



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 (congés, 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 trouvent 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 complétée 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.