



Guide pratique
**SECTEUR SOCIAL ET
MÉDICO-SOCIAL**

ACCUEILLIR DES JEUNES EN SERVICE CIVIQUE

Juin 2017

AVANT-PROPOS

Face à l'importante demande de projets citoyens pour et par les jeunes – notamment depuis les événements de janvier 2015 – l'État a mis en place et progressivement renforcé le Service Civique, constituant désormais l'étape incontournable permettant aux jeunes d'expérimenter **l'engagement actif au service de l'intérêt général, indispensable à la construction de leur citoyenneté.**

Le **secteur social et médico-social** représente un vivier de missions d'intérêt général pouvant être réalisées par des volontaires de Service Civique, dans le secteur public comme dans le secteur privé à but non lucratif.

Ce guide a vocation à accompagner les organismes de ce secteur dans les différentes étapes de l'accueil de volontaires en Service Civique. Il donne les premières clefs de réussite d'une mission de Service Civique de qualité.

Ce guide a été réalisé par l'Agence du Service Civique avec la contribution d'acteurs du secteur social et médico-social comme *la Direction Générale de la Cohésion Sociale, le Secrétariat Général des Ministères Sociaux, la FEHAP, la Fédération des acteurs de la solidarité, la CNAMTS, l'UNIOPSS, l'APAJH, France Médiation, l'Union Nationale des Pimms, la Croix Rouge Française, les Apprentis d'Auteuil et la Fondation Agir Contre l'Exclusion.*

POURQUOI ACCUEILLIR DES VOLONTAIRES ?

- **Engager son organisme dans un grand projet de société citoyen**
- **Un engagement des jeunes au service de l'intérêt général, de la société, qui donne un sens à leurs actions et les inscrit dans un projet.**
- Un moyen **d'accueillir des jeunes de tous horizons**
- Un **regard neuf** sur votre structure
- **Dynamiser votre réseau de bénévoles**, en apportant de la mixité sociale et du lien intergénérationnel
- Un moyen **d'expérimenter des projets d'innovation sociale**, de renforcer la **qualité du lien avec vos publics**, d'aller à la **rencontre de nouveaux publics**, en particulier les jeunes
- **Préparer le futur**, en permettant à la jeunesse de s'engager aujourd'hui et demain auprès de votre organisme.

Les volontaires n'attendent que vous,

*faites le
saut*

SOMMAIRE

I – LE SERVICE CIVIQUE	5
II – L’ACTION DES VOLONTAIRES DANS LE SECTEUR SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL	14
III – LES ENGAGEMENTS DES ORGANISMES D’ACCUEIL	20
IV – LES DÉMARCHES POUR ACCUEILLIR DES VOLONTAIRES	25
CONTACTS	28
ANNEXE	29

I – LE SERVICE CIVIQUE

L'essentiel

Prévu par la loi du 10 mars 2010 et modifié par celle du 27 janvier 2017, le Service Civique a touché près de 200 000 jeunes en 7 ans. Il constitue une priorité pour la Nation puisque l'ambition est de **rendre le Service Civique universel à l'horizon 2018**.

L'engagement de Service Civique, forme principale du Service Civique, est destiné aux **jeunes de 16 à 25 ans**, 30 ans pour les jeunes en situation de handicap. Il s'agit d'un **engagement volontaire** :

- d'une durée de **6 à 12 mois** ;
- pour l'accomplissement d'une **mission d'intérêt général** dans un des neuf domaines d'interventions reconnus prioritaires pour la Nation : *solidarité, santé, éducation pour tous, culture et loisirs, sport, environnement, mémoire et citoyenneté, développement international et action humanitaire, intervention d'urgence* ;
- représentant au moins **24 heures hebdomadaires** ;
- **auprès du public bénéficiaire**, principalement sur le terrain
- favorisant la **cohésion nationale** et la **mixité sociale** ;
- donnant lieu au **versement d'une indemnité** prise en charge par l'État (472,97€), et d'un soutien complémentaire, en nature ou argent, pris

en charge par l'organisme d'accueil (107,58€), pour un total de **580,64 euros par mois** ;

- ouvrant droit à un **régime complet de protection sociale** financé par l'État ;
- pouvant être effectué auprès **d'organismes à but non lucratif**, de **personnes morales de droit public** ou **d'autres structures** introduites par la loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017.

L'objectif de l'engagement de Service Civique est à la fois de mobiliser la jeunesse face à l'ampleur de nos défis sociaux et environnementaux et de proposer aux jeunes de 16 à 25 ans un nouveau cadre d'engagement, dans lequel ils pourront mûrir, gagner en confiance en eux, en compétences et prendre le temps de réfléchir à leur avenir, tant citoyen que professionnel.

Il a également pour objectif d'être une étape de vie au cours de laquelle des jeunes de toutes origines sociales et culturelles pourront se côtoyer et prendre conscience de la diversité de notre société.

Le Service Civique est donc avant tout une étape de vie, d'éducation citoyenne par l'action et se doit d'être accessible à tous les jeunes, quels qu'aient été leur formation ou leur parcours antérieurs.

ZOOM SUR ...

Les volontaires en Service Civique

- Les volontaires sont majoritairement des **femmes (58%)**, et leur âge moyen est de **21 ans**.
- Le profil des volontaires est à l'image de leur génération : les niveaux de formation comme la situation à l'entrée sont très variés. **39%** des volontaires ayant démarré leur mission en 2015 ont un niveau de formation **supérieur au bac**, **36%** un **niveau bac** et **25%** un **niveau inférieur au bac**. **48%** des volontaires sont **demandeurs d'emploi**, **30%** **étudiants** et **18%** **inactifs**.
- D'après un sondage Kantar Sofres de décembre 2016, **91%** des volontaires se disent **satisfaits de leur mission de Service Civique**.
- **71%** des volontaires sont **en emploi, stage ou formation 4 à 8 mois après leur Service Civique**.
- **89%** des volontaires se sont **sentis utiles aux autres et à la société** durant leur mission.

Qu'est ce qu'une mission de Service Civique ?

Le Service Civique repose sur 8 principes fondamentaux : intérêt général, citoyenneté, mixité, accessibilité, complémentarité, initiative, accompagnement bienveillant et respect du statut.

① Un engagement volontaire au service de L'INTERET GENERAL

Aux termes de l'article L. 120-1 du Code du service national, introduit par la loi du 10 mars 2010 relative au Service Civique, le Service Civique a pour objet de « *renforcer la cohésion nationale et la mixité sociale en offrant à toute personne volontaire l'opportunité de servir les valeurs de la République et de s'engager en faveur d'un projet collectif en effectuant une mission d'intérêt général auprès d'une personne morale agréée* ».

