

" Nous voulons être présents et à l'écoute tout en maintenant le cadre que nous avons défini ensemble. "   
 Thomas / Tuteur

" Nous avons donné un téléphone à notre volontaire. Il a pu y installer son agenda. Il est ainsi autonome, il fait lui même son planning et voit celui de tous les collègues. "   
 Yoan / Tuteur

" Le vrai besoin pour moi, c'est que je puisse lui poser des questions et qu'il prenne le temps de me répondre. "   
 Nathan / Volontaire

" J'accueille depuis peu un jeune en service civique, je le vois tous les jours, je le présente au maximum par les partenaires et les collègues. "   
 Yoan / Tuteur

# 3 Des clés pour ACCOMPAGNER

L'objectif commun des structures d'accueil est d'amener le volontaire à expérimenter des actions citoyennes, et à s'épanouir tout au long de sa mission. "Accompagner", c'est rendre le temps d'observer les réussites et les freins, ajuster sa posture selon le degré d'autonomie, offrir des espaces d'expression et s'adapter aux besoins.   
 Aujourd'hui, le système attend des jeunes qu'ils soient autonomes. C'est un véritable frein à l'accessibilité! Pourquoi recherche-t-on l'autonomie chez les volontaires? La notion de dépendance dans le tutorat peut faire peur et paraître plus contraignante car elle suggère une responsabilité supplémentaire et davantage de temps consacré à l'accompagnement au quotidien. Mais l'autonomie s'acquiert!

" On ne parvient pas à l'autonomie de manière autonome " P. Foray \*

Demander une pleine autonomie ou proposer une trop grande liberté peut insécuriser. Les volontaires ont besoin d'appuis et de ressources pour agir, choisir et penser.   
 Ce schéma, conçu comme un outil, donne à voir le chemin traversé par les volontaires lors des différentes étapes d'appropriation de leur environnement et de la mission... Ce parcours est ponctué de marches arrière, de pas à côté, ou encore de nouveaux itinéraires... Le la tuteur/ice sera plus ou moins proche, jugera la distance ou la proximité en fonction des besoins exprimés. Tel, un.e régulateur/ice, il/elle ouvrira la voie puis permettra à le/la volontaire de prendre le large et de s'envoler en toute sécurité.

« On cherche encore et on se cherchera à chaque fois. » Jadranka / Tutrice

\* P. Foray / professeur en sciences de l'éducation, agrégé de philosophie. (2019) Devenir autonome, apprendre à se diliger par soi-même. Paris : Editions ESF



Merci aux partenaires du Pôle d'Appui et des comités de pilotage pour leur engagement et leur soutien.   
 Merci aux volontaires : Adam, Amari, Jacques, Nathan, Océane, Sarah, Shino.   
 Merci aux tuteurs/ices : Alexis, Judicaël, Thomas, Yoan.   
 Merci à nos partenaires : Yassin, Laïtche (les com), Theo, Solimier (le com), Nathalie Chevre (le com), Claire Lemoine (Uns C&S), Adrien Choffet (Uns C&S), Enseignement - FALD, Aurélie Brand (ligne de rédaction).



Dans les conseils...   
 Rédaction : Aurélie Brand (ligne de rédaction), Adrien Choffet (Uns C&S), Enseignement - FALD, Claire Lemoine (Uns C&S), Nathalie Chevre (le com), Theo Solimier (le com), Yassin Laïtche (le com).   
 Graphisme : Theo Solimier (le com), Nathalie Chevre (le com).   
 Aide à la rédaction : Aurélie Brand (ligne de rédaction), Adrien Choffet (Uns C&S), Enseignement - FALD, Claire Lemoine (Uns C&S), Nathalie Chevre (le com), Theo Solimier (le com), Yassin Laïtche (le com).   
 Illustrations : Theo Solimier (le com), Nathalie Chevre (le com).   
 Merci à nos partenaires : Yassin, Laïtche (les com), Theo, Solimier (le com), Nathalie, Chevre (le com), Claire Lemoine (Uns C&S), Adrien Choffet (Uns C&S), Enseignement - FALD, Aurélie Brand (ligne de rédaction).

