Guide d'accueil

d'un

Jeune en Service Citoyen

Février 2022

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

Traité politique**,** Spinoza (1632 – 1677),

© Plateforme pour le Service Citoyen asbl

CONTENU

1. Mode d'emploi 5

2. Philosophie d'accueil 6

3. Cadre général 7

3.1 Planification et calendrier général 7

3.2 Horaires 8

3.3 Missions 8

3.4 Formations 9

3.5 Défraiement 10

3.6 Assurances 10

4. Engagement de l'Organisme d'Accueil 11

4.1 Avant le Service citoyen 11

4.2 Pendant le Service Citoyen 12

4.3. Après le Service Citoyen 13

5. La mission 13

5.1 Rappel du cadre 13

5.2 Penser une mission adaptée pour le jeune 14

5.3 Ce que les Jeunes en Service Citoyen peuvent faire 15

5.4 Ce que les Jeunes en Service Citoyen ne peuvent pas faire 15

6. Le processus de mobilisation des jeunes 16

7. Les Conventions 17

7.1 La Convention de Partenariat 17

7.2 La Convention de Volontariat 18

8. Le rôle du tuteur 18

9. L'accompagnement de la Plateforme 22

9.1 Cadre général 22

9.2. Procédure en cas de difficultés 23

10. Abécédaire du Service Citoyen 25

11. Annexes 26

1. MODE D'EMPLOI

Ce guide s'adresse aux équipes et aux responsables des organismes d'accueil de Jeunes en Service Citoyen (JESC). Idéalement, outre le directeur, le coordinateur et le tuteur, l'ensemble des permanents de l'organisme d'accueil qui seront amenés à côtoyer le JESC devrait avoir pris connaissance de son contenu. Celui-ci décrit le cadre structurel et temporel du Service Citoyen (SC) , 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 JESC.

Le Service Citoyen étant un programme en évolution constante, les rôles et fonctions des différents acteurs[1] 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 !

[1] Jeunes en Service Citoyen, membres des équipes d'organismes d'accueil et 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 l'OA 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 JESC 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 ![2] (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[3].

[2] « *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 encontre. 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.

[3] « *Certains psychologues évoquent le fait que, pour qu'une personne ait envie d'avancer, il faut la valoriser pour 2/3 et la mettre 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 JESC 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 GENERAL

3.1 PLANIFICATION ET CALENDRIER GENERAL

- ☐ Durée : 6 mois ;
- ☐ Démarrages réguliers en promotion de 25 jeunes tout au long de l'année ;
- ☐ Alternance entre des temps de mission principales ou complémentaires en individuel (ou en binômes) dans l'OA (80% du temps) et des temps de formation collectifs dispensés par la Plateforme pour le Service Citoyen (20% du temps)
- ☐ Un calendrier vous sera envoyé en début de mission pour vous informer des dates de formation.

3.2 HORAIRES

Le JESC preste sa mission à hauteur de **28h/semaine**[4]. Nous conseillons d'étaler cet horaire sur **4 journées**. Toutefois, le cadre du Service Citoyen reste **flexible** 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**[5] **entre le Jeune et le Tuteur**.

L'OA veille à libérer le Jeune lors des journées de formation organisées par la Plateforme qui sont obligatoires pour le jeune.

3.3 MISSIONS

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

- ☐ Aide aux personnes et solidarité (personnes âgées, porteuses d'un handicap, précarisées,…) ;
- ☐ Environnement et Développement durable ; (Parcs naturels, Potagers collectifs, fermes pédagogiques,…)
- ☐ Accès à la culture et à l'éducation (école de devoirs, centres culturels, théâtres, musées, projet vidéo, …) ;
- ☐ Education par le sport (Centres équestres, centres sportifs, …)

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

Mission Principale (MP) : +/- 80 jours de mission dans l'organisme de son choix.