L'accueil d'un volontaire en Service Civique est avant tout **la rencontre entre un projet relevant de l'intérêt général porté par l'organisme d'accueil et un projet personnel d'engagement d'un jeune**.

Ainsi, une mission de Service Civique **est autant utile aux jeunes qu'à l'organisme qui l'accueille et à la société en général**.

Les volontaires sont mobilisés sur des missions bénéfiques à la société, permettant de répondre aux **besoins de la population et des territoires**.

Ainsi, les volontaires assurent principalement des activités de pédagogie,

d'écoute, d'accompagnement, essentiellement réalisées sur le terrain, à la rencontre de la population ou des publics et au cœur des politiques publiques menées.

② Une expérience de CITOYENNETÉ et d'ouverture sur le monde

Le Service Civique constitue **une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel** pour les volontaires : les modalités d'accueil, le tutorat, la formation civique et citoyenne, l'accompagnement du volontaire dans sa réflexion sur son projet d'avenir, ainsi que le contenu même de la mission sont des éléments clés pour atteindre cet objectif.

Il s'agit de concevoir **un véritable projet d'accueil de jeunes**, en se demandant d'une part **comment un jeune pourrait renforcer l'utilité sociale de votre action**, et d'autre part **comment vous pourrez permettre à ce jeune de gagner en conscience citoyenne**, compétence et expérience.

③ Une mission permettant de vivre une expérience de MIXITÉ SOCIALE

Le Service Civique permet également aux volontaires de vivre une expérience de mixité sociale **dans un environnement différent de celui dans lequel ils évoluent habituellement, au contact de publics et d'autres volontaires aux profils variés** avec qui ils interviennent ou qu'ils pourront rencontrer pendant leur mission.

C'est pourquoi les missions adaptées au Service Civique sont davantage des missions de **soutien direct à la population, de relations avec les usagers/bénéficiaires**, que des missions de soutien aux structures elles-mêmes.

TÉMOIGNAGE

Estelle, tutrice au sein de l'EHPAD de Mervans (71)

« Les deux volontaires ont été choisis en fonction de leur intérêt, de leur approche aux personnes bénéficiaires et de leur personnalité. Les deux jeunes choisis étaient complémentaires et de personnalités différentes ce qui a fait un duo très dynamique et complice.

Cela a été une expérience très enrichissante et agréable pour le personnel, les bénéficiaires et moi-même. Le bon choix d'un binôme qui fonctionne est très important et même primordial pour un bon accompagnement ainsi qu'un bon encadrement du tuteur ».

LE SERVICE CIVIQUE

Par ailleurs, **la rencontre entre pairs est favorisée** pour permettre les échanges entre volontaires, et ainsi contribuer à l'objectif de cohésion nationale du Service Civique. Ainsi, il est recommandé de permettre aux volontaires d'intervenir en équipe, lorsque cela est possible en termes de capacité d'accueil et de tutorat, en constituant par exemple un binôme de volontaires de niveaux d'études et/ou de milieux sociaux différents. Au-delà de

l'expérience de mixité sociale qu'elle permet de faire vivre aux volontaires, cette approche favorise l'émulation entre volontaires et leur permet de mutualiser leurs compétences pour mener à bien la mission.

En outre, une mission réalisée en équipe permet d'assurer la pérennité de la mission en cas de départ anticipé d'un volontaire.

④ Une mission ACCESSIBLE à tous les jeunes

Les organismes ont la liberté de choisir les volontaires qu'ils accueillent mais doivent respecter **le principe d'accessibilité et veiller à la diversité des profils**.

À ce titre, l'article L120-1 du Code du service national affirme que les volontaires sont recrutés en **fonction de leur seule motivation et sans tenir compte de leur niveau de formation initiale**. Ne sont donc pas exclus, a priori, les jeunes n'ayant pas de diplôme ou qualification ; des prérequis en termes de formation, de compétences particulières, d'expériences professionnelles ou bénévoles préalables ne peuvent être exigés.

En tout état de cause et si nécessaire, des formations peuvent être organisées dans le cadre de la mission afin de permettre au volontaire d'acquérir les compétences nécessaires à la mission.

Par ailleurs, l'Agence du Service Civique a inscrit dans ses **priorités l'accueil de jeunes volontaires en situation de handicap et de jeunes domiciliés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville**. Une attention particulière doit donc être portée sur ces aspects au stade de la diffusion de l'annonce et du recrutement.

Les jeunes en situation de handicap sont éligibles au Service Civique jusqu'à 30 ans.

L'expérience du volontaire dans le secteur social et médico-social n'est jamais privilégiée. Il n'est donc pas possible de demander aux candidats d'avoir eu une formation d'aide à la personne, d'éducateur spécialisé, d'aide-soignant, d'animateur socioculturel par exemple.

Seule la motivation du candidat pour la mission compte.

BONNES PRATIQUES

Sur la sélection des volontaires :

- Se mettre **en lien avec les prescripteurs jeunesse**, eux-mêmes en lien direct avec les jeunes (missions locales, point d'information jeunesse, etc.).
- Multiplier les **canaux de diffusion** les plus à même de toucher les jeunes (bouche à oreille, réseaux sociaux, etc.).
- **Le pair-à-pair** est extrêmement important pour l'identification des futurs volontaires.
- Être vigilant sur la **rédaction de la mission**, pour éviter d'exclure des jeunes (vocabulaire trop complexe par exemple).
- Si c'est le cas, **préciser qu'un temps de préparation à la mission** existe en début de mission afin de rassurer les candidats potentiels.
- **Privilégier des réunions d'information collectives**, n'excluant personne a priori, pour rencontrer tous les candidats motivés.
- **S'éloigner des processus de recrutement traditionnels RH**, en proposant, par exemple, un questionnaire simple pour évaluer la motivation du candidat, ou tout autre support (vidéo, audio, etc.).
- **Faire visiter aux candidats les organismes d'accueil** pour leur permettre de rencontrer le public accompagné avant de s'engager.

⑤ Une mission COMPLÉMENTAIRE de l'action des agents, salariés, stagiaires et bénévoles

La réflexion menant à la conception d'une mission de Service Civique est profondément différente de celle préalable à la création d'un poste de salarié, stagiaire ou bénévole.