LE PROJET D'AVEIR : Conseiller de faire des démarches, demander si besoin d'aide

PROPOSER DES OUTILS : Comment remplir une fiche projet, faire un retroplanning, carnet de bord

DÉBRIEFER RÉGULIERS / QUESTIONNER : Qu'as-tu observé? Appris? De quoi as-tu besoin? Et toi tu ferais comment?

ÊTRE À L'ÉCOUTE

EXPLICITER SES CHOIX

FAIRE BOUGER les lignes de la mission

VALORISER LES COMPÉTENCES : Outils d'auto évaluation

PRENDRE LE TEMPS de s'intéresser à ce qu'il/elle fait

FICHE PROJET : Auto-évaluation, ajustement, auto-organisation

" La clé c'est de faire savoir que tu es disponible à tout moment. "   
 Alexis / Tuteur

" Nous avons prévu des étapes dans l'accueil et l'intégration du volontaire, d'abord en observation puis en binôme afin qu'il puisse voler de ses propres ailes. Nous nous sommes rendus compte qu'il fallait avant tout s'adapter aux besoins du volontaire et créer un maximum d'échange et de possibilité d'expression. "   
 Thomas / Tuteur

ACTIONS CONCRÈTES À FAIRE SEULE : Appeler un par tenaire : Comment tu vas ty prendre? As-tu écrit une trame?

SOUTENIR la motivation : ENCOURAGER Laisser faire

DONNER le sens

SOLICITER les avis

QUESTIONS

SUSCITER l'auto-évaluation

ENTREtenir le lien

PROPOSER de la NOUVEAUTÉ

VALORISER les actions & les initiatives

LAISSER FAIRE

AMENER à INTERAGIR sur ses projets

LUI PROPOSER DE PRÉsENTER SES PROJETS AU RESTE DE L'ÉQUIPE

Faciliter le partage des avis et la prise de décision

ENCOURAGER

PRENDRE de la DISTANCE

APPRENDRE à EXPRIMER ses IDÉES

S'OPOSER

PRENDRE de L'ASSURANCE

EXPLORER ses IDÉES

LIBERTÉ D'ACTION

AVANCER SEULE

LAISSER FAIRE

AMENER à INTERAGIR sur ses projets

LUI PROPOSER DE PRÉsENTER SES PROJETS AU RESTE DE L'ÉQUIPE

Faciliter le partage des avis et la prise de décision

EXPLIQUER clairement les attentes

MONTRER la méthode

POSER le cadre

FAIRE AVEC

STRUCTURER

ÉTABLIR UNE RELATION POSITIVE

ACCUEILLIR Se rendre disponible

PRÉsENTER : l'équipe, l'environnement, les partenaires...

ENCOURAGER à aller plus loin

ADAPTER la Mission

RÉPONDRE aux sollicitations

FAIRE CONFIANCE

VALORISER les initiatives

DÉLÉGUER

INDIQUER LA DIRECTION

ÊTRE GUIDÉ.E

SÉCURITÉ

SOUTIEN

ENCOURAGER à aller plus loin

ADAPTER la Mission

RÉPONDRE aux sollicitations

FAIRE CONFIANCE

VALORISER les initiatives

DÉLÉGUER

ENCOURAGER ET VALORISER

Solliciter le la volontaire pour se présenter

Mettre en mots ses compétences

Prendre confiance à l'oral

Présenter ses projets

CONSIGNES PRÉCISES (balises, limites, cadre)

ÊTRE GUIDÉ.E

SÉCURITÉ

SOUTIEN

ENCOURAGER à aller plus loin

ADAPTER la Mission

RÉPONDRE aux sollicitations

FAIRE CONFIANCE

VALORISER les initiatives

DÉLÉGUER

ENCOURAGER ET VALORISER

Solliciter le la volontaire pour se présenter

Mettre en mots ses compétences

Prendre confiance à l'oral

Présenter ses projets

ENCOURAGER à aller plus loin

ADAPTER la Mission

RÉPONDRE aux sollicitations

FAIRE CONFIANCE

VALORISER les initiatives

DÉLÉGUER

ENCOURAGER ET VALORISER

Solliciter le la volontaire pour se présenter

Mettre en mots ses compétences

Prendre confiance à l'oral

Présenter ses projets



# 4 Finir et célébrer L'EXPÉRIENCE

Préparer la fin... avant la fin ! pour anticiper la suite et offrir un sas sécurisant vers les nouveaux horizons. Le bilan effectué vient aussi intensifier les réussites de la mission. Il est source de valorisation importante et peut impulser une confiance pour le futur.

