

Office
franco-québécois
pour la jeunesse

Guide à destination des structures accueillant des volontaires en service civique



SERVICE
CIVIQUE

Une mission pour chacun



PARTIE 1: CADRE GÉNÉRAL DU VOLONTARIAT PROPOSÉ PAR L'OFQJ

1. PRÉSENTATION DU SERVICE CIVIQUE

Le service civique est un dispositif de volontariat du gouvernement français favorisant l'engagement citoyen au service de l'intérêt général. Les structures portant les missions garantissent au volontaire un accueil, un encadrement et, avec l'OFQJ, un suivi de ses apprentissages.

Agréé par l'Agence du Service civique, l'OFQJ permet aux jeunes français **de 18 à 25 ans** d'effectuer une mission de Service civique dans des structures francophones sur le continent américain.

Nos missions de Service civique, d'une durée de **6 à 12 mois**, sont de véritables opportunités pour s'engager et vivre une expérience à l'international. Chaque année, trois promotions de volontaires partent au Québec, au Canada ou dans d'autres pays d'Amérique latine, et s'engagent dans des missions citoyennes et de promotion de la langue française.



UNE MISSION DE SERVICE CIVIQUE N'EST PAS UN STAGE !

C'est un engagement volontaire au service de l'intérêt général ouvert aux 18-25 ans, élargi à 30 ans aux jeunes en situation de handicap. Accessible sans condition de diplôme, le Service civique est indemnisé et s'effectue en France ou à l'étranger. Il n'y a pas d'objectifs de résultat ou de sélection au diplôme, mais bien à l'engagement et à la motivation !

1.1 Définir la mission

La mission proposée doit correspondre à une mission-type, agréée par l'Agence du service civique. Pour que votre mission puisse être validée, elle doit obligatoirement correspondre à une des missions type répertoriés dans le [catalogue des missions](#).

Pour que le titre de la mission soit adapté aux spécificités du poste prévu, celui-ci doit :

- ✓ contenir un verbe d'action (soutenir, participer, renforcer, aider...);
- ✓ évoquer un service d'intérêt général ou collectif ;
- ✓ contenir le numéro de mission type ;

Consultez et complétez la « [Demande préalable à l'accueil d'un volontaire OFQJ](#) ».

1.2 Statut des volontaires

Les volontaires en service civique relèvent d'un **statut juridique spécifique**, défini dans le code du service national français et formalisé par un contrat d'engagement de Service Civique signé entre le volontaire et l'organisme agréé en France. Le volontaire est ensuite mis à disposition de la structure d'accueil à l'étranger à travers une convention tripartite.

À la différence d'un contrat de travail, cette collaboration est exclusive de tout lien de **subordination** entre le volontaire et l'organisme qui l'accueille. Pour autant, le volontaire doit respecter le règlement intérieur de la structure (règles de sécurité, horaires, ...).

À ce titre, **le volontaire ne peut être indispensable au fonctionnement courant de l'organisme** (ex: il ne peut lui être confié des tâches d'administration générale, de direction, de représentation ou de coordination technique). Le volontaire ne doit pas non plus exercer de tâches administratives et logistiques liées au fonctionnement quotidien de la structure (secrétariat, standard, gestion de l'informatique ou des ressources humaines, etc.)

Le volontaire ne peut se voir assigner une obligation de résultats de production.

Il doit pouvoir évoluer dans sa mission au regard de ses compétences, de sa motivation et de son projet personnel.

1.3 Profils recherché et choix des candidats

L'OFQJ prépare la mobilisation des candidats et propose à la structure partenaire une présélection des profils les plus motivés si la mission s'intègre dans leur parcours général et leur projet personnel.

Les offres ne comportent aucune mention de diplôme ni d'expérience préalable. Depuis août 2017, les volontaires candidatent par le biais d'un formulaire de motivation (au lieu des CV et lettre de motivation classiques). Ceci afin d'éviter la confusion entre emploi et volontariat et faciliter une sélection sur la personne, et non par les seules compétences.



2. CONDITIONS À RESPECTER PAR LES PARTIES

2.1 Durée de la mission

Les missions de Service civique durent entre **6 et 12 mois**. Par contre, la présence du volontaire sur place dure nécessairement moins de 12 mois complets pour des raisons logistiques et administratives. Il y a **trois périodes de démarrage** de mission par année : février, juin ou octobre.

N.B : Privilégier 10 mois plutôt que 12, dans le cas où certains profils envisagent une réinscription universitaire ou une intégration au marché du travail dans la foulée.

Nombre d'heures par semaine : en moyenne 30h, minimum 24h, exceptionnellement 35h.

Heures supplémentaires : toute heure supplémentaire donne droit à récupération.

Congés : le contrat d'engagement prévoit 2 jours ouvrés de congé par mois (exemple pour une mission de 12 mois, le volontaire a droit à 24 jours de congé), prenables par anticipation, après accord avec la structure.

2.2 Indemnisation mensuelle du volontaire

Le volontaire reçoit mensuellement une somme fixe de **522 euros** à l'étranger, versée par l'Agence du Service civique (montant en vigueur en 2019-2020).

Les structures d'accueil s'engagent à :

POUR LES MISSIONS AU QUÉBEC

- Verser une prestation de **380 \$ CAD** mensuel à partir du **7ème mois** de mission ; l'OFQJ prend en charge les six premiers mois
- Rembourser **l'abonnement aux transports locaux** tout au long de la mission
- Prévoir **l'accueil du volontaire à l'aéroport** le jour de son arrivée

POUR LES MISSIONS HORS-QUÉBEC

- Verser un complément aux indemnités au volontaire tout au long de sa mission :
 - **107,58 € minimum** pour les missions en **Amérique latine et aux Caraïbes**,
 - **380 \$ CAD** pour les missions au **Canada**,
 - **ou** mise à disposition d'un logement
- Rembourser **l'abonnement aux transports locaux** tout au long de la mission
- Contribuer à hauteur de **50% du prix du billet d'avion** du volontaire réservé par l'OFQJ
- Prévoir **l'accueil du volontaire à l'aéroport** le jour de son arrivée

2.3. Maladies

En cas de maladie le volontaire peut être arrêté. Le versement des indemnités est maintenu pendant cet arrêt. Il n'y a pas de versement des indemnités journalières par la sécurité sociale, il n'est donc pas nécessaire de compléter un formulaire d'arrêt de travail. Par contre, la structure agréée et la structure d'accueil sont en droit de lui demander un certificat médical.

