



Guide pratique pour l'accueil de volontaires

*A destination des organismes souhaitant
mobiliser le service civique en appui de leur
aide aux réfugiés*



SOMMAIRE

1	QU'EST-CE QUE LE SERVICE CIVIQUE ?	4
2	QU'EST-CE QU'UNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE ?	5
3	CONDITION D'ELIGIBILITE ET D'EXERCICE DE LA MISSION	8
4	ACCUEILLIR DES VOLONTAIRES EN SERVICE CIVIQUE POUR VENIR EN APPUI A VOTRE ACTION D'AIDE AUX REFUGIES	9
5	EXEMPLES DE MISSIONS POUVANT ETRE PROPOSEES POUR AIDER LES REFUGIES ACCUEILLIS EN FRANCE	14
6	LES POINTS DE VIGILANCE A OBSERVER	20
	ANNEXE 1 – TABLEAU COMPARATIF DE DIFFERENTS DISPOSITIFS DEDIES AUX JEUNES	22
	ANNEXE 2 - CONSEILS REDACTIONNELS POUR CONCEVOIR UNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE	23
	CONTACTS	24

A situation exceptionnelle, mesure exceptionnelle : nous devons nous doter des moyens pour accueillir dignement les réfugiés que la guerre et le désespoir ont conduit à quitter leur pays et à espérer l'hospitalité de l'Europe et de la France.

Notre continent, notre pays, sont face à un enjeu historique et, pour être à la hauteur, il convient de mobiliser toutes les énergies. Celle de la jeunesse de France est extraordinaire, surtout quand il s'agit de s'engager pour des grandes causes comme le défi humanitaire que nous rencontrons.

Vous, services de l'Etat, collectivités, établissements publics, associations, qui faites vivre les valeurs humanistes dans votre action quotidienne, vous répondez une nouvelle fois présents. Pour vous accompagner, vous renforcer, la jeunesse est là, vous pouvez compter sur elle. Sans se substituer à l'action indispensable des professionnels qui œuvrent à vos côtés, je sais que les missions, complémentaires à l'action des travailleurs sociaux, ne manquent pas et ce guide en est une belle illustration.

L'Etat vous offre un cadre à cette collaboration : un millier de missions de service civique sur tout le territoire. N'hésitez pas à vous en saisir, l'Agence et ses référents territoriaux vous accompagneront grâce à une procédure d'urgence pour que vous puissiez très rapidement accueillir des volontaires.

L'objectif de ce guide pratique réalisé par l'Agence du Service Civique est d'aider les organismes à but non lucratif et ceux de droit public à intégrer en leur sein des volontaires en service civique.

Ce guide présente les modalités d'agrément au titre du service civique et les missions qui peuvent être effectuées par les volontaires dans le cadre de l'accompagnement des réfugiés.

L'Agence du Service Civique et ses référents territoriaux se mobilisent et sont disponibles pour vous soutenir dans cette démarche.

Et vous pouvez compter dans cette grande aventure collective sur mon soutien plein et entier.

Patrick Kanner

Ministre de la Ville, de la Jeunesse et des Sports

1 QU'EST-CE QUE LE SERVICE CIVIQUE ?

L'essentiel

Prévu par la loi du 10 mars 2010, le Service Civique a touché plus de 90 000 jeunes en près de cinq ans. Il constitue une priorité pour le président de République, qui a annoncé 150 000 volontaires par an le plus rapidement possible et a réaffirmé cette ambition lors de sa conférence de presse du 5 février 2015.

L'engagement de Service Civique est la forme principale du Service Civique, destinée aux jeunes de 16 à 25 ans. Il s'agit :

- d'un **engagement volontaire d'une durée de 6 à 12 mois** ;
- pour l'accomplissement d'une **mission d'intérêt général** dans un des neuf domaines d'interventions reconnus prioritaires pour la Nation : solidarité, santé, éducation pour tous, culture et loisirs, sport, environnement, mémoire et citoyenneté, développement international et action humanitaire, intervention d'urgence ;
- représentant au moins **24 heures** hebdomadaires ;
- donnant lieu au **versement d'une indemnité mensuelle prise en charge par l'Etat de 467,34€** pouvant être majorée sur critères sociaux ;
- donnant lieu au **versement d'un soutien complémentaire pris en charge par la structure d'accueil, à hauteur de 106,31€/mois** en nature ou en numéraire ;
- ouvrant droit à un **régime complet de protection sociale** financé par l'Etat ;
- pouvant être effectué auprès d'**organismes à but non lucratif ou de personnes morales de droit public agréés**, en France ou à l'étranger.

L'objectif de l'engagement de Service Civique est à la fois de mobiliser la jeunesse face à l'ampleur de nos défis sociaux et environnementaux, et de proposer aux jeunes de 16 à 25 ans un nouveau cadre d'engagement, dans lequel ils pourront mûrir, gagner en confiance en eux, en compétences, et prendre le temps de réfléchir à leur propre avenir, tant citoyen que professionnel.

Il a également pour objectif d'être une étape de vie au cours de laquelle des jeunes de toutes origines sociales et culturelles pourront se côtoyer et prendre conscience de la diversité de notre société.

Loin du stage centré sur l'acquisition de compétences professionnelles, le Service Civique est donc avant tout une étape de vie d'éducation citoyenne par l'action, et se doit d'être accessible à tous les jeunes, quelles qu'aient été leur formation ou leurs difficultés antérieures.

Depuis 2010, les volontaires sont majoritairement des femmes (58%), et leur âge moyen est de 21 ans. Les niveaux de formation comme la situation à l'entrée sont très variés. 42% des volontaires ayant démarré leur mission en 2014 ont un niveau de formation supérieur au bac, 34% un niveau bac, 24% un niveau inférieur au bac. 46% des volontaires sont demandeurs d'emploi, 34% étudiants et 16% inactifs.

2 QU'EST-CE QU'UNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE ?

a) *Un engagement volontaire au service de l'intérêt général*

Aux termes de l'article L. 120-1 du code du service national, introduit par la loi du 10 mars 2010 relative au Service Civique, le Service Civique a pour objet de « renforcer la cohésion nationale et la mixité sociale en offrant à toute personne volontaire l'opportunité de servir les valeurs de la République et de s'engager en faveur d'un projet collectif en effectuant une mission d'intérêt général auprès d'une personne morale agréée ».

