



Guide à destination des tuteurs

Accompagner un volontaire en Service Civique

L'engagement de Service Civique est un statut particulier et à part entière, qui se distingue de l'emploi, du stage ou du bénévolat. Le statut du volontaire n'est pas régi par le Code du travail et celui-ci n'est pas lié à l'organisme par un lien de subordination. Si cette particularité fait la richesse et la pertinence du Service Civique, elle impose au tuteur d'adopter une approche spécifique.

Sur la base du guide du tuteur mais aussi des différents outils proposés par l'Agence du Service Civique, adapté aux spécificités de notre académie, ce guide a pour objet de mettre à la disposition des tuteurs des outils et des méthodes de travail.

Seule personne auprès du volontaire nommément désignée dans le contrat d'engagement de Service Civique, le tuteur joue un rôle essentiel d'accompagnement tout au long du Service Civique.

Il n'existe pas de tuteur type, ni de tutorat unique, Il n'existe pas qu'une méthode de tutorat. Chaque jeune volontaire est différent, chaque mission de Service Civique est différente, chaque structure est différente, chaque tuteur a sa personnalité... Ce document n'a donc pas la prétention de former des tuteurs à une méthode d'accompagnement unique. Il s'agit de donner des pistes, des exemples et des conseils aux nouveaux tuteurs découvrant leur rôle dans la réussite du Service Civique.

Ce dossier a donc été conçu pour vous aider et vous accompagner dans les différentes étapes qui jalonnent l'exercice de vos fonctions. Il comporte une série d'informations, de conseils et de méthodes directement utiles à tous ceux qui ont en charge un jeune dans le cadre d'un contrat d'engagement de Service Civique.

Sommaire

- I - Se préparer à être tuteur
- II - La préparation de l'arrivée et l'accueil du volontaire
- III - L'accompagnement du jeune volontaire dans la mission
- IV - L'accompagnement au projet d'avenir
- V - Contact
- Outil 1 Les droits du volontaire
- Outil 2 Récapitulatif pour bien accueillir un jeune volontaire
- Outil 3 Récapitulatif pour l'accompagnement dans la mission
- Outil 4 Proposition de tableau de bord
- Outil 5 Bilan nominatif en service civique
- **Annexé au guide** support numérique « bilan nominatif »

I - Se préparer à être tuteur

S'informer

Ci-dessous les principaux textes réglementaires relatifs au tutorat pour mieux cerner l'esprit et le cadre spécifique du Service Civique et à identifier le rôle de tuteur vis-à-vis des jeunes volontaires.

Loi relative au Service Civique du 10 mars 2010

Article L 120-14 — « dans les conditions prévues par décret, la personne morale agréée assure à la personne volontaire, notamment à travers la désignation d'un tuteur, une phase de préparation aux missions qui lui sont confiées, au cours de laquelle est précisé le caractère civique de celles-ci, ainsi qu'un accompagnement dans la réalisation de ses missions. La personne morale agréée assure en outre à la personne volontaire effectuant un engagement de service civique une formation civique et citoyenne et un accompagnement dans sa réflexion sur son projet d'avenir. (...).

Décret n° 2010-485 du 12 mai 2010-article 1 relatif au Service Civique créant l'article R 121-10

Le contrat de service civique mentionné à l'article L. 120-7 comprend obligatoirement les éléments suivants :
6° L'identité et les coordonnées du tuteur mentionné à l'article L.120-14 ;

Instruction de mise en œuvre des dispositions relatives au Service Civique adressée aux préfets de Région (24 juin 2010)

Paragraphe 4.3. Le tutorat

« L'organisme d'accueil du volontaire est tenu de désigner en son sein un tuteur chargé de préparer le volontaire à sa mission et de l'accompagner dans sa réalisation, notamment au travers des entretiens réguliers et d'un suivi du déroulement de la mission. Un accompagnement dans sa réflexion sur son projet d'avenir devra également être fourni à la personne effectuant un engagement de Service Civique, par exemple afin de favoriser l'insertion professionnelle de la personne volontaire à l'issue de sa mission. Il pourrait être utile que des regroupements de tuteurs soient organisés au niveau régional ou départemental afin de les aider à exercer au mieux leur mission. En cas de litige avec son tuteur et pour toute difficulté survenant dans l'accomplissement de sa mission, le volontaire pourra s'adresser aux services de la direction départementale ».

Comprendre

Quelques exemples qui illustrent la multiplicité des missions du tuteur :

- le tuteur est le référent principal du jeune ; ce qui n'exclut pas des accompagnateurs spécifiques prévus dans le projet d'accueil ;
- il est garant du bon déroulement de la mission. Il suit l'évolution du projet et réajuste les contours de la mission en fonction de l'avancement du volontaire ;
- il accompagne le jeune dans son parcours d'engagement volontaire, donne un cadre et des repères de fonctionnement en vie collective ;
- il gère la motivation du volontaire et les éventuels soucis disciplinaires ou de comportement ;
- il est référent des autres acteurs qui gravitent autour du volontaire.

Le tuteur sera amené à :

- partager sa connaissance de l'organisme d'accueil et de son environnement ;
- sensibiliser à l'importance d'un comportement adéquat dans un contexte donné (association, collectivité, etc.) ;
- accompagner le volontaire vers la définition d'un projet d'avenir professionnel ou personnel par la prise en compte des compétences et des attentes du volontaire et la mise à disposition de son réseau professionnel ou personnel ;
- partager son expérience de travail : valoriser le travail, la notion d'effort et l'esprit d'équipe, etc.

Être tuteur d'un volontaire, ce n'est pas : agir à la place du volontaire, être toujours d'accord avec lui, ni s'attacher à résoudre les éventuels problèmes personnels du volontaire. Malgré l'apparente évidence de ces formulations, pour le tuteur l'identification de ses fonctions va se heurter, d'une part, aux habitudes de travail et aux représentations liées au contexte de l'organisme d'accueil (association, collectivité, etc.), d'autre part, immédiatement se posera la question des moyens et avant tout du temps disponible.

Il est donc important que le tuteur dispose de temps pour accompagner et suivre le volontaire.

