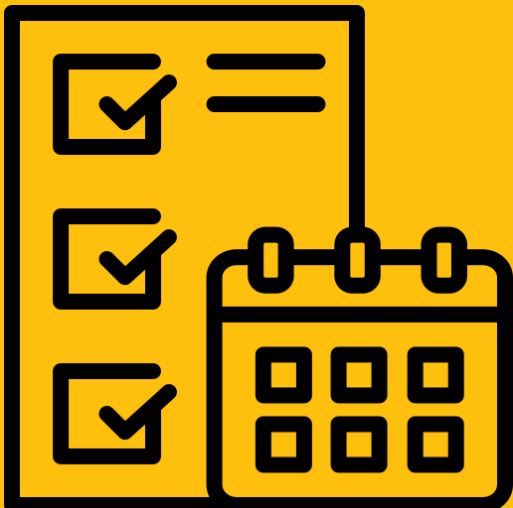




Mémo Tutorat

Intermédiation avec AND-SC2S

*Le Petit Guide Pratique à
destination des tutrices.eurs*



AND-SC2S

ASSOCIATION
NATIONALE POUR LE
DÉPLOIEMENT DU

Service Curateur
**Solidarité
Seniors**

Vous accueillez un jeune volontaire Service Civique Solidarité Seniors et vous devenez tuteur.

Bienvenue dans l'aventure !

Accueillir de jeunes volontaires est un atout pour une structure, un plus ! Ils sont un vrai facteur de convivialité et pourront proposer de nouvelles actions, prendre le temps avec les personnes accueillies et être en complément des animations.

Il ou elle arrive avec son engagement (ne perdons pas de vue qu'un service civique est un volontariat sur du moyen terme), sa motivation et ses envies. Il pourra expérimenter de nouvelles actions en complément des activités de la structure.



Mais quel est votre rôle en tant que tuteur.eur ?

Votre mission principale est d'accompagner avec **bienveillance** ce jeune engagé ! Lui faire connaître les autres personnes de la structure (gage d'une intégration réussie), lui donner « des billes » et être présent.

Petit à petit, il ou elle pourra être plus autonome (au même titre que n'importe qui commençant un nouveau projet personnel ou professionnel).

Parce que vous n'êtes pas seuls !

Voici quelques étapes pour vous aider .



1. Vous devez participer aux temps de **Formations aux Organismes d'Accueil**, mis en place par l'Agence du Service Civique : un temps de découverte du rôle du tuteur sur une journée (avant l'arrivée des volontaires), et deux échanges de pratiques (accompagnement du volontaire et accompagnement au projet d'avenir) d'une 1/2 journée. C'est une mine d'or d'informa-

**** N'hésitez pas à vous rapprocher de votre contact SC2S pour qu'il vous redirige vers les formations.*



2. Chaque mois, vous bloquez un temps d'échange avec les volontaires pour les **accompagner sur leur projet d'avenir**. Gardez bien en tête que le volontariat est une parenthèse dans le parcours d'un jeune. Il aura besoin de vous pour construire la suite, après service civique, qu'il veuille travailler, se former, mener un projet personnel ou de bénévolat... Ces temps sont une des clés d'un volontariat réussi et bénéfique pour le jeune.

**** Vous trouverez ci-après une trame pour conduire ces temps d'échange*



3. A la moitié et à la fin du service civique, vous devez réaliser un **bilan intermédiaire et un bilan final**. Ces points d'étape sont indispensables pour faire un pas de côté sur votre tutorat.

**** Ces temps seront préparés en lien avec votre référent SC2S*



4. Toutes les semaines, vous accompagnez les jeunes sur le **reporting** demandé : une remontée d'informations efficace permet à la mobilisation :

- ◆ d'exister
- ◆ et d'évoluer.

5. Pour la moindre question, vous pouvez vous référer à la **FAQ** du site de l'Agence <https://www.service-civique.gouv.fr/aide-et-faq/faq-organismes>. Et si besoin, nous restons présents à vos côtés tout au long du tutorat pour toute question !

Le plus important dans votre mission de tutorat est de **le voir comme une chance** pour les résidents, la structure, l'équipe et surtout le jeune ! Bienveillance, écoute, tolérance, adaptation et patience seront la clé d'une expérience aussi riche que réussie !

A vous de choisir



Fiche 1 : [Ce que peut faire un volontaire VS ce que ne peut pas faire un volontaire](#)



Fiche 2 : [La sélection des volontaires en Service Civique](#)



Fiche 3 : [La TO DO LIST du tuteur](#)



Fiche 4 : [Calendrier et temps forts du tuteur sur la mission](#)



Fiche 5 : [Le parcours de formation du tuteur \(FOA\)](#)



Fiche 6 : [Mémo général accueil de volontaires](#)



Fiche 7 : [Réussir la journée de démarrage des volontaires](#)



Fiche 8 : [Le versement mensuel des prestations de subsistances](#)



Fiche 9 : [Suivi volontaire : les entretiens hebdomadaires](#)



Fiche 10 : [Suivi volontaire : les entretiens mensuels d'accompagnement au projet d'avenir](#)



Fiche 11 : [Le reporting mission](#)



Fiche 12 : [Le parcours de formation volontaire / Socle qualité commun](#)



Fiche 13 : [Rôle du tuteur VS rôle de SC2S](#)



Fiche 14 : [La procédure de cadrage interne des volontaires : de l'accompagnement à la sanction](#)



Fiche 15 : [Communication](#)