L'accueil d'un volontaire en Service Civique doit donc être pensé avant tout comme **la rencontre entre un projet relevant de l'intérêt général, porté par une collectivité, un service de l'Etat ou une association, et un projet personnel d'engagement d'un jeune.**

Ainsi, une mission de Service Civique doit **être autant utile aux jeunes qu'utile à l'organisme qui l'accueille et à la société en général.**

Les volontaires doivent être mobilisés sur des missions utiles à la société, permettant de répondre aux **besoins de la population et des territoires**. Le Service Civique doit constituer pour les volontaires **une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel.**

Une mission de Service Civique n'est pas un stage

Contrairement à un stage, l'objectif d'une mission de Service Civique **n'est pas de mettre en pratique des connaissances et compétences acquises en formation.**

Le volontaire en mission de Service Civique est mobilisé sur des **missions utiles à la société**, qui lui permettront de s'enrichir personnellement, notamment en tant que citoyen.

Enfin, une mission de Service Civique ne doit pas être réservée aux étudiants ou aux jeunes diplômés, mais **accessible à tous.**

b) *Une mission complémentaire de l'action des agents/salariés, des stagiaires et des bénévoles*

Les volontaires en Service Civique doivent intervenir **en complément de l'action de vos salariés, agents publics, stagiaires, et/ou bénévoles, sans s'y substituer.** Ainsi, les missions de Service Civique doivent permettre d'expérimenter ou de développer de nouveaux projets au service de la population, de démultiplier l'impact d'actions existantes en touchant davantage de bénéficiaires, ou de renforcer la qualité du service déjà rendu par vos salariés, agents, stagiaires et/ou bénévoles à la population.

A ce titre :

- le volontaire **ne peut être indispensable au fonctionnement courant de l'organisme** ; la mission confiée au volontaire doit s'inscrire dans un cadre d'action distinct des activités quotidiennes de la structure qui l'accueille. Il ne peut donc pas être confié à des volontaires des missions d'administration générale, de direction ou de coordination technique, qui sont normalement exercées par des permanents, salariés ou bénévoles ;
- Le volontaire **ne doit pas exercer de tâches administratives et logistiques liées au fonctionnement courant de la structure** (secrétariat, standard, gestion de l'informatique ou

des ressources humaines, etc.). Les tâches administratives et logistiques réalisées par le volontaire ne doivent l'être qu'au seul service de la mission qui lui est confiée, dans le cadre du projet spécifique auquel il participe ou qu'il a initié.

Par ailleurs, les missions confiées au volontaire **ne doivent pas avoir été exercées par un salarié ou un agent public de la structure d'accueil** moins d'un an avant la signature du contrat de Service Civique.

De plus, le volontaire ne peut réaliser son Service Civique auprès d'une structure **dont il est salarié ou agent public** ou au sein de laquelle il détient **un mandat de dirigeant bénévole**. Ainsi, il ne peut être président ou élu au conseil d'administration dans l'organisme dans lequel il est volontaire.

Enfin, les missions confiées au volontaire **ne peuvent relever d'une profession réglementée**. Par ailleurs, un volontaire ne compte pas dans le quota réglementaire d'un encadrement d'accueil collectif de mineurs, mais il peut s'y ajouter.

Un Service Civique n'est pas un Emploi d'Avenir

Un emploi d'avenir – et les autres contrats aidés - s'inscrivent dans une démarche **professionnalisante** contrairement au Service Civique, basé sur **l'engagement citoyen**.

Un contrat de Service Civique instaure un **lien de collaboration** entre l'organisme et le volontaire, alors que l'emploi d'avenir place le jeune dans **rapport hiérarchique** et se voit confier des tâches d'un salarié ou d'un agent public.

c) Une mission accessible à tous les jeunes



La mixité sociale est l'un des objectifs assignés au Service Civique, l'Agence du Service Civique ayant notamment pour mission de veiller à l'égal accès de tous les citoyens au Service Civique et de mettre en place et suivre les conditions permettant d'assurer la mixité sociale des volontaires du Service Civique, tant en termes de niveaux de formation, de genre, d'âge, de milieu social, d'origines culturelles, que de lieux de vie.

Les organismes ont la liberté de choisir les volontaires qu'ils accueillent mais doivent respecter le principe mixité sociale et veiller à la diversité de profils des jeunes accueillis. A ce titre, les missions de Service Civique proposées **ne peuvent exclure, a priori, les jeunes n'ayant pas de diplôme ou qualification** ; des pré-requis en termes de formation, de compétences particulières, d'expériences professionnelles ou bénévoles préalables ne peuvent être exigés. Ce sont les savoirs-être et la motivation qui doivent prévaloir. En tout état de cause et si nécessaire, des formations peuvent être organisées dans le cadre de la mission afin de permettre au volontaire d'acquérir les compétences nécessaires à la mission.

Par ailleurs, l'Agence du Service Civique a inscrit dans ses **priorités l'accueil de jeunes volontaires en situation de handicap** et encourage les jeunes en situation de handicap qui souhaitent s'engager dans un Service Civique lorsque cela est nécessaire.

d) Une mission permettant de vivre une expérience de mixité sociale

Au-delà de la diversité de profils des volontaires, le Service Civique doit également permettre à chacun des volontaires de vivre une expérience de mixité sociale au cours de leur Service Civique **dans un environnement différent de celui dans lequel ils évoluent habituellement, au contact de publics et d'autres volontaires issus d'horizons diversifiés.**

C'est pourquoi les missions adaptées au Service Civique sont davantage des missions de **soutien direct à la population**, aux bénéficiaires des actions offertes par des structures d'accueil de volontaires, que des missions de soutien aux structures elles-mêmes.

Ainsi, les volontaires assurent principalement des activités de pédagogie, d'écoute, d'accompagnement, essentiellement réalisées sur le terrain, à la rencontre de la population ou des publics auprès desquels agissent les structures d'accueil des volontaires.

