

**CONVENTION D'ENGAGEMENTS RECIPROQUES
POUR L'ACCUEIL DE VOLONTAIRES EN SERVICE CIVIQUE SOLIDARITE SENIORS**

ENTRE LES SOUSSIGNES

Nom de la structure : Cullettività di Corsica/Collectivité de Corse

Numéro d'identification SIRET : 20007695800012

Numéro d'agrément de Service Civique (le cas échéant) :

Adresse : Hôtel de la Collectivité de Corse

Cours Napoléon - BP 414 - 20183 AJACCIO Cedex

Représentée par : Monsieur Gilles SIMEONI En sa qualité de : Président du Conseil exécutif de Corse

Ci-après dénommée : « structure d'accueil »

ET

Association Nationale pour le Déploiement du Service Civique Solidarité Seniors, Association Loi 1901,

Numéro d'identification SIRET : 892 474 776 00010

Dont le siège social est situé au 21 boulevard Ney 75018 Paris

Représentée par : Constance DEVILLERS

En sa qualité de : Déléguée Générale

Ci-après dénommée : « AND-SC2S »

Cette convention établit les modalités d'engagements réciproques des parties dans la mobilisation Service Civique Solidarité Seniors.

ETANT PREALABLEMENT EXPOSE QUE :

L'isolement social des personnes âgées est une réalité qui s'intensifie d'année en année en France et qui s'est aggravée avec la crise sanitaire. Le service civique peut apporter une contribution majeure à la mobilisation collective que cette réalité requiert, en apportant aux personnes âgées – à domicile comme en structure d'accueil collectif – une présence non soignante, en participant au développement de nouvelles activités, en développant des liens collectifs et individuels, en créant des relations intergénérationnelles, et en apportant un appui aux équipes de salariés et de bénévoles.

Grâce à l'implication et au soutien du groupe Malakoff Humanis dans le cadre de la gestion de la retraite complémentaire Agirc Arrco, le service civique auprès des seniors a aujourd'hui les moyens de se développer de manière importante et qualitative.

C'est dans ce cadre que la mobilisation nationale et collective des acteurs pour le déploiement d'un service civique de qualité contre l'isolement des personnes âgées, a pour objectifs de :

- rompre l'isolement des personnes âgées, que ce soit à domicile ou en établissement,
- prévenir la dépendance par le développement de la mobilité, du lien social, de l'autonomie, etc.
- renforcer les liens sociaux et intergénérationnels,
- appuyer le développement du service civique dans le secteur avec un objectif de qualité, tant pour les jeunes que pour les structures qui les accueillent et les personnes âgées qu'ils servent,
- ouvrir les jeunes vers de nouvelles opportunités d'emploi vers les métiers du lien, et/ou vers de nouvelles opportunités d'engagement intergénérationnel.

Pour mettre en œuvre ce projet, l'AND-SC2S œuvre à :

- coordonner, via l'organisation et l'animation de comités de pilotage et de conseils d'orientation ad hoc aux échelles nationale et territoriale, les principaux acteurs du Service Civique Solidarité Seniors, et ce en coordination étroite avec les services de l'Etat concernés (Agence du Service civique et Ministère délégué en charge de l'Autonomie auprès du Ministère des Solidarités et de la Santé),
- promouvoir le service civique dans les territoires et auprès des structures susceptibles d'accueillir des jeunes sur des missions de solidarité intergénérationnelle,
- accompagner les réseaux partenaires et les structures d'accueil,
- permettre le bénéfice de modules de préparation et d'outillage à la mission (socle qualité commun) aux volontaires et leurs tuteurs.

La mobilisation pour le Service Civique Solidarité Seniors porte ainsi une ambition nouvelle, tant pour les jeunes que pour le service civique et l'ensemble de ses parties prenantes.

IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

1. Objet de la convention

Il est décidé entre les Parties de :

- se mobiliser pour qu'un maximum de jeunes s'engagent dans un Service Civique destiné à lutter contre l'isolement des personnes âgées, sur des missions accessibles à tous les jeunes quels que soient leur profil ou leur niveau d'étude,
- construire et garantir collectivement un Service Civique de qualité, source d'une expérience d'engagement enrichissante et utile pour l'ensemble des parties prenantes (personnes âgées, volontaires, tuteurs, organismes d'accueil, etc.),
- valoriser les organismes d'accueil, les tuteurs, les volontaires et leurs engagements.

2. Engagements des Parties

2.1. Engagements de l'AND-SC2S

2.1.1. Proposer un accompagnement

L'AND-SC2S apporte un accompagnement adapté aux besoins des structures d'accueil, et notamment :

- un accompagnement dans le cadrage des missions et l'élaboration de leur projet d'accueil de jeunes,
- un appui au recrutement des jeunes pour les structures signataires ayant du mal à mobiliser des jeunes sur leurs missions,
- le portage juridique et administratif des jeunes, via une intermédiation spécialisée « grand âge », pour les structures ne disposant pas d'agrément pour l'accueil de jeunes en Service Civique (ou de tête de réseau pouvant leur mettre à disposition leur agrément),
- un soutien opérationnel tout au long des missions,
- sous conditions, précisées en annexe, une prise en charge partielle ou totale de certaines dépenses liées à l'accueil de volontaires (exemple : prise en charge de tout ou partie de la prestation de subsistance des volontaires).

2.1.2. Favoriser et valoriser l'intégration de la structure d'accueil dans la mobilisation

- Fournir aux volontaires en mission au sein de la structure d'accueil du matériel (tenues, badges) permettant d'être visibles et distingués de l'équipe professionnelle.
- Fournir aux structures d'accueil une tablette à destination des volontaires accueillis ainsi qu'un kit de communication permettant la valorisation de la dynamique collective du Service Civique Solidarité Seniors (logo, autocollants, brochures, etc.).
- Le cas échéant et en lien avec l'interlocuteur désigné (cf. 2.3), valoriser, via ses outils de communication, l'intégration de la structure signataire dans la mobilisation Service Civique Solidarité Seniors (newsletter, réseaux sociaux, articles, etc.).

2.1.3. Coordonner un socle qualité commun

- Organiser et prendre en charge financièrement l'ensemble du socle qualité commun proposé aux jeunes volontaires engagés auprès des seniors et à leurs tuteurs :
 - o Sensibilisation initiale des tuteurs et des jeunes (préparation à une mission de Service Civique auprès de personnes âgées)
 - o Échanges de pratiques (pour les tuteurs et pour les jeunes)
 - o Accompagnement au projet d'avenir
 - o Temps d'information sur les possibilités d'engagement, les métiers et les formations du grand âge.

Ce socle qualité commun est ouvert à l'ensemble des volontaires des structures signataires de la présente convention, mobilisés sur des missions de solidarité envers les seniors et leurs tuteurs.

- Mettre gratuitement à disposition un ensemble d'outils utiles aux jeunes volontaires, tuteurs et organismes d'accueil signataires (guide tuteur, guide volontaire, site Internet avec fiches pratiques, exemples d'activités, etc.).
- Animer la communauté des volontaires et des tuteurs Service Civique Solidarité Seniors.

2.1.4. Evaluer et mesurer l'impact

- Construire les outils et modalités d'évaluation et de mesure d'impact du Service Civique Solidarités Seniors et les mettre à disposition des parties prenantes en vue d'une évaluation consolidée.
- Assurer la consolidation des données et le rendu notamment aux Ministères et au bailleur du projet (MH/Agirc Arrco), et plus largement les partager avec l'ensemble des parties prenantes de la mobilisation.

2.2. Engagements de la structure d'accueil

2.2.1. Permettre l'engagement de jeunes en Service Civique au sein de son établissement

- Accueillir des jeunes en Service Civique sur des missions auprès des seniors.
- Désigner un tuteur pour l'accompagnement des volontaires.
- Etre garant du fait que ces missions de Service Civique :
 - o sont accessibles à tout jeune sans prérequis de diplôme,
 - o sont complémentaires aux activités essentielles de l'organisme d'accueil (sont donc exclus tout acte de soins, actes administratifs, tâches ménagères etc.), et ne se substituent pas à l'activité d'un salarié ou d'un stagiaire,
 - o ne se substituent pas à des dynamiques d'engagement associatives bénévoles.
- Faire suivre à tous les jeunes volontaires accueillis le socle qualité commun de la mobilisation Service Civique Solidarité Seniors (voir annexe).
- Faire suivre à tous les tuteurs des jeunes volontaires le socle qualité commun de la mobilisation Service Civique Solidarité Seniors (voir annexe).

2.2.2. Participer à la mobilisation collective

- Adhérer à la charte du Service Civique Solidarité Seniors (en annexe).
- Le cas échéant et en lien avec l'interlocuteur désigné (cf. 2.3), valoriser, via ses outils de communication, son intégration dans la mobilisation Service Civique Solidarité Seniors.
- Utiliser le kit de communication mis à disposition des structures d'accueil et des jeunes accueillis (logo, autocollants, tenues, badges, brochures, etc.)
- Contribuer à enrichir les ressources mises à disposition des jeunes volontaires, tuteurs et organismes d'accueil signataires.

2.2.3. Evaluer et mesurer l'impact

- Contribuer activement à l'évaluation et la mesure d'impact du dispositif en fournissant les données quantitatives et qualitatives nécessaires à la mesure de l'impact du dispositif (nombre de volontaires et profils, nombre de personnes âgées bénéficiaires et profils, nombre et types d'actions mises en œuvre par les jeunes, éléments de données d'impact de l'intervention des jeunes sur les

personnes âgées etc.) en utilisant les outils (grilles indicateurs, questionnaires etc.), mis à disposition par l'AND-SC2S.

2.3. Engagements réciproques des parties

Chacune des Parties s'engage à faciliter la mise en œuvre de la présente convention :

- en nommant un référent en charge du suivi de la mise en œuvre du partenariat :
 - o le référent pour l'AND-SC2S est : ROMANO Francesco
 - o le référent pour la structure d'accueil est : NICOLI Marie-Thérèse
- en organisant des points de suivi réguliers (a minima une fois par an).

3. Protection des données personnelles

A des fins d'exécution de la présente Convention, les Parties pourront se transmettre des données à caractère personnel. A cette fin, chaque Partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données (Règlement Général sur la Protection des Données n°679/2018 (« RGPD ») et loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée) et sera tenue aux obligations suivantes :

- Ne pas utiliser les données à caractère personnel à des fins autres que l'exécution de la présente Convention et d'assurer la protection des droits des personnes concernées.
- Vérifier que le traitement de données personnelles auquel elle procède est traçable, licite et qu'elle a recueilli le consentement de la personne concernée lorsqu'il est nécessaire.
- Ne pas divulguer ou ne pas communiquer les données à caractère personnel totalement ou partiellement à un tiers, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales.
- Prendre toute mesure de sécurité permettant d'assurer l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données à caractère personnel.
- Ne pas transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne sans l'autorisation de l'autre Partie qui les a confiées.
- Informer les personnes concernées et les tiers, y compris la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), de tout incident si elle le juge nécessaire.
- Respecter une durée pertinente de conservation des données, et procéder à la destruction des données à caractère personnel au terme de la présente Convention, à moins qu'une disposition légale ou réglementaire applicable n'exige la conservation des données à caractère personnel.

4. Date de prise d'effet et durée - Modalités de modification et de résiliation

La présente convention prend effet à la date de sa signature et prendra fin au 31 Décembre 2024.

En cas d'inexécution des engagements d'une des parties, l'autre partie pourra demander la résiliation de la présente convention trente jours francs après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

La présente convention ne pourra être modifiée que par voie d'avenant sur proposition de l'une ou l'autre des parties après concertation des parties.

SIGNATURES

Fait à _____ le ___ / ___ / ____

Pour la structure d'accueil

Le Président du Conseil
Exécutif de Corse
Gilles SIMEONI

Pour l'AND-SC2S

Constance DEVILLERS

p/o _____
Coordinateur Régional

Annexe 1 : Prise en charge financière des prestations de subsistance *

Dans l'objectif de soutenir l'accueil de jeunes identifiés comme éloignés du dispositif et/ou soutenir les partenaires dans leurs efforts pour développer quantitativement le nombre de jeunes dans la mobilisation, l'AND-SC2S assure la prise en charge financière de tout ou partie des prestations de subsistance des jeunes en mission accueillis dans la structure d'accueil, à condition d'accueillir au moins deux volontaires et pour les missions suivantes :

- Dans le cas d'un renouvellement de missions :
Prise en charge de 100% des prestations de subsistance des jeunes « éloignés » accueillis par les structures signataires, afin d'inciter à la diversification des profils et à l'accessibilité du service civique à tous :
 - Jeunes en situation de handicap
 - Jeunes sans qualification ni diplôme
 - Jeunes résidant en QPV (quartiers prioritaires de la politique de la ville)
 - Jeunes résidant en ZRR (zones de revitalisation rurale)
 - Jeunes bénéficiaires de la protection subsidiaire internationale (réfugiés)

- Dans le cas de nouvelles missions synonyme d'une augmentation de la capacité d'accueil de volontaires de la structure :
 - Prise en charge de 100% des prestations de subsistance des jeunes « éloignés » accueillis par les structures signataires
 - Prise en charge de 50% pour les autres jeunes.

L'AND-SC2S remboursera les montants de façon trimestrielle sur la base d'une note de débours envoyée par la structure d'accueil, détaillant les montants concernés (par mois et par jeune).

** Ces conditions sont celles définies pour l'année scolaire 2021-22, elles demeureront valables jusqu'à nouvel ordre. En cas d'évolution de ces conditions, celles-ci feront l'objet d'une nouvelle annexe.*

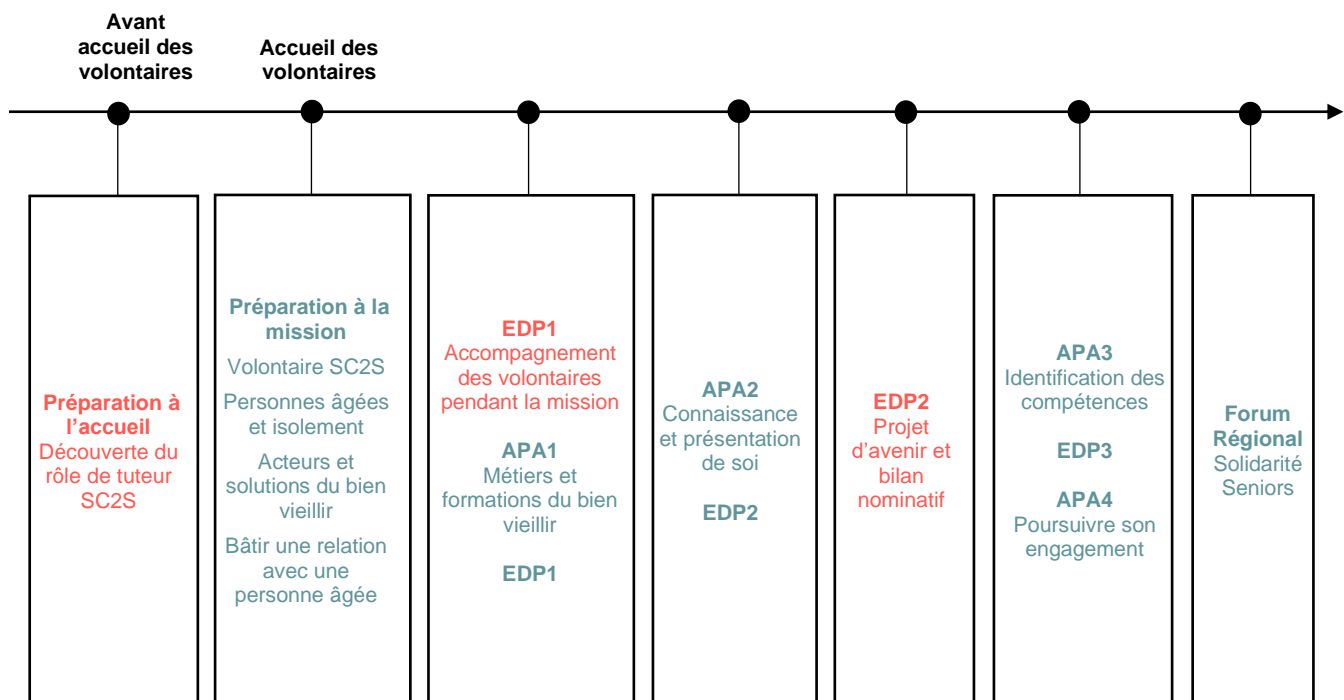
Annexe 2 : Présentation du socle qualité commun

Le Service Civique doit constituer une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel pour tous les jeunes : les modalités d'accueil, le tutorat, la formation civique et citoyenne, l'accompagnement du volontaire dans sa réflexion sur son projet d'avenir, ainsi que le contenu même de la mission, sont des éléments clés pour atteindre cet objectif. Il s'agit donc de s'assurer que les jeunes mobilisés auront une réelle utilité sociale auprès des personnes âgées qu'ils sont censés accompagner, et qu'ils ressortiront de leur service grandis, avec non seulement une expérience et des compétences utiles, mais aussi une meilleure idée de leur projet professionnel et des opportunités d'engagement bénévole, notamment dans le secteur de l'aide à la personne.

