



# **Guide d'accueil**

d'un

# **Jeune en Service Citoyen**

**Service Citoyen**



*Les hommes en effet ne naissent pas citoyens mais le deviennent.*

Spinoza (1632 – 1677),  
Traité politique

© Plateforme pour le Service Citoyen asbl – janvier 2016  
Coordination : François Ronveaux  
Rédaction : Gaétane Mangez, François Ronveaux et Anaïs Camus



## Sommaire

1. Mode d'emploi .....	p. 4
2. Philosophie d'accueil .....	p. 5
3. Cadre général .....	p. 7
3.1 Planification et calendrier	
3.2 Horaires	
3.3 Les missions	
3.4 Les formations	
3.5 Défraiements	
3.6 Assurances	
4. Engagement de l'organisme d'accueil .....	p.11
5. La mission .....	p.14
5.1 Rappel du cadre	
5.2 Penser une mission adaptée pour le jeune	
5.3 Ce que les Jeunes en Service Citoyen peuvent faire	
5.4 Ce que les Jeunes en Service Citoyen ne peuvent pas faire	
6. Le processus de recrutement des jeunes .....	p.17
7. La convention .....	p.19
8. Le rôle du tuteur .....	p.20
9. L'accompagnement de la Plateforme .....	p.22
9.1 Cadre général	
9.2 Procédures en cas de difficultés	
9.3 Coordonnées de l'équipe	
10. Abécédaire du Service Citoyen .....	p.25
11. Annexes	



## 1. Mode d'emploi

Ce guide s'adresse aux équipes et aux responsables des structures d'accueil de Jeunes en Service Citoyen. Idéalement, outre le directeur, le coordinateur et le tuteur, l'ensemble des permanents de l'organisme d'accueil qui seront amenés à côtoyer le Jeune en Service Citoyen devrait avoir pris connaissance de son contenu.

Celui-ci décrit le cadre structurel et temporel du Service Citoyen, détaille les volumes horaires et le contenu du programme (missions et formations), précise l'engagement et le rôle des différentes parties et développe les conditions contribuant au bon déroulement de l'accueil d'un Jeune en Service Citoyen.

Dans le cadre d'expériences pilotes, les rôles et fonctions des différents acteurs<sup>1</sup> se doublent d'une mission de « chercheur associé », chacun apportant sa pierre à l'édifice, concourant tous ensemble à l'affinement du processus et du programme. Ce guide en est l'expression la plus directe. Ces balises et conseils sont largement le fruit de l'évaluation des expériences menées à la Plateforme depuis 2011 ainsi que de la capitalisation des recommandations prodiguées par d'autres structures, belges et étrangères, proposant ce type de programme.

Que tous les acteurs des Services de Jeunesse, des projets pilotes passés et des Services Citoyens présents et à venir s'en voient ici remerciés !

---

<sup>1</sup> Jeunes en Service Citoyen, membres des équipes d'organismes d'accueil, permanents de la Plateforme pour le Service Citoyen.



## 2. Philosophie d'accueil

### TENDRE VERS LE WIN-WIN-WIN

**Le Service Citoyen doit être utile autant aux jeunes qu'à la structure d'accueil et à la collectivité (via l'objet social de l'organisme). La clé de la réussite de l'accueil d'un jeune se situe dans l'équilibre entre ces pôles.**

Les motivations qui poussent un jeune à s'engager dans un Service Citoyen sont souvent multiples : donner un temps de sa vie à la collectivité, se rendre utile, mûrir, apprendre, reprendre un rythme, reprendre confiance en soi, acquérir ou développer des compétences, découvrir le monde du travail et le travail d'équipe, dépasser sa timidité....

De manière générale, l'accueil d'un Jeune en Service Citoyen requiert du temps, de la flexibilité et de la bienveillance. En particulier :

- être prêt à dégager du temps pour l'accueillir ;
- lui offrir une place dans l'équipe ;
- lui présenter un cadre clair (horaires, consignes, échéances...) ;
- définir ensemble une mission spécifique (en co-construction) ;
- lui donner des outils pour réussir cette mission et y croire !<sup>2</sup> (Effet Pygmalion) ;
- valoriser et reconnaître son engagement citoyen ;
- remettre en question, formuler des critiques et des retours sur sa mission dans le seul but de le faire avancer<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> « Les jeunes ne sont pas dupes des jugements cliniques ou moraux qu'on pose sur eux, des catégorisations et des préjugés négatifs que certains professionnels peuvent avoir à leur rencontre. La façon dont on les reçoit, dont on les regarde, dont on leur parle, dont on les écoute, ... va être déterminante dans la possibilité d'une accroche relationnelle » in DARQUENNE Raphael, Guide pour un accompagnement humain des jeunes vers l'emploi, Labo Jeunes, 2014, p.37.

<sup>3</sup> « Certains psychologues évoquent le fait que, pour qu'une personne ait envie d'avancer, il faut la valoriser pour 2/3 et la remettre en question pour 1/3 » in DARQUENNE, opus cit.



Au-delà de la mission spécifique préétablie que le jeune a choisie, il s'agit de laisser une place à son potentiel d'innovation et de créativité, en d'autres mots lui permettre de valoriser ses compétences et ainsi d'y puiser de la motivation.

Outre l'énergie directement mise au service de votre projet (missions), l'accueil d'un Jeune en Service Citoyen peut en retour vous offrir un regard neuf sur vos pratiques, de nouvelles idées, de nouveaux contacts, un sens supplémentaire à votre travail, un accompagnement de personnes bénéficiaires et un réel coup de pouce au quotidien.

- ⇒ **Le Service Citoyen = temps au service de la collectivité**
- ⇒ **Le Service Citoyen = temps pour se connaître et se structurer**
- ⇒ **Le Service Citoyen = espace de transition sécurisé entre parcours scolaire et vie active, correspondant à une période de recul, de réflexion, résolument valorisante.**



## 3. Cadre général

### 3.1 Planification et calendrier général

- ⇒ Durée : 6 mois
- ⇒ Un calendrier vous sera envoyé en début de mission pour vous informer des dates de formation.

