

Mémo Tutorat

Le Petit Guide Pratique à destination des tutrices.eurs

Septembre 2025

Soutenu par


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

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

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc-arrco

 **Service Civique
Solidarité
Seniors**



Bienvenue dans l'aventure !

Accueillir des volontaires est un atout pour une structure !

Ils sont un facteur de convivialité et pourront proposer de nouvelles actions, prendre le temps avec les personnes âgées accompagnées et venir en soutien sur les animations de votre structure.

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 volontaire 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 ateliers (accompagnement du volontaire et accompagnement au projet d'avenir) d'une ½ journée.

C'est une mine d'or d'informations !



N'hésitez pas à vous rapprocher de votre contact SC2S pour qu'il vous redirige vers les formations dédiées, en lien avec le référent service civique de votre réseau.

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 le service civique, qu'il veuille travailler, se former, mener un projet personnel ou de bénévolat... Ces temps sont l'une des clés d'un volontariat réussi et bénéfique pour le jeune.



Vous trouverez ci-après une trame sur laquelle vous pouvez appuyer pour conduire ces temps d'échange.



Ces temps seront préparés en lien avec votre référent SC2S et votre référent service civique.

3

Au début, en milieu et en fin de mission, vous devez réaliser des points d'étape et de suivi. Ils sont indispensables pour faire un pas de côté sur votre tutorat. Ils sont aussi l'occasion de faire le point sur le nombre de personnes âgées bénéficiaires du dispositif et de les faire remonter à votre référent SC2S.

4

Chaque année, vous appuyez vos volontaires dans le suivi de la mesure d'impact menée par SC2S en vous assurant qu'ils répondent à leur questionnaire et qu'ils le soumettent à leurs bénéficiaires.

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 personnes âgées, la structure, l'équipe et surtout le jeune ! Bienveillance, écoute, tolérance, adaptation et patience seront la clé d'une expérience aussi riche que réussie !



À vous de choisir



FICHE 1

Ce que peut faire un volontaire
VS ce que ne peut pas faire un
volontaire.....p.4



FICHE 2

La sélection des volontaires en
Service Civique..... p.5



FICHE 3

La TO DO LIST du
tuteur.....p.6



FICHE 4

Calendrier et temps forts du
tuteur sur la mission..... p.7



FICHE 5

Le parcours de formation
du tuteur (FOA).....p.8



FICHE 6

Mémo général accueil de
volontaires..... p.9



FICHE 7

Réussir la journée de
démarrage des volontaires.....p.10



FICHE 8

Le versement mensuel des
prestations de subsistances.....p.12



FICHE 9

Suivi volontaire : les entretiens
hebdomadaires.....p.13



FICHE 10

Suivi volontaire : les entretiens
mensuels d'accompagnement
au projet d'avenir.....p.14



FICHE 11

Le reporting mission et la
mesure d'impact.....p.15



FICHE 12

Le parcours de formation
volontaire / Socle qualité.....p.18



FICHE 13

Rôle du tuteur VS rôle de
SC2S.....p.19



FICHE 14

La procédure de cadrage
interne des volontaires : de
l'accompagnement à la sanction.....p.20

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



- ✓ Accompagner la personne âgée dans ses démarches et ses déplacements (avec validation du tuteur).
- ✓ Contribuer à l'organisation d'événements, au développement de programmes d'actions.
- ✓ Animer seul des temps de convivialité avec plusieurs bénéficiaires (avec validation du tuteur).
- ✓ Être force de proposition pour la réalisation d'un projet.
- ✓ Participer à la conception et à la mise en œuvre d'un projet.
- ✓ 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.
- ✓ Animer des temps en autonomie une fois prêt (avec validation du tuteur et avec la possibilité de se tourner vers un référent en cas de soucis).



*Vous pouvez vous
référer au Catalogue
d'activités SC2S*



Durée d'intervention

- ✓ 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 jours/mois ; mineur : 3 jours/mois).



Les Temps temps du socle commun SC2S

- ✓ Le volontaire doit participer au socle SC2S ainsi qu'aux modules internes proposées par la structure d'accueil sur ses horaires de mission.



La Question des Transports

- ✓ Utiliser des véhicules de service (sous condition d'assurance à jour), sans véhiculer de personnes âgées.
- ✓ Utiliser son véhicule personnel (sous condition d'être défrayé pour les km parcourus en mission et d'assurance à jour), sans véhiculer de personnes âgées.