S'engager

L'accueil d'un jeune en Service Civique est un véritable engagement au service du développement de la citoyenneté des jeunes, de leur intégration dans la société et de l'intérêt général.

Au sein de chaque structure, c'est le tuteur qui assure la mise en œuvre concrète de cet engagement. Et si son rôle est multiple et peut paraître complexe, c'est un rôle fondamental qui pourra apporter autant au tuteur qu'à la personne qu'il accompagne.

En termes d'engagement citoyen d'abord :

- participer à une action citoyenne avec l'appui de sa structure ;
- s'investir directement pour l'intérêt général sur son lieu et son temps de travail ;
- s'impliquer avec d'autres collaborateurs et créer ainsi de nouvelles relations de travail.

Mais aussi en termes d'enrichissement personnel :

- partager son expérience et transmettre son savoir ;
- être au plus près de la jeunesse et de ses problématiques ;
- accompagner un jeune et lui faire acquérir des compétences.

Pour un tutorat réussi :

- être disponible, ouvert, à l'écoute : le volontaire doit pouvoir compter sur vous tout au long de sa mission, sans avoir le sentiment d'être une surcharge de travail ;
- prévoir du temps : en effet, les rencontres avec le volontaire même si elles sont informelles doivent être régulières pour en garantir l'efficacité ;
- être organisé, afin de concilier au mieux cette mission et son travail quotidien.

II - La préparation de l'arrivée et l'accueil du volontaire en service civique

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'établissement 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.

L'accueil et l'intégration du volontaire se déroulent en plusieurs étapes :

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

a. 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 des documents (livret d'accueil, plaquette de présentation, règlement intérieur, etc.) ;
- 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.

b. Le jour J

Le jour de l'arrivée : **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 :

- **Créer un climat de confiance, mieux le connaître et découvrir ses aspirations :**
 - en vous présentant : lui dire qui vous êtes : votre rôle/fonction dans l'organisme, votre activité professionnelle ;
 - en expliquant au volontaire pourquoi vous avez désiré être tuteur ;
 - en exposant clairement ce que vous êtes en mesure de lui apporter.
 - 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 ébauché 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 qui connaissent l'identité du volontaire, son statut ;
 - il connaît l'activité de la structure d'accueil.
- **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.
 - présenter le guide du volontaire en service civique « Informations administratives à destination du volontaire en Service Civique nouvellement engagé » cf annexe 1.
 - expliquer que signer un contrat n'est pas un acte anodin et l'aider à comprendre quels engagements il prend ;
 - indiquer des règles claires de fonctionnement (horaires, lieu de travail, retard, absence...) ;
 - informer sur les formations obligatoires : PSC1, la formation civique et citoyenne.
 - vous assurez 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 été accueilli et qu'il a en main le maximum d'informations. Il sait vers qui se tourner en cas de besoin aussi bien dans le bon déroulement de sa mission d'intérêt général que dans ses démarches administratives personnelles.

c. 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 les locaux de l'école, l'EPL, du CIO, de la DSDEN dans lequel le volontaire effectue sa mission ; lui présenter des partenaires externes, des collectivités...
- le faire participer à des réunions 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.

d. La préparation à la mission

Considérant que le Service Civique est ouvert à tous les jeunes de 18 à 25 ans à l'éducation nationale 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, la communauté éducative ;
- d'identifier avec lui ce sur quoi il se sent à l'aise et ce sur quoi il l'est moins ;

- de prévoir pour le volontaire des autorisations d'absence pour des rendez-vous auprès d'un Conseiller d'orientation psychologue du CIO le plus proche de son domicile-mission pour l'aider dans son projet d'avenir et pour des formations prévues dans son contrat d'engagement de Service Civique.

e. 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
- explorer les difficultés éventuelles rencontrées ;

Carte de service civique : Tous les jeunes en Service Civique reçoivent une carte de Service Civique, personnalisée 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 certains avantages, développés dans le cadre de partenariats mis en place par l'Agence du Service Civique.

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

III - L'accompagnement du volontaire dans la mission

Connaître son rôle

Vous êtes le référent principal du volontaire pendant toute la durée de la mission. Vous êtes également le référent des autres acteurs qui gravitent autour du volontaire : vous devez donc vous assurer que chacun perçoive bien le statut, le rôle, le projet du volontaire.

Votre rôle consiste à :

- accompagner le jeune dans son parcours d'engagement volontaire,
- entretenir la motivation du volontaire,
- suivre l'évolution du projet et réajuster les contours de la mission en fonction de l'avancement du volontaire,
- programmer et animer régulièrement des temps d'échange avec le volontaire afin de faire le point sur l'avancement du projet et le sentiment du volontaire (aider à répartir les tâches, planifier, surveiller la motivation, être à l'écoute...),
- soutenir et accompagner le volontaire sur la méthodologie de projet et la création d'outils d'organisation (plan d'action, échéanciers...),
- aider le volontaire à identifier régulièrement ses acquis et besoins en formation,
- favoriser la découverte, le questionnement et l'apprentissage du volontaire (le rendre acteur),
- intervenir dans des cas problématiques, afin de réguler d'éventuels conflits, en tant que médiateur privilégié,
- aidez-le à expliquer pour quelles raisons la tâche est réussie ou non, et surtout comment faire pour que ce qui n'est pas réussi aujourd'hui le soit demain,

Une approche spécifique

Votre relation avec le volontaire n'est pas régie par le code du travail. Il n'existe pas de lien de subordination entre vous. Pour cette raison, il est capital de maintenir un dialogue, des échanges et d'expliquer les décisions prises en s'assurant qu'elles sont comprises et acceptées et qu'elles vont dans le sens de la bonne réalisation de la mission.

Mettre en place une relation de collaboration mutuelle équilibrée

Tuteur et volontaire ont un objectif commun : la réussite de la mission. L'une des principales clefs de réussite de la mission repose sur l'équilibre entre ce que chaque partie vient chercher auprès de l'autre et ce que chacun apporte. Il s'agit de définir entre le tuteur et le volontaire une collaboration : équilibrée consentie mutuellement et clairement définie.