Mission Complémentaire (MC) : entre 8 et 12 jours de mission dans un autre secteur que celui de la mission principale. La planification de la MC se fait en concertation entre l'OA principal, le jeune et l'OA complémentaire.

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

[4] Maximum autorisé par la loi sur le volontariat. En outre en fonction de la situation du jeune ou de l'OA, la mission peut être ramenée à un minimum de 21 h/semaine

[5] Voir explication détaillée en point 4.2

3.4 FORMATIONS

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

Ils se déclinent en **3 modules** répartis sur **20 jours**.

1. **Temps d'échanges et d'évaluation :**
    a. Semaine d'intégration en résidentiel (SI) : 4 jours consécutifs en début de programme dont l'objectif est de créer la cohésion de groupe et permettre aux jeunes de s'approprier le projet (infos pratiques sur le Service Citoyen, sur le Projet politique, démarches administratives, activités de dynamique de groupe, chantier commun, temps d'échange sur les attentes, les craintes, les forces, les faiblesses et le parcours personnel du jeune.
    b. Temps d'échange (TE) : temps d'échange formalisés, échange des savoir et savoir-faire.
    c. Bilans à mi-parcours (BMP) et en fin de mission ;
    d. Synthèse Citoyenne (SC) : 2 jours consécutifs en fin de parcours ont l'objectif est d'évaluer ensemble le Service Citoyen.

2. **Formations sur des thématiques citoyennes** : Formation à la communication Interpersonnelle, Brevet Européen de Premiers Secours, Sensibilisation à l'Inter-culturalité, l'Eco-citoyenneté, Démocratie et moi, Handicap, Intergénérationnel, Consommation Responsable sont autant de thèmes de formation proposés par le Service Citoyen.

3. **Temps de maturation et d'orientation (TMO)** : Dont l'objectif est d'accompagner les jeunes vers la définition d'un projet personnel au sortir de leur service citoyen et leur permettre de valoriser cette expérience.

3.5 DEFRAIEMENT

Le JESC bénéficie d'une **indemnité de 10 euros par tranche de 7 heures prestées**[6], ce compris 30 min de pause sur le temps de midi.

De plus, il reçoit un **défraiement pour ses frais de transport** (déplacement entre le domicile et l'OA) 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 avant la fin du mois qui suit les prestations pour autant que :

- ☐ le jeune ait rempli et envoyé sa fiche d'indemnités mensuelle **signée par le tuteur** ;
- ☐ le jeune ait rempli et envoyé 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'OA.

Les Organismes d'Accueil qui proposent un **hébergement** peuvent s'ils en font la demande 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 JESC est couvert par deux assurances contractées auprès de la compagnie d'assurance **sa STEKELORUM INSURANCE nv :**

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

[6] Il s'agit bien d'indemnité, et non de rémunération, autorisée dans le cadre de la loi sur le volontariat (2005)

Ces assurances couvrent le Jeune en Belgique. Si le jeune est amené, dans le cadre de sa mission, à quitter le territoire belge, l'OA 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'OA. Quels sont-ils ?

4.1 AVANT LE SERVICE CITOYEN

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

- adhérer en tant que membre à la Plateforme pour le Service Citoyen. Ceci signifie que l'organisation reconnaît l'utilité d'un Service Citoyen et souscrit aux *Principes fondamentaux pour un Service Citoyen* (voir annexe 1). En payant une cotisation annuelle de 50 €, votre organisme devient soit membre adhérent soit membre effectif. Dans le second cas, il accède au droit de vote à l'Assemblée Générale et peut proposer un candidat au Conseil d'Administration. Le formulaire d'adhésion se trouve en annexe 2 ;
- signer la Convention de partenariat entre la Plateforme pour le Service Citoyen et un OA de jeune(s) en Service Citoyen (voir annexe 3) ;
- convenir de la description de missions en collaboration avec le chargé de partenariat ou toute autre personne de la Plateforme mandatée pour cela et sous la supervision du coordinateur régional
- remplir et signer la Convention de Volontariat (voir annexe 4) qui lie le Jeune, la Plateforme pour le Service Citoyen et l'OA 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 :