Les volontaires en Service Civique interviennent **en complément de l'action de vos salariés, agents publics, stagiaires, et/ou bénévoles sans s'y substituer** comme le rappelle expressément l'article L120-1 du code du service national. Ainsi, les missions de Service Civique permettent d'expérimenter ou de développer de nouveaux projets au service de la population, de démultiplier l'impact d'actions existantes en touchant davantage de bénéficiaires, ou de renforcer la qualité du service déjà rendu par vos agents, salariés, stagiaires et/ou bénévoles à la population. Les missions de Service Civique

permettent de proposer des actions socialement innovantes et de nouvelles façons d'intervenir au profit des bénéficiaires de l'organisme d'accueil.

À ce titre :

- Le volontaire **n'est pas indispensable au fonctionnement courant de l'organisme d'accueil** ; sa mission s'inscrit dans un cadre d'action distinct des activités quotidiennes de la structure qui l'accueille. Ne sont donc pas confiées à des volontaires des missions d'administration générale, de direction ou de coordination technique, normalement exercées par les personnels de l'organisme.
- Le volontaire **n'exerce pas de tâches administratives et logistiques liées au fonctionnement cou-**

LE SERVICE CIVIQUE

rant (*secrétariat, standard, communication, gestion de l'informatique ou des ressources humaines, etc.*). Les tâches administratives et logistiques réalisées par le volontaire ne le sont qu'au seul service de la mission qui lui est confiée, dans le cadre du projet spécifique auquel il participe ou qu'il a initié.

- Les missions confiées au volontaire **n'ont pas été exercées par un salarié ou agent public de l'organisme d'accueil** moins d'un an avant la signature du contrat de Service Civique.
- Le volontaire ne réalise pas son Service Civique auprès d'une structure

dont il est salarié ou agent public ou au sein de laquelle il détient un **mandat électif**. Ainsi, il n'est pas **vacataire ou agent à temps partiel, y compris en contrat aidé**, pour l'organisme dans lequel il est volontaire.

- Les missions confiées au volontaire **ne relèvent pas d'une profession réglementée**.
- Par ailleurs, un volontaire **ne compte pas dans le quota réglementaire d'un encadrement d'accueil collectif de mineurs**, mais il peut s'y ajouter.

ZOOM SUR ...

Les fondamentaux du Service Civique

- La loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté **confirme expressément les fondements du Service Civique** en ajoutant, à l'article L.120-1 du code du service national, plusieurs principes définissant le Service Civique : la **non-substitution** (*avec un emploi ou un stage*), la **complémentarité** (*avec les activités confiées aux salariés et aux agents publics*) et l'**accessibilité** (*les volontaires étant recrutés en fonction de leur seule motivation*).
- L'objectif d'un volontaire en mission de Service Civique est **d'être utile à la société, et de s'enrichir personnellement en tant que citoyen, contrairement à un stage** permettant de mettre en pratique des connaissances et compétences acquises en formation.
- Le Service Civique, est **fondé sur l'engagement citoyen et instaure un lien de collaboration** entre l'organisme d'accueil et le volontaire, **contrairement à l'emploi d'avenir** – et aux autres contrats aidés – s'inscrivant dans une démarche professionnalisante, encadrés par un lien de subordination.
- Le volontaire en Service Civique **ne passe donc pas la majorité de son temps derrière un ordinateur, à gérer les réseaux sociaux** (Community manager), **le site internet**, la **communication** ou la **gestion courante** (*recherche de fonds et subventions notamment*) de l'organisme, mais est **impliqué dans un contact direct avec les bénéficiaires/usagers** de l'organisme.

⑥ Un engagement permettant L'INITIATIVE

Les volontaires en Service Civique relèvent d'un statut juridique encadré par le Code du service national, et non le Code du travail.

L'article L. 120-7 du code du service national dispose notamment que le contrat de Service Civique organise **une collaboration exclusive de tout lien de subordination** entre le volontaire et l'organisme qui l'accueille, à la différence d'un contrat de travail.

À ce titre, dans le cadre d'une mission de Service Civique, la mission confiée au volontaire peut évoluer en fonction de ses compétences spécifiques, de sa

motivation, de ses envies. Le volontaire peut être force de proposition pour atteindre l'objectif d'intérêt général de sa mission.

Pour autant, la position du volontaire n'est pas celle d'un intervenant livré à lui-même et il reste soumis aux règles de service imposées par le cadre dans lequel il intervient : il respecte notamment les règles de fonctionnement et de sécurité s'appliquant dans l'organisme qui l'accueille et est tenu à la discrétion pour les faits et informations dont il a connaissance dans l'exercice de sa mission.

⑦ Un ACCOMPAGNEMENT BIENVEILLANT au cœur du projet d'accueil

L'accompagnement des volontaires est au cœur du projet d'accueil.

Le Service Civique est un temps de transmission entre chaque jeune engagé, son tuteur et les autres membres de son organisme d'accueil.

Il est accompagné par un tuteur, référent principal tout au long de sa mission et véritable particularité du Service Civique (voir page 20).

C'est également - pour le volontaire - un temps de réflexion et de maturation sur son projet d'avenir.

Dans un environnement bienveillant, les volontaires s'ouvrent aux autres, découvrent, progressent dans leur mission, dans leur projet de vie, dans leur parcours et dans leur vision du monde.

⑧ Le RESPECT DU STATUT du volontaire en Service Civique

Le Service Civique est inscrit dans le code du service national. C'est un statut encadré fondé sur le volontariat et la réciprocité entre les volontaires et les organismes d'accueil.

Pour la réussite de la mission de Service Civique, **le cadre doit être connu, reconnu et respecté par l'ensemble des salariés, bénévoles, agents, bénéficiaires et usagers des organismes d'accueil.**

Pour quels jeunes ?

Condition d'âge

Les volontaires doivent avoir entre 16 et 25 ans à la date de début de la mission.

Le début du contrat est possible jusqu'à la veille des 26 ans et jusqu'à la veille des 31 ans pour les jeunes en situation de handicap.

Les mineurs doivent avoir l'autorisation de leurs parents.

Condition de nationalité

Le Service Civique est ouvert :

- Aux jeunes de nationalité française,
- Aux ressortissants européens (Espace Economique Européen et Suisse),
- Sous certaines conditions, aux jeunes originaires d'autres pays.



L'ensemble des conditions d'éligibilité des volontaires étrangers est disponible sur le site du Service Civique : service-civique.gouv.fr/page/accueillir-un-volontaire-etranger

Sous quelle forme ?

Durée du contrat

6 mois minimum, 12 mois maximum, 8 mois en moyenne (au maximum pour l'ensemble des missions).

Pas de prolongation possible.

