

Pour un service civique de qualité

QU'EST-CE QU'UNE BONNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE ?

Toute association souhaitant accueillir un engagé dans le respect de la loi, du jeune et de son projet associatif se demande un jour : « comment définir *une bonne mission* de service civique ? » Les enjeux sont notamment :

- De construire des missions d'intérêt général,
- De ne pas substituer le service civique à l'emploi ou au bénévolat,
- De rendre accessible le service civique à tous,
- D'intégrer les jeunes dans l'univers associatif, dans une perspective de renouvellement futur de ses forces vives.

Au cours de différentes évaluations, le Comité du service civique associatif a constaté qu'il n'existait pas de définition universelle d'une « bonne mission de service civique » ou encore de « tâches réservées au service civique, assurant une non-substitution de façon certaine aux autres statuts ». En effet, **il n'est pas possible de se limiter à la définition des tâches confiées lorsque l'on souhaite construire un service civique de qualité. Le « cadre dans lequel se déroulera la mission » devra être compris et pris en compte lors de la définition des tâches confiées.**

Prenons l'exemple de deux associations fictives proposant de l'accompagnement à la scolarité. Un même jeune, vivrait différemment sa mission dans l'une ou l'autre des associations même si les tâches confiées étaient les mêmes. Ses réalisations et son impact en seraient affectées par le cadre de la mission. Imaginons donc, Farid l'engagé, débutant dans le domaine mais très enthousiaste à l'idée de le découvrir. Sa mission est « d'appuyer quotidiennement l'équipe pour accueillir et accompagner à la scolarité des enfants ».

Dans la première association « Mamie Aide Aux Devoirs », cette activité animée par des bénévoles.

Chacun des quinze bénévoles n'est présent qu'un jour par semaine. Farid, voyant les enfants tous les jours, apprend à connaître les enfants accueillis plus rapidement que les bénévoles. Il prend des responsabilités et accompagne les bénévoles en faisant du lien entre les uns et les autres, il facilite le lien avec les enfants et les parents. Les débuts sont cependant un peu difficile parce qu'il lui faut trouver sa place : il est novice mais c'est à lui de poser un cadre et de gérer seul les quiproquos liés au turn-over des bénévoles. Il met un certain temps à trouver sa légitimité mais au bout de quelque mois, la présidente de l'association l'encourage et échange avec lui sur son rôle, cela le rassure. Les tâches initialement prévues par la mission sont celles réellement effectuées. La mission se passe

bien et a une réelle utilité.

Dans la seconde association « DPALM », ce sont des salariées qui animent les temps d'accompagnement à la scolarité.

Les bénévoles de l'association sont mobilisés sur d'autres actions plus ponctuelles. Farid apprend à connaître les enfants accompagnés. Les salariées elles, connaissent les enfants depuis de nombreuses années. Farid observe les réflexes professionnels des salariées et se sent en difficulté face à son manque d'expérience. Il n'arrive pas à prendre de responsabilité, il se concentre plus sur deux enfants auxquels il s'identifie mais peine à prendre des initiatives et ne se sent pas utile. Les tâches initialement confiées ne sont pas adaptées. Très rapidement les salariées s'en rendent compte et lui proposent d'organiser une activité ponctuelle de son choix pour l'ensemble des enfants. Il reste en retrait tout le long de sa mission dans les temps d'accompagnement quotidien mais s'investit et s'épanouit dans l'organisation d'une publication produite par les enfants « Le journal des enfants de PDDALM ».

Ainsi, dans ces deux cas, la mission fini par bien se passer : Farid est intégré dans l'équipe, il est utile au projet et il découvre un secteur d'activité dans lequel il se projette. Cependant, nous avons vu que les tâches confiées, qui étaient initialement les mêmes, ne fonctionnaient pas dans la seconde association. **On doit la réussite de la mission au cadre créé par les accompagnatrices,** leur prévenance et attention leur ont permis d'adapter la mission en cours de route et accompagner Farid à la prise de responsabilité.

Maintenant que nous avons établi l'importance du cadre pour réfléchir à la définition d'une bonne mission, que devons-nous regarder dans le cadre ? Quels sont les éléments à questionner et à prendre en compte pour définir les tâches à réaliser par les engagés ? Pour bien accueillir un engagé ?

D'une part, le Comité a identifié une centaine de pratiques / procédures qu'il souhaite retrouver dans les associations et qui permettent d'assurer un accueil de qualité aux engagés dans chaque structure. Ces pratiques laissent la place à l'interprétation et à l'inspiration de chaque association.



Voici par exemple, quelques bonnes pratiques que nous avons identifiées et qui permettent de définir un cadre de qualité :

La structure **décide collectivement** d'accueillir des engagés.

Avant l'arrivée de chaque engagé, **sont informés l'ensemble des personnes de la structure** et notamment les personnes ressources (tuteurs, personnes pertinentes pour le bon déroulement de la mission), l'équipe des engagés déjà en place. Chaque personne est informée et préparée sur son **rôle à jouer au cours de la période d'accueil**.

Chaque candidat reçoit une information sur le service civique écrite et orale. Chaque candidat qui souhaite maintenir sa candidature après ces informations complémentaires est accueilli en entretien.

Pour chaque projet auquel participent les engagés, **la répartition des tâches entre salariés, bénévoles et engagés** est identifiée par tous et est posée par écrit.

Un calendrier indicatif de réalisation de la mission est construit, prévoit un temps d'accueil et un temps de bilan.

