



Fédération
des acteurs de
la solidarité

ÎLE DE FRANCE

SÉLECTION, TUTORAT ET ACCOMPAGNEMENT DES VOLONTAIRES EN MISSION DE SERVICE CIVIQUE

CONSEILS À DESTINATION DES TUTEUR·TRICE·S

La Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France met son agrément de service civique à disposition des associations et structures adhérentes à son réseau et partenaires son agrément de Service Civique. Cela leur permet d'accueillir de jeunes volontaires qui réaliseront des missions d'intérêt général, complémentaires à l'activité des structures, sur une durée de 8 mois.

Le Service Civique permet à ces jeunes de s'engager dans un cadre valorisant qui comprend des dispositifs d'accompagnement et de formation à leur destination.

Les tutrices et tuteurs des volontaires sont les personnes de la structure d'accueil qui accompagnent le-la volontaire tout au long de sa mission. Le tutorat, ainsi que l'accompagnement au projet d'avenir, sont des éléments essentiels du dispositif.

Afin d'accompagner les tuteur·trice·s dans leur fonction, ainsi les équipes qui accueillent des volontaires, **la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France a produit ce document de conseils.** Il permet de trouver des réponses aux questions les plus fréquentes : comment recruter sans critères d'expérience ou de qualification? Quelles sont les missions du tuteur ou de la tutrice? Qu'est ce que l'accompagnement au projet d'avenir?

Pour toute question ou difficulté rencontrée, vous pouvez solliciter la mission Service Civique de la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France à l'adresse :

service.civique@federationsolidarite-idf.org

TABLE DES MATIÈRES :

Sélection des volontaires	p.2
Accueil et tutorat	p.4
L'accueil des volontaires	p.4
Le tutorat	p.5
L'accompagnement au projet d'avenir	p.6
Rappel des engagements de la structure d'accueil	p.7

SELECTION DES VOLONTAIRES

Principe extrait de la Charte du Réseau Fédération des acteurs de la solidarité pour un Service Civique de qualité :

« **UNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE ACCESSIBLE A TOUS.** La sélection des volontaires se fait à partir de leur motivation, leur compréhension de la mission et la cohérence par rapport à leur parcours. Les compétences professionnelles et les diplômes ne sont pas retenus comme critères de sélection des candidat-e-s. »

Ainsi, on ne peut envisager le recrutement d'un-e volontaire de la même manière que celui d'un-e salarié-e ou d'un-e stagiaire. C'est pour cela que le terme « sélection » est préféré dans le cadre du Service Civique.

Trois éléments sont à évaluer pour sélectionner un-e volontaire :

- ◇ Intérêt et compréhension de la mission par le-la jeune
- ◇ Cohérence de la mission avec le projet du-de la jeune
- ◇ Capacité du-de la candidat-e à aller au terme de la mission

ÉTAPES DE SÉLECTION CONSEILLÉES

1 PREMIÈRE PRISE DE CONTACT

Recontacter le-la jeune **le plus rapidement possible suite à la réception de la candidature** : les candidat-e-s postulent généralement à plusieurs missions et peuvent rapidement changer de projet s'ils n'ont pas de nouvelles de leur candidature.

Le premier contact a vocation à évaluer l'intérêt du-de la jeune pour la mission :



Par téléphone au mieux :

Cela permet d'échanger directement avec le-la candidat-e, de voir s'il-elle se rappelle de la mission et de définir une date d'entretien ou de prochain contact.



Par courrier électronique :

En demandant au-à la candidat-e son numéro de téléphone et/ou ses disponibilités pour un échange. **La réponse du-de la candidat-e sera un premier signe de motivation.**

2 INVITATION À UN ÉCHANGE COLLECTIF OU INDIVIDUEL

Plutôt qu'un entretien professionnel, le-la candidat-e peut être invité à un échange collectif - dans le cadre d'une information collective à laquelle seraient convié-e-s tou-te-s les candidat-e-s ayant postulé sur une période - ou individuel.



Dans le cadre du dispositif du Service Civique, le « taux de perte » entre le nombre de candidat-e-s et le nombre de personnes se présentant en échange individuel ou collectif est parfois très élevé. **Le fait qu'un-e candidat-e se déplace est en soi une preuve de sa motivation**, et doit être pris en compte dans le processus de sélection du-de la volontaire.

Il arrive fréquemment que les volontaires sélectionné-e-s par une structure soient les seul-e-s candidat-e-s qui se soient présenté-e-s lors du temps d'échange qui leur a été proposé.