Durée hebdomadaire de la mission

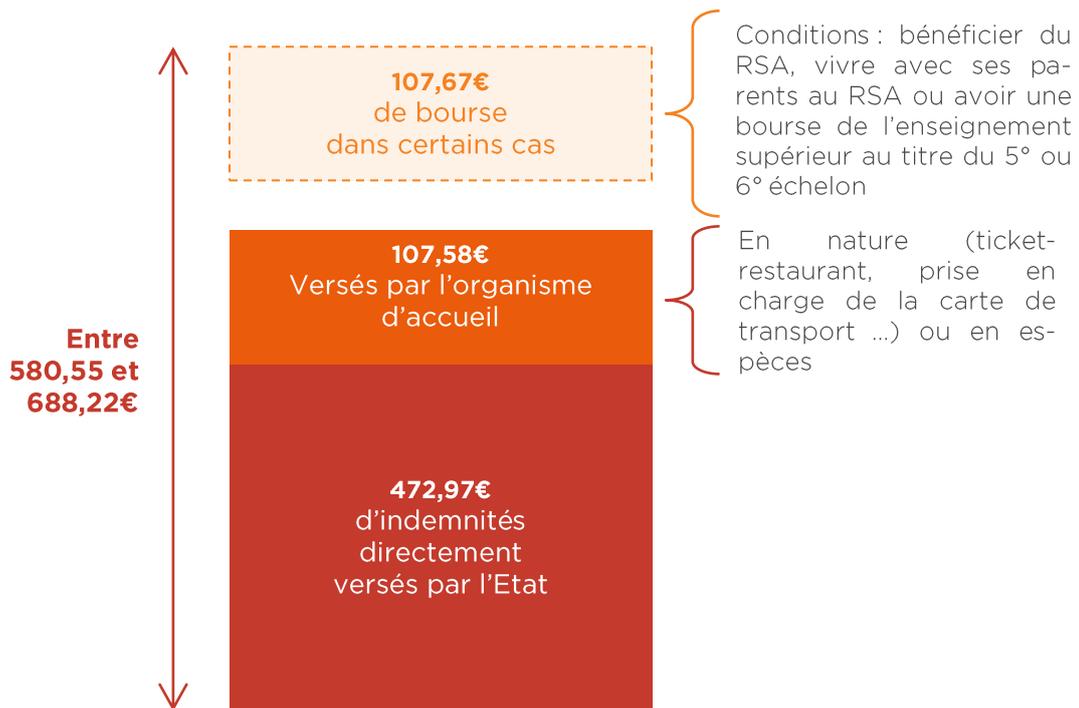
Au moins 24 heures par semaine, maximum 48 heures à titre exceptionnel.

En règle générale, les missions proposées en Service Civique ont une durée hebdomadaire de 24 à 35 heures.

Un seul engagement de Service Civique par jeune est possible.

Indemnisation du volontaire

Le volontaire perçoit selon sa situation entre 580,55 et 688,22 euros par mois, répartis de la façon suivante :



Protection sociale

- L'État prend également en charge l'intégralité du coût de la protection sociale du volontaire au titre des différents risques (maladie, maternité, AT-MP, famille, vieillesse).
- L'ensemble de la période de Service Civique est comptabilisé au titre de la retraite.

Congés

Le volontaire a droit à deux jours de congés par mois de Service Civique effectué. Les personnes volontaires mineures bénéficient d'une journée de congé supplémentaire par mois de mission effectué.

II – L’ACTION DES VOLONTAIRES DANS LE SECTEUR SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL

Les organismes d'accueil **s'engagent à respecter le cadre des missions agréées** et à les mettre en œuvre dans le **respect des 8 principes fondamentaux du Service Civique** décrits précédemment.

Cependant, les missions peuvent évoluer au fil de leur déroulement en fonction des envies, de la motivation des volontaires et en accord avec l'ensemble de l'équipe, tout en respectant ce cadre.

Dans le secteur social et médico-social, le volontaire n'a pas vocation à se substituer à un travailleur ou à un médiateur social, ni à un auxiliaire d'aide à domicile, ni aux professionnels de santé.

Il renforce leurs actions, développe de nouveaux projets, en parallèle de l'action de ces professionnels.

Vous trouverez, dans la suite de ce document, **quelques exemples de missions existantes**, accompagnés de témoignages de volontaires. Ces missions, pouvant être mises en œuvre dans le secteur social et médico-social, répondent aux principes du Service Civique et renvoient directement aux six axes de la Convention cadre du 16 décembre 2015 créant un **grand programme national « affaires sociales, santé et droits des femmes »** :



Pour plus d'exemples de missions, vous pouvez consulter le référentiel de missions de Service Civique, sur le site du Service Civique service-civique.gouv.fr/page/le-referentiel-des-missions

Actions dans le domaine de la santé, de la prévention et de la promotion de la santé : accompagner, prévenir et sensibiliser

Améliorer les conditions d'accueil des usagers dans un établissement ou un service d'accueil

Les volontaires auront pour mission de :

- Soutenir les résidents ou usagers dans l'appréhension de leur environnement géographique, administratif ou quotidien et contribuer ainsi à l'objectif d'intérêt général qu'est l'accueil digne de toute personne ;
- Apporter son soutien aux personnes ;
- Aider les usagers à s'approprier les documents mis à leur disposition ;
- Lire et expliquer des courriers aux résidents ou usagers, les accompagner et les soutenir durant leurs démarches administratives ;
- Informer les usagers sur les lieux et événements intéressants selon leur situation ;

TÉMOIGNAGE

Ameline, volontaire dans un foyer d'hébergement pour demandeurs d'asile à Noyon (60)

« Je m'occupe d'une salle d'animation dans un foyer d'hébergement pour demandeurs d'asile et pour des personnes en réinsertion sociale.

Cette mission m'apporte énormément comme **l'autonomie, un partage social et culturel** vraiment impressionnant et me permet également d'avoir **plus confiance en moi**, en mes choix et de vaincre ma timidité et mes appréhensions.

Grâce à mon action, **j'espère avoir apporté de la joie, du bonheur, une part de ma culture et surtout avoir amélioré les conditions de vie des résidents.**

Ma mission est vraiment une expérience exceptionnelle, on apprend à collaborer avec d'autres personnes, on y découvre surtout des gens formidables, pleins de bonté et de bonnes attentions et surtout on rentre le cœur ému par la chaleur humaine. ».