Par ailleurs, **la rencontre entre volontaires doit également être favorisée** pour permettre les échanges entre volontaires, et ainsi contribuer à l'objectif de cohésion nationale du Service Civique. Ainsi, il est recommandé de permettre aux volontaires d'intervenir en équipe, lorsque cela est possible en termes de capacité d'accueil et de tutorat, en constituant par exemple un binôme de volontaires de niveaux d'études et/ou de milieux sociaux différents. Au-delà de l'expérience de mixité sociale qu'elle permet de faire vivre aux volontaires, cette approche favorise l'émulation entre volontaires et leur permet de mutualiser leurs compétences pour mener à bien la mission. En outre, une mission réalisée en équipe permet d'assurer la pérennité de la mission en cas de départ anticipé d'un volontaire.

Une mission de Service Civique doit privilégier la relation du jeune avec les autres

Les missions au siège de l'organisme, derrière un ordinateur la majorité du temps, sont à proscrire.

La mission du volontaire doit impliquer un échange avec le public, un contact direct avec celui-ci, en privilégiant les missions sur le terrain.

Les actions confiées au volontaire doivent clairement lui faire percevoir l'intérêt général de la mission.

3 CONDITION D'ELIGIBILITE ET D'EXERCICE DE LA MISSION

a) Qui peut être volontaire en Service Civique ?

→ Condition d'âge :

Les volontaires doivent avoir entre 16 et 25 ans à la date de début de la mission. Les mineurs doivent avoir l'autorisation de leurs parents. Le début du contrat est possible jusqu'à la veille des 26 ans.



→ Condition de nationalité :

Le Service Civique est ouvert :

- Aux jeunes de nationalité française ou ressortissants européens.
- Aux jeunes originaires d'autres pays résidant en France depuis plus d'un an sous couvert d'un titre de séjour autorisant un séjour durable. Les étudiants étrangers hors Union européenne, ne sont donc pas éligibles au Service Civique sauf s'ils bénéficient d'une carte de séjour de longue durée

b) Quelles sont les conditions d'exercice de la mission ?

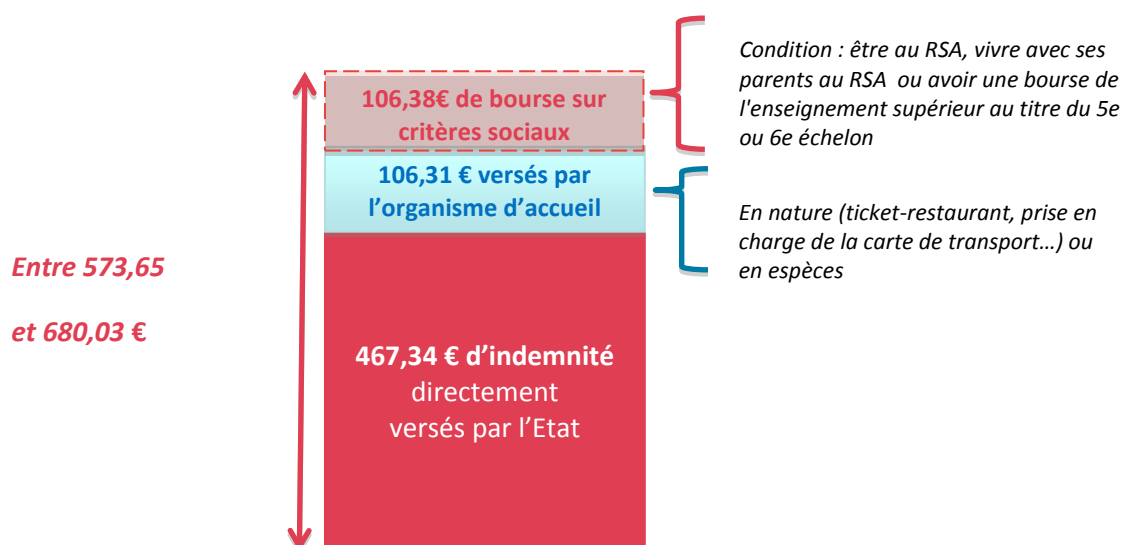
→ **Durée du contrat** : 6 mois minimum, 12 mois maximum, 8 mois en moyenne (au maximum).
Pas de prolongation possible

→ **Durée hebdomadaire de la mission** : au moins 24 heures par semaine, maximum 48 heures à titre exceptionnel. En règle générale, les missions proposées en Service Civique ont une durée hebdomadaire de 24 à 35 heures.



→ **Un seul engagement de Service Civique possible par jeune**

→ **Indemnisation du volontaire** : Le volontaire perçoit selon sa situation entre 573 à 680 euros par mois, répartis de la façon suivante :



→ **Protection sociale**

- L'Etat prend en outre en charge l'intégralité du coût de la protection sociale du volontaire au titre des différents risques (maladie, maternité, AT-MP, famille, vieillesse).
- L'ensemble de la période de service est comptabilisé au titre de la retraite.



→ **Congés**

Le volontaire a droit à deux jours de congés par mois de service effectué. Les personnes volontaires mineures bénéficient d'une journée de congé supplémentaire par mois de service effectué.

4 ACCUEILLIR DES VOLONTAIRES EN SERVICE CIVIQUE POUR VENIR EN APPUI A VOTRE ACTION D'AIDE AUX REFUGIES

a) Vous êtes un organisme déjà agréé au titre du service civique

Il vous suffit de contacter votre référent Service Civique pour modifier votre agrément par voie d'avenant, vous pouvez :

- ajouter des missions supplémentaires à votre agrément,
- modifier en conséquence votre calendrier prévisionnel d'accueil de volontaires.

Des missions-types d'aide et d'accompagnement aux personnes réfugiées sont proposées à titre illustratif en annexe du présent guide. Vous pouvez vous appuyer sur celles-ci pour procéder à votre demande d'avenant auprès de votre référent Service Civique.

b) Vous êtes un organisme éligible au service civique, ne disposez pas d'agrément au titre du service civique, mais souhaitez accueillir des volontaires dans le cadre de votre mobilisation en faveur aux réfugiés

1- Vous souhaitez obtenir l'agrément au titre du service civique

Le dossier de demande d'agrément est disponible sur le site du Service Civique : <http://www.service-civique.gouv.fr/page/comment-obtenir-un-agrement>

Il doit être complété et adressé :

- à la Direction Départementale Interministérielle chargée de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (**DDCSPP**) de votre département si vous exercez une activité à l'échelle locale ou départementale ou
- à la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale (**DRJSCS**) de votre région si vous exercez une activité à l'échelle régionale.