### 3.2 Horaires

Le Jeune en Service Citoyen preste sa mission à hauteur de **28h/semaine**<sup>4</sup>. Nous conseillons d'étaler cet horaire sur **4 journées**.

Toutefois, nous restons **flexibles** et l'horaire peut être adapté (soirées, weekends, ...) au regard de la mission et en concertation avec le jeune. Les **heures supplémentaires** prestées par le jeune seront évidemment récupérées. L'horaire de la semaine est systématiquement défini/confirmé ou modifié lors de la **réunion hebdomadaire entre le jeune et le tuteur**. Le jeune **ne doit pas être en mission pendant les formations** organisées par la plateforme.

### 3.3 Missions

A l'heure actuelle, le Service Citoyen propose des missions dans les secteurs suivants :

- ⇒ Aide aux personnes et solidarité (personnes âgées, handicap, pauvreté...)
- ⇒ Environnement
- ⇒ Accès à la culture et à l'éducation (école de devoirs, projet vidéo, ...)
- ⇒ Education par le sport

Un Service Citoyen comprend **deux sortes de missions** : principale et complémentaire

**Mission Principale (MP)**: +/- 75 jours de mission dans l'organisme de son choix.

---

<sup>4</sup> Maximum autorisé par la loi sur le volontariat.



**Mission Complémentaire (MC)** : entre 8 et 15 jours de mission dans un autre secteur que celui de la mission principale, sur un chantier international ou en festival. La planification de la MC se fait en concertation entre l'organisme d'accueil principal, le jeune et l'organisme d'accueil complémentaire. La plupart des missions complémentaires consisteront soit à accompagner des jeunes porteurs de handicap lors d'événements (festivals, manifestations sportives, théâtre, vacances...), dans le cadre du projet « *De la Citoyenneté en Marge ... A la Citoyenneté en Marche* » (DCM<sup>2</sup>), soit à participer à un chantier international en Belgique pendant les vacances scolaires, proposé par exemple par Javva, CIRAC, SCI ou Compagnons Bâtisseurs, soit à s'immerger dans une mission d'un autre secteur.

⇒ **Objectifs de la Mission Complémentaire : découvrir un autre secteur et/ou vivre un séjour en groupe**

### 3.4 Formations

Les temps de formation constituent un élément fondamental du Service Citoyen en ce sens qu'ils développent réflexivité et maturité par rapport aux expériences vécues sur le terrain, contribuant petit à petit à la maturation du jeune et au renforcement de sa conscience citoyenne. Les temps de formation sont dispensés par la Plateforme pour le Service Citoyen et sont **obligatoires**.

Ils se déclinent en **5 modules** répartis sur 20 jours.

#### Formation Générale (FG)

⇒ Semaine d'intégration : 4 jours consécutifs en début de programme

Sessions d'infos pratiques sur le Service Citoyen (Projet politique, démarches administratives, Convention ...), activités de dynamique de groupe, formation en CNV et techniques d'animation, chantier commun, temps d'échange sur les attentes et craintes et le parcours personnel...





⇒ Formations générales thématiques : Interculturalité (en préparation des chantiers internationaux) ; Handicap (en préparation du projet « phare » DCM<sup>2</sup>) ; Rallye politique et citoyen ; ...

### **Temps d'échange (TE)**

- ⇒ chantiers communs
- ⇒ temps d'échange formalisés
- ⇒ échange des savoirs et savoirs faire

### **Temps de maturation et d'orientation (TMO)**

- ⇒ Module de connaissance de soi et parcours d'orientation

### **Évaluation (TE)**

- ⇒ à mi-parcours
- ⇒ en fin de parcours

### **Formation sectorielle (FS)**

- ⇒ Selon le secteur : Brevet Européen des Premiers Secours (BEPS), formation aux écogestes, formation aux techniques d'animation de groupe...

### **Cérémonie de clôture**

- ⇒ Tables de témoignage
- ⇒ Remise des certificats

## **3.5 Défraiement**

Le Jeune en Service Citoyen bénéficie d'une **indemnité de 10 euros par jour presté**<sup>5</sup>. De plus, il reçoit un **défraiement pour ses frais de transport** (déplacement entre le domicile et l'organisme d'accueil) à hauteur de **maximum 100 euros/mois** et sur base des pièces justificatives (note de frais).

Ces défraiements sont entièrement assurés par la Plateforme pour le Service Citoyen et sont versés sur le compte du jeune au début de chaque mois qui suit le mois presté pour autant :

<sup>5</sup> Il s'agit bien d'indemnité, et non de rémunération, autorisée dans le cadre de la loi sur le volontariat (2005)



- ⇒ que le jeune ait rempli et envoyé sa feuille de présences mensuelles **signée par le tuteur**;
- ⇒ que le jeune ait rempli et envoyé par voie postale sa note de frais de déplacements incluant les tickets.

**Attention** : les transports réalisés **dans le cadre de la mission** sont à la charge de l'Organisme d'Accueil.

Les Organismes d'Accueil qui proposent un **hébergement** peuvent recevoir une contribution de la Plateforme pour le Service Citoyen à raison de 60 €/mois/jeune. Dans ce cas, le remboursement des frais de transport du jeune est plafonné à 40 €/mois.

### **3.6 Assurances**

Chaque Jeune en Service Citoyen est couvert par deux assurances contractées auprès de la compagnie d'assurance **sa STEKELORUM INSURANCE nv** :

- La RC responsabilité civile assure le volontaire pour les dégâts occasionnés au tiers dans le cadre des activités exercées.
- La RC accident assure le volontaire pour les risques corporels liés aux activités exercées.

Ces assurances couvrent le jeune en Belgique. Si le jeune est amené, dans le cadre de sa mission, à quitter le territoire belge, l'organisme d'accueil prend à ses frais l'extension géographique d'assurance et doit en avertir la Plateforme.



## 4. Engagement de l'Organisme d'Accueil

Participer au Service Citoyen requiert certains engagements formels de la part de l'organisme d'accueil. Quels sont-ils ?

