

## **Comment préparer l'arrivée des volontaires ?**

Comment préparer le terrain ?

Préparer l'équipe locale à intégrer le volontaire ?

Comment préparer les volontaires à leurs missions ?

**Séminaire « le développement du service civique  
dans le champ sportif »**

**9 février 2015**

**Atelier de travail et d'échanges n°2**

**14h – 16h30**

## Ordre du jour

- **Présentation des enjeux, du contexte et des objectifs de l'atelier**
- **Rappel des éléments clés pour préparer l'arrivée des volontaires**
- **Témoignages, retours d'expérience :**
  - AP-HP : Carole Mularski
  - Ligue de handball de Picardie : Grégory Roches
- **Echanges, atelier sur les leviers intéressants à développer et à diffuser**

## Enjeux / Contexte de l'atelier

## Réussir l'accueil des volontaires

- **L'accueil d'un jeune en service civique** dans un organisme est **un véritable engagement au service du développement de la citoyenneté des jeunes**, de leur intégration dans la société et de l'intérêt général
- **L'arrivée des volontaires** est un moment **clé de la réussite** de l'ensemble de votre « projet service civique »
- Bien préparer ce moment est essentiel pour que les **missions se déroulent dans de bonnes conditions**

## Réussir l'accueil des volontaires



→ Le statut de volontaire en Service Civique est **un statut particulier** : il n'est ni salarié, ni bénévole. A ce titre, la relation qui le lie à la structure qui l'accueille n'est pas une relation de subordination, **mais une relation de collaboration**

→ L'accueil de volontaires doit correspondre à un véritable projet de l'organisme concerné.

- Comment la structure prévoit-elle d'accueillir et d'accompagner les volontaires (tutorat) ?
- Quelle articulation entre la/les mission(s) confiée(s) aux volontaires et l'activité des agents ?
- En quoi les volontaires apportent-ils une plus-value par rapport aux projets et activités courantes de l'organisme; en termes d'image ?
- Quel rôle l'organisme se propose-t-il de jouer dans l'accompagnement à la citoyenneté des jeunes (obligation de formation civique et citoyenne notamment, en interne ou externalisée) ?
- Quelle préparation doit être organisée ?



# Rappel du cadre général du service civique et des attentes de mise en œuvre opérationnelle

## Les différentes dimensions de l'accueil des volontaires :

information  
des équipes

Conditions  
matérielles

Obligations  
administratives

Préparation à  
la mission

## L'information des équipes :

- Mobilisation et information des équipes locales (salariés, bénévoles, usagers) **en amont pour optimiser l'intégration du volontaire** et favoriser une bonne compréhension par tous de ce statut spécifique (pas un stage, pas un contrat aidé)
- S'il existe des instances représentatives du personnel, il faut prévoir un temps d'échanges et discussions avec les **partenaires sociaux** dans des cadres formalisés (Comité technique...) ou selon les modalités qui vous semblent les plus pertinentes
- **Information générale sur l'engagement de votre organisme dans le service civique** : présentation du service civique, des missions agréées, du nombre de volontaires, et du calendrier d'accueil...
- Mobilisation des **équipes qui vont accueillir** les volontaires en mission, notamment les tuteurs



## Préparation à la mission :

- Identification et désignation des **tuteurs** :
  - ➔ **Inscription à la formation des tuteurs** proposés au niveau local par les DRJSCS et DDCS. Calendrier des formations en ligne : [http://uniscite-formation.over-blog.com/pages/LA\\_FORMATION\\_DES\\_TUTEURS-3776678.html](http://uniscite-formation.over-blog.com/pages/LA_FORMATION_DES_TUTEURS-3776678.html)
  - ➔ **Possibilité d'avoir une formation dédiée à votre fédération** à partir de 10 inscrits : contacter la coordinatrice nationale des formations pour programmer une date (5 semaines à l'avance au moins) : Caroline Sala [csala@uniscite.fr](mailto:csala@uniscite.fr)
  - ➔ **Ouverture de ces formations aux tuteurs, mais aux responsables des clubs ou fédérations** en charge de l'accompagnement et de l'animation du dispositif
- **Cadrage de la mission**, du projet dans lequel elle s'inscrit et des objectifs qui lui sont assignés :
  - Indicateurs de suivi des objectifs
  - Remontée de l'information et des alertes pour réajuster la mission

