



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



SERVICE CIVIQUE “Parole de TUTEUR TRICE !”



ÉDITORIAL

En mars 2020, le service civique a fêté ses 10 ans. En à peine 10 années, le service civique sera passé du statut de dispositif à celui de politique publique à part entière. Chaque année, environ 140 000 jeunes s’y engagent, et de nouvelles perspectives de développement sont ouvertes pour 2021. De nombreuses publications, rapports, études ou évaluations soulignent la plus value du service civique dans le parcours des volontaires. Mais ces travaux mettent rarement en lumière celles et ceux qui, aux côtés des jeunes volontaires, œuvrent discrètement, mais de façon essentielle, à la réussite du service civique en général, et de chaque volontaire en particulier : les tuteurs et les tutrices.

Depuis septembre 2018, les services de la DRAJES (ex-DRDJSCS) Centre-Val de Loire, Loiret et les référents service civique en département ont offert aux tuteurs et aux tutrices des espaces de rencontres et de retours d’expériences, dans une perspective d’amélioration de la qualité de l’accueil, désormais centrale dans le plan de développement national et territorial du service civique.

A partir des perceptions et positionnements de celles et ceux qui assurent cette formation, chaque réseau départemental a souhaité approfondir certaines thématiques : la reconnaissance du rôle du tuteur, la relation établie entre le tuteur et le volontaire, l’émergence des projets d’avenir jeunes, l’outillage de l’accompagnement, l’engagement. L’analyse collective de situations rencontrées, notamment lorsqu’elles paraissaient difficiles, a permis d’illustrer ces thèmes.

Jérôme FOURNIER
Délégué régional académique
à la jeunesse, à l’engagement
et aux sports

Parole de tuteur est issu des échanges qui ont eu lieu au cours de ces rencontres. Ce document vient compléter le guide des tuteurs diffusé par l’agence du service civique. Il témoigne des méthodes et ressources que les tuteurs et tutrices ont mis en œuvre pour dessiner au volontaire, et au volontariat, un cheminement possible. Parole de tuteurs assume donc son caractère empirique, avec ses paradoxes, redites, imprécisions, utopies, doutes et questions en suspens.

Les fiches repères proposées seront évolutives, et se veulent moins réponses réflexes que source d’inspiration. Charge à chacun et chacune d’y puiser de quoi construire sa propre réponse, en écho à son engagement.

SOMMAIRE

FICHE 1

FAIRE RECONNAITRE LA FONCTION DE TUTORAT

FICHE 2

ETABLIR UNE RELATION DE COOPERATION

FICHE 3

REPERER DES DIFFICULTES

FICHE 4

FAIRE EMERGER UN PROJET D'AVENIR

FICHE 5

VALIDER UN PROJET D'AVENIR

FICHE 6

REVELER L'ENGAGEMENT DU VOLONTAIRE

FICHE 7

OPTIMISER LES PERSPECTIVES APRES LA MISSION



ENJEUX

La fonction du tuteur est encore socialement perçue en relation avec l'entreprise et l'acquisition d'un référentiel de compétences. Le guide du tuteur produit par l'agence du service civique apporte une vision spécifique et positive du tutorat de volontaires, opérant à la fois un développement des compétences et une transmission de valeurs.

Ce type de tutorat reste pourtant peu formalisé et mal reconnu. Les tuteurs et tutrices ont alors à construire leur propre légitimité.

La complexité de cette tâche varie selon le statut occupé (salarié ou bénévole).

CONSTATS

Un tuteur désigné, au carrefour des tensions

- Le plus souvent les tuteurs sont désignés, ou se désignent, lorsque l'organisme d'accueil a déjà fait valider une mission qui s'inscrit dans le service ou le champ de compétences du tuteur ou de la tutrice.
- Les organismes d'accueil pensent les missions en fonction de leurs besoins, dans des contextes de ressources humaines et budgétaires qui peuvent influencer sur les missions et exposer les volontaires au risque de substitution à l'emploi.
- Le tuteur remplit alors un rôle pivot entre l'accompagnement et l'émergence de l'engagement du jeune, les besoins de la structure et les demandes de l'institution accordant l'agrément.

Une formation tardive

- Les tuteurs et tutrices se forment le plus souvent pendant la mission, et parfois même après avoir accompagné plusieurs volontaires.
- Leur disponibilité, souvent perçue comme insuffisante, et leur marge de manœuvre pour faire évoluer la mission et permettre au jeune de s'y épanouir, sont alors souvent remises en question.