- à l'Agence du Service Civique si vous exercez une activité à l'échelle nationale.

Les coordonnées des référents Service Civique au sein de chacune de ces directions sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.service-civique.gouv.fr/page/les-referents>

Votre demande devra être accompagnée d'une délibération de votre organe délibératif compétent : conseil d'administration, conseil municipal, assemblée départementale ou assemblée régionale.

Si votre demande d'agrément répond aux principes du Service Civique, l'agrément de Service Civique vous sera délivré par le Préfet de région, délégué territorial de l'Agence du Service Civique pour les agréments locaux, ou par le Président de l'Agence du Service Civique pour les agréments nationaux.

Cet agrément mentionnera le nombre de volontaires que vous êtes autorisé à accueillir pour l'année à venir et les missions qu'ils seront autorisés à accomplir.

- ➔ **L'agrément est délivré pour 2 ans** au vu :
 - De la nature des missions proposées
 - De la capacité de la collectivité à assurer l'accompagnement des volontaires

- ➔ **La décision d'agrément mentionne** notamment :
 - Les missions que la collectivité peut proposer
 - Le calendrier d'autorisation de recrutement de volontaires

- ➔ Sur demande de l'organisme ou à l'initiative des délégués territoriaux du Service Civique ou de l'Agence, **l'agrément peut-être modifié par voie d'avenant** :
 - Pour rajouter de nouveaux contenus de mission
 - Pour augmenter ou diminuer les autorisations de recrutement

2- **Vous ne souhaitez pas faire les démarches d'agrément et souhaitez bénéficier de la mise à disposition de volontaires par une association agréée tierce**

Vous pouvez vous adresser directement aux associations agréées proposant des missions d'aide et d'accompagnement aux réfugiés pour accueillir des volontaires couverts par leur agrément. Cette modalité présente des facilités administratives puisqu'elle n'exige pas d'obtenir l'agrément au titre du service civique. Elle peut toutefois représenter un coût pour l'organisme d'accueil qui varie en fonction des organismes proposant ce service. Cette facilité administrative n'exempt toutefois pas l'organisme d'accueil d'un certains nombres d'obligations, au minimum de désigner en son sein un tuteur, de prendre en charge le complément d'indemnité mensuelle du volontaire (106,31€). En fonction des associations proposant la mise à disposition, les formations à proposer aux volontaires et l'accompagnement au projet d'avenir sont ou pas pris en charge par la dite-association.

c) Les obligations des organismes accueillant des volontaires en service civique

- ➔ **Désigner un ou plusieurs tuteur(s) en fonction du nombre de volontaires accueillis et des missions qui leur seront confiées :**

- Les tuteurs sont chargés de préparer et **d'accompagner les volontaires dans la réalisation de leurs missions** ;
- Les tuteurs et l'organisme d'accueil doivent accompagner les volontaires dans leur **réflexion sur leur projet d'avenir** afin que le Service Civique s'inscrive comme une étape d'un parcours plus large.

→ **Verser une indemnité mensuelle d'une valeur de 106,31€ au volontaire**, en nature ou en numéraire ;

→ **Proposer une formation civique et citoyenne à chaque volontaire**

Cette formation civique et citoyenne comprend obligatoirement deux volets :

- Un volet « théorique » organisé par la collectivité agréée ayant pour objectif de sensibiliser les volontaires aux enjeux de la citoyenneté. Les thèmes abordés dans le volet théorique de la formation doivent être choisis parmi les thèmes du référentiel défini par l'Agence du Service Civique.

Un volet « pratique » sous la forme d'une formation aux premiers secours de niveau 1 (PSC1). La formation est directement prise en charge financièrement par l'Agence du Service Civique dans le cadre d'un marché attribué en 2015 à la Fédération Nationale des Sapeurs Pompiers (FNSP). Il revient à la collectivité agréée d'inscrire ses volontaires aux formations proposées par la FNSP. La formation doit intervenir sur le temps de la mission de Service Civique.

Le référentiel thématique de la formation civique et citoyenne ainsi que les coordonnées des Unions départementales des Sapeurs Pompiers mobilisables pour délivrer la formation aux premiers secours sont disponibles sur : <http://www.service-civique.gouv.fr/page/pour-les-organismes>

L'aide financière à la formation civique et citoyenne et au tutorat

L'Agence du Service Civique verse aux organismes agréés deux types d'aides :

- **100€ forfaitaire par volontaire accueilli au titre du soutien financier à la formation civique et citoyenne.** Cette aide est versée à l'issue du deuxième mois de mission du volontaire, à tous les organismes agréés.
- **100€ par volontaire et par mois de mission réalisé**, au titre du soutien au tutorat. Cette aide est versée à tous les organismes agréés à l'exception des organismes de droit public (services de l'Etat, établissements publics, collectivités...)

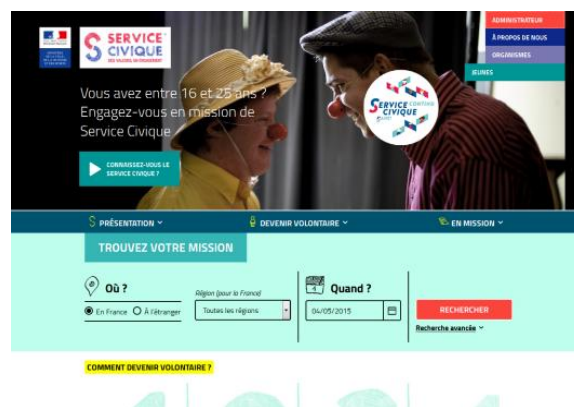
→ **Réaliser un bilan nominatif de fin de mission** avec les volontaires. Ce bilan a pour objectif d'aider le volontaire à prendre conscience de et à valoriser ce qu'il a appris pendant sa mission de service civique.