## Préparation à la mission :

- **Préparer et former les volontaires** à la mission :
  - Format des formations : continues, initiales, mise en situation vs cours magistral, formations intégrées au plan de formation ou dédiées ? Etc...
  - Outils et supports mis à la disposition des volontaires ?
  - **Les formations doivent être accessibles à tous les profils de volontaires**

## Obligations administratives :

- Avoir préalablement obtenu **l'habilitation à Elisa** (extranet de gestion des contrats d'engagement)
- **Saisir** dans Elisa les contrats des volontaires et avoir rassemblé l'ensemble des **pièces justificatives** (notification des contrats, RIB et pièce d'identité et/ou titre de séjour du volontaire, + toutes pièces justificatives de la situation particulière du volontaire : handicap, droits sociaux etc...)
- Envoyer l'ensemble des documents à l'Agence de service et de paiement (ASP) qui gère pour le compte de l'Etat le versement des indemnités aux volontaires.
- Inscrire les volontaires aux formations obligatoires : premiers secours et formations civique et citoyenne (certains CDOS ou CROS proposent des FCC)

## Obligations administratives :

- S'assurer que les volontaires sont couverts par **l'assurance** de la structure accueillante
- S'assurer du paiement par les structures des **106,31 mensuels** aux volontaires
- Prévoir un **système de gestion des réclamations** de la part, des gestionnaires, des tuteurs et des volontaires ;
- Gérer les ruptures en respectant les modalités :
  - Plusieurs causes de rupture :
    - Les ruptures sans préavis : cas de force majeure, faute grave d'une des deux parties, embauche d'un CCD de plus de 6 mois ou CDI, une formation ;
    - Les ruptures avec préavis d'un mois : abandon de poste, commun accord entre les parties, le volontaire n'a jamais démarré sa mission.

## Conditions matérielles :

- Prévoir un lieu d'accueil ou de regroupement des volontaires
- Mettre à leur disposition le matériel indispensable à la réalisation de leur mission
- Prendre en charge les frais inhérents à la mission

## Retours d'expérience, témoignages

- Assistance-publique des Hôpitaux de Paris
- Ligue de Handball de Picardie



**Echanges, mutualisation, leviers d'actions**

# Comment favoriser la bonne intégration dans les équipes ?

- **Levier 1** : Information des équipes sur le projet d'accueil de services, les spécificités du dispositifs, les missions proposées au sein de l'organisme (élus, salariés, bénévoles, usagers et partenaires)
- **Levier 2** : projet partagé et porté par différentes personnes => doit être un projet de l'ensemble de la structure
- **Levier 3** : valorisation du service civique => reconnaissance de l'apport aux équipes , reconnaissance et valorisation du tutorat
- **Levier 4** : formations communes entre les volontaires et autres membres/équipes de l'organisme
- **Levier 5** : premiers jours d'accueil, de rencontres, de visites



## Les leviers incontournables pour assurer le bon déroulement des missions?

- **Levier 1** : Eviter l'isolement des volontaires
- **Levier 2** : Conditions matérielles d'accueil (pas de volontaires chez eux, ou chez le président)
- **Levier 3** : disponibilités des tuteurs (volontariat) et des équipes et du/des volontaires => compatibilité des agendas des uns et des autres
- **Levier 4** : expliquer et être transparent sur le contenu de la mission et les attendus => sens de la mission, inscription dans un projet