### 4.1 Avant le Service Citoyen :

Le(s) **responsable(s) de la structure** s'engagent à :

- transmettre par courriel la fiche (voir annexe 1) décrivant la mission proposée;
- à adhérer, au minimum en tant que membre de soutien, à la Plateforme pour le Service Citoyen. Ceci signifie simplement que votre organisation reconnaît l'utilité d'un Service Citoyen et souscrit aux *Principes fondamentaux pour un Service Citoyen* (voir annexe 2). Si votre organisme souhaite s'engager plus activement, il peut demander le statut de membre effectif (droit de vote à l'Assemblée Générale, accès au Conseil d'Administration...). Le formulaire d'adhésion pour souscrire en tant que membre de soutien ou effectif se trouve en annexe 3;
- remplir et signer la Convention de Volontariat (voir annexe 4) qui lie le jeune, la Plateforme pour le Service Citoyen et l'organisme d'accueil pendant toute la durée du Service Citoyen et qui reprend les éléments essentiels de la mission telle que négociée entre le jeune et son OA.

Les **tuteurs** s'engagent à :

- participer au moins une fois à la demi-journée de formation des tuteurs dispensée par la Plateforme;
- participer à une évaluation à mi-parcours (sur le lieu de mission) et à une demi-journée d'évaluation finale (à la Plateforme).

**Ensemble**, responsable de structure, tuteur et permanent de la plateforme, s'engagent à :

- libérer une demi-journée pour rencontrer les candidats dans votre organisme environ 2 semaines avant le début du Service.



## 4.2 Pendant le Service Citoyen

Le **tuteur** s'engage à (voir aussi chapitre 8 « rôle du tuteur ») :

- Jour 1 : accueillir le Jeune en Service Citoyen et lui présenter toute l'équipe ;
- en co-animation avec le Jeune en Service Citoyen, expliquer et présenter la mission, le rôle et la place du jeune au sein de la structure de travail;
- fixer le cadre de la mission avec le jeune (ce qu'il peut faire et ne pas faire, lieux et accès, matériel, réunions d'équipe, procédure en cas d'absence...);
- être le référent privilégié du jeune pendant toute la durée du Service;
- fixer une réunion hebdomadaire d'échanges formalisés entre le tuteur et le jeune au cours de laquelle le tuteur :
  - valorise l'avancement de la mission et les compétences acquises;
  - renforce la motivation du jeune, éventuellement en rappelant le SENS de la mission;
  - balise les prochaines étapes/ échéances;
  - formule des critiques éventuelles pour faire avancer;
  - écoute les demandes, retours, propositions du jeune;
  - fixe l'horaire et autres aspects pratiques pour la semaine suivante;
- vérifier et signer, en fin de chaque mois, la feuille de présence mensuelle du Jeune en vue du paiement des indemnités;
- assurer un entretien à mi-parcours avec le jeune ;
- assurer un entretien de clôture avec le jeune ;
- participer à la cérémonie de clôture organisée par la Plateforme au terme des 6 mois de Service Citoyen.



### 4.3 Après le Service Citoyen

Le tuteur s'engage à :

- compléter un questionnaire d'évaluation ;
- participer à une demi-journée d'évaluation convoquée et animée par la Plateforme.

**En résumé, outre leurs missions de tutorat avec le jeune, la collaboration des tuteurs est formellement requise pendant trois moments :**

- **Avant le début** du SC, la Plateforme organise une **demi-journée de formation** à l'attention des tuteurs.
- **A mi-parcours**, nous les réinvitons à participer à une **demi-journée d'évaluation**.
- **Après l'expérience**, nous les inviterons à faire le **bilan de l'expérience** en vue de l'amélioration du dispositif.



## 5. La mission

Comment définir une mission adaptée pour un Jeune en Service Citoyen ?

### 5.1 Rappel du cadre

Il est primordial de définir des missions conformes à quatre **objectifs essentiels du Service Citoyen** :

1. **mobiliser les jeunes sur des causes utiles pour la société**, complémentaires de ce que font les professionnels salariés des associations et des pouvoirs publics ;
2. **donner à ces jeunes un cadre d'engagement** au cours duquel ils pourront mûrir, s'enrichir humainement et gagner en conscience citoyenne et maturité personnelle en plus de gagner en compétences ;
3. **proposer des actions accessibles à tous les jeunes**. Tous les jeunes ont quelque chose à apporter à la société. Le Service Citoyen doit être un temps pour tous, quels que soient les niveaux de formation et de difficultés antérieures ; la mission doit être co-construite avec le jeune et adaptée à ses compétences et expériences.
4. **renforcer notre cohésion sociale et la solidarité nationale**, d'une part en réveillant une fibre civique active mais aussi en s'ouvrant aux rencontres et aux différences (brassage et diversité).

La **réussite** du Service Citoyen est une **responsabilité collective**. Il est du ressort de chaque structure, à travers leurs responsables mais aussi tous leurs membres, de contribuer plus largement aux objectifs et à l'utilité collective du Service Citoyen.

L'**adéquation de la mission avec l'esprit du Service Citoyen** est validée par la Plateforme après réception de la proposition de la fiche de mission.

### 5.2 Penser une mission adaptée pour le jeune



Demandez-vous comment des jeunes disponibles 6 mois à vos côtés pourraient **enrichir le travail** d'ores et déjà assuré par votre équipe salariée/professionnelle ?

Comment pourraient-ils vous aider à **améliorer l'impact social** de votre action, à faire mieux, plus, différemment ?

Pensez **mission « pour des non-professionnels »** : il s'agit de missions ne demandant pas de compétences particulières, reposant plus sur des savoir-être et une motivation que sur des savoir-faire. Cela vous évitera deux écueils :

- ⇒ confier à des jeunes des missions qui devraient relever de professionnels salariés ;
- ⇒ exclure d'office les jeunes ayant moins de diplômes ou qualifications.

Dans l'idéal, pour répondre parfaitement à l'esprit du Service Citoyen, prévu comme une étape de mixité et de brassage, pensez à des missions que pourraient réaliser des **équipes ou des binômes de jeunes de différents niveaux d'étude** : des missions valorisant leur jeunesse et leur diversité et non leurs qualifications et dans lesquelles chacun pourra trouver sa place et apporter sa contribution.

