

II - LA PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE ET L'ACCUEIL DU VOLONTAIRE EN SERVICE CIVIQUE

1. INTRODUCTION

L'accueil est le moment où se crée la relation entre le tuteur et le jeune volontaire. Cette phase d'accueil est importante car elle sera la base de la relation à venir. Un accueil de qualité lui permettra d'arriver au sein de la structure dans de bonnes conditions et facilitera son intégration. Pour préparer son arrivée, plusieurs étapes sont indispensables afin que le volontaire puisse se repérer rapidement dans l'organisme d'accueil. L'intégration permet un apprentissage plus efficace du volontaire et un développement plus rapide de ses compétences. L'accueil et la reconnaissance passent par un effort soutenu de communication qui contribuera à donner des repères et du sens à l'action du volontaire. Le tuteur participe ainsi à la construction du lien entre la structure et le volontaire. Bien intégrer, c'est aussi permettre que soient transmises la culture et les valeurs de la structure.

En pratique, l'accueil et l'intégration du volontaire se déroulent en plusieurs étapes :

- La préparation de l'arrivée du volontaire ;
- L'accueil le jour J ;
- La construction d'un parcours d'intégration ;
- La formation/préparation à la mission ;
- Un premier bilan de l'intégration une semaine après l'arrivée.

Chacune de ces étapes est détaillée ci-après.

2. LA PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE DU VOLONTAIRE

Quelques jours avant son arrivée, vous pouvez :

- Lister les étapes administratives obligatoires et commencer à préparer (dans la mesure du possible) l'activité qui pourra être confiée au volontaire ;
- Identifier les personnes qui seront associées à sa mission de Service Civique en précisant les différents rôles et leur expliquer la particularité du statut de volontaire. Si vous souhaitez impliquer ces personnes pendant l'accueil, assurez-vous de leur accord et de leur disponibilité le jour de son arrivée ;
- Rassembler les documents : livret d'accueil, plaquette de présentation de l'organisme, règlement intérieur, etc. ;
- Préparer le matériel (tenue spécifique éventuelle, etc.) à confier au volontaire ;
- Confirmer la prochaine arrivée du volontaire en plaçant une affiche sur les panneaux d'information de votre organisme (nom, prénom, heure et jour d'arrivée, etc.) ;
- Une attention particulière sera également à porter à la préparation matérielle de l'accueil du volontaire : identifier et préparer un bureau, création d'une adresse mail, etc.

3. L'ACCUEIL : LE JOUR J

Le jour de l'arrivée : ce jour est très important pour le volontaire, il est important que vous soyez présent et disponible ce jour-là, pour que ce nouveau membre de l'équipe constate qu'il est attendu et que l'on a préparé son arrivée.

Nous vous conseillons de lui expliquer le contenu des documents que vous lui remettrez, par exemple :

- Les plaquettes de présentation de l'organisme ;
- Le livret d'accueil ;
- Le règlement intérieur.

Vous devrez chercher à créer un climat de confiance...

- En vous présentant : lui dire qui vous êtes : votre rôle/fonction dans l'organisme, votre activité professionnelle si elle est différente (cas des tuteurs bénévoles), votre portrait personnel ;
- En expliquant au volontaire pourquoi vous avez désiré être tuteur ;
- En exposant clairement ce que vous êtes en mesure de lui apporter.

... mieux le connaître et découvrir ses aspirations

- Pourquoi a-t-il souhaité s'engager en Service Civique ?
- Quelles sont ses attentes ?
- Est-il soutenu par son environnement (famille, amis, etc.) ?
- A-t-il un projet professionnel ?

Les objectifs de l'intégration :

- Le volontaire découvre petit à petit l'activité principale de l'organisme d'accueil ;
- Il sait qui fait quoi ;
- Il se repère correctement dans les locaux ;
- Il échange avec les membres de l'équipe ;
- Il est identifié par les membres de l'équipe (salariés, bénévoles, stagiaires) qui connaissent l'identité du volontaire, son statut ;
- Il connaît l'activité de l'organisme au niveau local, puis progressivement plus largement, s'il s'agit d'une structure ayant une activité au niveau national.

Vous devrez également repréciser les principes qui régissent le Service Civique : présenter sa mission et expliquer en quoi il s'agit d'une mission d'intérêt général. Vous devrez également lui présenter les différents contrats que le volontaire doit signer :

- Penser particulièrement à lui expliquer que signer un contrat n'est pas un acte anodin et l'aider à comprendre quels engagements il prend ;
- Vous pouvez ensuite lui proposer de prendre le temps de lire seul son contrat et de le signer ;
- N'oubliez pas d'indiquer au volontaire des règles claires de fonctionnement (horaires, lieu de travail, retard, absence...) ;
- Il vous faut également l'informer sur ses droits (indemnité, sécurité sociale, congés payés...) et ses obligations administratives (changement de régime de sécurité sociale, non-cumul avec le RSA, etc.) ;
- Une information sur les formations obligatoires (PSC1 et la formation civique et citoyenne) et éventuellement des formations complémentaires doit lui être transmise.