Pour appuyer l'ensemble des structures qui accepteront d'accueillir des jeunes en service civique sur des missions auprès des personnes âgées, l'AND-SC2S propose ainsi des outils et un socle qualité commun, incluant notamment des modules de préparation et d'outillage à la mission, des échanges de pratiques, qui s'appuient et s'inspirent des bonnes pratiques recensées auprès des acteurs mobilisant des volontaires en Service Civique sur cette thématique depuis plusieurs années, et un accompagnement au projet d'avenir renforcé via des temps collectifs pour accompagner le volontaire vers l'après service civique et promouvoir les métiers et l'engagement dans le secteur du grand âge. Ce socle s'articule autour de temps animés par l'AND-SC2S et le réseau de partenaires experts mobilisés autour du projet et sur un site internet dédié.

Trois modalités sont prévues en ce sens :

- Un site internet dédié mettant à disposition des volontaires et tuteurs un ensemble de ressources
- Un parcours d'accompagnement dédié pour les tuteurs des volontaires du Service Civique Solidarité Seniors
- Un parcours d'accompagnement pour les volontaires en Service Civique



Parcours Tuteurs

Parcours volontaires

EDP : Echanges de pratiques / APA : Accompagnement au Projet d'Avenir

Annexe 3 : Charte du Service Civique Solidarité Seniors

Une société d'individus responsables, engagés et solidaires, où les générations s'entraident et se respectent, et où personne, quel que soit son âge, ne souffre d'isolement social.

Une société où l'engagement de service civique est devenu une étape naturelle dans le parcours de vie de tous les jeunes, et où les jeunes s'engagent chaque année par dizaines de milliers auprès de nos aînés.

Notre mission

Contribuer à la lutte contre l'isolement des personnes âgées et au renforcement des liens intergénérationnels par le développement de l'engagement citoyen des jeunes, et en particulier par le développement quantitatif et qualitatif du Service Civique en solidarité avec les seniors.

Nos objectifs

- Faire du déploiement du Service Civique des jeunes auprès des Seniors une ambition partagée par tous : ministères, collectivités territoriales, associations, mouvements et prescripteurs jeunesse, syndicats professionnels, familles...
- Dans la dynamique et aux côtés des initiatives territoriales de coopération d'acteurs existantes comme Monalisa, fédérer l'ensemble des acteurs du grand âge autour de cet objectif.
- Faire connaître et faciliter l'accès au Service Civique (notamment par une intermédiation « spécialisée »), à toutes les structures grand âge (EHPAD, résidences seniors, CCAS, associations de solidarité...) éligibles au dispositif.
- Veiller à ce que les missions de SC proposées aux jeunes appuient, sans substitution, les capacités d'action des équipes salariées et des équipes bénévoles engagées dans l'accompagnement des personnes âgées isolées.
- Apporter les outils, les formations, et l'accompagnement nécessaires pour que les expériences de service civique dans le secteur soient riches et de qualité, tant pour les jeunes que pour leurs personnes âgées et structures bénéficiaires.
- Veiller à ce que cette étape d'engagement soit aussi, pour les jeunes, une étape de découverte des opportunités de bénévolat auprès des seniors, et de carrières dans le secteur, tout en s'assurant une accessibilité à tous les jeunes, même à ceux qui ne se destinent pas à évoluer ultérieurement dans le secteur de l'aide aux seniors.
- Evaluer l'impact de l'engagement de ces jeunes sur le bien-être et le parcours de vie et de soins des personnes âgées, comme son impact sur les jeunes eux-mêmes et sur la société.

Nos principes d'action

- Allier ambition quantitative (développement massif du Service Civique dans le secteur) et ambition qualitative (SC de qualité pour les jeunes et leurs bénéficiaires), notamment par la promotion d'un socle qualité commun et par celle des pratiques d'évaluation et d'auto-évaluation.
- Travailler en relation étroite et coordination permanente avec les services de l'Etat en charge du Service Civique, au national comme au local.
- S'appuyer localement sur les coordinations Monalisa lorsqu'elles existent, et sur l'ensemble des initiatives territoriales de coopération d'acteurs
- Au-delà, travailler en partenariat entre tous les acteurs, grâce à des instances de gouvernance partagées, nationales et locales, impliquant tous les acteurs clés, et notamment les jeunes, des personnes âgées elles-mêmes, et des acteurs de terrain.
- Faire de la solidarité intergénérationnelle le fil conducteur de toutes les missions proposées aux jeunes
- Veiller à l'accessibilité du service civique à tous les jeunes, à leur faire vivre une expérience de mixité sociale, et à préserver le principe de non-concurrence du Service Civique à l'emploi et au bénévolat.
- Préserver une totale indépendance politique et religieuse.
- Déployer une pédagogie du respect de tous envers tous, quels que soient les âges, les origines, les croyances, les statuts sociaux. Une culture d'humanisme et de fraternité de tous envers tous.
- Avoir le souci constant de l'évaluation et de la mesure de l'impact social, du professionnalisme et de la redevabilité aux financeurs et à la société toute entière.

**Service Civique Solidarité Séniors : mobilisation nationale en référence à MONALISA¹ avec l'appui du Ministère chargé de l'Autonomie, du secrétariat d'Etat chargé de la Jeunesse et l'Engagement, et de tous les acteurs du Grand Âge et du Service Civique auprès des séniors - [referentiel-de-mission-service-civique.pdf](#)*

Service(s) concerné(s) : Services des CLIC Pumonte & Cismonte dans le cadre du plan d'actions du Schéma Directeur de l'Autonomie 2022-2026 de la Collectivité de Corse (Fiche Action 1-3 « **Améliorer le repérage des personnes âgées isolées et leur accompagnement** »)

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Ce projet d'accueil a pour but de définir les modalités d'accueil et d'immersion des jeunes volontaires recrutés dans le cadre du conventionnement entre la Collectivité de Corse et le Service Civique Solidarité Séniors (SC2S) déployé sur le territoire de Corse au sein des CLIC de la Direction de l'Autonomie de la Collectivité de Corse.

Ce projet d'accueil dans les domaines des solidarités et de la prévention des séniors est aussi l'occasion de rapprocher les institutions de la société et des jeunes en particulier avec une projection pour les métiers du champ de l'autonomie et du social.

La particularité de cette procédure d'accueil sera d'encadrer des missions formalisées sans être figées et devront s'adapter en fonction des aspirations du volontaire dans le respect des thématiques suivantes :

1. Lutter contre l'isolement des personnes âgées
2. Favoriser l'accès à la vie culturelle, sociale, sportive et citoyenne des séniors, des personnes âgées malades et/ou dépendantes
3. Contribuer à la solidarité intergénérationnelle
4. Soutenir les personnes âgées et leurs proches aidants
5. Contribuer au service aux usagers les plus éloignés de l'ensemble des services de proximité

DESTINATAIRES

Jeunes volontaires SC2S, Cheffes de Service et collaborateurs des CLIC de la Direction de l'Autonomie, Service d'intermédiation de la Coordination PACA-Corse du SC2S, Direction de l'Autonomie de la Collectivité de Corse.

Accueillir un jeune en intermédiation, c'est bénéficier de l'agrément national délivré par l'Agence du Service Civique. Le code du service national prévoit dans son article L. 120-32 la possibilité, pour un organisme agréé au titre du Service Civique, de mettre à disposition des volontaires auprès d'un organisme tiers non agréé. C'est ce qui est appelé l'intermédiation, l'organisme agréé, devenant lors de cette mise à disposition, un organisme intermédiaire entre l'État et l'organisme accueillant le ou les volontaires.

¹ MOBilisation NATionale contre L'isolement des Âgés

CONTEXTE DU PROJET D'ACCUEIL DES CLIC

L'objectif principal des missions de Service Civique proposées est de participer à la lutte contre la solitude et l'isolement des personnes âgées. Les activités menées par les volontaires dans ce cadre se déroulent principalement au contact des personnes âgées accompagnées par les équipes CLIC. La loi du 10 mars 2010 relative au Service Civique a créé l'engagement de Service Civique qui est destiné aux jeunes de 16 à 25 ans, et jusqu'à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap.

Il s'agit d'un engagement volontaire ouvert à tous d'une durée de 6 à 8 mois au rythme de 24/28 heures hebdomadaires auprès du public cible principalement sur le terrain et favorisant la cohésion et la mixité sociale. Cet engagement donne lieu au versement d'une indemnité prise en charge par l'Etat, et d'un soutien complémentaire, en nature ou en numéraire, pris en charge par la structure d'accueil.

L'objectif de l'engagement de Service Civique est à la fois de mobiliser la jeunesse face à l'ampleur de nos défis sociaux et environnementaux, et de proposer aux jeunes un nouveau cadre d'engagement, dans lequel ils pourront murir, gagner en confiance en eux, en compétences, et prendre le temps de réfléchir à leur propre avenir, tant citoyen que professionnel.

Une mission de Service Civique est complémentaire de l'activité des salariés, des bénévoles et des stagiaires de la structure d'accueil et elle ne peut se substituer ni à un emploi ni à un stage. Une mission de Service Civique ne peut être indispensable au fonctionnement courant des organismes et elle permet de proposer des actions socialement innovantes et de nouvelles façons d'intervenir au profit des publics bénéficiaires de l'organisme d'accueil.

1. Modalités de conventionnement et références législatives

L'accueil des jeunes volontaires du SC2S se fera dans le cadre du conventionnement entre la Collectivité de Corse organisme d'accueil et le SC2S selon un accord d'engagement réciproque et des conventions individualisées de mise à disposition de ces jeunes volontaires.

Références :

-Charte des valeurs du Service Civique

-Fiche Mission Service Civique Solidarité Séniors

-Convention d'engagement réciproque et de mise à disposition de chaque Jeune Volontaire (JV)

2. Engagements des Jeunes Volontaires (JV)

Les jeunes volontaires accueillis au sein des CLIC Pumonte et Cismonte s'engagent au respect des termes de la convention entre la Collectivité de Corse et le SC2S.

Prérequis des JV : **savoirs-êtres nécessaires** tels que *l'empathie, l'écoute, la bienveillance et la tolérance envers les publics séniors et leurs proches aidants, le devoir de discrétion, le sens relationnel, la créativité.*

3. Modalités d'accueil des Jeunes Volontaires (JV)

- Durée de la période d'accueil : **8 mois** (réf. Fiche Mission)
- Rythme horaire hebdomadaire : **28 heures** (dont 50% d'utilité sociale directe sur le terrain en lien avec le public cible) – **2 CAN par mois** (2,5 pour JV mineur)
- Respect du calendrier des journées de formation gérées par l'intermédiation du SC2S
- Préalable à l'accueil du JV : préparer son arrivée avec une information spécifique à l'équipe CLIC du site (affiche et supports communiqués sur le SC2S) avec une phase préparatoire collégiale de cet accueil
- Jour de l'arrivée : temps de présentation sur la mission générale des CLIC et de l'écosystème sanitaire et social de Corse, de la Direction de l'Autonomie et de son fonctionnement au sein d'une collectivité territoriale, des équipes CLIC et de leurs missions professionnelles, des territoires d'intervention des sites d'accueil Ajaccio et Bastia, immersion dans le respect des règles de fonctionnement définies au sein du site d'accueil...
- Présentation du volontaire lors d'un échange avec les équipes, sur son projet et sa vision pour créer de bonnes conditions de cet accueil
- Mise à disposition de matériel : *bureau partagé, accès informatique, utilisation véhicules du parc CDC (selon procédure classique pour les JV titulaire(s) du permis de conduire) au regard du contrat d'assurance arrêté par la convention de mise à disposition pour chaque JV.*

4. Présentation des missions dédiées aux Jeunes Volontaires

- Participation à la démarche de repérage de l'isolement sur le territoire de Corse
- Participation aux événementiels du territoire en lien avec les thématiques pour les séniors et proches aidants : *Actions dans le cadre du Bien Vieillir et Proches Aidants (CFPPA² de Corse)...etc*
- Visites de convivialité au domicile du public cible
- Participation aux actions de prévention des séniors
- Aide et soutien aux personnes isolées à leur domicile (dépendance, rural...) pour les démarches administratives et/ou accès aux services de proximité et loisirs
- Participation aux campagnes de communication auprès des commerçants sur les nouveaux programmes ou actions dédiés aux séniors

5. Tutorat des Jeunes Volontaires [guidedututeur.pdf \(service-civique.gouv.fr\)](#)

Intermédiation

Cheffe de Mission/Mme Nicoli qui sera le référent pour la Collectivité de Corse

Cheffes de Service CLIC Pumonte/Cismonte (supervision hiérarchique)

Tuteurs/Référents des équipes de terrain des CLIC (*coordinateurs, coordinateurs adjoints, conseillers*)

² Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie



Référentiel de missions

Exemples par
domaine d'action



Le Service Civique en bref

La loi du 10 mars 2010 relative au Service Civique a créé **l'engagement de Service Civique**. Ce référentiel a pour objet de définir et **d'illustrer les missions qui peuvent être proposées dans le cadre de l'engagement de Service Civique**. Dans la suite de ce document, les expressions « Service Civique » et « engagement de Service Civique » sont employées de manière indifférenciée pour désigner l'engagement de Service Civique. Le mot « volontaire » désigne la personne accomplissant son engagement de Service Civique.

Le Service Civique est destiné aux jeunes de 16 à 25 ans, et jusqu'à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap. Il s'agit :

- d'un engagement volontaire ouvert à tous d'une durée de 6 à 12 mois ;
- d'au moins 24 heures hebdomadaires, sauf dérogation (par exemple pour les volontaires en situation de décrochage scolaire ou en situation de handicap) ;
- pour l'accomplissement d'une mission d'intérêt général dans un des dix domaines d'intervention reconnus prioritaires pour la Nation ;
- auprès du public, principalement sur le terrain et favorisant la cohésion nationale et la mixité sociale ;
- donnant lieu au versement d'une indemnité prise en charge par l'État, et d'un soutien complémentaire, en nature ou en numéraire, pris en charge par la structure d'accueil ;
- ouvrant droit à un régime complet de protection sociale financé par l'État ;
- pouvant être effectué, en France ou à l'étranger, auprès d'organismes à but non lucratif, de personnes morales de droit public ou d'autres structures introduites par la loi relative à l'égalité et à la citoyenneté du 27 janvier 2017.

L'objectif de l'engagement de Service Civique est à la fois de mobiliser la jeunesse face à l'ampleur de nos défis sociaux et environnementaux, et de proposer aux jeunes un nouveau cadre d'engagement, dans lequel ils pourront mûrir, gagner en confiance en eux, en compétences, et prendre le temps de réfléchir à leur propre avenir, tant citoyen que professionnel. Il a également pour objectif d'être une étape de vie au cours de laquelle des jeunes de toutes origines sociales et culturelles pourront se côtoyer et prendre conscience de la diversité de notre société.

Loin du stage centré sur l'acquisition de compétences professionnelles, le Service Civique est avant tout une étape de vie, d'éducation citoyenne par l'action, et se doit d'être accessible à tous les jeunes, quels qu'aient été leur formation ou leur parcours antérieur.

Une mission de Service Civique est **complémentaire** de l'activité des salariés, des bénévoles et des stagiaires de la structure d'accueil et elle **ne peut se substituer ni à un emploi ni à un stage**. Une mission de Service Civique ne peut être indispensable au fonctionnement courant des organismes et elle permet de proposer des actions socialement innovantes et de nouvelles façons d'intervenir au profit des bénéficiaires de l'organisme d'accueil.

Comment utiliser ce référentiel ?

Ce référentiel a pour objet d'illustrer ce qui peut être concrètement mis en œuvre dans le respect des principes du Service Civique, sans pour autant être exhaustif.

Il est un support pour nourrir vos réflexions dans la conception de missions de Service Civique propres à votre organisme.

Dix thématiques prioritaires pour la Nation ont été définies pour l'engagement de Service Civique :

- SOLIDARITÉ
- SANTÉ
- ÉDUCATION POUR TOUS
- CULTURE ET LOISIRS
- SPORT
- ENVIRONNEMENT
- MÉMOIRE ET CITOYENNETÉ
- DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL
- ACTION HUMANITAIRE ET INTERVENTION D'URGENCE
- CITOYENNETÉ EUROPÉENNE

Les missions de Service Civique doivent s'inscrire dans une de ces dix thématiques prioritaires.

Les deux premières parties de ce référentiel définissent les caractéristiques d'une mission de Service Civique, puis présentent ce que des missions de Service Civique peuvent

et ne peuvent pas être. Des conseils méthodologiques pour vous accompagner dans la conception de ces missions au sein de votre organisme vous seront également proposés.