→ **Rendre compte de l'accueil de volontaires en Service Civique chaque année au cours de l'agrément** à la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale (DRJSCS) ou l'Agence du Service Civique en fonction de l'autorité ayant attribué l'agrément. Il s'agit d'un compte-rendu annuel d'activités relatif au service civique.

→ Conserver les pièces administratives relatives à l'accueil des volontaires en cas de contrôle engagé par l'Agence du Service Civique ou les services déconcentrés.

d) Publier les offres de mission

Une fois l'agrément obtenu, les offres de mission des organismes d'accueil doivent être publiées sur le site Internet du Service Civique www.service-civique.gouv.fr. Les annonces peuvent également être publiées sur d'autres espaces et auprès des acteurs des réseaux jeunesse, des missions locales ou des points informations jeunesse. Une publication un à deux mois avant le début de la mission proposée est recommandée.



L'organisme agréé procède lui-même à la sélection des candidats qui ont répondu aux annonces ainsi qu'à leur accueil, en veillant à la diversité des profils des jeunes qu'il accueille en Service Civique.

Des missions accessibles à tous les jeunes

L'Agence du Service Civique a inscrit dans ses priorités l'accès du Service Civique aux jeunes en situation de handicap et aux jeunes domiciliés dans les quartiers de la Politique de la Ville. Une attention particulière doit donc être portée sur ces aspects au stade de la diffusion de l'annonce et du recrutement.

e) Gérer les contrats de Service Civique

Dès qu'un volontaire est retenu, la collectivité signe avec celui-ci un contrat de Service Civique par le biais de [l'application ELISA](#), l'extranet de gestion du Service Civique, et envoie ce contrat à l'Agence de Services et de Paiement (ASP) en charge de l'indemnisation du volontaire. La collectivité agréées se connecte à ELISA grâce à l'identifiant et au mot de passe obtenu préalablement auprès de l'ASP.

Des outils disponibles pour sensibiliser et informer en interne au Service Civique

La phase de sensibilisation interne des membres de votre structure aux principes du Service Civique, au contenu de votre agrément et des modalités pratiques de mise en œuvre du Service Civique est une étape clé de la réussite du déploiement du dispositif.

Pour appuyer les organismes agréés dans cette étape importante de mobilisation, l'Agence du Service Civique met à disposition une offre de formation destinée principalement aux tuteurs, mais également aux gestionnaires de l'agrément et autres personnes accompagnant de la mise en place du dispositif au sein de l'établissement ou du réseau.

Cette formation est proposée à Paris par l'Agence du Service Civique et en régions par les référents locaux du Service Civique en DRJSCS et DDCS.

Calendrier de formation : <http://www.service-civique.gouv.fr/page/guides-et-formations>

Une formation dédiée peut également être organisée par les organismes agréés à partir de 10 inscrits, dans leurs propres locaux. Pour plus d'informations, contacter l'Agence du Service Civique.

5 EXEMPLES DE MISSIONS POUVANT ETRE PROPOSEES POUR AIDER LES REFUGIES ACCUEILLIS EN FRANCE

Le Conseil d'Administration de l'Agence du Service Civique a défini 9 thématiques de missions possibles pour le Service Civique :

- Culture et loisirs
- Développement international et action humanitaire
- Education pour tous
- Environnement
- Intervention d'urgence
- Mémoire et citoyenneté
- Santé
- Solidarité
- Sport.

Les missions des volontaires seront des missions « de terrain », dans et/ou hors les murs. C'est dans le contact avec les bénéficiaires de l'action que les volontaires trouveront pleinement le sens de leur mission d'engagement.

Voici **quelques exemples de missions existantes dans les champs de l'aide et de l'accompagnement aux personnes vulnérables et en situation de précarité** qui correspondent aux critères du Service Civique. Certaines sont spécifiques à l'aide aux réfugiés. Vous pouvez vous en inspirer et les adapter aux modalités pratiques propres aux actions que vous proposez.

Pour élaborer un projet d'accueil dans le champ de l'aide aux réfugiés, **les organismes d'accueil doivent être particulièrement attentifs** au positionnement des volontaires par rapport aux travailleurs sociaux, à la préparation et à l'accompagnement des volontaires qui seront confrontés à des situations humaines particulièrement difficiles, et à la construction d'une mission sur le temps du service civique (6 à 12 mois), malgré les ruptures qui peuvent caractériser les parcours des personnes réfugiées.

A - **Accompagner des demandeurs d'asile et des personnes protégées**

Mission proposée par l'OFPRA

Le volontaire en service civique est amené à accompagner, dans les locaux de l'OFPRA, les demandeurs d'asile en attente de leur audition ou les personnes protégées qui effectuent leurs démarches d'état civil, dans les salles d'attente qui leur sont réservées, en complément de l'accueil du public assuré par les agents de l'Office.

A ce titre :

- il accompagne le public dans les salles d'attente réservées respectivement aux personnes protégées et aux demandeurs d'asile afin de faciliter leurs démarches. Il s'assure de la bonne orientation des personnes vers la file appropriée pour leur éviter des temps d'attente inutiles. Il peut aussi proposer une prise en charge particulière aux personnes âgées, accompagnées d'enfants, en situation de handicap ou rencontrant des problèmes de maîtrise de la langue française ;
 - il accompagne et oriente les avocats et les associations, autorisés à partir du 20 juillet 2015 à accompagner les demandeurs d'asile en entretien, vers les salles qui leur sont réservées ;
 - il assiste les personnes protégées et/ou les demandeurs d'asile en salle d'attente afin de les conseiller et de les informer sur leurs démarches ;
 - à l'issue de leur entretien, il dirige les demandeurs d'asile et les personnes protégées vers la sortie de l'Etablissement ;
 - il peut également soumettre des propositions en vue d'améliorer les conditions d'accueil en fonction des besoins exprimés par le public.

Complémentarité de la mission avec les activités des personnels permanents : le volontaire du service civique vient compléter le dispositif existant et apporte un point de vue et une expérience extérieurs à l'institution dans le cadre des actions qui sont menées au bénéfice du public. Il peut éventuellement apporter un regard "jeune" et formuler des propositions susceptibles d'améliorer les conditions d'accueil du public et d'étayer les messages d'informations délivrés à cette occasion.

