

# Mémo Tutorat

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

Mai 2024

Soutenu par



## **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 vous 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 commun.....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'évènements, 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'utilisateur (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.

- ⊘ 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.



## 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.

- ⊘ 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 savoir-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.

Retour sommaire

Cette TO DO LIST 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](http://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



### 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



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.



## → 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
<b>FOA 1</b> « Rôle du tuteur »	<b>FOA 2</b> « Atelier : accompagner le volontaire dans la mission »	<b>FOA 3</b> « Atelier : accompagner au projet d'avenir »	
	<b>Journée de démarrage</b>  <b>Bilan à 1 mois</b>	<b>Bilan Intermédiaire en lien avec SC2S</b> Concernés : les tuteurs, les volontaires, la direction si souhaité, référent service civique du réseau	<b>Bilan final en lien avec SC2S</b> Concernés : les tuteurs, les volontaires, la direction si souhaité, référent service civique du réseau
<b>+ 1 point individuel par semaine tuteur/jeune : suivi opérationnel de la mission</b> <b>+ 1 point individuel par mois (conseillé) : Accompagnement au projet d'avenir du jeune</b>			

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 référent 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, etc. 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 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.

### 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).

### 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 des structures :

- Préparer un temps de présentation aux équipes des volontaires et de leur mission ;
- Présenter les différentes personnes-ressources ainsi que les situations dans lesquelles elles peuvent être sollicitées ;
- Préparer 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.



*Il est possible également de proposer aux volontaires une demi-journée ou une journée d'immersion (la première impression est toujours importante pour nourrir la motivation du volontaire !)*



## 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 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).
- ➔ Rappeler les échéances à venir et faire le point sur les événements importants dans le cadre de la mission.



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 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  $114.85/30*20= 76.56$  euros le premier mois.*

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



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

- Attestation de versement à faire signer aux volontaires
- Guide des Organismes d'Accueil





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 facile 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



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.

## 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.

### 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 ».



**Outils disponibles sur demande auprès de votre référent 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





## LE REPORTING SENIORS

Le reporting seniors permet à SC2S de connaître la portée de son action et de pouvoir piloter le projet à différents niveaux. Il permet aussi au volontaire de prendre du recul sur la portée de son action au sein de la structure.



### Pour quoi faire ?

- Pouvoir piloter le projet à différents niveaux.
- Valoriser l'utilité du Service Civique Solidarité Seniors.
- Prendre du recul sur sa propre mission.



### Comment ?

- Lors des temps de bilans, ou par mail/téléphone (voir le point suivant « Quand ? »).
- À compléter en binôme avec l'aide du tuteur.



### 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 sur leurs actions.
- Inviter les volontaires à tenir un mini « carnet de bord » des personnes rencontrées en s'appuyant sur le « Passeport bénéficiaire ».
- Transmettre les informations au référent SC2S.



## Quelles informations ?

Pour les missions auprès de personnes âgées résidant en établissement (Ehpad, Ch, Résidence Autonomie) :

### • Le nombre global de seniors bénéficiaires

Les seniors qui bénéficient au moins une fois de l'action des volontaires pour des temps individuels et/ou collectifs.



### • Le nombre de seniors vus en individuel

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

### • Le nombre de seniors vus en collectif

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

### • Le nombre de seniors vus 1 fois ou + par semaine

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

si concerné

Pour les missions auprès de personnes âgées vivant à domicile :

### • Le nombre global de seniors bénéficiaires

C'est-à-dire les seniors qui bénéficient au moins une fois de l'action des volontaires pour des visites à domicile et/ou de temps individuels et/ou de temps collectifs.



### • Le nombre de seniors vus en individuel

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

### • Le nombre de seniors bénéficiant de visites à domicile régulières

C'est-à-dire bénéficiant de visites à domicile de la part des jeunes au moins 1 fois par semaine.

### • Le nombre de seniors bénéficiant d'animations collectives

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

### • Le nombre de seniors bénéficiant d'animations collectives régulières

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

### • le nombre de seniors bénéficiant de permanence-conseil / orientation

C'est-à-dire le nombre de seniors ayant reçu des services d'accueil, de conseil, d'information ou d'orientation dans les structures. Il s'agit des seniors qui ont été accompagnés pour accéder à des informations ou des aides spécifiques (aides sociales, droits, santé, loisirs, etc.) lors des permanences organisées par ces structures et réalisées par des volontaires.

### • Le nombre de seniors identifiés au cours de missions de type "aller vers"

C'est-à-dire le nombre de seniors identifiés comme isolés lors des missions des volontaires.

Retour sommaire



### LE REPORTING ACTIVITÉS

Le reporting des 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'actions 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.
- Pour améliorer le dispositif vis-à-vis des jeunes, des professionnels et des personnes âgées grâce à des recommandations.
- Pour valoriser les résultats auprès des membres de la mobilisation.



#### Comment ?

En début de mission, via des questionnaires à destination :



En fin de mission, via des questionnaires à destination :



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



#### Quand ?

##### Période de collecte du questionnaire de début de mission

- octobre - fin janvier (si accueil de volontaires à cette période)

##### Période de collecte du questionnaire de fin de mission

- avril - fin juin (si fin de mission de volontaires à cette période)



#### Rôle du tuteur

- Identifier les seniors capables et consentants, qui n'ont jamais été 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. Le but est de connaître les motivations et attentes des bénéficiaires en début de mission, ainsi que de faire un état des lieux sur certaines thématiques, comme la mobilité des seniors ou les compétences des volontaires.

Le but est de voir l'évolution entre le début et la fin de mission sur des enjeux spécifiques comme 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 commun 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,
- ➔ 3 demies journées d'accompagnement au projet d'avenir,
- ➔ 1 module conclusif « Poursuivre son engagement ».

## 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 commun.

## 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.

## 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).



## Outils disponibles sur demande auprès de votre référent SC2S

- Calendrier type du Socle Qualité

# Rôle du tuteur VS Rôle de SC2S



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 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 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, usage répété et non justifié du téléphone... ou tout autre 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.
- ➔ Consommation ou trafic d'alcool ou de stupéfiants sur le lieu de la mission.
- ➔ Vol.



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

- Avertissement type
- Contrat d'objectif type

### Quels sont les outils possibles ?

Le tuteur est invité à garder une trace de ce qu'il a mis en place pour accompagner le volontaire avec date, faits et outils mis en place (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.

- ➔ 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 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.