La troisième partie offre des exemples de missions de Service Civique :

- classées par thématique (les dix thématiques prioritaires citées ci-dessus) ;
- auxquelles s'ajoute un index qui signale des missions transversales à ces dix thématiques.

Elles correspondent à des exemples de missions :

- en faveur du développement durable et de la transition écologique
- en faveur de l'égalité femmes-hommes
- de solidarités intergénérationnelles
- d'accompagnement scolaire, de continuité pédagogique, d'accompagnement des jeunes
- d'inclusion des personnes en situation de handicap, peu ou pas qualifiées, sans emploi ou confrontées à de graves problèmes de logement, des personnes résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville ou dans les territoires ruraux, des étrangers primo-arrivants dont des réfugiés ;

La majorité des missions proposées dans ce référentiel est issue du secteur associatif, d'autres proviennent des Services de l'État ou de collectivités territoriales.

Ces missions sont très souvent adaptables au contexte public ou associatif.

En complément, un référentiel de missions destiné aux collectivités territoriales est disponible sur la page dédiée à ces acteurs sur le site de l'Agence du Service Civique :

<https://www.service-civique.gouv.fr/accueillir-un-volontaire/enjeux-prioritaires-service-civique/collectivites-territoriales>

Les descriptifs des missions présentées dans ce référentiel ne sont pas limitatifs : des activités peuvent être ajoutées, détaillées ou supprimées. Vous pouvez vous inspirer d'une ou de plusieurs missions, en combiner des éléments et les adapter à l'activité de votre structure pour concevoir vos missions de Service Civique. En effet, il est important de vous approprier la mission que vous souhaitez proposer, afin qu'elle puisse être mise en place dans les meilleures conditions par votre organisme, en lien avec les projets que vous menez et avec l'objectif d'intérêt général du Service Civique.

TABLE DES MATIÈRES



P. 6
Pourquoi accueillir un volontaire en Service Civique ?



P. 7
Comment concrétiser l'accueil de volontaires ?



P. 8
Qu'est-ce qu'une mission de Service Civique ?



P. 13
Des méthodes et ressources pour concevoir vos missions



P. 16
Exemples de missions par thématique et par enjeux prioritaires



Pourquoi accueillir un volontaire en Service Civique ?

Face à l'importante demande de projets citoyens pour et par les jeunes, l'État a renforcé le développement du Service Civique. Il constitue une étape incontournable pour favoriser l'engagement citoyen de tout jeune qui souhaite s'engager.

La réponse à cette demande des jeunes ne peut se faire sans une offre de missions de qualité et sans l'engagement des organismes d'accueil : **les organismes d'accueil à but non lucratif, les collectivités territoriales et leurs groupements, les établissements publics et les services de l'État ou d'autres structures introduites par la loi relative à l'égalité et à la citoyenneté** du 27 janvier 2017¹. Ce sont ces organismes qui vont proposer des missions, accompagner les volontaires dans leur réalisation et dans leur réflexion sur leurs projets d'avenir.

Accueillir un volontaire en Service Civique signifie pour votre structure qu'elle s'engage dans un projet de société, qui consiste à accompagner un jeune dans un parcours et un apprentissage actif de la citoyenneté, à travers la réalisation d'une mission au contact des publics et sur vos terrains d'intervention. C'est une opportunité pour accueillir des jeunes de tous horizons et les accompagner dans leur maturation. **Accueillir un volontaire est aussi un moyen de renforcer la qualité et la fréquence des relations avec vos publics**, et d'aller à la rencontre de nouveaux publics, les jeunes notamment.



EN TANT QU'ORGANISME À BUT NON LUCRATIF, accueillir un volontaire permet de **donner plus d'ampleur à vos actions, de lancer de nouveaux projets, tout en offrant un meilleur service à vos publics cibles**.

La présence de jeunes volontaires, avec leurs idées, leurs expériences, le regard neuf qu'ils apportent, est l'occasion de **réfléchir à vos actions et à votre organisation**. C'est aussi un bon moyen de redynamiser votre réseau de permanents, **en apportant de la mixité sociale et du lien intergénérationnel, et de faire connaître vos actions et vos valeurs au-delà de vos cercles habituels**. **Les volontaires accueillis aujourd'hui seront, pour beaucoup, les bénévoles, salariés et soutiens de demain**.



EN TANT QUE COLLECTIVITÉ TERRITORIALE, ÉTABLISSEMENT PUBLIC OU SERVICE DE L'ÉTAT, vous êtes particulièrement à même de proposer **des missions de Service Civique porteuses de sens** pour les volontaires, pour les services et pour les usagers, **par les missions d'intérêt général que vous remplissez et la relation particulière et de proximité que vous entretenez avec nos concitoyens**. Le Service Civique sera aussi l'occasion de **faire connaître vos compétences et vos activités, et de renforcer les relations entre les institutions et la société**, les jeunes en particulier.

Pour vous inspirer, en complément de ce guide, vous trouverez un référentiel de missions destiné aux collectivités territoriales sur la page dédiée à ces acteurs :

<https://www.service-civique.gouv.fr/accueillir-un-volontaire/enjeux-prioritaires-service-civique/collectivites-territoriales>

Comment concrétiser l'accueil de volontaires ?

Une mission conforme, dont la conception et la rédaction respectent les principes exposés dans la suite de ce document, constitue l'une des clefs pour l'obtention d'un agrément de Service Civique. Cet agrément est nécessaire pour publier vos annonces de mission sur le site [service-civique.gouv.fr](https://www.service-civique.gouv.fr)

La demande d'agrément ou de renouvellement d'agrément s'effectue en ligne, en vous créant et en vous connectant à un compte organisme : <https://www.service-civique.gouv.fr/login>. Une fois connecté à votre espace organisme, vous pouvez vérifier en quelques clics l'éligibilité de votre organisme à l'accueil d'un volontaire en Service Civique en renseignant votre numéro SIRET. À chaque étape de votre dossier, vous êtes accompagné grâce à une notice détaillée qui vous guide dans la rédaction d'une mission de qualité, des tutoriels complets et des info-bulles conseils pour vous aider. Vous pouvez suspendre et sauvegarder votre dossier à tout moment, pour le compléter ultérieurement.

Pour accueillir des volontaires, vous pouvez également bénéficier de l'agrément collectif d'une union, d'une fédération ou d'une confédération d'associations : si votre structure est membre d'une union ou d'une fédération d'associations, il est probable qu'elle ait déjà obtenu un agrément au titre du Service Civique. Contactez votre union ou fédération à ce sujet pour connaître les possibilités d'accueillir des volontaires à travers son agrément collectif.

Enfin, si vous êtes un organisme non agréé, vous pouvez également **accueillir des volontaires mis à disposition par un organisme agréé**. Le Service Civique prévoit la possibilité, pour un organisme agréé au titre du Service Civique, de mettre à disposition des volontaires auprès d'un organisme tiers non agréé. Cette mise à disposition est aussi appelée l'intermédiation. Si vous êtes un organisme non agréé, cette modalité d'accueil de volontaires vous permet de tester votre capacité à proposer des missions de Service Civique et à accompagner des volontaires dans leur démarche d'engagement, tout en bénéficiant de l'accompagnement d'un organisme agréé. Cette mise à disposition vous permet d'accueillir des volontaires sans porter les démarches d'agrément. Elle se formalise par la signature d'une convention tripartite entre le volontaire, la structure agréée qui met à disposition le volontaire, et l'organisme d'accueil.



¹ La loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté a ouvert l'accueil de volontaires en Service Civique à de nouvelles structures : les organismes d'habitations à loyer modéré ; les entreprises solidaires d'utilité sociale agréées ; les sociétés d'économie mixte mentionnées à l'article L. 481-1 du code de la construction et de l'habitation ; les sociétés publiques locales mentionnées à l'article L. 1531-1 du code général des collectivités territoriales ; les sociétés dont l'État ou la Banque de France détient la totalité du capital ; les sociétés à laquelle le ministre chargé de la culture a attribué un label en application de l'article 5 de la loi n°2016-925 du 7 juillet 2016 relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine ; les organisations internationales dont le siège est implanté en France.

Qu'est-ce qu'une mission de Service Civique ?

Le contenu de la mission de Service Civique que vous souhaitez proposer à un volontaire est un élément fondamental de votre projet d'accueil. Il détermine pour partie la qualité de ce projet et témoigne de votre adhésion à l'esprit du Service Civique. C'est l'un des critères sur lequel sera appréciée votre demande d'agrément. La conception de cette mission constitue donc une étape clé. Les éléments apportés dans votre demande d'agrément devront permettre de vérifier si la mission proposée est conforme aux principes énoncés ci-dessous.

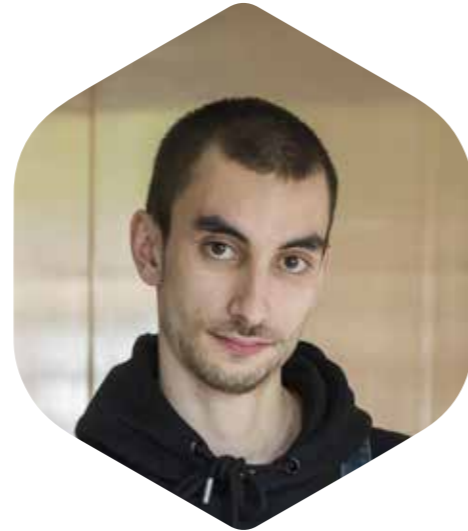
1/ UN ENGAGEMENT VOLONTAIRE, AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL ET AU CONTACT DU PUBLIC BÉNÉFICIAIRE

Aux termes de l'article L. 120-1 du Code du service national, introduit par la loi du 10 mars 2010 relative au Service Civique, le Service Civique a pour objet de « renforcer la cohésion nationale et la mixité sociale en offrant à toute personne volontaire l'opportunité de servir les valeurs de la République et de s'engager en faveur d'un projet collectif en effectuant une mission d'intérêt général auprès d'une personne morale agréée ».

L'accueil d'un volontaire en Service Civique doit donc être pensé avant tout comme **la rencontre entre : les projets d'un jeune, votre organisme et les activités qu'il mène, et une mission au service de l'intérêt général et au contact des publics**. C'est la rencontre favorable entre ces trois éléments qui générera une mission de Service Civique de qualité. À ces trois dimensions il faut ajouter l'accompagnement et le tutorat que votre structure fournira au volontaire, le temps et les ressources qu'elle mettra à sa disposition pour l'aider à réaliser sa mission. Ainsi, une mission de Service Civique doit **être utile autant au jeune qu'à l'organisme qui l'accueille et à la société en général**.

Les volontaires doivent être mobilisés sur des missions utiles à la société, permettant de répondre aux **besoins de la population et des territoires**. À ce titre, la majorité du temps de mission des volontaires doit être en contact direct avec un public bénéficiaire, non exclusivement composé de professionnels.

Le Service Civique doit constituer pour les volontaires **une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel**. Si les modalités d'accueil, de tutorat, de formation civique et citoyenne, et d'accompagnement du volontaire sur ses projets d'avenir contribuent à cet objectif, le contenu même de la mission doit également être pensé en ce sens. La réflexion qui mène à la conception d'une mission de Service Civique est donc profondément différente de celle préalable à la création d'un poste de salarié, stagiaire ou bénévole. Il s'agit de concevoir **un véritable projet d'accueil de jeunes**, en se demandant d'une part comment un jeune pourrait **renforcer l'utilité sociale de votre action**, et d'autre part comment vous pourriez **permettre à ce jeune de gagner en conscience citoyenne, en expérience et en compétence**.



Par ailleurs, la mission proposée doit répondre à **l'exigence de neutralité et de laïcité** que doit revêtir toute mission confiée au titre d'une politique publique. Ainsi la participation à un mouvement ou à une manifestation politique, à un enseignement religieux ou à la pratique d'un culte sont autant d'activités qui ne peuvent pas être intégrées dans une mission de Service Civique. Il ne peut non plus être demandé à un volontaire d'adhérer à un mouvement politique ou d'être d'une certaine confession religieuse.

UNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE N'EST PAS UN STAGE

Contrairement à un stage, l'objectif d'une mission de Service Civique n'est pas de mettre en pratique des connaissances et compétences acquises en formation.

Le volontaire en mission de Service Civique est mobilisé sur des missions utiles à la société, qui l'enrichiront personnellement et en tant que citoyen.

Enfin, une mission de Service Civique ne doit pas être réservée à un public spécifique, aux étudiants ou autres jeunes diplômés, mais doit être accessible à tous.

2/ UNE MISSION COMPLÉMENTAIRE DE L'ACTION DES SALARIÉS, DES AGENTS PUBLICS, DES STAGIAIRES ET DES BÉNÉVOLES

Les volontaires en Service Civique doivent intervenir **en complément de l'action de vos salariés, agents publics, stagiaires et/ou bénévoles sans s'y substituer**. Ainsi, les missions doivent permettre d'expérimenter ou de développer de nouveaux projets au service de la population, de démultiplier l'impact d'actions existantes en touchant davantage de bénéficiaires, ou de renforcer la qualité du service déjà rendu par vos équipes à la population. À ce titre :

→ Le volontaire **ne peut être indispensable au fonctionnement de votre organisme**. La mission confiée au volontaire doit s'inscrire dans un cadre d'action distinct des activités quotidiennes de la structure qui l'accueille. Il ne peut donc pas être confié à des volontaires des missions d'administration générale, de direction ou de coordination technique, qui sont normalement exercées par des permanents, salariés ou bénévoles.

→ Le volontaire **ne doit pas exercer de tâches administratives ou logistiques liées au fonctionnement courant de la structure : conception des outils de communication, animation des réseaux sociaux, secrétariat, standard, gestion de l'informatique, des ressources humaines, de la comptabilité ou d'archives, recherche de financements, mise à jour de fichiers, etc.** Les tâches administratives et logistiques réalisées par le volontaire ne doivent l'être qu'au seul service de la mission d'intérêt général qui lui est confiée, dans le cadre du projet spécifique auquel il participe ou qu'il a initié.

→ Les missions confiées au volontaire **ne doivent pas avoir été exercées par un salarié ou un agent public de la structure d'accueil** moins d'un an avant la signature du contrat de Service Civique. **Le volontaire ne peut réaliser son Service Civique auprès d'une structure dont il est salarié ou agent public ou au sein de laquelle il détient un mandat de dirigeant bénévole**. Ainsi, il ne peut être président ou élu au conseil d'administration de l'organisme dans lequel il est volontaire.

→ Les missions confiées au volontaire **ne peuvent relever d'une profession réglementée**. En particulier, un volontaire ne peut pas assurer l'encadrement en autonomie d'une pratique sportive. **Les volontaires qui disposent de diplômes sportifs (BAPAAT, BPJEPS, DEJEPS, licence**

STAPS) ne pourront pas faire usage de leur compétence à encadrer un entraînement ou à réaliser des actes pédagogiques lors de leur mission. Par ailleurs, un volontaire ne compte pas dans le quota réglementaire d'un encadrement d'accueil collectif de mineurs. En termes de statut, **les volontaires en Service Civique relèvent d'un statut juridique propre, défini dans le code du service national, et non dans le code du travail**. Ils ne sont donc pas soumis au droit du travail.

UN SERVICE CIVIQUE N'EST PAS UN CONTRAT AIDÉ

Les contrats d'insertion et les contrats aidés s'inscrivent dans une démarche professionnalisante et d'amélioration de l'insertion professionnelle, contrairement au Service Civique basé sur l'engagement citoyen.

Un contrat de Service Civique instaure un lien de collaboration entre l'organisme et le volontaire, alors qu'un contrat aidé place le jeune dans un rapport hiérarchique et se voit confier des tâches d'un salarié ou d'un agent public.

L'article L. 120-7 du code du service national dispose que le contrat de Service Civique organise **une relation de collaboration excluant tout lien de subordination** entre le volontaire et l'organisme qui l'accueille, à la différence d'un contrat de travail. À ce titre, **la mission de Service Civique confiée au volontaire doit pouvoir évoluer en fonction de ses compétences spécifiques, de sa motivation, de ses envies**, de son projet d'avenir : le volontaire doit pouvoir être force de proposition pour atteindre l'objectif d'intérêt général de sa mission. Pour autant, le volontaire reste soumis aux règles de service imposées par le cadre dans lequel il intervient : il doit notamment respecter les règles de fonctionnement s'appliquant dans l'organisme qui l'accueille et son règlement intérieur, et il est tenu à la discrétion pour les faits et informations dont il a connaissance dans l'exercice de sa mission.

LE VOLONTAIRE EN SERVICE CIVIQUE NE PEUT PAS ÊTRE EN CHARGE DE LA COMMUNICATION OU DE LA GESTION DE L'ORGANISME.

Le volontaire en Service Civique ne peut être celui qui gère les réseaux sociaux (Community manager), le site internet ou la communication de l'organisme d'accueil.