- ⊘ Prendre l'initiative de mener une action sans la validation de l'établissement et du tuteur.
- ⊘ 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.
- ⊘ Être seul dans des situations qui pourraient être dangereuses pour lui ou pour le public accompagné.
- ⊘ Manier l'argent d'un bénéficiaire lors de sa mission.
- ⊘ Être 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.
- ⊘ 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.

- ⊘ Ne peut pas être absent sans justificatif, ni avoir informé le tuteur et éventuellement le référent SC2S.
- ⊘ Ne peut pas récupérer ou se voir payer les congés non posés.

- ⊘ Ne pas participer aux modules prévus.
- ⊘ Poser des congés sur les modules prévus dans le cadre du socle SC2S (planning fourni en début de mission).
- ⊘ Rattraper ses absences en mission lorsqu'il part en formation : la formation fait partie intégrante de la mission.

- ⊘ Ne peut pas transporter une personne âgée avec un véhicule personnel ou de service.

Vous avez la possibilité 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 de recruter vos volontaires de manière autonome. Cette fiche récapitule les différentes étapes du recrutement d'un volontaire en service civique.



À 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 communiquer 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 candidat 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.).

Pour recruter vos propres volontaires, voici le processus SC2S que vous pouvez adapter à vos contraintes.



Outils disponibles sur demande auprès de votre référent SC2S

- Trame d'entretien
- Préparation à l'entretien
- Cadre du Service Civique



Les étapes 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..., par téléphone. Lors de l'appui au recrutement, SC2S peut effectuer ce premier échange et cette vérification

4

Réunion d'information collective / Échange

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 savoir-être. Lors des entretiens nous vous conseillons de constituer un jury de 3 personnes maximum, dont le futur tuteur du volontaire ; SC2S peut vous fournir une trame d'entretien déjà éprouvée.

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 volontaires qui ont été recrutés ainsi que ceux dont la candidature n'a pas été retenue.

- Les volontaires retenus : transmettre les prochaines étapes.
- Les candidats non retenus : faire un retour bienveillant et constructif des raisons pour lesquelles sa candidature n'a pu aboutir. L'orienter vers SC2S pour d'éventuelles autres missions.

Cette to-do liste non exhaustive a pour but d'accompagner le professionnel dans son rôle de tuteur.



Se préparer à être tuteur

- ☐ 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.
- ☐ 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).
- ☐ **S'inscrire à la Formation des Organismes d'Accueil via le calendrier proposé par le référent SC2S afin de participer aux formations spécifiques à l'accompagnement de missions avec SC2S.**



L'arrivée et l'accueil du volontaire

- ☐ Préparer en équipe l'arrivée du volontaire (projet d'accueil, personnes-ressources, livret d'accueil, programme d'intégration, formations complémentaires...).
- ☐ Construire un parcours d'intégration individuel ou collectif (visite, réunions, outils internes...).
- ☐ Informer le personnel et les bénéficiaires de l'arrivée des volontaires (résidents, usagers, familles...) et de leurs missions.
- ☐ Accueillir le volontaire le jour J (rencontre des membres de l'équipe, visite des locaux, remise des documents spécifiques...).
- ☐ Prévoir un bilan d'intégration à la fin de la première semaine. Un bilan sera fait entre le tuteur et SC2S au bout d'un mois de mission.



**Outils disponibles
sur demande
auprès de votre
référent SC2S**

- Le Guide du Tuteur de l'Agence du Service Civique
- [La plateforme de ressource Ervé à destination des volontaires](#)



L'accompagnement du volontaire

- ☐ **Si la FOA (Formation aux Organismes d'Accueil) n'a pas été réalisée, s'inscrire, via le calendrier fourni par votre référent SC2S, aux modules « Atelier de découverte du rôle de tuteur », « Accompagner les volontaires au quotidien » et « L'accompagnement au projet d'avenir ».**
- ☐ Mettre en place une relation de collaboration mutuelle équilibrée avec le volontaire.
- ☐ Assurer un suivi régulier avec le volontaire (temps hebdomadaire pour la mission, temps mensuel pour le projet d'avenir du jeune).
- ☐ S'appuyer sur son équipe et sur le référent local SC2S en cas de besoins.
- ☐ Veiller à la présence du volontaire aux modules du socle commun SC2S.
- ☐ Veiller à ce que le volontaire pose les congés auxquels il a droit (non posé = perdu).
- ☐ Préparer et participer aux temps d'étape et de bilan avec SC2S.