- libérer un temps pour rencontrer les candidats JESC dans votre organisme ;
- participer au moins une fois à la journée de formation des tuteurs dispensée par la Plateforme ;

4.2 PENDANT LE SERVICE CITOYEN

Le **tuteur** s'engage à [7] :

- accueillir le JESC et lui présenter toute l'équipe ;
- expliquer et présenter la mission, le rôle et la place du jeune au sein de la structure de travail en co-animation avec le JESC ;
- 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 Citoyen ;
- fixer une réunion hebdomadaire d'échanges formalisée avec le jeune au cours de laquelle il :
    - 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 progresser le Jeune;
    - écoute les demandes, retours, propositions du Jeune;
    - fixe l'horaire et les autres aspects pratiques pour la semaine suivante;
- vérifier et signer, en fin de chaque mois, la fiche d'indemnités mensuelle du jeune en vue du paiement des indemnités ;
- assurer un entretien à mi-parcours avec le jeune et en présence du responsable de promotion, sur base d'un questionnaire remis au préalable (voir annexe 5). Cet entretien se déroule généralement en visioconférence, sauf difficultés spécifiques (d'ordre technique ou dans le déroulement de la mission).
- assurer un entretien de clôture avec le jeune.

[7] Voir aussi chapitre 8 « rôle du tuteur ».

4.3. EN FIN DE SERVICE CITOYEN

Le **tuteur** s'engage à :

- compléter un questionnaire d'évaluation;
- organiser un temps d'évaluation avec le jeune en fin de mission, avec l'appui d'un guide d'entretien fourni par la Plateforme ;

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

- Idéalement avant le début du SC, la Plateforme organise un **temps de formation** à l'attention des nouveaux tuteurs ;

- A mi-parcours, lors du bilan réalisé en présence du Jeune, du Tuteur et du Responsable de Promotion (en visioconférence ou sur place si difficultés particulières);

- En fin de parcours, lors du bilan de clôture avec le jeune et en complétant un formulaire d'évaluation.

5. LA MISSION

Comment définir une mission adaptée pour un JESC ?

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 à ce que font les professionnels salariés des associations et des pouvoirs publics ;
2. **Donner aux 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.** Ils 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 OA à travers leurs responsables mais aussi tous leurs membres, de contribuer plus largement aux objectifs 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 ADAPTEE POUR LE JEUNE

Demandez-vous comment des Jeunes disponibles 6 mois à vos côtés pourraient **enrichir le travail et venir compléter l'action** d'ores et déjà assurés par votre équipe salariée/professionnelle ? Par exemple ;

- 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...

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.

Pour répondre à l'esprit du Service Citoyen, prévu comme une étape de mixité et de brassage, pensez aussi à des missions qui pourraient être réalisées en **équipe ou** en **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

L'expérience incite à confier aux Jeunes 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 ou 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, …).

5.4 CE QUE LES JEUNES EN SERVICE CITOYEN NE PEUVENT PAS FAIRE

Les missions **ne peuvent pas** :

- concerner 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) ;
- relever d'une profession réglementée (par exemple assurer les soins de santé dans un home pour personnes âgées …) ;
- être au contact de publics fragiles sans la présence et l'encadrement de personnels qualifiés ;
- correspondre 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 MOBILISATION DES JEUNES

Au départ, les Jeunes, pour participer au Service Citoyen, doivent respecter deux critères :

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

Avant d'accueillir un jeune, il est important d'avoir en mémoire que : le JESC n'est pas un salarié « sous payé » ni un « bénévole rémunéré », ni un stagiaire.