### 5.3 Ce que les Jeunes en Service Citoyen peuvent faire

Les structures d'accueil doivent définir des missions où le jeune pourra **venir compléter l'action** des professionnels salariés, des stagiaires, et/ou des bénévoles de la structure :

- renforcer la qualité du service rendu par les professionnels salariés ;
- aider à structurer ou démultiplier l'action des bénévoles ;
- développer / expérimenter de nouvelles actions, des services répondant à de nouveaux besoins...

L'expérience incite à confier aux volontaires des rôles de ce type :

- 
-



- **rôle d’accompagnateur** (non professionnel), par exemple en lui proposant d’accompagner des personnes âgées ou en situation de handicap dans leurs démarches quotidiennes, ou dans l’accès à des activités culturelles, sportives, de loisirs...
- **rôle d’ambassadeur**, par exemple en lui proposant de mener des actions de sensibilisation des enfants à la citoyenneté ou des actions de prévention santé...
- **rôle de médiateur** (non professionnel), par exemple en lui proposant d’assurer la promotion du tri sélectif dans les grands ensembles ou en formant des personnes âgées aux nouvelles technologies, ...).

### 5.3 Ce que les Jeunes en Service Citoyen ne peuvent pas faire

Il est préférable de prévoir des missions confiées aux jeunes qui :

- ne concernent pas des tâches administratives ou logistiques indispensables au fonctionnement courant de la structure d’accueil (jamais plus de 25 %, soit l’équivalent d’au maximum un jour par semaine) ;
- ne relèvent pas d’une profession réglementée (par exemple assurer les soins de santé dans un home pour personnes âgées ...) ;
- ne soient pas au contact de publics fragiles sans la présence et l’encadrement de personnels qualifiés ;
- ne correspondent pas à des missions précédemment assurées par un salarié de la structure (en congé de maladie ou de maternité par exemple) ;

De plus, il est interdit de détenir un mandat de dirigeant bénévole (membre du bureau ou du Conseil d’Administration) dans la structure au sein de laquelle on effectue son Service Citoyen.





## 6. Le processus de recrutement des jeunes

Au départ, nous recrutons les jeunes sur base de deux critères :

- leur disponibilité pendant 6 mois à temps plein;
- leur motivation à se mettre au service de la collectivité.

**Avant de faire un choix, il est important d'avoir en mémoire que :**

- Le Jeune en Service Citoyen n'est pas un salarié « sous payé » ni un « bénévole rémunéré », ni un stagiaire.

Le Jeune en Service Citoyen requiert un **statut à part entière** qui doit trouver sa place entre :

- le salariat (lien de subordination + perception d'un salaire)
  - le stage (personne recrutée sur base des compétences, venant mettre en pratiques des connaissances théoriques et évaluée en vue de l'acquisition d'un diplôme)
  - le bénévolat (engagement à temps partiel, en dehors d'un cadre collectif)
- Le Service Citoyen poursuit un **objectif de brassage social**. Pour que ce brassage soit effectif, nous comptons sur l'ouverture d'esprit des organismes d'accueil. Le choix du jeune ne peut être basé sur les diplômes et les compétences formelles. Cette sélection irait à l'encontre des valeurs défendues par le Service Citoyen.



## Étapes du processus de sélection

- La **liste des missions** proposées par les différents organismes d'accueil (OA) est **accessible** sur le **site Internet** de la Plateforme à l'onglet « Faire un Service Citoyen ».
- Dans son **dossier de candidature**, chaque jeune **sélectionne par ordre de préférence trois organismes** d'accueil au sein desquels il souhaite effectuer sa mission.
- **La Plateforme contacte chaque candidat** et fixe un rendez-vous avec lui, si possible correspondant à son premier choix.
- L'**organisme d'accueil libère une demi-journée**, pour **rencontrer les jeunes** qui ont choisi cet organisme. Ces entretiens se déroulent dans votre organisme d'accueil en présence d'un représentant de la Plateforme. Ils ont pour objectifs de faire connaissance avec le(s) jeune(s), de lui/leur présenter l'organisme et le projet plus en détail, d'évaluer si le contact passe bien avec lui/eux ainsi qu'ajuster, au besoin, la mission.
- Dans les 24 heures qui suivent l'entretien, nous vous demandons de nous contacter (la Plateforme, et non le jeune) afin de nous faire part du/des jeune(s) sur lequel vous voulez '**mettre une option**' pour réaliser un Service Citoyen dans votre structure. Il est important que vous nous préveniez rapidement du choix que vous avez opéré car les jeunes non-sélectionnés doivent avoir la possibilité de passer un autre entretien correspondant à leur second ou troisième choix.
- Nous partons en semaine d'intégration. Au terme de la semaine d'intégration, **l'équipe des formateurs de la Plateforme confirme (dans la majorité des cas) ou infirme le 'matching' entre un jeune et un OA**. (Tenant compte de son profil, ses éventuelles difficultés, de la composition du binôme, de la mission et du degré d'autonomie attendus par l'OA).
- Le jeune commence effectivement sa mission la semaine suivant la semaine d'intégration.
- Pendant le premier mois de la mission, un suivi rapproché des jeunes et des tuteurs est effectué par la Plateforme afin d'adapter au mieux le bon déroulement de la mission. Un rendez-vous individuel est fixé systématiquement avec le jeune à la Plateforme pour parler de son projet et de ses attentes, et faire un premier bilan de l'expérience.



## 7. La convention

Même si l'accord de base se fait sur un principe volontaire, il est important d'acter le fait que **chacune des 3 parties s'engage moralement à mener le projet à bien et à terme.**

- **Le Jeune** s'engage à mettre son temps et son énergie au service de l'Organisme d'Accueil pendant 6 mois et à effectuer la mission qu'on lui propose.
- **L'Organisme d'Accueil** s'engage à l'accueillir, à l'encadrer et à lui donner les moyens de réussir sa mission.
- **La Plateforme** s'engage à coordonner l'ensemble du programme, à assurer le suivi des jeunes, le suivi des tuteurs, à intervenir sur place en cas de difficulté, à dispenser des journées de formation et d'échange planifiées en début de programme, à indemniser les jeunes à hauteur de 10 € par jour presté...