## Selon-vous quelles sont les grandes étapes essentielles à l'accueil des volontaires ?

- **Etape 1** : favoriser la culture commune, informer l'ensemble des personnes impliquées => construction de projet partagée (AG, réunions de travail etc.)
- **Etape 2** : formation des tuteurs au sens large
- **Etape 3** : information des équipes sur les missions et l'agrément.
- **Etape 4** : Avoir rempli l'ensemble des démarches administratives (gestion des contrats...)
- **Etape 5**: Gestion des réclamations, capitalisation des questions / réponses
- **Etape 6** : penser au projet d'avenir, à l'accompagnement civique et citoyenne

## Comment favoriser la bonne intégration dans les équipes ?

- **Levier 1** : information des l'ensemble des agents / salariés de l'accueil de volontaires en service civique
- **Levier 2** : informer sur le contenu des missions et leur périmètre : ce que les volontaires peuvent faire, ce qu'ils ne peuvent pas faire
- **Levier 3** : prévoir des temps d'échanges avec les instances représentatives du personnel sur l'arrivée des volontaires
- **Levier 4** : proposer de temps de formations communs aux volontaires et aux agents pour créer du lien, favoriser les échanges et une culture commune

## Les leviers incontournables pour assurer le bon déroulement des missions ?

- **Levier 1** : Bien respecter toutes les dimensions de l'accueil en proposant une « check list » ou note de déploiement aux établissements d'accueil
- **Levier 2** : Proposer aux volontaires de signer en plus du contrat d'engagement, le règlement intérieur ou une charte de valeurs et obligations à respecter
- **Levier 3** : Avoir bien identifié les tuteurs et préparés ceux-ci à l'accompagnement des volontaires tout au long de leur mission
- **Levier 4** : Proposer des missions conformes à l'esprit du service civique et conformes à ce qui a été convenu avec les volontaires au démarrage

## Quelles sont les grandes étapes essentielles à l'accueil des volontaires ?

- **Etape 1** : Communiquer sur le contenu de l'agrément, l'esprit du service civique et les modalités de déploiement à l'ensemble des structures d'accueil (kit, note, outils communs...)
- **Etape 2** : Préparation des équipes locales à l'arrivée des volontaires (IRP, informations générales), identifier les agents volontaires pour être tuteurs...
- **Etape 3** : Sélectionner les volontaires et les préparer à leur missions
- **Etape 4** : Assurer l'ensemble des démarches administratives, logistiques nécessaires à l'accueil ainsi que la préparation et/ou inscriptions aux formations obligatoires.
- **Etape 5** : Accompagner les volontaires dans leur mission, faire remonter les alertes en cas de difficultés, préparer les volontaires au projet d'avenir.

## Bonnes pratiques repérées chez les organismes d'accueil

### **1– Se doter d'outils pour simplifier l'animation du dispositif**

- Créer un kit pédagogique, des fiches-navette entre les structures membres et la fédération pour l'accueil de volontaires, un guide d'entretien pour le recrutement de volontaires aux profils divers, des fiches pratiques pour l'utilisation d'Elisa pour créer les contrats, une fiche sur le process interne tel qu'il a été défini

### **2- Créer une culture commune du service civique au sein de la fédération**

- Sensibiliser le réseau au service civique en faisant témoigner des volontaires et des tuteurs lors de rassemblements pour diffuser la culture service civique
- Organiser une formation des tuteurs propre à la fédération
- Rassembler volontaires et tuteurs : FCC et formation des tuteurs en parallèle pour favoriser les échanges de pratiques

## Bonnes pratiques repérées chez les organismes d'accueil

### **3- Aider les structures accueillantes à diversifier leur recrutement de volontaires**

- S'appuyer sur l'Union Nationale des Missions Locales et le réseau information jeunesse pour diversifier le profils des volontaires accueillis dans les fédérations sportives
- S'appuyer sur les plateforme de décrochage scolaire de l'Education Nationale pour accueillir des volontaires décrocheurs
- S'appuyer sur le Service Jeunesse des communes pour diversifier le recrutement en dehors des clubs