Vous trouverez toutes les informations utiles dans le guide d'accueil pour les organismes.

Vous devez vous assurer que le volontaire a bien compris toutes les informations qui lui ont été données et l'importance de l'engagement qu'il vient de prendre ; le volontaire, à la fin de l'entretien d'accueil, doit avoir le sentiment qu'il a bien été accueilli et qu'il a en main le maximum d'informations et surtout qu'il sait vers qui se tourner en cas de besoin aussi bien pour le bon déroulement de sa mission que dans ses démarches administratives personnelles.

La formation Prévention Secours Civique de niveau 1 (PSC1)

Cette formation fait l'objet d'un marché public attribué par l'Agence du Service Civique et permettant une prise en charge financière directe par l'Agence des frais de formation. En tant que tuteur, vous devez prendre l'attache d'une des structures de formation référencées sur service-civique.gouv.fr/page/formations-civiques-et-citoyennes et vous assurer que les volontaires sont en mesure de suivre leur formation PSC1 avant la fin de leur contrat d'engagement.

4. LA CONSTRUCTION D'UN PARCOURS D'INTÉGRATION

Un parcours d'intégration doit permettre à la fois une découverte des métiers de la structure, de son organisation et de son environnement. Pour cela, vous pouvez par exemple :

- Faire visiter des installations complémentaires à l'activité du service dans lequel le volontaire effectue sa mission ; lui présenter des partenaires externes, des collectivités...
- Le faire participer à des réunions importantes pour mieux comprendre l'impact de sa mission de Service Civique ;
- Ce parcours peut être réalisé de manière individuelle ou collective en fonction du nombre de volontaires recrutés et démarrant une mission dans un laps de temps proche.

5. LA PRÉPARATION À LA MISSION

Considérant que le Service Civique est ouvert à tous les jeunes et que le principal critère de sélection d'un jeune est sa motivation, et non ses qualifications, il est primordial de consacrer dès le début de la mission un temps de préparation à la mission.

Ce temps doit notamment permettre :

- Au volontaire de découvrir et comprendre sa mission, le public bénéficiaire ;
- D'identifier ce sur quoi il se sent à l'aise et ce sur quoi il l'est moins ;
- D'organiser (en interne ou en externe) les formations et apprentissages nécessaires pour que le volontaire puisse mener sa mission.

6. UN PREMIER BILAN DE L'INTÉGRATION UNE SEMAINE APRÈS L'ARRIVÉE

Un bilan de l'intégration du volontaire peut être réalisé une semaine après son arrivée avec pour objectif de :

- Repérer les motivations et le degré d'implication du volontaire dans l'exercice de ses activités (le noter régulièrement dans le dossier de suivi du volontaire) ;
- Explorer les difficultés éventuelles rencontrées ;
- Échanger vos impressions avec les membres de l'équipe sur le nouvel arrivant.

7. LA CARTE DE SERVICE CIVIQUE

Tous les jeunes en Service Civique débutant leur mission reçoivent une carte de Service Civique à leur nom. Valable un an à partir de la date de début de contrat, elle permet aux volontaires de justifier de leur statut et leur sera demandée pour avoir accès à des avantages, développés dans le cadre de partenariats mis en place par l'Agence du Service Civique.

 **Le volontaire peut retrouver l'ensemble des avantages sur le site de l'Agence du Service Civique : service-civique.gouv.fr/avantages/**

À titre d'exemple, des avantages sont déjà disponibles dans les domaines de la Santé, de l'Habitation, des Loisirs et de la Téléphonie mobile.

 **Le volontaire peut également retrouver l'ensemble des partenariats conclus à l'adresse suivante : service-civique.gouv.fr/partenaires/**

C'est à vous, en tant que tuteur, d'informer le jeune et de lui demander de vous informer s'il n'a toujours pas reçu sa carte de Service Civique après les premières semaines de sa mission. Sachez que cette carte de Service Civique est accompagnée d'un récapitulatif des droits du volontaire (voir fiche-outil 1 en annexe).

La Charte des valeurs du Service Civique

Respect, écoute, solidarité, enrichissement, diversité, volonté, initiative, valorisation, citoyenneté, réciprocité, sens, engagement, confiance...

En 2011, à leur demande, une trentaine de volontaires ont rédigé la Charte des Valeurs du Service Civique. Afin d'obtenir l'adhésion la plus large possible aux valeurs de la Charte, le texte a été soumis à une consultation en ligne. La Charte est adressée à tous les volontaires en début de mission, afin de favoriser le sentiment d'appartenance au Service Civique, quel que soit leur organisme d'accueil. La Charte est adressée aux volontaires en même temps que la carte de Service Civique. Celle-ci est par ailleurs accessible sur le site de l'Agence du Service Civique à l'adresse suivante :

service-civique.gouv.fr/page/ressources-jeunes-volontaires