Une reconnaissance liée au statut et à la disponibilité

- **Tuteurs bénévoles retraités** : bonne disponibilité mais reconnaissance conditionnée par la place des personnes tutrices dans la gouvernance de l'organisme d'accueil.
- **Tuteurs bénévoles en emploi dans une autre structure** : disponibilité réduite et faible reconnaissance.
- **Tuteurs salariés** : davantage reconnus et légitimes. Le temps imparti à la fonction est formalisé, même si, de fait, il entraîne parfois des dépassements de temps de travail.

Des compétences peu visibles et peu lisibles

Les tuteurs et tutrices développent diverses compétences dans l'accompagnement, d'autant moins lisibles que la fonction reste non reconnue dans l'organisme d'accueil.

PROPOSITIONS

« Être » tuteur avant « d'avoir » un jeune à suivre

- Se préparer en amont pour l'arrivée des volontaires.
- Seul un tuteur engagé peut être porteur d'un message en adéquation avec les ambitions de ce dispositif d'engagement.

Garantir la bonne application du dispositif dans la structure d'accueil

Les présidents et directeurs des organismes d'accueil sont responsables de la conformité de l'application de l'agrément.

Le tuteur

- est garant, au quotidien, du respect de la mission et de son cadre institutionnel ;
- est vigilant face au risque de délitement de la mission initiale ;
- peut bénéficier d'une marge de manœuvre pour faire évoluer la mission au regard des attentes et aptitudes du volontaire ;
- véhicule les valeurs de l'organisation.

“
Depuis que j'ai suivi la formation, je suis repéré dans ma structure comme ambassadeur du service civique. C'est plus facile de faire respecter l'esprit du dispositif.



Se former : un levier de légitimité dans la structure

- La formation permet de distinguer la fonction de tuteur et de volontaire des autres fonctions d'accompagnement qui peuvent exister dans l'organisme d'accueil.
- Un diplôme de l'action sociale et/ou éducative ne se substitue pas à la formation de tuteur.
- C'est la capacité à porter la spécificité du tutorat de service civique qui fonde la légitimité.

S'appuyer sur la loi pour organiser de façon institutionnelle sa disponibilité

- Participer aux formations de tuteurs ou aux rencontres d'analyse de pratique en semaine.
 - **Pour les bénévoles élus des bureaux d'association** : droit aux congés pour l'exercice de responsabilités associatives, et financement de formation.
 - Organiser et séparer son temps de travail et son temps d'accompagnement.
- Ceci peut être inscrit sur une fiche de poste et/ou son agenda, lorsque le tuteur est salarié.

Mettre à égalité tuteurs salariés et tuteurs bénévoles : un outillage à construire

Pour éviter que les tuteurs salariés et les tuteurs bénévoles soient différenciés / hiérarchisés en raison de leur disponibilité respective, il est possible de :

- venir à la rencontre des tuteurs les plus isolés dans leur structure ;
- prévoir des temps de rencontre en dehors des jours ouvrables ;
- organiser des parrainages entre tuteurs ;
- rédiger une charte du tutorat.

A titre plus général, porter l'idée d'une reconnaissance du tutorat comme mission de service publique ?

Identifier et formaliser ses compétences acquises

Bénévole ou salarié, le tutorat est l'occasion de développer des compétences qui peuvent être formalisées dans un CV et être reconnues dans la structure : *garantir la sécurité d'une mission, écouter, s'adapter à différents profils de personnes, favoriser des rencontres et créer des liens, transmettre une expérience, accompagner et aider à « bâtir » un projet, faciliter l'orientation et ouvrir des possibles, etc.*

Construire un autre modèle managérial ?

La proximité établie dans un contexte de non-subordination hiérarchique apparaît s'écarter du référentiel managérial, car elle engage aussi la transmission d'une expérience personnelle et s'inscrit surtout dans la relation.

Ce modèle d'accompagnement pourrait-il aussi impacter les fonctionnements ? S'il n'est pas construit de réponse à cette question, occuper la fonction de tuteur amène souvent à modifier son regard sur la place que l'on occupe dans la structure.

“
Les tuteurs et les tutrices véhiculent aussi l'image de la structure, il est important qu'ils et elles soient repérés pour leur envergure intellectuelle et morale.



ENJEUX

Pour beaucoup de tuteurs, le tutorat d'un volontaire oblige au recul et pousse à la créativité. La non-subordination hiérarchique du volontaire instaure de fait une relation différente à construire à chaque expérience. S'éloigner du mode de relation managérial classique de subordination est un chemin à parcourir. Par ailleurs, il se pose aussi la question des limites de l'accompagnement du tuteur et du risque de dépendance qui peut s'établir.