Le JESC 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 pratique 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 D'ADMISSION et d'INSTALLATION

- La **liste des missions** proposées par les différents organismes d'accueil est **accessible** sur le **site Internet** de la Plateforme à l'onglet « Faire un Service Citoyen ».

- Chaque jeune participe à une séance d'information collective et complète un dossier de candidature dans lequel il **choisit par ordre de préférence trois organismes** d'accueil au sein desquels il souhaite effectuer sa mission.

- Il rencontre ensuite de façon individuelle un membre de l'équipe pédagogique de la Plateforme qui parcourt avec lui son dossier de candidature et identifie ses attentes, ses motivations, ses freins, ses forces, etc.. En fonction des informations reçues et des lieux de mission disponibles il peut l'orienter dans ses choix de mission ("matching"). Une fois la mission identifiée, **la Plateforme contacte le tuteur** et fixe un rendez-vous.

- L'**OA** libère un temps (+/- 1 heure), pour **rencontrer les Jeunes** qui ont choisi cet organisme. Ces entretiens se déroulent au sein de l'OA, en présence au minimum du jeune et du tuteur. Le responsable de promotion accompagnera ou non le jeune en fonction de son profil et de l'expérience d'accompagnement des OA. Cette rencontre a pour objectif 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.

- A l'issue de ce RDV la convention de volontariat peut être signée immédiatement ou le jeune et l'OA peuvent demander un délai de réflexion de 24h. . Au terme de cette réflexion le jeune et l'OA transmettent leur décision à la Plateforme qui informe respectivement les intéressés.

- Au terme de la semaine d'intégration, **l'équipe des formateurs de la Plateforme peut encore confirmer (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 idéalement sa mission la semaine suivant la semaine d'intégration.

- Tout au long de la mission, le responsable de promotion est disponible afin d'adapter au mieux le bon déroulement de la mission. Un rendez-vous individuel avec notre responsable de suivi 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. LES CONVENTIONS

7.1 LA CONVENTION DE PARTENARIAT

La **Convention de Partenariat** lie la Plateforme pour le Service Citoyen et l'OA. Elle précise les responsabilités et les engagements de la Plateforme ainsi que ceux de l'OA. Elle reste valable aussi longtemps qu'elle n'est pas résiliée par un des partenaires (voir annexe 3).

7.2 LA CONVENTION DE VOLONTARIAT

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'OA 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 et à prendre en charge ses frais d'assurance et de transport du lieu de vie au lieu de mission.

Afin d'acter cet engagement moral réciproque, une **Convention de Volontariat** (voir annexe 4) reprenant les termes du cadre de Service Citoyen est signée 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'OA (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 relative aux droits des volontaires.**

8. LE ROLE DU TUTEUR

Le tuteur :

- est un **membre de l'équipe de l'OA ;**
- est **responsable** du bon déroulement de la mission du JESC ;
- **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 JESC 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 entre le tuteur et le jeune 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 !

 Une intégration progressive, en 4 étapes.

1. **Accueil**
   - Présenter le jeune à tous les membres de l'équipe ;
   - fixer le cadre : règles, horaires et accès, par exemple.
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 GENERAL

LE RESPONSABLE DE PROMOTION

Chaque promotion de jeunes est encadrée par une équipe de 2 Responsables de Promotion. Ils se répartissent le suivi des jeunes qui peuvent compter dès lors chacun sur un référent de la Plateforme pour le Service Citoyen.

Le responsable de promotion est l'interlocuteur direct du jeune mais aussi du tuteur de l'OA qui peut communiquer pour toute information utile au bon fonctionnement de la collaboration ou toute difficulté rencontrée avec un jeune.

Le responsable de promotion peut en effet 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 responsables de promotion assurent aussi un rôle de formateur. Lors de ces temps ils récoltent également les **retours des jeunes,** et restent ainsi informés du déroulement sur le terrain.