B - Appuyer l'accompagnement des demandeurs d'asile dans leur information sur le lieu de résidence

Mission proposée par l'OFII

Le volontaire en service civique a pour mission de :

- remettre des outils pédagogiques et dépliants d'information à destination des demandeurs d'asile ;
- répondre aux sollicitations des demandeurs d'asile en marge de leur rendez-vous avec les auditeurs Asile ;
- acheminer les demandeurs d'asile vers les structures retenues pour les héberger et les accompagner ;
- participer à des opérations ponctuelles d'information des demandeurs d'asile.

Complémentarité de la mission avec les activités des personnels permanents : Le volontaire intervient en complément de l'action des agents, sans exercer de tâches administratives, dans le but d'informer et d'accompagner les demandeurs d'asile. Il renforcera la qualité du service public à l'égard des usagers.

C - Appui et soutien aux missions d'information et d'accompagnement des réfugiés

Mission proposée par les Préfectures

L'objectif de cette mission est d'accompagner les personnes peu familiarisées et en difficulté, ne maîtrisant pas ou peu la langue française. Il s'agit de les rassurer et les orienter. En effet, les services d'accueil des usagers ne sont pas toujours en mesure de les accueillir et de les accompagner de manière individualisée.

Le volontaire en service civique a pour mission de :

- Assurer une médiation permettant d'accueillir, d'accompagner, d'orienter ce public spécifique afin de faciliter leurs démarches. Cette médiation se met en place dans les halls de la Préfecture, par le contact avec les usagers. Les volontaires s'assureront par exemple de la bonne orientation des personnes, effectueront une prise en charge particulière des personnes âgées, en situation de handicap, femmes enceintes, personnes avec enfants. Ils contribueront par là même à créer une ambiance rassurante.
Les volontaires aideront les personnes à vérifier que leur dossier est complet avant le passage au guichet et pourront répondre à leurs questions sur le déroulement de l'accueil en préfecture. Ils pourront aider les personnes à lire les documents fournis et à les comprendre.
- Aider à la simplification des démarches : le volontaire du service civique pourra être associé et contribuer à un projet pour améliorer l'accueil des usagers en préfecture en faisant part de ses propositions. Il pourra aider à l'amélioration de la signalétique et des documents d'information, sur la base de sa connaissance de ce public et de ses besoins. Il pourra par exemple développer des partenariats avec des acteurs tiers (mairies, associations...) : identifier les acteurs clés, créer un lien avec les associations qui accompagnent des usagers, et relayer les informations auprès des services des communes de l'arrondissement.

Points de vigilance

Les volontaires doivent être bien désignés et considérés comme des volontaires et non comme des agents. Il est indispensable à ce titre qu'ils portent un signe distinctif visible faisant apparaître les termes « service civique », comme un gilet (exemple des préfectures du 93 et du 95). Il est indispensable que les agents des services est bien identifié leur fonction et leur statut au sein de la préfecture.

Les volontaires viennent remplir une mission d'intérêt général précise, distincte des tâches déjà réalisées par les agents. Les volontaires ne peuvent pas par conséquent :

- Remplir les fonctions d'un agent d'accueil ou être désignés comme tels
- Assurer le traitement des dossiers en guichet
- Assurer le respect de l'ordre dans les services ou à l'extérieur au côté des vigiles.
- Remplacer les fonctions des agents absents (congrés, maladie, congé maternité...)
- Assurer les fonctions remplies auparavant par un agent, notamment dans le cadre de suppressions de postes dans les services

Complémentarité de la mission avec les activités des personnels permanents :

Le volontaire du service civique vient compléter le dispositif existant et apporte un point de vue et une expérience extérieurs à l'institution dans le cadre des actions qui sont menées au bénéfice du public. Il peut éventuellement apporter un regard "jeune" et formuler des propositions susceptibles de faciliter les démarches administratives du postulant et d'accélérer la prise en charge des dossiers.

Lieu(x) d'intervention(s) : Préfecture ou opérateur implanté dans un quartier populaire ou déjà impliqué dans des problématiques d'intégration et d'intervention sociale

D - Contribuer à l'information et à la coordination des citoyens souhaitant se mobiliser pour venir en aide bénévolement aux réfugiés

Les activités confiées aux volontaires consisteront, en lien étroit avec la plateforme de coordination des associations du territoire ou de la collectivité accueillante, à :

- Participer à l'information des citoyens qui désirent devenir bénévoles au service des réfugiés des possibilités d'engagement bénévole proposées par les associations du territoire ;
- Participer à l'orientation des demandes de ces citoyens vers les associations qui en auront besoin.

E - Aider à l'alphabétisation des adultes non-francophones et soutenir l'accompagnement scolaire des enfants

Les activités confiées aux volontaires consisteront, en s'appuyant sur les acteurs éducatifs, les centres sociaux, les missions locales et des associations dont l'objet porte sur l'alphabétisation ou l'apprentissage du français comme langue étrangère, et en appui des animateurs en charge, à :

- Aider à l'organisation d'ateliers et participer à l'animation des ateliers d'aide à l'apprentissage de la lecture ou de la langue française destinés aux adultes non-francophones ;
- Initier les enfants à la lecture, les aider aux devoirs scolaires et organiser des petits groupes de travail ;
- Accompagner la scolarité et le développement personnel des enfants ;

L'accent pourra être mis sur l'accompagnement des actes de la vie quotidienne nécessitant la maîtrise de la lecture ou de l'écriture : comprendre une notice, une facture, remplir un formulaire administratif, lire un plan de ville...

F - Aider des publics fragiles primo-arrivant dans un territoire à appréhender leur nouvel environnement

Les activités confiées aux volontaires consisteront favoriser l'intégration de personnes fragiles primo-arrivantes en les aidant à prendre leurs marques dans le territoire.

Le volontaire, en lien étroit avec l'organisme qui l'accueille, pourra :

- Aider à la préparation et à l'organisation de visites de découverte de la ville, des rencontres et visites des différents services publics et établissements à caractère culturel ou socio-économique de la ville ;
- Accompagner physiquement les personnes dans la ville pour les aider à découvrir leur nouvel environnement et expliquer le mode de fonctionnement des services et équipements en lien avec les personnels de ces services et équipements : la mairie, les services publics, les activités culturelles et sportives, découvrir les transports en commun, expliquer comment concevoir un trajet voire effectuer un trajet avec la ou les personnes pour les mettre en confiance, etc.

G - Favoriser l'accès aux droits socio-sanitaires des migrants

Dans le cadre de foyers de travailleurs de migrants ou en résidences, le volontaire pourra :

- Accompagner les résidents vieillissants pour leur permettre d'avoir accès aux dispositifs de droit commun ;
- Aider les migrants dans leurs démarches administratives et les informer sur leurs droits ;
- Contribuer à l'ouverture du foyer sur son environnement extérieur.
- Permettre aux professionnels de l'action sociale et du développement social de mieux comprendre les caractéristiques culturelles de ces acteurs du territoire ;
- Permettre aux associations des résidents de bénéficier des outils créés et existants concernant la prévention de certaines pathologies ;

H - Accompagner des personnes accueillies dans une résidence sociale dans leurs démarches de santé

Mission proposée par un centre d'hébergement temporaire

- Identifier les besoins au sein d'un établissement de type résidence sociale et orienter les résidents vers les structures adaptées à leurs problématiques.
- Remplir avec eux les documents utiles à une prise en charge financière des soins, Mettre en œuvre des ateliers pédagogiques autour de la santé,
- Mettre en œuvre une rencontre informelle et conviviale sur diverses thématiques
- Impulser une dynamique communautaire auprès des résidents de manière à faire émerger chez eux des demandes et des besoins.

I - Accompagnement des personnes dans les lieux d'accueil, d'attente, de consultation et les permanences d'accès aux soins

Les volontaires participeront à l'accueil, l'écoute et l'information des personnes en attente dans les services d'urgence. Pendant ce temps d'attente, le volontaire veillera :

- A assurer le confort et les besoins spécifiques de chacun, tout en assurant un rôle de médiateur.
- Contribuer à l'organisation et au confort logistique de la salle d'attente (gérer les arrivées, veiller à la bonne installation de tous et au fonctionnement des appareils tels que les distributeurs de boisson, les chargeurs de téléphone portable, alimenter les supports de communication le cas échéant) ;
- En appui éventuel du personnel, aider à ranger les affaires des patients et à la distribution des vestiaires.

Les volontaires pourront aussi accompagner des personnes dans les lieux d'accueil, d'attente et de consultation ainsi que dans les permanences d'accès aux soins (PASS). Cela implique les missions suivantes :

- Aider à l'accueil, orienter et informer les patients, les familles et les visiteurs vers les services afin de faciliter l'accès et de créer un premier contact avec l'hôpital plus personnalisé. Le but est de rassurer les patients et de réduire les tensions.

Le volontaire sera amené à

- Renseigner, expliquer et diffuser l'information, proposer une assistance comme prévenir un proche, apporter lecture ou café, faciliter le retour à domicile grâce à un taxi...;
- Accompagner les personnes vulnérables (patients à mobilité réduite, étrangers) vers les lieux de rendez-vous en les guidant au sein de l'hôpital (aide au transport de bagages si besoin) ;
- Aider aux démarches administratives (frais de séjours, régie, assistance au remplissage de formulaires) et accompagner la personne vers les services concernés ;

J - Ambassadeur socio-éducatif et culturel au profit des personnes accueillies en Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA) ou en centre d'hébergement temporaire

La mission du volontaire consistera à participer à l'accueil du public et à l'animation collective d'un centre d'accueil ou d'hébergement temporaire et de contribuer au bien-être des personnes accueillies dans le centre et à leur meilleure intégration dans leur nouvel environnement. Les publics peuvent être variés : population migrante, familles monoparentales, personnes sans-abris...

- Aide à la préparation de l'accueil (préparation de l'appartement, état des lieux du logement...);

- Participation à la découverte de l'environnement et explication ponctuelle du règlement de fonctionnement ;
- Contribuer à créer une dynamique de groupe, de vie collective, pour ouvrir les résidents sur l'extérieur via les supports proposés (culture, sport, nature) ;
- Proposer des informations collectives aux résidents (prévention, sensibilisation) sur des thèmes comme la santé, la vie quotidienne, les droits et devoirs en France ;
- Proposer des activités extrascolaires aux enfants et pendant les vacances (sport, culture, aide aux devoirs) ;
- Participer à l'organisation d'animations festives (galette des rois, chandeleur, carnaval, fête des voisins...) ;
- Organiser des sorties culturelles, de loisirs (bowling, musée..) et des animations (plantation fleurs, ateliers couture, atelier cuisine, activités sportives) ;
- Faire le lien entre les familles et le centre de loisirs pour préparer les familles aux consignes particulières lors des différentes sorties proposées à leurs enfants, préparation des affaires à prendre ;
- Accompagner les enfants au centre de loisirs et autres structures d'accueil (espace jeunes, clubs, bibliothèques...) ;
- Participer à la mise en place d'activités spécifiques durant les vacances scolaires (sorties familiales, nature, culturelles) ;
- Participer à l'animation des ateliers sociolinguistiques ;
- Être à l'écoute des résidents, les aider à exprimer leurs besoins, les inciter à participer aux activités proposées, mais aussi, une fois le lien de confiance construit, leur proposer un accompagnement physique des personnes dans leurs démarches administratives, les informer sur leurs droits, etc.

K - Sensibiliser des personnes accueillies en résidence sociale aux gestes éco-responsables

Le volontaire devra informer les résidents sur les nouveaux réflexes à adopter et sur les gestes éco-responsables qu'avoir un logement en résidence sociale implique : entretien d'un logement autonome, utilisation de l'électroménager, gestion de l'eau, du chauffage, des déchets :

- Apprendre les gestes quotidiens permettant d'être un citoyen responsable écologiquement.
- Encourager les réflexions autour d'outils pédagogiques,

6 LES POINTS DE VIGILANCE A OBSERVER

a) Service Civique et emploi d'avenir

Un emploi d'avenir – et les autres contrats aidés - s'inscrivent dans une démarche professionnalisante contrairement au Service Civique, basé sur l'engagement citoyen.