Ce que peut faire un volontaire VS ce que ne peut pas faire un volontaire

Ce que peut faire un volontaire	Ce que ne peut pas faire un volontaire
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Aider/Accompagner la personne âgée dans ses démarches et ses déplacements. ◆ Contribuer à l'organisation d'événements, au développement de programmes d'actions. ◆ Animer seul des temps de convivialité avec plusieurs bénéficiaires du moment que cela a été validé par son tuteur. ◆ Être force de proposition pour la réalisation d'un projet. Participer à sa conception et à sa mise en œuvre. ◆ Peut accompagner certains professionnels pour observer des pratiques afin de découvrir le métier en question dans le respect de l'usager (ex : observer une séance d'ergothérapie). ◆ Être dans un rôle de pédagogue : participer à des actions de prévention, d'information, de sensibilisation. ◆ Le volontaire peut demander une rencontre tripartite pour remanier la mission, voire demander une rupture de contrat. ◆ Le volontaire peut animer des temps en autonomie une fois prêt.. 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Prendre l'initiative de mener une action sans la validation de l'établissement. ◇ Réaliser des tâches relevant d'une profession réglementée, se substituer à un travailleur social ou un professionnel de santé. ◇ Assurer des missions précédemment assurées par un salarié de la structure ou un agent public depuis moins d'un an avant le Service Civique. ◇ Etre seule dans des situations qui pourraient être dangereuses pour lui ou pour le public accompagné. ◇ Manier l'argent d'un bénéficiaire lors de sa mission. ◇ Etre affecté à des actions ne lui permettant pas d'être en contact, au moins 50% de son temps de mission, avec des personnes âgées. ◇ Prendre la responsabilité d'un groupe lors d'une sortie, d'une activité ou d'une animation sans la validation préalable du tuteur. ◇ Effectuer des tâches administratives ou logistiques indispensables au fonctionnement courant de la structure d'accueil. ◇ Prendre des décisions qui risqueraient d'entraîner des conséquences lourdes en cas d'erreur d'appréciation.

Durée d'intervention

<ul style="list-style-type: none"> ◆ Le volontaire peut intervenir certains WE pour des événements spécifiques mais cela doit rester exceptionnel et le temps passé doit être récupéré en temps de repos. ◆ Le volontaire dispose de congés (majeur : 2/mois ; mineur : 3/mois). 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Ne peut pas être absent sans justificatif, ni avoir informé le tuteur et le référent SC2S. ◇ Ne peut pas récupérer ou se voir payer les congés non posés.
---	--

Les Temps de Formations SC2S

<ul style="list-style-type: none"> ◆ Le volontaire doit participer au socle SC2S ainsi qu'aux formations internes proposées par l'établissement d'accueil sur ses horaires de mission. 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Ne pas participer aux temps de formations prévus. ◇ Poser des congés sur les temps de formation prévus (planning fourni en début de mission) ◇ Rattraper ses absences en mission lorsqu'il part en formation : la formation fait partie intégrante de la mission.
---	---

La Question des Transports

<ul style="list-style-type: none"> ◆ Utiliser des véhicules de service (sous condition d'assurance à jour) ◆ Utiliser son véhicule personnel (sous condition d'être défrayé pour les km parcourus en mission) ◆ Transporter occasionnellement un bénéficiaire pour se rendre à une sortie, dans le cadre de la mission. 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Ne peut pas transporter un usager avec son véhicule personnel. ◇ Prendre la responsabilité du transport d'un groupe de bénéficiaires pour des actions menées par la structure
--	--

La Sélection des volontaires en Service Civique

Vous avez choisi de sélectionner vos volontaires avec l'appui de l'équipe SC2S de votre région.

Cet accompagnement fait partie de nos missions et nous avons vocation à vous permettre à l'avenir de recruter vos volontaires de manière autonome. Cette fiche récapitule les différentes étapes du recrutement d'un volontaire en service civique.

A Savoir

Les volontaires ne peuvent pas être sélectionnés sur l'évaluation de leurs compétences, de leurs expériences ou de leur projet d'avenir. Il n'est en effet pas obligatoire d'avoir un projet dans le Grand Âge pour participer à une mission de service civique auprès des seniors.

Les sélections se font sur la **motivation**, la **capacité à s'engager** et les **savoirs-être**.

Lors de votre sélection vous devez toujours penser à la constitution de votre équipe : ainsi, lorsque tous les candidats seront passés en entretien, vous devrez constituer des équipes complémentaires et qui fonctionnent bien.

Pensez à **faire savoir autour de vous** que vous recherchez des volontaires pour obtenir assez de candidatures.

Il ne s'agit pas d'un recrutement de salarié, ni de stagiaire. L'idée est de mettre à l'aise le jeune, de créer un espace d'échange afin qu'il puisse avec ses mots décrire sa motivation, expliquer ce qu'il a compris de la mission, parler de son projet (s'il est défini...).

L'idée de cet échange est aussi de permettre au jeune de se projeter dans la mission, de s'assurer de sa motivation, mais aussi de vérifier que tous les éléments sont réunis pour qu'il puisse mener sa mission à terme (mobilité, engagements annexes, etc).

Aujourd'hui SC2S vous accompagne mais si demain vous recrutez vos propres volontaires, voici le processus idéal que vous pouvez adapter à vos contraintes.

Les Etapes du Recrutement



1 Publication de la Mission

Sur le site de l'Agence du Service Civique (étape obligatoire).

2 Récolte des candidatures

Sur le site de l'Agence du Service Civique;

3 Vérification de l'éligibilité

Des candidats (âge, disponibilité sur le temps de mission, disponibilité quotidienne...).

4 Réunion d'information / Echange

Présentation du cadre du Service Civique et de la mission.

5 Organisation des entretiens

Ils durent environ 40 minutes et ont vocation à évaluer la motivation et la capacité d'engagement du candidat. C'est également l'occasion de tester ses savoirs-être. Lors des entretiens nous vous conseillons de constituer un jury de 3 personnes maximum dont le futur tuteur du jeune;

6 Comité de sélection

Lorsque tous les entretiens ont été réalisés, vous pouvez constituer votre équipe de volontaires en vérifiant que les profils fonctionnent bien ensemble et que les motivations, personnalités, engagements sont cohérents dans la constitution de binômes.

Une fois votre sélection faite, il est important d'appeler les jeunes qui ont été recrutés ainsi que ceux dont la candidature n'a pas été retenue.

Les jeunes retenus : transmettre les prochaines étapes |

Les jeunes non retenus : faire un retour bienveillant et constructif des raisons pour lesquelles sa candidature n'a pu aboutir.