2.4 Interruption de la mission

La structure agréée peut mettre fin au contrat de service civique **sans préavis** en cas de faute grave du volontaire, de force majeure ou en cas d'embauche du volontaire en CDI ou CDD de plus de 6 mois. Le contrat peut également être rompu mais moyennant un **préavis d'un mois** en cas d'embauche en CDD de moins de 6 mois ou de commun accord entre les parties.

En cas de difficulté avec votre volontaire, vous devez contacter l'OFQJ avant de prévoir l'interruption de la mission.



Le tuteur désigné au sein de l'organisme agréé en France (OFQJ) est généralement le référent concernant l'ensemble des aspects statutaires : protection sociale, assurance, congés exceptionnels, ainsi qu'en cas de rupture anticipée de contrat.

3. PREPARATION AU DEPART ET FORMATIONS OBLIGATOIRES

3.1. Préparation au départ OFQJ

Quelques semaines avant le départ, l'OFQJ organise **deux journées de préparation au départ** dans ses locaux situés à Saint-Denis (93). Ces sessions se font **en groupe**, pour permettre aux volontaires de se rencontrer, créer des liens, et leur permettre de ne pas se sentir seuls.

Lors de cette formation, plusieurs activités sont organisées par l'équipe de l'OFQJ :

- ✓ présentation des volontaires et des missions, activité sur la définition de leur projet de volontariat,
- ✓ discussion sur leurs attentes et leurs craintes, présentations du statut de volontaire, leurs droits et leurs obligations. Des anciens volontaires viennent également témoigner de leur expérience et
- ✓ répondre aux questions des nouveaux volontaires. L'après-midi plusieurs activités sur les inégalités sociales, l'interculturel et la francophonie sont proposées.

La journée se termine avec la signature des contrats et des éléments sur des aspects logistiques, sécuritaires et administratifs.

Pendant ce module, il est rappelé de manière régulière que la personne à privilégier pour tous les questionnements, problèmes, initiatives est... **le partenaire d'accueil** (le tuteur, le référent). C'est lui, en effet, qui – **par sa connaissance du pays d'accueil, de sa culture** – a le plus d'éléments pour aider au bon déroulement de la mission et à l'intégration du volontaire.

Un des messages clés que l'on vise à communiquer est qu'il est indispensable de **bien identifier les risques** auxquels on est exposé dans son environnement. Ces risques peuvent être limités par un comportement marqué par la prudence et une préparation adaptée : cela signifie qu'il est nécessaire de s'interroger sur ses motivations au départ, de connaître ses ressources et d'accepter ses limites ou du moins de les reconnaître. En conséquence, il est indispensable de se préparer matériellement au départ, mais aussi culturellement, intellectuellement et émotionnellement.

3.2. Formation Civique et Citoyenne et PSC1

La deuxième journée de préparation au départ est consacrée à la **Formation Civique et Citoyenne**. L'OFQJ fait appel à deux formatrices spécialisées pour cette formation, qui porte sur les thématiques de la lutte contre les discriminations et les peuples autochtones. Les formations sont adaptées en fonction des missions, des volontaires, et des enjeux stratégiques du Service civique. Cette formation est donnée sur une journée, avec plusieurs activités utilisant les méthodes d'éducation populaire.

Avant leur départ, les volontaires doivent également effectuer une formation Premiers Secours Civils niveau 1 (PSC1) qui est remboursée intégralement par l'OFQJ.



Le saviez-vous ?

L'OFFICE FRANCO-QUÉBÉCOIS POUR LA
JEUNESSE, C'EST :

Presque **5 000 participants** à
travers le monde entier

Environ **450 volontaires**
depuis 2010

A photograph of three young people standing in front of a chain-link fence. On the left, a man with a beard and dark hair is looking at a smartphone held by a woman in the center. The woman has long dark hair and is smiling. On the right, another woman with glasses and a yellow sweater is looking towards the group. The background is slightly blurred, showing some greenery and a building. The text is overlaid on the top right of the image.

*«Les voyages forment
la jeunesse»*
Michel de Montaigne



PARTIE 2: CONTEXTE SPECIFIQUE D'UNE MISSION INTERNATIONALE

1. COMPRENDRE LES PROBLEMATIQUES DE L'EXPATRIATION

Pour accompagner un volontaire en service civique à l'international il faut s'intéresser aux problématiques de l'expatriation, il s'agit de **comprendre les motivations** d'une personne à s'expatrier, d'être sensibilisé au fait que le volontaire (l'expatrié) est exposé à de **nombreux facteurs de stress** tout au long de sa mission, et particulièrement dans le vécu du **choc culturel** et du processus d'adaptation nécessaire pour le surmonter.

L'expatriation se définit par une séparation de l'individu d'avec son environnement géographique, social et familial et par la durée du séjour à l'étranger. Elle est donc un mouvement s'inscrivant dans une limite temporelle, un espace et un temps donné.

L'expatrié se retrouve sans ses repères sociaux et culturels habituels, de nouveaux sont à construire. S'expatrier c'est aussi la **rencontre avec une culture différente** de par ses fonctionnements, ses normes et ses valeurs. Cette rencontre avec l'altérité perturbe les modèles et les codes habituels de l'individu. Cela impose une adaptation.

Analyser les motivations à s'expatrier

Le désir de partir, de découvrir, de mieux se connaître, est toujours fortement présent chez la personne qui a un projet d'expatriation, de volontariat à l'international et c'est lui qui donne l'impulsion de partir, de se mettre en mouvement. Les motivations dépendent de ce désir qui est à

l'origine du projet de volontariat, d'expatriation. Pour comprendre les difficultés qu'un expatrié peut rencontrer, il est important de faire un rapide détour par l'analyse des motivations à s'expatrier, à partir en mission, à s'engager.

Il y a les motivations dites **explicités**, c'est-à-dire conscientes (cf. métaphore de l'iceberg) que l'on énonce facilement et qui sont réelles : la motivation professionnelle, citoyenne et de solidarité et/ou relationnelle, de partage, la motivation économique en lien avec le marché du travail, la motivation en lien avec l'opportunité de se constituer un réseau à l'international...

Mais ces motivations peuvent cacher une motivation plus interne, plus **implicite**, ou encore être une « justification » possible à des processus plus inconscients tels que :

I

Des projets narcissiques : fantasme narcissique de réussite individuelle possible à l'étranger (en effet, les missions à l'étranger proposées permettent souvent d'accéder à des niveaux de responsabilités et à une richesse professionnelle rarement égalable en France pour le même âge);

II

Une quête identitaire : l'envie de se (re)trouver soi-même, comme une forme de mise à l'épreuve et de découverte de soi, rendue possible par une « aventure culturelle » et par l'expérience même du processus de l'expatriation.