Afin d'acter cet engagement moral réciproque, une **Convention** (cf. annexe 4) reprenant les termes du cadre de Service Citoyen est signée<sup>6</sup> par les trois parties en trois exemplaires. Elle identifie entre autres le tuteur et la mission, prévoit le montant des indemnités, la procédure en cas d'abandon, la possibilité d'ajouter des clauses spécifiques liées à l'Organisme d'accueil (secret professionnel, horaires décalés, etc...)

Remarque : A ce jour, en l'absence d'une loi portant l'organisation d'un Service Citoyen, le jeune garde son/ses statuts et bénéficie d'indemnités prévues par la **Loi de 2005 sur le volontariat**.

---

<sup>6</sup> La signature de la convention a lieu lors de la semaine d'intégration au tout début du Service Citoyen.



## 8. Le rôle du tuteur

### Le tuteur :

- est un **membre de l'équipe de l'organisme d'accueil**;
- est **responsable** du bon déroulement de la mission du jeune en Service Citoyen;
- **fait le lien** entre ce jeune et l'équipe;
- assure **le suivi de la mission** et son cadre;
- est la personne de contact pour la Plateforme.

Attention : l'accueil du/des jeunes reste un **projet d'équipe**. Le tuteur ne doit pas être aux côtés du Jeune en Service Citoyen dans toutes ses missions ni être le seul responsable de son encadrement au quotidien. Il est même conseillé de varier les contacts au sein de l'équipe et de s'appuyer sur des personnes-ressources pour éviter une surcharge de travail du tuteur.

### ⇒ Le « bon » tuteur :

- dispose de temps pour assurer sa mission d'encadrement ;
- maîtrise sa mission et peut la faire évoluer en fonction de la progression du jeune ;
- établit une relation de confiance avec le jeune et prend en compte ses aspirations ;
- établit et suit les échéances ;
- est garant du respect de la mission (voir plus bas) ;
- évite l'isolement du jeune et veille à son intégration au sein de l'équipe;
- assure un entretien hebdomadaire de suivi avec le jeune.

### ⇒ La collaboration tuteur-volontaire doit être :

- équilibrée;
- consentie mutuellement (chacun s'y retrouve);
- formalisée lors de la réunion hebdo et des évaluations (à mi-parcours et finale).



Cette collaboration est caractérisée par une **absence de lien de subordination**, ce qui signifie en définitive que s'il y a bien une obligation de moyens, il n'y a pas d'obligation de résultats. Mais ceci ne signifie pas absence de lien d'autorité. Des règles ont été définies, on peut donc sanctionner !

## Points d'attention

### ⇒ Une intégration progressive, en 4 étapes

#### 1. Accueil

- Présenter le jeune à tous les membres de l'équipe ;
- fixer le cadre :
  - ⇒ règles
  - ⇒ horaires
  - ⇒ accès ...

#### 2. Temps d'immersion dans la structure (une semaine ou plus selon les besoins du jeune)

#### 3. Temps d'accompagnement et de formation à la mission proprement dite (deux semaines ou plus selon les besoins du jeune)

#### 4. Clarification de la mission spécifique avec le jeune :

- mission concrète, accessible;
- outils adaptés et accompagnement régulier et formalisé;
- échéances bien définies.

Remarque : ceci ne veut pas dire que la mission ne peut être évolutive, mais signifie qu'il y a un engagement réciproque autour d'une mission opérationnelle.

### ⇒ Susciter l'engagement



La motivation n'est pas une donnée de départ invariable. Elle fluctue et se construit. Rappelons que le Service Citoyen est un engagement exigeant pour les jeunes, en termes d'énergie et de temps. Certains jeunes seront confrontés à la tentation d'abandonner.

Plusieurs éléments peuvent contribuer à maintenir et à renforcer l'engagement :

1. rappeler le **SENS** de la mission (d'autant plus que le jeune n'est pas rémunéré);
2. développer des **RELATIONS DE CONFIANCE** au sein du groupe, avec les formateurs, et avec le tuteur;
3. **VALORISER** les apprentissages et les accomplissements.

## 9. L'accompagnement de la Plateforme

### 9.1 Cadre général

**L'équipe** des responsables de promotion **de la Plateforme** est **joignable** par téléphone et mail pour répondre aux questions des tuteurs (voir coordonnée à la page 25).

Elle peut également assurer un **rôle de médiateur en cas de difficulté** et venir sur place pour un entretien impliquant les 3 parties.

A l'occasion des temps d'échange et des journées de formation, les animateurs/formateurs récoltent également les **retours des jeunes**, et restent ainsi informés du déroulement sur le terrain.

De plus, une personne responsable du suivi des jeunes au sein de l'équipe de la Plateforme se charge de l'accompagnement individuel de tous les jeunes. Elle fixe un rendez-vous avec chacun d'eux en début de parcours pour faire le point et définir le projet du jeune (ses attentes et objectifs). Elle reste ensuite disponible pour suivre de plus près les jeunes qui rencontreraient des difficultés psycho-administratives.



## 9.2 Procédure en cas de difficultés

### Points sur lesquels être vigilants dès le départ :

- définir une mission accessible et concrète ;
- donner les moyens et les outils aux jeunes en vue de réussir leur mission ;
- reconnaître et valoriser le travail accompli ;
- intégrer le jeune dans l'équipe ;
- encadrer le jeune, par toute l'équipe et pas uniquement par le tuteur ;
- accompagner progressivement le jeune vers plus d'autonomie ;
- veiller à la ponctualité.

### Une règle fondamentale pour les Jeunes en Service Citoyen qu'il ne faut pas hésiter à leur rappeler :

⇒ prévenir en cas de retard ou d'absence ! On peut comprendre et donc d'autant mieux excuser une absence si celle-ci est non seulement justifiée mais surtout communiquée.