En début de mission, **une tierce personne est identifiée** en cas de désaccord entre l'engagé et le tuteur. A l'arrivée de chaque nouvel engagé et dans les jours qui suivent, lui sont présentés de manière graduelle les aspects pratiques et administratifs du service civique (indemnités, droits...), l'ensemble des personnes de la structure

Des temps sont organisés au cours des premières semaines afin que chaque engagé **découvre le projet global de la structure et les différents aspects de sa mission** (environnement, attentes et objectifs respectifs etc.).

La mission prévoit que, dans la mesure où les engagés le souhaitent, ceux-ci soient principalement en **contact avec le public cible de leur mission**, un effort pédagogique est fait pour qu'ils perçoivent **l'utilité de leurs missions** pour le public cible.

Les modalités pratiques du suivi des engagés (régularité, objectifs des temps dédiés) sont définies au commencement de la mission en concertation avec les engagés. Et, durant les trois premiers mois, **des rendez-vous formalisés entre les engagés et leurs tuteurs/accompagnateurs** sont fixés a minima sur un rythme hebdomadaire.

Les ressources mobilisables par l'engagé sur les différents aspects techniques (formations, personnes, outils) sont identifiées en amont de chaque mission, elles leur sont présentées dès leur arrivée et, en cours de mission, sont prévus des espaces pour s'assurer que les engagés y ont effectivement accès. Les engagés ont **accès aux formations** proposées par la structure lorsqu'elle en propose. **Les frais générés par la mission** (transports, téléphone, matériel) sont pris en charge.

La période d'accueil est conclue et formalisée par **un bilan partagé entre l'engagé et la structure**, ce bilan est l'occasion d'effectuer des réajustements ou de préciser les éléments nécessaires afin que la mission se déroule dans de bonnes conditions.

La structure organise **des temps de rencontre formels entre les engagés**, notamment sur le service civique. Ils sont formés sur son projet et invités à participer aux temps de rassemblement de l'association.

Pour aller plus loin, nous vous invitons à consulter le guide « S'auto-évaluer pour mettre en œuvre un service civique de qualité » du Comité du service civique associatif. Composé de sept critères, il vous accompagne dans une démarche d'auto-évaluation. Les critères sont les suivants : définition des missions, procédure de recrutement ; organisation de la période d'accueil et accompagnement des engagés ; intégration dans la vie associative ; programmation des formations civiques et citoyennes et animation de réseau des engagés ; évaluation interne du système et démarche qualité ; critère dédié aux associations qui mettent en commun leur agrément (collectif ou intermédiation).

D'autre part, différentes associations, notamment, celles ayant recours à l'intermédiation ou la mise à disposition d'engagés dans des associations de leur réseau, ont réfléchi et mené des expériences pour questionner et identifier les cadres propices à l'accueil de volontaires. Donc à titre indicatif, nous vous proposons de consulter des grilles de questions que des associations ont produit pour questionner les cadres d'accueil prévus pour chaque mission :

- [Fiche mission d'Animafac](#)
- [Fiche mission de la Guilde du Raid](#)
- Fiche mission de la Ligue de l'enseignement
- [Les critères pour valider une mission à l'Union Nationale des Missions Locales](#)
- [Un baromètre des « indicateurs qualité »](#) produit lors d'un temps d'échange de bonnes pratiques

Enfin, [dans ce document](#), **voici l'aboutissement d'un travail collectif porté à l'Arche en France** déterminant le périmètre des tâches réalisées par les engagés d'un côté et par les salariés de l'autre.

Ces grilles de questions leur permettent de s'assurer que leurs exigences spécifiques seront respectés pour chaque mission. Encore une fois, ce qui peut être essentiel dans une association peut être totalement inadéquat dans une autre. Pour illustrer notre propos, voici des critères existants dans diverses associations :

Organisation du tutorat :

- Le tuteur doit être disponible à minima deux heures chaque semaine pour suivre l'engagé.
- Le tuteur doit nécessairement être un bénévole de l'association et non un salarié afin d'éviter de créer un lien de subordination. Où à l'inverse dans une autre association, le tuteur doit être salarié de manière à ce que le suivi puisse être quotidien.

Définition des tâches :

- Les tâches confiées peuvent éventuellement être administratives si elles sont liées au projet développé par l'engagé et si ça lui permet d'avoir une vision d'ensemble. Mais, il ne peut en aucun cas s'agir de tâches liées aux fonctions support de l'association. Par exemple, oui à la préparation du budget prévisionnel du budget, non au suivi du budget prévisionnel de l'association.
- Les engagés ne gèrent pas les aspects financiers du projet, la responsabilité serait trop lourde.
- Les missions liées à la communication interne ou externe des associations sont proscrites.

Durée de mission :

- La durée hebdomadaire de mission doit être, dans la mesure du possible inférieure à 35 heures afin de marquer la différence entre les statuts des salariés et des services civiques. Ou, à l'inverse : la durée hebdomadaire doit être exclusivement de 35 heures afin de créer une réelle étape de vie chez les engagés.

Pour conclure, il est important de signaler que si tous ces éléments permettent de préparer le cadre de mission en amont ou à l'arrivée d'un engagé, cela ne dispense pas de requestionner le cadre et les tâches réalisées pendant la mission. **Programmer des temps d'échange avec l'engagé est essentiel à la bonne**

Contacts et informations :

COMITÉ DU SERVICE CIVIQUE ASSOCIATIF

3, rue Récamier, 75007 Paris

ldutech@service-civique-associatif.fr

06.79.0541.30

www.service-civique-associatif.fr

Pour un service civique de qualité