Les responsables de promotion **de la Plateforme** sont **joignables** par téléphone et par mail durant les heures de bureau (9h00 – 17h00). Les coordonnées sont disponibles en annexe de la présente (cfr annexe 6) ou sur le site internet.

En cas d'absence vous pouvez appeler le numéro de l'antenne concernée de la Plateforme (Bruxelles, Namur, Charleroi, Liège).

LE RESPONSABLE DE SUIVI INDIVIDUEL

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. PROCEDURE EN CAS DE DIFFICULTES

En préalable, il est important que le responsable de promotion soit informé par le tuteur de toute difficulté rencontrée avec le jeune afin qu'il puisse travailler avec lui lors des moments d'échanges et de formation.

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 ;
- Favoriser la communication ;
- 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.

En cas d'absence du Jeune, le Tuteur lui rappelle ses responsabilités :

- 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.
- Justifier toute absence pour maladie supérieure à un jour par un certificat médical.
- Les jours d'absence en formation ou sur le lieu de mission ne sont pas indemnisés.

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

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

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

2ème étape : entretien avec le responsable de l'OA.

Si le problème se poursuit :

3ème étape : entretien avec le Tuteur et le responsable de promotion de la Plateforme, lequel peut déboucher sur un réajustement de la mission ou sur sa clôture.

Si départ à l'initiative du JESC :

1. le JESC 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.

En cas de faute grave un entretien de clôture en présence du RP ou d'un représentant de la Plateforme est requis.

10. ABECEDAIRE 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 :	**Mais privilégiera plutôt :**
Volontaire	**Jeune en Service Citoyen**
Salarié ; Stagiaire ; Bénévole ; Employé	**Jeune en Service Citoyen**
Rémunération (ou pire, salaire !)	**Indemnités**
Travail	**Mission, projet**
Embaucher	**Engager, Mobiliser**
Chef ; Patron	**Tuteur, Responsable**
Employeur	**Organisme d'accueil**
Contrat de travail	**Convention**
Profil de poste	**Offre de mission**
…	**…**

11. ANNEXES

1. Principes fondamentaux pour un Service Citoyen
2. Formulaire de demande d'adhésion pour un Organisme d'Accueil
3. Convention de Partenariat entre la Plateforme pour le Service Citoyen et un Organisme d'Accueil
4. Convention de Volontariat
5. Canevas de mise en mission
6. Canevas d'entretien de mi-parcours
7. Coordonnées de l'équipe

Mise en Mission : Guide d'entretien Jeune -Tuteur

Pour le jeune :

- **Présente-toi !**
  Explique d'où tu viens ; ton parcours avant ton engagement au Service Citoyen ; ce que tu aimes faire (tes loisirs) ; tes attentes en commençant un SC : ce que tu recherches en t'engageant.

- **Parle de ton choix de mission !**
  Qu'est ce qui t'a poussé à choisir cette mission ? Est-ce par intérêt, par découverte, pour sortir de ta zone de confort ou encore pour te professionnaliser dans un domaine professionnel précis ?

- **Exprime tes attentes et tes besoins !**
  - Parle de ce qui t'attire dans la mission : ce que tu as envie de faire ; ce que tu souhaites apprendre ou découvrir ; y' a-t-il des compétences que tu souhaites développer ?
  - Parle de tes besoins personnels : exprime les ingrédients qui te permettent de te sentir bien sur un lieu de mission (ex : de l'écoute, de la bienveillance, un cadre précis, une communication transparente, besoin de temps pour s'intégrer à l'équipe…).
  - Parle de ce que tu crains, voire de tes difficultés : y a-t-il des éléments que tu crains dans ta mission (ex : ta relation avec un public bénéficiaire que tu ne connais pas ou peu, …) ; vis-tu des difficultés que tu souhaites partager à ton tuteur (ex : difficulté d'une reprise de rythme, d'éventuelles contraintes, …)