Il faut que :

- Le volontaire sache ce qu'on attend de lui, et l'accepte (quitte à ce qu'on le réadapte à sa situation) ;
- L'organisme d'accueil (et notamment le tuteur) sache ce que le volontaire vient chercher dans cette expérience (quel lien avec son projet personnel) et ce qu'il devra mettre en œuvre pour y répondre.

Assurer un suivi et une coordination régulière

Organiser des temps de régulation réguliers et formels :

- prévoir dès le départ des **entretiens réguliers permettant un suivi de la réalisation de la mission** (cf contrat d'engagement du volontaire). Avec le temps, la fréquence de ces temps de régulation pourra s'espacer ;
- formaliser (même de façon synthétique) les échanges avec le volontaire, les actions qu'il compte mener, dans quels délais et celles qu'il demande au tuteur.

S'appuyer sur les autres

Le tuteur est l'animateur/superviseur de l'accompagnement du volontaire, sans pour autant être forcément l'acteur unique des obligations de tutorat prises par l'organisme d'accueil agréé.

Appuyez-vous sur les ressources internes et externes. Le tuteur peut parfois être confronté aux problématiques sociales du volontaire. Dans ce cas, s'appuyer sur des partenaires spécialisés (Missions Locales, Services Sociaux...) qui pourront aider le jeune face à ces difficultés.

La formation civique et citoyenne des volontaires

Durant la durée du Service Civique, l'organisme d'accueil s'engage à accompagner le volontaire dans son cheminement personnel. Il s'agit de contribuer à renforcer le sens civique des volontaires et les sensibiliser aux enjeux de la citoyenneté pour en faire des citoyens actifs et responsables, participant à la vie publique. L'objectif est de faire prendre conscience au volontaire que le Service Civique est un engagement citoyen, et d'en faire une des étapes d'un parcours de découverte et de développement de la citoyenneté.

Un module théorique est défini et organisé par la Division de la Formation du Rectorat et est destiné à développer la formation citoyenne et le civisme des volontaires.

Le volontaire bénéficie également du soutien particulier de son tuteur voire d'un Conseiller d'orientation psychologue du CIO le plus proche de son domicile-mission pour la concrétisation de son projet d'avenir.

Enfin la formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC1) est organisée par la DDCSPP avec l'appui des sapeurs pompiers.

IV - L'accompagnement au projet d'avenir

Qu'est ce qu'un projet d'avenir ?

Le projet d'avenir du jeune volontaire est ce vers quoi il va pouvoir se projeter pour son « après Service Civique ». Pour bien rebondir à l'issue de son Service Civique, le jeune volontaire a besoin d'un projet précis, qui peut être un projet professionnel, de formation, ou même personnel, le temps du Service Civique permettant d'élargir son champ d'interrogation personnelle. En effet, si la recherche d'emploi ou de formation vient le plus immédiatement à l'esprit, il ne faut pas écarter d'autres aspects du projet d'avenir tels que l'engagement associatif, la mobilité internationale qui peuvent également accompagner les jeunes vers plus d'autonomie et faire partie de leurs projets personnels.

L'essentiel étant de poser les balises d'un parcours, afin que le volontaire sache vers où continuer ses démarches après son passage dans votre établissement, et qui solliciter autour de lui. Que la dynamique créée par son engagement puisse se maintenir au terme de celui-ci.

Comment se construit un projet d'avenir ?

La recherche personnelle, la rencontre de professionnels et l'accompagnement par le tuteur : le projet se construit en faisant appel à de nombreuses sources d'information. Il faut ensuite synthétiser ces informations pour qu'elles soient utiles au jeune volontaire en phase de construction de son projet.

Le tuteur a alors un rôle important à jouer pour soutenir et accompagner le jeune volontaire.

La validation d'un projet professionnel ou d'un projet de formation

La confrontation aux réalités de l'emploi, le recours aux personnes ressources et le rôle du tuteur : rien ne sert d'avoir préparé un projet s'il n'est pas réaliste ; C'est pourquoi le tuteur doit pouvoir orienter le jeune volontaire vers les personnes ressources qui pourront l'aider à évaluer la faisabilité de ce projet.

Chaque volontaire a reçu un courrier l'invitant à prendre rendez-vous auprès d'un Conseiller d'orientation psychologue et ainsi l'accompagner dans la construction de son projet d'avenir.

A savoir :

Chartes de valorisation du Service Civique : Plusieurs conventions de partenariat ont été signées afin de valoriser l'expérience du Service Civique dans les procédures de recrutement de grands groupes, comme Casino, AXA, IBM ou EDF. *Pour en savoir plus* www.service-civique.gouv.fr/partenaires

Soutien à la formation professionnelle pour les jeunes volontaires en situation de handicap. Pour ces derniers, le Service Civique a été élargi jusqu'à 30 ans (à la veille des 31 ans). Quelque soit le handicap du volontaire le tuteur doit pouvoir orienter le jeune volontaire vers la structure la plus à même d'informer et d'accompagner le jeune dans ses démarches : l'espace d'aide à l'emploi du site www.service-civique.gouv.fr, les missions locales, l'AFIJ, Pôle Emploi...

L'Institut de l'Engagement : a été conçu pour accélérer la valorisation du Service Civique. Il fédère des établissements d'enseignement supérieur, des entreprises et des fondations pour garantir aux lauréats de l'Institut l'accès à une filière de formation, d'emploi ou de création d'activité. En 2014, la 3ème promotion de l'Institut de l'Engagement a accueilli 250 lauréats. L'ambition de l'Institut de l'Engagement est d'aider chaque année des volontaires à accéder à des responsabilités dans la vie citoyenne, économique et sociale de notre pays en s'appuyant sur les capacités qu'ils auront démontrées pendant leur Service Civique. *Pour en savoir plus :* www.engagement.fr

En application de l'article L. 120-1 du Code du service national, chaque volontaire en Service Civique reçoit au terme de sa mission une **attestation de Service Civique** et un **bilan nominatif** décrivant les activités exercées et évaluant les compétences acquises au cours de sa mission.

