours facile, mais qu'il faut tenir sur la durée: c'est une partie importante de l'engagement) ; dire clairement que s'il fait des erreurs, il doit le signaler à son accompagnateur et que, dans la mesure du possible, des solutions existent (dédramatisez le problème tout en montrant que vous en avez pleinement conscience) ;
- énoncer les engagements que prennent la structure et les accompagnateurs pour le jeune: accompagnement, écoute, disponibilité, bonne volonté ; formations proposées, etc.

Pour vous donner **un exemple** de ce qui peut être fait à l'arrivée d'un nouveau volontaire, vous trouverez à la page suivante un programme type des deux premières semaines pour deux missions « animation de l'épicerie sociale » (30 h hebdomadaires). **Note:** dans le programme type, les démarches administratives et l'information en détail sur le dispositif ont été réalisées 15 jours auparavant.

Semaine 1

Lundi (3 h)	A-M: arrivée des volontaires. Présentation de l'équipe, des espaces d'accueil et de stockage, des modalités d'accompagnement, du projet associatif. Lecture de documents clefs. Présentation du programme de la semaine. → Objectif: donner les clefs aux volontaires pour qu'ils sachent expliquer le projet de l'association.
Mardi (11 h)	M: observation, voire coup de main, aux deux bénévoles pour la mise en rayon des produits. → Objectif: intégration dans l'équipe. Midi: déjeuner informel avec la présidente de l'association. A-M et début de soirée: observation lors de l'ouverture de l'épicerie.
Mercredi (2 h)	M: repos. A-M: point hebdo → débrief avec le responsable d'activité du mardi à partir du ressenti, des constats et questions du volontaire. Début de réflexion sur les animations à proposer dans le cadre de la mission.
Jeudi (7 h)	M: coup de main aux deux bénévoles pour la mise en rayon des produits. A-M: observation à la caisse pour découverte du logiciel de gestion. → Objectif: maîtrise du logiciel et identification si nécessité d'une formation informatique.
Vendredi (7 h)	M: formation à la méthodologie de projet proposée par la fédération associative locale. A-M: observation de l'ouverture de l'épicerie.
Samedi	Jour de repos.

Semaine 2

Lundi (5 h)	M: observation, voire coup de main, aux deux bénévoles pour la mise en rayon des produits. A-M: préparation avec le responsable d'activité d'une première animation pour la semaine suivante. → Objectif: déterminer le rétroplanning et les ressources disponibles.
Mardi (8 h)	M: observation, voire coup de main, aux deux bénévoles pour la mise en rayon des produits. A-M: préparation à deux de l'animation. Soir: observation de l'ouverture de l'épicerie.
Mercredi (7 h)	M: préparation de la réunion avec une recyclerie (partenaire local): objectif, utilité, posture. Réunion et présentation de ses activités. → Objectif: connaissance du partenaire, idées d'animations. A-M: préparation à deux de l'animation, préparation avec le responsable d'activité de la réunion d'équipe.
Jeudi (5 h)	M: RDV individuels pour préparer le projet d'avenir. Un volontaire a RDV à la Mission Locale et l'autre avec le directeur administratif et financier d'une association pour découvrir le métier. A-M: 1 ^{er} coup de main effectif aux bénévoles pour l'ouverture. → Objectif: sentiment d'utilité, intégration.
Vendredi	Jour de repos.
Samedi (5 h)	M: point hebdo → débrief avec le tuteur des deux premières semaines. Midi: réunion d'équipe des bénévoles. Les volontaires présentent leur premier projet d'animation. A-M: appui aux bénévoles pour l'ouverture de l'épicerie: information du public.

2.3. Les premiers mois: structurer l'accompagnement

? Pourquoi? Les premiers mois, programmez systématiquement des points d'étape hebdomadaires. Cela vous permettra de déceler rapidement les difficultés du volontaire et cela lui permettra de les exprimer avant qu'elles ne prennent de l'ampleur. À terme, voyez s'il est mieux d'organiser un suivi moins lourd (mensuel *a minima*). Vérifier que ce rythme convient au volontaire.

Astuce:

- Fixez en amont l'ordre du jour de ces points d'étape pour que les volontaires puissent en être acteurs.
- Trouvez des lieux et dates propices à l'échange.
- Invitez le volontaire aux différentes réunions organisées, aux temps collectifs de la structure.

Attention: préparez ces temps: quel est l'intérêt pour lui d'y participer? Qu'attendez-vous précisément de lui (rôles, posture, présentation)?

2.4. Conclure la phase d'accueil

? Pourquoi? Au bout de quelques mois, les volontaires sont intégrés dans l'organisation, ils sont en mesure d'en comprendre les enjeux, les mécanismes et d'être force de proposition. Conclure formellement cette période a deux intérêts:

- cela valorise la progression accomplie par le volontaire depuis son arrivée et l'encourage à prendre des initiatives sur la suite de mission;
- cela vous donne l'occasion d'évaluer à chaud et avec lui ce qui était intéressant et ce qui mérite d'être perfectionné dans l'accueil que vous lui avez réservé.

- y consacrer un temps spécifique (discuter de ce qui a été fait, de ce qu'il reste à faire, de ce qu'il faut changer);
- produire un document écrit. Par exemple, à l'Arche en France, les volontaires écrivent une « lettre de recul » avant le rendez-vous. À Unis-Cité, le document synthétise les échanges ayant eu lieu lors du rendez-vous; À la suite de ce temps, certaines associations en profitent pour confier plus de responsabilités aux volontaires, ils sortent ainsi officiellement de leur rôle d'observateurs sur certains aspects de leur mission et deviennent pleinement acteurs.