L'accompagnement au projet d'avenir

- ☐ Définir des temps spécifiques tuteur/volontaire tous les mois (accompagnement à la réflexion personnelle, orientation...).
- ☐ Adapter l'emploi du temps du volontaire en fonction des événements d'orientation professionnelle pertinents pour son projet d'avenir.
- ☐ Réaliser le bilan nominatif en fin de mission (en collaboration avec SC2S).

Calendrier et temps forts du tuteur sur la mission



Fiche 4

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

Découvrez la plateforme de ressources dédiées aux 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, difficultés, inquiétudes par rapport à la mission, au volontaire...

Définition des missions des volontaires
Identification du tuteur



Publication de l'offre
Recrutement



Question administrative (contrat + lien avec l'ASP)



Signature du contrat
Réunion de démarrage



Intégration des volontaires dans la mission



Soutien aux tuteurs
Bilan intermédiaire



Bilan tripartite et reconduction



Les évènements marquants

- Formation Organismes d'Accueil (FOA).
- Les Modules du socle qualité SC2S (parcours de formation volontaires).
- Les Points d'étapes SC2S : Bilan à un mois, Bilan intermédiaire et Bilan Final.

La FOA ou Formation des Organismes d'Accueil est obligatoire pour les tuteurs. Tout salarié de la structure pour qui cela vous semble pertinent peut suivre la Formation des Organismes d'Accueil.

Avant	Début Mois 1 - 2	Moitié Mois 3 - 4	Fin Mois 5 - 6 et 7 - 8
FOA 1 « Rôle du tuteur »	FOA 2 « Atelier : accompagner le volontaire dans la mission »	FOA 3 « Atelier : accompagner au projet d'avenir »	
	Journée de démarrage Bilan à 1 mois	Bilan Intermédiaire en lien avec SC2S Concernés : les tuteurs, les volontaires, la direction si souhaité, référent service civique du réseau	Bilan final en lien avec SC2S Concernés : les tuteurs, les volontaires, la direction si souhaité, référent service civique du réseau
	+ 1 point individuel par semaine tuteur/jeune : suivi opérationnel de la mission + 1 point individuel par mois (conseillé) : Accompagnement au projet d'avenir du jeune		

[Retour sommaire](#)



Pour quoi faire ?

Pour accompagner au mieux des volontaires en Service civique, l'Agence du Service Civique impose à tous les tuteurs de suivre la Formation aux Organismes d'Accueil.

Pour répondre au mieux à vos réalités et à vos questionnements, SC2S met en place des FOA dédiées vous permettant de participer à un parcours ne regroupant que des tuteurs dont les jeunes interviennent 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 :

- ➔ De découvrir le cadre légal du service civique.
- ➔ De connaître les droits et devoirs des volontaires.
- ➔ De savoir comment accompagner au mieux les jeunes durant la mission.
- ➔ De savoir comment accompagner au mieux les jeunes dans le cadre de leur projet d'avenir.



Comment ?

En présentiel ou en distanciel, en fonction de vos disponibilités et de votre accessibilité, des sessions vous seront proposées par votre référent SC2S (FOA dédiées). Si vous appartenez à un réseau détenteur d'un agrément de service civique, renseignez vous auprès de votre référent service civique.

À savoir : la FOA dure 1 journée pour le premier module et 1/2 journée pour les modules suivants. Elle est obligatoire et les attestations de suivi sont demandées en cas de contrôle de l'agrément par l'Agence du Service Civique



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 ateliers 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.



**Outils disponibles
sur demande
auprès de votre
référént SC2S**

- Le Tuto « Inscription » sur le site de la formation tuteur



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 important que le volontaire puisse disposer d'une partie de ses congés de manière libre sur les dates (avec la validation du tuteur).

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 autorisations exceptionnelles d'absence :

Le volontaire peut jouir d'absences exceptionnelles : concours, permis, entretiens professionnels, examens, convocations judiciaires, événements familiaux... La demande doit se faire par écrit et sur présentation d'un justificatif écrit remis à son tuteur. La validation de ce congé supplémentaire se fait à la discrétion du tuteur et de la structure d'accueil.