Un contrat de Service Civique instaure un lien de collaboration entre l'organisme et le volontaire, alors que l'emploi d'avenir place le jeune dans un rapport hiérarchique et se voit confier des tâches d'un salarié ou d'un agent public.

Pour plus d'informations sur les différences entre le Service Civique et d'autres dispositifs à destination des jeunes, veuillez consulter le tableau comparatif présent en annexe.

b) Service Civique et chargé de communication / chargé administratif

La mission du jeune en Service Civique est, en premier lieu, une mission d'intérêt général au service de la société et non seulement au service de l'organisme.

Le volontaire en Service Civique ne peut pas être celui qui gère les réseaux sociaux (Community manager), le site internet ou la communication de l'organisme d'accueil à plein temps.

Il ne peut pas non plus assurer la gestion courante de l'organisme, ce qui comprend la recherche de fonds et subventions notamment. De manière générale, il ne doit pas effectuer une mission dont le contenu corresponde à un métier.

c) Les volontaires ne sont pas des travailleurs sociaux.

Les volontaires ne sont pas des professionnels de l'accompagnement social ni des éducateurs : il convient d'être particulièrement vigilant à la distinction avec les missions des professionnels mais aussi des stages réalisés par des étudiants des filières préparant les métiers du secteur.

La posture des volontaires comme leurs responsabilités ne sont pas celles des professionnels de l'insertion. Leur rôle et leurs missions à ce titre doivent être clairement explicités auprès des professionnels comme des usagers pour éviter toute confusion.

Les missions de service civique devant être ouvertes au plus grand nombre de jeunes, les missions ne devront pas nécessiter de pré-requis en termes de formation ou d'expérience préalable dans le travail social.

d) Les volontaires en Service Civique ne sont pas des agents publics ou des salariés

Les volontaires doivent être bien désignés et considérés comme des volontaires et non comme des agents. Il est indispensable à ce titre qu'ils portent un signe distinctif visible faisant apparaître les termes « Service Civique », comme un gilet.

Il est également indispensable que les agents des collectivités aient bien identifié leur fonction et leur statut au sein de la collectivité en question.

Les volontaires viennent remplir une mission d'intérêt général précise, distincte des tâches déjà réalisées par les agents. Les volontaires ne peuvent pas par conséquent :

- Remplir les fonctions d'un agent d'accueil ou être désignés comme tels ;
- Assurer le traitement des dossiers en guichet ;
- Assurer le respect de l'ordre dans les services ou à l'extérieur au côté des vigiles ;
- Remplacer les fonctions des agents absents (congés, maladie, congé maternité...);
- Assurer les fonctions remplies auparavant par un agent, notamment dans le cadre de suppressions de postes dans les services.

ANNEXE 1 – TABLEAU COMPARATIF DE DIFFERENTS DISPOSITIFS DEDIES AUX JEUNES

	Service Civique	Emploi d'avenir	Stage
Nature	Engagement volontaire	Contrat de travail	Outil de formation
Objectifs	Renforcer la cohésion nationale et la mixité sociale, conforter l'apprentissage de la citoyenneté et mûrir projet de vie	Améliorer l'insertion professionnelle et l'accès à la qualification des jeunes peu ou pas qualifiés, confrontés à des difficultés particulières d'accès à l'emploi	Dans le cadre d'un cursus sous statut scolaire ou étudiant, ayant pour objet de favoriser l'acquisition de certaines des compétences prévues par le diplôme
Bénéficiaires	Tout jeune de 16 à 25 ans	Jeunes de 16 à 25 ans confrontés à des difficultés particulières d'accès à l'emploi	Etudiants
Rôle de l'organisme d'accueil	Accompagner le jeune dans un parcours de citoyenneté	Accompagner le jeune dans un parcours d'insertion	Accompagnement pédagogique pour l'acquisition de compétences

ANNEXE 2 - CONSEILS REDACTIONNELS POUR CONCEVOIR UNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE

- Le titre de la mission est **suffisamment explicite** pour que les jeunes puissent comprendre aisément le domaine d'intervention de la mission et saisir l'utilité sociale de la mission.
- Pour éviter toute confusion avec une offre d'emploi, **il n'est pas fait référence dans le titre à un poste ou une fonction** mais à l'objectif d'intérêt général de la mission exprimé par des verbes tels que « favoriser », « lutter », « soutenir », « renforcer », « développer », etc.
- La description de la mission comprend **l'objectif d'intérêt général de la mission, son contexte, ses enjeux et les tâches confiées au volontaire** en étant le plus précis possible dans la description des tâches notamment en utilisant des verbes d'action concrets pour décrire l'activité des volontaires.
- Le **champ lexical du travail ne doit pas être utilisé** : le terme de « mission » est utilisé plutôt que celui de « fonction », le volontaire « agit » plutôt que « travaille », il « accompagne » plutôt qu'il n'« encadre », etc.
- Le titre et la description ne font pas référence à des **intitulés de poste** (« assistant », « agent », « chargé de mission »).
- Des **sigles ou termes techniques** propres à votre environnement professionnel **ne sont pas utilisés**, afin de la rendre accessible au plus grand nombre.

CONTACTS

L'Agence du Service Civique et ses référents régionaux et départementaux accompagnent les collectivités dans leur projet de Service Civique. Ils sont à votre disposition pour vous appuyer dans la conception de votre projet de Service Civique.

Pour toute demande d'information complémentaire sur la méthode d'accompagnement proposée, contactez **votre référent Service Civique local** au sein de la **DDCSPP de votre département** ou au sein de la **DRJSCS de votre région**. Leurs coordonnées sont disponibles à l'adresse suivante :

www.service-civique.gouv.fr/page/les-referents

Ou contactez l'Agence du Service Civique :

Oriane.lepastier@service-civique.gouv.fr

Permanence téléphonique le mercredi de 9h à 13h au 01 40 45 94 48

Pour toute information complémentaire sur le Service Civique, le site du Service Civique est à votre disposition :

<http://www.service-civique.gouv.fr/>

Foire aux questions :

<http://www.service-civique.gouv.fr/organismes/faq-organisme>