**Outils Disponibles
en Annexe**
(liens cliquables)

- ◆ [Trame d'Entretien](#)
- ◆ [Préparation à l'Entretien](#)
- ◆ [Cadre du Service Civique](#)

La TO DO LIST du tuteur

Cette TO DO LIST non exhaustive a pour but d'accompagner le professionnel dans son rôle de tuteur.

Se préparer à être tuteur

<input type="checkbox"/>	S'informer et comprendre le service civique ainsi que le rôle du tuteur : Sur le site servicecivique.gouv.fr (rubrique FAQ) ou directement auprès de votre référent SC2S
<input type="checkbox"/>	Anticiper l'engagement que représente le rôle de tuteur, avoir conscience que cela demandera un temps spécifique pour assurer un accompagnement de qualité (temps quotidien informel + temps formels balisés et réguliers)
<input type="checkbox"/>	S'inscrire à la Formation des Organismes d'Accueil via le lien suivant : http://www.tuteurs-service-civique.fr/ en sélectionnant votre région. Vous pouvez également vous mettre en lien avec votre référent SC2S si besoin.

L'arrivée et l'accueil du volontaire

<input type="checkbox"/>	Préparer en équipe l'arrivée du volontaire (projet d'accueil, personnes ressources, livret d'accueil, programme d'intégration ...)
<input type="checkbox"/>	Construire un parcours d'intégration individuel ou collectif (visite, réunions, outils internes ...)
<input type="checkbox"/>	Informers le personnel et les bénéficiaires de l'arrivée des volontaires (résidents, usagers, familles, ...) et de leurs missions.
<input type="checkbox"/>	Accueillir le volontaire le jour J (rencontre des membres de l'équipe, visite des locaux, remise des documents spécifiques ...)
<input type="checkbox"/>	Prévoir un bilan d'intégration à la fin de la première semaine

L'accompagnement du volontaire

<input type="checkbox"/>	Si la FOA (Formation aux Organismes d'Accueil) n'a pas été réalisée, s'inscrire via le lien http://www.tuteurs-service-civique.fr/ aux modules "Atelier de découverte du rôle de tuteur", "Accompagner les volontaires au quotidien" et "L'accompagnement au projet d'avenir"
<input type="checkbox"/>	Mettre en place une relation de collaboration mutuelle équilibrée avec le volontaire
<input type="checkbox"/>	Assurer un suivi régulier avec le volontaire (temps hebdomadaire pour la mission, temps mensuel pour le projet d'avenir du jeune).
<input type="checkbox"/>	S'appuyer sur son équipe et sur le référent local SC2S en cas de besoins
<input type="checkbox"/>	Veiller à la réalisation des formations du volontaire (organisation de l'agenda, mise à disposition des outils nécessaires ...)
<input type="checkbox"/>	Veiller à ce que le volontaire pose ses congés (non posé = perdu)
<input type="checkbox"/>	Veiller à ce que le volontaire ne soit pas amené à réaliser des tâches liées à des compétences professionnelles certifiées
<input type="checkbox"/>	Préparer et participer aux temps de bilans intermédiaires et le bilan final avec SC2S

L'accompagnement au projet d'avenir

<input type="checkbox"/>	Définir des temps spécifiques tuteur/volontaire (accompagnement à la réflexion personnelle, orientation ...)
<input type="checkbox"/>	Adapter l'emploi du temps de volontaire en fonction des événements d'orientation professionnels pertinent pour son projet d'avenir
<input type="checkbox"/>	Réaliser le bilan nominatif en fin de mission (en collaboration avec SC2S)



Calendrier et temps forts du tuteur sur la mission

En tant que tuteur, un certain nombre de temps importants sont à baliser et anticiper. Voici un récapitulatif à adapter au temps de mission de vos volontaires.

Le Rôle du Tuteur

Accompagner et guider le volontaire dans la mission de service civique et dans son projet d'avenir.

La Posture

Posture bienveillante

Collaboration avec le Chargé de Développement SC2S

Ne pas hésiter à communiquer ses questions, inquiétudes par rapport à la mission, au volontaire ...

Les Evènements Marquants



Formation Organismes d'Accueil (FOA)



Les Modules du socle qualité SC2S (parcours de formation volontaires)



Les Points d'étapes : Bilan intermédiaire et Bilan Final

AVANT	DÉBUT		MOITIÉ		FIN	
	Mois 1- 2	Mois 3 - 4	Mois 5-6	Mois 7-8		
FOA 1	FOA 2	FOA 3				
"Rôle du Tuteur"	"Echange de pratique : accompagner le volontaire dans la mission"	" Echange de pratique : Accompagner au projet d'avenir"				
	Journée de démarrage	Bilan Intermédiaire avec SC2S Concernés : les tuteurs, les volontaires, la direction si souhaité			Bilan final avec SC2S Concernés : les tuteurs, les volontaires, la direction si souhaité	
	+ 1 point individuel par semaine : suivi de la mission					
	+ 1 point individuel par mois : Accompagnement au projet d'avenir du jeune					

Socle Qualité — pour le volontaire		
<ul style="list-style-type: none"> 4 modules de préparation à la mission 1 module d'APA Echange de pratique 1 	<ul style="list-style-type: none"> 1 module d'APA FCC PSC1 Echange de pratique 2 	<ul style="list-style-type: none"> 1 module d'APA Echange de pratique 3 Poursuivre son engagement

La FOA ou Formation des Organismes d'Accueil est **obligatoire pour les tuteurs.**

Par ailleurs, nous conseillons à tous les salariés, agents, contractuels et à la direction de l'établissement, de participer à la FOA afin de garantir un accueil et un suivi de qualité.

Le Parcours de formation du tuteur (FOA)

Pourquoi

Faire ?

Pour accompagner au mieux des volontaires en Service civique, il faut comprendre les tenants et les aboutissants du volontariat : être tuteur ne s'improvise pas !

Pour cela, l'État impose à tous les tuteurs de suivre la Formation aux Organismes d'Accueil.