L'attestation de service civique

A l'échéance du contrat, le volontaire se verra remettre une attestation, prévue à l'article L.120-1-III de la loi du 10 mars 2010, attestant de l'accomplissement de la mission de Service Civique. L'Agence du Service Civique adresse systématiquement aux volontaires, par voie postale, l'**attestation** officialisant l'accomplissement de leur mission et marquant la reconnaissance de leur engagement par l'État. Cette attestation est signée par le Président de l'Agence du Service Civique ; il revient au volontaire de la signer de son côté et de la faire signer au responsable de sa structure d'accueil.

Le bilan nominatif de service civique

Parallèlement à cet envoi, les établissements d'accueil agréés au titre du Service Civique doivent établir conjointement avec les volontaires qu'ils accueillent le **bilan nominatif** décrivant les activités exercées et évaluant les compétences

acquises au cours de leur mission. **Il est de la responsabilité du tuteur d'évaluer l'acquisition progressive des aptitudes et des compétences tout au long du parcours du volontaire.**

Objectif du bilan nominatif de Service Civique

Le Service Civique constitue pour les volontaires une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel au cours de laquelle ils gagnent en aptitudes, connaissances et compétences.

Le bilan nominatif poursuit deux objectifs : d'une part, permettre au volontaire de prendre conscience de ses acquis, et d'autre part, lui fournir un document attestant de ces acquis, dont il pourra se prévaloir dans la suite de son parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Méthode d'élaboration du bilan nominatif de Service Civique

L'élaboration du bilan nominatif doit se baser sur un dialogue avec le volontaire : il est primordial que les volontaires non seulement comprennent le contenu de ce bilan mais encore qu'ils soient impliqués dans sa réalisation. Ainsi, l'élaboration du bilan devient elle-même un processus d'apprentissage, permettant au volontaire de se rendre compte des compétences qu'il a développées ou acquises au cours de sa mission, et ainsi d'être en mesure de les restituer par exemple au cours d'un entretien d'embauche.

Si l'élaboration de ce bilan a pour objectif principal de valoriser l'engagement du volontaire, cela ne signifie pas pour autant que toute analyse critique doit être évitée. L'élaboration du bilan peut permettre au volontaire d'identifier les points qu'il peut améliorer pour mener à bien son projet d'avenir.

Un modèle de bilan nominatif, un référentiel de compétences assorties de définitions, ainsi qu'une aide pour l'élaboration de ce bilan figurent en annexe de ce guide. Vous pouvez également retrouver ces outils sur le site internet : www.service-civique.gouv.fr

Parallèlement à l'envoi du guide du tuteur, un support numérique du bilan nominatif est joint.

Une fois renseigné et signé par le volontaire et le tuteur, le bilan nominatif est envoyé par courriel à service.civique@ac-besancon.fr.

Le bilan nominatif, après avoir été signé par le recteur sera envoyé par courriel au tuteur. Ce dernier est chargé de remettre un exemplaire au jeune volontaire.

Questionnaire de satisfaction à l'issue de la mission

Afin de connaître le niveau global de satisfaction du volontaire sur l'accomplissement de son Service Civique, un questionnaire de satisfaction est diffusé par l'Agence du Service Civique à l'ensemble des volontaires à la fin de leur mission.

Le questionnaire doit être rempli en ligne par tous les volontaires du Service Civique. Ils reçoivent le questionnaire par courrier électronique ou par courrier postal, en fonction des coordonnées dont dispose l'Agence.

Le questionnaire d'évaluation d'impact

L'Agence du Service Civique interroge les volontaires à la fin de leur mission pour mieux connaître le point de vue des jeunes sur le Service civique. Le questionnaire leur est adressé par voie électronique. **Il revient aux établissements d'accueil de sensibiliser les volontaires à l'importance de répondre à ce questionnaire.**

Revenir sur la mission de service civique

À l'issue de la mission, il est important pour le volontaire de lui rappeler l'impact de sa mission :

- en termes d'utilité sociale : quel a été l'impact de sa mission pour les bénéficiaires (la communauté éducative) ?
- Est-ce reproductible ? Quel essaimage possible ?
- en termes d'expérience personnelle pour le volontaire ;
- en termes d'impact direct pour l'organisme d'accueil

Le tutorat après la fin du service civique

Le cadre du Service Civique prévoit que le tutorat ne s'arrête pas à la date effective de fin de contrat d'engagement. Il est attendu du tuteur de prolonger son accompagnement/suivi du volontaire dans les semaines et mois qui suivent le Service Civique.

Il ne s'agit pas forcément d'organiser des rencontres fréquentes, mais prendre des nouvelles par mail ou téléphone une fois par mois (pour savoir si le volontaire a obtenu son concours, lui donner des nouvelles de votre organisme et de la suite de ses missions...). Ces échanges post-service civique sont une reconnaissance de l'intérêt porté au volontaire qui vient de consacrer une période de sa vie au service de l'intérêt général au sein de votre organisme. C'est également une nécessité si l'on souhaite que l'accompagnement à l'après Service Civique soit le plus efficace possible (en effet, la plupart des parcours post-Service Civique ne se concrétisent pas le lendemain de la fin de contrat et mettent parfois plusieurs mois pour aboutir)

Quelques conseils

Associer le volontaire aux évaluations qui seront faites de lui, de la mission, de son accompagnement (le vôtre), en faire une discussion et un moment d'échange, plus qu'un simple avis évaluatif sur son travail. Ne pas hésiter à prendre le temps, avec lui, de revenir sur la mission de Service Civique et d'écouter ses retours personnels : il est aussi important pour vous d'avoir un regard sur la mission que vous avez proposée et l'accompagnement que vous avez proposé.

Prévoir un temps « officiel » de clôture de service civique, qui peut être l'occasion d'un moment solennel de valorisation avec la présence des bénéficiaires de son action.

V - Contacts

Madame Françoise BOUILLANNE
Rectorat de Besançon
D.P.A.E
Service Civique

10 rue de la Convention
25030 Besançon cedex

Courriel : francoise.bouillanne@ac-besancon.fr

Tél : 03.81.65.73.66

OUTIL N°1 Les droits du volontaire en service civique

Loi du 10 mars 2010 relative au Service Civique Décret du 12 mai 2010 relatif au Service Civique

• Statut, contrat, indemnité et congés

Votre statut de volontaire

Le statut de volontaire en Service Civique est un statut particulier : vous n'êtes ni salarié, ni bénévole. À ce titre, la relation qui vous lie à la structure qui vous accueille n'est pas une relation de subordination, mais une relation de collaboration. Par ailleurs, en tant que volontaire, vous ne devez pas vous substituer à un salarié : les tâches qui vous sont confiées doivent être différentes et complémentaires de celles confiées aux salariés de la structure qui vous accueille.

Votre contrat de Service Civique

Vous devez signer avec la structure qui vous accueille un contrat de Service Civique avant le début de votre mission. Un exemplaire doit vous en être remis. Dans ce contrat doit figurer notamment :

- la description de la mission qui vous est confiée
- la durée hebdomadaire de votre mission : au moins 24 heures par semaine, au maximum 35 heures sur 5 jours. Il s'agit d'une durée moyenne qui devra être respectée sur l'ensemble de votre mission, mais qui pourra être modulée d'une semaine sur l'autre en fonction de l'activité de la structure qui vous accueille.

Au maximum, vous pouvez de manière exceptionnelle effectuer 48 heures de mission sur 6 jours.

(A l'Education nationale, le volume horaire d'activité est de 30 heures par semaine ouvrable. Ce volume horaire unique a été retenu par l'Education nationale en tenant compte du calendrier scolaire.)

Votre indemnité revalorisée au 1/2/2017

En tant que volontaire, vous avez droit à une indemnité de 472, 97 euros par mois, quel que soit le nombre d'heures de mission que vous effectuez par semaine. Si vous démarrez ou achevez votre mission en cours de mois, cette indemnité mensuelle sera calculée en fonction de début ou de fin de votre contrat. Cette indemnité vous est versée au début de chaque mois au titre du mois précédent par l'Agence de Service et de Paiements (ASP), qui verse les indemnités pour le compte de l'Agence du Service Civique.

L'aide versée par la structure d'accueil revalorisée au 1/2/2017

La structure qui vous accueille a l'obligation de vous verser une aide financière d'un montant mensuel minimum de 107, 58 euros correspondant à la prise en charge de frais exposés pendant la mission (versement des 107, 58 euros à l'éducation nationale) ; cette aide peut être valorisée en nature : peuvent être par exemple pris en charge des frais de nourriture (accès à la cantine, titres restaurant) ou de transports (prise en charge de la carte de transport).

La bourse sur critères sociaux revalorisée au 1/2/2017

En plus de votre indemnité mensuelle, vous pouvez percevoir une bourse sur critères sociaux de 107, 67 euros, si :

- vous étiez bénéficiaire du revenu de solidarité active (RSA) au moment de la signature de votre contrat ou si vous apparteniez à un foyer bénéficiaire du RSA ; une attestation de RSA de moins de 3 mois doit être fournie à l'ASP pour vérifier ce critère.
- ou si vous êtes titulaire d'une bourse de l'enseignement supérieur au titre du 5^e ou 6^e échelon ou (7^e échelon à l'Education nationale,) au titre de l'année universitaire en cours. Ce critère ne concerne que les volontaires poursuivant leurs études en même temps que leur mission.

Les congés

Vous avez droit à deux jours de congé par mois de Service Civique effectué, quelle que soit la durée hebdomadaire de votre mission. Si vous avez moins de 18 ans, vous bénéficiez d'une journée supplémentaire de congés par mois.

A l'Education nationale, le recrutement est à partir de 18 ans. La durée des congés est fixée à deux jours ouvrés par mois de service effectif, y compris dans le cadre d'une pluralité de missions. Compte tenu du fait que les volontaires ne travaillent pas pendant les périodes de congés scolaires sauf en cas de projet particulier comme l'école ouverte, les congés doivent coïncider avec les vacances scolaires.

- Vos droits sociaux

L'assurance maladie

En tant que volontaire, vous êtes couvert par le régime général de la sécurité sociale : cela signifie qu'en cas de maladie, vos soins et médicaments vous seront remboursés aux taux habituels appliqués aux autres assurés sociaux.

Si vous étiez déjà affilié au régime général de la sécurité sociale avant de démarrer votre mission, vous devez envoyer à la caisse primaire d'assurance maladie dont vous dépendez une copie de votre contrat pour lui signaler votre statut de volontaire.

Si vous étiez affilié à un autre régime de sécurité sociale (régime étudiant, régime agricole, etc.), vous devez adresser à la caisse primaire d'assurance maladie dont vous dépendez en fonction de votre lieu d'habitation (liste disponible sur www.ameli.fr) :

- le formulaire « Déclaration de changement de situation entraînant un changement d'affiliation » (disponible sur le site www.ameli.fr);
- une copie du contrat de votre contrat de Service Civique.

La mutuelle

Le Service Civique n'ouvre pas droit automatiquement à une mutuelle. Vous pouvez peut-être bénéficier de la Couverture maladie universelle complémentaire ou de l'aide à l'acquisition d'une couverture complémentaire (ACS) si vous en remplissez les conditions (les revenus de votre foyer ne doivent pas dépasser un certain montant, plus de renseignements sur www.ameli.fr)

Votre retraite

L'ensemble de la période de Service Civique est validé au titre de la retraite (un trimestre de Service Civique = un trimestre validé au titre de la retraite).

Cumul avec le statut d'étudiant ou de salarié

Il n'est pas interdit de poursuivre des études ou de travailler en même temps que l'on effectue sa mission de Service Civique. *(Cependant, la mission durant 30 heures par semaine à l'Education nationale, il faut être en mesure de concilier vos différents emplois du temps.)*

Les allocations

L'indemnité de Service Civique n'est pas prise en compte dans le calcul des prestations sociales, et notamment l'allocation logement et l'allocation adulte handicapé.

Le revenu de solidarité active

Si vous étiez bénéficiaire du RSA avant de démarrer votre mission, son versement est suspendu pendant toute la durée de la mission de Service Civique et reprend au terme de la mission.

Pôle Emploi

Si vous étiez inscrit à Pôle Emploi avant de démarrer sa mission et que vous bénéficiiez d'allocations-chômage, leur versement est suspendu pendant la durée de votre mission et reprend au terme de celle-ci. Cependant, vous pouvez rester inscrit à Pôle Emploi pendant la durée de votre mission ; votre entrée en Service Civique entraîne un changement de catégorie dans la classification des demandeurs d'emploi de Pôle Emploi. Pendant votre mission, vous serez classé dans la catégorie 4, correspondant aux personnes sans emploi, non immédiatement disponibles et à la recherche d'un emploi. Ainsi, vous aurez la possibilité de conserver votre ancienneté d'inscription en tant que demandeur d'emploi. Pendant votre mission, vous n'êtes plus assujéti à l'obligation de déclaration mensuelle de situation.

Les impôts

L'indemnité de Service Civique n'est pas soumise à l'impôt sur le revenu.

- Assurance en responsabilité civile

La responsabilité civile couvre tous les dommages causés à des tiers, c'est-à-dire l'ensemble des atteintes corporelles, matérielles et incorporelles dont est victime une personne. La victime est alors indemnisée par l'assurance en fonction de l'importance et de la gravité des dommages causés.

Il est fortement conseillé au volontaire de souscrire à une assurance en responsabilité civile.

OUTIL N°2 - Récapitulatif pour bien accueillir un volontaire

Qui	Le tuteur, la communauté éducative.
Quand	Environ une semaine avant le jour d'arrivée du volontaire. Puis le jour de l'arrivée et la semaine qui suit (l'accueil se fait sur plusieurs journées).
Objectifs	Réussir l'accueil en préparant à l'avance l'arrivée du volontaire en Service Civique.
À préparer avant	Préparer les activités qui seront confiées au volontaire. Vérifier les aspects matériels de l'accueil (bureau, matériel informatique...).
Actions du tuteur	<ul style="list-style-type: none">- Présenter l'équipe, la structure d'accueil et son organisation ;- situer l'activité du volontaire au sein de la structure ;- expliquer les éventuelles consignes de sécurité ;- organiser la visite de la structure d'accueil.
Attentes vis-à-vis du volontaire	Prendre le temps de discuter avec le volontaire sur sa motivation et son éventuel projet de formation ou projet professionnel. Présenter son rôle de tuteur et expliquer la philosophie du Service Civique.
Préparer et former à la mission	Consacrer du temps de préparation à la mission : <ul style="list-style-type: none">- découverte et compréhension de sa mission, du public bénéficiaire : la communauté éducative ;- identification des besoins du volontaire pour aborder la mission dans de bonnes conditions (informations, formation éventuelle) ;- organisation de temps de formation et apprentissage (en interne ou en externe).
Les supports nécessaires	Préparer la documentation sur la structure d'accueil, plaquettes de présentation, livret d'accueil du volontaire « Informations administratives à destination du volontaire en Service Civique nouvellement engagé » ...
Autres acteurs dans la structure	Prévenir et mobiliser les collègues concernés de l'arrivée prochaine du volontaire et leur expliquer les particularités de son statut. Vérifier, avec les services administratifs, les démarches à réaliser.
Points de vigilance	Communiquer avec le volontaire dès les premiers jours. Éventuellement l'aider à s'exprimer, à se présenter.

OUTIL N°3 - Récapitulatif pour l'accompagnement dans la mission

Qui	Le tuteur, l'équipe éducative
Quand	Durant toute sa mission de Service Civique.
Objectifs	Accompagner et faciliter l'identification et le développement des compétences pendant la mission de Service Civique.
À préparer avant	Établir un plan d'actions. Nous vous conseillons de vous informer auprès du volontaire sur ses connaissances et expériences préalables à cette mission de Service Civique. Définir un objectif à atteindre : être capable de réaliser telle ou telle activité.
Actions du tuteur	Choisir et préparer des activités, expliquer et montrer comment les réaliser, faire réaliser, susciter des échanges autour de l'activité. Nous vous conseillons d'utiliser un langage accessible, expliquer les termes techniques utilisés. Vous pouvez redire les mêmes choses mais différemment pour en faciliter la compréhension. Expliquer et montrer en quoi la mission de Service Civique est une mission d'intérêt général. Indiquer les moyens appropriés à la réalisation. Proposer des pistes d'organisation des tâches à accomplir. Contrôler le déroulement et intervenir en cas de besoin. Encourager et confirmer le bon déroulement de l'activité.
Attentes vis-à-vis du volontaire	Vous devez vous assurer : <ul style="list-style-type: none">- que les consignes sur les missions à effectuer sont bien comprises,- que le volontaire se sent prêt à réaliser l'activité et le placer soit en situation d'observateur, soit lui confier une partie simple de l'activité, soit lui déléguer l'activité en totale autonomie.
Les supports nécessaires	Tableau de bord par période d'activité (voir l'exemple proposé).
Autres acteurs dans la structure	Soutien et contribution de l'équipe de la structure.
Points de vigilance	Prévenir les risques liés aux erreurs pouvant être commises dans l'accomplissement d'une tâche.

OUTIL N°4 - Proposition de tableau de bord

Période	3 mois		6 mois		x mois		Fin de la mission	
		(1)		(1)		(1)		(1)
Activités à réaliser par le volontaire en Service Civique								
Moyens à prévoir (matériels, documents)								
Acteurs à solliciter (internes et externes)								
Observations/ préconisations								
Indicateurs/ évaluation								

(1) cocher ce qui a été réalisé

OUTIL N°5 - Bilan nominatif du volontaire en service civique

En application de l'article L. 120-1 du code du service national, chaque volontaire en Service Civique doit recevoir au terme de sa mission une attestation de Service Civique et un bilan nominatif « qui décrit les activités exercées et évalue les aptitudes, les connaissances et les compétences acquises pendant la durée du Service Civique ».

L'Agence du Service Civique adresse systématiquement à tous les volontaires par voie postale l'attestation officialisant l'accomplissement de leur mission et marquant la reconnaissance de leur engagement par l'État.

Parallèlement à cet envoi, les organismes agréés au titre du Service Civique doivent établir conjointement avec les volontaires qu'elles accueillent le bilan nominatif décrivant les activités exercées et évaluant les compétences acquises au cours de leur mission.