" C'est dur de quitter mon service civique, on a créé des liens on s'est attachés aux gens, mais c'est aussi super car de nouvelles aventures arrivent. C'est un mélange d'émotions. "   
 Armand / Volontaire 17 ans

Au même titre que l'accueil, la fin est une étape primordiale car elle acte un passage dans un parcours de vie et la célébrer atteste une reconnaissance de l'engagement des volontaires dans leur mission.

" Le service civique m'a apporté plus que ce que je n'espérais. En fait, tout ce dont j'avais besoin à ce moment-là. "   
 Océane / Volontaire 18 ans

Aussi, organiser un temps "spécial" permettra de se remercier mutuellement et ainsi de clôturer l'aventure commune.

" Nous avons fait un barbecue tous ensemble et mon tuteur m'a dit que je serais toujours le bienvenu. Cela m'a fait plaisir ! "   
 Jacques / Volontaire 19 ans

# Carnet de Vol'



L'Accompagnement des Volontaires en Service Civique

## Notre démarche

Si l'on s'appuie sur les témoignages de nombreux. ses jeunes, le service civique leur permet de se découvrir, de prendre confiance, de s'ouvrir aux autres et de mieux se projeter dans l'avenir.

Malgré son principe d'accessibilité, seulement 12 % des volontaires sont issus des Quartiers Politique de la Ville, 1,4 % sont en situation de handicap et 78 % ont un niveau bac et plus\*.

Ces inégalités, vécues aussi parfois dans l'accès à la formation, à l'emploi, à la vie sociale s'accumulent et empêchent ces jeunes de profiter de cette expérience pour nourrir leur parcours. Dans ce contexte, nous souhaitons partager le résultat de nos réflexions autour des freins à l'accueil universel.

Voici quelques pistes pour explorer les pratiques de tuteur, ainsi qu'un outil pour ajuster l'accompagnement en fonction des besoins des volontaires.

Il est nécessaire de nous mobiliser, nous, structures œuvrant pour l'intérêt général, afin de préserver un dispositif sain et de qualité au service de l'engagement de jeunes.

(Selon le dernier rapport d'activité de l'Agence du Service Civique datant de 2020)

" Je soutiens l'accueil de M dans ma structure, un jeune issu de QPV. Souvent, ces jeunes ne font pas la démarche d'effectuer un Service Civique et le thème de la citoyenneté n'est pas courant pour eux. J'appréhende parfois de ne pas être juste. Nous espérons pouvoir lui apporter de l'épanouissement et de la maturité dans son parcours de vie et pouvoir lui donner des clés pour son avenir ". Yoan / Tuteur

" Quand M est venu nous solliciter, il semblait être démotivé et en attente d'un déclic pour relancer une dynamique. Il s'agit de répondre présent et de manière concrète, de s'engager pour des personnes qui à un moment en ont un peu plus besoin. " Thomas / Tuteur

## Moi, volontaire ? Pas possible ...

Avant même de candidater, un phénomène d'auto-exclusion peut se produire. En effet, certains jeunes pensent qu'ils/elles ne sont pas "à la hauteur" pour faire un service civique. Les démarches de recherche et de candidature peuvent décourager, notamment dès la lecture des fiches mission, parfois complexes à comprendre ou qui sous-entendent une attente de compétence. Il arrive même que cela relève du parcours du combattant.

" J'ai douté que ce dispositif soit fait pour moi, mais je me suis dit : Pourquoi pas essayer ? Je me suis lancé, et voilà ! " Océane / Volontaire, 18 ans

" J'ai vraiment essayé d'entrer en service civique. La première mission à laquelle j'ai candidaté dans une école, m'a été refusée car j'étais mineure. La deuxième fois, dans un restaurant social, la mission a été annulée à cause du covid, et la troisième fois aussi. Une autre fois, j'ai été déstabilisée et l'entretien s'est mal passé. La dernière mission, avec des personnes âgées, je n'ai pas pu à cause du vaccin... finalement, je n'ai pas fait de service civique... "

Pour les gens qui n'ont pas de situation, ça peut démotiver à force. " Shaina / Volontaire, 17 ans



## Le service civique, une histoire de motivation

Motivés oui ! Mais ...

Les raisons qui amènent les volontaires à s'engager sont variables. Certaines sont dites, d'autres plus difficiles à assumer. Ils/elles peuvent aussi ne pas savoir nommer la qualité de leur motivation ni leur désir d'engagement. Les raisons d'une entrée en service civique ne sont pas toujours celles imaginées par les structures d'accueil.

" Je voulais découvrir ce qui se fait à Nantes, sortir de chez moi et combattre ma timidité. " Adam / 20 ans

Tout au long de la mission, les tuteurices peuvent alimenter des motivations plus profondes et nourrir ainsi l'implication au cours du volontariat.

" À la base, je voulais découvrir l'animation avec les enfants et avec les personnes âgées, essayer, voir ce que ça donnerait. J'ai voulu faire un service civique parce que c'est le seul dispositif où j'avais des portes ouvertes. " Mario / Volontaire, 17 ans

Être conscient.es des réalités des jeunes permet d'ouvrir les portes aux volontaires plus éloigné.es du dispositif. De plus, la dynamique d'engagement peut émerger et se nourrir au quotidien par des activités qui impulsent du sens.

Les premières motivations avancées par les volontaires sont d'acquies une expérience professionnelle (53 %) et d'avoir un revenu (39 %).

Viennent ensuite le fait de changer d'orientation, de parcourir ou de découvrir un nouveau secteur d'activité (27 %).

Autre motivation, le fait d'avoir un activité à temps partiel qui laisse le temps pour d'autres projets (26 %).

Enfin, la motivation d'accomplir une mission d'intérêt général arrive en cinquième position parmi les réponses proposées (23 %).

" Le service civique me permet de quitter le système scolaire dans lequel je ne m'épanouissais pas. Il m'apporte une stabilité. Je me lève le matin, je vais du monde, je suis productif, et j'ai une autonomie financière. " Nathan / Volontaire, 16 ans

\*Sources : INJEP - Résultats de l'enquête sur les parcours et les missions des volontaires Mai 2021

## Un engagement Réciproque

Les tuteurices ont pour responsabilité de laisser aux volontaires le droit d'échouer, de réessayer et de prendre des libertés.

L'engagement réciproque proposé par le service civique implique parfois de repenser l'ambition portée sur les jeunes en terme d'efficacité, d'implication ou de créativité, autant de projections idéalisées. Faire un pas de côté sur les attentes peut permettre d'inclure plus de profils de jeunes et se sentir plus à l'aise pour réadapter les contenus des missions en fonction des besoins des volontaires.

" Nous avons essayé de créer les conditions favorables pour que M s'intègre à l'équipe et puisse participer à des projets qui lui ressemblent et qui le motivent. " Thomas / Tuteur

" Ce n'est pas parce que l'on a imaginé le service civique d'une certaine façon, que cela se passera vraiment ainsi. C'est l'agilité qui permet d'adapter son écoute à chaque personne ! " Jadranka / Tuteurice

## « La Créature 16-25 ans »



Quel est le bénéfice pour les structures d'accueil à intégrer des volontaires dans leur équipe et leurs projets ?

Souvent, leur vision du monde, leur énergie et leur spontanéité sont des atouts pour les projets menés sur le terrain. Si nous acceptons d'être parfois déstabilisé.es par des questionnements sur nos codes et sur nos façons d'agir, cela peut nous amener à penser et repenser nos manières de fonctionner pour faire évoluer nos pratiques.

La dimension intergénérationnelle qu'ils/elles apportent au sein d'une équipe favorise la connexion au monde d'aujourd'hui et aux évolutions à venir. Les liens qui se créent entre tuteurices, membres de l'équipe et volontaires apportent une richesse mutuelle et ainsi les ressources des un.es deviennent les ressources des autres.