- Projets narcissiques
- Quête identitaire
- Fantasme d'un ailleurs parfait
- Quête de la solitude
- Volonté de s'automatiser

III

Des fantasmes d'un ailleurs parfait et paradisiaque où le « tout est possible » vient faire écho à une forme de désir de faire « table rase », fantasme que le passé peut être effacé (avec tous les problèmes, les mauvais souvenirs), que le futur est entièrement à construire.

IV

Une quête de la solitude : Il existe chez l'expatrié une solitude recherchée qui renvoie à la réalité de la personne en quête identitaire ou en désir de changement. C'est la possibilité d'être autre, d'être différent car il est finalement sans « témoin », c'est-à-dire sans personne pouvant rendre compte de ce qu'il était ou qui viendrait rappeler des faits ou des souvenirs passés.

V

Une volonté de s'autonomiser, il n'est pas rare qu'il y ait des raisons plus complexes, répondant quant à elles à un désir plus ou moins conscient de se séparer de sa patrie, de sa famille, de s'autonomiser, de se mettre en rupture (s'autonomiser ou se séparer d'une famille trop envahissante ou exigeante par exemple, d'un parent malade qui « empêche » de vivre notre vie...).

2. DU CHOC CULTUREL AU PROCESSUS D'ADAPTATION

Le choc culturel

Kalervo Oberg, en 1954, a été le premier anthropologue à utiliser l'expression « choc culturel ». Celui-ci se résume à une **expérience de stress et de désorientation** vécue par la personne qui doit apprendre à vivre dans une nouvelle culture. Le choc survient parce que l'individu quitte un milieu familier et connu pour se plonger dans un milieu inconnu. La différence culturelle confronte le volontaire à l'inconnu, l'incertitude et l'incertain, parfois à l'agréable, mais aussi au désagréable.

Les sentiments que peuvent ressentir le volontaire sont :

- une pression due aux efforts pour s'adapter aux situations non familières ;
- un sentiment de perte, de manque vis-à-vis des proches et des habitudes rassurantes ;
- un sentiment de rejet par la nouvelle culture et/ou un rejet de celle-ci ;
- une confusion dans les rôles, les émotions, les envies et dans son sentiment d'identité ;
- une surprise ou anxiété voire même du dégoût et de l'indignation après la prise de conscience de la différence culturelle

L'adaptation va permettre un dépassement de cet état de « choc ».

Quelques exemples de sujets qui peuvent interpeller le volontaire :

La place de la femme dans la société, les punitions corporelles envers les enfants, la gestion du temps, l'organisation du travail, la religion, un usage de la langue française différent de celui qu'il connaît, la proximité physique plus ou moins importante, la familiarité des relations, les rapports entre les différentes classes sociales, les conditions de vie, l'alimentation, les représentations de la population locale sur la culture d'origine du volontaire, les sollicitations matérielles et financières auxquelles il peut être confronté, etc.

La courbe en U : le processus d'adaptation

La différence culturelle et le « choc culturel » interrogent la capacité d'adaptation. Cette capacité adaptative va permettre ou non une acclimatation à ce nouvel environnement. Il y aurait quatre phases d'adaptation successives, toutes en relation avec le changement de la perception de la nouvelle culture (Stewart et Leggat, 1998). Les auteurs décrivent les différentes phases de ce processus de « choc culturel » sous la forme d'une courbe en U. Cette courbe indique le niveau de bien-être en fonction des étapes d'adaptation.

Il apparaît clairement un effondrement du bien-être du volontaire peu de temps après son arrivée (phases 2 et 3) et une reprise progressive (phases 3 et 4).



Une expérience unique avec votre volontaire en mission de service civique

PHASE	CARACTÉRISTIQUES	PERCEPTION DE LA NOUVELLE CULTURE	EMOTIONS, SENTIMENTS DU VOLONTAIRE EXPATRIÉ
1 - Idéalisation	<p>Les attentes du volontaire concernant l'expérience de volontariat sont nombreuses</p> <p>Tout est nouveau, exotique et tout semble parfait</p> <p>Le volontaire a une attitude très positive, il a envie de tout voir, de tout goûter et de faire de nouvelles expériences</p>	Stimulante, excitante	Observateur intéressé, peu impliqué
2 - Désillusion	<p>C'est une période où les différences entre le pays d'accueil et le pays d'origine sautent aux yeux du volontaire.</p> <p>Le volontaire se sent désorienté par la perte de ses repères habituels et éprouve de la difficulté à agir efficacement dans la société.</p>	Intrusive, peu familière, problématique	Désillusionné, submergé, irrité, isolé, anxieux, fatigué, déprimé
3 - Adaptation partielle	Le volontaire commence à s'adapter à son nouvel environnement	Devient plus facile à comprendre, plus prévisible	Commence à se sentir bien et autonome
4 - Adaptation	Le volontaire reconnaît totalement les coutumes locales et se projette dans cet environnement	Préférable que la culture d'origine sur certains points, mais pas sur tous	Confortable, accepte les coutumes locales, se sent indépendant, intégré



PROFITEZ-EN UN MAXIMUM !



PARTIE 3: ACCOMPAGNEMENT DU VOLONTAIRE PENDANT LA MISSION

1. PRÉPARATION DE L'ACCUEIL DU VOLONTAIRE EN SERVICE CIVIQUE

Préparation de l'arrivée du volontaire

Quelques jours avant son arrivée, vous pouvez :

- ✓ Lister les étapes administratives obligatoires et commencer à préparer (dans la mesure du possible) l'activité qui pourra être confiée au volontaire ;
- ✓ Identifier les personnes qui seront associées à sa mission de Service Civique en précisant les différents rôles et leur expliquer la particularité du statut de volontaire. Si vous souhaitez impliquer ces personnes pendant l'accueil, assurez-vous de leur accord et de leur disponibilité le jour de son arrivée ;
- ✓ Rassembler les documents : livret d'accueil, plaquette de présentation de l'organisme, règlement intérieur, etc. ;
- ✓ Préparer le matériel (tenue spécifique éventuelle, etc.) à confier au volontaire ;
- ✓ Confirmer la prochaine arrivée du volontaire en plaçant une affiche sur les panneaux d'information de votre organisme (nom, prénom, heure et jour d'arrivée, etc.) ou avec un courriel ;
- ✓ Une attention particulière sera également à porter à la préparation matérielle de l'accueil du volontaire : identifier et préparer un bureau, création d'une adresse mail, etc.

Le jour de l'arrivée est très important pour le volontaire. Il est nécessaire que vous soyez présent et disponible ce jour-là, pour que ce nouveau membre de l'équipe constate qu'il est attendu et que l'on a préparé son arrivée.

Nous vous conseillons de lui expliquer le contenu des documents que vous lui remettrez, par exemple :

- Les plaquettes de présentation de l'organisme ;
- Le livret d'accueil ;
- Le règlement intérieur.

1.1 Cherchez à créer un climat de confiance :

- En lui présentant votre rôle/fonction dans l'organisme, votre portrait personnel ;
- En expliquant au volontaire pourquoi vous avez désiré être tuteur ;
- En exposant clairement ce que vous êtes en mesure de lui apporter.

1.2 Découvrez ses aspirations pour mieux le connaître :

- Pourquoi a-t-il souhaité s'engager en Service Civique ?
- Pourquoi cette destination et votre structure ?
- Quelles sont ses attentes ?
- Est-il soutenu par ses proches ?
- A-t-il un projet d'avenir ?



1.3. Les enjeux de l'intégration

Le volontaire découvre petit à petit l'activité principale de l'organisme d'accueil

- Il se repère correctement dans les locaux
- Il sait qui fait quoi et échange avec les membres de l'équipe
- Il est identifié par les membres de l'équipe qui connaissent son statut
- A-t-il un projet d'avenir ?

1.4. La découverte de la structure

- Le volontaire découvre petit à petit l'activité principale de l'organisme d'accueil
- Il se repère correctement dans les locaux
- Il sait qui fait quoi et échange avec les membres de l'équipe
- Il est identifié par les membres de l'équipe qui connaissent son statut
- Il connaît l'activité de l'organisme au niveau local ou/et régional, national

À la fin de sa première journée, le volontaire doit avoir compris l'importance de l'engagement qu'il vient de prendre, se sentir bien accueilli, avoir en main le maximum d'informations, savoir vers qui se tourner en cas de besoin.

Vous devez également lui présenter la convention de mise à disposition que le volontaire a signé et qui vous a été transmise par l'OFQJ :

- ✓ Penser particulièrement à lui expliquer que signer un contrat n'est pas un acte anodin et l'aider à comprendre quels engagements il prend ;
- ✓ N'oubliez pas d'indiquer au volontaire des règles claires de fonctionnement (horaires, lieu de travail, retard, absence...);
- ✓ Il vous faut également l'informer sur les procédures spécifiques à votre organisme ;

2. CONSTRUCTION D'UN PARCOURS D'INTÉGRATION

Un parcours d'intégration doit permettre à la fois une découverte des métiers de la structure, de son organisation et de son environnement.

Pour cela, vous pouvez par exemple :

- Faire visiter des installations complémentaires à l'activité du service dans lequel le volontaire effectue sa mission ; lui présenter des partenaires externes, des collectivités...
- Le faire participer à des réunions importantes pour mieux comprendre l'impact de sa mission de Service Civique ;

Ce parcours peut être réalisé de manière individuelle ou collective en fonction du nombre de volontaires recrutés et démarrant une mission dans un laps de temps proche.

3. LA PRÉPARATION À LA MISSION

Considérant que le Service Civique est ouvert à tous les jeunes et que le principal critère de sélection d'un jeune est sa motivation, et non ses qualifications, **il est primordial de consacrer dès le début de la mission un temps de préparation à la mission.**

Ce temps doit notamment permettre :

- Au volontaire de découvrir et comprendre sa mission, le public bénéficiaire ;
- D'identifier ce sur quoi il se sent à l'aise et ce sur quoi il l'est moins ;
- D'organiser (en interne ou en externe) les formations et apprentissages nécessaires pour que le volontaire puisse mener sa mission

4. COMPRENDRE SON RÔLE DE TUTEUR AU QUOTIDIEN

Le tuteur est le référent principal du volontaire mais aussi le référent des autres acteurs qui gravitent autour du volontaire : vous devez donc vous assurer que chacun perçoive bien le statut, le rôle, le projet du volontaire.

4.1. La multiplicité des missions du tuteur

- **Être garant du bon déroulement de la mission**, suivre l'évolution du projet et réajuster les contours de la mission en fonction de l'avancement du volontaire ;
- Accompagner le jeune dans son parcours d'engagement volontaire, donner un cadre et des repères de fonctionnement en vie collective ;
- Partager sa connaissance de l'organisme d'accueil et son environnement ;
- Aider le volontaire à définir son projet d'avenir professionnel ou personnel (avec le soutien de l'OFQJ) ;
- Programmer régulièrement des temps d'échange afin de faire le point sur l'avancement du projet et sur le sentiment du volontaire (aider à répartir les tâches, planifier, surveiller la motivation, être à l'écoute, veiller à son intégration...);
- Favoriser la découverte, le questionnement et l'apprentissage du volontaire (le rendre acteur) ;
- Identifier régulièrement les acquis et les besoins en formation du volontaire ;
- Intervenir dans des cas problématiques, réguler d'éventuels conflits et soucis disciplinaires, avec l'appui de l'OFQJ en tout temps.

Être tuteur d'un volontaire, ce n'est pas agir à la place du volontaire, être toujours d'accord avec lui, ni s'attacher à résoudre les éventuels problèmes personnels du volontaire.

Malgré l'apparente évidence de ces formulations, pour le tuteur l'identification de ses fonctions va se heurter, d'une part, aux habitudes de travail et aux représentations liées au contexte de l'organisme d'accueil (association, collectivité, etc.), d'autre part, immédiatement se posera la question des moyens et avant tout du temps disponible. Il est donc important que le tuteur dispose de temps pour accompagner et suivre le volontaire (au minimum 2 heures par semaine).

L'OFQJ reste toujours à votre disposition pour vous accompagner dans votre rôle de tuteur.