Famille : solidarité et accompagnement pour l'accès aux droits sociaux

Soutenir des familles en difficulté

Les volontaires ont pour mission de :

- Participer, en lien avec les professionnels, à orienter les personnes en difficulté vers les bons interlocuteurs sur les problématiques familiales, les démarches quotidiennes, l'accès aux droits et à la consommation, etc.;
- Être une présence rassurante auprès des personnes en difficulté ;
- Aider les personnes en difficulté dans leurs démarches quotidiennes ;
- Promouvoir la participation à des activités culturelles et sportives (lecture, jeux de société, initiation aux outils informatiques, etc.);

TÉMOIGNAGE

Coraline, volontaire au sein d'une association à Niort (79)

« Mes missions sont diverses et variées, elles se déroulent auprès d'un public de majeurs vulnérables et fragiles et demandent un réel effort d'adaptation, de patience et de détermination compte tenu des publics différents que l'on côtoie tous les jours.

Mon action peut aller du simple achat d'un téléphone portable à l'accompagnement au tribunal. Je me rends également au domicile des bénéficiaires et je les aide dans les démarches liées à la préparation de leur déménagement.

Je suis, pour les bénéficiaires, **une présence rassurante, à même de les soutenir et de les guider dans leur quotidien**. Ainsi, mon intervention en parallèle des mandataires judiciaires à la protection des majeurs les aide indéniablement dans leur travail et sa réalisation.

Cette mission de Service Civique est très enrichissante, elle me permet de **réaliser un travail sur moi et de finaliser mon projet de vie.** »

Personnes âgées : solidarité et renforcement du lien social

Lutter contre l'isolement des personnes âgées dans le cadre de la MOBILISATION NATIONALE contre L'ISOLEMENT des ÂGÉS

Les volontaires ont pour mission de :

- Participer à l'accompagnement individuel ou collectif des personnes âgées en risque ou situation d'isolement. Dans ce cadre les volontaires pourront par exemple :
 - Effectuer des visites de convivialité auprès de personnes âgées isolées, à domicile ou au sein d'établissements ;
 - Organiser des activités, des jeux, des sorties culturelles ou en plein air ;
 - Organiser des ateliers, notamment pour sensibiliser les personnes âgées aux outils numériques ;
 - Recueillir la mémoire des personnes âgées et valoriser ce témoignage ;
- Accompagner des personnes âgées en risque ou situation d'isolement pour l'accès à des pratiques ou des services. Dans ce cadre, les volontaires pourront par exemple :
 - Aider aux déplacements de la vie courante (aller chez le médecin, chez le coiffeur, faire ses courses...) ;
 - Aider à la réalisation des démarches administratives, à domicile ou dans les administrations ;
 - Réaliser des activités de prévention auprès des personnes âgées sur les questions de santé, de sécurité ;
 - Accompagner des personnes âgées à s'exprimer dans le cadre d'une démarche participative.

TÉMOIGNAGE

Maëlliss, volontaire en mission dans un EHPAD à Salornay sur Guye (71)

« Je suis présente aux côtés des personnes âgées, pour les accompagner, ainsi que leur apporter, par le biais de différentes activités, **un peu de changement dans leur quotidien.**

J'ai pu mettre en place plusieurs activités : atelier beauté, activité jeux de société, repas partagés, promenades, participer à quelques activités des animateurs, notamment le loto où j'accompagne les personnes en réelle difficulté, etc.

Peu à peu, j'ai réussi à m'affirmer et ainsi, j'ai pu prendre confiance en moi et mes capacités. Je retire différentes choses de cette mission : le développement personnel, le développement de compétences et la précision de mon projet professionnel.

C'est donc un **temps pour soi mais également pour les autres : nous procurons autant de bienfaits aux personnes qu'à nous-mêmes.** »

Handicap : sensibilisation, renforcement des droits et accessibilité universelle

Sensibiliser les personnes en situation de handicap au droit de vote afin de les impliquer dans l'exercice de la citoyenneté

Les volontaires auront pour mission de :

- Participer à l'organisation et à l'animation d'atelier sur la « sensibilisation au droit de vote » afin d'impliquer les personnes en situation de handicap dans l'exercice de leur pleine citoyenneté ;
- Contribuer à la conduite d'actions favorisant la participation citoyenne des personnes handicapées dans leur environnement de proximité (participation aux commissions communales pour l'accessibilité, conseil à la vie sociale, CHSCT, développer le Service Civique dans les établissements...)
- Sensibiliser et mobiliser les communes sur l'accessibilité des bureaux de vote en vue d'élections ;
- Aider à faire remonter les attentes des personnes accueillies et communiquer sur les accompagnements innovants réalisés dans les établissements et services.

TÉMOIGNAGE

Céline, volontaire dans un foyer d'hébergement de personnes en situation de handicap à Lautrec (81)

« Je mets en place des ateliers pour présenter les comités des résidents et l'importance d'y être représenté. L'actualité politique fait que je sensibilise également les résidents aux enjeux des élections présidentielles en présentant le processus de vote, les droits et devoirs des citoyens ainsi que les programmes des candidats. Nous décryptons ensemble l'actualité politique en regardant le journal télévisé.

Cette mission me permet de me familiariser au public des personnes handicapées mais aussi de m'intéresser davantage à la vie politique française. Je pense **apporter une vision différente à celle des éducateurs qui sont ancrés dans le quotidien des résidents**. Au sein de la structure, je suis identifiée comme la référente citoyenneté.

Grâce au Service Civique, **je rends service tout en découvrant un nouveau public et un nouveau secteur** ».

Lutte contre l'exclusion

Lutter contre la précarité énergétique en accompagnant les habitants vers un changement de comportement

L'objectif de la mission est de sensibiliser les différents publics sur la transition énergétique et la maîtrise des énergies. Il s'agit de prendre contact avec les habitants pour les informer et les sensibiliser à cette thématique.

Afin de développer des activités auprès d'un plus grand nombre de bénéficiaires (habitants, consommateurs, clients, usagers, citoyens, etc.), les volontaires auront pour mission de :

- S'impliquer dans certaines actions favorisant le lien social et la participation citoyenne (prise de contact avec les habitants, orientation et information des bénéficiaires, co-animation d'ateliers pédagogiques, animation d'actions individuelles et collectives de quartier) ;
- Participer au repérage de personnes ressources sur le sujet et en mesure de contribuer au partage de bonnes pratiques en matière de prévention de la précarité énergétique ;
- Participer au repérage de certaines situations critiques en matière de précarité énergétique et les signaler à leur structure d'accueil/orienter les personnes précarisées vers les professionnels.