Le volontaire ne peut pas être en charge de la gestion courante de l'organisme, ce qui comprend notamment la recherche de fonds et subventions.

Une mission de Service Civique est, en premier lieu, une mission d'intérêt général au service de la société et ne peut être au service de l'organisme seulement.

3/ UNE MISSION ACCESSIBLE À TOUS LES JEUNES

L'Agence du Service Civique a pour mission de veiller à l'égal accès au Service Civique à tous les citoyens de 16 à 25 ans, et jusqu'à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap. À ce titre, l'Agence du Service Civique met en place les conditions qui favorisent la mixité sociale des volontaires en Service Civique, tant en termes de niveaux de formation, de genre, d'âge, de milieu social, d'origines culturelles que de lieux de vie.

Les organismes ont la liberté de choisir les volontaires qu'ils accueillent, mais doivent respecter le principe de mixité sociale et veiller à la diversité de profil des jeunes accueillis. À ce titre, **les missions de Service Civique proposées ne peuvent exclure, a priori, les jeunes n'ayant pas de diplôme ou qualification. Des prérequis en termes de formation, de compétences, d'expériences professionnelles ou bénévoles préalables ne peuvent être exigés. Ce sont les savoir-être et la motivation qui doivent prévaloir.** En tout état de cause et si nécessaire, des formations doivent être organisées dans le cadre de la mission afin de permettre au volontaire d'acquérir les compétences nécessaires à sa réalisation.

Par ailleurs, l'Agence du Service Civique a inscrit dans ses priorités **l'accueil de jeunes volontaires en situation de handicap.** Elle facilite leur engagement grâce à des adaptations du cadre du Service Civique et de la mission. Outre la possibilité d'être volontaire **jusqu'à 30 ans**, la mission et les activités confiées aux volontaires peuvent être adaptées à leur situation de handicap, dans une logique de co-construction avec les volontaires et en fonction des besoins qu'ils expriment. Il est également possible de **déroger à la durée hebdomadaire minimum de 24 heures** selon la situation de handicap. Les organismes qui accueillent des volontaires en situation de handicap peuvent aussi se voir **financer tout ou partie de l'adaptation de leur poste de mission.** Vous trouverez davantage d'informations et des outils sur le site de l'Agence du Service Civique : <https://www.service-civique.gouv.fr/accueillir-un-volontaire/enjeux-prioritaires-service-civique/situation-de-handicap>

4/ UNE MISSION POUR VIVRE UNE EXPÉRIENCE DE MIXITÉ SOCIALE

Le Service Civique doit également permettre à chacun des volontaires de vivre une expérience de mixité sociale **dans un environnement différent de celui dans lequel ils évoluent habituellement, au contact de publics et d'autres volontaires issus d'horizons diversifiés.** C'est pourquoi les missions de Service Civique sont davantage des missions de soutien direct à la population, que des missions de soutien aux structures elles-mêmes.

Ainsi, les volontaires mènent en priorité des activités d'aide et d'accompagnement, de pédagogie, de découverte et d'écoute, réalisées principalement sur le terrain, à la rencontre de la population et des publics auprès desquels agit votre structure d'accueil.

La rencontre entre volontaires contribue aussi à l'objectif de cohésion nationale du Service Civique. Ainsi, il est recommandé de permettre aux jeunes d'intervenir en équipe de volontaires, lorsque les capacités d'accueil et de tutorat le permettent, en constituant par exemple un binôme de volontaires (ou une équipe de 3 à 5 volontaires) de niveaux d'études et/ou de milieux sociaux différents. Au-delà de l'expérience de mixité sociale qu'elle fait vivre aux volontaires, cette approche comporte de multiples intérêts pour les structures d'accueil : elle favorise l'émulation entre volontaires et leur permet de mutualiser leurs compétences pour répondre aux exigences de la mission. En outre, une mission réalisée en équipe assure la pérennité de cette mission en cas de départ anticipé d'un volontaire.

5/ UNE MISSION POUVANT SE DÉROULER À L'ÉTRANGER

Toutes les missions décrites dans ce référentiel peuvent être proposées à l'international. Certaines spécificités sont néanmoins à prendre en compte afin de permettre le bon déroulement de la mission. **Ainsi, ce n'est pas parce qu'une mission se déroule à l'étranger qu'elle doit nécessairement être classée dans la thématique « Développement International et Action Humanitaire ».** Si vous souhaitez mettre en place une mission à l'international, n'hésitez pas à vous inspirer des autres thématiques de mission. L'engagement de Service Civique s'inscrit dans le champ des politiques de jeunesse et non dans le champ de l'aide publique au développement. Ainsi les organismes d'envoi, comme les organismes d'accueil à l'étranger, **ne peuvent attendre du volontaire des compétences spécifiques liées à l'ingénierie de projets de développement ou à des compétences sectorielles.** Un effort particulier doit être réalisé dans le choix et l'organisation des missions à l'international pour qu'elles soient **accessibles à des jeunes peu diplômés et n'ayant pas eu d'expérience de mobilité.**

Des capacités d'adaptation à un environnement culturel différent ainsi que, dans certains cas, des compétences linguistiques peuvent toutefois être attendues afin d'assurer la bonne intégration du volontaire sur le terrain. À cet effet, **une mission à l'étranger doit aussi comprendre la préparation des volontaires au départ**, pourvue par l'organisme d'envoi. Cette préparation au départ a entre autres pour objectif de sensibiliser les volontaires au contexte et aux cultures du pays d'accueil ainsi qu'à la gestion des risques sécuritaires. Elle inclut également un travail sur l'interculturalité et la posture qu'implique une mission à l'étranger.

Une mission à l'étranger nécessite avant tout d'être construite avec le partenaire à l'étranger afin de répondre à des attentes partagées et validées par les deux parties. L'organisme d'envoi a également la responsabilité de sensibiliser et d'accompagner les structures d'accueil à l'étranger à la compréhension des principes fondamentaux du Service Civique et à l'accompagnement des volontaires sur le terrain.

UNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE PEUT ÊTRE EFFECTUÉE PAR UN VOLONTAIRE ÉTRANGER

Ouvert à tous les jeunes ressortissants de l'Espace économique européen (27 pays membres de l'Union Européenne, Croatie, Islande, Lichtenstein et Norvège) ainsi que de la Suisse, le Service Civique permet également à des jeunes étrangers (hors EEE et Suisse) de réaliser une mission d'intérêt général, à certaines conditions.

Les jeunes étrangers résidant en France peuvent être éligibles s'ils séjournent en France depuis plus d'un an sous couvert de certains titres de séjour, et sans condition de durée préalable sous couvert de titres de séjour spécifiques.

Des jeunes étrangers peuvent également être éligibles au Service Civique dans le cadre de la réciprocité entre la France et leurs pays d'origine. Le principe de réciprocité permet, à tous les pays accueillant des volontaires français, d'envoyer en France des jeunes pour effectuer un engagement de Service Civique. Un organisme agréé français peut donc accueillir un volontaire d'un pays partenaire. Le principe de réciprocité permet ainsi de recevoir en France un jeune étranger venu expressément en France pour réaliser une mission de Service Civique.

Vous trouverez plus d'informations sur l'éligibilité des jeunes étrangers au Service Civique sur le site de l'Agence du Service Civique :

<https://www.service-civique.gouv.fr/accueillir-un-volontaire/etape03-trouver-des-volontaires/accueillir-un-volontaire-de-nationalite-etrangere>



6/ CONSEILS RÉDACTIONNELS POUR ÉCRIRE UNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE

Au stade de la conception de votre projet d'accueil, vous rédigez une fiche mission pour les services de l'État (l'Agence du Service Civique ou les services déconcentrés). Une fois obtenu votre agrément et lorsque vous procédez **au recrutement de volontaires, la fiche mission** doit être adaptée pour que votre **annonce de mission** soit accessible, facile à lire et à comprendre, tout en conservant l'objectif et le sens de la mission agréée. Pour **transformer votre fiche mission destinée à l'administration, en une annonce accessible à tous les jeunes**, vous trouverez de nombreux conseils et des exemples sur le site de l'Agence du Service Civique. **Les conseils rédactionnels qui suivent concernent la fiche mission adressée aux services de l'État :**

→ Le titre est suffisamment explicite sur le domaine d'intervention de la mission. Les verbes d'action sont à privilégier.

→ Pour éviter toute confusion avec une offre d'emploi, **les références, dans le titre et dans le descriptif, à un poste ou une fonction sont proscrites** (assistant, agent, chargé de mission ou chargé de projet, etc.) – c'est l'objectif d'intérêt général de la mission qui doit apparaître clairement, ainsi que les publics auprès desquels le volontaire interviendra.

→ La description de la mission comprend l'objectif d'intérêt général de la mission, son contexte, ses enjeux et les tâches confiées au volontaire en **étant précis dans la description des tâches.**

→ S'il est nécessaire d'être précis dans la description des tâches confiées au volontaire, il ne s'agit pas d'être exhaustif. Il n'est pas indispensable de lister toutes les activités (mises à part les activités centrales et récurrentes de la mission) au risque de figer le cadre de la mission qui, tout en poursuivant un objectif d'intérêt général clair, doit pouvoir s'adapter aux initiatives et propositions des volontaires.

→ **Le champ lexical du travail est à éviter :** le terme « mission » est utilisé plutôt que « fonction », le volontaire « agit » plutôt que « travaille », il est « accompagné » plutôt qu'« encadré », etc.

→ Le contenu de la mission **ne demande pas de compétences, de diplômes ou d'expériences préalables.**

→ Des sigles ou termes techniques propres à votre environnement professionnel ne sont pas utilisés, afin de rendre la mission accessible au plus grand nombre.



Des méthodes et ressources pour concevoir vos missions

Votre organisme peut choisir la façon dont il élaborera ses missions et son projet d'accueil et avec quels acteurs : en concertation avec la direction et les personnes en charge de la demande d'agrément, en lien avec les partenaires engagés dans un projet lié à la réalisation de la mission et/ou en collaboration avec les professionnels et les bénévoles impliqués dans la réalisation de la mission et l'accompagnement des volontaires. Quoi qu'il en soit, **les missions que vous proposerez auront d'autant plus de chance d'être adaptées à votre organisme et réalisables sur le terrain qu'elles auront été construites collectivement** et en coordination avec les acteurs concernés.

Le projet d'accueillir des volontaires doit être soutenu et endossé par les instances représentatives de votre organisme : lors du dépôt de votre demande d'agrément, il vous est demandé la délibération de l'organe statutairement compétent prévoyant l'accueil de personnes volontaires (exception faite des Services de l'État). Si ce projet d'accueil doit être porté par les instances représentatives de votre structure, il doit aussi être un projet collectif. Quelques suggestions de méthodes et d'outils vous sont proposées pour vous accompagner dans cette phase d'élaboration.

1/ **CONNAITRE LES FONDAMENTAUX DU SERVICE CIVIQUE**

En premier lieu, il est nécessaire de choisir quels seront le service et la ou les personnes responsables de la gestion de l'agrément. Ce choix doit être guidé par leur capacité à suivre et coordonner les établissements et les services, ainsi que les professionnels et bénévoles mobilisés dans l'accueil des volontaires.

Il est également souhaitable qu'une ou plusieurs personnes référentes du Service Civique dans votre organisme connaissent les fondamentaux et le cadre du Service Civique, afin d'orienter et d'assurer la conformité du projet d'accueil. À cette fin, l'Agence du Service Civique et les services déconcentrés de l'État sont à votre écoute pour vous accompagner en amont de l'élaboration de ce projet. L'Agence du Service Civique et les services en région et en département de la jeunesse, de l'engagement et des sports organisent régulièrement **des réunions d'information sur le Service Civique** pour les organismes. Il est fortement recommandé de participer à ces réunions d'information avant de concevoir votre projet d'accueil et de déposer votre demande d'agrément. Si votre demande d'agrément est nationale (c'est-à-dire si votre organisme exerce une activité, soit à vocation nationale, soit dans au moins deux régions différentes), l'Agence du Service Civique est votre interlocuteur privilégié. Vous trouverez les informations pour vous inscrire à une réunion d'information sur ce site :

<https://www.clicrdv.com/agence-du-service-civique>
Si votre demande d'agrément est régionale ou départementale (si votre structure exerce une activité à l'échelle d'une région ou d'un département), vous pouvez contacter les référents Service Civique des services déconcentrés de l'État pour connaître les modalités d'information locales. Leurs coordonnées sont disponibles à cette adresse : <https://www.service-civique.gouv.fr/comprendre-le-service-civique/referents>

Il est également recommandé aux membres de votre organisme qui piloteront l'agrément de Service Civique de se documenter sur cette politique publique en amont de la conception du projet d'accueil. En complément de ce référentiel, **plusieurs outils sont mis à votre disposition** notamment le guide des organismes et de nombreuses autres ressources, que vous retrouverez sur cette page : <https://www.service-civique.gouv.fr/accueillir-un-volontaire/documents-et-outils-organismes>
Une foire aux questions dédiée aux organismes est également accessible à cette adresse : <https://www.service-civique.gouv.fr/aide-et-faq/faq-organismes>

Vous pouvez aussi vous auto-former au Service Civique grâce à **une plateforme d'apprentissage, Didask**. Sur cette plateforme, vous pouvez apprendre en respectant votre rythme. Le rapport à l'exercice y est inversé : vous passez la majeure partie de votre temps à vous former par essais, erreurs et retours argumentés, à travers des mises en situation et cas pratiques. Les compétences à acquérir se travaillent par sessions de 15 minutes. Vous accédez à cette plateforme à l'adresse suivante, dans l'onglet « Auto-formation Didask » : www.tuteurs-service-civique.fr



2/ CONCEVOIR LES MISSIONS ET VOTRE PROJET D'ACCUEIL

La conception des missions proprement dites peut, dans un premier temps, s'effectuer par un recueil des propositions des membres de votre structure. Les différents services, professionnels et bénévoles de votre organisme peuvent être sollicités afin de collecter leurs propositions, d'une part de projets ou d'actions dans lesquels pourraient être inclus des volontaires, et d'autre part de tâches qui leur seraient alors confiées. Cette collecte peut se réaliser à travers un ou plusieurs **ateliers** (en fonction de la taille et de la distribution géographique de votre organisme) ou à distance par la passation d'un bref **questionnaire**. Cette association des membres de votre structure à la phase de conception des missions est aussi une opportunité pour recenser les volontés d'accueillir des volontaires au sein de vos établissements et services.

Les ateliers d'émergence et de conception des missions

réunissent des personnes concernées par la gestion de l'agrément, motivées par l'accueil et l'accompagnement de volontaires et représentatives des différents métiers et fonctions impliqués dans le projet d'accueil. Si un questionnaire n'a pas été administré en amont, il est nécessaire de démarrer ces ateliers par un temps de « brainstorming », afin de faire émerger les propositions d'activités et de tâches à confier aux volontaires, puis de les regrouper en missions cohérentes. Une hiérarchisation et une sélection de ces missions doivent ensuite être opérées. Ce tri des propositions peut se faire à l'aide des critères suivants, dont la liste n'est pas exhaustive :

→ Cette mission poursuit-elle un objectif d'intérêt général ? Cet objectif d'intérêt général est-il explicite et distinct, en partie, des objectifs poursuivis par la structure ?

→ L'essentiel du temps de mission se réalise-t-il sur le terrain et au contact des publics bénéficiaires de la structure, pour leur apporter une aide ou un accompagnement ?

→ Les activités de cette mission reprennent-elle, en partie ou en totalité, les activités relevant d'un emploi ou d'un stage au sein de la structure ? Ou au contraire, les activités confiées au volontaire sont-elles complémentaires et non substitutives de l'activité des salariés et stagiaires de la structure ?

→ Certaines activités de cette mission relèvent-elles d'une activité de coordination générale ou technique ? Certaines activités de cette mission sont-elles indispensables au fonctionnement courant de votre structure ? Une réponse positive à une de ces questions doit vous amener à repenser les activités confiées au volontaire, voire l'opportunité de la mission elle-même.

→ Certaines activités de cette mission exigent-elles trop de compétences pour être exécutées ?

→ Si cette MISSION demande des connaissances complémentaires ou spécifiques pour être réalisées, sommes-nous en capacité de prodiguer des formations et un accompagnement pour préparer le volontaire à sa mission ? D'autres questions complémentaires peuvent vous guider dans votre réflexion : les activités confiées au volontaire sont-elles suffisamment variées pour qu'un jeune s'épanouisse

dans cette mission ? La mission contribue-t-elle à faire vivre au volontaire un apprentissage actif de la citoyenneté et de l'engagement ? Les équipes de votre structure seront-elles en capacité d'accompagner les volontaires sur les différentes activités qui leur seront confiées ? Ces missions apporteront-elles une plus-value à l'aide ou l'accompagnement fournis par votre structure aux bénéficiaires de vos actions ?

Ces différents critères (explicités dans la partie « II. Qu'est-ce qu'une mission de Service Civique ? » de ce référentiel) vous permettront de hiérarchiser les missions proposées et d'identifier : les missions à soumettre dans le cadre de votre demande d'agrément, celles à retravailler et modifier, et celles à exclure.

Une fois identifiée les missions que vous souhaitez soumettre, il est nécessaire d'en préciser les contours, en formalisant le projet d'accueil qui accompagne chacune de ces missions : comment l'accueil des volontaires sera-t-il préparé ? Quels seront les moyens humains et matériels affectés à la mission ? Quels seront les modalités de sélection des volontaires ? Comment sera favorisé l'accueil de volontaires aux profils variés ? Comment sera organisé la phase de préparation à la mission (formations et accompagnement fournis aux volontaires, appropriation de leur mission par la pratique, partenaires, ressources numériques ou documentaires mobilisés pour cette phase de préparation) ? Comment sera organisé le tutorat ? Quelles seront les modalités d'accompagnement au projet d'avenir ? Comment sera mise en œuvre la formation civique et citoyenne ? Les réponses à certaines de ces questions peuvent être mutualisées et appliquées à plusieurs missions.

Enfin, si vous revisitez vos missions et votre projet d'accueil **dans le cadre d'un renouvellement d'agrément**, il est conseillé d'associer les tuteurs et anciens volontaires à cette réflexion, à travers des réunions ou rassemblements avec ces derniers ou à l'aide d'outils de bilan de fin de mission.

3/ CONTINUER À VOUS FORMER PENDANT L'INSTRUCTION DE VOTRE DEMANDE

Une fois votre demande d'agrément déposée et complète (pour connaître les modalités de dépôt d'une demande d'agrément, consultez la section « Comment utiliser ce référentiel ? Comment concrétiser l'accueil de volontaires ? »), vous recevez un numéro de demande d'agrément. Ce numéro vous permet, pendant que votre demande est instruite (et au-delà si vous obtenez l'agrément), de **vous inscrire aux formations organisées par l'Agence du Service Civique et les services déconcentrés de l'État**. Les modules et les dates de formation sont en ligne sur ce site, dans l'onglet « Formations » : www.tuteurs-service-civique.fr. En tant que gestionnaire ou référent du Service Civique dans votre structure, les modules « Journée de démarrage du Service Civique » et « Web-conférence de démarrage du Service Civique » vous sont recommandés, afin de mieux maîtriser les fondamentaux et le cadre de cette politique publique et de vous permettre, si cela est nécessaire, de modifier votre projet d'accueil.

Exemples de missions

Par thématique :

– SOLIDARITÉ	17
– SANTÉ	24
– ÉDUCATION POUR TOUS	30
– CULTURE ET LOISIRS	36
– SPORT	42
– ENVIRONNEMENT	48
– MÉMOIRE ET CITOYENNETÉ	56
– DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	62
– ACTION HUMANITAIRE ET INTERVENTION D'URGENCE	66
– CITOYENNETÉ EUROPÉENNE	68

Par enjeux prioritaires :



DÉVELOPPEMENT DURABLE ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE :
pages 34, 46, 47, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 64.



ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES :
pages 21, 26, 45.



SOLIDARITÉS INTERGÉNÉRATIONNELLES :
pages 19, 23, 28, 40, 55, 58.



ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE, CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE, ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES DÉCROCHEURS OU MINEURS :
pages 21, 32, 33, 34, 35, 64.



INCLUSION² :
pages 18, 19, 20, 21, 22, 27, 33, 35, 38, 40, 41, 44, 45, 60, 61.

La majorité des missions proposées dans ce référentiel est issue du secteur associatif, d'autres proviennent des Services de l'État ou de collectivités territoriales. Ces missions sont très souvent adaptables au contexte public ou associatif. En complément, un référentiel de missions destiné aux collectivités territoriales est disponible sur la page dédiée à ces acteurs sur le site de l'Agence du Service Civique : <https://www.service-civique.gouv.fr/accueillir-un-volontaire/enjeux-prioritaires-service-civique/collectivites-territoriales>

² Inclusion des personnes en situation de handicap, peu ou pas qualifiées, sans emploi ou confrontées à de graves problèmes de logement, des personnes résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville ou dans les territoires ruraux, des étrangers primo-arrivants dont des réfugiés.



SOLIDARITÉ



Ce que le volontaire peut faire

Dans le domaine de la solidarité, un volontaire en Service Civique constitue **un lien supplémentaire entre les organismes d'accueil et les publics bénéficiaires.**

Le volontaire peut être en position de :

→ **Faire avec** : aider les bénéficiaires dans leurs démarches administratives (sans remplir ces démarches à la place des bénéficiaires, mais en facilitant leur compréhension et leur utilisation de formulaire ou d'outil numérique).

→ **Orienter** : orienter les publics dans les administrations ou les services d'aide à la personne.

→ **Être à l'écoute** : susciter la parole des personnes accompagnées à l'occasion d'un moment de convivialité.

→ **Animer des ateliers** de différents types avec les personnes bénéficiaires, des groupes lors de sorties culturelles ou festives. Veiller au bon déroulement d'activités organisées dans un lieu de vie.

→ **Participer au pré-accueil des publics** quand ils passent la porte des établissements pour la première fois. Rassurer et orienter les personnes dans leurs démarches.



Ce que le volontaire ne peut pas faire

Un volontaire n'a pas vocation à se substituer à un travailleur ou à un médiateur social ni à un auxiliaire d'aide à domicile.

→ **Il ne peut pas prendre de décisions qui risqueraient d'entraîner des conséquences lourdes en cas d'erreur d'appréciation.**

→ **Il ne doit jamais être seul dans des situations qui pourraient être dangereuses pour lui ou pour le public accompagné.**

→ Il ne pourra pas être en charge de transporter le public.

→ **Il ne peut pas remplir les fonctions d'un agent d'accueil ou être désigné comme tel.**

→ **Il ne peut pas assurer le traitement des dossiers en guichet ni être standardiste.**

→ Il ne remplace en aucun cas les fonctions des salariés ou agents absents (congrés, maladie, congé maternité...) ou les fonctions remplies auparavant par un agent.



Points de vigilance

Les structures d'accueil doivent diversifier au maximum leur recrutement en dehors de leurs réseaux immédiats.

1/ ACCOMPAGNEMENT VERS L'AUTONOMIE ET SOLIDARITÉ ENVERS LES PLUS FRAGILES

1.1. Lutter contre l'exclusion en aidant les personnes désocialisées et fragiles à s'intégrer dans la vie active

Objectif d'intérêt général :

La mission vise à inciter et à faciliter la réintégration des personnes isolées ou désocialisées dans une vie sociale active.

Les volontaires engagés dans cette action agiront directement auprès des personnes âgées, des parents élevant seuls leur(s) enfant(s), des jeunes majeurs vivant seuls ou en réinsertion professionnelle, des jeunes mineurs déscolarisés, etc.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Rompre la solitude et l'isolement du public en apportant une vigilance toute particulière aux périodes difficiles (fortes chaleurs, grand froid, fêtes de fin d'année, premier emploi ou première prise de contact...);
- Participer et proposer des activités en adéquation avec les besoins du public en s'appuyant sur les équipes intervenantes et le réseau des partenaires;
- Faciliter les démarches administratives et sociales du public;
- Contribuer à l'animation d'activités collectives culturelles, sportives et de loisirs visant à appréhender les relations de groupes;
- Accompagner et motiver les personnes ciblées dans la formalisation et la réalisation de projets (professionnels, familiaux, de loisirs...).

1.2. Participer aux actions favorisant le lien social avec les personnes sans-abri

Objectif d'intérêt général :

Les volontaires en Service Civique favorisent la création de lien et interviennent en complémentarité des actions d'un travailleur social. Ils participent à la lutte contre l'exclusion sociale et à l'accès aux droits des personnes vivant à la rue.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Effectuer des maraudes auprès des publics à la rue : «aller vers»;
- Accompagner physiquement les personnes dans leurs démarches (centre de santé, vétérinaire, CAF, hôpital, etc.);
- Accueillir les personnes de la rue au sein de l'accueil de jour;
- Animer des activités et organiser des sorties socio-culturelles et sportives;

→ Accompagner et faire découvrir les dispositifs d'accueil existants.

1.3. Accompagner les usagers dans les services de l'État

Objectif d'intérêt général :

La mission contribue à l'amélioration de l'accueil des usagers dans les services publics en facilitant les démarches des personnes en difficulté : personnes à mobilité réduite, personnes âgées, femmes enceintes, personnes avec enfants, usagers en difficulté sociale, personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue française. Elle contribue à rassurer les usagers présents et à les orienter.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Assurer une médiation permettant d'accueillir, d'accompagner, d'orienter ce public spécifique afin de faciliter leurs démarches. Cette médiation se met en place dans les services publics par le contact avec les usagers.
- S'assurer de la bonne orientation des personnes pour leur éviter des temps d'attente inutile, effectuer une prise en charge particulière des personnes âgées, en situation de handicap, femmes enceintes, personnes avec enfants ou ayant des problèmes de maîtrise de la langue. Les volontaires contribueront également à créer un climat rassurant.
- Aider les personnes à vérifier que leur dossier est complet avant le passage au guichet et répondre à leurs questions sur le déroulement de l'accueil dans le service public en question.
- Aider à la simplification des démarches lorsque certaines d'entre elles (changement d'adresse par exemple) peuvent être faites sur des ordinateurs à disposition du public. Les volontaires pourront orienter et aider les personnes ayant des difficultés avec l'informatique.
- Être associés et contribuer à un projet pour améliorer l'accueil des usagers dans les services publics en faisant part de leurs propositions. Ils pourront aider à l'amélioration de la signalétique et des documents d'information, sur la base de leur connaissance du public et de ses besoins;
- Dans le contexte de crise sanitaire, sensibiliser les usagers aux « gestes barrière ».

1.4. Participer à l'animation éducative et culturelle des personnes accueillies en centre d'accueil de demandeurs d'asile (CADA) ou en centre d'hébergement temporaire

Objectif d'intérêt général :

Créer davantage de lien social entre les réfugiés et la société française. Pour les volontaires, l'engagement auprès de réfugiés leur permet de mieux connaître ce public et de changer leur regard sur l'exil.

La mission des volontaires consistera à participer à l'animation collective d'un centre d'accueil ou d'hébergement temporaire et de contribuer au bien-être des personnes accueillies dans le centre et à leur meilleure intégration dans leur environnement. Les volontaires contribueront à ouvrir les réfugiés sur leur environnement par des sorties ou des activités en identifiant les structures associatives locales (apprentissage du français, actions de solidarité, etc.), les services publics (mairies, bibliothèques, piscines, équipements sportif, etc.) et les autres acteurs potentiels (cinémas...).

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

Ouverture culturelle et sportive

- Participer à l'animation des ateliers sociolinguistiques;
- Accompagner des groupes lors d'actions culturelles, lectures, contes...;
- Mettre en place des activités créatives selon les appétences (musique, théâtre, danse, arts plastiques...);
- Projection d'un film suivie d'un débat;
- Accompagner les publics dans l'utilisation des bibliothèques;
- Participer à l'animation d'un projet sportif.

Accompagnement aux démarches administratives

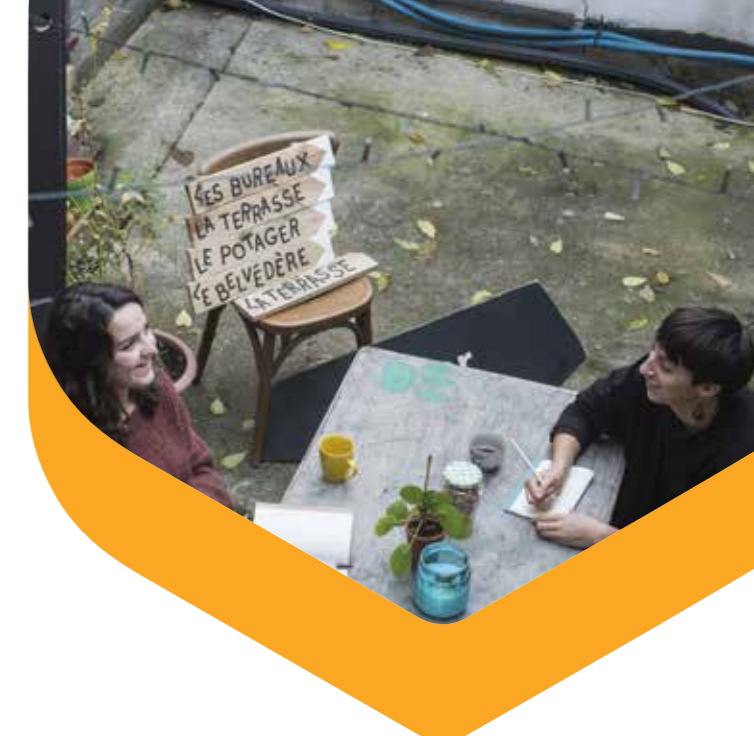
- Être à l'écoute des résidents, les aider à exprimer leurs besoins, les inciter à participer aux activités proposées, mais aussi, une fois le lien de confiance construit, proposer un accompagnement physique des personnes dans leurs démarches administratives, les informer sur leurs droits;
- Proposer des temps d'information collectifs aux résidents en fonction des besoins identifiés sur des thèmes comme la santé, la vie quotidienne, etc.

Contribuer à la vie sociale du centre

- Participer à l'organisation d'animations festives (galette des rois, carnaval, fête des voisins...);
- Organiser des animations ou des ateliers (plantation de fleurs, couture, cuisine, activités jeux de société, peinture, etc.).

Ouverture sur son environnement

- Contribuer à créer une dynamique de vie collective pour ouvrir les résidents sur leur environnement extérieur;
- Accompagner les enfants au centre de loisirs et à d'autres structures d'accueil (espace jeunes, clubs, bibliothèques...);



→ Participer à la mise en place d'activités spécifiques durant les vacances scolaires (sorties familiales, culturelles, en nature);

→ Faire le lien entre les familles et le centre de loisirs pour préparer les familles aux consignes particulières lors des différentes sorties proposées à leurs enfants.

Contribuer à réduire la fracture numérique

→ Former les personnes à l'utilisation d'outils bureautiques, de logiciels gratuits et à naviguer sur Internet, notamment pour des démarches administratives dématérialisées (Sécurité Sociale, Caisse d'Allocations Familiales, etc.).

1.5. Lutter contre l'isolement des personnes âgées dans le cadre de la MOBILISATION NATIONALE contre L'ISOLEMENT des ÂGÉS (MONALISA)

Objectif d'intérêt général :

L'objectif principal des missions de Service Civique proposées dans le cadre de MONALISA est de participer aux côtés des bénévoles des équipes citoyennes MONALISA à la lutte contre la solitude et l'isolement des personnes âgées. Les activités menées par les volontaires dans le cadre de MONALISA devront se dérouler principalement au contact des personnes âgées accompagnées par les équipes citoyennes.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Participer à l'accompagnement individuel ou collectif des personnes âgées en risque ou situation d'isolement. Dans ce cadre, les volontaires pourront par exemple :
 - Effectuer des visites de convivialité auprès de personnes âgées isolées, à domicile ou au sein d'établissements;
 - Organiser des activités, des jeux, des sorties culturelles ou en plein air;

- Organiser des ateliers, notamment pour sensibiliser les personnes âgées aux outils numériques ;
- Recueillir la mémoire des personnes âgées et valoriser ce témoignage.

→ Accompagner des personnes âgées en risque ou situation d'isolement pour l'accès à des pratiques ou des services. Dans ce cadre, les volontaires pourront par exemple :

- Aider aux déplacements de la vie courante (aller chez le médecin, chez le coiffeur, faire ses courses...) et aux déplacements pour la réalisation de démarches administratives ;
- Aider à l'utilisation des outils numériques pour renforcer le lien social ou accomplir certaines démarches ;
- Participer à des activités de prévention auprès des personnes âgées sur les questions de santé, de sécurité ;
- Accompagner des personnes âgées à s'exprimer dans le cadre d'une démarche participative.

1.6. Favoriser le retour à l'autonomie et l'inclusion sociale des personnes exclues ou précaires

Objectif d'intérêt général :

L'objectif de la mission est de permettre à des personnes en difficulté - de façon temporaire ou durable - de retrouver la voie de l'autonomie.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Accompagner les bénéficiaires de l'aide alimentaire : accueil, écoute des personnes se rendant dans les lieux d'aide alimentaire ;
- Accompagner les bénévoles dans l'amélioration de l'activité d'aide alimentaire, en lien étroit avec les référents de la structure : temps dédiés aux personnes et à leurs enfants, création d'ateliers cuisine ou thématiques, accueils conviviaux, implication des personnes accueillies dans la mise en œuvre de leurs propres initiatives, etc. ;
- Contribuer à l'animation d'ateliers (cuisine, santé, couture, coiffure, estime de soi...) ;
- Participer aux actions en direction des personnes sans-abris ou mal logées dans le cadre des Samu sociaux/ équipes mobiles, des accueils de jour ou en centres d'hébergement en vue de créer du lien social et de favoriser leur autonomie ;
- Aller vers les personnes à la rue et/ou les accueillir ;
- Être à leur écoute afin d'établir une relation de confiance ;
- Informer les personnes sur les prestations disponibles sur place comme à l'extérieur ;
- Proposer des projets d'animation spécifique, notamment pour des activités de jour ;
- Dans le cadre des espaces dédiés aux parents, participer à l'animation des rencontres avec les familles

bénéficiaires et aux actions de sensibilisation (hygiène, santé, nutrition).

1.7. Favoriser l'accès à la vie culturelle, sociale, sportive et citoyenne des personnes en situation de handicap, malades ou âgées dépendantes

Objectif d'intérêt général :

Rendre accessible à tous la pratique sportive, la vie culturelle, sociale et citoyenne, en particulier aux personnes en situation de handicap, malades ou âgées dépendantes. Les volontaires auront pour mission de favoriser l'intégration de personnes en situation de handicap à la vie sociale et locale en étant vecteur du lien avec divers acteurs : réseau associatif, sportif, culturel, etc.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Nouer des partenariats avec les acteurs de la vie sociale et locale afin de permettre aux personnes en situation de handicap, malades ou âgées dépendantes d'accéder aux activités de loisirs, de sports, de tourisme, de vacances et de culture et de bénéficier d'un accompagnement adapté ;
- Proposer des initiations de découverte sportives, culturelles, sociales ou citoyennes ;
- Initier des projets pour permettre aux différents publics (personnes handicapées, personnes âgées dépendantes, personnes malades) de sortir de leur environnement quotidien et de créer du lien social intergénérationnel. Ces projets peuvent avoir pour objectif de favoriser la mixité sociale et de faire se rencontrer les populations qui ont peu l'occasion d'interagir ensemble ;
- Participer à la sensibilisation des professionnels des associations socioculturelles, des clubs de loisirs et des fédérations aux conditions d'accueil de personnes en situation de handicap, malades ou âgées dépendantes, mais aussi à la sensibilisation de la population pour changer les regards sur ces personnes (cécifoot, basket fauteuil, etc.) ;
- Faciliter l'accès de ces personnes à certaines activités de la vie sociale (aide pour effectuer des trajets, faire des courses...) et citoyenne (accompagnement dans les démarches administratives).



1.8. Participer à l'insertion sociale et professionnelle de jeunes des quartiers prioritaires de la politique de la ville

Objectif d'intérêt général :

Aider les jeunes des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) à bâtir leurs projets d'avenir et à les rendre "ambassadeurs de la réussite" auprès d'autres jeunes encore en proie à des difficultés économiques et sociales.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Aller à la rencontre des jeunes de 16 à 30 ans, éloignés de tous les dispositifs d'accompagnement, dans le cadre de "tournées de rue", en étant accompagnés de professionnels ;
- Nouer progressivement avec les jeunes un lien et leur proposer de venir au local de l'association pour discuter dans un cadre privilégié de leurs envies et projets ;
- Contribuer à l'organisation d'ateliers avec ces jeunes : ateliers de rédaction de candidatures, de CV et lettres de motivation et de préparation aux entretiens d'embauche ;
- Contribuer à la mise en place pour ces jeunes d'un accompagnement individualisé, une ou plusieurs fois par semaine ;
- Accompagner en observation un salarié référent dans la création de partenariats avec des entreprises du territoire, en identifiant chez elles des salariés capables de devenir des référents des grands jeunes accompagnés ;
- En observation, accompagner un salarié référent, dans le suivi de jeunes une fois recrutés.

2/ LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

2.1. Accompagner des actions d'éducation à la laïcité

Objectif d'intérêt général :

Sensibiliser les plus jeunes à la notion de laïcité, notamment par la mise en place d'animation en direction des élèves des écoles primaires et des enfants des accueils de loisirs. La sensibilisation s'organise avec des outils pédagogiques, dont une exposition, des ouvrages et la charte de la laïcité à promouvoir largement en milieu scolaire.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Contribuer à la mise en œuvre d'animations pédagogiques autour de la charte de la Laïcité expliquée aux enfants, en lien avec les enseignants dans les établissements scolaires et les animateurs, dans les centres de loisirs ;
- Participer à la création d'outils d'animation et à l'élaboration d'ateliers pédagogiques pour venir

compléter les ressources existantes ;

→ Participer à la transmission de valeurs telles que la tolérance, la liberté et la laïcité, et lutter contre le racisme et les discriminations.

2.2. Favoriser l'égalité Femmes/Hommes

Objectif d'intérêt général :

Favoriser l'égalité femmes/hommes.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Lutter contre les stéréotypes en milieu scolaire (promotion de l'égalité entre les filles et les garçons, les femmes et les hommes, prévention des violences sexistes, découverte de l'histoire des droits des femmes) et, dans ce cadre, participer à la réalisation et à la diffusion d'outils et de supports spécifiques de sensibilisation du public ;
- Participer à l'animation d'interventions dans les collèges et les lycées ;
- Diffuser la culture scientifique et technique chez les femmes et, réciproquement, promouvoir auprès des hommes les secteurs et métiers où les femmes sont surreprésentées ;
- Encourager plus de femmes à se lancer dans l'entrepreneuriat et accompagner des femmes entrepreneures ;
- Favoriser la pratique sportive des femmes, notamment dans les sports où les pratiquants sont majoritairement des hommes ;
- Mettre en place des ateliers informatiques et d'aide aux nouvelles technologies destinés aux femmes en recherche d'emploi et aux femmes âgées.

2.3. Accueillir et sensibiliser le public au harcèlement de rue

Objectif d'intérêt général :

Lutter contre les violences faites aux femmes et œuvrer pour plus d'égalité entre les femmes et les hommes. Lutter contre le harcèlement dans la rue et dans les transports en commun.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Accueillir et informer du public sur les stands dans les gares : interpellier les personnes présentes dans les gares sur le harcèlement de rue et dans les transports en commun, et les diriger vers les stands où se trouveront des formatrices qualifiées, présentes tout le long de la mission des volontaires ;



administratives...);
→ Participer aux recensements des situations caractéristiques de discriminations à l'encontre des personnes en situation de handicap.

2.5. Intervenir en milieu scolaire pour animer des débats sur les discriminations envers les LGBT et assurer l'accueil des jeunes et des demandeurs d'asile LGBT

Objectif d'intérêt général :

Lutter contre les discriminations LGBT. Accueillir une jeunesse en proie à l'isolement et à la solitude, par le biais de loisirs, de formations et d'ateliers d'information et de prévention. Accueillir des demandeurs et demandeuses d'asile LGBT.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Intervenir en milieu scolaire : co-animer en binôme, en classe avec des élèves de la 3ème à la terminale, des débats sur l'homosexualité, la transidentité, les préjugés, les discriminations, le harcèlement. Le but est d'amener les élèves à discuter avec les intervenants, formuler leur pensée/opinion et les faire réfléchir sur le sujet. Un support vidéo qui aborde les questions les plus souvent posées accompagne l'intervention ;
→ Accueillir des personnes LGBT au local de l'association. Les volontaires devront passer au préalable une formation complète sur cette fonction d'accueil ;
→ Accueillir deux fois par mois des demandeurs et demandeuses d'asile LGBT, avec les bénévoles de l'association. Il s'agit également de développer le dispositif en aidant les bénévoles à organiser des activités culturelles, de bien-être et d'accès aux droits sociaux pour les demandeurs d'asile LGBT ;
→ Organiser des activités de loisirs, culturelles, festives et de bien-être telles que des sorties dans des cinémas, des sorties dans des musées, etc.

2.6. Lutter contre les discriminations en déconstruisant les préjugés sur les migrations

Objectif d'intérêt général :

Lutter contre les discriminations, en mettant en valeur la diversité et en promouvant l'égalité. Déconstruire les préjugés mutuels pour contribuer à l'insertion des immigrés.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ S'acculturer aux outils d'Education à la Citoyenneté Mondiale (ECM) créés dans le cadre d'un programme pédagogique ;
→ Co-animer des ateliers ludiques et pédagogiques de déconstruction des préjugés au sein des établissements

scolaires et de lieux publics identifiés ;
→ Participer à la construction et à l'expérimentation de nouveaux outils pédagogiques sur le thème de la lutte contre les discriminations ;
→ Participer à la création d'espaces de rencontres entre migrants et population locale : conférences, spectacles.

3/ DÉVELOPPEMENT DU LIEN SOCIAL

3.1. Développer le lien social dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)

Objectif d'intérêt général :

Renforcer la cohésion sociale dans les quartiers et plus particulièrement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Favoriser la rencontre entre les habitants et la valorisation de leur cadre de vie.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Aller à la rencontre des habitants et les aider à faire remonter leurs besoins auprès des institutions, en collaboration avec les conseils de quartier ;
→ Repérer et faire du lien entre les initiatives locales, associatives ou portées par les habitants (épicerie solidaire, échanges de savoirs, etc.) ;
→ Favoriser et participer à l'organisation de rencontres entre les habitants du quartier (fête de quartier, fête des voisins) ;
→ Soutenir l'accompagnement d'habitants ou de groupes d'habitants dans la mise en œuvre de projets vacances, dans la construction d'actions visant à rendre leur quotidien solidaire et ainsi participer au développement de dynamiques d'innovation sociale.

3.2. Contribuer à la solidarité intergénérationnelle

Objectif d'intérêt général :

Contribuer à la cohésion sociale. Aider les jeunes et les personnes âgées à sortir de l'isolement en favorisant les échanges intergénérationnels.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Participer à des visites de convivialité de personnes âgées isolées, à leur domicile ou en établissement ;
→ Favoriser la rencontre entre les jeunes générations et leurs aînés par le biais d'animations ludiques, artistiques, dans une logique de partage et de « faire ensemble » ;
→ Accompagner physiquement la visite de lieux culturels du territoire ;
→ Faciliter la participation à des événements organisés dans l'environnement extérieur de la personne (fêtes locales,

journées nationales, compétitions sportives ...) ;
→ Renforcer le lien social entre les personnes âgées et les structures du territoire (clubs, associations culturelles, sociales, services municipaux, CCAS...) en les informant et les encourageant à participer aux activités proposées ;
→ Favoriser l'expression d'un talent, d'une passion ou de l'histoire d'une personne âgée auprès de jeunes générations.

3.3. Participer au développement des projets de jeunes sur les territoires ruraux

Objectif d'intérêt général :

Soutenir et accompagner les jeunes de territoires ruraux dans leurs projets culturels, de loisir ou d'engagement.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Faciliter les projets jeunes inter-associatifs afin que ces derniers puissent rencontrer d'autres jeunes, issus d'autres territoires ruraux ou urbains ;
→ Faciliter le développement de projets jeunes (exemples : participation à l'animation d'espace jeune, participation à un week-end pleine nature, participation à un séjour jeune, etc.) ;
→ Rencontrer les jeunes, les accompagner dans leur projet de loisirs dans le cadre d'une démarche participative et citoyenne favorisant leur implication dans la vie associative ;
→ Être force de proposition en termes d'outils ou de techniques d'animation, proposer l'usage et une familiarité autour des technologies de l'information.

3.4. Favoriser les activités culturelles et la découverte de la nature pour les familles des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)

Objectif d'intérêt général :

Favoriser un meilleur accès à la culture et à la nature pour les enfants des quartiers et leurs familles. Favoriser la rencontre entre habitants.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Organiser des sorties culturelles ou de découverte de la nature, pour mieux faire découvrir aux familles et aux jeunes des lieux d'histoire, de mémoire, d'art et des sites naturels ;
→ Accompagner les participants à ces sorties, en veillant au mélange des âges ;
→ Organiser pendant ces sorties et ces camps, des rencontres avec des adultes, dont la vie pourrait servir d'exemple aux jeunes.

→ Pendant la période des festivals, accueillir, orienter et informer du public sur des stands mis en place pour prévenir et lutter contre le harcèlement et le machisme ordinaire, en complément de l'action des formatrices qualifiées présentes ;

→ En plus de ces activités, les volontaires pourront ponctuellement venir en appui aux collectes de produits hygiéniques, en partenariat avec une association. Toutes les activités seront effectuées en équipe de 2 ou 3 volontaires.

2.4. Lutter contre l'isolement et les discriminations envers les personnes en situation de handicap

Objectif d'intérêt général :

Rompres l'isolement des personnes en situation de handicap et contribuer à recenser les discriminations dont elles sont victimes.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Contribuer à la réflexion pour promouvoir la mise en place de nouveaux espaces de dialogue et de rencontre répondant aux besoins des personnes en situation de handicap et de leur famille ;
→ Faciliter la participation d'adhérents ou d'usagers aux diverses actions associatives et s'investir à leurs côtés dans la réalisation de souhaits individuels de personnes en situation de handicap (apprentissage de l'informatique, aide aux courses, lecture, soutien dans des démarches



SANTÉ



Ce que le volontaire peut faire

Dans le domaine de la santé, le volontaire peut notamment avoir :

→ **Un rôle d'accompagnateur** : une présence attentive auprès des personnes hospitalisées, des personnes fragilisées (en lien avec les professionnels du secteur et en appui de projets initiés par des structures spécialisées) ;

→ **Un rôle de pédagogue pour mener des activités de sensibilisation et de prévention** auprès de publics cibles et sur des questions de santé, en lien avec des intervenants professionnels.

Les missions de Service Civique dans le domaine de la santé peuvent aisément prendre place dans le cadre de projets collectifs : information auprès du grand public, sensibilisation, contribution à l'action des structures travaillant dans le cadre de la politique de la ville, mobilisation autour d'événements festifs ou culturels, participation à des activités sportives ou ludiques, contribution à la réduction des inégalités sociales et territoriales de santé dans le cadre des contrats locaux de santé, participation aux actions en faveur de la démocratie sanitaire.

Ces missions mobiliseront les capacités et connaissances générales des jeunes et non des connaissances précises dans le domaine de la santé, si ce n'est une certaine sensibilité ou un attrait des volontaires pour les sujets abordés dans leur mission.

Enfin, le principe « des jeunes parlent aux jeunes » peut utilement être mobilisé dans ce domaine. Les volontaires interviendront de façon efficace et adaptée auprès de leurs pairs pour les sensibiliser et les informer sur les questions de prévention et d'éducation à la santé.



Ce que le volontaire ne peut pas faire

Un volontaire en Service Civique ne se substitue pas aux professionnels de santé. Il ne peut en aucun cas participer aux soins apportés aux personnes ou prendre des décisions en la matière.



Points de vigilance

Pour accomplir leur mission, **les volontaires devront s'appuyer sur un professionnel de la structure sans s'y substituer. Les volontaires devront impérativement bénéficier d'une formation aux questions de prévention et de santé.**

Les volontaires ne doivent pas être recrutés exclusivement parmi des jeunes en cours de formation dans le secteur de la santé ou de futurs professionnels des métiers de la santé. Au contraire, les organismes doivent élargir et varier les profils de volontaires qu'ils accueillent. Le recrutement doit s'opérer sur le seul critère de la motivation des jeunes à s'engager pour la mission proposée.

1 / PROMOTION D'UNE VIE SAINTE

1.1. Favoriser la prise en compte de sa santé et de son bien-être auprès d'un public jeune

Objectif d'intérêt général :

Faciliter les actions de prévention et l'information en faveur de la santé et du bien-être.

Sur la prévention des pratiques à risques, l'intervention de volontaires est particulièrement utile pour véhiculer des messages. Des volontaires sensibiliseront des publics variés, en animant des ateliers, en sollicitant des intervenants bénévoles (associations de prévention partenaires), en proposant de nouveaux outils pédagogiques, en dialogue avec les différents acteurs.

En lien avec la population et en particulier avec les jeunes, les volontaires sont amenés à :

→ Organiser des rencontres afin de construire de nouvelles actions de prévention avec les jeunes. Elles peuvent être conduites dans les établissements scolaires, dans les centres de vacances et de loisirs ou de formation, auprès des élèves délégués ou dans les conseils municipaux de jeunes ou d'enfants, etc. ;

→ Définir des thèmes prioritaires avec les jeunes en fonction de leurs préoccupations ;

→ Favoriser l'accès aux soins en informant sur l'accès au droit et en accompagnant physiquement si nécessaire les personnes dans leurs démarches administratives ;

→ Organiser, en lien avec un professionnel, des temps de parole entre les jeunes autour de la santé et des pratiques à risque ;

→ Sensibiliser à la contraception, au don de sang, d'organes ainsi qu'à la recherche médicale.

Les volontaires seront également amenés à :

→ Sensibiliser la population au sport comme vecteur de bien-être physique et mental par l'organisation d'actions ludiques et conviviales ;

→ Organiser des actions de sensibilisation en faveur d'une alimentation équilibrée et pour tous les budgets (atelier cuisine, etc.) ;

→ Organiser des ateliers de découverte des goûts, de la cuisine, partager des trucs et astuces ;

→ Sensibiliser aux bonnes habitudes alimentaires (semaine du goût, équilibre alimentaire...).

2 / PRÉVENTION ET INFORMATION

2.1. Promouvoir les gestes barrières dans l'espace public et les équipements accueillant du public

Objectif d'intérêt général :

Favoriser l'adoption des gestes barrières afin de protéger les autres, notamment les plus fragiles. Cette mission doit être complémentaire à d'autres activités.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Relayer les comportements civiques, en procédant à de la médiation, afin de promouvoir et sensibiliser aux gestes barrières dans l'espace public, notamment les parcs et jardins, les marchés alimentaires, les axes piétonniers. Dans ce cadre, les volontaires pourraient être amenés à utiliser un triporteur permettant la distribution de gel hydro-alcoolique.

→ Mener des actions de sensibilisation et de promotion des gestes barrières auprès des publics accueillis dans certains équipements de la ville : centres d'action sociale, bibliothèques, conservatoires, etc.

2.2. Prévenir et réduire les risques liés aux pratiques festives sur un territoire

Objectif d'intérêt général :

Prévenir et réduire les risques et les dommages sanitaires et sociaux liés aux pratiques festives, auprès des jeunes de la ville. Sensibiliser aux risques liés à la consommation de produits psychoactifs, au bruit, au bizutage et aux violences sexuelles auprès des usagers des lieux festifs.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Créer et concevoir des outils pédagogiques ;
→ En première partie de la nuit, sensibiliser et prévenir le public en centre-ville et dans les quartiers festifs de la ville ;
→ Mener des actions de sensibilisation dans les transports en commun de la ville (métro, tram, bus, etc.) ;

→ Au-delà de minuit, le discours préventif n'est plus entendu. À partir de minuit, assurer avec une équipe de professionnels une mission de réduction des risques et de médiation dans les mêmes quartiers ;

→ Mettre à disposition du public des numéros d'intervention et d'urgence ;

→ Animer avec l'équipe de professionnels un point d'accueil mobile où sont orientés les fêtards et au sein duquel ils peuvent bénéficier de soins, d'orientation et de repos ;

→ Intervenir sur des tables de prévention et diffuser de l'information sur la réduction des risques lors d'événements festifs ponctuels organisés sur le territoire (festival, carnaval, etc.).

2.3. Participer à la sensibilisation des jeunes aux enjeux de la santé sexuelle et de l'égalité entre les genres

Objectif d'intérêt général :

Sensibiliser les jeunes aux enjeux de la santé sexuelle et de la vie affective, dans un objectif de réduction des risques (IST, grossesses non désirées, violences, etc.) et d'égalité des genres. Informer les jeunes sur leurs droits afin qu'ils puissent s'en saisir et les revendiquer.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Accompagner les actions quotidiennes de l'association (accueil du public, interventions extérieures, etc.) en participant à l'animation de stands de prévention et de séances d'information et d'éducation ;

→ En apportant son regard, prendre part aux réflexions et être force de proposition sur la création de supports et d'outils d'animation pour informer les jeunes des droits liés à la santé sexuelle et à l'égalité des genres (co-construire des outils d'animation, des jeux, donner des idées pour réaliser des affiches) ;

→ Contribuer à la création et à la mise en place d'actions en faveur de l'engagement bénévole des jeunes, notamment dans des associations promouvant la santé sexuelle. Cela peut prendre des formes diverses, comme promouvoir les différentes modalités d'engagement, participer à des temps conviviaux (journées portes ouvertes, pot d'accueil) pour rendre visible l'association sur le territoire ;

→ Suivre les actions du projet jeunesse de l'association (programme qui vise à inclure les jeunes au sein de l'association) et participer à leur animation : animer des stands dans des festivals, participer à la diffusion des concepts sur l'égalité et la santé sexuelle via des vidéos.

2.4. Contribuer à la prévention en matière de santé en faveur des élèves et au développement de leurs compétences psychosociales

Objectif d'intérêt général :

Développer une culture de la prévention en matière de santé, dès le plus jeune âge.

Les volontaires disposeront de grands thèmes de départ à développer, comme le sommeil, l'alimentation, l'hygiène bucco-dentaire, la prévention des piqûres de tiques, les écrans ou l'éducation aux médias, la peau, le soleil, les bienfaits du sport. Le deuxième volet de la mission consistera à contribuer au développement des compétences psychosociales qui est étroitement lié à la prévention de la santé (développement de l'esprit de coopération et d'entraide notamment).

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Tisser des liens avec les acteurs locaux et rechercher des associations mobilisées sur l'éducation à la santé auprès des jeunes publics ;

→ Interroger et faire le lien avec les familles dans la préparation des actions de prévention ;

→ Participer à ou réaliser des actions de prévention de



la santé, en collaboration avec le personnel éducatif et les associations mobilisées ;

→ Initier, proposer et/ou mener une campagne de prévention sur une thématique de santé au sein de l'école ;

→ Accompagner les enfants dans la création d'outils de communication spécifiques à la prévention en matière de santé des élèves (par exemple des panneaux de sensibilisation à destination des parents ou d'autres élèves) ;

→ Mobiliser et associer les parents aux travaux menés par les enfants dans le cadre de cette campagne.

2.5. Participer aux actions de mobilisation et de prévention autour de la lutte contre le sida

Objectif d'intérêt général :

L'objectif de la mission est de sensibiliser et prévenir les nouvelles générations pour, d'une part, lutter contre les discriminations liées au genre, au sexe ou à la sérologie et, d'autre part, agir sur les comportements individuels et collectifs en matière de santé sexuelle.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

→ Accompagner l'équipe des permanents de l'association dans l'élaboration et la mise en œuvre d'actions de sensibilisation et de prévention auprès des jeunes. Avec un permanent de l'association, les volontaires seront amenés à :

→ Co-animer des réunions d'information ;

→ Participer à des formations sur le VIH ;

→ Mener des actions de sensibilisation à destination des lycéens ;

→ Intervenir dans des foyers de jeunes travailleurs ;

→ Intervenir auprès des jeunes en milieu festif pendant des actions mobiles ;

→ Intervenir auprès des jeunes festivaliers.

3 / ACCOMPAGNEMENT DES MALADES ET DE LEURS PROCHES



3.1. Aider les patients et résidents dans les établissements à améliorer leur santé

Objectif d'intérêt général :

Au sein d'établissements de santé, médico-sociaux ou de maisons de retraite : améliorer les conditions d'hospitalisation ou de résidence en mettant en place des animations permettant aux personnes de prendre de la distance par rapport à la maladie et/ou la douleur.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Proposer des actions d'animation régulières répondant aux attentes et besoins des patients/résidents en fonction des spécificités du milieu sanitaire ;
- Créer un lien avec l'extérieur afin d'éviter le sentiment d'isolement ou le sentiment d'insécurité lié à la perte de repères.
- Mener des actions de prévention sur des thèmes liés à la santé : campagnes de sensibilisation, forums de santé (thèmes abordés : l'alimentation, l'obésité, l'hygiène, l'activité physique, les risques domestiques, les addictions, le tabac, les relations amoureuses et l'estime de soi).



3.2. Soutenir les personnes hospitalisées, en particulier les enfants, les personnes âgées et leurs familles

Objectif d'intérêt général :

Faciliter la vie des enfants hospitalisés et de leurs familles.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Offrir un soutien auprès des personnes hospitalisées, en particulier auprès des personnes isolées et des personnes âgées : être à l'écoute, les rassurer et leur tenir compagnie en cas de besoin et lors des promenades ;
- Offrir une présence rassurante : expliquer aux familles ou aux patients le déroulement de l'hospitalisation, les démarches, les étapes à suivre et les fonctions du personnel rattaché ;
- Être un soutien moral auprès de l'enfant (en particulier, « combler » l'absence de sa famille) : être à l'écoute, le rassurer et lui tenir compagnie en cas de besoin (proposer une lecture, des jeux, etc.) ;
- Proposer un accompagnement scolaire en lien et en complément avec les associations présentes ;
- Aider aux démarches administratives et accompagner les personnes vers les services concernés au sein de l'hôpital ;
- Proposer des séances de lecture aux patients qui sont dans l'impossibilité de lire ;

→ Proposer et organiser des activités individuelles ou collectives auprès des personnes âgées, en lien avec les animateurs ou les bénévoles déjà présents : lecture, jeux de société, initiation aux outils informatiques, ateliers, visite de musée, etc.

→ Animer des ateliers autour du numérique (outils de discussion à distance, réseaux sociaux, etc.) ;

→ Les volontaires pourront également être présents dans les chambres pour apporter une présence, échanger, maintenir un lien.

3.3. Favoriser l'expression d'un talent culturel ou artistique auprès des résidents ou patients d'un établissement de santé

Objectif d'intérêt général :

Rendre accessible la vie culturelle aux patients.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Proposer aux résidents/patients des animations culturelles à partir d'une expression artistique : peinture, sculpture, installations, musique, danse, théâtre, lecture, ateliers d'écriture, art floral, broderie, tissage, etc. ;
- Proposer et animer des ateliers de création avec les résidents/patients dans l'une de ces disciplines artistiques ;
- Proposer aux professionnels de l'hôpital/ l'établissement et aux patients/résidents de réaliser leurs propres créations et performances à partir de l'expression d'un talent ;
- Proposer l'embellissement des murs nus ou peints en monochrome dans des zones accueillant du public (street art, graffiti...) ;
- Participer à cet embellissement avec du matériel fourni par l'hôpital/l'établissement, sous la direction d'un graffeur ou artiste professionnel ;
- Proposer aux professionnels et aux résidents/patients une présentation de ces espaces et des créations.

3.4. Soutenir les patients, leurs familles et les visiteurs dans les lieux d'accueil, d'attente et de consultation ainsi que dans les permanences d'accès aux soins

Objectif d'intérêt général :

Créer un pôle d'accueil dès l'arrivée pour rendre le premier contact avec l'hôpital plus personnalisé et accueillant et pour rassurer les patients (être à l'écoute et apaiser les

personnes anxieuses), réduire les tensions (en les informant sur le déroulement de la prise en charge, les délais d'attente), être en capacité de renseigner, expliquer et diffuser l'information, proposer une aide/assistance (prévenir un proche, apporter de la lecture / un café, faciliter le retour à domicile, etc.)

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Aider à l'accueil, orienter et informer les patients/familles/visiteurs vers les services (consultations/hospitalisation) afin de faciliter l'accès ;
- Accompagner les personnes vulnérables (patients à mobilité réduite, étrangers) vers les lieux de rendez-vous en les guidant au sein de l'hôpital (aide au transport de bagages si besoin) ;
- Contribuer à améliorer l'accueil dans les salles d'attente des consultations / Permanences d'Accès aux Soins de Santé-PASS.

3.5. Favoriser l'accès à la culture sportive chez les enfants hospitalisés

Objectif d'intérêt général :

Promouvoir une approche sociale du sport dans des hôpitaux pour rendre le séjour des enfants hospitalisés plus agréable, en participant au bon fonctionnement des initiations « Sport à l'hôpital ».

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Participer aux différentes rencontres entre les sportifs et les enfants hospitalisés directement dans leurs centres de soins ;
- Participer avec les professionnels et bénévoles à la mise en place et à l'animation de ces ateliers ;
- Être à l'écoute des enfants présents et échanger avec eux à la fin des initiations ;
- Aller à la rencontre des structures médicales et des enfants en situation de handicap pour favoriser leur intégration dans ce dispositif « Sport à l'hôpital » ;
- Proposer des initiations de découverte du sport à un public isolé ;
- Créer un lien privilégié avec ces établissements médicaux en assurant un suivi sur la période de la mission ;
- Accompagner les enfants et parents sur les bases de loisirs du territoire.

3.6. Aider des personnes en situation de handicap et des patients séjournant dans les unités de soins de suite et de réadaptation

Objectif d'intérêt général :

Aider les patients et les familles dans toutes les étapes de l'hospitalisation.

Dans le cadre de leur mission, les volontaires sont amenés à :

- Offrir une présence rassurante : expliquer aux familles ou aux patients le déroulement de l'hospitalisation, les démarches, les étapes à suivre, l'organisation du service et les fonctions du personnel rattaché ;
- Offrir un soutien auprès des personnes malades ou en situation de handicap, en particulier auprès des personnes isolées : être à l'écoute, les rassurer et leur tenir compagnie en cas de besoin ;
- Proposer et organiser des activités individuelles et / ou collectives en lien avec les animateurs ou les bénévoles déjà présents ;
- Accompagner les patients vers les services ou activités proposées à l'intérieur ou à l'extérieur de l'hôpital.



**CONVENTION D'ENGAGEMENT POUR LE FINANCEMENT
DU DISPOSITIF LA POSTE EN FAVEUR DU REPÉRAGE
DES PERSONNES ÂGÉES ISOLÉES DE PLUS DE 70 ANS
SUR LE TERRITOIRE DE CORSE**

ENTRE :

LA COLLECTIVITÉ DE CORSE

REPRÉSENTÉE PAR LE PRÉSIDENT DU CONSEIL EXÉCUTIF ,
M. GILLES SIMEONI

D'UNE PART,

ET

LA POSTE DE CORSE

REPRÉSENTÉE PAR LE DIRECTEUR DU COURRIER (DOSCC),
M. JEAN-MICHEL ROCCA

D'AUTRE PART,

- Vu** le code général des collectivités territoriales, titre II, livre IV, IVème partie,
- Vu** le code de l'action sociale et des familles (CASF),
- Vu** la délibération n° 21/219 AC de l'Assemblée de Corse du 16 décembre 2021 portant adoption du schéma directeur de l'autonomie 2022-2026 de la Collectivité de Corse, en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap,
- Vu** la proposition commerciale Groupe La Poste (Annexe 1), les conditions spécifiques de vente Proxi Data (Annexe 2) et les Conditions générales de services MAILEVA (Annexe 3),
- Vu** la délibération n° 23/ CP de la Commission Permanente du 26 avril 2023 approuvant la convention de financement du dispositif La Poste de repérage des personnes âgées isolées de plus de 70 ans sur le territoire de Corse,

Préambule

Dans le cadre de ses compétences en matière d'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, la Collectivité de Corse assure depuis sa création en 2018, le rôle de chef de file à travers notamment le pilotage et la mise en œuvre des politiques de l'autonomie à l'échelle du territoire de la Corse.

Considérant que le Schéma directeur de l'autonomie de la Collectivité de Corse 2022-2026 qui a vocation à définir les orientations politiques de la Corse pour les cinq années à venir, en matière d'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, a formalisé dans son plan d'actions la problématique de l'isolement des seniors (*Fiche Action 1-3 : Améliorer le repérage des personnes âgées isolées et leur accompagnement*) avec les objectifs opérationnels suivants :

- Mieux repérer les situations d'isolement sur le territoire en harmonisant les pratiques et les outils (tels que l'évaluation, la communication et la traçabilité) ;
- Déployer une démarche de transversalité avec l'ensemble des acteurs professionnels, associatifs et institutionnels ;
- Mettre en place des actions complémentaires et/ou innovantes.

A ce titre donc le dispositif innovant proposé par La Poste et les nouveaux services facteurs dans la détection de cet isolement des personnes âgées de plus de 70 ans a retenu l'attention et la Collectivité de Corse qui souhaiterait participer à son déploiement sur deux territoires expérimentaux ruraux, l'un en Cismonte, l'autre en Pumonte.

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de fixer les modalités des contrats Proxi Data et Maileva entre la Collectivité de Corse et La Poste dans le cadre du dispositif de repérage des personnes âgées isolées.

La présente convention détermine l'aspect financier du projet et les engagements réciproques des deux parties.

Le financement sera d'un montant global de 18 420 € TTC pour les prestations réalisées par La Poste (détaillées en suivant) auprès de 1 000 bénéficiaires sur deux territoires expérimentaux l'un en Cismonte et l'autre en Pumonte.

ARTICLE 2 : OBJECTIFS DU PROJET

L'objet de ce projet est d'identifier les personnes âgées isolées de plus de 70 ans sur le territoire de la Corse par le biais de la visite du facteur qui (après consentement de la personne) administre un questionnaire co-construit entre la Poste et la Collectivité de Corse afin de collecter des informations pour la mise en œuvre d'une démarche d'accompagnement adaptée selon les besoins et souhaits de la personne par des professionnels médicosociaux (équipes des CLIC de la Direction de l'Autonomie).

2.1. Présentation du dispositif

L'offre Proxi Data Questions de La Poste permet au client de collecter des données par le biais de la visite du facteur chez un bénéficiaire.

Les questions posées (10 au maximum) sont à caractère personnel ou non, fermées simples ou multiples (exemple : collecte de numéro de téléphone...). Toute prestation réalisée auprès d'un bénéficiaire est accompagnée d'un discours facteur présentant l'objet de la visite et recueillant le consentement sur la poursuite de l'entretien.

Le prérequis avant le démarrage des prestations Proxi Data est l'envoi d'un courrier via Maileva (*Plateforme en mode SAS sécurisée Maileva permet d'envoyer le courrier de l'annonce passage facteur à tous les bénéficiaires de l'offre Proxi Data*) informant ainsi le bénéficiaire de la venue de l'agent de La Poste à leur adresse et indiquant précisément l'objet de sa visite.

Un numéro de téléphone permettra au bénéficiaire s'il le souhaite, de s'opposer à cette visite.

La Collectivité de Corse en informera La Poste en retour.

2.2. Territoires de déploiement du dispositif

Ces territoires seront déterminés par la Collectivité de Corse au regard d'une ruralité importante, d'un isolement géographique existant, de difficultés de transport, du déficit d'une offre de soins et/ou de services d'aides à la personne, d'une absence de services primordiaux de proximité.

2.3. Public cible

Les seniors en situation d'isolement géographique et/ou social sont le public cible retenu pour ce projet selon les critères suivants :

- critère d'âge soit une personne de 70 ans et plus ;
- d'isolement géographique ;
- d'isolement social ;
- d'absence de services de soins et/ou services ;

Classes de professionnels qui vont y participer :

- Pour l'étape 1 : professionnels facteurs de La Poste.
- Pour l'étape d'accompagnement : professionnels du domaine social des équipes des CLIC ;

L'objectif du projet étant d'inclure dans la démarche les seniors éloignés du système de santé et ne faisant pas l'objet d'un accompagnement ou d'un suivi par des professionnels sanitaires ou sociaux.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE LA POSTE AU TITRE DE LA PRESENTE CONVENTION : Contrats Proxi Data et Maileva

Le contrat Proxi Data a pour objet de définir les conditions dans lesquelles La Poste réalisera les prestations auprès du public cible retenu pour ce projet. (Cf. : CSGV (Annexe 2))

Le contrat Maileva a pour objet l'envoi de l'annonce passage facteur nécessaire à la réalisation des prestations du contrat Proxi Data. (Cf. : CGS (Annexe 3))

Dans le cadre de la présente convention le prestataire La Poste mettra en œuvre les actions suivantes :

- Envoi du courrier Annonce du Passage du Facteur auprès du public cible via la plateforme Maileva
- Questionnaire prédéfini par le client, la Collectivité de Corse, administré par le facteur au public cible pendant sa tournée
- Restitution du questionnaire sur un portail WEB Nouveaux Services sécurisé dédié

ARTICLE 4 : Modalités financières

4.1. Proposition commerciale

Se référer à l'annexe 1.

4.2. Modalités de versement ou Dispositions financières

Le financement des prestations de La Poste sera conditionné par :

- La mise en œuvre effective de l'action globale selon les articles 2 et 3 de la présente convention : prestations Maileva et Proxi Data.
- Respect des conditions générales et spécifiques de vente adossées aux contrats Proxi Data et Maileva.
- La mise à disposition de la plateforme MAILEVA pour l'envoi de l'annonce du passage du facteur.
- Engagement de la collectivité à fournir le courrier de l'annonce passage facteur dans les délais pour envoi via Maileva ainsi le questionnaire pour l'administration auprès du public cible par le facteur.
- Le paiement s'effectuera à la réception des factures Maileva et Proxi Data.
- Le montant des prestations ne devra pas dépasser 18 420 € TTC.

Sous réserve des éléments mentionnés supra, les modalités de versement du montant inscrit sont prévues de la façon suivante :

Pour 2023 :

- sera versé lors de la signature du contrat, sur présentation de facture pour le contrat MAILEVA soit la somme de 1 620 € TTC ;
- sera versé à la fin de la prestation Proxi data le solde restant selon le contrat 16 800 € TTC

Ces sommes représentent le maximum de facturation pour chaque contrat, attendu que la totalité des bénéficiaires soient présents.

Pour 2024 et années suivantes (selon un avenant de prolongation) :

- seront versées les sommes inhérentes aux prestations réalisées ainsi que l'abonnement annuel Maileva.

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DU PORTEUR DE PROJET LA POSTE

La Poste s'engage à :

- Procéder à la mise en œuvre de l'action globale telle qu'elle est définie dans les articles 2 et 3 de la présente convention ;

- Mettre à disposition d'un portail WEB dédié et sécurisé au recueil (Cf. Annexe 2) ;
- Respecter le calendrier de l'action globale défini lors de la signature des contrats Proxi Data et MAILEVA.

En cas d'inexécution, de modification ou de retard pris dans l'exécution de la présente convention par La Poste, pour une raison quelconque, celle-ci doit en informer l'administration sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 6 : COMMUNICATION

Toute action de communication au titre de ce dispositif réalisée par La Poste (presse écrite et / ou audiovisuelles, affiches, etc...) devra indiquer la participation de la Collectivité de Corse après un accord préalable et écrit pour tout document reproduisant son logo.

ARTICLE 7 : ASSURANCES ET RESPONSABILITES

Le porteur de projets devra contracter les assurances nécessaires pour couvrir tous les accidents dont pourraient être victimes ou responsables les personnes physiques dans le cadre de l'exécution du présent contrat, pendant la durée de l'action et en lien direct avec celle-ci.

ARTICLE 8 : PROCEDURE MODIFICATIVE

La demande de modification de la présente convention sera réalisée en la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception précisant l'objet de la modification, sa cause et toutes les conséquences qu'elle emporte.

La présente convention peut faire l'objet d'un avenant entre les parties en cas de modifications liées à son exécution.

ARTICLE 9 : DENONCIATION DE LA CONVENTION

La présente convention prendra fin dans l'un ou l'autre cas suivant :

- Dénonciation par un des signataires avant son terme en précisant les motifs,
- Non-respect des termes de la présente convention,
- Commun accord entre les parties, pour des motifs extérieurs aux intérêts des deux parties.

La résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un mois suivant la signification par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans tous les cas, il est convenu d'un dialogue préalable entre les parties sur la situation constatée afin de rechercher les voies et moyens pour y remédier.

ARTICLE 10 : DATE D'EFFET DE LA CONVENTION

La présente convention prendra effet à compter du 1^{er} mars 2023 jusqu'au 31 mars 2024 et pourra faire l'objet d'un avenant de prolongation en fonction des besoins de la Collectivité de Corse.

ARTICLE 11 : CONTENTIEUX

Les contestations susceptibles de s'élever entre la Collectivité de Corse et La Poste, dans l'application de la présente convention, sont portées devant le Tribunal Administratif de Bastia, sis Villa Montepiano - 20407 BASTIA.

Fait à Ajaccio, le

**Le Directeur du Courrier
de La Poste de Corse**

**Le Président du Conseil
exécutif de Corse**

Jean-Michel ROCCA

Gilles SIMEONI

PROJET LA POSTE

COLLECTIVITE DE CORSE

PROPOSITION COMMERCIALE



CONTEXTE DU PROJET



La Collectivité de Corse a défini son schéma autonomie pour la période 2021-2026 dans lequel l'une des priorités d'action est la lutte contre l'isolement social et / ou géographique de ses administrés âgés. La Collectivité de Corse souhaite collaborer avec La Poste pour améliorer la détection des populations invisibles en situation d'isolement afin de les intégrer dans la file active des CLICS et préserver ainsi leur autonomie et leur qualité de vie.

La Poste a la capacité opérationnelle de mettre en place rapidement et de manière homogène un dispositif de repérage des personnes âgées isolées grâce à un questionnaire synthétique administré par les facteurs. Elle souhaite s'inscrire sur le long terme avec des actions de détection et de prévention des personnes isolées en complément des actions déjà existantes et en facilitant l'exercice des missions de la Collectivité de Corse dans ce domaine.

La Poste et la Collectivité souhaitent ainsi mener conjointement une première expérimentation pour agir en priorité sur l'isolement.

DÉTECTION DES POPULATIONS INVISIBLES



Améliorer le repérage des personnes âgées isolées grâce à un questionnaire administré par le facteur au domicile

Objectifs stratégiques :

- **Donner à la Collectivité de Corse un moyen supplémentaire de détecter précocement l'isolement social et / ou géographique aggravé par la crise sanitaire de ses administrés**
- **Repérer les situations à risque et apporter des réponses adaptées grâce à la remontée d'informations qualifiées par La Poste aux CLICS de la Collectivité de Corse dans le cadre de l'accompagnement et de la coordination des parcours de prise en charge des personnes âgées**

Objectifs opérationnels :

- **Faciliter le maintien à domicile grâce à une action ciblée sur les populations les plus fragiles**
- **Maintenir le bien-être psychologique et le capital santé des administrés**
- **Améliorer l'accès aux droits grâce à l'identification des populations inconnues des services de la Collectivité**



I) LE CIBLAGE

Grâce à sa connaissance du terrain et de la population qu'il côtoie tous les jours , le facteur est en capacité d'identifier les personnes âgées sensibles isolées. La Poste constitue alors un fichier non nominatif (pour des raisons RGPD) basé sur le ciblage du facteur titulaire de sa tournée.

En collaboration avec la Collectivité de Corse , une priorisation des zones sera effectuée pour établir un calendrier de couverture de l'intégralité du territoire.



II) ANNONCEZ LE PASSAGE DU FACTEUR PAR COURRIER (APF)

Afin de répondre aux contraintes du RGPD, un courrier obligatoire d'annonce passage facteur (APF) non nominatif basé sur l'expérience du facteur sera envoyé à chaque adresse ciblée une semaine avant le passage du facteur.

Ce courrier, signé par la collectivité, préviendra les ménages du passage prochain du facteur à leur domicile. Il décrit brièvement la mission qui lui est confiée.

Le courrier sera rédigé par vos soins, en collaboration avec l'équipe projet, notamment pour s'assurer de la présence des mentions nécessaires pour se conformer à la réglementation RGPD.

L'édition en couleur et l'envoi du courrier APF seront réalisés via la plateforme Maileva, dans le cadre d'un process fiable et automatisé garantissant l'intégrité des données informatiques, et le respect de la conformité RGPD.



III) LE PASSAGE DU FACTEUR

La semaine suivant l'envoi du courrier, le facteur se présentera à chaque adresse ciblée lors de sa tournée après avoir obtenu l'accord de l'occupant pour :

- **Administrer un questionnaire et récupérer les coordonnées et les informations des personnes souhaitant bénéficier de l'accompagnement de la Collectivité de Corse**

Nota : le questionnaire sera co-construit par la Collectivité de Corse et l'équipe projet au démarrage de l'opération.

- **En cas d'absence de l'occupant lors du passage du facteur, un 2nd passage sera planifié dans les jours suivants avant remise éventuelle d'un document d'information dans la boîte aux lettres**



IV) RECUPERATION DES DONNEES SUR UN ESPACE DEDIE

- Les noms, adresses et informations recueillies par les facteurs sont quotidiennement mises à disposition de la CDC sur une plateforme informatique sécurisée au format .csv le *Portail Client*

The screenshot displays the 'Portail Client' interface for 'LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS'. The page title is 'Portail Client Nouveaux services de proximité'. The navigation bar includes 'Admin', 'Aide et Contact', and 'Déconnexion'. The main content area is divided into several sections:

- MES SERVICES CONTRACTUALISÉS:** This section lists two services. The first is 'ProxiData | 1-4815188595' with a start date of '24/11/2015'. It shows 'Prestations commandées' (Commander), 'Prestations réalisées' (Consulter), and 'Taux d'avancement' (Consulter). The second service is 'ProxiData | 1-4921434291' with a start date of '10/10/2018', also showing 'Commander', 'Consulter', and 'Consulter' options.
- MON TAUX D'AVANCEMENT:** This section shows a large '0' and the text 'Taux d'avancement de l'ensemble de mes prestations'.
- NOTIFICATIONS:** This section states 'Il n'y a aucune Notification pour le moment.'

The left sidebar contains navigation links: 'Accueil', 'Mes prestations', 'Mes contrats', 'Mes factures', 'Mes notifications', 'Mes indicateurs', and 'Commander'.



V) CIBLAGE ET ENVOI D'UN COURRIER Annonce Passage Facteur (APF)

Exemple: pour 1 000 plis 1,62€ TTC coût contact

Ciblage personnes âgées isolées, impression, mise sous pli, affranchissement et distribution en boîtes aux lettres du courrier APF



PROJECTION DES COUTS scénario 1



VI) ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE PAR LE FACTEUR (*Collecte d'informations*)

Tarif appliqué si **au moins une information** est collectée :

6,30€ HT



1,10 € HT

Un socle
jusqu'à 3 informations demandées

Des informations supplémentaires
Par information demandée

0,50 € HT



REFUS

ABSENT

INACCESSIBLE

ADRESSE INCONNUE

INCONNU A L'ADRESSE



*Exemple:
pour 10 questions 14€ HT soit 16,8€ TTC*



Respect de la vie privée des destinataires

- Aucune information ne sera collectée sans **accord préalable** du bénéficiaire

Respect du choix des destinataires

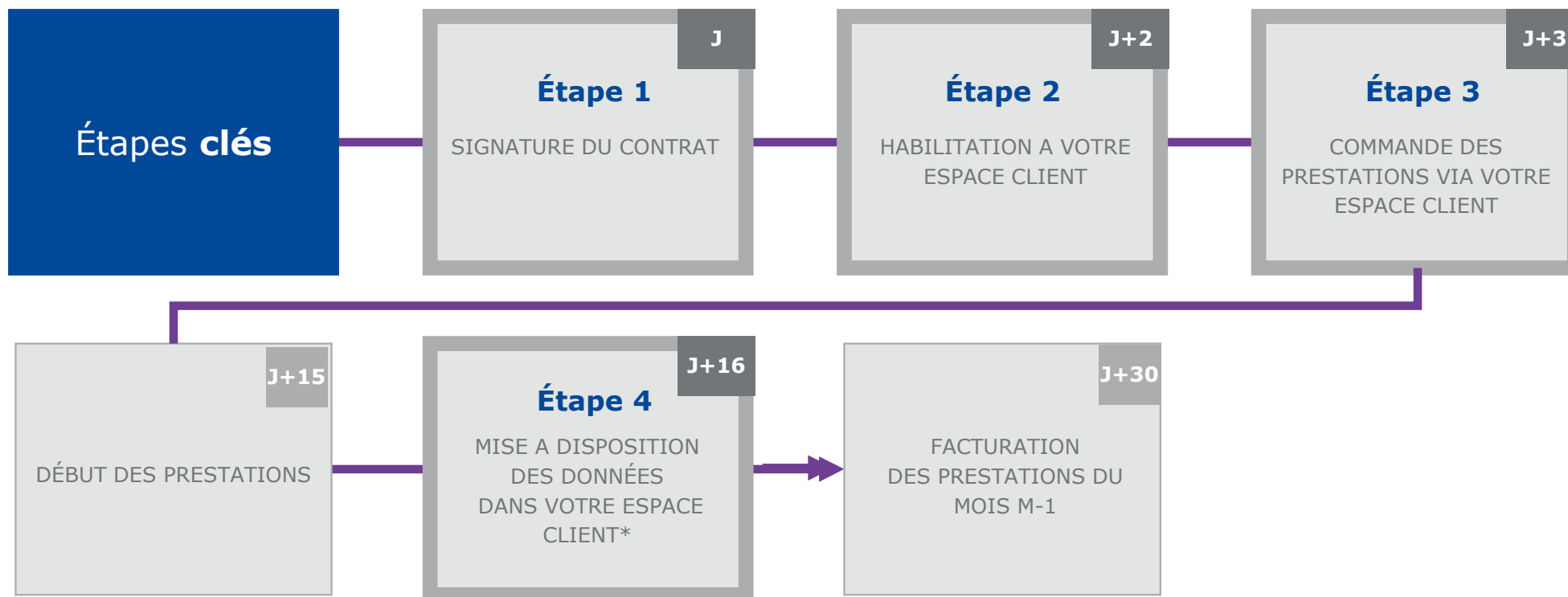
- Aucune prestation n'est obligatoire. Le bénéficiaire est **libre d'indiquer** au facteur **qu'il refuse** une prestation, ou qu'il ne souhaite pas répondre à certaines questions



Mise en œuvre du ciblage et création de fichiers non nominatifs (RGPD) des personnes âgées isolées

- Délai approximatif **2 mois** (*Délai indicatif*)

LES ÉTAPES CLÉS DE LA MISE EN ŒUVRE



* Les informations sont disponibles dans un délai indicatif de 3 heures après la saisie dans le smartphone du facteur.



○ **MERCI DE VOTRE ATTENTION**

Votre contact :

Marie-Anne VENTURI
Responsable Courrier Entreprises
Tel : 06 08 09 88 11
@mail : marie-anne.venturi@laposte.fr