### En cas de non-respect du cadre (absences, retards, comportements inadéquats...) :

1<sup>ère</sup> étape : entretien individuel avec le tuteur (1<sup>er</sup> recadrage, rappel des règles, explication du sens des règles !)

Si le cadre n'est toujours pas respecté après ce premier entretien :

2<sup>ème</sup> étape : entretien avec le responsable de structure (avertissement plus sérieux). **A ce stade, l'organisme d'accueil est tenu d'avertir la Plateforme du problème survenu.**

Si le problème se poursuit :



3<sup>ème</sup> étape : entretien avec le responsable de l'organisme d'accueil et la coordinatrice et/ou le directeur de la Plateforme qui peut déboucher sur une dernière chance ou sur la clôture du projet.

### **Conseils :**

- Pour maintenir une relation de confiance, évitons les jugements de valeur hâtifs pour chercher d'abord à comprendre les actes et les choix du jeune.
- A trop responsabiliser, on finit par culpabiliser. Un jeune n'est jamais seul responsable de la réussite ou de l'échec d'une mission. A l'inverse, le jeune n'est pas non plus victime du déroulement de celle-ci. *"La relation d'accompagnement peut ainsi se penser comme une relation permettant à un jeune de prendre ou d'assumer davantage de responsabilités."*<sup>7</sup>

### **Si départ à l'initiative du jeune en Service Citoyen :**

1. le Jeune en Service Citoyen est tenu de prévenir si possible 10 jours à l'avance ;
2. il doit se présenter à un entretien, avec le tuteur et un représentant de la Plateforme, afin d'exposer les motifs du départ et entendre les retours du tuteur.

Dans les deux cas, la possibilité d'entamer une nouvelle et autre mission dans le cadre du Service Citoyen n'est pas exclue. Elle n'est jamais communiquée qu'en ultime recours à l'abandon du Service Citoyen et selon certains contextes.

### **Faute grave :**

⇒ Requier un entretien de clôture en présence d'un représentant de la Plateforme.

---

<sup>7</sup> DARQUENNE Raphaël, opus cit.





## 10. Abécédaire du Service Citoyen

Les mots ont leur importance en ce sens qu'ils contribuent à bien distinguer la place spécifique du Service Citoyen (par rapport au volontariat classique, aux stages, aux dispositifs d'insertion professionnelle, à l'emploi...).

### On n'utilisera pas les termes suivants :

Volontaire  
 Salarié ; Stagiaire ; Bénévole ; Employé  
 Rémunération (ou pire, salaire !)  
 Travail  
 Embaucher  
 Chef ; Patron  
 Employeur  
 Contrat de travail  
 Profil de poste  
 ...

### Mais privilégiera plutôt :

**Jeune en Service Citoyen**  
**Jeune en Service Citoyen**  
**Indemnités**  
**Mission, projet**  
**Engager, Mobiliser**  
**Tuteur ; Responsable**  
**Structure d'accueil**  
**Convention**  
**Offre de mission**  
 ...

### Coordonnées de l'équipe

Direction	François Ronveaux	0487/26 26 20 02/256 32 44	direction@service-citoyen.be
Coordination	Anaïs Camus	0489/589 336	coordination-peda@service-citoyen.be
Administration	Ondine Mascart	02/256 32 44	administration@ service-citoyen.be



# Annexes



**Fiche mission (à renvoyer par mail à la Plateforme avant ...)**

Titre de la mission		
Présentation de l'organisme d'accueil		
Possibilité et conditions de logement sur place ou dans les environs	Oui/non, conditions	
La mission du Jeune en Service Citoyen		
Forme d'action	Administrative / Contact humain / Derrière un bureau/PC / à l'extérieur / Développement / ...	
Formation-Accompagnement	Ce que votre structure va mettre en place pour former et accompagner le Jeune en Service Citoyen	
Eventuels pré-requis nécessaires	Ce que le Jeune en Service Citoyen doit avoir comme pré-requis éventuels au départ (permis B, ...)	
Durée de la mission	Volume horaire : <b>h/semaine</b>	Jours de mobilisation :
Lieu de réalisation		
Nombre de Jeune(s) en Service Citoyen recherché(s)		
Possibilité d'accueil de jeunes néerlandophones/germanophones	Néerlandophones : oui – non Germanophones : oui – non	Condition : Condition :
Eventuelles précisions		



## Principes fondamentaux pour un Service Citoyen

*Nous, organisations<sup>8</sup> actives avec des jeunes ou dans la société, voulons promouvoir et défendre la mise sur pied en Belgique d'un Service Citoyen. Nouveau temps social pour les jeunes, le Service Citoyen permettra de transmettre aux jeunes l'envie de vivre en société et de participer à sa construction. Ce projet de société, résultat d'une politique de jeunesse transversale ambitieuse, renforcera la cohésion sociale et permettra de créer une nouvelle dynamique de société.*

*Dans un premier temps, nous avons élaboré et défendons ensemble les principes fondamentaux suivants :*

### Une vraie étape de vie

Le Service Citoyen doit être considéré comme un nouveau temps social qui permettra de renforcer le développement personnel et l'implication sociale des jeunes dans la société. Le Service Citoyen doit être un engagement à plein temps et avoir une durée continue de six à douze mois.

### Un Service Citoyen, accessible à tous les jeunes

Affichant une vocation universelle, le Service Citoyen doit être proposé et accessible à tous les jeunes de 18 à 25 ans et leur assurer les moyens de subvenir à leurs besoins pendant cette période.

### Tirant parti des expériences existantes

Il faut s'appuyer sur l'évaluation et le développement des expériences belges et étrangères de ce type de programme pour construire un Service Citoyen de qualité et de plus grande ampleur.

### Au service de missions d'intérêt général

Le Service Citoyen doit être centré sur des missions répondant à de réels enjeux de société (sociaux, environnementaux, culturels, etc.) et qui constituent une contribution utile pour les organismes qui les accueillent.