CONSTATS

Subordination et coopération, entre théorie et pratique

Le service civique substitue à la relation de subordination une relation de coopération qui reste à définir. Lors d'une mission de 8 mois (en moyenne), le duo tuteur-volontaire peut s'enfermer dans une relation non évolutive, notamment lorsque la mission est répétitive ou très circonscrite.

- Avec des jeunes conscients de leur engagement, une relation de coopération est plutôt aisée, et constitue une relation de travail et de partage recherchée par les tuteurs.
 - Avec des volontaires moins conscients du sens du service civique, et/ou engagés par défaut d'emploi, la relation de coopération peut s'avérer plus difficile et ces jeunes pourront tenter de réintroduire une relation de subordination.
- Ce modèle sécurisant pour certains ne permettra pas la proximité nécessaire à l'élaboration d'un projet d'avenir réellement individualisé, et peut laisser un tuteur engagé insatisfait de sa fonction.

“
 Quand le volontaire m'a dit
 « vous savez j'ai aussi mes
 parents qui s'occupent de moi »,
 j'ai réalisé que j'en faisais un peu
 trop...”



PROPOSITIONS

Cadrer puis soutenir : une relation évolutive

- **En début de mission** : fixer le cadre d'exercice de la mission (présenter la mission, les équipes, les bénévoles, les normes et règles, etc.), établir une relation qui fixe à chacun sa place : en construisant la place du volontaire dans l'équipe, le tuteur construit aussi sa place de tuteur parmi les autres salariés.
- **Au troisième ou quatrième mois de mission** peut apparaître un épisode de doute et de déprime chez les volontaires, lié aux résultats parfois peu visibles de la mission et/ou aux premiers questionnements sur le projet d'avenir : **redynamiser** et **redonner de l'espoir** et/ou du sens, **appeler à l'audace**, à la **ténacité** et à l'évolution de la mission.
- Le volontaire peut aussi revendiquer une place identique à celle des salariés, et demander à compter et être compté parmi les effectifs et le fonctionnement : **savoir le repositionner** comme bel et bien compté, mais « en plus » de l'effectif et du fonctionnement quotidien.

S'appuyer sur sa propre expérience

- S'engager, en transmettant son expérience personnelle de vécu associatif ou professionnel.
- Raconter son parcours avec ses difficultés et ses victoires.
- Discuter sur les valeurs, etc.

Le partage d'expérience constitue la spécificité du tutorat de service civique, dont la vocation est de former les bénévoles de demain.

Une différence de génération entre le tuteur et le volontaire légitime et facilite la transmission.

Échanger, dans le dire et dans le faire

Instaurer une relation de « faire ensemble », s'entraider afin de renforcer les liens et d'aider le jeune à bâtir son projet d'avenir.

Ainsi, la fonction tutorale sera portée par l'ensemble des salariés et partenaires de l'organisme d'accueil.

Trouver l'équilibre face aux contradictions

• **Déjouer les dynamiques de groupe non constructives** : faire éclater le groupe et répartir la mission collective en missions individuelles lorsque des comportements de provocation, constitutifs de l'adolescence, apparaissent chez des volontaires, créera une relation plus constructive.

• **Se soucier de l'autre sans s'oublier** : le tuteur est responsable du bien-être du volontaire dans l'exercice de la mission, il faut également demander au volontaire où en est la mission, lui faire part de son souhait d'être tenu informé, rythmer le déroulé du volontariat, lui faire part de ses propres attentes et perceptions de la relation établie, etc.

• **S'impliquer en gardant ses distances** : le tuteur n'a pas forcément vocation à être acteur de manière directe de l'orientation du jeune. Le relais vers des professionnels de l'orientation, de l'insertion, de l'accompagnement social ou psychologique sont parfois nécessaires.

• **Faire exemple sans investir de rôle parental** : souvent, les volontaires gardent un contact avec leurs tuteurs et les sollicitent en tant que personne ressource, parfois plusieurs mois après la fin de leur volontariat. Cela traduit sans doute la qualité de cette relation tutorale si particulière, qui fait du tuteur ou de la tutrice une « personne inspirante ».

• **Porter le sens du service civique, c'est parfois rompre la mission, et ce n'est pas un échec.**

Demander un entretien d'explication de la rupture aux volontaires lorsqu'ils en prennent l'initiative afin de clarifier et légitimer les raisons qui les ont poussés à prendre leur décision.

“

Le tutorat n'est pas là pour transmettre un métier, mais pour mobiliser les bénévoles de demain !



On a mis fin à la mission, je lui ai bien expliqué pourquoi...

... et quelque temps après, le jeune est revenu dans le club comme bénévole...

... je l'ai repris, à la surprise générale !
On savait tous les deux que ce n'était pas la même personne qui revenait.

Dans les grosses organisations pyramidales, ce n'est pas toujours compris, la place particulière des volontaires.



ENJEUX

La satisfaction et l'impact de la mission dans le parcours global du volontaire, relèvent bien souvent de la relation de proximité que le tutorat va permettre d'établir au fil de la mission. Les obstacles rencontrés dans l'installation de la relation peuvent révéler des difficultés personnelles des volontaires. Il est important que ces difficultés soient prises en compte dans le tutorat ou par la mise en relation avec des professionnels spécialisés.

CONSTATS

- Le service civique est accessible à tous les jeunes de 16 à 25 ans, une tranche d'âge qui comprend différentes étapes de leur développement personnel et de leur comportement.
- La diversité des jeunes rencontrés expose les tuteurs et tutrices à des « profils déconcertants ».



Même avec de l'expérience, on a parfois affaire à des jeunes ...

PROPOSITIONS

Entrer en contact avec un volontaire très peu communicant

- Faire part à la personne du fait que vous avez constaté sa réserve.
- Inviter à la confiance en garantissant la confidentialité, et l'acceptation de tous les termes d'un débat, y compris la critique du dispositif service civique et de la mission.
- Prévoir des temps d'extraction de l'action, consacrés au seul dialogue et à la réflexion.
- Utiliser le jeu (cf fiche 4).
- Participer, en tant que tuteur ou tutrice, à des formations sur l'écoute active et bienveillante (L'association l'École des Parents et des Éducateurs en propose notamment dans le Loiret : <https://www.epe45.fr/>).
- Proposer une rencontre avec un psychologue et/ou un coach.

Repérer les comportements à risque et passer le relais

- Faire appel à des services de prise en charge spécialisés, en parallèle de la mission, pour pallier les forts mal-être qu'une personne à haut potentiel peut générer. Ces derniers peuvent se traduire par l'ennui manifeste, sans possibilité d'exprimer la cause, la vitesse très grande de mémorisation, l'analyse très vive et la créativité, la procrastination, la sensation que rien n'avance, la difficulté de communication, l'impression de médiocrité des documents produits par les autres, etc.
- Eclater provisoirement la mission collective en missions individuelles, voire en tâches d'exécution, peut suffire à maintenir le contrat en cours, lorsque la personne présente des signes de nonchalance, de désintérêt, de non-engagement dans la mission ou de contestation. Les adolescents sont plus susceptibles d'adopter ces comportements.
- Rompre un contrat lorsque l'on fait face à des comportements tels que le rejet de toute forme de contrainte, la défiance systématique des institutions, la tentative d'alliance pour nuire au tuteur, les tentatives d'imposer ses convictions personnelles, les attributions régulières à autrui d'intentions négatives, la diffusion de rumeurs ou de fausses informations, etc. Ces comportements sont contraires à l'esprit d'engagement du service civique.

... aux profils déconcertants !



ENJEUX

La période de service civique présente l'intérêt d'être suffisamment longue pour faciliter l'élaboration d'un projet global à moyen et long terme. Il revient au tuteur d'accompagner cette démarche d'émergence, dans un processus dynamique qui allie démarche individuelle de connaissance de soi, levée des obstacles relationnels, action collective, et redécouverte de soi.

CONSTATS

Le service civique est souvent pour les jeunes une période de césure, de réflexion, de « pas de côté » dans leur parcours, à un moment de renoncement, mutation, revirement ou de doute sur le choix de leur orientation professionnelle, ou plus largement de leur système de valeurs.

Certains volontaires sont « perdus » face aux possibilités qui s'offrent à eux, et/ou n'expriment pas d'appétence particulière.

PROPOSITIONS

Se connaître et ouvrir le dialogue par le jeu

- Faire appel aux structures agréées « jeunesse et éducation populaire », qui disposent d'outils ludiques favorisant la découverte de soi. Le support du jeu permet de décaler la présentation de soi, d'entrer en contact, de se décentrer, et d'éviter une focalisation anxieuse sur « Le Projet ».
- Prendre en compte la parole du volontaire sur son propre projet, même non convaincante, et s'appuyer sur l'expression de « l'échec » éventuel pour nourrir l'expérience et introduire le changement.
- Souder les équipes et tisser des liens extra professionnels par des jeux de team building en interne de l'organisme. Lever les difficultés relationnelles du volontaire est un levier important vers la découverte des possibles.