- **Pose des questions sur ta mission !**
  Renseigne-toi sur ce que tu vas être amené à faire : quels sont tes tâches, tes responsabilités, les projets sur lesquels tu vas t'engager, tes relations avec le reste de l'équipe ou avec un public bénéficiaire, …

- **Sors de ton entretien avec un cadre de mission clair !**
  A la sortie de ton entretien, tu dois avoir un cadre clair : quand commences-tu ta mission, quels sont tes horaires, quelles sont tes tâches, quel est ton rôle, quels sont tes besoins, quel jour verras-tu ton tuteur pour un entretien hebdomadaire, reçois-tu du matériel (uniforme, masques,...), que dois-tu prévoir pour t'y rendre (pic-nic, vêtements de rechange,…), y a-t-il du covoiturage possible, si tu as des difficultés de trajets, …

Le secret d'un entretien de mise en mission et d'une collaboration réussie est une communication transparente avec ton tuteur, alors, sois toi-même ;-) !

Au terme de cette rencontre, vous pouvez prendre chacun 24h de réflexion avant de signer la convention de volontariat.

Pour le tuteur :

- **Présentez votre organisme d'accueil**
  Expliquer-lui l'origine du projet, la composition de l'équipe, ce que l'on y fait, avec quel type de public vous travaillez ou pour qui. Cela mettra le jeune plus à l'aise si vous commencez.

- **Faites connaissance : questionner le jeune sur son parcours et ses attentes**
  - Pourquoi a-t-il choisi de faire un Service Citoyen ; que recherche-t-il à travers cet engagement ?
  - Pourquoi a-t-il choisi de faire sa mission dans votre organisme d'accueil ; qu'a t'il envie de découvrir ; que souhaite t'il apprendre ; a-t-il envie de développer des compétences particulières ?
  - A-t-il des besoins particuliers pour se sentir bien dans sa mission ; a-t-il des craintes particulières ?

- **Présentez-lui la mission et ajustez-la au besoin**
  Expliquez-lui ce qu'il sera amené à faire dans le cadre de sa mission : son rôle, ses tâches, les projets éventuels sur lesquels il sera engagé, sa place au sein de l'organisme,…
  Restez à l'écoute des objectifs du jeune et ajustez la mission au besoin, afin que cette dernière soit réaliste et qu'il soit rassuré sur l'absence de pression.

- **Exprimer vos attentes et vos besoins… tout en questionnant ceux du jeune**
  Expliquez-lui ce que vous attendez de cette collaboration ; quels sont les ingrédients d'une collaboration réussie : communication, dialogue, bienveillance, transparence, …

- **Définissez un cadre de mission clair !**
  Proposez-lui un cadre clair concernant sa mission : définissez avec lui sa date d'arrivée, ses horaires, la fréquence de vos entretiens pour lui faire un feedback régulier, ses tâches, son rôle, ses interlocuteurs, la gestion de son planning, la signature de ses fiches d'indemnités,…

- **Proposez-lui une visite de votre organisme d'accueil**
  Faites-lui visiter votre organisme d'accueil afin qu'il puisse se sentir à l'aise, se projeter et rencontrer les membres de votre équipe déjà présents.

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 de ces deux pôles.

Au terme de cette rencontre, vous pouvez prendre chacun 24h de réflexion avant de signer la convention de volontariat.

ANNEXE 6 – COORDONNEES DE L'EQUIPE.

Pour obtenir les noms et les coordonnées des responsables de promotions, nous vous invitons à consulter notre site Internet : http://www.service-citoyen.be/plateforme/contact.html

Plateforme pour le Service Citoyen asbl / Platform voor de Samenlevingsdienst vzw

Siège soial - Rue du Marteau 21 - 1000 Bruxelles

+ 32 2 256 32 44

info@service-citoyen.be

www.service-citoyen.be

Avec le soutien de

UNION EUROPÉENNE
Fonds social européen
Initiative pour l'emploi des jeunes

Avec le soutien de la Wallonie

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE