

Pour un service civique de qualité

RÉUSSIR L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DES ENGAGÉS DANS VOTRE STRUCTURE

Le Comité a identifié un temps que nous appellerons ici « la phase d'accueil des engagés ». Il s'agit d'une période, au cours de laquelle, les engagés :

- découvrent l'organisation dans laquelle ils vont réaliser leur mission,
- vont apprendre à mener à bien leur mission,
- généralement monter en autonomie et en compétences de manière significative.

Cette période est cruciale pour le bon déroulé d'une mission. Au cours des premiers jours, des premières semaines, des premiers mois, les bases de la relation engagé - tuteur - structure sont en pleine construction. Plus les bases de cette relation seront claires et saines, plus il y a de chance d'éviter de futurs quiproquos et rancœurs. Nous verrons ici un certains nombres de conseils utiles pour préparer cette « phase d'accueil des engagés ».

Commentaire : les conseils ci-après peuvent également être mis à profit lorsque vous accueillez un engagé ayant déjà eu des activités bénévoles dans votre organisation.

EN AMONT DE L'ARRIVÉE : préparation

En premier lieu, il s'agit de préparer les salariés et bénévoles (et autres engagés) déjà acteurs de l'association à prendre part à l'accueil de cette nouvelle personne qui vous rejoint. Pensez-donc à leur présenter :

- le dispositif de service civique, la mission que l'engagé réalisera dans l'organisation,
- ce que l'on peut lui demander de faire ou pas (et qui peut le faire),
- le rôle du (des) tuteur(s),
- le rôle des uns et des autres dans la période d'accueil : par exemple, demander à ce que chacun prenne 30 minutes pour présenter son rôle dans l'association au nouvel engagé, ce au cours des deux premières semaines,
- certaines modalités pratiques : jour d'arrivée, emploi du temps hebdomadaire...

Ensuite, il s'agira de préparer la logistique des premiers jours :

- Cerner les informations que vous allez devoir transmettre, identifier les moyens de les transmettre puis priorisez-les.
- Par exemple : l'organigramme de l'association doit être présenté le premier jour à l'aide d'un document écrit et en faisant le tour des locaux. Tandis que la méthodologie de projet pour organiser un événement qui aura lieu au cours du sixième mois de mission pourra être donnée au bout du quinzième jour au cours d'un temps dédié où l'ancien engagé vous rejoindra pour transmettre son savoir.

- Préparer l'espace et les outils de travail qu'il aura à sa disposition : son bureau, son ordinateur, son accès à Internet, son téléphone...
- Vous pouvez vous appuyer d'un « livret d'accueil » recensant les éléments essentiels de l'organisation, de sa mission, de son parcours pendant l'engagement.

Astuce : ayez le réflexe de consulter les ressources mises en lignes par l'Agence du service civique. Vous y trouverez notamment le guide du volontaire en service civique.

LES PREMIERS JOURS : l'accueil en tant que tel

Chaque organisation a sa propre culture d'accueil... Ci-après nous listons quelques bonnes pratiques, faciles à mettre en place et adaptables à toutes les organisations :

- Faire un tour de toute l'organisation pour annoncer l'arrivée de l'engagé. Présentez sa mission à chaque fois, cela fera une pique de rappel aux bénévoles et salariés, cela permettra aussi aux engagés de s'approprier le vocabulaire que vous utilisez pour décrire sa mission.
- Demander à chaque personne de l'équipe de prendre le temps de présenter ce qu'elle fait, en complément, l'engagé peut « observer » l'ensemble des postes sur des temps propices ». A cette occasion l'engagé peut avoir pour mission de réaliser l'organigramme de l'organisation ou tout autre document lui permettant de rencontrer les différents acteurs : plan du quartier, trombinoscope...
- Donner les documents importants sur l'organisation.

Il peut être également intéressant de :

- Prévoir un temps d'accueil de deux jours où tous les membres de l'organisation travaillent ensemble sur un projet spécifique.
- Fournir un badge ou uniforme pour identifier les engagés, notamment s'ils sont au contact de publics de l'organisation.

Les participants du parcours au cours de la journée d'étude ont identifié quatre points de vigilance spécifiques.