*** Astuce: pour formaliser cette étape, il est indispensable de:**

- préparer chacun de votre côté les points à aborder;

3. Accompagner

3.1. Accompagner dans la mission

? Pourquoi? Toute tâche nécessite des compétences. Ainsi, en fonction de la mission et du volontaire, vous aurez à accompagner ce dernier. Ne sous-estimez pas cette tâche qui peut prendre du temps, particulièrement en début de mission. Mieux vous l'anticiperez, plus vous aurez des chances de voir le volontaire devenir rapidement autonome.

*** Astuce:** de la même manière que vous aviez prévu le programme de la première semaine, vous pouvez prévoir le programme prévisionnel de la mission, mois par mois par exemple. Passez en revue toutes les étapes du projet avec le volontaire et identifiez ce qu'il aura besoin d'apprendre et comment. **→ Par exemple:** via de l'observation, de la formation interne ou externe ou encore de l'accompagnement individuel.

... Les questions à se poser: vous n'y pensez plus lorsque vous êtes plongés dans vos projets mais un grand nombre de questions pratiques se posent aux jeunes qui commencent une première expérience, découvrent un contexte particulier: comment s'adresser aux

autres membres de l'association? Comment écrire un mail? Comment demander ses congés? Comment demander de l'aide? Comment prendre sa place dans les espaces communs? Il vous suffit d'y penser et, par petites touches, de distiller ces conseils et de les mettre en application vous-mêmes.

*** Astuce:** faites appel à la formation par les pairs. Pour un volontaire en fin de mission, il peut être très valorisant de transmettre son savoir au nouveau venu. Cela peut se faire via un « tuitage » (une mission commence juste avant que l'autre ne se termine) et si ce n'est pas possible, proposez-leur de faire « un bilan de transmission » donnant les billes pour reprendre le projet: fond, partenaires et méthodologie.

Pour progresser d'année en année, demandez au volontaire de noter tout ce qu'il apprend sur un carnet. Au fur et à mesure, cela lui sera particulièrement utile pour prendre du recul et valoriser l'expérience. À vous, il pourra vous faire une synthèse et vous dire ce qui lui a été utile et ce qui lui a manqué comme accompagnement.

3.2. Accompagner l'épanouissement personnel et l'autonomie du volontaire

? Pourquoi? Un des enjeux du service civique et des associations accueillant des volontaires est de faire de cette expérience unique dans le parcours d'un jeune une occasion de favoriser son épanouissement et son autonomie.

*** Astuce:** Considérer les jeunes comme des adultes, autonomes à qui vous faites confiance. N'hésitez pas à le leur dire; pour certains, cela sera une première;

- Les valoriser au quotidien: qualités personnelles, force de travail, accomplissements;
- Les encourager à prendre du temps pour eux. Certaines associations constatent que leurs volontaires peuvent être submergés par leur mission et s'oublent. Pour qu'ils s'aèrent un peu, elles vont les encourager à avoir une pratique sportive, leur permettre de participer aux animations proposées aux adhérents...
- Leur donner un maximum de clefs de lecture pour qu'ils comprennent leur mission et son contexte (formation

civique, citoyenne et technique; accompagnement quotidien, etc.).

*** Astuce:** il existe un programme financé par Erasmus + auquel les volontaires sont éligibles. Il a vocation à soutenir « le développement professionnel des travailleurs de jeunesse à travers:

- la participation de travailleurs jeunesse dans des séminaires, formations, séminaires de contact, visites d'étude;
- l'observation en situation de travail: période d'observation à l'étranger dans une organisation active dans le domaine de la jeunesse ».

3.3. Accompagner à la mobilité

? Pourquoi? Que ce soit pour se rapprocher du lieu de la mission ou pour des raisons personnelles, les volontaires peuvent être amenés à vivre une expérience de mobilité ailleurs en France ou à l'international. Nous ne sommes pas tous égaux face aux problématiques de mobilité, pour des raisons personnelles ou financières: certains auront besoin d'être bien accompagnés. Par ailleurs, faire un geste pour accompagner les volontaires dans leur mobilité, c'est aussi un signe de bienvenue.

*** Astuce:** trouver un nouveau logement

En tant qu'association vous pouvez accompagner les volontaires dans leur mobilité en France:

- tout d'abord, si vos candidats sont géographiquement éloignés et sont motivés pour déménager, n'excluez pas d'office leur candidature. Vous pouvez leur proposer un entretien sur Skype ou un remboursement des frais de transport par exemple;

• lorsque vous les rencontrez en entretien, identifiez de quel type d'accompagnement à la mobilité ils peuvent avoir besoin: coup de pouce pour le déménagement, aide pour trouver un logement abordable, appui pour se créer un réseau dans la ville. Avec un peu de chance, votre réseau associatif vous permettra de répondre à ce dernier problème.

- Échangez avec eux sur ces difficultés que vous identifiez (ils n'en ont peut-être pas conscience). S'ils sont partant pour le service civique et la mobilité, faites-leur confiance et proposez de les accompagner dans leurs démarches.

Pour trouver un hébergement pas cher, vous pouvez:

- accompagner les volontaires dans leurs démarches pour vivre en foyers de jeunes travailleurs (FJT), puisqu'ils y sont éligibles. Ceux-ci proposent un hébergement temporaire (individuel ou de couple) comportant à la fois des locaux privatifs (meublés ou non) et des locaux affectés à la vie collective. Les

FJT proposent parfois un accompagnement social aux résidents.

- orienter les volontaires qui arrivent sur Paris vers la Maison des volontaires, qui propose un lieu d'hébergement et d'animations réservés aux volontaires.
- vous assurer que le volontaire s'est renseigné sur l'aide personnalisée au logement (APL). L'indemnité des volontaires n'étant pas comptée comme un revenu, les volontaires peuvent facilement en bénéficier. Estimations du montant sur le site de la Caf.
- contacter les bailleurs sociaux de votre ville pour leur demander s'ils ont des logements disponibles pour le volontaire ;
- solliciter votre réseau: un certain nombre d'associations a des hébergements de fonction, vacances...

