

Tutorer des volontaires en Service Civique

Pour une mission de
visites de convivialité
au domicile de
seniors isolés

Mai 2024

Soutenu par


**MINISTÈRE
DU TRAVAIL
DE LA SANTÉ
ET DES SOLIDARITÉS**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

 **SERVICE
CIVIQUE**
Une mission pour chacun
au service de tous

 **agirc-arrco**

 **Service Civique
Solidarité
Seniors**



Introduction

L'Association Nationale pour le Déploiement du Service Civique Solidarité Seniors (AND SC2S) est née d'une collaboration entre Unis-Cité, l'association pionnière du Service Civique et le groupe de protection sociale Malakoff Humanis.

La mobilisation Service civique Solidarité Seniors fait désormais partie des programmes communautaires de l'Agirc-Arrco.

Vous vous apprêtez à accompagner de jeunes volontaires au sein de votre structure et à rejoindre ou poursuivre l'aventure SC2S ! Au sein de ce guide, vous trouverez différentes fiches spécifiques au tutorat de jeunes en mission auprès de seniors isolés vivant à domicile. Le tutorat ne correspond pas ici au tutorat tel qu'il est décrit dans les conventions collectives.



Les documents utiles à lire !

Le mémo tutorat de l'AND-SC2S (20 pages)

15 fiches qui expliquent en détail tous les aspects de l'accueil et du recrutement d'un volontaire avec SC2S.

Guide du tuteur de l'Agence du Service Civique (25 pages + 15 pages d'annexes)

Accompagnement du volontaire / Accompagnement au projet d'avenir / Outils pratiques pour le tutorat.

LES FICHES PROPOSÉES

N'hésitez pas à naviguer selon vos besoins !



Fiche 1 : Comment identifier les seniors ?.....p.3



Fiche 2 : Les liens entre les seniors et les tuteurs/tutricesp.4



Fiche 3 : Les liens entre les volontaires et les seniorsp.5



Fiche 4 : Les activités entre les volontaires et les seniorsp.6



Fiche 5 : Les outils de suivi et l'organisationp.7



Fiche 6 : Le co-tutoratp.8



Rappel

L'action d'un volontaire du service civique ne se substitue pas à l'intervention ou l'activité d'un professionnel, elle la complète.

MERCI À...

Céline Villain, Chargée de l'animation à la direction des solidarités et du bien vieillir au CCAS de Bourges, Marina Cortin, responsable régionale de SC2S à La Réunion, Fanny Ossude, Coordinatrice d'Équipes et de Projets (CEP) Unis-Cité à Bourges, Nathan Maeght, CEP à Calais, Laurène Bécam, CEP au Havre, Julie Renou, CEP à Angers.

Fiche 1 : Comment identifier les seniors ?



TISSER DES LIENS AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE

Selon la nature de votre structure et votre ancienneté, vous devez déjà avoir des liens plus ou moins développés avec les différents acteurs de votre territoire qui interviennent auprès des seniors. Ces acteurs pourront vous orienter vers des seniors isolés à qui proposer des visites à domicile. Si ce n'est pas le cas, il est important que vous en rencontriez :

- Le CCAS
- Les structures d'aides à domicile (UNA, ADMR, Amical...)
- Les services grand-âge de la Ville (peut avoir un nom différent d'une ville à une autre)
- Les bailleurs sociaux
- Les maisons de quartier
- La coopération Mona Lisa
- Les Petits frères des pauvres
- Les infirmiers/infirmières à domicile
- Etc.

Rencontrer en premier lieu la mairie peut être une bonne porte d'entrée vers les autres structures du territoire et vous permettre d'être identifié rapidement comme acteur des visites à domicile.

N'hésitez pas pendant l'année à amener les volontaires avec vous aux différents rendez-vous que vous aurez, car certaines structures peuvent être un peu frileuses à l'idée que des volontaires viennent rendre visite à des seniors et seront donc rassurées de les voir « en vrai ».

IMPLIQUER LES VOLONTAIRES

Les volontaires peuvent être impliqués dans l'identification de seniors en :

- Utilisant des affiches et flyers et en les déposant dans différents lieux que fréquentent les seniors (marché, boulangerie, salle d'attente d'un médecin, pharmacie, boîte aux lettres, etc.).
- Tenant un stand dans un endroit animé de la ville avec du café et des flyers pour inviter les gens à s'arrêter.
- Participant à des événements en lien avec les seniors ou en lien avec le secteur associatif pour parler des visites à domicile (ex. : forum des associations).



Bonne pratique au Havre !

Au Havre, les volontaires d'Unis-Cité organisent des après-midi « découverte des visites à domicile » pour les seniors dans des centres sociaux, salles des fêtes, etc. Ils proposent plusieurs types d'activités (bien être, jeux, lecture, etc.) selon celles qu'ils font avec les seniors pendant les visites à domicile.

Le but est de créer du lien avec des seniors et de leur parler des visites à domicile ! Ils sont plus à l'aise de rencontrer des volontaires dans un cadre moins intimiste et sont plus enclins ensuite à accepter les visites à domicile.

Retour
sommaire

Fiche 2 : Les liens entre les seniors et les tuteur.rices



LE PREMIER CONTACT

Avant que l'accompagnement des volontaires ne commence, vous (ou les volontaires) aurez sûrement les seniors ou leur famille au téléphone une première fois.

Ce premier appel est très important, car il vous permet de poser les bases pour les prochains mois. Voici les éléments à ne pas oublier :

- Rappeler le cadre : c'est un accompagnement gratuit, non médicalisé, qui peut s'arrêter à tout moment (le caractère non définitif est très important, les seniors ont toujours peur de ne pas pouvoir arrêter l'accompagnement si cela ne leur plaît plus).
- On s'adapte à eux pour les activités, à ce qu'ils ont envie de faire et à ce qu'ils aiment.
- Les seniors ont souvent peur que des jeunes leur rendent visite, car ils n'en ont pas l'habitude, il faut les rassurer et se positionner en tant que référent/référente de ces jeunes s'il y a le moindre problème. Les seniors apprécient également quand on leur rappelle que les jeunes ont également besoin d'eux, qu'ils sont là pour apprendre et que c'est une relation donnant-donnant.
- On demande l'adresse de la personne ainsi que les moments où elle serait disponible pour des visites : il est possible qu'elle habite trop loin ou que les agendas ne coïncident pas, il faut donc ne rien promettre à la personne avant d'avoir vérifié ces informations.

LA PREMIÈRE VISITE

Si vous le pouvez, il est très important que vous preniez le temps d'accompagner les volontaires lors de chaque première visite auprès d'un nouveau senior accompagné.

Cela vous permet d'un côté de jauger l'autonomie et le comportement du volontaire et de l'autre côté de mieux cerner le senior : le logement de la personne est-il approprié pour les visites, quel est le niveau d'autonomie de la personne, a-t-elle bien compris le but des visites ?

Afin de faciliter le démarrage des visites à domicile, plusieurs outils peuvent être utilisés lors de la première rencontre :

- La charte des visites individuelles.
- Le passeport bénéficiaire.

L'ACCOMPAGNEMENT PENDANT L'ANNÉE

Il est possible que vous deviez revenir au domicile du senior durant l'année si les visites ne se déroulent pas bien. N'hésitez pas à appeler les seniors régulièrement s'ils ne le font pas par eux-mêmes. Enfin, une visite de « bilan » ou un temps collectif avec les seniors accompagnés est un moment important pour clôturer la mission.

Un lien privilégié entre les tuteurs/tutrices et les seniors permet de faire perdurer l'accompagnement pendant plusieurs années même si les volontaires en Service Civique changent. Vous pouvez notamment prévoir de prendre des nouvelles des seniors durant les périodes où il n'y a pas de volontaires en Service Civique au sein de votre structure.

Retour
sommaire

Fiche 3 : Les liens entre les volontaires et les seniors



PRÉPARER LES JEUNES AU CONTACT AVEC LES SENIORS

Il est important que vous preniez un temps en début de Service Civique pour accueillir les peurs, les a priori ou les questionnements que les volontaires ont par rapport aux seniors. L'écart générationnel peut parfois être déroutant, d'un côté comme de l'autre.

Utiliser le jeu de rôle pour préparer les jeunes aux interactions qu'ils vont avoir avec les seniors peut leur permettre d'être plus à l'aise lors des premières visites. S'ils sont trop timides, une simple discussion pourra permettre qu'ils s'ouvrent à vous et qu'ils sachent à quoi s'attendre.

ACCOMPAGNER LE LIEN

Première visite :

Si vous avez des volontaires tout au long de l'année dans votre structure, il peut être très pertinent que les anciens volontaires accompagnent les nouveaux lors de leurs premières visites.

Si ce n'est pas possible, vous pouvez organiser une rencontre entre anciens et nouveaux. Cela permet la transmission d'informations sur les seniors visités et de répondre aux questions que les volontaires n'oseront pas vous poser.

Le pair à pair complètera efficacement ce que vous pourrez apporter aux volontaires en tant que tuteur.

Pendant l'année :

- ➔ Incitez vos volontaires à appeler en fin de semaine chaque senior pour la semaine suivante : il est courant que les seniors oublient ou aient besoin d'être rassurés chaque semaine sur le maintien de l'accompagnement. Veillez aussi à ce que les volontaires préviennent bien plusieurs fois les seniors s'ils ne peuvent pas venir.
- ➔ Vous pouvez également demander aux volontaires d'assurer un suivi de toutes les dates de visite pour chaque senior, cela peut les rassurer. Vous pouvez utiliser le Passeport bénéficiaire.
- ➔ N'hésitez pas à encourager vos volontaires à marquer le coup avec les seniors qu'ils accompagnent pendant l'année avec de petites attentions : chocolat à Pâques, carte pour la nouvelle année, carte pour leur anniversaire, etc.

Dernière visite :

Veillez à ce que le senior soit prévenu bien à l'avance de la dernière visite des volontaires. Encouragez les volontaires à marquer l'évènement pour la fin de mission.

ARRÊTER UN ACCOMPAGNEMENT

Il arrive parfois qu'un accompagnement doive s'arrêter pour diverses raisons : perte d'autonomie trop importante d'un senior, logement insalubre, comportement ou paroles inappropriés d'un senior. N'hésitez pas à appeler le senior ou à vous rendre au plus vite à une prochaine visite.

Selon la situation, faites de la sécurité physique et mentale du volontaire une priorité et prenez en charge l'arrêt de l'accompagnement.

N'hésitez pas à vous mettre en lien avec d'autres partenaires si vous pensez cependant que ce senior doit être accompagné d'une autre façon après l'arrêt de l'accompagnement.

Retour
sommaire

Fiche 4 : Les activités des volontaires avec les seniors



COMMENT AUTONOMISER LES VOLONTAIRES ?

Il est important d'insister en début de Service Civique sur le fait que les visites à domicile ne sont pas simplement des moments de discussion entre volontaire et senior.

Les volontaires doivent, dans la mesure du possible, proposer des activités variées aux seniors qui concordent avec les envies de chacun/chacune.

Les volontaires peuvent se référer au Catalogue d'activités SC2S pour trouver de nouvelles idées d'activités.

Vous pouvez constituer avec les années un dossier avec des fiches d'activités créées chaque année par vos volontaires. Cela peut permettre d'inspirer les jeunes d'une année sur l'autre.

Selon leur niveau d'autonomie et leurs envies, les volontaires peuvent alterner entre des activités courtes et des activités plus longues en fil rouge sur toute l'année. Les activités plus longues ont notamment l'avantage de booster leur motivation durant toute la durée du Service Civique et peuvent leur permettre de développer des compétences tierces.

N'hésitez pas à débloquer un petit budget pendant l'année pour les activités entre les volontaires et les seniors ! Cela peut notamment permettre de prendre un abonnement à la ludothèque, d'organiser une sortie ou d'acheter du matériel.

LES ACTIVITÉS COURTES

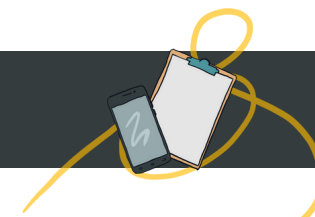
- Cuisiner un plat ensemble.
- Se balader.
- Jouer à des jeux de société.
- Lire un livre / un journal.
- Jardiner ensemble.
- Aller marcher ensemble (quand c'est possible).
- Organiser un goûter/ un repas entre plusieurs seniors.
- Organiser une session bien-être : massage des mains, vernis à ongles, maquillage, coiffure.
- Blind test.
- Écouter de la musique.
- Organiser un loto/un bingo.
- Aider les seniors à utiliser les outils numériques.

LES ACTIVITÉS LONGUES

- Prendre les seniors en photo et organiser une exposition photo avec leurs récits de vie pour accompagner les images.
- Réaliser des projets artistiques : musique, théâtre, chant, etc., avec possibilité de faire un spectacle à la fin de l'année.
- Organiser une « grosse » sortie en fin d'année avec les seniors.
- Créer un podcast avec les récits des personnes âgées.
- Réaliser un livre de cuisine collectif avec les recettes des seniors.
- Proposer aux seniors de coudre/fabriquer des costumes avec les volontaires et organiser un défilé à la fin de l'année.