1. L'accueil d'un engagé peut être perfectionné d'année en année. Il faut toujours présenter le projet de l'association en fonction de la mission de service civique. Il faut également prendre le temps de donner du sens au projet global de l'association pour encourager la prise de recul et la motivation dans les moments difficiles.
2. La distinction entre les rôles des salariés et les engagés doit être faite dès le début afin d'éviter toute confusion. Ne pas hésiter à revenir sur ces différences régulièrement pour se les rappeler.
3. Accompagner un engagé prend du temps. Certes l'engagé va mener des projets qui ne devront pas être réalisés par les salariés ou bénévoles. Cependant, il faut l'accompagner techniquement, dans son engagement de service civique, dans son projet d'avenir, dans son intégration dans l'organisation... Cela prend du temps et nécessite réellement que quelqu'un assure son suivi.
4. Il est normal et fréquent qu'une certaine lassitude puisse s'instaurer au bout d'un certain temps de mission. Ici, le collectif joue un rôle important que, seul le tuteur ne peut assurer : le collectif peut redonner du sens et de l'inspiration... à condition que l'engagé ait été intégré dans ce dit collectif. Le rôle du tuteur dans ce cas là est d'être attentif et d'essayer de trouver des pistes avec l'engagé qui puisse le remotiver. Par exemple : s'il a du mal à voir son utilité, une journée au contact du public peut être profitable, s'il a du mal à s'organiser dans son projet, une formation peut être utile.





Journée d'étude pour un service civique de qualité - 19 novembre 2013

LES PREMIERS MOIS : construire une véritable relation engagé - tuteur

Grâce à sa vision transversale sur le service civique, le Comité a clairement identifié que la qualité de la relation engagé - tuteur est très souvent un facteur clef de la réussite d'un service civique. Dans cette relation privilégiée, tous les éléments ne peuvent être maîtrisés telles que les affinités personnelles. Pour autant, certaines bonnes pratiques peuvent orienter positivement la démarche.

L'enjeu du tutorat est notamment de faire sentir à l'engagé qu'il est accompagné dans sa démarche d'engagement et dans sa mission, qu'une personne ressource est là pour lui. Le tuteur a un rôle particulièrement important pour l'aider à dépasser les moments difficiles, comprendre les problèmes rencontrés et rappeler l'utilité de la mission. Encore une fois, tout ceci demande temps, préparation et écoute.

Quelques bonnes pratiques :

- Préparer des points d'étape hebdomadaire systématique pour les premiers mois. A terme, organiser un suivi mensuel a minima. Vérifier que ce rythme convient à l'engagé. Veiller à ce que ces temps soient préparés dans le contenu (mettez vous d'accord sur les points à aborder en amont) et dans la forme (trouvez un lieu et une date propices à l'échange).
- Répartir l'accompagnement de l'engagé entre deux personnes. Par exemple, un référent technique et un tuteur en charge de l'intégration dans l'organisation. Une organisation à deux permet d'avoir un double regard, parfois complémentaire sur l'engagé et offre une qualité d'accompagnement supérieure.
- Inviter les engagés aux différentes réunions organisées, aux temps collectifs de la structure (tout en pensant à lui expliquer leur rôles et la place qu'il y a).
- Faire appel à des relais extérieurs en cas de difficultés particulières de l'engagé. Par exemple : l'orienter vers des psychologues, assistant social, conseiller Mission Locale.

CONCLURE LA PHASE D'ACCUEIL

Au bout d'un mois, trois mois, six mois... les engagés sont intégrés dans l'organisation, ils sont en mesure d'en comprendre les enjeux, mécanisme et d'être force de proposition. Conclure formellement cette période a deux intérêts :

- Cela valorise la progression accomplie par l'engagé depuis son arrivée et l'encourage à prendre des initiatives sur le reste de son temps de mission.
- Cela vous donne l'occasion d'évaluer avec l'engagé ce qui était intéressant et ce qui mérite d'être perfectionné dans l'accueil que vous lui avez réservé.

Pour formaliser cette étape, vous pouvez : prendre un temps dédié pour faire le point (ce qui a été fait, ce qu'il reste à faire, ce qu'il faut changer) et produire un document écrit synthétisant vos échanges.

Astuce : un grand nombre d'organisation choisi son tuteur « par défaut ». Il va s'agir de la personne qui est en charge de la gestion du personnel, de la personne à la présidence... Il est intéressant, entre chaque mission de service civique, de se questionner sur la pertinence de cette organisation du tutorat. Au cours du bilan de fin de mission, veillez à identifier quels ont été les points positifs et les manques survenus dans le tutorat. Parfois, certains points négatifs ne peuvent être améliorés qu'en changeant de tuteur (notamment sur des questions de disponibilités insuffisantes).

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