Tisser des liens et découvrir

- Présenter le volontaire au reste de l'équipe, aux partenaires, appeler l'ensemble des partenaires de l'organisme à l'aider (cf flyer « le volontaire a besoin de vous »).
- Profiter du volontariat pour décloisonner l'activité et faire découvrir l'ensemble des missions, métiers de l'organisme d'accueil.
- Recourir à la mise à disposition du volontaire auprès d'autres organismes d'accueil pour élargir la découverte.
- Proposer des formations internes ou externes à l'organisme d'accueil : stimulation et propositions peuvent déclencher envies ou rejets qui participent à la construction du choix.

Favoriser la prise d'initiatives et confronter au réel

- Mettre en place des situations obligeant le volontaire à être actif et autonome.

Favoriser le travail collectif, et les synergies

- Mettre en place des co-tutorats formels ou informels
- Organiser des binômes entre volontaires, bénévoles et salariés.
- Passer la main à des professionnels compétents, spécialisés et outillés : orienter voire accompagner physiquement le volontaire dans des structures ressources : CRIJ (Centre Régional d'Information Jeunesse à Orléans), PIJ (Point d'Information Jeunesse) ou BIJ (Bureau d'Information Jeunesse), Conseiller d'Orientation, Mission Locale, Pôle Emploi, PAEJ (Point Accueil et Ecoute Jeunes), Centre de planification Familiale, Centre médico-psychologique, Foyers de Jeunes Travailleurs, etc.

Accompagner progressivement une re-découverte ou mutation de soi

- Valoriser le chemin parcouru en termes de compétences acquises ou en cours d'acquisition : tenir un journal de bord, écrire progressivement le bilan nominatif souligne le cheminement du volontaire dans ses savoirs, savoir-être, savoir-faire.
- Favoriser l'information et l'accès aux droits.
- Proposer un outil d'auto-évaluation par le volontaire et de co-évaluation tuteur-volontaire. Cette méthode miroir favorise la verbalisation des besoins, parfois difficile. Elle offre aussi au tuteur un contexte propice au récit et la transmission de sa propre expérience.
- Essayer progressivement des activités nouvelles, à partir d'activités habituelles et maîtrisées, et soutenir l'audace.

C'est important de leur donner une mission progressive en difficulté, dont une partie au moins sera sûre d'être réussie ...

... pour la confiance ...



ENJEUX

Le projet du volontaire lui appartient. Les engagements, risqués ou non, et les doutes des tuteurs et des tutrices sur la faisabilité du projet du volontaire leur appartiennent.

La responsabilité du tuteur ou de la tutrice porte sur les moyens mis à disposition des volontaires, et non sur la pertinence de leur choix ou l'aboutissement de leur projet.

CONSTATS

Les projets peuvent créer du doute, de la peur d'échouer. Les tuteurs sont témoins d'autant de projets difficilement aboutis, alors qu'ils paraissaient viables, que de projets aboutis, alors qu'ils n'y croyaient pas. L'élaboration d'un projet d'avenir peut largement dépasser la période de volontariat ou sa sortie immédiate. La dynamique dans laquelle le volontaire s'engage est plus importante que la viabilité immédiate du projet en lui-même.

Pas possible ce projet ?...
 Mais pas possible pour qui
 en fait ?...



PROPOSITIONS

Evoquer ses doutes sur la viabilité du projet

- Mesurer avec un professionnel le risque de cette expression pour la personne concernée.
- Disposer d'une légitimité suffisante pour le faire : avoir des connaissances très précises sur le métier, le parcours concerné, avoir un statut de tuteur fortement reconnu dans la structure.
- Choisir ses mots avec délicatesse

S'abstenir : c'est la position la plus souvent choisie par les personnes chargées du tutorat.

Amener le volontaire à réfléchir à la faisabilité de son projet

- L'emmener à des événements : nuit de l'orientation, journée jobs d'été, journée portes ouvertes des écoles, les informations collectives du réseau Information Jeunesse, les rencontres organisées par les missions locales, conférences, témoignages, documentaires sur le sujet choisi etc.
- Proposer une recherche sur les attendus du métier, du diplôme, du concours, du défi qu'il a choisi et les prérequis éventuels, voire consulter des professionnels.
- Comparer les résultats de la recherche avec les acquis notés dans les outils d'évaluation et d'auto-évaluation (cf fiche 3 – voir aussi élaboration du bilan individuel téléchargeable sur le site du service civique).
- Evoquer avec le volontaire l'utilité d'un plan B, en plus ou en lien avec le projet initial.