Retour
sommaire

Fiche 5 : Les outils de suivi et l'organisation



LE SUIVI DES VOLONTAIRES

Selon le niveau d'autonomie de vos volontaires, vous pourrez peut-être à terme les laisser gérer leur emploi du temps seuls tout en gardant toujours un œil sur la cohérence de celui-ci. Mais au début du Service Civique, veillez à :

- ➔ leur fournir chaque semaine un emploi du temps comportant toutes les visites qu'ils devront faire avec les horaires et les adresses.
- ➔ leur demander de regarder à l'avance comment ils vont se rendre à chaque domicile et combien de temps cela va leur prendre pour vous assurer qu'ils ne seront pas perdus/en retard.

Durant le Service Civique, il vous faudra trouver un moyen de faire un suivi des visites des volontaires. Cela peut être fait :

- ➔ chaque jour ou bien une seule fois par semaine,
- ➔ à l'écrit et/ou à l'oral selon le modèle qui vous convient le plus.

Cela permettra notamment à vos volontaires de s'ouvrir sur leurs difficultés/blocages ou de vous demander des conseils sur la suite des accompagnements.

Vous pouvez par exemple mettre en place un outil pour partager des informations avec vos volontaires : Slack, Discord, WhatsApp, etc. Ils pourront vous y envoyer quotidiennement des photos de leurs visites, mais aussi partager des retours à chaud.

Attention au RGPD :

les jeunes ne peuvent cependant pas prendre et partager des photos des seniors sans leur accord (même dans des canaux privés), notamment les seniors sous tutelle qui ont besoin d'une autorisation tierce.

IMPLIQUER LES VOLONTAIRES

Vous pouvez avoir un fichier qui répertorie tous les seniors visités d'une année sur l'autre avec leurs informations. Cela vous permettra notamment d'effectuer un « matching » entre les volontaires et les seniors lors de l'arrivée de vos volontaires.

Si vous ne comptez pas prendre de volontaires toute l'année, demandez à vos volontaires de créer un court livret pour les seniors répertoriant les associations/les services qu'ils peuvent contacter au sein de la ville pour leurs différents besoins pendant les périodes où il n'y a plus de visites à domicile. Il est important que les seniors ne se retrouvent pas complètement démunis après l'arrêt des visites.



Bonne pratique à Bourges !

À Bourges, un groupe WhatsApp entre la tutrice et les volontaires permet d'annoncer quand un jeune sera absent à une visite et ainsi qu'un autre puisse se manifester pour le remplacer. Cette solidarité entre volontaires permet d'assurer une régularité des visites à domicile et que les seniors ne s'habituent pas à un binôme fixe. En effet, d'une année sur l'autre les seniors peuvent arrêter l'accompagnement, car le binôme change, il peut donc être judicieux de ne pas les habituer à ce que ce soit toujours les mêmes volontaires qui viennent.

Retour
sommaire

Fiche 6 : Mettre en place le co-tutorat



Au sein d'une structure, il peut être pertinent de mettre en place du co-tutorat avec les volontaires afin de se répartir la charge de travail :

- ➔ **Une personne de votre équipe peut par exemple prendre en charge toute la partie administrative liée au Service Civique : recrutement, contrat, formations obligatoires, accompagnement au projet d'avenir, etc.**
- ➔ **Une autre personne peut, quant à elle, s'occuper de la partie opérationnelle (partie plus « terrain », liée à l'accompagnement des volontaires lors de leurs missions et de leurs visites / activités avec les seniors).**

Cette personne peut par exemple être quelqu'un dont le métier/l'expertise est lié aux visites à domicile : aide à domicile, portage de repas, etc.

Les éléments principaux garantissant la réussite du co-tutorat :

- ➔ **La volonté des deux tuteurs/tutrices :**
Rien ne sert de forcer quelqu'un à devenir tuteur d'un volontaire, cela deviendra pénible pour tout le monde et un des deux tuteurs/tutrices risque de se retrouver avec une charge de travail très importante si l'autre n'a pas eu le choix ou a accepté à contrecœur.
- ➔ **Une communication fluide et quotidienne entre les deux tuteurs/tutrices.**
- ➔ **Une bonne identification par les volontaires de la personne à qui ils doivent s'adresser pour quel sujet.**



Bonne pratique à La Maison de Léa !

A la Maison de Léa, le co-tutorat s'organise ainsi :

- *Le directeur s'occupe notamment de tous les papiers administratifs, du recrutement avec l'AND-SC2S et fait des points à des moments clés de l'année avec la co-tutrice et les volontaires. Il s'assure également du suivi des formations par la co-tutrice et les volontaires.*
- *La chargée de mission de la Maison de Léa, co-tutrice, répond quotidiennement aux éventuelles questions des jeunes et s'assure au quotidien que les jeunes ont les outils pour leurs missions.*