TÉMOIGNAGE

Mikaël, volontaire dans une fondation à Paris (75)

« Nous faisons des visites à domicile pour sensibiliser les gens sur la transition énergétique, leur donner des conseils, des solutions pour diminuer leur facture énergétique (par exemple avec des éco-gestes). L'idée était d'avoir une **discussion avec eux** afin de pouvoir leur donner les meilleurs conseils et les diriger vers les aides adéquates.

Cette mission m'a apporté beaucoup de choses : nous allions discuter directement chez les gens, il y avait une **grande dimension humaine** dans cette mission, j'ai rencontré des gens très intéressants. **J'ai appris beaucoup et j'espère avoir pu venir en aide au plus grand nombre.**

De plus, c'était une **mission de groupe** et cela a été aussi **très instructif de devoir agir tous ensemble pour atteindre nos objectifs.**

Les personnes sensibilisées par nos actions ont appris comment diminuer leur consommation d'énergie et donc leurs factures énergétiques. Et je pense même avoir poussé certaines personnes à avoir un comportement plus écologique.

Cette mission est faite pour ceux qui souhaitent aider des gens en difficulté et sensibiliser sur les gestes écologiques et la transition énergétique. Faire cela au sein d'un groupe est aussi une bonne motivation ! »

III – LES ENGAGEMENTS DES ORGANISMES D'ACCUEIL

Le tutorat de Service Civique

Le tuteur est le **réfèrent principal du volontaire** tout au long de sa mission et est une véritable particularité du Service Civique.

Le tuteur est chargé de **préparer et d'accompagner les volontaires dans la réalisation de leurs missions**, notamment au travers d'entretiens réguliers et d'un suivi du déroulement de leur mission.

Les tuteurs et l'établissement accompagnent également les volontaires dans leur **réflexion sur leur projet d'avenir** afin que le Service Civique s'inscrive comme une étape d'un parcours plus large.

Les organismes à but non lucratif bénéficient d'une aide de l'État de 100 euros par mois et par volontaire accueilli aux fins de couvrir une partie des coûts liés à l'accueil et à l'accompagnement du volontaire.

BONNES PRATIQUES

- Les tuteurs ne sont pas choisis de manière unilatérale par la structure d'accueil : **le volontariat est privilégié** afin de réellement impliquer le tuteur dans la mission de Service Civique du volontaire.
- Des **temps de rencontres réguliers** avec le volontaire (au moins une fois par semaine) sont organisés par le tuteur, avec des temps spécifiques d'accompagnement à la mission et d'accompagnement au projet d'avenir.
- Les tuteurs et l'ensemble des membres de la structure qui le souhaitent participent à la formation gratuite proposée par l'Agence du Service Civique ou ses référents locaux. Les dates des formations sont disponibles sur www.tuteur-service-civique.fr
- Un **système de co-tutorat** peut être mis en place, par exemple entre un tuteur officiel et un réfèrent informel ou un soutien ponctuel. Ce co-tutorat permet un allègement de la fonction de tuteur, mais également la diversification de l'accompagnement et des compétences favorable au volontaire et à sa mission.

Bien accueillir les volontaires

Afin de garantir le bon déroulement de la mission, certaines étapes doivent être respectées.

Avant l'arrivée du volontaire :

- L'ensemble des membres de la structure d'accueil sont **prévenus et mobilisés** pour leur expliquer la particularité du Service Civique.
- Le tuteur, ainsi que les membres de la structure d'accueil (salariés, bénévoles, stagiaires) et les ressources humaines préparent l'arrivée du volontaire : *préparation des activités confiées et vérification des aspects matériels de l'accueil (outils, vêtements, matériel informatique, etc.)*
- Les spécificités du secteur social et médico-social font qu'il peut s'avérer nécessaire de proposer une **préparation à la mission aux volontaires** : *sensibilisation au public en difficulté et à des situations particulières comme le risque de décès des patients pour les missions en EHPAD, etc.*

À l'arrivée du volontaire, il est du rôle du tuteur de :

- **Présenter l'équipe, la structure d'accueil et son organisation** : *documentation sur la structure d'accueil, visite, livret d'accueil du volontaire, consignes de sécurité, etc.*
- **Situer l'activité du volontaire au sein de la structure**, ainsi que les **règles de vie**.
- Présenter son **rôle** et expliquer la philosophie et les **principes généraux du Service Civique** ainsi que les **particularités du statut de volontaire**.
- Discuter avec le volontaire de la **mission** et de sa **motivation** ainsi que de son **projet d'avenir**.

L'**importance de la confidentialité** est également à souligner. Chaque structure a la charge de faire signer une charte ou son règlement intérieur aux volontaires à leur arrivée.

TÉMOIGNAGE

Christine, tutrice au sein d'une association à Limoges (87)

« À leur arrivée, les volontaires sont accueillis par la présidente et des personnes bénévoles. En fonction du poste occupé, les salariés de l'association qui ont la charge des différentes actions deviennent les tuteurs des volontaires et les accompagnent pour leur présenter la structure et l'action. Nous présentons également les autres actions, même si le jeune n'a pas l'occasion d'y intervenir, afin qu'il prenne la mesure du champ d'action de la structure.

Durant les premières semaines de fonctionnement, le volontaire est suivi puis quand il se sent en mesure de *voler de ses propres ailes* il est progressivement laissé en autonomie. Régulièrement des rencontres avec le tuteur et les bénévoles sont programmées pour faire le point...»

La formation civique et citoyenne pour chaque volontaire

La formation civique et citoyenne comprend deux volets :

- **Un volet « théorique »** organisé par l'établissement agréé ayant pour objectif de sensibiliser les volontaires aux enjeux de la citoyenneté. Les thèmes abordés dans le volet théorique de la formation doivent être choisis par l'établissement agréé parmi les thèmes du référentiel défini par l'Agence du Service Civique : les discriminations, la solidarité, la santé, la démocratie, le vivre ensemble, etc.
- **Un volet « pratique »** sous la forme d'une formation aux premiers secours de niveau 1 (PSC1). L'objectif étant de permettre aux volontaires

de devenir des citoyens acteurs de sécurité civile.



Le référentiel thématique de la formation civique et citoyenne ainsi que le mode d'emploi pour les structures d'accueil de volontaires sont disponibles sur : [service-civique.gouv.fr /page/formations-civiques-et-citoyennes](https://service-civique.gouv.fr/page/formations-civiques-et-citoyennes)

Une aide de 100 euros par volontaire accueilli est versée au titre de la formation civique et citoyenne à l'établissement agréé. Cette aide est versée automatiquement par l'Agence des Services de Paiement (ASP) à l'établissement après deux mois de réalisation effective de la mission.