Par ailleurs, une association peut se porter garante du paiement du loyer du volontaire auprès d'un bailleur.

Il est important de dégager du temps au volontaire sur sa mission pour qu'il puisse gérer les formalités administratives.



Astuce: prendre en charge les coûts de transports

Il est impératif que les frais de déplacements nécessaires à la mission soient entièrement pris en charge par l'association. Cela doit faire partie du budget de l'action, calculé au moment de la conception du projet.

Nous recommandons également que l'association participe (au-delà des 106,31 € de participation à l'indemnité

du volontaire) à la prise en charge des frais de transport lorsque la collectivité ne propose pas déjà quelque chose. **Par exemple:** prise en charge de la carte de bus ou de métro, remboursement du co-voiturage quotidien, location d'un vélo électrique, etc.



Astuce: cas particulier: mobilité du volontaire à l'international



Lorsque la mission se déroule, partiellement ou intégralement, à l'international, il est attendu que :

- le volontaire bénéficie d'un temps d'accompagnement à la mobilité en amont de son départ ;
- durant le déplacement, le volontaire soit accompagné selon ses besoins (compétence, interculturalité, épanouissement, etc.) ;
- à l'issue de la mission, le volontaire soit accompagné après son retour.

La sécurité des volontaires à l'international est primordiale. Sur ce sujet et sans remettre en cause l'accessibilité à tous de toutes les missions, l'association doit veiller en toute circonstance à ce que les volontaires aient accès aux informations nécessaires, les comprennent et les utilisent. Les partenariats locaux, l'accompagnement des volontaires et les systèmes de contrôle mis en place doivent pouvoir garantir ces conditions.

Ressources: ministère des Affaires étrangères, consulat, France Volontaires.



3.4. Accompagner en cas de difficulté

* **Astuce:** parfois, malgré toutes les précautions prises, vous pouvez rencontrer des difficultés en cours de route. Dans ces situations délicates, et avec le volontaire :

- établissez le constat des difficultés rencontrées ;
- identifiez les causes du problème : difficulté personnelle perturbant le quotidien de la mission ? Mécontentement avec un membre de l'équipe ? Mauvaise intégration ou compréhension de ce que l'on attend de lui ? Sentiment d'inutilité ou d'incapacité ? Pas assez d'accompagnement ou de formation ?



→ reprenez les termes de l'engagement réciproque que vous aviez prévu, au besoin, précisez-les et clarifiez-les. **Par exemple:** il était prévu que le volontaire soit ponctuel, que lui soient données des responsabilités. Les accompagnateurs devaient, eux, être disponibles et à l'écoute. (Ré)expliquez en quoi tenir ses engagements est important ;

- d'un côté comme de l'autre, trouvez un point d'accord pour ajuster les termes de l'engagement afin qu'ils conviennent à tous, n'oubliez pas que le service civique, c'est « donnant-donnant » ;
- donnez-vous des échéances courtes pour réajuster concrètement les problèmes. Faites le point rapidement après, valorisez les efforts du volontaire et des accompagnateurs.



... **Les questions à se poser:** le rôle des accompagnateurs est d'aider les volontaires à mener à bien leur mission. Lorsque l'on entre dans cette démarche de réajustement, il faut pouvoir prendre du recul et être bienveillant. Ici, l'accompagnateur pédagogique peut avoir un rôle de médiation particulièrement intéressant, lorsque les relations avec l'accompagnateur technique se sont dégradées par exemple.

Le contrat de service civique peut évidemment être rompu : soit avec un mois de préavis, soit sans préavis lorsqu'il y a faute grave (ou que le volontaire a trouvé un CCD de plus de 6 mois, ou un CDI). L'idée ici est de voir quelles sont les mesures à prendre lorsque le volontaire et la structure ont encore envie de continuer ensemble malgré les difficultés.

* **Astuce: en cas d'absences, de retards répétés**

Un des problèmes qui semble assez fréquent concerne les retards et absences des volontaires. Que faire lorsque l'on constate que cela devient récurrent ?

Avec le volontaire :

a. Lorsque cela fait trois fois que vous avertissez le volontaire qu'il est en retard, **fixez avec lui un entretien dédié spécifiquement à ce problème**, établissez ensemble un constat partagé ;

b. Identifiez les causes du problème :

- des difficultés intangibles : il faut déposer un enfant à la crèche avant de venir et l'heure d'ouverture de celle-ci ne permet pas d'arriver à l'heure pour la mission ? Ses études lui prennent plus de temps que prévu ?

- des problèmes personnels : le volontaire n'arrive pas à se réveiller le matin ?
- des problèmes liés à la mission : le volontaire ne trouve pas pertinent d'arriver à l'heure parce qu'il n'a rien à faire en début de journée...

c. Repassez ensemble les termes de l'engagement : il était prévu que le volontaire soit là de telle à telle heure, il était prévu que le référent d'activité arrive en même temps et qu'ils commencent la journée ensemble. Logiquement, c'est lui qu'il faut prévenir

en cas de retard. Donnez du sens à la ponctualité, par exemple, il est important d'arriver à l'heure, sinon le public accueilli trouve porte close ou n'a pas accès à tel ou tel service. C'est mauvais pour l'image de l'association et la mission du volontaire était justement d'améliorer la qualité de l'accueil du public. En cas de retard, il faut prévenir le responsable d'activité pour qu'il puisse s'adapter dans la mesure du possible. Même sans lien de subordination, le volontaire s'était engagé et il doit rendre des comptes aux responsables de l'association ;

d. Trouvez un point d'accord :

- si les retards et absences du volontaire sont dus à un problème auquel il ne peut rien changer, comme les horaires d'ouverture de la crèche, vous pouvez réaménager l'emploi du temps du volontaire afin qu'il corresponde à ses impératifs ;
- si le volontaire n'arrive pas à se lever le matin, il a peut-être besoin d'un accompagnement pour y arriver : quelqu'un de l'association peut se proposer pour

passer le prendre sur la route le matin ? Discutez de son rythme de vie... Une personne en rupture qui commence un service civique devra nécessairement prendre du temps pour se réhabituer à se lever tous les matins et à avoir des journées actives. Prenez le temps de remettre du sens dans chacune de vos demandes ;

- si le volontaire s'ennuie lorsqu'il arrive le matin parce qu'il n'a rien à faire, il faudra impérativement réajuster la mission pour éviter ces temps morts qui sont très démotivants.

e. Établissez un contrat d'objectif « donnant-donnant » sur 1 mois : à ce moment-là vous referez un point avec le volontaire pour voir si cela a marché ou non. Lorsque c'est positif, félicitez-vous et voyez si d'autres choses peuvent être mises en place pour continuer dans cette dynamique. Si cela ne marche pas ou que le volontaire n'a tout simplement pas assez de disponibilité pour mener sa mission, aussi regrettable que ce soit, il est possible que la solution soit d'y mettre un terme.



Astuce: en cas d'incapacité à mener la mission

Si vous constatez que le volontaire, au quotidien, ne s'épanouit pas dans sa mission, n'arrive pas à s'organiser, que faire pour l'accompagner ?

Attention: dans le cadre d'un service civique, les volontaires doivent avoir droit à l'erreur et ne peuvent être évalués au regard de l'atteinte d'objectifs.



<p>a. Fixer un entretien...</p>	<p>... avec le volontaire, spécifiquement dédié au problème.</p> <p>Attention, admettre que l'on n'arrive pas à mener sa mission implique de faire un travail sur soi qui n'est pas évident, l'estime de soi peut être mise à mal. On peut aussi avoir peur de la sanction. Créez donc un cadre d'échange sécurisant et bienveillant.</p>	<p>Le volontaire n'est plus motivé ou n'aime pas sa mission.</p>	<p>Le volontaire manque de confiance en soi et n'arrive pas à avancer dans les projets.</p>	<p>Des difficultés personnelles du volontaire empêchent sur sa mission et l'empêchent de la mener à bien.</p>	<p>b. Identifiez la cause du problème</p>	<p>Le volontaire n'a pas les compétences pour mener la mission.</p>	<p>En début de mission, vous aviez décidé ensemble du contenu de la mission et vous avez été clair sur son contenu et ses difficultés. En contrepartie, l'association s'était engagées à l'accompagner, le former, etc. Redites-le-vous. Si l'association n'avait pas établi le cadre, il est toujours temps de le faire.</p>	<p>Il est fort probable que tout ne soit pas clair au départ pour le volontaire, il peut s'être imaginé la mission de façon tout à fait différente et être déçu, ou encore s'être senti capable de faire face alors que la mission le fragilise.</p>	<p>c. Repassez ensemble les termes de l'engagement</p>	<p>En début de mission, vous aviez décidé ensemble du contenu de la mission et vous avez été clair sur son contenu et ses difficultés. En contrepartie, l'association s'était engagées à l'accompagner, le former, etc. Redites-le-vous. Si l'association n'avait pas établi le cadre, il est toujours temps de le faire.</p>	<p>d. Trouvez un point d'accord : des pistes de solutions</p>	<p>La formation et l'accompagnement technique prévus initialement ne sont peut-être pas suffisamment mis en place ? Il faudra trouver de nouvelles solutions pour le former.</p> <p>Avant de renouveler la mission, peut-être faudra-t-il la remettre en cause : s'agit-il vraiment d'un service civique ? Êtes-vous vraiment en capacité de l'accompagner ?</p>	<p>Est-ce que le volontaire est réellement amené à faire ce qui était prévu, ce qu'il avait imaginé ? Si ce n'est pas le cas, c'est normal qu'il puisse être déçu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • travailler avec lui sur et lui donner à voir le sens de la mission ; • réfléchir à mieux l'intégrer dans l'association ; • trouver des tâches plus valorisantes. <p>Les pairs peuvent être une grande ressource pour se remotiver. Organisez un temps d'action collective où les volontaires seront immédiatement utiles, programmez une formation civique et citoyenne regroupant plusieurs volontaires.</p>	<p>Réaménagez la mission pour qu'il se sente plus utile ou moins en difficulté.</p> <p>Par exemple : pour un volontaire en difficulté face au public cible, on pourra réduire (voire supprimer) son temps dédié au contact du public et lui proposer une mission plus centrée sur la valorisation du public ou le soutien aux acteurs en contact avec le public.</p> <p>Ou encore, seul chez lui n'arrive pas à se mettre dans un contexte de travail. Fixez des objectifs précis à très court terme (jour par jour) et faites en sorte qu'il dispose d'un nouveau lieu de travail.</p>	<p>Afin d'éviter que l'engagement du jeune soit un échec, veillez à lui proposer des solutions avant de penser à mettre un terme à sa mission. Si vous ne vous sentez pas en capacité de l'accompagner vous-même, faites appel à des relais extérieurs.</p> <p>Le volontaire a peut-être besoin de prendre du recul vis-à-vis de sa mission ? Proposez lui de prendre des vacances et de faire le point à son retour.</p>	<p>e. Déterminez les réajustements à faire...</p>	<p>...d'un côté comme de l'autre, et faites le point au bout d'1 mois.</p>
--	---	--	---	---	--	---	---	--	---	---	--	--	--	--	---	--	--



Astuce: en cas de conflit entre un volontaire et un accompagnateur

L'engagement dans la durée d'un volontaire (comme d'un bénévole) tient énormément à la qualité des relations qu'il noue au sein de l'association. Ainsi, lorsque cela ne se passe pas bien entre un volontaire et un accompagnateur, la poursuite de la mission peut être remise en cause. L'association doit organiser une médiation entre les deux parties. Voici 4 pistes de solutions pour que le volontaire fasse son service civique jusqu'au bout malgré tout :

- changer d'accompagnateur, sans remettre en cause sa qualité (s'il n'est pas en faute évidemment) ;

- calmer le jeu et recadrer la relation entre l'accompagnateur et le volontaire, en redéfinissant les engagements de l'un et de l'autre afin de trouver un point d'accord ;
- lorsque la mission se déroule dans le cadre de l'intermédiation, l'organisme agréé peut, en rompant la convention et en faisant un avenant au contrat, replacer le volontaire dans une autre structure d'accueil.
- dans tous les cas, si le volontaire a fait moins de 6 mois de service civique, il pourra signer de nouveau un contrat de service civique (de 6 mois maximum) dans une autre structure.

4. Accompagner au projet d'avenir



Pourquoi? La préparation du volontaire à «l'après-service civique» est inscrite dans le cadre de la loi (« accompagnement à la réflexion sur le projet d'avenir »).

Le projet d'avenir ne se résume pas au projet professionnel, il concerne également le parcours personnel du volontaire à la suite du service civique. Toutefois, puisque le service civique n'est pas un dispositif d'insertion professionnelle, il n'est pas attendu de l'association ou des accompagnateurs qu'ils lui proposent un emploi à la sortie.

La loi indique :



Le contrat de service civique mentionné à l'article L. 120-7 comprend obligatoirement les éléments suivants : [...] les modalités de participation de la personne volontaire à la formation civique et ci-

toyenne et celles de son accompagnement dans sa réflexion sur son projet d'avenir de la personne volontaire mentionnées à l'article L. 120-14.

L'accompagnement de la personne volontaire dans sa réflexion sur son projet d'avenir, mentionné à l'article L. 120-14, a pour objet de favoriser, à l'issue de l'accomplissement de la mission de service civique, l'insertion professionnelle de la personne volontaire. Il permet d'analyser les aspirations et les compétences, notamment celles mises en œuvre pendant le service civique, de la personne volontaire et de définir les étapes de son parcours ultérieur.

Le projet d'avenir du jeune volontaire consiste en la faculté du volontaire de se projeter (dans un avenir proche ou plus lointain).

4.1. Répondre aux besoins des accompagnateurs

? Pourquoi? Il semble que l'accompagnement au projet d'avenir soit un des éléments les plus complexes à mettre en œuvre. *A priori*, cette complexité provient des deux points suivants :

- temps disponible de la part des accompagnateurs ;
- compréhension. Certains accompagnateurs ont l'impression, à tort, de devoir faire le travail d'un conseiller d'insertion (qu'ils ne sont pas). En réalité, il faudra surtout (et encore une fois) être bienveillant et curieux vis-à-vis des volontaires.

*** Astuce:** vous pourrez facilement résoudre le premier problème en vous répartissant la mission d'accompagnement entre différentes personnes comme indiqué ci-dessus (cf. partie 1.1.). Vous trouverez ici des exemples d'actions à mener pour accompagner

simplement les volontaires au projet d'avenir. La formation des tuteurs prévoit un module sur le sujet. Elle est proposée par l'Agence du service civique et les directions départementales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.

Il arrive encore que les volontaires eux-mêmes estiment ne pas avoir besoin d'accompagnement pour leur projet d'avenir. Le terme lui-même peut rebuter : tant le volontaire, qui a du mal à formuler son projet (trop lointain) que le volontaire qui a un projet professionnel (pour quoi faire?). Dans ces cas-là, il ne sera peut-être pas nécessaire de parler de « projet d'avenir » pour mener l'accompagnement, mais il sera quand même intéressant de travailler les pistes proposées ci-dessous.

4.2. Quand accompagner au projet d'avenir?

*** Astuce:** l'accompagnement au projet d'avenir doit se faire tout au long de la mission.

Voici 4 bonnes raisons de vous en préoccuper dès le début :

- un projet d'avenir se construit progressivement ;
- pour reprendre ou continuer son parcours, le volontaire devra respecter certaines échéances qui arriveront sûrement en cours de mission. **Par exemple**, pour s'inscrire sur Admission Post Bac, il faut s'y prendre très tôt (2015 : inscription avant fin mars). S'il manque ces échéances, le jeune risque de se retrouver avec une année « blanche » à la suite de son service civique ;

- le service civique en soi peut très facilement être une occasion pour que le volontaire construise son réseau, découvre des aspects d'un métier qu'il envisage, échange autour d'expériences de vie et d'engagement qui l'inspirent ;
- accompagner le volontaire sur cette question participera à la concrétisation de l'idée que le service civique, c'est « donnant-donnant ».

Le projet d'avenir est donc un sujet à aborder dès la première rencontre avec le volontaire : pendant l'entretien de recrutement ou lors de la définition de la mission (si la mission est construite à la demande de ce jeune en particulier). Vous trouverez pages 23 et 24 un exemple de calendrier.

4.3. Comprendre, encourager et tenir compte du projet des volontaires

••• Les questions à se poser: avant toute chose, il est important de toujours tenir compte des envies et des compétences personnelles des volontaires. Il ne s'agit pas de se projeter à leur place, mais bien de les écouter.

Pour ce faire, vous devez commencer par identifier et comprendre le parcours, les envies et les besoins des volontaires dans toutes leurs dimensions : géographiques, sociales, économiques et professionnelles. Ensuite, il sera alors possible de définir des objectifs d'accompagnement et les outils qu'il faudra mobiliser.

Profitez de l'entretien de recrutement pour aborder la question du projet d'avenir :

- Quels sont ses projets (professionnels, scolaires, personnels) après le service civique ? Où en est-il dans sa réflexion et dans sa préparation ?
- Comment le service civique s'inscrit (ou non) dans ses futurs projets ?
- Quelles expériences passées le candidat a-t-il particulièrement appréciées ? Pourquoi ?

Il ne s'agit pas ici de choisir un volontaire dont le projet d'avenir s'inscrit parfaitement dans la continuité de la mis-

sion que vous proposez. Il s'agit plutôt pour vous de voir dans quelle mesure votre structure et votre mission sont adaptables à ses projets et ses envies notamment de manière à stimuler sa motivation tout au long des mois que vous allez vivre ensemble.

Il est tout à fait possible d'accompagner un volontaire qui a un projet d'avenir qui sort complètement du champ de connaissance des accompagnateurs. En effet, on peut toujours faire bénéficier le volontaire de son expérience et de son recul vis-à-vis du projet, pour peu de s'y intéresser et d'être bienveillant.

Par exemple: un volontaire de 18 ans souhaite s'engager dans l'armée, pour défendre la liberté dans le monde et bénéficier d'un cadre structurant dont il ressent le besoin. Or l'accompagnateur a « échappé » au service militaire et n'a aucune connaissance dans le domaine. Il pourra être intéressant pour eux d'échanger avec lui sur la définition de la liberté, de lui faire préciser ce qu'il entend par « cadre structurant », l'encourager à rencontrer des militaires dans et en dehors du cadre des journées de recrutement de l'armée.

4.4. Accompagner au projet d'avenir au cours des temps de mission

* **Astuce:** saisissez les nombreuses occasions qui se présentent à vous pour accompagner au projet d'avenir tout au long du service civique :

- réservez-vous des temps d'échanges dédiés à l'après-service civique à des moments clefs. **Par exemple:** à la fin d'une action, d'un projet important, au-delà du bilan lié au projet lui-même, voyez avec le volontaire ce qu'il a aimé faire, les aspects sur lesquels il aimerait progresser, les axes qu'il aimerait découvrir. Des retours bienveillants sur ce qu'il a fait sont bienvenus : qu'avez-vous apprécié ? Quelle plus-value a-t-il apporté au projet ? Quels points pourraient, selon vous, être améliorés ?
- votre association est composée de plusieurs services et métiers ? Proposez à un salarié et au volontaire de passer

une (demi-) journée ensemble afin que ce dernier soit en observation ;

- votre volontaire souhaite travailler dans le secteur d'activité de votre association, mais vous n'allez pas l'embaucher à la suite de son service civique : accompagnez-le dans la construction de son réseau associatif et professionnel. Beaucoup de jeunes considèrent que faire un service civique permet de construire son réseau. Cependant, les missions ne sont pas toutes taillées pour répondre à cette envie. Ciblez avec le volontaire le type de partenaires qu'il aurait intérêt à rencontrer, invitez les deux parties à prendre contact et, au besoin, préparez le volontaire à cette rencontre (comment se présenter, quel type de question poser, etc.).

4.5. Capitaliser sur l'expérience de service civique

* **Astuce:** l'expérience de service civique peut-être un gros atout dans le parcours du jeune. Mais pour cela, il faudra qu'il ait conscience de ce que cela lui a apporté et qu'il sache en parler. Vous pouvez l'accompagner facilement :

- l'entretien vidéo est très facile à mettre en place techniquement (smartphone). Filmez le volontaire au début de la mission pour évoquer les attentes, au milieu pour aborder les réalisations en cours, et à la fin pour aborder le bilan, au regard des attentes initiales. Se regarder permettra au volontaire de prendre conscience de l'image qu'il renvoie et de la clarté de son propos. Cet exercice nécessite bien sûr de s'être préparé en amont à l'écrit pour

structurer le propos (avec un petit schéma par exemple) ;

- il existe un grand nombre d'outils de valorisation des compétences acquises via l'engagement². Ils peuvent être très intéressants pour une recherche d'emploi, et surtout pour faire un travail sur soi afin d'identifier ce que l'on sait faire et les marges de progrès. Encouragez le volontaire à s'inscrire dans une telle démarche. Notez qu'il peut être difficile de s'approprier les outils. Passer par un organisme proposant une formation au-

.....
². « Bénévolat & Compétences » (Animafac), L'orfolio (Conseil régional de Lorraine), Bénévolat : reconnaître les compétences (Association.gouv.fr), Youthpass (Erasmus +).

tour d'un outil peut être intéressant. Il sera également plus facile d'y travailler en groupe plutôt qu'individuellement.

- vous pouvez aussi construire des outils spécifiques qui vous serviront à dynamiser les échanges et à en laisser des traces, à rendre visible la progression du projet. **Par exemple:** une fiche chronologique de la mission / un tableau de bord ;
- le tableau des savoir-être et des savoir-faire (cf. guide du tuteur de l'Agence du service civique), en vue d'un travail de mise à jour du CV ;

- un tableau d'évaluation conjointe, établie avec le volontaire ;
- votre association ou sa fédération propose des formations ? Présentez-les au volontaire et si possible, proposez que l'association en finance tout ou partie ?
- le volontaire apprécie sa mission de service civique ? Pourquoi ne pas lui proposer de continuer son engagement dans le secteur associatif. Identifiez les freins potentiels à l'engagement bénévole auxquels vous pouvez apporter des solutions.

4.6. Identifier les structures relais pour répondre aux besoins spécifiques

* **Astuce:** vous l'aurez compris, en tant qu'accompagnateur, votre rôle consiste à être à l'écoute, bienveillant et imaginaire. Cependant, certains volontaires auront besoin, pour rebondir après leur service civique, d'être accompagnés sur leurs besoins spécifiques. Quelques pistes de structures :

- Missions Locales : accompagnement personnalisé des 16-26 ans non scolarisés (accueil, information et orientation) ;
- permanences d'accueil, d'information et d'orientation (PAIO) : accompagnement des 16-25 ans (pour jeunes en démarche d'insertion professionnelle et sociale) ;
- centres d'information et d'orientation (CIO) : accueil, par des conseillers

d'orientation psychologues, de toute personne souhaitant s'informer ou s'entretenir sur son orientation scolaire et/ou professionnelle.

En complément, un grand nombre d'associations locales existent, renseignez-vous auprès de la maison de l'emploi et de la formation locale. Laissez également du temps au volontaire au cours de sa mission pour identifier la structure qui pourra l'accompagner.

Enfin, si le volontaire souhaite assister à un forum dédié à l'emploi ou à l'orientation, aménagez avec lui son emploi du temps afin qu'il puisse y aller.

4.7. Garder contact à l'issue du service civique

... **Les questions à se poser:** que deviennent les volontaires après leur mission ? Vous pouvez *a minima* prendre de

leurs nouvelles de temps en temps, que ce soit par mail ou de vive voix. C'est l'occasion de maintenir un lien entre

l'ancien volontaire et l'association, cela permet également d'éviter que l'accompagnement de plusieurs mois ne se termine trop brusquement.



Astuce:

- Transmettez-lui les offres d'emploi que vous recevez ;

- Recommandez-le à vos partenaires qui pourraient être intéressés par son profil ;
- Ajoutez son adresse mail dans vos mailing-list, newsletter, etc. ;
- Informez-le des outils et ressources extérieures.

4.8. Exemple de calendrier type accompagnement au projet d'avenir (mission de 8 mois)

	Projet	Questionnements en entretien ou en rendez-vous collectif avec le volontaire
Avant la mission	Déterminer qui sera responsable de l'accompagnement au projet d'avenir.	/
Mois 1	Définir les dates de rendez-vous pour l'accompagnement au projet d'avenir du volontaire sur toute la durée de mission.	Entretien n°1 : Quels projets pour la suite ? Que va-t-il devoir faire pour le mettre en œuvre (inscription, demande de subvention, travail sur CV, etc.) ? Quelles sont les échéances (Admission Post Bac, Institut de l'engagement) ? Comment la mission est aménageable pour offrir au volontaire la possibilité de découvrir des activités, de progresser ou de se former ?
Mois 3	Identifier avec le volontaire quelles formations peuvent être faites parallèlement à la mission (BAFA, BAFD, etc.) ?	Entretien n°2 : Quelles sont les avancées dans la construction du projet depuis 2 mois ? Quels freins ? Comment la mission est aménageable pour qu'elle offre au volontaire la possibilité de découvrir des activités, de progresser ou de se former ?
Mois 6	Identifier avec le volontaire quels partenaires de l'association le volontaire peut rencontrer pour échanger avec eux sur leur métier / leur structure ?	Entretien n°3 : Quelles sont les avancées dans la construction du projet depuis 3 mois ? Quels freins ? Comment la mission est aménageable pour offrir au volontaire la possibilité de découvrir des activités, de progresser ou de se former ?

Mois 7	Demander au volontaire d'identifier les événements organisés dans la ville susceptibles de l'intéresser ? (forum de l'emploi, forum sur les formations).	Atelier : Quelles compétences acquises au cours de la mission ?
Mois 8	Agencer le calendrier de mission pour libérer du temps au travail sur le projet d'avenir.	Suivi : Quelles sont les démarches administratives à faire (sécurité sociale, pôle emploi) au lendemain de son service civique ? Entretien n°4 : bilan individuel avec le volontaire.
Après le service civique	Prendre des nouvelles et envoyer des informations ciblées à l'ancien volontaire.	

5. Accompagnement des accompagnateurs

? Pourquoi? L'organisation qui décide d'accueillir des volontaires en service civique doit être en capacité d'accompagner ses accompagnateurs technique et pédagogique.

En effet, accueillir des volontaires en service civique est bien un projet de structure : si elle nomme des personnes responsables de leur accompagnement, c'est bien la structure dans son ensemble qui se porte garante de la réussite du projet.

Les accompagnateurs ont systématiquement, qu'ils en aient conscience ou non, besoin de formation(s), soutien et espaces d'échanges. La première expérience est souvent la plus difficile. La préparation des accompagnateurs doit, dans la mesure du possible, commencer avant l'arrivée des volontaires.

*** Astuce: des ressources pour les accompagnateurs :**

- les formations gratuites des tuteurs organisées par l'Agence du service civique et les directions départementales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale. Plusieurs modules sont proposés. Vous trouverez le programme

des formations partout en France sur le site de l'Agence ;

- vous pouvez organiser des formations vous-mêmes. Elles peuvent être complémentaires à celles citées ci-dessus. En effet, vous pouvez, à ces occasions, construire une communauté d'accompagnateurs et forger une « identité service civique » propre à votre association. Vous pouvez organiser des espaces d'échange de pratiques vous-mêmes. Il est aussi possible, par exemple en fin d'année, d'organiser des espaces d'échange permettant aux accompagnateurs de débriefer. Certains accompagnateurs préféreront l'échange de pratiques à la formation.

- le Comité organise des temps d'échange de pratiques ouverts aux adhérents, membres associés ou membres titulaires ainsi qu'aux associations qui bénéficient de leurs agréments. Vous êtes invités à y participer : tuteurs, accompagnateurs, responsables, dirigeants...

- vous pouvez créer des outils... oui, mais pas trop ! Certains sont nécessaires, d'autres moins. C'est bien plus l'animation du « collectif service ci-

vique » de l'association, son accompagnement et l'auto-évaluation des systèmes mis en place qui vous permettront d'organiser un service civique de qualité. Les outils sont généralement peu mobilisés sur le terrain.

*** Astuce :** thèmes à aborder pour accompagner vous-mêmes les accompagnateurs :

- le service civique : loi, esprit, intérêt, organisation ;
- le projet d'accueil ; la gestion administrative ; les relations avec les partenaires et le rôle des différentes parties (si mise à disposition) ; la définition des

missions ; le recrutement ; l'accompagnement et l'accompagnement au projet d'avenir ; la gestion de conflit ; la gestion d'équipe ; la formation civique et citoyenne ; l'auto-évaluation. Le Comité propose à ses membres d'animer des formations sur le thème de l'auto-évaluation.

Pour chacun des thèmes listés ci-dessus, il s'agira d'établir les règles (du service civique et de l'association), de convaincre, d'accompagner méthodiquement, de mettre en lumière des bonnes pratiques développées dans l'association.

6. Évaluer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement

? Pourquoi? Évaluer la qualité de l'accueil et l'accompagnement que vous proposez vous permettra de valoriser le travail qui est mené par l'association, puis d'identifier les marges de progression que vous pourrez faire d'année en année. L'évaluation est une bonne occasion de faire travailler les différents acteurs d'une association autour d'un projet commun.

*** Astuce :** les évaluations menées par les bénévoles du Comité permettent de vous accompagner et vous proposent des pistes d'améliorations adaptées. Les évaluations sont menées à la demande des associations, elles portent sur le « projet d'accueil service civique » de l'organisation. Le projet d'accueil aborde :

- la définition des missions ;
- le recrutement ;
- l'accueil, l'accompagnement (au projet d'avenir) ;

- la formation (civique et citoyenne) ;
- l'intégration dans la vie associative des volontaires.

Cette évaluation « externe » permet au Comité, pour l'ensemble des acteurs en charge du dispositif :

- de promouvoir et d'encourager le service civique de qualité ;
- d'identifier leurs difficultés tout en proposant des actions, outils et méthodes pouvant y répondre ;
- de délivrer le label lorsque leurs pratiques correspondent à la Charte déontologique.

Le processus d'évaluation se déroule en sept étapes. Pour plus d'informations, consultez le site.

*** Astuce :** utilisez l'outil d'auto-évaluation du Comité qui vous assiste dans le diagnostic de la qualité de l'accueil et d'accompagnement des volontaires dans votre association.

Sur ces mêmes thématiques du projet d'accueil, l'outil d'auto-évaluation en ligne vous permet de mener vous-même une évaluation. L'outil peut être particulièrement intéressant pour :

- initier une démarche d'évaluation, celle, externe, du Comité venant la compléter ;
- structurer une démarche d'évaluation dans l'ensemble des antennes d'une organisation.



Astuce: utilisez l'outil mutualisé « Mon service civique et moi ». Il s'agit d'un outil d'enquête automatique en ligne qui vous permet de vous assurer en permanence de la satisfaction des volontaires quant à leur mission, accueil, accompagnement, formation, etc. Cet outil a été développé par la Croix-Rouge française et le Comité du service civique associatif. Le Comité assure sa mutualisation interassociative. L'outil a pour objectif :

- d'améliorer la qualité du service civique ;
- de mutualiser les coûts et le temps de travail d'enquête en ligne des associations ;
- de développer une expertise sur les motifs de satisfaction des jeunes, qui soit utile à tous les acteurs du dispositif.

Les principales caractéristiques techniques de l'outil :

- il envoie automatiquement un mail à chaque volontaire renvoyant vers des questionnaires simples: 5 à 10 questions. Ces questionnaires sont les mêmes pour chaque association ;
- les mails sont envoyés selon la date de début et de fin du service civique afin d'adapter les questions à l'expérience actuelle du volontaire à : 15 jours du début, 2 et 4 mois, 15 jours de la fin, 1 an après la fin ;
- les options d'accès sont modulables selon le souhait des associations.

Une fois l'outil mis en place, la structure d'accueil n'a plus qu'à :

- mettre à jour la liste des volontaires de façon hebdomadaire à partir d'une simple extraction d'ELISA ;
- consulter les données traitées automatiquement ;
- pointer géographiquement les lieux où ressortent les difficultés pour y contrôler les pratiques et les lieux où apparaissent des forts taux de satisfaction pour identifier et valoriser les bonnes pratiques.

Pour aller plus loin, consultez le guide « S'auto-évaluer pour progresser dans sa mise en œuvre du service civique ».



**Les petits guides pratiques
vous sont proposés
par le Comité du service civique associatif**

Avec le
soutien
de



- 1. Créer
des missions
de service civique
de qualité**
- 2. Recruter
des volontaires
de service civique**
- 3. Accueillir
et accompagner
des volontaires
en service civique**
- 4. Organiser
une formation
civique et citoyenne
pour un groupe
de volontaires
en service civique**
- 5. Intégrer
les volontaires
en service civique
dans la vie associative**
- 6. S'évaluer
pour progresser
dans sa mise en œuvre
du service civique**

Rédaction et suivi de projet : Luce Dutech • Conception graphique : Claire Besset
Correction : Marie Fouqueray • Merci à Claire Feintrenie, Jonathan Achille, Marine Dayan,
Joane Chahine et Mounia El Kobti pour leurs conseils et leur relecture bienveillante.