### Un temps d'apprentissage, de formation, d'orientation et d'ouverture

Tout en restant principalement un temps consacré par les jeunes à servir l'intérêt général et un temps d'apprentissage actif de la citoyenneté, le Service Citoyen doit permettre aux jeunes d'avancer dans leur projet personnel. Le Service Citoyen doit permettre aux jeunes de mobiliser et d'acquérir des compétences diverses (générales, manuelles, relationnelles, intellectuelles...).

### Une expérience collective et un temps de brassage social et culturel

Le Service Citoyen doit impérativement favoriser le brassage social et être considéré comme une double opportunité : construire et se construire. Afin d'encourager l'entraide, la complémentarité, la solidarité, la responsabilité, nous pensons que le Service Citoyen doit favoriser les temps de rencontres, d'échanges entre les jeunes, entre générations et les expériences collectives.

### Un temps reconnu et valorisé

Ce temps donné à la collectivité doit voir sa reconnaissance prouvée par un certificat ainsi que par l'ouverture de droits et avantages (sécurité sociale, assurances...). L'expérience devra également faire l'objet d'une valorisation permanente par l'ensemble des acteurs de notre société, tant privés que publics.

### Un dispositif fédérateur

Coordonné par les autorités fédérales, le Service Citoyen doit être conçu comme un projet de société associant dans sa mise en œuvre l'ensemble des parties prenantes : institutions publiques mais aussi collectivités locales, associations, représentants des jeunes, syndicats, entreprises...

*Sur base de ces Principes fondamentaux, nos organisations se déclarent prêtes à se mobiliser et à faire avancer la réflexion pour la mise en place progressive et la réussite du Service Citoyen.*

<sup>8</sup> Aujourd'hui, plus de 100 membres caractérisés par une très grande diversité : Conseil de Jeunesse (CJ), Vlaams Jeugstraad, La Croix-Rouge de Belgique, Union francophone des magistrats de la jeunesse, Fédération des Maisons de Jeunes en Belgique Francophone (FMJBF), Minderhedenforum, VIA vzw, Demos, Kifkif, Ecofest, Fondation Benoît, Fondation pour les Générations Futures (FGF), Institut d'Eco-pédagogie, Réseau IDée, Service Protestant de la Jeunesse (SPJ), Confédération des Organisations de Jeunesse (COJ), Solidarité, Asmae, Compagnons bâtisseurs, Dynamo, Samarcande, Service Civil International (SCI), JAVVA, Maison de jeunes La J, AMO la Chaloupe, AFS programmes interculturels, Volont'R, Conseil Jeunesse Développement, Centre Comète, AMOS, Les Sentiers, SOS Jeunes Quartier Libre...



**Formulaire de demande d'adhésion à la Plateforme pour le Service Citoyen /  
Platform Jongeren voor de Samenleving**

- L'organisme souhaite devenir **membre de soutien** et marque son adhésion aux Principes Fondamentaux<sup>9</sup>. Il n'y a pas de cotisation.
  
- L'organisme souhaite devenir **membre effectif**, atteste avoir pris connaissance des statuts<sup>10</sup> de la Plateforme pour le Service Citoyen/Platform Jongeren voor de Samenleving, et marque son adhésion aux Principes Fondamentaux. L'organisme s'engage à payer<sup>11</sup> une cotisation annuelle de 50 euros. Sous réserve d'acceptation, cette adhésion donne accès et droit de vote aux Assemblées Générales de la Plateforme.

**Remarque :** pour les deux niveaux d'adhésion, les organismes sont informés des différentes activités de la Plateforme (Assemblée Générale, journée d'études, colloques, newsletter ...).

**I. Coordonnées de l'organisme**

Nom de l'asbl : .....

Avenue/ Rue : ..... N°..... Bte .....

Code Postal : ..... Localité : .....

Email : .....

Site Internet : .....

Téléphone : ..... Fax.....

**II. Représentant légal**

Nom : .....

Fonction : .....

Tél. : .....

Email : .....

<sup>9</sup> Accessible sur : <http://www.service-citoyen.be/Principes-fondamentaux-Service-Citoyen>

<sup>10</sup> Accessible sur : <http://www.service-citoyen.be/les-membres>

<sup>11</sup> Numéro de compte de la PFS : 068-2489657-82 avec la mention : nom de votre organisme + membre adhérent + année



### III. Personne de contact

Nom : .....

Fonction : .....

Tél. : .....

Email : .....

Par la présente, je, soussigné ....., sollicite l'adhésion de l'organisme que je représente, à la Plateforme pour le Service Citoyen/Platform Jongeren voor de Samenleving.

Je déclare sur l'honneur être dûment mandaté par mon Conseil d'Administration pour représenter mon organisme au sein de la Plateforme pour le Service Citoyen/Platform Jongeren voor de Samenleving.

Fait à..... Le .....

Signature :

Ce document est à envoyer par courrier postal ou électronique<sup>12</sup> à l'adresse suivante :

Plateforme pour le Service Citoyen/Platform Jongeren voor de Samenleving Rue du  
Marteau n°21  
1000 Bruxelles  
Email : [direction@service-citoyen.be](mailto:direction@service-citoyen.be)

<sup>12</sup> Dans ce cas, scanner un document original dûment signé.



**Si l'organisme s'engage en tant que membre effectif,  
veuillez répondre aux questions suivantes :**

**I. Activités de l'organisme**

- Quelles sont les activités menées par l'organisme?

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

- Quel est l'âge du public concerné ? .....

- Quelle est l'étendue des activités ?

- locale
- régionale
- nationale
- internationale

**II. Motivations**

- Pourquoi souhaitez-vous adhérer à la Plateforme ?

.....  
 .....  
 .....  
 .....

- Quelles sont vos attentes et quelle serait votre contribution au projet ?

.....  
 .....  
 .....



.....  
.....

- Quelles sont vos idées au sujet du Service Citoyen?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- La Plateforme travaille selon différents axes. Sur quel(s) point(s) seriez-vous particulièrement intéressé de travailler ? (lobbying, communication, événementiel, recherches, projet-pilote, statut et formation des jeunes en Service Citoyen, coûts et impact du Service, motivation et profils des jeunes, organisation au niveau institutionnel,...)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**VI Commentaires éventuels**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....