Exemple de Formation Civique et Citoyenne Mise en place par la Croix Rouge Française en 2017

L'objectif est d'aborder diverses thématiques de société par le biais de méthodes ludiques et participatives (jeux de connaissance, de dynamique de groupe, d'ateliers de mise en situation, de jeux de rôle, de méthodes interculturelles et de temps de discussion et de réflexion) :

- **Atelier 1 - Service Civique : être acteur du changement des mentalités.** Découverte des techniques permettant de créer et de favoriser des attitudes positives envers les autres (communication non violente, empathie, réflexion sur les limites de l'engagement) :
- **Atelier 2 - Comment aller plus loin dans mon engagement à la Croix Rouge ?** Présentation du projet jeunesse de l'organisme et des appels à projets et outils permettant d'agir.
- **Atelier 3 - En quoi mon Service Civique est-il un tremplin pour mon futur professionnel ?** Comprendre et mieux valoriser les compétences acquises et profiter de la mission de Service Civique pour en développer d'autres en cohérence avec son projet d'avenir.
- **Atelier 4 - Faire preuve d'initiatives pendant mon Service Civique, c'est facile !** Réflexion autour des grands enjeux de société et mise en pratique pour libérer les initiatives et favoriser le sentiment d'être légitime à agir au bénéfice de la société.
- **Atelier 5 - Temps d'échange sur les expériences de volontariat.** Réponses aux questions, repérage des mauvais encadrements de mission et médiation.
- **Atelier 6 - Expérimenter à l'échelle d'un groupe la vie en collectivité.** Développement de la connaissance de soi et appréhension du travail d'équipe.

La publication des offres de mission sur le site du Service Civique

Les offres de mission des structures d'accueil doivent être publiées sur le site Internet du Service Civique : servi-cecivique.gouv.fr.

En parallèle, les annonces peuvent également être publiées sur d'autres espaces et auprès des acteurs des réseaux jeunesse, des missions locales ou des points informations jeunesse. Une publication de l'offre environ deux

mois avant le début de la mission est recommandée.

La structure d'accueil procède elle-même à la sélection des candidats qui ont répondu aux annonces, en veillant à la diversité des profils des jeunes qu'elle accueille en Service Civique. Elle doit informer les candidats non retenus.

RÉDIGER UNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE

- Le titre de la mission est **suffisamment explicite** pour que les jeunes puissent comprendre aisément le domaine d'intervention de la mission et saisir l'utilité sociale de la mission. Les verbes d'action sont à privilégier.
- Pour éviter toute confusion avec une offre d'emploi, **les références, dans le titre et dans le descriptif**, à un poste ou une fonction sont proscrites - c'est l'objectif d'intérêt général de la mission qui doit apparaître clairement avec des verbes comme « participer », « favoriser », « lutter », « soutenir », etc.
- La description de la mission comprend **l'objectif d'intérêt général de la mission, son contexte, ses enjeux et les tâches confiées au volontaire** en étant le plus précis possible dans la description des tâches, notamment en utilisant des verbes d'action concrets pour décrire l'activité des volontaires.
- Le **champ lexical du travail est à éviter** : le terme « mission » est utilisé plutôt que « fonction », le volontaire « agit » plutôt que « travaille », « accompagne » plutôt qu'« encadre », etc.
- Le titre et la description ne font pas référence à des **intitulés de poste** (« assistant », « agent », « chargé de mission »).
- Des **sigles ou termes techniques** propres à votre environnement professionnel **ne sont pas utilisés**, afin de le rendre accessible au plus grand nombre.

La gestion des contrats de Service Civique

Dès qu'un volontaire est retenu, l'établissement signe avec celui-ci un contrat de Service Civique par le biais de l'application ELISA, l'extranet de gestion du Service Civique, et notifie ce

contrat à l'Agence de Services et de Paiement (ASP) en charge de l'indemnisation du volontaire. Un modèle pré-rempli de contrat de Service Civique ainsi que la notification de ce

LES ENGAGEMENTS DES ORGANISMES D'ACCUEIL

contrat figurent dans l'application ELISA, à laquelle l'établissement peut se connecter grâce à l'identifiant et au mot de passe envoyé par l'ASP, à la suite de l'obtention de l'agrément.

Il est **primordial de remplir le contrat et de notifier le contrat du volontaire à l'ASP**, à défaut de quoi le volontaire ne recevra pas son indemnisation mensuelle à temps.



L'extranet de gestion du Service Civique ELISA est disponible à l'adresse suivante : elisa.service-civique.gouv.fr/civiq/login et les différents sites de gestion de l'ASP sont joignables au numéro cristal unique suivant : 09 70 82 16 17.

Le versement d'une indemnité mensuelle

Au 1^{er} février 2017, l'indemnité mensuelle de subsistance à la charge de l'organisme d'accueil est d'une valeur de **107,58 €** au volontaire. Son versement est forfaitaire, peu importe les jours de présence ou d'absence du volontaire.

L'accompagnement au projet d'avenir

Le projet d'avenir est ce vers quoi le volontaire va pouvoir se projeter à l'issue de sa mission. Pour mieux rebondir après son Service Civique, le volontaire a besoin d'un **projet – professionnel, de formation ou même personnel** – le temps du Service Civique, lui permettant d'élargir son champ d'interrogation personnelle.

Afin d'accompagner au mieux le volontaire dans son projet d'avenir, l'organisme d'accueil doit, en lien avec le tuteur, le service RH, des bénévoles et/ou partenaires :

- Prévoir du temps et des outils d'identification des compétences acquises sur le projet.
- S'appuyer sur des ressources externes ou internes : *aide au bilan de compétences, à la rédaction de CV,*

faire bénéficier de son réseau selon les réflexions du volontaire, etc.

- Informer le volontaire de l'existence de l'Institut de l'Engagement.

En application de l'article L120-1 du Code du service national, chaque volontaire en Service Civique doit également recevoir, **au terme de sa mission, un bilan nominatif** décrivant les activités exercées et évaluant les compétences acquises au cours de sa mission.



Le contenu et la méthode d'élaboration du bilan nominatif sont disponibles dans le guide à destination des tuteurs de volontaires en Service Civique, disponible dans l'espace ressources du site du Service Civique : servicecivique.gouv.fr/page/ressources-organismes

IV – LES DÉMARCHES POUR ACCUEILLIR DES VOLONTAIRES

Pour quelles structures ?