Le présent document est conçu pour apporter une aide aux tuteurs et responsables des organismes d'accueil de volontaire dans l'élaboration de ce bilan nominatif. Il fournit un cadre que chaque organisme peut adapter en fonction de ses spécificités.

Objectif du bilan nominatif de Service Civique

Le Service Civique constitue pour les volontaires une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel au cours de laquelle ils découvrent et acquièrent des aptitudes, des connaissances et des compétences.

Le bilan nominatif poursuit deux objectifs : d'une part, permettre au volontaire de prendre conscience de ses acquis, et d'autre part de lui fournir un document attestant de ceux-ci, document dont il pourra se prévaloir dans la suite de son parcours de formation et d'insertion.

Méthode d'élaboration du bilan nominatif de Service Civique

L'élaboration du bilan nominatif doit se baser sur **un dialogue avec le volontaire** : il est primordial que les volontaires non seulement comprennent le contenu de ce bilan, mais encore qu'ils soient impliqués dans sa réalisation. Ainsi, l'élaboration du bilan devient elle-même un processus d'apprentissage, permettant au volontaire de se rendre compte des compétences qu'il a développées ou acquises au cours de sa mission, et ainsi d'être en mesure de les restituer par exemple au cours d'un entretien d'embauche.

Si l'élaboration de ce bilan a pour objectif principal de valoriser l'engagement du volontaire, cela ne signifie pas pour autant que toute analyse critique doive être évitée. L'élaboration du bilan peut permettre au volontaire d'identifier les points qu'il peut améliorer pour mener à bien son projet d'avenir.

Composition du Bilan Nominatif

	<p>Monsieur/Madame/ _____, né(e) le _____ à _____ a effectué une mission de Service Civique de _____ mois du _____ / au _____ au sein de (nom de l'organisme d'accueil).</p>																		
	<p>La mission ou les missions confiée(s) à Monsieur/Madame _____ a/ont été les suivantes : (intitulé de la mission ou des missions)</p>																		
Tâches confiées au volontaire	<p>Dans ce cadre Monsieur/Madame _____ a réalisé les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> · · · · · 																		
Compétences spécifiques	<p>Les principales compétences dont Monsieur/Madame _____ a fait preuve dans le cadre de son engagement de Service Civique sont :</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Savoir-être</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Connaissances</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>·</td><td>·</td></tr> </tbody> </table>	Savoir-être	Connaissances	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·
Savoir-être	Connaissances																		
·	·																		
·	·																		
·	·																		
·	·																		
·	·																		
·	·																		
·	·																		
·	·																		
Formations accomplies	<p>Compétences spécifiques :</p> <p>Monsieur/Madame _____ a suivi les formations suivantes au cours de sa mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> · formation civique et citoyenne · formation au Premiers secours civiques de niveau 1 (PSC1) · 																		
Appréciation globale du tuteur / recommandation	<p>·</p> <p>·</p> <p>· Appréciation globale du tuteur/recommandation :</p>																		
Description de l'organisme d'accueil	<p>Fait à _____ le _____</p> <p style="text-align: center;">(Signatures du volontaire, du tuteur et du responsable de l'organisme d'accueil)</p>																		

Tâches confiées au volontaire

Le Service Civique constitue pour les volontaires une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel au cours de laquelle ils découvrent et acquièrent des aptitudes, des connaissances et des compétences.

Le bilan nominatif poursuit deux objectifs : d'une part, permettre au volontaire de prendre conscience de ses acquis, et d'autre part de lui fournir un document attestant de ceux-ci, document dont il pourra se prévaloir dans la suite de son parcours de formation et d'insertion.

Compétences acquises au cours de la mission

L'établissement de la liste des tâches réalisées doit permettre de réfléchir conjointement avec le volontaire aux compétences qui ont été nécessaires pour les réaliser. Pour cette étape, le tuteur et

le volontaire pourront se baser sur le référentiel de compétences ci-dessous.

Ce référentiel a été établi à partir des missions proposées sur le site www.service-civique.gouv.fr. L'analyse de ces missions a permis d'identifier les compétences majeures susceptibles d'être acquises ou développées au cours d'une mission de Service Civique.

Ces compétences ont été réparties en « savoir-être » d'une part et « connaissances » d'autre part.

Vous trouverez à la suite des définitions pour chacune des compétences listées ci-contre.

Ces compétences génériques pourront être complétées par les compétences spécifiques à la mission et/ou à l'activité de l'organisme d'accueil.

Savoir-être	Connaissances
Autonomie	Animation
Créativité	Communication : <ul style="list-style-type: none">· expression orale· expression écrite· média/événementiel· métier de la communication
Esprit d'analyse et de synthèse	
Pédagogie	
Ponctualité	Connaissances : <ul style="list-style-type: none">· Bureautiques· Outils informatiques· Site Internet
Rigueur	
Sens relationnel	Gestion de projet
Sens de l'accueil	Travaux administratifs : <ul style="list-style-type: none">- Accompagner dans les démarches administratives- Conception et réalisation d'enquêtes- Secrétariat au service de la mission
Sens de l'écoute	
Sens de l'organisation	
Sens du service	
Tolérance	Travaux manuels : <ul style="list-style-type: none">- bricolage, petits travaux· travaux extérieurs, jardinage· travaux intérieurs
Travail en équipe	Accompagnement à la personne

Formation accomplies

Il s'agit de valoriser les formations reçues au cours de la mission, notamment la formation civique et citoyenne et la formation aux premiers secours (PSC1).

Appréciation globale du tuteur/recommandation

Le tuteur peut utilement compléter le bilan nominatif par une appréciation globale et synthétique des qualités du volontaire.

Description de l'organisme d'accueil

Le bilan nominatif pouvant être transmis à une tierce personne ne connaissant pas forcément l'organisme dans lequel le volontaire s'est engagé, il convient d'y inclure une courte description de son activité.