## 1 Anticiper L'ACCUEIL

Il est essentiel de se poser quelques questions pour accueillir un.e jeune en service civique dans de bonnes conditions et se sentir en capacité de mener l'accompagnement au mieux :

- Quelles sont vos motivations ? Quelles sont celles de votre structure ?
- Comment construire l'accueil et l'intégration du.de la volontaire ?
- Comment pensez-vous l'accompagner ?
- Combien de temps avez-vous à votre disposition pour l'accompagner en tant que tuteurice ?
- Vers qui pouvez-vous vous tourner si le.la volontaire a besoin d'un accompagnement plus spécifique autour de différentes thématiques ? (santé, accès au logement, orientation professionnelle...)
- Comment agir si le.la jeune ne respecte pas le cadre ?
- Est-ce possible de mettre à disposition un espace et du matériel ?
- Comment est-ce possible pour vous et la structure de vous adapter aux publics en situation de handicap ?
- Aux personnes de langues étrangères ? Aux mineur.es ?
- Quelle place souhaitez-vous collectivement donner aux volontaires dans votre équipe ?

" On nous a donné une chance sans nous la donner vraiment. On ne savait pas qui tenait le rôle de tuteur. On avait l'impression que c'était tout le monde et personne en même temps. " Sarah / Volontaire, 20 ans

## 2 Se lancer dans L'AVENTURE

### Penser une mission accessible

Pour les jeunes à la recherche d'une mission, tout commence par décrypter les intitulés !

- "Encourager la participation citoyenne"
- "Être vecteur de lien social"
- "Animer un réseau de bénévoles"
- "Œuvrer à la promotion des projets de l'asso"

Ces appellations employées dans la conception de projet font partie d'un vocabulaire technique et n'aident pas toujours à se projeter dans une activité concrète : vérifier auprès des jeunes ce qu'ils ont compris des missions ! L'écriture de la fiche mission et la rencontre sont des étapes clés pour faciliter l'accès à toutes et tous.

Voici quelques éléments sur lesquels s'appuyer dans l'élaboration du projet de mission :

- **CONCRÈTE** : Action concrète régulière.
- **UTILILE** : Utilité immédiate, qui se voit et se vit au quotidien.
- **PUBLIC** : Au contact direct avec les bénéficiaires des actions.
- **INITIATIVE** : Marge de manoeuvre pour que le.la volontaire puisse faire à sa façon.
- **DYNAMIQUE** : Du mouvement, du rythme.

### Découvrir un.e jeune

Quelques idées de questions pour faire connaissance sans mettre la pression :

- "Qu'attends-tu de ton service civique ?"
- "Dans quelles activités prendrais-tu du plaisir ?"
- "Qu'est-ce qui te donne envie de te lever le matin ?"
- "Aimes-tu travailler seule.e ? En petite équipe ? En grande équipe ?"
- "Si tu devais changer quelque chose dans ton parcours, que changerais-tu ?"
- "Si un.e proche était à la place pour le décrire, que dirait-il/elle ?"

" J'ai souvent vu des gens hyper diplômés et à l'entretien on se dit que cela va être plus facile, mais non ! Il y a cet a priori qui dit que si tu as fait plein d'études, tu es forcément hyper autonome. " Jadranka / Tuteurice



" Normalement je suis calme, mais là, pour mon entretien, j'étais stressé. Je crois que j'ai fait un entretien pourri mais si c'est passé, alors cela veut dire que j'ai réussi ! " Océane / Volontaire, 18 ans

### Choisir sans exclure

• Aller au delà de ses premières impressions :

La pression et le stress engendrés par la situation d'entretien peut amener les jeunes à perdre leurs mots, à manquer d'arguments. Certains ont même l'impression de ne pas avoir le vocabulaire nécessaire pour l'exercice et se dévalorisent. Dans un autre registre, une attitude nonchalante peut transcrire de la timidité ou l'embarras de venir déguiser un malaise ou un manque de confiance.

Pour certain.es jeunes, se rendre à l'entretien est déjà une preuve de leur motivation.

• Prendre conscience de ses propres stéréotypes dans la rencontre :

Les situations d'entretiens amènent à juger rapidement et selon ses propres codes. En prendre conscience permet de voir au-delà de sa zone de confort et de se laisser surprendre par de nouveaux profils.

" Ce qui fait sens pour nous, c'est la personne que l'on va rencontrer et comment on peut imaginer passer six mois ensemble. C'est un feeling. " Jadranka / Tuteurice

" Je trouve les entretiens un peu hypocrites. Même si j'ai du mal à parler et que je n'ai pas un vocabulaire adéquat, je sais qu'il faut que je gère. Je suis peut-être un peu trop moi-même, mais c'est passé. " Mario / Volontaire, 17 ans