Article L120-1 du Code du Service National

« La personne morale agréée est un **organisme sans but lucratif de droit français**, une **personne morale de droit public**, un **organisme d'habitations à loyer modéré** mentionné à l'article L. 411-2 du code de la construction et de l'habitation, une **société d'économie mixte** mentionnée à l'article L. 481-1 du même code ou une **société publique locale** mentionnée à l'article L. 1531-1 du code général des collectivités territoriales, **une société dont l'Etat ou la Banque de France détient la totalité du capital ou à laquelle le ministre chargé de la culture a attribué un label** en application de l'article 5 de la loi n° 2016-925 du 7 juillet 2016 relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine, **une organisation internationale dont le siège est implanté en France** ou une agréée en application du II de l'article L. 3332-17-1 du code du travail ».

Les structures suivantes peuvent par conséquent accueillir des volontaires (liste non exhaustive) :

- Les **établissements privés de santé à but non lucratif** (établissements de santé privés d'intérêt collectif, ES-PIC) ;
- Les **centres de lutte contre le cancer** (CLCC) ;
- Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ou EHPA **à but non lucratif ou de droit public uniquement** ;
- Les centres médico-psychopédagogiques (CMPP), instituts médico-éducatifs (IME), médico-pédagogiques (IMP), médico-professionnels (IMPRO), instituts de rééducation (ITEP), Service d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD) **à but non lucratif ou de droit public uniquement** ;
- Les **centres d'accueil pour toxicomanes** et les centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction de risques pour usagers de drogues (CAARUD) **à but non lucratif ou de droit public uniquement** ;
- Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) ;
- Les **structures de médiation sociale** ;
- Les **centres communaux d'action sociale** ;
- Les **services de l'aide sociale à l'enfance** ;
- Les **baillleurs sociaux**

Tous les établissements sociaux et médico-sociaux gérés par des associations, des fondations ainsi que par des collectivités peuvent accueillir des volontaires en Service Civique.

A contrario, les établissements privés à but lucratif ne peuvent pas accueillir de volontaires.

Comment être autorisé à accueillir un volontaire ?

Pour accueillir un volontaire en mission de Service Civique, vous avez **trois possibilités** :

Bénéficiaire de l'agrément collectif d'une union ou d'une fédération d'associations

Si votre structure est membre d'une union ou d'une fédération d'associations, il est probable qu'elle ait déjà obtenu un agrément au titre du Service Civique.

Contactez votre union ou fédération à ce sujet pour en savoir plus et pouvoir bénéficier de leur agrément pour ac-

cueillir des volontaires en Service Civique.

Vous pouvez également consulter **la liste des principaux acteurs du secteur social et médico-social possédant déjà un agrément au titre du Service Civique**, disponible en annexe de ce guide.

Accueillir un volontaire mis à disposition par un organisme agréé

Les associations agréées peuvent avoir l'autorisation de mettre à disposition des volontaires auprès d'un organisme tiers.

Cette mise à disposition se formalise par la signature d'une convention tripartite entre le volontaire, la structure agréée qui met à disposition le volontaire, et l'organisme d'accueil. Il n'est pas nécessaire dans ce cas pour la

structure d'accueil de demander son propre agrément.

De grands réseaux comme l'Union Nationale des Missions Locales, la Ligue de l'Enseignement ou encore Unis-Cité mettent à disposition leurs volontaires sur des missions pouvant être mises en œuvre dans le secteur social et médico-social.

Vous pouvez également vous appuyer sur d'autres organismes mettant à disposition des volontaires.

Demander son propre agrément

L'agrément est délivré pour 3 ans au vu de :

- La nature des missions proposées,
- La capacité de l'établissement à assurer l'accompagnement des volontaires.

La décision d'agrément mentionne notamment :

- Les **missions** que l'organisme d'accueil peut proposer,
- Le **calendrier d'autorisation** de recrutement de volontaires (exprimé en mois). L'établissement est responsable de la consommation de son enveloppe conformément au calendrier validé dans l'agrément.

Sur demande de l'établissement ou à l'initiative des délégués territoriaux du Service Civique, l'agrément peut être modifié par voie d'avenant :

- Pour rajouter de nouveaux contenus de mission,
- Pour augmenter ou diminuer les autorisations de recrutement.



Les modalités complètes de dépôt d'un dossier d'agrément sont disponibles sur le site du Service Civique à la page « Comment concrétiser son projet d'accueil ? » :

service-civique.gouv.fr/page/comment-concretiser-votre-projet-d-accueil

CONTACTS

Quels services pour m'accompagner dans mes démarches ?

- Pour toute demande d'information complémentaire sur la méthode d'accompagnement proposée, contactez votre **référént Service Civique local** au sein de la **Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP)** de votre département ou au sein de la **Direction Régionale de la Jeunesse, des sports et de la Cohésion sociale (DRJSCS)** de votre région. Leurs coordonnées sont disponibles à l'adresse suivante : service-civique.gouv.fr/page/les-referents
- Si vous faites partie d'un **réseau d'organismes, d'une fédération, d'une union**, etc. rapprochez-vous de la **tête de réseau** afin de savoir sous quelles modalités vous pouvez bénéficier de leur agrément (*cf. annexe*).

Où trouver des informations sur le Service Civique ?

Pour toute information complémentaire sur le Service Civique, le **site du Service Civique** est à votre disposition : service-civique.gouv.fr

De nombreux outils, dont le **guide à destination des organismes**, sont à votre disposition dans l'espace Ressources Organismes du site : service-civique.gouv.fr/page/ressources-organismes

Vous pouvez également consulter la **foire aux questions** : service-civique.gouv.fr/organismes/faq-organisme

ANNEXE

Vous trouverez ci-dessous **quelques organismes du secteur social et médico-social** disposant d'un agrément de Service Civique et **pouvant vous faire bénéficier de leur agrément** afin d'accueillir des volontaires.

Organisme	Contact
Apprentis d'Auteuil	service.civique@apprentis-auteuil.org
Fédération des acteurs de la solidarité (ex-FNARS)	service.civique@federationsolidarite.org
Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privés non lucratifs (FEHAP)	Audrey SHEBABO Service.civique@fehap.fr 01 53 98 95 09 ou 00
Ministères Sociaux	François BODDAERT Secrétariat Général des Ministère Chargés des Affaires Sociales Francois.boddaert@sg.social.gouv.fr 01 40 45 91 15
Union nationale ADMR (UN ADMR)	info@admr.org 01 44 65 55 55
Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés non lucratifs Sanitaires et Sociaux(UNIOPSS)	service-civique@uniopss.asso.fr
Association des Paralysés de France (APF)	-
Association pour Adultes ou Jeunes Handicapés	-
Croix-Rouge Française	-
Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE)	-
Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)	-
Union Nationale des PIMMS	-

service-civique.gouv.fr