LES SAVOIR-ÊTRE ET LEURS DÉFINITIONS

Savoir-être	Définition
Autonomie	Être capable de mener à bien un ensemble d'activités en respectant les directives ou les consignes données préalablement. Être capable de prendre des initiatives pertinentes en vue d'une meilleure réalisation de la mission.
Créativité	Être capable de trouver des idées nouvelles, des pratiques innovantes ou des solutions originales par rapport au contexte de la mission.
Esprit d'analyse et de synthèse	Être capable d'examiner, d'observer une situation dans tous ses aspects, ou de comprendre une documentation détaillée, puis être capable d'en faire un résumé, un bilan, et de formuler clairement les points essentiels.
Pédagogie	Être capable de mettre en oeuvre des méthodes de communication, d'enseignement, suscitant l'intérêt et facilitant la compréhension, l'assimilation, par le public visé.
Ponctualité	Être capable de respecter les horaires imposés, l'heure des rendez-vous. Être capable de réaliser une tâche dans les délais impartis et de respecter les échéances demandées.
Rigueur	Être capable de faire preuve de logique, de précision, de formalisme et être capable de conserver la même approche systématique dans la réalisation des tâches confiées.
Sens relationnel	Être capable d'aller spontanément vers les autres, d'être à l'aise dans la communication verbale, dans les manifestations, les événements publics. Être capable de développer et d'entretenir des relations de bonne qualité avec les autres. Être capable d'instaurer un climat de confiance.
Sens de l'accueil	Être capable de recevoir des visiteurs ou des partenaires avec courtoisie et cordialité, de les mettre à l'aise, de répondre à leurs questions avec civilité et professionnalisme.
Sens de l'écoute	Être capable d'être attentif aux propos de ses interlocuteurs, de leur demander des précisions, des explications, afin de s'assurer de les avoir bien compris.
Sens de l'organisation	Être capable de structurer une activité en différentes tâches, de les ordonner, d'y associer les moyens et le temps nécessaire pour les accomplir. Être capable de prévoir et de s'adapter aux aléas.
Sens du service	Être capable d'aller au-devant des autres, savoir se rendre utile, être capable d'anticiper leurs attentes, de s'efforcer d'y répondre au mieux de ses possibilités.
Tolérance	Être capable de respecter et de faire preuve d'ouverture d'esprit vis-à-vis des personnes différentes de soi. Être capable de respecter des manières de penser et d'agir différentes des siennes.
Travail en équipe	Être capable de participer à une activité collective en respectant l'organisation, les rôles et les tâches définis. Être capable de s'entraider dans l'exécution d'une tâche de façon à obtenir un meilleur résultat ou à pallier les difficultés rencontrées.

LES CONNAISSANCES ET LEURS DÉFINITIONS

Connaissances	Définition
Animation	Savoir faire participer activement tous les membres d'un groupe à une activité en utilisant les méthodes et les moyens adaptés au contexte et au public concerné.
Communication : expression orale	Savoir s'exprimer distinctement et correctement, présenter son discours avec clarté, se faire comprendre. Savoir adapter son registre de langue à ses interlocuteurs.
Communication : expression écrite	Savoir structurer et rédiger un document avec clarté en fonction des objectifs poursuivis. Savoir respecter l'orthographe et la syntaxe, soigner la présentation d'un document.
Communication : média/événementiel	Savoir appliquer les techniques de communication orales et écrites avec un vocabulaire et un style adaptés aux médias employés (émissions de radio, reportages vidéo, contenus de site web...) Savoir utiliser les outils, les technologies propres à ces médias.
Communication : métier de la communication	Savoir définir et suivre un plan de communication (définition des objectifs, des messages, des publics visés, des supports à utiliser et leur calendrier). Savoir réaliser les actions de communication prévues dans le plan.
Connaissances bureautiques	Savoir utiliser les outils micro-informatiques : traitement de texte, tableur, outil de présentation. Savoir naviguer sur Internet : utiliser une messagerie électronique, les réseaux sociaux, rechercher des informations.
Connaissances site Internet	Savoir utiliser les outils de conception de site web pour : · créer un blog, · mettre à jour un site internet.
Gestion de projet	Savoir assurer les étapes de mise en œuvre du projet en relation directe avec le chef de projet, notamment : · suivre le planning du projet (avancement et prévisions), · participer à l'identification des risques et au suivi de l'application des plans d'action et de maîtrise des risques, · organiser les étapes de travail du projet, restituer fidèlement à l'écrit ou à l'oral les conclusions des réunions, · participer à la constitution périodique des tableaux de bord du projet.
Travaux manuels : bricolage, petits travaux	Savoir utiliser les outils et techniques de base de métiers manuels. Savoir réaliser des tâches simples de maintenance domestique, encadrées par un professionnel (électricité, peinture, petites réparations...).
Travaux manuels : travaux extérieurs, jardinage	Savoir utiliser les outils et techniques de base de métiers manuels d'extérieur. Savoir réaliser des tâches simples, encadrées par un professionnel (activités de jardinage, manutention, collecte des encombrants...).
Travaux manuels : travaux intérieurs	Savoir utiliser les outils et techniques de base de métiers manuels d'intérieur. Savoir réaliser des tâches simples d'aménagement, d'installation, encadrées par un professionnel (montage de stands...).
Accompagnement à la personne	Savoir accompagner des personnes en situation de handicap, âgées, étrangères pour les aider dans leur vie quotidienne, aussi bien à domicile qu'à l'extérieur (courses, médecin, déplacements...)
Travaux administratifs : accompagner dans les démarches administratives	Savoir accompagner des personnes en difficulté, les emmener dans les organismes concernés en vue d'effectuer des démarches administratives. Savoir transcrire sur des formulaires administratifs, les informations communiquées par ces personnes.
Travaux administratifs : conception et réalisation d'enquêtes	Savoir utiliser les techniques permettant de réaliser une enquête : · créer des questionnaires (contenu et format), · collecter des données (par téléphone, en face à face, par messagerie...) et les consolider, · dépouiller et analyser les données, présenter les résultats.
Travaux administratifs : secrétariat au service de la mission	Savoir assurer la logistique administrative de la mission : prise de rendez-vous, organisation de réunions, réservation de salles, gestion documentaire... Savoir prendre des notes pendant les réunions et rédiger des comptes-rendus. Savoir renseigner les tableaux de bord destinés au suivi de la mission.