3 RENCONTRE DU/DE LA CANDIDATE

Lors de l'échange individuel ou collectif avec le-la candidat-e, **il est important de réexpliquer le cadre du service civique, de présenter à nouveau la structure et la mission.**



Quelques **points de vigilance** sont à prendre en compte lors de l'échange afin de garantir que le-la candidat-e puisse mener la mission à son terme :

- **Distance entre le domicile et le lieu de mission**

- **Emploi du temps du/de la candidat-e en dehors de sa mission** : certain-e candidat-e ont des obligations en dehors de la mission (obligations familiales, études, emploi ...). Il est important d'aborder cette question en entretien afin de s'assurer que les obligations personnelles peuvent être conjuguées avec la mission.

Exemple de trame d'échange pour la sélection du/de la volontaire

1. **Présentation de la personne ou des personnes qui mènent l'échange**
2. **Inviter le-la candidat-e à une présentation libre**
3. **Questions et échanges autour de la mission :**
 - ◇ *Quels sont tes centres d'intérêts/ activités durant ton temps libre ?*
 - ◇ *Qu'attends-tu d'une mission de service civique ?*
 - ◇ *Pourquoi avoir postulé dans cette structure et qu'as-tu retenu de la structure et de son activité ?*
 - ◇ *Qu'as-tu compris de la mission ?*
 - ◇ *Qu'attends-tu d'une mission de service civique ?*
 - ◇ *Que penses-tu que cette mission pourra t'apporter ?*
 - ◇ *Quelles seraient tes appréhensions/craintes vis-à-vis du déroulement de ta mission ?*
 - ◇ *Que penses-tu pouvoir apporter à la structure au travers de cette mission ?*

4 SÉLECTION DU/DE LA VOLONTAIRE

Une fois le-la volontaire sélectionné-e, vous devez **en informer la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France.**

La FAS IdF vous enverra ensuite une liste d'**informations et de pièces** à fournir pour lancer le processus de contractualisation.



Les documents contractuels seront ensuite édités et vous seront transmis pour signature du/de la volontaire et de votre structure. Ils comprennent :

- ◆ Le contrat d'engagement
- ◆ La notification d'engagement
- ◆ La convention de mise à disposition
- ◆ La charte du Service Civique du réseau FAS

Vous devez ensuite **renvoyer les documents à la FAS IdF** pour transfert à l'Agence des Services et Paiements, et validation du contrat.



QUESTIONS FRÉQUENTES ?



▶ DOIS-JE RECONTACTER UN-E CANDIDAT-E QUI NE JOINT PAS DE CV ET DONT LE TEXTE DE MOTIVATION EST PEU CONVAINCANT ?

Oui ! Le CV et la lettre de motivation sont des habitudes de recrutement. Cependant, **ce ne sont pas des obligations dans le cadre du Service Civique** : il est nécessaire de pouvoir s'en détacher.

Un-e candidat-e peut être motivé-e pour la mission, et pouvoir la mener à bien, sans pour autant maîtriser les codes du CV et de la lettre de motivation : **cela n'est pas un critère de recrutement !** Vous devez le-la recontacter afin de **lui laisser l'opportunité d'exprimer sa motivation.**

▶ JE NE REÇOIS QUE PEU DE CANDIDATURES, QUE FAIRE ?

La Fédération diffuse l'offre de mission sur le site de l'Agence du Service Civique, **il est possible de diffuser également l'offre dans votre propre réseau et sur votre territoire** (missions locales et points information jeunesse, bureaux de la vie étudiante des Universités ...)

▶ UN-E CANDIDAT-E INDIQUE SUR SA MOTIVATION CHERCHER UN EMPLOI, DOIS-JE LUI DONNER SUITE ?

Oui ! Certain-e-s candidat-s en recherche d'emploi postulent à des missions de service civique pour avoir un minimum de ressources. Ce n'est pas un problème. Cependant **il est important de bien rappeler le cadre du service civique** lors des échanges avec le-la candidat-e.

L'ACCUEIL DU·DE LA VOLONTAIRE

PRÉPARER L'ACCUEIL EN AMONT

Afin que l'accueil et l'intégration du·de la volontaire se passent au mieux, il est conseillé de préparer sa venue en amont :

- Information de l'ensemble de l'équipe de l'arrivée du·de la volontaire, de son statut et de sa mission - si possible, il peut être intéressant de construire collectivement la fiche mission
- Préparation en amont des documents à transmettre lors de l'arrivée du·de la volontaire
- Prévoir la **disponibilité du·de la tuteur·trice durant la première journée de mission**

LA FORMATION À LA MISSION :

Afin que les volontaires puissent réaliser au mieux leur mission, il est important de mettre en place des temps plus ou moins formels de formation à la mission.