4.2. Quelques conseils pour votre rôle de tuteur

- **Être disponible, à l'écoute, prévoir du temps ;**
 - S'intéresser aux aspirations du volontaire, à ce que le volontaire fait, dit, demande ;
 - Favoriser l'esprit d'équipe et éviter l'isolement du volontaire ;
 - Veiller au subtil équilibre d'autonomie (pas trop pour éviter le sentiment d'abandon, mais assez pour éviter le sentiment de surveillance) ;
 - S'adapter au cadre particulier du **volontariat qui n'est ni un stage, ni un emploi, ni du bénévolat.**
- Le volontaire comprend ce que vous attendez de lui :
 - Expliquez clairement ce que vous attendez du volontaire, comment procéder pour réussir la mission qui lui est confiée, pour réussir les tâches qui permettent de réaliser cette mission
 - Vérifiez que vous êtes compris, par exemple en demandant de réexpliquer ce que vous venez de dire
 - Ne donnez pas trop d'informations à la fois
 - Donnez-lui des objectifs concrets et réalisables
 - Aidez-le à expliquer pour quelles raisons la tâche est réussie ou non, et surtout comment faire pour que ce qui n'est pas réussi aujourd'hui le soit demain,
 - Donnez-lui très régulièrement des informations sur l'état d'avancement de tel ou tel projet.

Votre rôle de tuteur sera facilité si...

- Vous vous intéressez à ce qu'il fait et à ce qu'il est ;
- Montrez de l'intérêt pour ce que votre volontaire fait, dit, demande ;
- Laissez du temps pour qu'il s'exprime. Posez des questions sur lui, sur son apprentissage, sur la manière dont cela se passe ;
- L'activité demandée a du sens :
 - Pourquoi faut-il faire telle activité, telle tâche, tel geste ?
 - À qui sert ce qu'il fait ?
 - A qui son action est-elle utile ? Aux habitants, à des personnes en difficulté, à d'autres jeunes, à d'autres jeunes, à un projet innovant, etc.

5. ASSURER UN SUIVI ET UNE COORDINATION RÉGULIÈRE

- Organiser des temps de régulation réguliers et formels (a minima 1 fois par semaine) ;
- Prévoir dès le départ des temps réguliers et fréquents ([cf. annexe 3](#)) pour faire le point sur la réalisation de la mission et la tenue des objectifs.



De l'issue de ces points pourra découler :

- l'ajustement du besoin d'accompagnement du volontaire. Avec le temps, la fréquence de ces temps de régulation pourra s'espacer ;
- Bien formaliser (même de façon synthétique) les échanges avec le volontaire, les actions qu'il compte mener, dans quels délais et celles qu'il demande au tuteur.

Aider le volontaire à prendre conscience de ses apprentissages

L'expérience de volontariat à l'international est une expérience formative. Les sources d'apprentissages sont nombreuses :

- La mission
- L'environnement (contexte)
- L'expatriation ...

L'expérience de volontariat permet d'apprendre par soi-même mais aussi par et avec les autres (les pairs, les collègues, les acteurs de l'accompagnement, acteurs de la formation (renforcement techniques)...). Les situations vécues, les activités menées sont des sources d'apprentissages, elles permettent d'acquérir différents savoirs être, savoirs faire, savoirs.

Aider le volontaire à analyser les situations vécues et les activités menées est un axe central de l'accompagnement tout au long de la mission (cf. [annexe 4 : analyse de situations vécues](#)).

L'accompagnateur et le volontaire identifient et valorisent les compétences développées tout au long de l'expérience de volontariat (cf. [annexe 5 : identification des compétences développées](#))

Aider le volontaire à mobiliser ses ressources

Si le volontaire va mal c'est que son seuil de tolérance est dépassé, donc qu'il est bas, à savoir qu'il tolère peu de choses et que chaque facteur de stress est perçu avec une plus grande intensité. Il va s'agir d'augmenter ce seuil de tolérance. Pour cela, le volontaire doit se ressourcer, l'accompagnateur

l'aide à se reconnecter avec ses ressources et ses besoins fondamentaux, à mobiliser ses forces de façon effective et rapide.

En pratique

Il est important de prévoir différents **temps d'échanges formels (entretiens) et informels** avec le volontaire pour s'assurer de la bonne réussite de son projet dans son ensemble.

Parallèlement à leur relation, l'accompagnateur et le volontaire entretiennent le **lien avec le tuteur de la structure d'envoi**. Cela permet, à ce dernier, de suivre le parcours du volontaire et d'anticiper l'accompagnement du volontaire au retour.

Les **activités proposées (rencontres entres volontaires, ateliers thématiques, formations) par l'OFQJ** contribuent à l'accompagnement du parcours du volontaire. Il est important, dans la mesure du possible, d'inciter et de libérer du temps pour que le volontaire puisse y participer.

6. LA CONSTRUCTION D'UN PROJET PERSONNEL ET D'ENGAGEMENT CIVIQUE

6.1. Le projet d'avenir du volontaire

Le projet d'avenir du jeune volontaire est ce vers quoi il va pouvoir se projeter pour son « après Service Civique ». Cela peut être un **projet professionnel, de formation, ou même personnel**, le temps du Service Civique permettant d'élargir son champ d'interrogation personnelle.

Il ne faut pas écarter d'autres aspects du projet d'avenir tels que l'engagement associatif et la mobilité internationale qui peuvent également accompagner les jeunes vers plus d'autonomie. L'essentiel étant que le volontaire sache vers où continuer ses démarches après son passage dans votre organisme.

6.2. Comment se construit un projet d'avenir ?

Le projet d'avenir du volontaire se construit en faisant appel à de nombreuses sources d'information utiles à sa construction : la recherche personnelle, la rencontre de professionnels et l'accompagnement par le tuteur. Ce dernier a alors un rôle important à jouer pour soutenir et orienter le jeune volontaire.

Il est important de prévoir des temps spécifiques dédiés à cet accompagnement, et non plus reliés directement à la mission. Prévoir par exemple tous les mois, ou tous les 2 mois, un point formel tuteur/volontaire autour du projet d'avenir et du développement de ses compétences.

L'OFQJ participe pleinement au projet d'avenir des volontaires en effectuant des rendez-vous réguliers tout au long de la mission.

Construire un ou des projets et accompagner leur réalisation

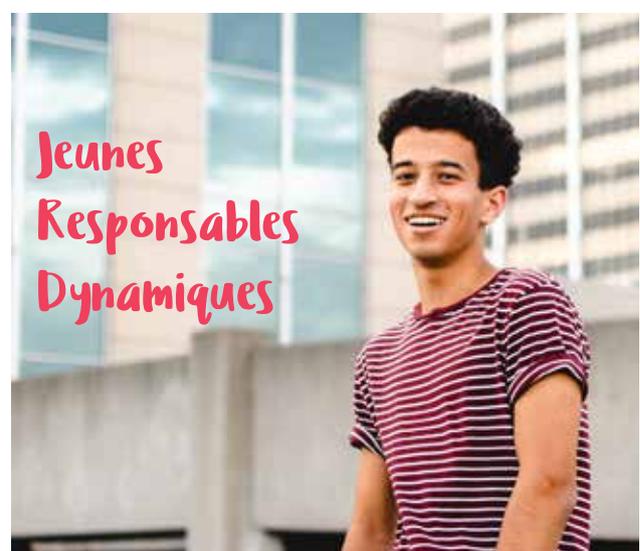
- **Identifier et faire formuler** au jeune son ou ses projets d'avenir
- **Travailler la présentation de soi** du jeune et la présentation de son ou ses projets
- **Faciliter la prise de décision** d'un.e volontaire hésitant entre plusieurs projets :
 - faire formuler et classer les motivations du ou de la volontaire pour les différents projets
 - l'aider à hiérarchiser ce qui est le plus réalisable et le plus désirable pour lui/elle
 - l'accompagner pour peser le pour et le contre de chaque possibilité
- **L'aider à se construire un projet** si elle ou il n'en a pas :
 - Découverte de secteurs et de métiers
 - Partager son carnet de contacts. Orienter le ou la volontaire vers des interlocuteurs pertinents pour son projet (reprise d'étude, emploi, création d'activité, engagement ...)

- Faire découvrir aux volontaires d'autres professions présentes dans la structure ou dans le réseau de partenaires
- Diffuser régulièrement au volontaire des événements proposés par les structures d'information et d'orientation, ainsi que de la documentation pour solliciter sa curiosité (par exemple : articles en ligne sur une profession).

Si le ou la volontaire n'a aucune idée et ne parvient pas à en formuler :

- Demander par exemple au volontaire dans quelles activités il ou elle se plaît ou s'imaginer (dans sa mission de Service Civique et en dehors)
- Proposer différents métiers (liste) et demander si ces métiers sont motivants ou non, et pour quelles raisons.
- Demander au volontaire d'écrire les 10 expériences qu'il aimerait vivre après son service civique, puis demander de les classer (pour quelles raisons) et d'en choisir trois à réaliser.
- Partir des motivations et des intérêts décelés (dans ces activités, métiers ou expériences) pour suggérer des idées au volontaire.

Exemple d'outil d'orientation français : DiagOriente (demander conseil à l'OFQJ).



PARTIE 4. L'ACCOMPAGNEMENT DE FIN DU VOLONTARIAT



L'accompagnement de la fin de parcours d'un volontaire a pour principaux objectifs de :

- Valoriser l'expérience de volontariat
- Permettre au volontaire de se projeter
- Préparer le volontaire au retour (quitter un pays, un environnement, dire au revoir à des personnes, etc.)
- D'aider le volontaire dans l'élaboration de son projet professionnel (formation, emploi...)
- Permettre au volontaire de conclure une expérience, de commencer à prendre de la distance, de structurer son vécu
- Permettre au volontaire d'initier une réflexion sur le réinvestissement de son expérience de volontariat dans son projet professionnel.

EN PRATIQUE

- ✓ Organiser un entretien de fin d'expérience de volontariat

L'intérêt de l'exercice, encore une fois, est que le volontaire s'exprime le plus possible.

Il doit aussi être force de proposition : pour chaque problème pointé, il faut l'inciter à suggérer des pistes d'amélioration.

Ceci permet au tuteur d'avoir un regard différent, un autre point de vue sur l'accueil de volontaires, la structure, et le pays.

Ces retours sont donc très importants tant pour le volontaire (qui peut faire le point et sentir que son opinion a de la valeur) que pour la structure d'accueil dans son ensemble :

- ✓ Organiser un temps de restitution des activités menées par le volontaire (publics cibles, partenaires, collègues...)
- ✓ Informer sur les suites du projet (pérennisation des actions), éventuellement organiser un temps de passation
- ✓ Organiser un/des temps festifs
- ✓ Le volontaire peut tout à fait solliciter l'OFQJ pour l'aider à définir son projet d'avenir ou avoir des informations spécifiques pour son retour en France

L'accompagnement de fin de parcours est une phase essentielle, elle fait l'objet d'échanges approfondis entre le volontaire et le tuteur.

N'hésitez pas à informer l'OFQJ de tout le suivi effectué.

Les éléments formalisés à l'issue des différents temps marquants de la fin de parcours, contribuent directement à la réalisation du bilan nominatif qui est une obligation dans le cadre de l'engagement en Service Civique.

a) Objectif du bilan nominatif de service civique

Le Service Civique est une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel au cours de laquelle le volontaire gagne en aptitudes, connaissances et compétences.

Le bilan nominatif poursuit deux objectifs : d'une part, **permettre au volontaire de prendre conscience de ses acquis**, et, d'autre part, lui **fournir un document attestant de ses acquis**, dont il pourra se prévaloir dans la suite de son parcours d'insertion socioprofessionnelle.

b) Méthode d'élaboration du bilan nominatif de Service Civique

L'élaboration du bilan nominatif doit se baser sur un dialogue avec le volontaire : il est primordial que les volontaires non seulement comprennent le contenu de ce bilan mais encore qu'ils soient impliqués dans sa réalisation.

Ainsi, l'élaboration du bilan devient elle-même un processus d'apprentissage, permettant au volontaire de se rendre compte des compétences qu'il a développées ou acquises au cours de sa mission, et ainsi d'être en mesure de les restituer par exemple au cours d'un entretien d'embauche.

L'élaboration du bilan peut permettre au volontaire d'identifier les points qu'il peut améliorer pour mener à bien son projet d'avenir.

Le modèle du bilan nominatif vous sera envoyé par l'OFQJ environ 1 mois avant la fin de la mission du volontaire. Il faudra le renvoyer complété à l'OFQJ avant la fin de la mission.



c) Questionnaire de satisfaction à l'issue de la mission

Afin de connaître le niveau global de satisfaction du volontaire sur l'accomplissement de son Service Civique, **un questionnaire de satisfaction est diffusé par l'Agence du Service Civique à l'ensemble des volontaires** à la fin de leur mission.

Le questionnaire doit être rempli en ligne par tous les volontaires du Service Civique. Ils reçoivent le questionnaire par courrier électronique ou par courrier postal, en fonction des coordonnées dont dispose l'Agence.

À la fin de sa mission, le volontaire recevra une attestation de réalisation de l'Agence du Service Civique.

L'OFQJ demandera également au volontaire de compléter un formulaire d'évaluation des acquis de la mobilité (AKI) via son espace personnel OFQJ. Le tuteur sera également invité par courriel à compléter cette évaluation en ligne.

Une enquête sera envoyée 6 mois après la fin de la mission du volontaire pour connaître sa situation et déterminer les résultats de cette expérience de service civique.



Le saviez-vous ?

LE SERVICE CIVIQUE ET L'OFQJ REPRÉSENTE :

450 VOLONTAIRES FRANÇAIS À TRAVERS LE

MONDE !

A group of people is seen from behind, standing on a rooftop or balcony. They are looking out over a city skyline at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The people are wearing casual clothing, including a white t-shirt and a dark t-shirt. The background shows a city with various buildings and structures.

«Tout groupe humain prend sa richesse dans la communication, l'entraide et la solidarité visant à un but commun : l'épanouissement de chacun dans le respect des différences.»

Françoise Dolto

ANNEXES

1 - DÉPÔT DE L'OFFRE DE MISSION



**Demande préalable à l'accueil
d'un volontaire OFQJ**

2 - FICHE GESTION DU TEMPS



Gestion du temps

3 - PLANNING D'ACTIVITÉS

Date	Objectifs de la mission correspondants	Activités	Objectifs	Acteurs impliqués	Moyens à utiliser

4- ANALYSE DES SITUATIONS VÉCUES

Cette fiche outil vise à faire le lien entre les situations vécues à travers les activités menées et les apprentissages du volontaire. Son utilisation permet au volontaire de mettre des mots sur son expérience et à l'accompagnateur de préparer la construction d'une trame d'entretien adaptée.

Quand utiliser cet outil ?

L'accompagnateur encourage l'utilisation de cet outil par le volontaire tout au long de son expérience de volontariat et en particulier en amont de chaque entretien formel.

Comment utiliser cet outil ?

L'accompagnateur propose au volontaire de compléter le tableau en fonction des situations vécues au cours de l'expérience. Pour faciliter l'expression des situations vécues, les listes d'aptitudes et de verbes d'actions lui sont également proposées. Elles servent à compléter le tableau.

Le volontaire complète le tableau et le remet à l'accompagnateur pour lui permettre de construire la trame de l'entretien au cours duquel ils partageront son contenu et l'analyse des situations vécues.

A quoi sert cet outil ?

Pour l'accompagnateur il s'agit :

- **D'aider le volontaire dans la compréhension de son vécu, dans l'analyse des difficultés** : il propose une synthèse de ce que le volontaire a énoncé et de ce que l'accompagnateur a diagnostiqué. Il permet au volontaire d'identifier plus clairement les problématiques de sa mission et ainsi de dépasser ce qui le tracasse, le contrarie, etc. Il conduit le volontaire à être en capacité de se focaliser sur le problème principal et de le détailler.

- De se dégager des explications de premier niveau (cf. métaphore de l'iceberg). Il s'agit de ne pas aller à la simplicité en se contentant des explications techniques, opérationnelles (bien que parfois le problème se situe réellement à ce niveau-là !) mais de tenter d'identifier ce qu'il se joue de plus profond, de plus complexe.
- D'identifier la problématique essentielle et profonde
- De décoder ses comportements, décoder ses difficultés : **rôle de décodeur**. A partir des éléments recueillis, on peut savoir si la difficulté est d'origine : personnelle, culturelle (conceptions culturelles différentes), liée au cadre de la mission, liée au cadre de vie (sommeil, alimentation..), causée par le partenariat, liée aux liens familiaux, a des soucis d'ordre affectifs...
- De traduire ces difficultés en besoins : de quoi as-tu besoin pour que ce problème s'atténue ? **rôle de traducteur**. Pour traduire les difficultés en besoins, l'accompagnateur utilise les techniques d'écoute, de reformulation, de questionnement... Mais également les éléments recueillis à l'arrivée du volontaire concernant ses ressources, ses besoins fondamentaux, etc. pour traduire au plus vite ses difficultés en besoin.

Tableau de description et d'analyse

Situations vécues	Ce que tu as appris à faire précisément	Quels résultats ? Quelles réussites ?	Difficultés / éléments d'insatisfaction. Éléments mis en oeuvre pour les surmonter	As-tu connu des échecs ? Quels enseignements en as-tu tiré ?

Liste des aptitudes utiles

1	Aisance dans la prise de décision	23	Curiosité	45	Négociation (aptitude à la)
2	Adaptabilité	24	Délégation Dévouement	46	Observation (sens de)
3	Ambition	25	Diplomatie	47	Ordre
4	Analyse	26	Discipline	48	Organisation
5	Anticipation (sens de l')	27	Dynamisme	49	Ouverture à autrui
6	Aptitude à animer	28	Economie (sens de l')	50	Ouverture d'esprit
7	Aptitude à s'exprimer	29	Efficacité	51	Persévérance
8	Argumentation (sens de l')	30	Esprit d'équipe	52	Ponctualité
9	Autosatisfaction	31	Franchise	53	Pragmatisme
10	Aptitude à rédiger	32	Goût du risque	54	Précision
11	Bon sens	33	Sens de la hierarchie	55	Présentation
12	Calme	34	Humeur	56	Prudence
13	Capacité à diriger	35	Humour (sens de l')	57	Pugnacité
14	Capacité à travailler en équipe	36	Imagination	58	Réaction aux critiques
15	Capacité d'écoute	37	Implication personnelle	59	Résistance au stress
16	Capacité de persuasion	38	Indépendance	60	Responsabilité (sens des)
17	Commandement (sens du)	39	Initiative (sens de l')	61	Rigueur
18	Communication (aptitude à la)	40	Intuition	62	Stabilité
19	Concentration	41	Impartialité	63	Synthèse (esprit de)
20	Contacts humains	42	Maîtrise de soi	64	Tact
21	Confiance en soi	43	Méthodique	65	Vivacité d'esprit
22	Créativité	44	Motivation	66	Volonté

Liste de verbes d'action

Décider	Gérer	Diriger	Administrer	Produire
Arrêter	Acquérir	Animer	Classer	Appliquer
Choisir	Amortir	Commander	Compter	Effectuer
Conclure	Budgéter	Conduire	Enregistrer	Elaborer
Déterminer	Collecter	Confier	Etablir	Exécuter
Eliminer	Comptabiliser	Définir	Garantir	Faire
Fixer	Consolider	Déléguer	Gérer	Réaliser
Juger	Economiser	Gouverner	Inventorier	Suivre
Opter	Enrichir	Guider	Ranger	Utiliser
Régler	Equilibrer	Impulser	Recenser	...
Résoudre	Exploiter	Inspirer	Régir	
Trancher	Gagner	Instituer	Répertorier	
...	Investir	Manager	Suivre	
	Optimiser	Piloter	...	
	Rentabiliser...	Présider...		

ORGANISER	COMMUNIQUER	DEVELOPPER	CHERCHER	FORMER
Aménager	Dialoguer	Accroître	Analyser	Animer
Anticiper	Discuter	Améliorer	Calculer	Apprendre
Arranger	Echanger	Augmenter	Consulter	Conduire
Coordonner	Ecouter	Commercialiser	Enquêter	Développer
Distribuer	Exprimer	Déclencher	Etudier	Eduquer
Etablir	Informer	Elargir	Examiner	Entraîner
Mettre en place	Interviewer	Etendre	Expérimentera	Eveiller
Planifier	Négocier	Etudier	Observer	Instruire
Préparer	Partager	Implanter	Prospecter	Sensibiliser
Programmer	Rédiger	Lancer	Rechercher	Transformer
Répartir	Renseigner	Progresser	Sonder	...
Structurer	Transmettre	Promouvoir	...	
...		
CONTROLLER	CREER	NEGOCIER	CONSEILLER	AUTRES
Apprécier	Adapter	Acheter	Aider	(Eventuellement à préciser)
Enquêter	Améliorer	Arbitrer	Clarifier	
Eprouver	Concevoir	Argumenter	Comprendre	
Evaluer	Construire	Commercialiser	Diagnostiquer	
Examiner	Découvrir	Conclure	Eclairer	
Expérimentera	Elaborer	Consulter	Ecouter	
Mesurer	Imaginer	Convaincre	Guider	
Prouver	Innover	Démontrer	Inciter	
Superviser	Inventer	Persuader	Orienter	
Tester	Renouveler	Placer	Préconiser	
Valider	Transformer	Proposer	Proposer	
Vérifier	Trouver	Sélectionner	Recommander	
...	...	Vendre	...	
		...		

5 – ANALYSE DES COMPÉTENCES DÉVELOPÉES

Conseils d'utilisation

Cet outil vise à permettre aux volontaires de prendre du recul sur leur expérience et de prendre conscience des compétences qu'ils développent au cours de leurs missions. Il permet de formaliser ces dernières en mettant des mots sur son expérience et son évolution.

Cet outil doit être adapté à chaque mission (les compétences diffèrent d'une mission à une autre) mais quelques compétences ou savoirs être peuvent être maintenus car présentes d'une mission à une autre. Par exemple les savoir-faire spécifiques devront être listés de manière précise.

Quand utiliser cet outil ?

Il est à remplir aux étapes marquantes de l'expérience pour le volontaire :

- ✓ une première fois avant le départ si possible ou à l'arrivée,
- ✓ une seconde fois à mi-parcours,
- ✓ une dernière fois en fin de mission. Ainsi, il permet au volontaire de voir sa progression et de se fixer des objectifs.

Comment utiliser cet outil ?

Le volontaire complète d'abord la partie de la grille qui le concerne, puis l'accompagnateur se prête au même exercice. Pensez à dater chaque fiche. Les résultats seront discutés entre le volontaire et son accompagnateur lors d'un entretien qui permettra de commenter les décalages de perception par exemple. A la fin de chaque entretien, l'accompagnateur reprend les points sur lesquels le volontaire souhaite progresser et les consigne sur un document que le volontaire conserve et à partir duquel il peut se fixer des objectifs pour sa mission et faire part de ses besoins.

A quoi sert cet outil ?

Cet outil permet au volontaire d'entendre le retour de son accompagnateur sur des aspects très précis de sa mission et de son engagement, et donc de mieux se connaître. Le volontaire doit comprendre qu'il est important qu'il soit franc avec lui-même et qu'il ne tente pas d'impressionner son accompagnateur ou de le rassurer.

L'intérêt de l'outil est de montrer au volontaire que ces exercices l'aideront dans sa projection après sa mission. Ils constituent une mémoire écrite de ce qu'il a vécu et un moyen de s'évaluer objectivement tout au long de la mission et de mieux se connaître personnellement.

In fine cela constitue un «Bilan de compétences». En fin de mission, ces documents sont remis au volontaire qui bénéficie alors d'une trace pour faire valoir son expérience et servent à l'élaboration du bilan nominatif.

Date :

Nom Prénom :

		Volontaire				Accompagnateur				Observations
		A	B	C	D	A	B	C	D	
SAVOIR ÊTRE										
Autonomie	Etre capable de mener à bien un ensemble d'activités en respectant les directives ou les consignes données préalablement.									
	Etre capable de prendre des initiatives pertinentes en vue d'une meilleure réalisation du travail.									
Créativité	Etre capable de trouver des idées nouvelles, des pratiques innovantes ou des solutions originales par rapport au contexte de la mission.									
Esprit d'analyse et de synthèse	Etre capable d'examiner, d'observer une situation dans tous ses aspects, ou de comprendre une documentation détaillée									
	puis être capable d'en faire un résumé, un bilan, et de formuler clairement les points essentiels.									
Ponctualité	Etre capable de respecter les horaires imposés, l'heure des rendez-vous									
	Etre capable de faire un travail dans les délais impartis et de respecter les échéances demandées.									
Rigueur	Etre capable de faire preuve de logique, de précision, de formalisme et être capable de conserver la même approche systématique dans la réalisation des tâches confiées.									
Sens relationnel	Etre capable d'aller spontanément vers les autres, d'être à l'aise dans la communication verbale, dans les manifestations, les événements publics.									
	Etre capable de développer et d'entretenir des relations de bonne qualité avec les autres.									
	Etre capable d'instaurer un climat de confiance.									

Légende : niveaux d'acquisition

A = Acquis B = En cours d'acquisition C = Non acquis D = Non abordé

Sources



Guide du tuteur, l'accompagnement des jeunes en Service civique – Agence du Service civique



Guide à destination de l'accompagnateur dans le pays d'accueil – Agence du Service civique en collaboration avec France Volontaires

Adapté par l'OFQJ.

TOUTES VOS QUESTIONS ONT LEURS RÉPONSES ICI !

ofqj.org 



Ou bien si vous préférez, voici de quoi nous contacter !

 **smongiat@ofqj.org**

 **+33 01 49 33 28 52**

Merci pour votre attention.

Toute l'équipe de l'OFQJ vous souhaite
une excellente journée !

Générateur d'opportunités depuis 1968



Apprenez tout ce
qu'il faut savoir sur les
jeunes de 18 à 35 ans
en missions de service
civique



Bénéficiez de
l'accompagnement et
du sérieux de l'OFQJ et
du service civique