Les absences :

Le volontaire doit prévenir son tuteur de son absence. Pour la justifier, le volontaire a 48h pour transmettre les éléments à son tuteur. Dans le cas d'une maladie, le volontaire doit présenter le formulaire papier Cerfa sécurisé de l'assurance maladie dont l'utilisation est obligatoire depuis le 01/09/2025 (seul justificatif valable d'absence pour raison de santé). 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.

Assurances

La structure s'engage à assurer les volontaires sur leur temps de 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. À cela s'ajoutent les points réguliers (hebdomadaires) sur le suivi opérationnel de la mission (toutes les semaines de manière formelle ou informelle).

Appuyez vous sur la plateforme de ressources dédiées aux volontaires !



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.

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 aux modules du socle commun. La structure s'engage à mettre à disposition du volontaire les moyens de se déplacer jusqu'au module (dans le cas d'un module en présentiel) ou un poste informatique (dans le cas d'un module en visioconférence).



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 peut être notamment réfléchi dans le cadre de la fiche navette ou lors de votre intégration à la mobilisation SC2S.



En amont du démarrage de la mission

Identifier des personnes-ressources pour les volontaires :

La personne tutrice, la direction, les bénévoles, 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 bénévoles, les personnes âgées et les familles le cas échéant de l'arrivée des volontaires :

Par exemple avec l'affichage d'une photo et d'une présentation des volontaires dans un espace commun de la structure, dans la newsletter, ou la gazette, lors d'une réunion, ou d'un Conseil de vie sociale...

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 certaines structures :

- Prévoir un temps de présentation des volontaires et de leur mission aux équipes ;
- Présenter les différentes personnes-ressources ainsi que les situations dans lesquelles elles peuvent être sollicitées ;
- Prévoir un temps convivial avec les personnes âgées ou les bénéficiaires pour leur présenter les volontaires (en structure fermée ou à domicile, organiser la rencontre entre volontaires et bénéficiaires) ;
- Faire une visite de l'établissement/de la structure ;
- Faire une présentation du fonctionnement du pôle animation s'il existe ;
- Faire une présentation du planning de la semaine et des premières actions ;
- Prévoir l'organisation du temps méridien pour informer les volontaires du fonctionnement.



Le jour de l'arrivée des volontaires

Réaliser le temps de démarrage :

- ➔ 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 l'appui de SC2S.

Fournir aux volontaires le règlement intérieur, l'organigramme et le droit à l'image de la structure.

Dérouler le programme d'intégration convenu.

Mettre en place dès le début de la mission les temps de suivi des volontaires.

Les premiers jours de mission sont les plus importants.

Si vous intervenez essentiellement aux domiciles des personnes âgées, il est nécessaire de faire un tour des bénéficiaires de vos actions afin de présenter les volontaires et leurs missions. Faire le lien avec les bénéficiaires et leurs familles permettra de faciliter la mise en place de la relation et rassurera tout le monde.

Déroulé de la réunion de démarrage SC2S



- ➔ Présentation générale et ouverture de la réunion par SC2S.
- ➔ Présentation des jeunes.
- ➔ Présentation de la structure par le référent structure présent.
- ➔ Présentation de la mission par la tutrice.teur et projection de la première semaine de volontariat.
- ➔ Présentation de la mobilisation SC2S.
- ➔ Présentation du parcours socle SC2S et remise du calendrier.
- ➔ Présentation de la mesure d'impact social et de son utilité.
- ➔ Lecture et signature des contrats et des droits et devoirs du volontaire (+ des conventions tripartites en cas d'intermédiation).
- ➔ Quiz « qui fait quoi ? » ou « Rôle du Tuteur VS Rôle SC2S ».
- ➔ Signature du droit à l'image des volontaires (SC2S et structure).
- ➔ Récupération des pièces manquantes éventuelles (en particulier le certificat médical d'aptitude au Service Civique).
- ➔ Rappeler les échéances à venir et point sur les événements importants dans le cadre de la mission.

Présentez la plateforme de ressources aux volontaires ainsi que les outils qui les aideront à prendre leurs marques dans la mission !



Le versement mensuel des prestations de subsistances



Fiche 8

La structure d'accueil des volontaires s'engage à verser tous les mois une prestation de subsistance à chaque volontaire. Cette prestation de subsistance permet au volontaire de payer ses repas et son transport du domicile au lieu de mission. Elle est définie et cadrée par l'Agence du Service Civique.



Le mode de calcul

La prestation de subsistance se calcule au prorata du nombre de jours calendaires 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 $114.85/30 \times 20 = 76.56$ euros le premier mois. (20 jours entre le 11 et le 30 avril)

Pour le suivi comptable de votre structure, vous pouvez vous référer au guide des organismes d'accueil de l'Agence du Service Civique.

Tous les mois, la structure d'accueil doit déposer sur l'Espace SC2S les attestations de versements signées par les volontaires. Le porteur d'agrément porte la responsabilité de prouver que ces indemnités ont bien été versée chaque mois à tous les volontaires.



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.



Outils disponibles sur demande auprès de votre référent SC2S

- Tableau de calcul automatique des pro ratas de la prestation de subsistance
- Attestation de versement à faire signer aux volontaires
- Guide des Organismes d'Accueil de l'Agence



Retour
sommaire



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.



Pour quoi 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 point du nombre de personnes âgées bénéficiaires de l'action des volontaires.



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 faciles seront les échanges avec le volontaire et le désamorçage de situations 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 point sur les dates clés d'inscription aux formations/emplois/projets.
- ➔ En cas de besoin : programmer un temps de médiation en faisant appel à votre référent SC2S.



Outils disponibles sur demande auprès de votre référent SC2S

- Le Guide du Tuteur de l'Agence du Service Civique
- Le Livret d'Accompagnement des Volontaires
- La plateforme de ressource Ervé à destination des volontaires

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. Le module de FOA « Préparer l'après Service Civique » vous permettra de réaliser le bilan nominatif et d'accompagner au mieux votre volontaire sur son projet d'avenir.



Pour quoi faire ?

- 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.
- En utilisant les outils fournis en FOA.
- En orientant le volontaire vers le service insertion de votre structure ou la DRH



Quand ?

- Un rdv mensuel d'une heure avec le volontaire tout au long de la mission.



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 clés d'inscription aux formations / emplois / projets.



Outils disponibles sur demande auprès de votre référent SC2S

- Livret de compétences SC2S
- Tableau de suivi accompagnement au projet d'avenir
- Trames de bilan intermédiaire et de bilan final
- Livret d'accompagnement du volontaire
- Modèle de bilan nominatif

Suivi SC2S - Bilan Intermédiaire / Bilan final / Bilan nominatif

Dans le cadre du suivi du volontaire, deux temps peuvent être prévus avec le chargé de développement SC2S.

1. Le Bilan intermédiaire :

L'objectif est de mettre en valeur les actions menées jusque là, 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. Ce temps se déroule en présence des volontaires, du tuteur et du chargé de développement, il dure environ 2 heures. Le livret de compétences SC2S composé d'un référentiel des compétences développées par les volontaires et des métiers du médico-social où les valoriser vous sera partagé en amont du rendez-vous pour enrichir les échanges.

2. Le Bilan Final :

L'objectif est de faire le bilan de l'accompagnement SC2S, du tutorat et mettre en lumière l'action des volontaires et leur évolution. Ce temps permet aussi de finaliser le bilan nominatif avec SC2S (dans le cas de l'intermédiation).

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 préremplir 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 ».



LE REPORTING SENIORS



Quelles informations ?

C'est un outil essentiel pour mesurer l'utilité sociale du programme sur le territoire. Il contribue au pilotage du projet, en identifiant ce qui fonctionne et les leviers d'amélioration. Pour les volontaires, c'est une occasion de prendre du recul sur leurs actions et de voir l'utilité de leur mission pour eux-mêmes et pour les autres. Votre implication dans ce reporting est précieuse : elle permet de valoriser le travail réalisé dans votre structure et d'améliorer ensemble le Service Civique Solidarité Seniors.



Pour quoi faire ?

- ➔ Pouvoir piloter le projet à différentes échelles
- ➔ Valoriser l'utilité du Service Civique Solidarité Seniors auprès de toutes les parties prenantes
- ➔ Prendre du recul sur la mission et son utilité



Comment ?

- ➔ À compléter en binôme avec l'aide du tuteur
- ➔ À remplir directement par le tuteur sur l'Espace SC2S (voir le point suivant "Quand ?")



Quand ?

- ➔ À la réunion de démarrage.
- ➔ Après 1 mois de mission.
- ➔ À la moitié de la mission.
- ➔ À la fin de la mission.



Rôle du tuteur

- ➔ Accompagner les volontaires dans la prise de recul de leurs actions
- ➔ Inviter les volontaires à tenir un mini "carnet de bord" des personnes rencontrées
- ➔ Transmettre les informations sur l'espace SC2S

Le nombre de seniors bénéficiaires à date

C'est-à-dire le nombre de seniors ayant eu au moins une interaction avec un volontaire durant le cours de sa mission (en individuel et/ou en collectif)

Parmi ce nombre de bénéficiaires



- Le nombre de seniors qui ont été accompagnés au moins une fois par semaine par les jeunes

- Le nombre de seniors qui ont bénéficié d'au moins un temps collectif avec les jeunes

C'est-à-dire les personnes âgées qui participent au moins une fois à une action collective organisée par les volontaires

- Le nombre de seniors qui ont bénéficié d'au moins un temps en individuel avec les jeunes

C'est-à-dire bénéficiant d'au moins d'un temps qualitatif avec un ou des volontaires de manière individuelle. Ce temps peut se faire quel que soit le lieu et n'a pas de durée minimum (le temps doit être bénéfique à la personne âgée).

si concerné



- Le nombre de seniors qui ont bénéficié de visite à domicile régulière (une fois / semaine)

C'est-à-dire des personnes âgées rencontrées chaque semaine, ou plus fréquemment, dans le cadre de temps individuels organisés directement à leur domicile.

- Le nombre de seniors qui ont bénéficié une seule et unique fois d'une action menée par les jeunes (action ponctuelle)

C'est à dire les personnes âgées qui ont bénéficié par exemple : d'une visite dans le cadre d'une action "aller-vers", d'un passage lors d'une permanence-conseil ou d'un stand d'orientation, d'une participation à un atelier ou d'une animation ponctuelle ouverte à tous les seniors, etc.).

NB : une personne âgée peut être comptée dans plusieurs de ces catégories.





LE REPORTING ACTIVITÉS

Le reporting d'activités permet de valoriser l'action des volontaires à la fin de leur mission en faisant un compte rendu qualitatif de leurs actions. Il permet aussi de connaître les actions que les volontaires mettent en place pour en déterminer l'utilité pour les seniors qu'ils accompagnent.



Pour quoi faire ?

- ➔ Valoriser les actions des volontaires.
- ➔ Connaître l'utilité de ces actions pour les seniors.



Comment ?

- ➔ Un formulaire en ligne « Google Form ».



Quand ?

- ➔ Une seule fois, lors du bilan final.



Rôle du tuteur

- ➔ Accompagner et veiller au remplissage du questionnaire.
- ➔ Inviter les volontaires à tenir un mini « carnet de bord » pour les actions menées/personnes rencontrées (en s'appuyant par exemple sur le « Passeport bénéficiaire »).



Quelles informations ?

- Le type d'action parmi une liste donnée (individuel et/ou collectif ou non concerné)
- La fréquence de ces actions parmi cette même liste (rarement, quelques fois dans la semaine, tous les jours...)
- La mise en place d'actions spécifiques parmi une liste (Oui ou Non)





LA MESURE D'IMPACT SOCIAL

Le Service Civique Solidarité Seniors (SC2S) met en place de manière annuelle depuis son lancement, une évaluation de l'impact social du dispositif pour mesurer l'utilité du SC2S pour les volontaires, pour les professionnels des structures d'accueil et pour les seniors qu'ils accompagnent.



Pour quoi faire ?

- Pour connaître l'utilité sociale du projet et confirmer son modèle
- Pour améliorer l'utilité du SC2S pour les bénéficiaires et identifier des pistes d'amélioration
- Pour valoriser les résultats auprès des membres de la mobilisation SC2S



Comment ?

En début de mission, via des questionnaires à destination :



Des volontaires en Service Civique



Des personnes âgées bénéficiaires

En fin de mission, via des questionnaires à destination :



Des volontaires en Service Civique



Des personnes âgées bénéficiaires



Des professionnels

6 mois après la fin de mission via des questionnaires à destination :



Des volontaires en Service Civique



Quand ?

Période de collecte du questionnaire de début de mission

- Pendant les 2 premiers mois de mission des volontaires

Période de collecte du questionnaire de fin de mission

- Pendant les 2 derniers mois de mission des volontaires



Rôle du tuteur

- Identifier les seniors capables et consentants, qui vont être accompagnés par des jeunes en Service Civique pour aiguiller les volontaires vers ces seniors ;
- Veiller à ce que le volontaire soumette bien le questionnaire à au moins 3 seniors ;
- Veiller à ce que le volontaire remplisse bien son propre questionnaire.



Quelles informations ?

Les questionnaires sont totalement anonymes.

L'objectif est de connaître les motivations et attentes en début de mission et de faire un état des lieux sur certaines thématiques, comme la mobilité pour les seniors ou le niveau de compétence pour les volontaires.

Il s'agit de repérer l'évolution entre le début et la fin de mission sur l'isolement, le bien-être, l'autonomie pour les seniors et l'acquisition de compétences, la clarification du projet d'avenir pour les volontaires.

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.

Le parcours du Socle Qualité 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 :

- ➔ 5 modules préparatoires à la mission sur le premier mois,
- ➔ 3 demies journées d'échanges de pratique,
- ➔ 2 demies journées d'accompagnement au projet d'avenir,.

Cadre légal & principes de participation

Toute organisation (quel que soit son agrément de SC), partie prenante de 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 Qualité.

Comment ça marche ?

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

- Parcours en présentiel,
- Parcours en visioconférence.

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.

Les tuteur.rices sont prévenus en cas d'absentéisme non justifié des volontaires sur le socle SC2S.



Outils disponibles sur demande auprès de votre référent SC2S

- Calendrier type du Socle Qualité
- Des contenus complémentaires aux modules et des outils utiles pour les volontaires sont disponibles sur la plateforme de ressource Ervé

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).

Pour information : ce tableau est également fourni aux volontaires.

À 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 base	X	
Avoir des informations sur mes droits (Pôle emploi, CAF...)	X	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	X
Connaître les limites d'intervention du volontaire	X	X
Connaître mes avantages en tant que volontaire	X	X
Connaître mon planning socle qualité	X	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 en mission		X
Me faire rembourser mes frais de déplacement en formation		X
Échanger sur des situations qui concernent le binôme de volontaires		X
Échanger sur des situations complexes qui concernent ma 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

Dans le cadre de son service civique, le volontaire s'engage à assurer sa mission dans sa globalité (dont le socle SC2S) et à mettre ses savoirs 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, en contrepartie d'un accompagnement qualitatif au quotidien sur ses missions par son/ses tuteurs/tutrices.

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

Quand entamer une procédure de cadrage avec un volontaire ?

- Absence non prévenue, non justifiée dans les 48h ou retards répétés (en mission et/ou sur le socle commun, FCC, PSC1)
- Manque de savoir être : tenue vestimentaire, langage, attitudes déplacées, usage répété et non justifié 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, ...
- Non-respect du cadre du service civique : transport de bénéficiaires sans autorisation...

Certaines fautes graves entraînent une rupture immédiate de contrat :

- Violences ou insultes sur le lieu de mission ou de formation
- Consommation ou trafic d'alcool ou de stupéfiants sur le lieu de la mission ou de formation
- Vol sur le lieu de la mission ou de formation
- Non respect grave du règlement intérieur de la structure d'accueil
- Non respect du contrat d'objectif



Outils disponibles sur demande auprès de votre référent SC2S

- Lettre de convocation, notification d'avertissement, entretien de cadrage
- Contrat d'objectif type, contrat de ré-engagement

Quels sont les outils possibles ?

Tuteur et CDSC doivent pouvoir s'appuyer sur des éléments factuels afin de pouvoir les exposer dans le cas d'un entretien de médiation. Les personnes encadrant les volontaires sont donc invitées à toujours garder une trace de ce qui a été mis en place pour rappeler le cadre et accompagner le volontaire (par exemple via un carnet de bord).

En intermédiation, SC2S doit toujours être associé à la procédure de cadrage. En cas d'agrément propre, vous pouvez associer SC2S si vous le souhaitez.

- Avertissement oral : Rappel non-formalisé par le tuteur ou le CD dans un premier temps
- Convocation formelle à un entretien : Entretien de médiation tuteur/jeune/SC2S permettant d'identifier la cause du problème et/ou y remédier
- Avertissement écrit : Selon les solutions envisagées lors des échanges, remise d'une lettre ou mail d'avertissement formel.
- Contrat d'objectif ou de ré-engagement : Si les avertissements restent sans effet, une nouvelle convocation à un entretien tuteur/jeune/SC2S avec remise d'un contrat d'objectif sera proposée. Ce contrat définit des objectifs que le volontaire s'engage à atteindre sur une période de 1 mois, 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 : Après toutes ces étapes pour résoudre la situation, si celle-ci n'évolue pas, alors, une rupture peut être envisagée avec le porteur d'agrément (SC2S dans le cas de l'intermédiation).



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.

Certains éléments peuvent déstabiliser le quotidien de la mission de Service Civique. Le tuteur doit alors évaluer s'il est possible de poursuivre le volontariat. Pour cela, il est essentiel de favoriser le dialogue pour trouver des solutions adaptées.

Le référent SC2S est là pour vous accompagner à la mise en place d'outil d'accompagnement ou de cadrage le cas échéant.

⚠ Dans le cas de l'intermédiation SC2S, toute rupture de contrat doit être formulée par le porteur d'agrément (SC2S) et factuellement justifiée afin de garantir le cadre imposé par l'Agence du Service Civique.

D'une situation fragile...

Des problématiques internes ou externes à la mission peuvent apparaître et nuire à son bon déroulement. Lorsque le tuteur identifie la situation, un temps individuel doit être proposé pour identifier les besoins du volontaire.

En cas de baisse de motivation, le tuteur peut s'appuyer sur le catalogue d'activités SC2S ou proposer des projets aux jeunes pour les remotiver. Les ateliers du Socle Qualité ou un échange sur le projet d'avenir du jeune sont aussi des opportunités de remobilisation.

Si les difficultés sont d'ordre personnel, une orientation vers les structures adaptées (santé, logement, addictions...) peut résoudre la situation.

Votre référent SC2S peut vous accompagner pour résoudre la situation. Des outils clés en main existent pour faire avancer les échanges.

... vers une rupture du contrat d'engagement.

Si le volontaire n'est plus en capacité de poursuivre sa mission, il faut alors envisager une fin de contrat. Avant toute décision, vous devez contacter votre référent SC2S pour en parler avec lui et garantir le respect du cadre imposé par l'Agence du Service Civique. Seul le porteur d'agrément peut acter la rupture d'un contrat.

Les bons réflexes



- Toujours informer votre référent SC2S le plus tôt possible
- Favoriser le dialogue et la remobilisation avant d'envisager une rupture
- Documenter les faits (dates, échanges, tentatives de remobilisation).

Situation : La structure ou le volontaire souhaite mettre fin à la mission d'un commun accord

Que faire :

- Informer le référent SC2S pour exposer la situation. Le jeune doit continuer à venir en mission.
- Si la rupture est à l'initiative du volontaire, il adresse à la structure et à SC2S une lettre de demande de rupture justifiée.
- Selon la situation, le référent SC2S organise un entretien pour échanger et acter de la décision prise. À l'issue de cette réunion, une lettre tripartite est rédigée détaillant les éléments de la fin de contrat.

💡 Rappel : le préavis d'un mois doit être respecté dans cette situation.

Situation : Abandon de poste

Le volontaire ne se présente plus à la mission depuis au moins 48h, vous n'avez pas de nouvelles de lui, il n'est pas joignable.

Que faire ?

- Si le volontaire est mineur, prendre contact immédiatement avec le responsable légal du jeune, sans attendre les 48h.
- La structure informe rapidement le référent SC2S de la date à laquelle le volontaire a cessé de venir en mission.
- Le référent SC2S vous contacte pour vous expliquer la suite de la procédure.
- Si le jeune revient pendant la procédure : Un entretien de cadrage est mis en place pour éviter que la situation ne se reproduise. Le référent SC2S vous accompagne pour régler la situation

💡 L'abandon de poste n'est pas une rupture immédiate : la procédure doit être suivie pour garantir le respect du contrat.

Situation : Faute grave

Le volontaire a commis une faute grave (cf. liste en début de Fiche 14).

Que faire :

- La structure informe immédiatement le référent SC2S de la situation avec des éléments factuels et datés.
- Le référent SC2S vous contacte pour vous expliquer la suite de la procédure

💡 Si le comportement met en danger la sécurité du public, du volontaire ou de l'établissement, la structure peut demander au volontaire de quitter le lieu de mission immédiatement selon les règles appliquées dans l'établissement.