Selon les spécificités de la mission, l'organisation de sessions de formation des volontaires en interne ou en externe de la structure peut être un atout.

Ces formations peuvent être mentionnées dans [le bilan nominatif de fin de mission](#).

PREMIÈRE SEMAINE DE MISSION : DÉCOUVERTE DE LA STRUCTURE

La première semaine de mission doit être dédiée à la découverte de la structure et de la mission par le/la volontaire.

Exemple de semaine d'accueil

JOUR 1 :

9h-10h : Accueil et signature des contrats en présence du·de la tuteur·trice

Les contrats peuvent être lus avec le·la volontaire pour s'assurer de la bonne compréhension du cadre :

- ◇ Présentation des missions à réaliser
- ◇ Présentation du·de la tuteur·trice et de son rôle
- ◇ Définition des horaires de travail (cadre de 24h par semaine)
- ◇ Explication des droits : congés (2 jours par mois cumulables), arrêts maladie ...

Présentation et transmission des documents propres à la structure

- ◇ Règlement intérieur de la structure
- ◇ Bilan d'activité
- ◇ Autres documents relatifs au fonctionnement de la structure

10h-12h : Connaissance de la structure

- ◇ Explication des activités et projets menés
- ◇ Présentation du déroulé d'une journée/d'une semaine
- ◇ Visite de la structure
- ◇ Présentation aux équipes

Déjeuner avec les équipes de la structure

14h-15h : Réflexion avec le·la volontaire sur sa mission

- ◇ Rappel de la mission et présentation des objectifs et moyens mis à disposition
- ◇ Comment le·la volontaire perçoit-il·elle la mission ?
- ◇ Quelles sont les idées du·de la volontaire pour mener sa mission

15h-17h : Présentation du·de la volontaire aux personnes accompagnées, et de sa mission

JOURS 2 ET 3 :

Participation aux activités de la structure aux côtés de l'équipe salariée afin de découvrir le fonctionnement journalier et l'activité de chacun·e.

JOUR 4 : Elaboration d'un plan de mission à partir des éléments observés, avec le·la tuteur·trice

- ◇ Quels projets le·la volontaire souhait-il·elle mettre en place dans le cadre de sa mission ou quels projets le·la tuteur·trice lui propose t'il·elle ?
- ◇ Quelle temporalité envisagée ?
- ◇ Elaboration d'une liste de tâches en lien avec la mission du·de la volontaire et du planning prévisionnel de la semaine suivante.

Le·la volontaire n'aura pas forcément d'idées de projets et cela est normal. Le but est de lui montrer dès le début de la mission qu'il·elle peut faire des propositions, prendre des initiatives si celles-ci font l'objet d'un échange avec son·sa tuteur·trice.

LE TUTORAT

Le dispositif du Service Civique s'adresse à des jeunes qui ne sont pas des professionnel-le-s du secteur dans lequel ils-elles effectuent leur mission. C'est parfois, pour certain-e-s, **une première expérience dans un milieu professionnel** dont ils-elles ne maîtrisent pas forcément les codes ni les enjeux.

Si un bon accueil est fondamental pour la réussite de la mission, le tutorat l'est tout autant. Tout au long de la mission, **le-la tuteur-trice est une personne que le-la jeune peut solliciter pour toute question ou difficulté.** Il est conseillé de prévoir **un temps hebdomadaire formalisé de tutorat**, en supplément des temps informels. Il est possible d'avoir plusieurs personnes qui assurent le tutorat du-de la volontaire à condition que cela soit bien cadré au début de la mission afin que le-la jeune puisse solliciter la bonne personne en cas de besoin.

La régularité des temps formalisés de tutorat est particulièrement importante durant les 2-3 premiers mois de mission, temps d'adaptation et d'intégration du-de la volontaire.

EXEMPLE DE TRAME D'ENTRETIEN HEBDOMADAIRE DANS LE CADRE DU TUTORAT

Première partie : Temps d'échange autour de la mission et des activités du-de la volontaire

Nous conseillons de se saisir de l'outil qu'est **le planning mensuel détaillé** à transmettre à la FAS Ile-de-France **comme support de ce premier temps d'échange et de le remplir à cette occasion.** Les questions ci-dessous sont également des outils pour amener la discussion autour de la mission.

Quels étaient les objectifs fixés sur la semaine écoulée?

Qu'est-ce que tu as fait ?

As-tu rencontré des difficultés particulières dans la réalisation de tes tâches?

Penses-tu avoir atteint les objectifs qui étaient fixés ? Pourquoi?

Quels sont, selon toi, les objectifs et tâches pour la semaine à venir ?



Deuxième partie : Temps d'échange sur l'adaptation du-de la volontaire à la structure et ses relations avec l'équipe

La réussite de la mission du-de la volontaire dépend en partie de sa compréhension de la structure et de son intégration dans l'équipe. Les premiers mois, c'est un point qui doit être abordé.

As-tu bien compris le fonctionnement de la structure ?

As-tu des interrogations particulières sur ce fonctionnement ?

Arrives-tu à bien échanger avec l'équipe autour de ta mission ?

Arrives-tu à identifier tous les membres de l'équipe et leur rôle ?

Troisième partie : Temps d'échange sur la relation du-de la volontaire avec les personnes accompagnées

Il est possible que le/la volontaire ait des craintes ou des appréhensions vis-à-vis du public accueilli, qu'il-elle n'ose pas exprimer. Il est important de pouvoir poser la question formellement afin que le-la volontaire puisse les exprimer et que sa mission se passe au mieux.

Comment se passent tes interactions avec le public accueilli ?

Arrives-tu bien à communiquer avec les personnes ?

As-tu rencontré des difficultés dans tes échanges avec les personnes ?

As-tu assisté à des situations/discussions autour desquelles tu souhaiterais que l'on puisse échanger ?

LA FORMATION DES TUTEUR-TRICE-S



La loi du 27 janvier 2017 dite loi « Egalité / Citoyenneté » indique que **les tuteur-trice-s dans le cadre du service civique doivent être formé-e-s à l'exercice de cette fonction.**

La FAS organise avec ses réseaux partenaires **des formations dédié-e-s aux tuteur-trice-s des secteurs de la santé et de la solidarité** trois fois par an. Ces sessions de formations sont gratuites.

L'ACCOMPAGNEMENT AU PROJET D'AVENIR

L'accompagnement au projet d'avenir du·de la volontaire fait partie intégrante du dispositif du Service Civique. Ce dispositif doit en effet être un tremplin pour les jeunes et leur permettre de concevoir et d'affiner leur projet d'avenir.

LE CONTENU DE L'ACCOMPAGNEMENT AU PROJET D'AVENIR

L'accompagnement au projet d'avenir **peut recouvrir différents angles en fonction des besoins du·de la volontaire et des capacités d'accompagnement de la structure** : accompagnement vers la recherche d'une formation ou d'un emploi, indications sur l'accès au logement ...

Les activités relatives au projet d'avenir qui se dérouleraient sur le temps de mission n'ont pas à être rattrapées par les volontaires : visite d'un salon des métiers/des formations, examens dans le cadre d'une formation, concours d'entrée dans un parcours, visite d'une autre structure ou entretiens professionnels ...

Si un·e volontaire a un projet professionnel en lien avec votre secteur d'activité **il peut être utile pour lui/elle d'avoir des temps d'échange avec différents professionnels de votre structure.**

Dans le cadre de cet accompagnement, vous pouvez faire appel à des ressources de votre structure ou de structures partenaires - conseiller·e-s en insertion professionnelle, personnes compétentes pour accompagner le·la jeune dans ses démarches d'accès aux droits, au logement ...

Il s'agit de donner les clés au·à la volontaire pour préparer l'après-Service Civique.

LES ÉTAPES CLÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT AU PROJET D'AVENIR

L'accompagnement au projet d'avenir doit comporter **à minima 3 entretiens durant la mission**, identifiés comme relatifs au projet d'avenir et **distincts des temps de tutorat** :



- ◇ **Un premier entretien au début de la mission** pour que le·la volontaire puisse exprimer ses attentes sur l'après Service Civique (poursuite d'études, entrée en formation, projet personnel, entrée en emploi ...)
- ◇ **Un entretien en milieu de mission** pour discuter avec le·la volontaire de l'avancée de ses projets et de ses besoins d'outillage
- ◇ **Un entretien en fin de mission** durant lequel le/la volontaire et le·la tuteur·trice rempliront **le bilan nominatif de fin de mission** et traceront les perspectives du/de la volontaire pour les mois qui suivent sa mission

Si le/la volontaire souhaite être soutenu·e et accompagné·e dans son projet post-Service Civique - entrée en formation, insertion professionnelle ou création d'activité - il·elle peut postuler pour être lauréat·e de **l'Institut de l'engagement**. Chaque année, l'Institut de l'engagement propose aux personnes sortant du dispositif Service Civique d'intégrer une de ses promotions (printemps ou automne). Aider le·la volontaire à remplir le dossier de candidature peut faire partie de l'accompagnement au projet d'avenir.

LE BILAN NOMINATIF DE FIN DE MISSION

Le bilan nominatif est **un outil fondamental pour le·la jeune en mission de service civique**. C'est un document qui lui permettra de **valoriser son expérience** que ce soit personnellement ou professionnellement.

Il reprend en un document synthétique les savoirs-être, compétences et connaissances dont le/la volontaire aura fait preuve ou qu'il·elle aura acquis lors de sa mission.

L'Agence du Service Civique propose **un guide pour l'élaboration du bilan nominatif** précisant ces objectifs et modalités de réalisation. Ce guide comporte notamment un **modèle de bilan** et un descriptif des différentes compétences et connaissances qui peuvent être valorisées.

LES ENGAGEMENTS DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL

Dans le cadre de la mise à disposition de l'agrément de Service Civique de la Fédération des acteurs de la solidarité, **les structures accueillant des volontaires prennent plusieurs engagements** vis-à-vis de la Fédération et des volontaires - outre le tutorat et l'accompagnement au projet d'avenir- qui sont rappelés ici :

LE VERSEMENT DE LA PRESTATION COMPLÉMENTAIRE DE 107.58€

Les indemnités perçues par les volontaires en mission de service civique se décomposent selon le schéma ci-accolé.

La structure d'accueil doit verser une prestation complémentaire de 107.58€ par mois au-à la volontaire. Ce montant n'est pas soumis aux cotisations URSAFF, et est destiné à couvrir les frais d'alimentation et de déplacement des volontaires.

La FAS vous demande de lui transmettre tous les mois une attestation de versement de cette prestation, signée. Un modèle peut vous être transmis sur demande.

107.67 €	Versés par l'ASP sur critères sociaux
107.58 €	Versés par la structure d'accueil
472.97 €	Versés par l'Agence des Services et Paiements (ASP)

 **Si votre structure souhaite verser plus de 107.58€ au-à la volontaire – y compris remboursement des abonnements de transports – vous devez être en capacité d'avoir des justificatifs de dépense pour l'intégralité de la somme versée.** Il est donc conseillé de ne verser que 107.58€ de prestation complémentaire.

Exemple : si vous décidez de rembourser la moitié du Pass Navigo au-à la volontaire vous lui versez une prestation de 107,58 + 37.6 = 145.18 € et vous devez être en capacité - en cas de contrôle URSAFF - de justifier 145,18€ de dépenses alimentaires et/ou de transport pour le-la volontaire.

Il est possible d'accorder le bénéfice des tickets restaurant au-à la volontaire en plus du versement de la prestation mensuelle de 107.58€, ceux-ci n'étant pas soumis à charges sociales.

L'INSCRIPTION DU-DE LA VOLONTAIRE AUX FORMATIONS OBLIGATOIRES

Dans le cadre du Service Civique, **le-la volontaire doit suivre deux formations obligatoires :**

- ◇ La formation Prévention et Secours Civique de Niveau 1 (PSC 1) - 60€ - 1 journée
- ◇ La formation civique et citoyenne (FCC) - 100€ - 2 jours

La structure d'accueil doit avancer les frais d'inscription du-de la volontaire aux formations, puis transférer l'attestation de participation pour chaque formation à la FAS IdF.

La FAS IdF procédera ensuite au remboursement des frais à la structure d'accueil.

L'ENVOI DU PLANNING MENSUEL DÉTAILLÉ POUR CHAQUE VOLONTAIRE

La Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France vous demande de lui **transmettre à mois échu un planning mensuel retraçant les activités du-de la volontaire dans le cadre de sa mission.**

Ce planning doit notamment mentionner les temps dédiés au tutorat et à l'accompagnement au projet d'avenir.

Ce planning peut être rempli par le-la volontaire ou le-la tuteur·trice de façon manuscrite ou dactylographiée. **Il est conseillé de le remplir de manière hebdomadaire lors des [entretiens formels de tutorat.](#)**

LE BILAN GLOBAL DE FIN DE MISSION

Contrairement au bilan nominatif qui est un outil pour le-la volontaire, **c'est un bilan à adresser à la FAS IdF, en tant que porteur d'agrément.** Ce bilan permet à la FAS de réaliser son bilan annuel auprès de l'Agence du Service Civique, nécessaire au renouvellement de son agrément.

Un modèle de bilan global vous est transmis avant la fin de la mission.

LES QUESTIONNAIRES DE SUIVI

Trois questionnaires de suivi de mission à remplir en ligne sont envoyés aux tuteur·trice-s et aux volontaires au cours de la mission.