Tester le projet initial et/ou le plan B

- Organiser des rencontres avec des professionnels en exercice, ou des grands témoins, susceptibles d'éclairer le choix des volontaires sur les exigences du métier ou de l'activité.
- Organiser des immersions dans un service ou une organisation partenaire de l'organisme d'accueil (dans ce cas, il convient d'élaborer une convention de mise à disposition).
- Prévoir un stage à l'issue du volontariat : les conseillers Pôle Emploi ou Mission Locale peuvent prescrire des mesures d'immersion (PMSMP). Pour les étudiants uniquement, il existe une possibilité de stage à titre individuel (« stage volontaire », sans lien avec le dispositif du service civique) nécessitant seulement une assurance responsabilité civile de l'ancien volontaire (information à préciser selon les universités).
- Obtenir le soutien de mentors ou de réseaux de tutorat d'entreprise (cf notamment les candidatures de l'institut de l'engagement).
- Organiser un départ ponctuel de proximité avant de partir faire le tour du monde !

ENJEUX

En 10 ans, le service civique a pu passer d'un dispositif choisi par des jeunes souhaitant s'engager à un dispositif choisi par défaut d'insertion professionnelle. La question de l'engagement, fondatrice du service civique, est donc remise en question, et le tutorat évolue en conséquence : il s'agit désormais moins d'accompagner l'engagement que de contribuer à son émergence et son développement progressif en cours de mission. Cette évolution met davantage le tuteur ou la tutrice à l'épreuve de son propre engagement, et de son mode de transmission.

CONSTATS

- Les outils pédagogiques « d'éducation à l'engagement » sont rares et peu connus.
- Le concept d'engagement est difficilement appréhendé par certains jeunes.

PROPOSITIONS

Remettre l'engagement au cœur de la mission dès son démarrage

- Inscrire l'engagement dans la fiche mission.
- Expliquer à l'aide de mots concrets pour traduire le concept d'engagement (ex : être utile, agir, donner son avis...).
- Faire participer les jeunes aux journées d'accueil mises en place dans certains départements.
- Consulter avec le jeune le site internet du service civique. Cette activité commune peut souder la relation et poser les fondamentaux.

Révéler son propre engagement pour produire une prise de conscience

- Être régulièrement présent auprès du volontaire.
- Identifier et reconnaître les manifestations de l'engagement non perçues comme telles par le volontaire.
- Parler de ces manifestations dans son propre parcours de tuteur ou de tutrice.
- Transmettre ses valeurs en dehors du récit d'expérience, la question des méthodes outils, des supports pour cette transmission reste posée.
- Débattre de ces valeurs, sans jugement.
- Organiser des rencontres entre jeunes et tuteurs.

Garantir une action directement en lien avec les usagers

- Offrir une mission de contact avec un public vulnérable.
- Rapporter au volontaire les marques de reconnaissance issues du public.
- Faire avec le volontaire, l'accompagner.
- Identifier et mesurer l'impact de l'action de proximité, à chaque fois que cela est possible.
- Laisser de l'autonomie au volontaire pour lui montrer sa capacité de modifier les choses à son échelle territoriale.

Développer le sentiment d'appartenance à une communauté

- Participer à des regroupements de volontaires.
- Ritualiser les arrivées et les départs des volontaires en valorisant leur action.

Laisser de l'espace à la pensée

- Présenter le service civique comme un moment de liberté offert au jeune dans son parcours afin de réfléchir à ses choix et son avenir.
- Valoriser les temps de pause afin de permettre au volontaire de réfléchir et se découvrir.
- Sortir de la logique d'injonction de projet « prêt à faire ».
- Rendre possible le réinvestissement d'une pensée personnelle, d'un libre arbitre identifié comme fondamental dans l'émergence de l'engagement, afin de préserver la santé mentale et l'énergie psychique nécessaire.

Réguler le rapport au temps

- Penser le parcours comme non exclusivement linéaire, mais plutôt comme une succession d'allers-retours ponctués d'étapes clés.

Cette perception du temps peut contribuer à résoudre les difficultés intergénérationnelles. Elle rend complémentaire deux approches temporelles : celle de l'ici et maintenant et celle de la construction lente.

- Réintroduire la réalité des temporalités contraintes.

Les contraintes temporelles, notamment la peur de ne pas agir à temps, sont source de stress et de frustration chez les jeunes, entraînant parfois contestations et ruptures.

Le tuteur doit être une personne ressource régulatrice du rapport au temps : éviter au jeune d'être happé par la mission, lui ouvrir un temps pour penser la suite, et rester vigilant à réintroduire les temps contraints de la réalité. Cette posture particulière et complexe peut constituer une spécificité du tutorat de service civique.

Faire évoluer la mission en cohérence avec la personne

La notion d'engagement se développe au fur et à mesure que le jeune s'adapte à la mission et à la structure, et que ces derniers s'adaptent à lui.

Ce processus est essentiel pour créer une sorte de cercle vertueux : la mission réalisée apporte la confiance des autres (publics, organisme) améliorant la confiance en soi, et de fait, l'engagement dans la mission.

Pour moi le tutorat c'est aussi leur laisser du temps, un espace de réflexion sur eux-même, parce que penser, c'est déjà agir !



ENJEUX

Le volontariat permet à quiconque a besoin d'expérience de mieux se connaître et orienter ses choix en fonction de soi. Il n'en reste pas moins que ce temps privilégié passe vite et que la fin de mission peut créer des inquiétudes pour l'avenir. Réussir une fin de mission ne questionne pas les dernières semaines, mais l'ensemble du déroulé de la mission.

CONSTATS

Le tutorat de service civique reste peu formalisé, et peu outillé de façon spécifique. Des tuteurs et des tutrices ont réadapté des outils métiers issus du secteur social ou éducatif, pour formaliser le suivi des volontaires.

PROPOSITIONS

Identifier les acquis tout au long de la mission

- Tenir un journal de bord des contacts établis par le volontaire et les partenaires de la structure d'accueil.
- Ecrire progressivement le bilan nominatif, souligner le cheminement du volontaire dans ses savoirs, savoir-être, savoir-faire.
- Proposer un outil d'auto-évaluation par le volontaire et de co-évaluation tuteur-volontaire. Cette méthode miroir favorise la verbalisation des besoins, parfois difficile, et offre au tuteur un contexte propice au récit et la transmission de sa propre expérience.
- Réaliser des entretiens réguliers avec le volontaire pour s'assurer qu'il se saisisse de l'outil pour :
 - mettre en mots son expérience (journal de bord, s'approprier les tâches qu'il a réalisées et analyser ses activités) ;
 - utiliser la terminologie adéquate ;
 - formaliser un bilan final ;
 - rédiger une lettre de recommandation à joindre à des dossiers de candidature ;
 - rétablir un contact 6 mois après la fin de la mission.

Rendre visibles les acquis, l'affaire de tous

Volontaire, tuteur, tutrice, partenaires extérieurs et public cible de l'organisme d'accueil offrent chacun un angle de vue sur les acquis du volontaire qui ne coïncident pas forcément en terme de temporalité, il est donc pertinent de les aborder dans des espaces / temps de rencontre :

- éditer une lettre d'information interne avec témoignages des acteurs du dispositif (volontaire, public cible, tuteur, partenaires) ;
- mettre à disposition des usagers un livre d'or recueillant leur avis sur la plus value de la présence des volontaires ;
- valoriser les réalisations des volontaires : articles de presse, site internet, etc. ;
- ritualiser les étapes et la fin de la mission par des événements valorisants : expo photo, pot de départ, exposé par les jeunes des acquis de leur expérience auprès des partenaires (ex : opération « tremplins » organisée par Unis Cité), événements festifs permettant l'entrée dans la mission et le passage à l'après mission, etc. ;
- s'inscrire par exemple dans une démarche d'open badge (validation de compétences pour l'élaboration d'un CV numérique) ;
- organiser un relais entre les volontaires qui partent et ceux qui arrivent.

Faciliter l'insertion

- Anticiper le parcours et articuler le service civique avec d'autres dispositifs favorisant l'emploi des jeunes (ce qui suppose une information suffisante des tuteurs, voire construire un outil ?).
- Impliquer les volontaires dans des actions en direction des adhérents et / ou des partenaires de l'organisme d'accueil pour qu'ils puissent établir des contacts (réseau vertical et réseau horizontal).
- Apprendre au volontaire à noter les contacts établis et à les maintenir.
- Mobiliser les adhérents de l'organisme d'accueil.
- Proposer au volontaire de participer à des ateliers de recherche d'emploi, en interne ou en externe de l'organisme d'accueil.
- Poursuivre le suivi du volontaire à l'issue du service civique, rester pour lui une personne ressource à laquelle adresser ses questions et/ou ses doutes.
- Accompagner physiquement le volontaire à tout événement et rencontre utile à la construction de son projet d'avenir.

C'est important de marquer les étapes de la mission, il y a la semaine d'intégration ...

... et puis aussi le pot de départ, la soirée de désintégration !





Remerciements aux tuteurs et tutrices membres des réseaux en département :

Marie-Claude BAUDIER (Basket, Veigné) ; Paul BERNARDON (Châteauneuf, football) ; Isabelle BERROU (Conseillère Education Populaire et Jeunesse) ; Muriel BONNET-LANGAGNE (CHRU, Tours) ; Anissa BOUHAMIDI (Unis Cité, Orléans) ; Sandrine CHARNEAU (Agence de développement tourisme, 45) ; Martine CHAUVEAU (Les amis de Marcel Proust) ; Alexis CHOPIN (La Ressourcerie, Orléans) ; Marianne COUTURIER (CROUS, 37) ; Nicole DALAUDIER (CCAS, Bléré) ; Sandy DIAS (Unis Cité, Orléans) ; Gaëlle DREAU (CREPI, Touraine) ; Fabrice DURAND (District de foot, 37) ; Claude EDELIN (Amitiés Beauce/Perche) ; Julie ESPERANDORA (Gendarmerie, 28) ; Aurélie FARRAULT (Agglomération de Chartres) ; Philippe GALLE (District de foot, Touraine) ; Gabriel GANGNANT (Amitiés Beauce/Perche) ; Laurence GAUCHER (CPAM, Loiret) ; Pauline GOUDIABY (CRIJ) ; Jean Michel GRANGER (Institution Serenne) ; Stéphanie GROUT (Handball, Azay-Veretz) ; Gladys GUESNE (Conseil Départemental, 28) ; Amina HAMZANI (Association pass emploi service, Orléans) ; Aurelie LESIEUR (FRAC) ; Marie-Hélène MAGNAT (Inspection des Finances Publiques) ; Philippe MAIRE (Fédération badminton, Orléans) ; Dorian MARIEZ (Institution Serenne, Orléans) ; Jean-Claude MARQUET (Berry touraine patrimoine) ; Céline MATTHALAH-MARNAY (Unis Cité, Tours) ; Julie MENDEZ (CCAS, Saint Avertin) ; Guillaume MERCIER (La Ressourcerie, Orléans) ; Didier METAIS (Ville de Meung-sur-Loire) ; Romain MILLOT (IME Le Chateau, 28) ; Sylvain MONSIMIER (SDIS 28) ; Jean MOREAU (Agent de développement cyclisme, 45) ; Franck MORIZUR (Conseil Départemental, 28) ; Olivier MOUSSA (CHRU, Tours) ; Claudine MUNIER (France Bénévolat, Orléans) ; Emilie PAREY (Agence livre, image culture numérique, 45) ; Valérie PASDELOUP (Lycée Voltaire, Orléans). Isabelle PHILIPPON (Pôle emploi, Lucé). Frédéric PINAULT (MJC, Amboise) ; Fabien PITROU (CHRU, Tours) ; Aude PRIEUR (Musique et Equilibre) ; Laurence QUENAULT (CAF, Touraine) ; Marie-Noël QUEREL (Finances Publiques, Orléans) ; Olivier ROSSI (Maison de la réussite, Tours) ; Hugues SOLLIN (US Rugby, Tours) ; Patrice THORAVAL (IME Champol, 28) ; Berthe TSHIPOPO (Pole Emploi, Orléans) ; Myriam VALLOT (Ville de Chartres) ; Marie-Annick VAN HOVE (IME, Champol) ; Valérie ZANELLI (Ecole élémentaire du Val) ; Thierry ZORROCHE (Handball, Azay-Veretz).

Pour rejoindre les réseaux existants :

- **SDJES Eure-et-Loir** : Lyne-Morgan ALEXANDRE, référente service civique, lyne-morgan.alexandre@ac-orleans-tours.fr
- **SDJES Indre** : Fadila MAMOUNI, référente service civique, fadila.mamouni@indre.gouv.fr
- **SDJES Loir-et-Cher** : Eric SAMSON, référent service civique, eric.samson@loir-et-cher.gouv.fr
- **SDJES Indre-et-Loire** : Elisabeth BLANCHARD, référente service civique, elisabeth.blanchard@indre-et-loire.gouv.fr
- **SDJES Cher** : Julie AUFFRET, référente service civique, julie.auffret@cher.gouv.fr
- **SDJES Loiret** : Elsa SANON, référente service civique, elsa.sanon@loiret.gouv.fr

Animation, synthèse, rédaction et mise en page :

DRAJES Centre-Val de Loire

- Savina ALVAREZ, chargée de mission service civique, savina.alvarez@jscs.gouv.fr
- Anna-Laude BOULON, ancienne chargée de mission service civique
- Hugo PEREIRA, apprenti chargé de communication