Pour correspondre au mieux à vos réalités et à vos questionnements, SC2S peut mettre en place des **FOA dédiées** pour vous permettre de participer à un parcours ne regroupant que des tuteurs intervenant auprès des personnes âgées. Vous pouvez également participer à des FOA regroupant des tuteurs de missions variées

Ces moments d'apports théoriques et d'échanges seront l'occasion :

- d'apprendre le cadre légal du service civique
- de connaître les droits et devoirs des volontaires
- de savoir comment accompagner au mieux les jeunes
- ce qui est possible / impossible pendant un service civique ...

Nous rappelons l'obligation de participer à ces formations dans le cadre de la mobilisation SC2S.



Comment ?

En présentiel ou en distanciel, en fonction de vos disponibilités et votre accessibilité, des sessions vous seront proposées soit par votre référent SC2S, soit en ligne sur le site de la FOA : <http://www.tuteurs-service-civique.fr/>

A savoir : la FOA dure 1 journée, les échanges de pratique, une demi-journée chacun.

Rapprochez vous de votre référent SC2S pour essayer de trouver des solutions à vos contraintes.

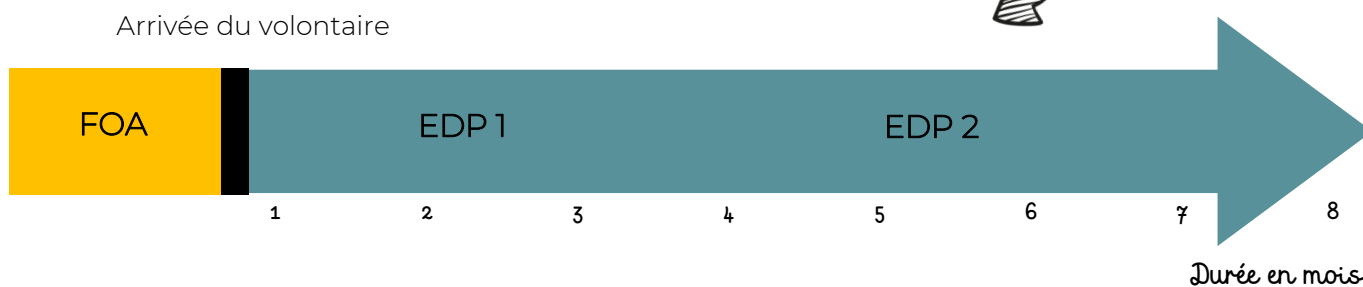
Quand ?



Nous préconisons vivement que la Formation aux Organismes d'Accueil soit faite en amont de l'accueil du jeune : elle posera les bases de l'accueil.

Les deux échanges de pratique sont à prévoir au bout de 2 mois et 4 mois de volontariat des jeunes.

Lorsqu'un module a été effectué, vous recevrez une attestation qu'il vous faudra transmettre à votre référent SC2S.



Légende : FOA : Formation Organisme d'Accueil
EDP : Echanges de Pratiques



**Outil Disponible
en Annexe**
(lien cliquable)

◆ [Le Tuto « Inscription sur le site de la formation tuteur](#)

Mémo général accueil de volontaires

Congés

Chaque volontaire bénéficie de 2 jours de congés par mois de mission (3 jours pour les mineurs). Le dépôt des congés des volontaires doit se faire en bonne intelligence entre le tuteur et le volontaire : le volontaire doit prévenir en amont son tuteur, le tuteur doit présenter le processus interne de dépôt de congés et les plannings de congés imposés le cas échéant.

Il est essentiel que le volontaire puisse disposer d'une partie de ses congés de manière libre.

Le planning du socle qualité étant fourni en début de mission, les congés ne pourront pas être posés sur les jours prévus de modules.

Absences et Horaires

Les absences exceptionnelles : le volontaire peut jouir d'absences exceptionnelles : concours, permis, entretiens professionnels, examens, convocations judiciaires, événements familiaux, etc. La demande doit se faire par écrit et sur présentation d'un justificatif écrit remis à son tuteur.

Les absences : le volontaire doit prévenir son tuteur de son absence. Pour justifier toute absence, le volontaire a 48h pour transmettre le justificatif à son tuteur. Dans le cas d'une maladie, le volontaire doit présenter un certificat médical (pas d'arrêt maladie). En cas d'absence sur un module du socle qualité SC2S, un justificatif doit être fourni à SC2S dans les mêmes conditions sous 48h.

Les horaires : les volontaires doivent respecter les horaires et prévenir en cas de problème. Ils ont la responsabilité de s'assurer qu'ils sont toujours en mesure d'appeler ou de se faire rappeler par le tuteur.

Rappel du cadre aux volontaires

Dans le cas de difficultés rencontrées avec un volontaire (absentéisme, retards, savoir-être...) la structure peut engager le volontaire dans un **processus de rappel au cadre** via une notification d'avertissement. Dans tous les cas, les tuteurs sont invités à avertir SC2S de toute problématique rencontrée afin d'assurer la bonne continuité de la mission.

Défraiements

La structure a l'obligation de défrayer les volontaires au même titre que n'importe quel salarié ou bénévole, sur leurs déplacements liés à la mission. Ainsi lorsqu'un volontaire doit se déplacer pour des visites à domicile, des événements, des formations, ou tout autre trajet autre que domicile/mission, la structure doit défrayer le volontaire soit via des indemnités km (véhicule personnel), soit par l'achat de tickets de transport en commun.

Suivi des volontaires

Les tuteurs s'engagent à organiser un **entretien individuel mensuel** avec chaque volontaire afin de faire le point sur leur mission, leurs projets et de proposer un accompagnement à leur projet d'avenir.

A cela s'ajoutent les points réguliers (hebdomadaires) sur le suivi opérationnel de la mission (toutes les semaines de manière formelle ou informelle).

Assurances

La structure s'engage à assurer les volontaires sur leur temps de mission.

Socle Qualité SC2S et temps de formation

Obligatoires

Les modules SC2S font pleinement partie de la mission des volontaires. **Ils sont obligatoires**. Les tuteurs doivent assurer le suivi et inciter/rappeler aux volontaires qu'ils doivent se présenter en formation.

La structure s'engage à mettre à disposition du volontaire les moyens de se déplacer jusqu'à la formation (dans le cas d'une formation en présentiel) ou un poste informatique (dans le cas d'une formation en visioconférence).

Réussir la journée de démarrage des volontaires

L'intégration des volontaires (le projet d'accueil) au sein de votre structure et de vos équipes est un moment essentiel pour le lancement et la bonne dynamique de la mission. Ce projet d'accueil est notamment réfléchi dans le cadre de la fiche navette.

En amont du démarrage de la mission

- **Identifier des personnes ressources pour les volontaires** : la personne tutrice, la direction, le référent administratif si différent de la direction (pour les prestations de subsistance), ainsi que les personnes auprès desquelles les volontaires vont intervenir ou que les volontaires pourront solliciter en cas de besoin (psychologues, jardiniers, AES, etc.) ;
- **Prévenir les équipes, les résidents et les familles de l'arrivée des volontaires** : par exemple avec l'affichage d'une photo et d'une présentation des volontaires dans un espace commun de l'établissement, dans la gazette, lors d'un Conseil de vie social...
- **Définir un programme d'intégration** : poser très concrètement le planning des deux premières semaines en se fixant un objectif de bonne intégration des jeunes. Voici quelques propositions de ce qui est fait dans des structures :
 - ⇒ Préparer un temps de présentation aux équipes des volontaires et de ce que sont leur mission ;
 - ⇒ Présentation des différentes personnes ressources ainsi que des situations dans lesquelles elles peuvent être sollicitées ;
 - ⇒ Préparer un temps convivial avec les résidents pour leur présenter les jeunes ;
 - ⇒ Faire une visite de l'établissement/de la structure ;
 - ⇒ Faire une présentation du fonctionnement du pôle animation ;
 - ⇒ Faire une présentation du planning de la semaine et des premières animations
 - ⇒ Prévoir l'organisation du temps méridien pour informer les jeunes du fonctionnement.
- Il est possible également de proposer aux jeunes une **demi-journée ou une journée d'immersion** (la première impression est toujours importante pour nourrir la motivation du jeune !)
- Si vous intervenez essentiellement aux domiciles des personnes âgées, il est intéressant de faire un **tour des bénéficiaires de vos actions avec les volontaires afin de les introduire et de présenter leurs missions**. Faire le lien permettra de faciliter la mise en place de la relation et rassurera tout le monde.

Le jour de l'arrivée des volontaires

- Réaliser le temps de démarrage (la première impression est vraiment importante !)
 - ⇒ Si vous avez votre agrément, SC2S peut vous partager ses bonnes pratiques concernant ce temps ;
 - ⇒ Si vous êtes en intermédiation, ce temps se fait avec SC2S ;
- Parcourir avec les volontaires le livret d'accueil SC2S : votre référent SC2S vous fournira un livret d'accueil à leur expliquer ;
- Fournir aux jeunes le règlement intérieur et l'organigramme, et le droit à l'image de la structure ;
- Dérouler le programme d'intégration convenu ;
- Expliquer comment va se dérouler le [suivi des volontaires](#).

Déroulé de la réunion de démarrage

- Présentation générale
- Présentation des jeunes
- Présentation de la structure
- Présentation de la mobilisation SC2S
- [Présentation du socle](#) et de ses différentes dates
- Présentation de la mission par la tutrice.teur et projection de la première semaine de volontariat
- Signature des contrats (et des conventions si intermédiation)
- Lecture et signature du contrat avec les droits et devoirs
- Faire le Quiz « qui fait quoi ? » ou [« Rôle du Tuteur VS Rôle SC2S »](#)
- Signature du droit à l'image des volontaires (SC2S et structure)
- Présenter le [reporting](#) et son utilité
- Récupérer les pièces manquantes éventuelles (en particulier le certificat médical)
- Rappeler les échéances à venir (point de bilan des deux premières semaines, dates du socle et des bilans, dates des temps projets d'avenir, etc).

Le versement mensuel des prestations de subsistance

La structure d'accueil des volontaires s'engage à verser tous les mois une prestation de 111,35 euros à chaque volontaire. Cette prestation de subsistance permet au volontaire de payer ses repas et son transport du domicile au lieu de mission.

Le mode de calcul



La **prestation de subsistance** se calcule au **prorata** du nombre de jours effectués dans le mois sur la base d'un mois de 30 jours. Attention, cette règle concerne uniquement le mois de démarrage et le mois de fin de mission du volontaire s'il a commencé ou terminé son service civique en cours de mois.

*Ex : un jeune commence le 11 Avril. Il touchera $111.35/30*20= 74.2$ euros le premier mois.*

Pour le suivi comptable de votre structure, vous pouvez vous référer au guide des organismes d'accueil joint en annexe.



Aucune somme ne peut être défalquée des prestations de subsistance : les absences, les retards, les frais de déplacement ou de repas... ne peuvent en aucun cas justifier la modification de cette somme.

L'aide de SC2S

SC2S peut prendre en charge tout ou partie de cette prestation de subsistance :



- ◇ 50% de prise en charge dans le cas d'une nouvelle mission,
- ◇ 100% de prise en charge pour les volontaires éloignés : Jeune issu de QPV (Quartier prioritaires de la ville) ou ZRR (Zone Rurale), jeune sans qualifications, jeune en situation de handicap.

La prise en charge par SC2S n'est possible que si la structure recrute à minima un binôme de volontaires.

Dans le cas d'une prise en charge par SC2S, cette prestation est remboursée trimestriellement sur présentation :

- ◇ D'une attestation mensuelle signée par le volontaire et le tuteur, précisant que le volontaire a bien perçu la somme due chaque mois,
- ◇ D'un document « Note de débours » présentant précisément les prestations versées, les mois et les volontaire concernés,
- ◇ D'un RIB de la structure..

Mode de règlement



Le règlement se fera par **virement bancaire** avant la fin du mois pour **une note de débours** reçue avant le 15 du mois. Le remboursement par SC2S se fait trimestriellement, uniquement sur présentation des attestations signées par les volontaires et de la note de débours dont les modèles vous sont fournis en début de mission. Aucune facture n'est nécessaire.



**Outils Disponibles
en Annexe**
(liens cliquables)

- ◆ [Attestation de versement à faire signer aux volontaires](#)
- ◆ [Note de débours](#)
- ◆ [Document « comprendre la prise en charge de la prestation de subsistance »](#)
- ◆ [Guide des Organismes d'Accueil](#)

Suivi volontaire : les entretiens hebdomadaires

Nous vous conseillons d'organiser de manière formelle ou informelle un point sur la mission chaque semaine. Vous pouvez voir les volontaires en individuel ou en collectif mais l'idée générale est de percevoir ou anticiper les dysfonctionnements qui pourraient mettre à mal la mission.

Pourquoi Faire ?

- ∞ Favoriser la communication régulière avec le volontaire,
- ∞ Identifier ses besoins,
- ∞ Anticiper ou répondre aux questions et/ou difficultés du volontaire,
- ∞ Formaliser des objectifs à court ou moyen terme,
- ∞ Réajuster son positionnement en tant que tuteur.ice.
- ∞ Faire un rappel sur le reporting hebdomadaire à remplir

Comment ?



- ∞ Temps d'échange, formel ou informel
- ∞ 20 minutes suffisent à évaluer l'avancement de la mission et la dynamique des volontaires
- ∞ Possibilité d'utiliser un support pour formaliser ce temps par écrit si besoin/

Quand ?



- ∞ 1 rendez-vous hebdomadaire ou quotidien en fonction de vos pratiques,
- ∞ Conseil : plus il y a de temps de communication, plus facile seront les échanges avec le volontaire et le désamorçage de situations plus compliquées.

Rôle du Tuteur



- ∞ Questionner le volontaire sur ses journées, ses rencontres, les situations qui l'ont interpellé,
- ∞ Proposer des objectifs pour la semaine suivante, voire suggérer des prises d'initiative (en fonction de la date d'arrivée du volontaire),
- ∞ Faire le points sur les dates clefs d'inscription aux formations / emplois / projets,
- ∞ En cas de besoin : programmer un temps de médiation en faisant appel à votre référent SC2S si besoin.



Suivi volontaire : les entretiens mensuels d'accompagnement au projet d'avenir

En tant que tuteur, l'une de vos missions est **d'accompagner** le volontaire dans son projet d'avenir. Dans ce cadre, nous conseillons un entretien individuel par mois pour faire le point. SC2S vous fournit les trames pour mener ces entretiens. Vous pouvez également vous appuyer sur votre propre parcours et expérience.

En fin de mission, un **bilan nominatif** récapitulant les compétences acquises par le volontaire lors de sa mission doit être produit obligatoirement par le tuteur puis en lien avec SC2S. Ce bilan est essentiel pour justifier auprès de l'Agence du Service Civique du parcours du jeune en mission.

Pourquoi ?

- ∞ Favoriser le discernement du volontaire concernant ses souhaits / envies / projets
- ∞ Identifier les compétences du volontaire, valoriser ses expériences
- ∞ Aider le volontaire à construire son projet après le service civique
- ∞ Conseiller et aiguiller le volontaire dans son projet en utilisant votre propre parcours et vos compétences

Comment ?



- ∞ Utilisation du tableau de suivi APA
- ∞ Utilisation de la trame d'entretien fournie en annexe

Quand ?



- ∞ 1 rdv mensuel d'une heure avec le volontaire tout au long de la mission
- ∞ Conseil : fixer pour le mois suivant la date du rdv

Rôle du Tuteur



- ∞ Accompagner le volontaire dans ses démarches / recherches / réflexions
- ∞ L'aiguiller vers des formations / sites ressources
- ∞ Favoriser les temps de rencontre avec des professionnels / personnes ressources
- ∞ Faire le point sur les dates clefs d'inscription aux formations / emplois / projets

Suivi SC2S – Bilan Intermédiaire / Bilan final / Bilan nominatif

Dans le cadre du suivi du volontaire, deux temps sont à prévoir avec le chargé de développement SC2S.

- ⇒ **Le Bilan intermédiaire** : l'objectif est de mettre en valeur les actions menées jusqu'à présent, les compétences développées, de planifier la suite de la mission et de parler du projet d'avenir des volontaires. Il a lieu au milieu de la mission, après 3 ou 4 mois. Ce temps se déroule en présence des volontaires, du tuteur et du chargé de développement, il dure environ 2 heures.
- ⇒ **Le Bilan Final** : pour clôturer la mission, faire le bilan de l'accompagnement SC2S, du tutorat et mettre en lumière l'action des volontaires et leur évolution. Ce temps servira aussi à finaliser le bilan nominatif avec SC2S et remis à chaque partie (Structure, volontaire, SC2S).



Le Bilan Nominatif : doit être fourni à l'Agence du Service Civique pour valider la mission et permettre le renouvellement des agréments de service civique. Il est donc **obligatoire et essentiel**.

Environ 1 semaine avant la date du bilan final, le tuteur devra pré-remplir le bilan nominatif de ses volontaires.

Ce bilan fait le point sur les compétences développées et acquises pendant la mission. Pour vous aider "Guide d'élaboration du bilan nominatif".



**Outils Disponibles
en Annexe**
(liens cliquables)

- ◆ [Tableau de suivi accompagnement au projet d'avenir](#)
- ◆ [Livret d'accompagnement du volontaire](#)
- ◆ [Modèle de bilan nominatif](#)

Fiche 11

Le Reporting Mission

Le reporting hebdomadaire doit être fait par les volontaires afin de permettre à SC2S de récolter des données terrain. Ces informations permettent de valoriser l'action des volontaires au quotidien et d'assurer la pérennisation de la mobilisation.

Pourquoi faire ?

- Faire un suivi des activités / actions menées
- Avoir un récapitulatif des actions sur l'ensemble de la mission
- Consigner des données pour valoriser l'impact du Service Civique Solidarité Seniors sur les personnes âgées accompagnées.

Comment ?

- Un formulaire en ligne "google form"
- A compléter en binôme

Quand ?

- Toutes les semaines de son Service Civique
- Conseil : prévoir 20 min en fin de semaine pour le compléter

Rôle du Tuteur ?

- Accompagner et veiller au remplissage hebdomadaire (au moins les premières semaines)
- Inviter les volontaires à tenir un mini "carnet de bord" pour les actions menées / personnes rencontrées

Quelles informations ?

Données de base :

- ⇒ Noms + Prénoms du binôme
- ⇒ Département
- ⇒ Structure d'Accueil
- ⇒ Avec qui le contrat est signé (intermédiation ou agrément propre)
-> se renseigner auprès du Chargé de Développement SC2S
- ⇒ Mois et semaine concernés

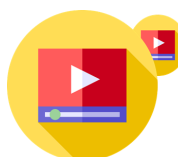
Données d'accompagnement* : (*Si Absence ; compléter avec 0 partout)

Le formulaire se découpe en deux parties : Accompagnement individuel (= rencontres au domicile, en chambre) et Accompagnement collectif (=activités, animations en groupe). Les deux sont possibles !

- ⇒ Le Nombre de visites (à domicile ou Résidence/EHPAD ou les deux)
- ⇒ Le Nombre de personnes visitées = personnes présentes lors de la visite
- ⇒ EX: dans une visite 2 personnes peuvent être rencontrées. On a donc 1 (visite) et 2 (personnes) à inscrire.
- ⇒ Le Nombre de visites à distance
- ⇒ Personnes visitées pour la première fois
- ⇒ Le nombre (à domicile ou Résidence)
- ⇒ Le genre / âge (uniquement pour l'accompagnement individuel et si possible)
- ⇒ Verbatim = un moment marquant / une phrase / anecdote de la semaine

Tutorial Vidéo pour compléter
le Reporting en Ligne

[Clique ICI](#)



Le parcours de formation volontaire : « Socle Qualité Commun »

L'objectif du socle qualité est d'offrir une expérience de Service Civique de qualité aux volontaires tout en proposant aux personnes âgées une réponse pertinente à l'isolement et aux besoins de lien social. Dans ce contexte, ce parcours d'accompagnement doit permettre aux volontaires et aux tuteurs de créer une relation horizontale avec des apports réciproques volontaire / bénéficiaire tout au long de la mission. Ce principe doit être transversal à l'ensemble des temps prévus.

Le Parcours de Formation SC2S, qu'est-ce que c'est ?

Un cahier des charges en définit les objectifs et le contenu. Son objectif principal est de **préparer et d'accompagner les volontaires engagés auprès des personnes âgées**. Il ne vise pas à la formation de futurs professionnels du sanitaire & social mais à outiller, préparer et accompagner les volontaires dans le cadre de leur mission. Il comprend :

- ◆ 4 modules préparatoires à la mission sur le premier mois,
- ◆ 3 demies journées d'échanges de pratique sur les 6 mois restants,
- ◆ 3 demies journées d'accompagnement au projet d'avenir,
- ◆ 1 module conclusif "poursuivre son engagement".

Le forum et les coachings SC2S font partie intégrante du parcours de formation et ont lieu une fois par an au printemps. Ils sont entièrement organisés par SC2S. Il s'ajoute au minimum légal obligatoire des formations PSC1 et FCC (inscription gérée par le porteur de l'agrément de service civique).

Cadre légal & principes de participation

Toute organisation (quel que soit son agrément de SC), partie prenante à la mobilisation SC2S, est directement ou indirectement signataire d'une convention d'engagement réciproque qui stipule la participation de ses volontaires au socle qualité.

La participation des volontaires aux modules du socle fait partie du temps de mission ; il revient donc à la structure d'accueil de s'assurer que les volontaires disposent du temps nécessaire au suivi complet du socle commun.

Comment ça marche ?

Au démarrage de la mission, SC2S propose un calendrier de formations fixant des dates sur les 6 à 8 mois que dure la mission. Le parcours peut prendre 2 formes :

- ◆ Parcours en présentiel (parfois hybride : présentiel et visio selon les intervenants),
- ◆ Parcours en visio régional ou mutualisé interrégional.

La présence des volontaires à chaque module est requise. En présentiel, le transport donne lieu à un remboursement par la structure d'accueil. En visioconférence, il leur faut être équipés :

- ◆ D'une bonne connexion,
- ◆ Préférentiellement d'un PC ou d'une tablette,
- ◆ D'une caméra toujours allumée et d'un micro.

Un état des présences est transmis aux tuteurs ou tutrices après chaque module.

Rôle du Tuteur



- ⇒ Rappeler et s'assurer que les volontaires se rendent en formation : intégrer le planning de formation fourni par SC2S au planning de mission des volontaires et le rendre lisible dans le parcours des jeunes.
- ⇒ Fournir les moyens au volontaire d'aller en formation (transports ou matériel)



**Outil Disponible
en Annexe**
(lien cliquable)

- ◆ [Calendrier type du Socle Qualité](#)

Fiche 13

Rôle du tuteur VS Rôle de SC2S

Pour information : ce tableau est également fourni aux volontaires.

A qui est-ce que je m'adresse pour :	Le porteur de l'agrément*	Structure d'accueil
Avoir des informations sur le versement de la prestation de subsistance		X
Avoir des informations sur le versement de l'indemnité de	X	
Avoir des informations sur mes droits (Pôle emploi, CAF...)	X	
Avoir des renseignements sur le public avec lequel je suis en lien		X
Connaître le cadre des absences exceptionnelles (justificatif, nb de jours)	X	
Connaître les limites d'intervention du volontaire	X	X
Connaître mes avantages en tant que volontaire	X	
Connaître mon planning socle qualité	X	
Discuter de mes horaires		X
Informier d'un changement d'adresse, de RIB ou autre	X	X
Interrompre ma mission	X	X
Justifier de mes absences		X
Me faire rembourser mes frais de déplacement en formation		X
Parler des problèmes que je rencontre avec mon binôme		X
Parler des problèmes que je rencontre avec mon tuteur	X	X
Parler des problèmes que je rencontre dans la mission	X	X
Poser des questions sur le contenu de ma mission, mon quotidien		X
Poser un ou plusieurs jours de congés		X
Prévenir de mes absences lors des modules du socle commun	X	
Prévenir de mes retards ou absences en mission		X
Recevoir mes fiches d'indemnité et mon attestation de fin de mission	X	

*SC2S dans le cas de l'intermédiation, la structure d'accueil ou le réseau d'affiliation en cas d'agrément propre

La procédure de cadrage interne des volontaires - de l'accompagnement à la sanction

Dans le cadre de son service civique, le volontaire s'engage à assurer sa mission et à mettre ses savoir-être et ses motivations au service de la structure qui l'accueille. Il s'engage également à respecter le cadre du Service Civique et le règlement intérieur de la structure.

Il est important de ne pas laisser les situations perdurer et s'empirer. Il est essentiel de réagir dès que l'on identifie une problématique.

Quand entamer une **procédure de cadrage** avec un volontaire ?

- ◆ Absence non prévenue, non justifiée ou retards répétés,
- ◆ Manque de savoir-être : tenue vestimentaire, langage, attitudes déplacées, usages répété et nonjustifié du téléphone... ou tout comportement non conforme à l'engagement pris,
- ◆ Manque de motivation, d'implication, ...
- ◆ Non-respect des règles de la structure : port de la tenue réglementaire, ...

Certaines **fautes grave** entraînent une rupture immédiate de contrat :

- ◆ Violences ou insultes sur le lieu de mission,
- ◆ Consommation ou trafic d'alcool ou de stupéfiants sur le lieu de la mission,
- ◆ Vol.

Quels sont les **outils possibles** pour recadrer ?

Le tuteur est invité à garder une trace de ce qu'il a mis en place pour recadrer/accompagner le volontaires avec date, faits et outils mis en place (par exemple via un carnet de bord).

- ◆ Rappel non-formalisé par le tuteur dans un premier temps,
- ◆ Entretien formalisé - en concertation avec SC2S - avec lettre de convocation si nécessaire : proposer un entretien de médiation tuteur/jeune/SC2S pour identifier la cause du problème et/ou y remédier,
- ◆ Convocation à un entretien tuteur/jeune/SC2S avec remise d'une lettre d'avertissement formelle,
- ◆ Convocation à un entretien tuteur/jeune/SC2S avec remise d'un contrat d'objectif. Ce contrat définit des objectifs que le volontaire s'engage à atteindre sur une période de 1 mois. Ceux-ci sont fixés d'un commun accord et co-rédigés avec le volontaire au cours d'un entretien avec le tuteur. En cas de manquement, le contrat est rompu.
- ◆ Rupture de contrat sans préavis pour faute grave, non respect du contrat d'objectif et/ou abandon de poste : lettre de convocation en recommandé à un entretien d'explication et rupture de contrat si les faits sont avérés. Cet entretien est piloté par SC2S.

L'utilisation de ces outils dépend de la nature du problème et de son évolution. Nous vous invitons à toujours contacter SC2S pour exposer la situation et bénéficier de notre accompagnement.

Le socle SC2S est au même niveau que la mission. SC2S se réserve le droit d'utiliser ces mêmes outils dans le cadre du socle commun pour les volontaires portés sur notre agrément.



Outils Disponibles en Annexe

(ce rapprocher du chargé de développement local)

- ◆ Avertissement type
- ◆ Contrat d'objectif type

Fiche 15

Communication

Cet outil a vocation à vous donner des conseils généraux et pratiques afin de valoriser l'action du Service Civique porté par votre établissement et soutenir la mission des volontaires.

Dans cette fiche nous distinguons la communication INTERNE (entre le tuteur et les volontaires, ainsi qu'auprès des bénéficiaires et des familles) et la communication EXTERNE (vers le grand public).

Pourquoi

Faire ?

- ◆ Interne : construire le lien de confiance avec les volontaires, **soutenir l'engagement, prévenir d'éventuelles difficultés**. Permettre aux volontaires d'être visibles et repérés par les bénéficiaires (sweats, t-shirts jaunes et badges).
- ◆ Externe : **renforcer la visibilité de la mission vers le grand public** aussi bien pour recruter des volontaires que pour promouvoir l'action citoyenne portée par l'établissement.

Comment ?



- ◆ Interne :
 - ⇒ **Échanger** lors de temps informels et de temps formels (bilan intermédiaire, final).
 - ⇒ Utilisation des tenues jaunes SC2S par les volontaires.
 - ⇒ Vigilance au droit à l'image.
- ◆ Externe :
 - ⇒ Partage de l'action sur les réseaux sociaux / presse / radio / etc ... pour faire des relais de l'information (recrutement, événements ...).
 - ⇒ Partage de photos lors de la mission : ne pas hésiter à prendre des photos (aussi bien tuteurs que volontaires) lors des missions pour soutenir la visibilité de l'action.
 - ⇒ Vigilance au droit à l'image.

Quand ?



- ◆ Interne : quotidiennement.
- ◆ Externe :
 - ⇒ Durant la campagne de recrutement pour être visible sur le territoire.
 - ⇒ Pour annoncer des événements spécifiques.
 - ⇒ Au cours de la mission pour informer sur l'initiative portée par l'établissement et valoriser l'action des volontaires.
 - ⇒ En fin de mission.

Rôle du

Tuteur



- ◆ Personne-ressource pour le volontaire, disponibilité et bienveillance. Échanges réguliers.
- ◆ Relation privilégiée : accompagnement du volontaire dans la réflexion, le questionnement, la posture...
- ◆ Lors du recrutement, relais majeur pour communiquer au local sur les offres de missions.
- ◆ Ne pas hésiter à interpeller le référent local SC2S en cas de besoin.



**Outils Disponibles
en Annexe**
(liens cliquables)

- ◆ [Dossier de Presse](#)
- ◆ [Document d'autorisation droit à l'image](#)
- ◆ [Kit de communication structure](#)