## Convention de volontariat dans le cadre du Service Citoyen

Entre,

La **Plateforme pour le Service Citoyen** asbl, coordinatrice du projet-pilote de Service Citoyen, ci-après dénommée « **Plateforme** »

Et,

.....  
Statut juridique : .....

Ci-après nommé « **Organisation d'accueil** »

Et,

Mademoiselle - Monsieur : .....

Domicilié : .....

Code postal : .....

Commune : .....

Tél/GSM : .....

Adresse e-mail : .....

Ci- après dénommé(e) « **Jeune en Service Citoyen** »

Il a été préalablement exposé que:

- La Plateforme coordonne un projet-pilote de Service Citoyen adressé aux jeunes de 18 à 25 ans, en collaboration avec différentes organisations d'accueil.
- L'Organisation d'accueil est une association à finalité .....  
dans le secteur de.....
- Cette Organisation accueille le Jeune en Service Citoyen pour une durée de 6 mois dans le cadre du Service Citoyen. Elle fait appel aux services du Jeune en Service Citoyen en dehors de tout contrat de travail dont le lien de subordination et la rémunération propres à cette relation de travail sont ici expressément écartés.



Le Jeune en Service Citoyen participera aux **missions suivantes** (à détailler):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- **Horaires :** .....
- En fonction de certaines activités extraordinaires, l'organisation se réserve le droit de déroger à cet horaire. En aucun cas le volume d'heures/semaine ne dépassera 28h00.
- **Le Jeune en Service Citoyen s'engage à accepter les missions proposées, à respecter cet horaire et à prévenir en cas d'indisponibilité.**
- **L'organisation d'accueil s'engage à former, encadrer et assurer le suivi du Jeune en Service Citoyen dans la réalisation de ses missions.**
- Dans le cadre de ses activités, le Jeune en Service Citoyen sera placé sous la responsabilité d'un **tuteur** :  
 Nom et prénom du tuteur : .....
- Tél/GSM : .....
- Adresse email : .....

A aucun moment, le Jeune en Service Citoyen ne pourra engager l'organisation d'accueil, ni assumer l'entière responsabilité de ses missions, à l'exception de fautes intentionnelles (dol), d'une faute grave ou de fautes légères répétées.

La Plateforme s'engage à s'assurer du respect des termes de ce contrat, et à intervenir en cas de litige.

Le Jeune en Service Citoyen accepte les missions proposées par l'organisation d'accueil, et accepte de participer aux formations et temps d'échange organisés par la Plateforme.



**La Plateforme informe le Jeune en Service Citoyen des éléments suivants :**

**a) Assurances contractées par la Plateforme :**

RC responsabilité civile (obligatoire, assure le Jeune en Service Citoyen pour les dégâts occasionnés au tiers dans le cadre des activités exercées)

RC accident (non obligatoire, offerte par la Plateforme, assure le Jeune en Service Citoyen pour les risques corporels liés aux activités exercées)

N° de la police d'assurance : sa **STEKELORUM INSURANCE nv** , N°518247970

**b) Indemnisation**

La Plateforme pour le Service Citoyen s'engage à verser au Jeune en Service Citoyen **un défraiement de 10 euros par jour complet de prestation**. Le montant total maximum des défraiements ne dépassera en aucun cas la somme de 32,71 € par jour, ni la somme de 1308,38 € par an.

Le versement de ces défraiements se fera au début du mois qui suit les prestations effectuées, sur le compte du Jeune en Service Citoyen, et après réception par la Plateforme d'un état de prestation signé par le tuteur.

**c) Frais de déplacement et/ou de logement**

La plateforme pour le Service Citoyen s'engage à rembourser les frais de déplacement du Jeune en Service Citoyen à **concurrence de 100 €/mois maximum**. En cas de déplacement avec son véhicule personnel, le montant des indemnités kilométriques sera remboursé à concurrence de 0,20 €/km parcouru (dont la somme totale ne dépassera en aucun cas 2000 km/an).

**d) Jour de congé**

Le Jeune en Service Citoyen bénéficie de 10 jours de congé au total. Il prévient l'organisme d'accueil de la date du congé au moins 15 jours au préalable si c'est un congé isolé, et au moins 3 mois à l'avance si c'est un congé de 5 jours consécutifs ou plus.

**e) Jours de maladie**

Toute absence supérieure à un jour de maladie sera justifiée par un certificat médical.



**f) Résiliation**

La présente convention de volontariat dans le cadre du Service Citoyen peut être résiliée par l'une des parties moyennant l'information des autres parties des échéances, des causes et de la motivation de la résiliation de la convention. Chaque partie s'engage moralement à prévenir les autres parties de sa décision dans un délai minimum de 10 jours ouvrables.

**L'organisation d'accueil informe le Jeune en Service Citoyen des éléments suivants :**

**a) Secret professionnel**

Dans l'exercice de ses activités, le Jeune en Service Citoyen est tenu au secret professionnel et à un devoir de réserve (art458 du code pénal).

**b) Autres (préciser)**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**La présente convention engage les parties et prend effet pour la période allant du ..... au ..... 2013.**

Fait le ..... / ..... / 2014, à ..... , en trois originaux, chacune des parties reconnaissant avoir reçu son exemplaire.

Pour réception (signature précédée de la mention lu et approuvé) :

La Plateforme  
pour le Service Citoyen

L'Organisation

Le Jeune en Service Citoyen



CITIZEN  
SERVICE  
NETWORK



PLATEFORME  
POUR LE  
SERVICE CITOYEN



PLATFORM  
JONGEREN VOOR  
DE SAMENLEVING



PLATTFORM  
FÜR EINEN  
BÜRGERDIENST

**Plateforme pour le Service Citoyen asbl / Platform Jongeren voor de Samenleving vzw**

**Rue du Marteau 21 - 1000 Bruxelles**

**info@service-citoyen.be**

**www.service-citoyen.be**

**+ 32 2 256 32 44**

Avec le soutien de



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR