



©Marion Quitin

GUIDE DES TUTEURS DE SERVICE CIVIQUE AU SÉNÉGAL

SOMMAIRE

1

LE CADRE DU SERVICE CIVIQUE

Définition

Les étapes institutionnelles d'une mission

Rôles et engagements de chacun

Droits et devoirs des volontaires

2

VOLONTARIAT ET INTERCULTURALITÉ

Différences culturelles

- Us & coutumes
- La religion
- Les lois

Exemples Concrets

- Gestion de crise
- Rapport à l'argent
- Manque de motivation
- Posture de guide et emprise
- Violences Sexistes et Sexuelles (VSS)/
Violences Basées sur le Genre (VLG)
- Rapport intime

3

RESSOURCES

Santé mentale

Ecoute active

Communication non violente

Check List

Bilan nominatif et projet d'avenir

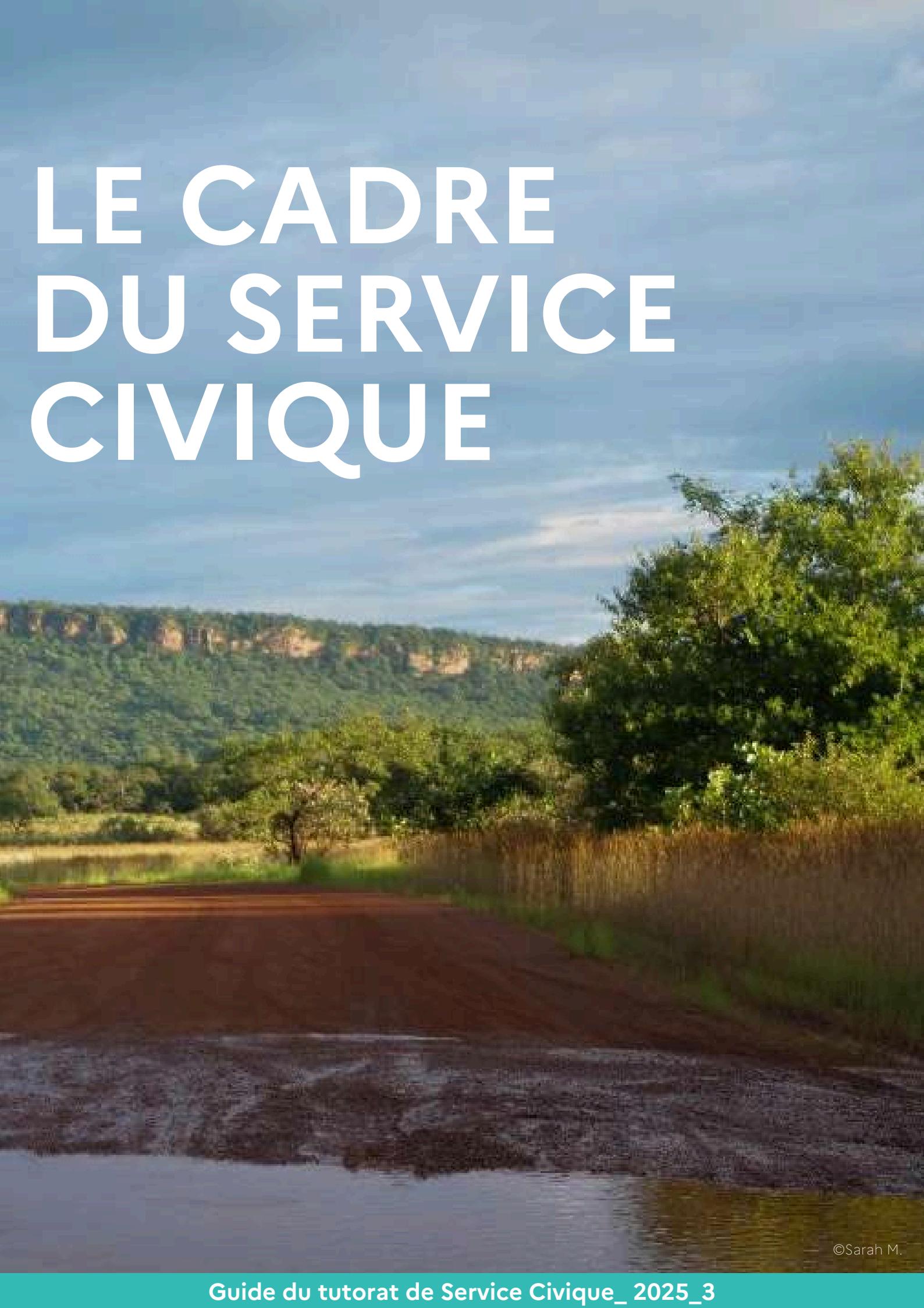
Contacts utiles

Carte de résident étranger

Guide des volontaires

Ressources externes

LE CADRE DU SERVICE CIVIQUE

A scenic landscape featuring a dirt road in the foreground leading towards a green hillside. On the hillside, there's a cluster of buildings nestled among trees. The sky above is a clear, pale blue with a few wispy clouds.

©Sarah M.

DÉFINITION

L'Agence du Service Civique (ASC)* proposent 8 principes fondamentaux**



L'engagement de Service Civique*** :

Objectifs :

- Mobiliser la jeunesse et répondre aux défis de la société d'aujourd'hui et de demain ;
- Servir l'intérêt général et de renforcer la solidarité internationale ;
- Faire des volontaires des acteurs moteurs du lien social et de l'ouverture d'esprit ;
- Favoriser la mixité sociale, l'ouverture sur le monde et l'échange interculturel ;
- Le volontariat est une statut particulier, ce n'est ni un stage, ni un bénévolat, encore moins un emploi salarié ;
- Constituer une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel pour les volontaires.

Conditions :

- Ouvert aux 18 à 25 ans, jusqu'à 30 ans pour les personnes en situation de handicap**** ;
- Pour les Français ou étrangers résidants en France ;
- Principe de réciprocité depuis la loi N°2010-241 de 2020, permet l'envoi de services civiques internationaux en France par les pays d'accueil ;
- Pour une durée de 6 à 12 mois, non reconductible. Un seul SC est réalisable dans sa vie.
- Les diplômes, expériences ne sont pas déterminants ;
- La motivation et le savoir-être sont les seuls critères de sélection ;
- Aucun lien hiérarchique ou de subordination entre l'organisme d'accueil et le volontaire ;
- Volonté partagée de collaborer et de se mettre au service des autres par des actions concrètes
- Doit être utile pour tous les partis :
 - le jeune en service civique
 - l'organisme d'accueil
 - la société en général.
- Pas d'exercice de responsabilité ;
- Ne doit pas être indispensable au fonctionnement de la structure d'accueil.

* L'Agence du Service Civique, constituée sous la forme d'un groupement d'intérêt général (GIP) a été créée en 2010. Elle assure à la fois la mise en œuvre du Service Civique ; **Principes détaillés [en annexe](#) ; *** Retrouvez les ressources de l'[Agence du service civique](#) et [leurs ressources pour les tuteurs](#) ; ****Concerne uniquement les français

LES ÉTAPES INSTITUTIONNELLES

Pour mettre en place une mission de service civique différentes étapes institutionnelles sont à respecter :

- 1 Il s'agit dans un premier temps d'**identifier le besoin** au sein d'une structure d'accueil sénégalaise reconnue.
- 2 La structure doit ensuite **identifier une structure d'envoi française agréée** (associations, fondations, collectivités territoriales, établissements publics, services de l'État, syndicats, entreprises solidaires d'utilité sociale, etc.) et de se mettre en relation avec elle pour créer un partenariat.
- 3 Les deux organismes **rédigent** conjointement une **fiche de mission** pour le futur volontaire. Cette mission doit s'appuyer sur le **référentiel de l'ASC**, qui a élaboré un **catalogue thématique** qui liste notamment les tâches ou activités que le volontaire peut effectuer ou non.
- 4 **France Volontaires** Sénégal échange avec la future structure d'accueil pour émettre un **avis consultatif** à destination de l'agence française du service civique.
- 5 La **mission validée** est **publiée** sur le site de l'agence Française du Service Civique.
- 6 La structure d'envoi s'occupe de **sélectionne le futur volontaire** en lien avec la structure d'accueil qui peut aussi gérer l'ensemble du processus.
- 7 Contractualisation : le volontaire signe son contrat avec l'organisme agréé et est mis à disposition de la structure d'accueil pour sa mission. Le contrat doit être saisi et validé par l'Agence du SC. Le tuteur est désigné par le contrat. Une convention tripartite peut être établie avec la structure partenaire.
- 8 Le volontaire suit **une formation** aux premiers secours (PSC1) et une préparation au départ (Interculturalité, expatriation, sécurité, santé etc.) avant de rejoindre son lieu de mission.

RÔLES ET ENGAGEMENTS DE CHACUN

Lors d'une mission de Service Civique, la structure d'envoi, la structure d'accueil, le tuteur et le volontaire ont chacun des rôles et engagements précis à respecter.

La structure d'envoi

Elle assure le lien avec l'Agence du Service Civique et **coordonne le programme de volontariat**. Elle doit organiser un **stage de préparation aux départs** pour les volontaires. Elle s'assure aussi que le futur tuteur soit formé à cette fonction (formation obligatoire depuis la loi du 27 janvier 2017).

Tout au long de la mission, elle apporte un **soutien administratif, financier et logistique**. Elle accompagne également la préparation de la mission, en collaboration avec la structure d'accueil et participe à la recherche de logement pour le volontaire.

Les tuteurs

Le service civique doit normalement être accompagné de deux tuteurs, ils doivent **obligatoirement suivre une formation** dispensée par l'ASC :

- Les premiers sont issus de la structure d'envoi et soutiennent le volontaire sur les plans administratifs, financiers, logistiques (préparation au départ). Ils organisent un suivi mensuel du volontaire et l'accompagnent sur son projet d'avenir et son bilan nominatif.
- Les deuxièmes sont choisis au sein de la structure d'accueil (Ce n'est pas forcément le responsable de la structure). Leur **présence** est une caractéristique **obligatoire** pour le bon déroulement de la mission. Les tuteurs sont **chargés de l'encadrement du volontaire** sur place et assurent un **accompagnement dans et hors du cadre de mission**. Ils **préparent l'accueil** au sein de la structure et vérifient le logement. Ils **accompagnent l'intégration** et sont un **soutien moral**, et suivent la mission via des **points tutorat réguliers**. Ils sont également en première ligne pour trouver des solutions aux problèmes rencontrés par les volontaires dans le pays d'accueil.

TÂCHES DU TUTEUR

Avant la mission

- Préparer le **cadre de mission** : tâches, objectifs et responsabilités, espace de travail.
- **Echanger** dans la structure d'accueil **sur l'arrivée** et le rôle du volontaire.
- Participer à la **préparation au départ** : prise de contact avec le volontaire, présentation du Sénégal et de l'interculturalité, transmission d'informations, d'outils pour le volontaire...
- Vérifier le **logement et organiser l'accueil** sur le site de mission. (Prise en charge à l'aéroport, trajet jusqu'au lieu de mission, activité lors de la première semaine...)

Pendant la mission

- Faire ou refaire un point sur le Sénégal et ses coutumes.
- Prendre le temps de **discuter, de faire connaissance**, de faire découvrir la structure mais aussi l'environnement,
- Encadrer le volontaire et suivre sa progression.

Pendant la mission (suite)

- Etre disponible, ouvert et à l'écoute pour apporter un soutien moral et répondre aux besoins ou problèmes rencontrés.
- Réaliser des points tutorat réguliers et ajuster la mission si nécessaire.
- Appuyer le volontaire dans la définition de son projet d'avenir post-volontariat qui servira de base à la réalisation du bilan nominatif. (Cela nécessite au moins 3 entretiens menés formellement au cours de la mission).
- Collaborer avec le volontaire pour réécrire ou ajuster la fiche mission si besoin. (Pendant les premières semaines afin de garantir que la mission corresponde aux besoins du terrain et aux compétences du volontaire).

À la fin de la mission

- Participer à l'évaluation finale de la mission avec le volontaire.
- Faciliter le bilan d'expérience et les retours pour l'équipe et la structure d'envoi.
- Appuyer le volontaire dans la réalisation de son bilan nominatif de fin de mission.

Le volontaire

Le volontaire s'engage à mener à bien sa mission avec sérieux, dans un esprit de découverte, d'adaptation et d'intégration. Il participe activement aux objectifs de la structure d'accueil et collabore avec les tuteurs pour optimiser la mission.

L'Espace Volontariat de France Volontaire

En cas besoin, l'EV se tient à disposition pour accompagner les différents acteurs.

Vous pouvez consulter ce tableau de répartition des devoirs entre les structures :

Structure d'envoi	Structure d'accueil	Les 2
Légalité du séjour	Suivi individuel de la mission	Definir la prise en charge des frais
Sécurité, protections sociale et maladie	Sécurité sur place	Concevoir la mission
Agrément Agence du Service Civique	Intégration à l'équipe	Sélection des volontaires
Convention tripartite	Soutien au volontaire	Tutorat
Préparation au départ et accompagnement au retour	Rapport de fin de mission	<u>APA (Accompagnement Projet d'Avenir)</u>
Formation (FCC, PSC1)		<u>Aide à la réalisation du bilan nominatif</u>

DROITS ET DEVOIRS DES VOLONTAIRES

Le statut de volontaire s'accompagne d'un certains nombres de droits garantissant leur sécurité et leur bien-être mais aussi de devoirs à respecter

I. LES DROITS

Indemnités

Les volontaires perçoivent une indemnité mensuelle destinée à couvrir leurs frais quotidien et à faciliter leur autonomie. Elle est composée de **deux parties**. La **première**, d'un montant de 504,98€, est **versée par l'Agence du Service civique**. La **deuxième**, d'un montant de 114,85€, est **prise en charge soit par la structure d'accueil, soit par un partenaire**. Elle peut être versée en **numéraire** et/ou bien correspondre à un montant équivalent **en nature** (prise en charge du logement, des repas du volontaire etc.)

Congés

Les volontaires ont le **droit à des congés** qui sont proportionnels à la durée de la mission (**2 jours par mois**). Ces congés doivent être planifiés avec le tuteur et, parfois, validés par la structure d'envoi.

Horaires

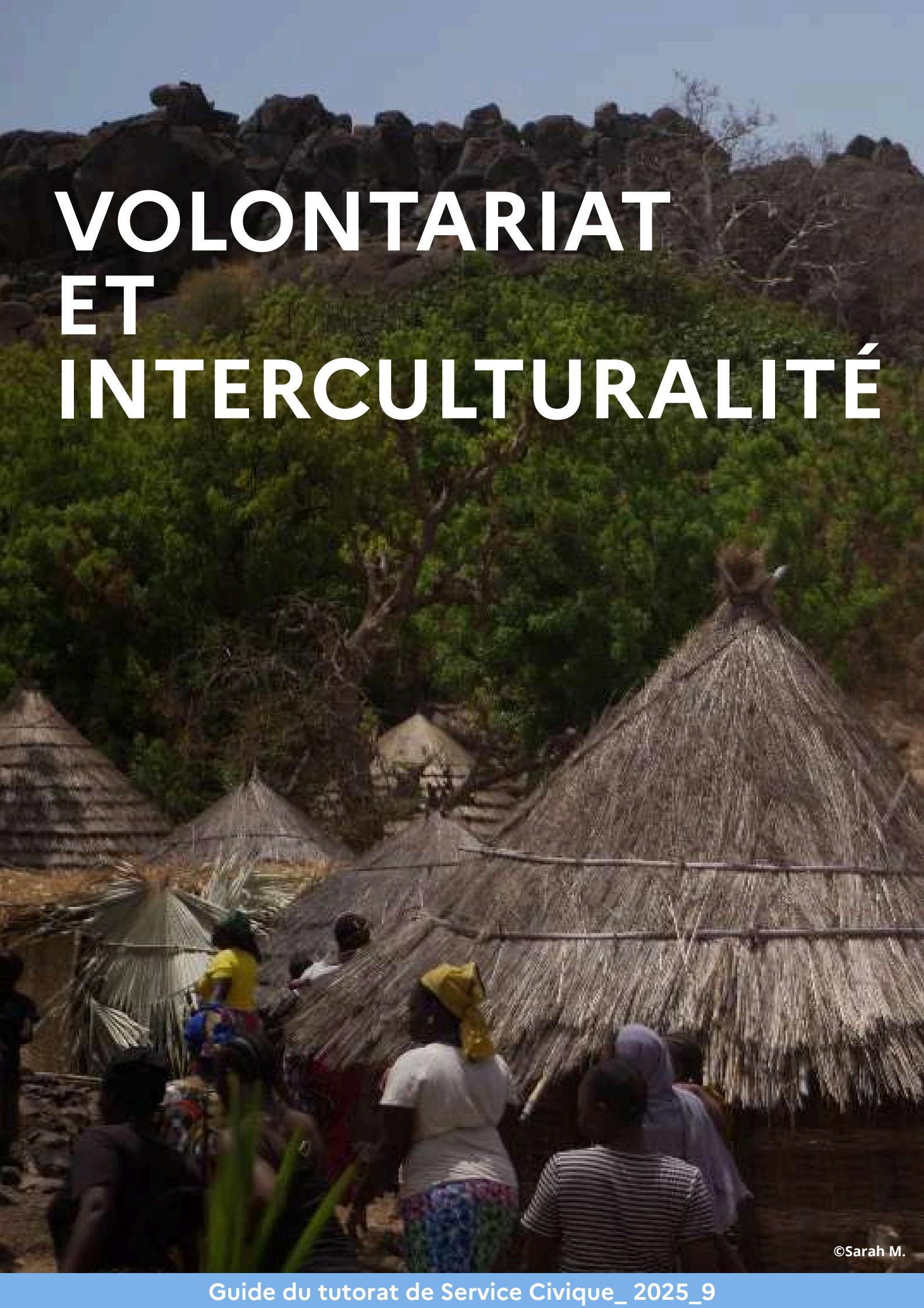
Les horaires de mission sont **fixés en accord avec la structure d'accueil** (minimum 24h/ semaine, maximum 48h/ par semaine), cas qui doit rester exceptionnel). Ils peuvent varier selon les activités ou les impératifs de la structure d'accueil, mais, doivent rester raisonnables ou donner lieu à des compensations (jour de récupération) pour préserver le bien-être du volontaire.

II. LES DEVOIRS

En contrepartie, le **volontaire s'engage à mener à bien les missions** qui lui sont confiées avec sérieux et motivation et à respecter le fonctionnement de la structure d'accueil. Il s'engage à **collaborer avec l'équipe et à participer activement** aux activités prévues, tout en faisant preuve de **ponctualité, de respect et de professionnalisme**.

Déplacements

Les volontaires de service civique **doivent informer le responsable** de leur structure d'accueil en cas de déplacements en dehors de leur zone d'affectation. Il est **interdit** aux volontaires de se rendre dans les **zones oranges ou rouges** de la carte de sécurité du **MEAE**. Cette carte et ces consignes sécuritaires sont mises à jour en cas de changement de situation, il est donc nécessaire de les consulter régulièrement.



VOLONTARIAT ET INTERCULTURALITÉ

©Sarah M.

DIFFÉRENCES CULTURELLES

Le service civique est une rencontre et un échange entre un volontaire et une structure d'accueil.

C'est aussi la **rencontre entre des cultures différentes**. Il est important de sensibiliser le volontaire aux nombreuses différences culturelles qu'il va rencontrer en vivant au Sénégal et ce dès son arrivée.

Le but étant de l'accompagner pour qu'il puisse s'adapter le plus aisément à son nouvel environnement. ([Voir courbe de l'adaptation en annexe](#)).

L'interculturalité peut créer des situations difficiles d'incompréhension, de malaise voire d'inimitié simplement par méconnaissances.

Il s'agit ainsi de déconstruire certains stéréotypes ou jugements de valeur notamment en **communiquant**. Vous pouvez, entre autres, créer une espace de discussion ouvert et clairement défini pour permettre au volontaire de s'enquérir de toutes ses questions.

Il peut aussi être intéressant de clarifier la culture de l'association, les normes de travail et les dynamiques relationnelles dès le début, puis en faisant des points réguliers et en proposant, par exemple, la rédaction d'un rapport d'étonnement de la part du volontaire.

Peu importe le sujet : les volontaires doivent **respecter les codes sociaux, culturels et professionnels du Sénégal** et un rappel à l'ordre calme et bienveillant peut être fait au besoin ([voir annexe communication non violente](#))

Protocoles en cas d'incident

Différents protocoles ont été mis en place par France Volontaire et l'Agence du Service Civique en cas d'incident :

- Protocole de sécurité de France Volontaires, avec consignation des sous forme de rapport de tout incident (tout incident révélé doit être signalé).
- [Plateforme de signalement](#) pour tout abus de l'Agence du Service Civique.
- Protocole de prise en charge des VSS par France Volontaires.

US & COUTUMES

Présenter et expliquer au volontaire les **différentes coutumes** et mœurs entre la France et le Sénégal :

- Tenue vestimentaire ;
- Importance des salutations ;
- Respect de la hiérarchie sociale ;
- Réalités sociales, culturelles, pratiques qui peuvent surprendre le volontaire comme celle de la mendicité des enfants par exemple ;
- Rapports hommes/femmes ;
- Polygamie ;
- Homosexualité ;
- Dire d'un Sénégalais que c'est un menteur ou le traiter d'imbécile est perçue comme une insulte importante ;

Vous pouvez consulter les [conseils aux voyageurs du MEAE](#), rubrique "Infos utiles".

RELIGION

Présenter le cadre religieux du Sénégal au volontaire, son importance dans les coutumes et dans la société de manière générale :

- Les grandes fêtes (Tabaski, Magal etc.) ;
- Les différentes communautés existantes ;
- Le mois de ramadan et ses implications pour le cadre professionnel.



LOI

La loi sénégalaise diffère de la loi française et "nul n'est censé ignorer la loi".

L'attention peut être mise sur la consommation de drogue totalement interdite, l'interdiction de l'homosexualité et des "actes contre-nature" ou sur la consommation d'alcool ou de cigarette interdites dans certains espaces publics.

Vous pouvez transmettre aux volontaires [le guide sécurité de France Volontaires disponible en annexe](#).

EXEMPLES CONCRETS

Nous avons listé ici un certain nombre d'exemple de situations concrètes auxquelles le tuteur pourrait être confronté durant l'accompagnement d'un volontaire :



GESTION DE CONFLIT

Des conflits peuvent arriver sur plusieurs sujets (méthode de travail, comportement du volontaire, entre volontaire et staff, incompréhension liée à l'interculturalité, etc.).

Si cela arrive, il est important **d'essayer de garder un espace de dialogue ouvert pour poser les bases du conflit** et tenter de la ressourdre :

- Vous pouvez vous appuyer sur des méthodes de communication non violente ([Méthode OSBD en annexe](#)).
- Vous pouvez aussi faire appel à la **structure d'envoi ou à France Volontaires** pour faire office de médiateur dans le conflit.
- Quoiqu'il arrive il ne faut pas laisser le conflit durer au risque de le voir s'envenimer.



RAPPORT À L'ARGENT

Les volontaires n'entretiennent pas toujours le même rapport à l'argent que la population sénégalaise. Il peut arriver que les **indemnités perçues dans le cadre du Service Civique soient supérieures aux salaires de certains employés de la structure d'accueil**. Cette situation peut parfois susciter des incompréhensions ou un certain malaise.

Exemple de situation pouvant s'avérer délicate :

Les volontaires peuvent être amenés à offrir ponctuellement un repas, une activité ou un petit présent à un ou plusieurs bénéficiaires. Toutefois, il convient de veiller à ce que ces gestes ne soient ni réalisés dans le cadre direct de la mission, ni effectués de manière systématique, afin d'éviter toute forme de dépendance ou d'attente excessive. Par ailleurs, les dons ou attentions ne doivent pas revêtir une valeur trop importante.

Il est également recommandé d'éviter la création d'un précédent susceptible d'engendrer, chez les bénéficiaires, des attentes particulières à l'égard de futurs volontaires.

MANQUE DE MOTIVATION

Il peut arriver qu'un volontaire vienne à manquer de motivation en cours de mission.

Les raisons peuvent être multiples : **baisse des activités ou à l'inverse surmenage, désintérêt progressif des tâches effectuées car devenues routinières, impression de ne pas avoir d'impact, mésentente avec certains membres de l'équipe, incidence d'évènements extérieurs etc.**

Le manque de motivation peut avoir un impact sur la structure, sur la santé mentale du volontaire et peut même entraîner une **fin de mission précoce dommageable** pour tous.

Comment y remédier ?

- Au premier signe de démotivation, essayer d'instaurer un dialogue formel autour de la question pour essayer de comprendre d'où vient le manque de motivation.
- Proposer si possible de réorienter certaines missions ou d'ouvrir de nouvelles tâches pour compléter/remplacer certaines existantes.
- Proposer au volontaire de prendre des vacances.
- *En amont si vous savez que votre structure va connaître une période de creux, lié à des vacances par exemple, voir avec le volontaire s'il ne peut pas prendre ses congés durant cette période.*

POSTURE DE GUIDE ET EMPRISE

Il peut arriver qu'une personne s'attribue spontanément un rôle **de "guide" dès l'arrivée du volontaire.**

Cette dynamique peut créer **un lien de dépendance et une forme d'emprise**, en rendant cette personne progressivement indispensable dans les démarches quotidiennes ou l'intégration sociale.

En tant que tuteur, il est naturel d'accompagner le volontaire au début dans ses démarches, pour autant vous pouvez essayer rapidement de le rendre le plus autonome possible.

Si vous vous rendez compte d'une quelconque emprise comme cité ci-dessus, essayez d'ouvrir un dialogue avec le volontaire pour recueillir ses ressentis et voir s'il est nécessaire de trouver une solution.

VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELS (VSS) ET VIOLENCES BASÉES SUR LE GENRE (VBG)

Il est important de prendre un temps pour expliquer les réalités différentes entre le Sénégal et la France sur le sujet. Créer un espace de confiance avec le ou la volontaire pour pouvoir en discuter et peut-être permettre d'éviter tout malentendu ainsi que de préparer le ou la volontaire à certaines réalités.

Bien distinguer tradition et discrimination (on ne tolère pas tout).

- Certains comportements occidentaux peuvent choquer au Sénégal (tenues vestimentaires dans certains lieux, sujets de discussion, etc.), il y a des sujets tabous, la société étant généralement plus pudique et discrète qu'en France.
- Les valeurs traditionnelles et religieuses sont très ancrées dans la société. Les femmes jouent un rôle central dans la société sénégalais.
- La perception de la "liberté" n'est pas toujours la même qu'en France.
- Les VSS ou VBG ne sont pas traitées de la même manière au Sénégal qu'en France par peur de stigmatisation et d'un manque de sensibilisation.

Vous pouvez mettre à disposition des contacts d'associations locales qui traitent de ces sujets là ou renvoyez le volontaire vers le guide sécurité FV ([CF annexe](#)).

En cas de VSS vécues par un volontaire, il faut écouter avec bienveillance, ne pas dédramatiser la situation (même si cela ne vous paraît pas grave à vos yeux) et réorienter le volontaire vers des professionnels ou vers France Volontaires.

Vous pouvez vous rapprocher des structures d'envois / France Volontaires dans ce processus, pour prendre en charge ce potentiel traumatisme.

France Volontaires pratique une politique de **TOLERANCE ZERO envers les VSS**.

Nous ne tolérons aucune atteinte quelle qu'elle soit de la part des acteurs du volontariat : aucune conduite de harcèlement, ou qui crée un environnement intimidant, humiliant, injurieux ou hostile.

France Volontaires se placent dans la continuité des normes et standards juridiques internationaux reconnus.

RESSOURCES

- Modules de formation complémentaires pour les tuteurs sur les VSS et la santé mentale. (Se renseigner auprès de l'organisme d'envoi)
- Fiche repère de l'Agence du Service Civique sur les VSS
 - [Comment réagir en cas de VSS ?](#)
 - [Victimes ou témoins de VSS sur le lieu de mission](#)



RAPPORTS INTIMES

En ce qui concerne les rapports intimes, les perceptions peuvent différer.

Par exemple, **en France, les rapports intimes hors mariages sont normalisés et "publics", alors, qu'au Sénégal, il y a plus de pudeur et de discréction.**

En cas de rapport intime entre un volontaire et une personne locale, certains risques (déséquilibre ou risque de conflits d'intérêts), à ne pas négliger, peuvent apparaître. Ils peuvent compromettre le bon déroulement de la mission.

Bons réflexes :

- **Donner des exemples de comportements appropriés ou non & expliquer les attentes sociales locales** (ne pas s'afficher en couple, respect de la famille d'accueil, etc.).
- **Sensibiliser au "pouvoir implicite" du volontaire** qui peut biaiser certaines relations.
- **Sensibiliser à la notion de PSEA** (Protection from sexual Exploitation and Abuse), de personnes vulnérables "*à la défaveur d'un rapport de force ou de rapports de confiance inégal*"
- **Encourager la responsabilité individuelle et la discréction dans les relations.**

Certaines **structures d'envoi prohibent explicitement** certaines relations intimes.

Nous avons établi un tableau récapitulatif des différentes possibilités qui peuvent advenir et de nos conseils par rapport à celle-ci.

En cas de relation proscrite, il est nécessaire d'ouvrir un dialogue avec le volontaire et d'expliquer pourquoi elle pose problème. Les structures d'accueil ou France Volontaires peuvent aussi faire office de médiateur.

Type de relation	Position
Avec un bénéficiaire	 à proscrire, en raison du déséquilibre de pouvoir
Avec un habitant local (non-bénéficiaire)	 Possible, mais avec recul et conscience des implications culturelles
Entre volontaires	 Possible, à condition de respecter l'espace et l'équilibre collectif
Avec un tuteur ou membre du staff	 à proscrire, pour éviter toute relation de domination ou conflit d'intérêts

RESSOURCES

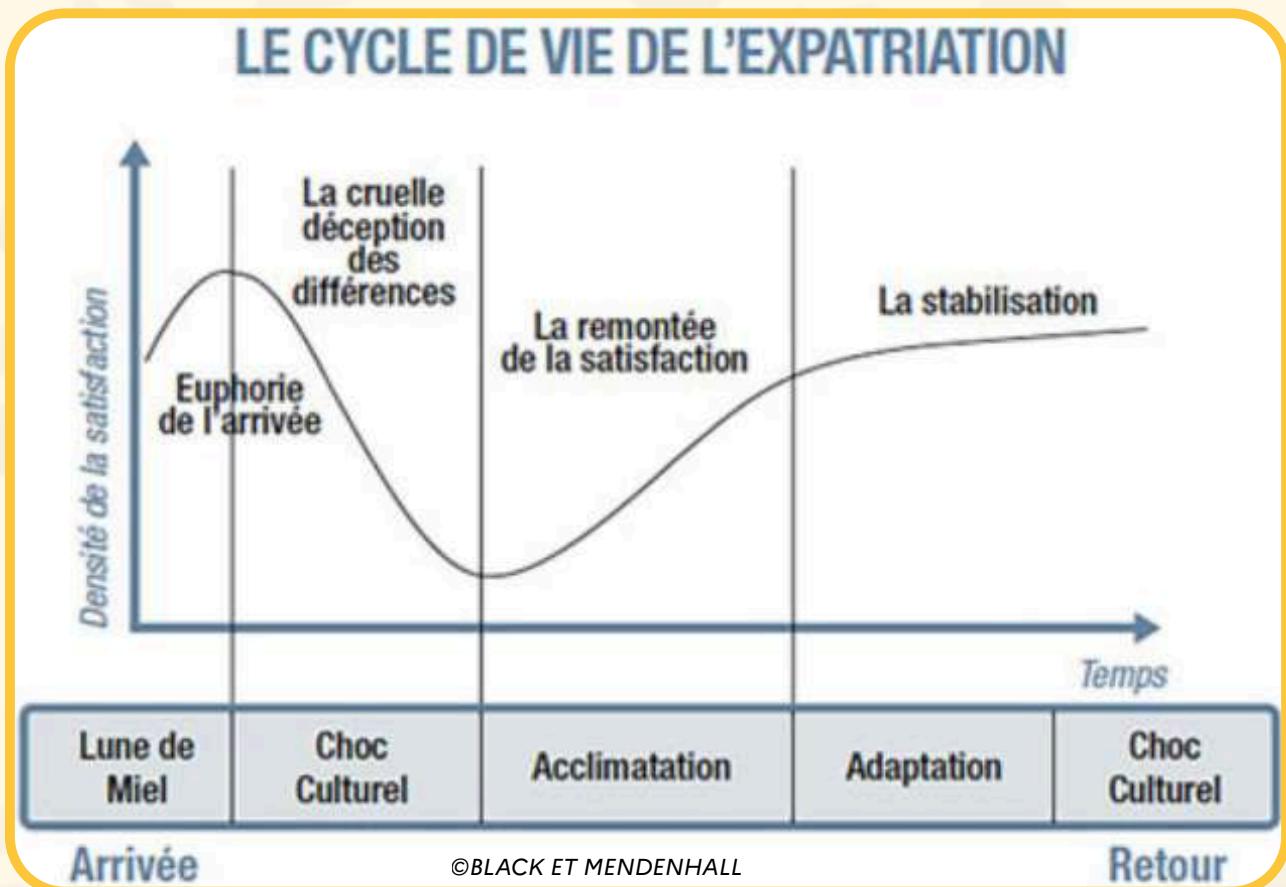


©Marion Quintin

SANTÉ MENTALE

LE CYCLE DE VIE DE L'EXPATRIATION

Il y a différentes étapes dans l'expatriation. Les volontaires sont confrontés à une nouvelle culture, un nouvel environnement, de nouvelles façons de faire. Selon une théorie intitulée "U-Curve adjustment theory" de Black et Mendenhall (1990), **une personne expatriée passe par quatre phases distinctes.**



1

La première : la "Lune de miel"

Elle correspond aux **premières semaines ou aux premiers mois**, durant lesquels le volontaire découvre son nouvel environnement avec émerveillement. **Tout paraît nouveau, stimulant et enrichissant.** Cette phase est agréable mais prépare aussi à la suivante.

2

La deuxième : le "choc culturel"

Une fois l'euphorie passée, le volontaire réalise le **contraste entre sa culture d'origine et celle du pays d'accueil**. Même des détails mineurs peuvent générer **frustration, anxiété ou découragement**. Le volontaire peut ressentir de la culpabilité, se dire "je devrais être heureux, pourquoi je me sens mal ?", et éprouver de la **nostalgie pour son quotidien, sa nourriture ou ses proches**. Il est essentiel qu'il ou elle puisse en parler pour traverser cette étape plus rapidement.

3

La troisième "l'adaptation".

Progressivement, le **volontaire commence à comprendre les codes et comportements du pays d'accueil**. Il accepte les différences et **adapte ses pratiques quotidiennes**. Il ne s'agit pas de renier sa culture d'origine, mais de **s'ouvrir à une autre**. Le volontaire devient plus **flexible et développe des stratégies d'ajustement**.

4

La quatrième phase "la maturité".

Après plusieurs mois, parfois plusieurs années, le **volontaire s'est habitué à son nouvel environnement**. Il se sent à l'aise, **tire le meilleur de son expérience** et s'imprègne davantage de la culture locale. Cette phase marque un équilibre entre identité d'origine et intégration culturelle.

Conseils pour les tuteurs

Ces différentes phases **peuvent prendre plus ou moins de temps** selon les volontaires et leur capacité d'adaptation. En tant que **tuteur**, il est important d'en avoir conscience et de **jouer un rôle de facilitateur**. Cela passe par la **sensibilisation** des volontaires à la culture locale, par l'**écoute et le soutien**, ainsi que par des **conseils** et des **moments de partage** qui leur permettront de mieux vivre ces étapes.

L'ÉCOUTE ACTIVE

L'écoute active, c'est quoi ?

Il s'agit d'une technique de communication visant à encourager les échanges. En tant que tuteur vous pouvez utiliser les techniques de l'écoute active pour clarifier les difficultés vécues et résoudre les conflits, ou créer un environnement où le jeune se sent libre et en confiance pour s'exprimer en cas de révélations /de signalements.

Pour pratiquer l'écoute active, il ne faut pas :

CONSEIL NON SOLICITÉ

MINIMISER LA SITUATION

INTERROMPRE CONSTAMMENT

REVENIR SUR SOI-MÊME

Tu devrais faire ça ...
J'aurais fait ça si
j'étais tol ...

Roooh ça va hein,
c'est pas la fin du
monde non plus !

A quel moment ça
s'est passé ? Et vous
étiez où ? Et lui était
comment ?

Je comprends il m'est
arrivé-e exactement la
même chose !

Mais il faut :

- 1 Accueillir la parole du volontaire ; **laisser le volontaire s'exprimer sans l'interrompre** ;
- 2 Adopter une **attitude physique de disponibilité** ;
- 3 Questionner l'autre avec des **questions ouvertes** ;
- 4 Faire preuve **d'empathie et de compréhension, rester bienveillant et neutre**. C'est aller au-delà des faits pour s'ouvrir à la façon dont l'autre ressent les choses ;
- 5 Laisser **ses propos / idées de côté** ;
- 6 **Reformuler les propos de l'autre afin de savoir si l'on a bien compris** : redire avec ses propres mots pour savoir si l'on a bien compris, mais aussi cela montre que l'on a entendu le message.

COMMUNICATION NON VIOLENTE

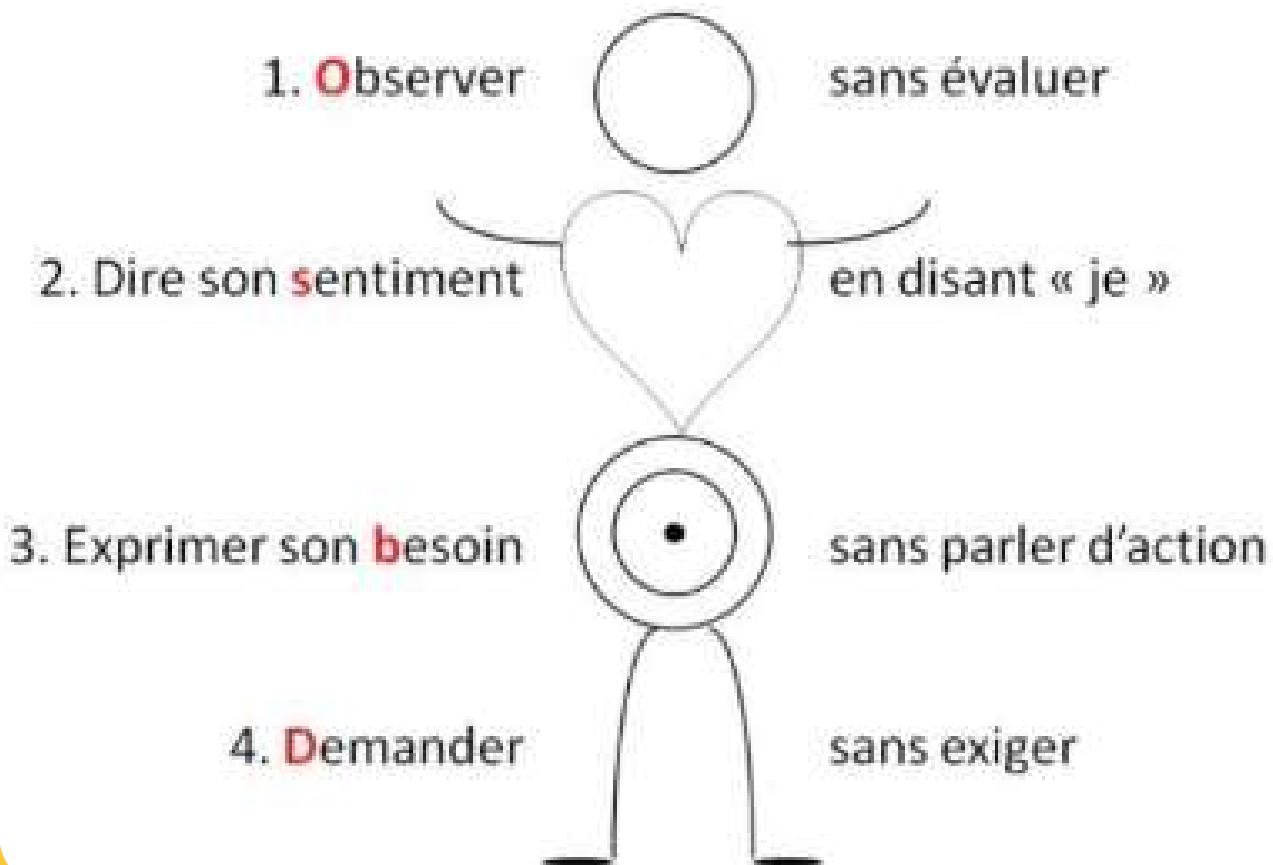
La communication non violente (CNV), c'est quoi ?

Il s'agit d'une **méthode de communication**, théorisée par **Marshall Rosenberg**, fondée sur l'**empathie, la compassion et le respect mutuel**. Elle permet d'instaurer un climat de confiance, de prévenir les malentendus et de désamorcer les tensions avant qu'elles ne deviennent des conflits.

Intégrer la CNV au quotidien, c'est se donner des outils pour :

- Mieux **comprendre les volontaires, leurs émotions et leurs besoins**,
- Clarifier vos **attentes** en tant que tuteur de service civique,
- Favoriser des **relations respectueuses et équilibrées**,
- Gérer les **désaccords** de manière constructive.

Le bonhomme « O S B D »



Les 4 étapes de la Communication Non Violente : "O S B D"

O

OBSERVER :

- Décrire **uniquement les faits**, sans jugement, ni interprétation.
- Exemple : au lieu de dire "tu es désorganisé", dire "le rapport n'a pas été remis à la date prévue".

S

SENTIMENTS :

- Identifier ce que **la situation vous fait ressentir**. Qu'est-ce que je ressens là maintenant ?
- Utiliser le "je" : "je me sens stressé", plutôt que "tu me stresses".

B

BESOINS :

- Derrière chaque émotion, il y a un besoin non satisfait. Se poser la question "**Quel est mon besoin ?**"
- Exemple : "J'ai besoin de fiabilité pour que l'équipe avance ensemble".

D

DEMANDE :

- Exprimer une **demande claire, réalisable et sans exigence**. Formulation d'une demande en vue de satisfaire ces besoins. Le dialogue reste ouvert à la discussion.
- Exemple : "Est-ce que tu pourrais m'envoyer le rapport d'ici demain soir ?"

Conseils pour les tuteurs

- Prendre le temps **d'écouter activement, reformuler ce qu'exprime le volontaire**.
- **Encourager l'expression des émotions**, laissez un espace pour en parler.
- **Clarifier régulièrement les attentes** pour éviter les malentendus.
- **Valoriser le positif** : c'est aussi un outil pour renforcer la motivation et la confiance des volontaires.
- **Préserver un dialogue** : une demande n'est pas une exigence, elle ouvre à la discussion et à la recherche de solutions ensemble.

CHECK-LIST

AVANT LA MISSION :

- Signer les conventions de mise à disposition du volontaire
- Préparer le logement
- Informer les équipes de l'arrivée du volontaire
- Prendre contact avec le volontaire, échanger avec lui
- Préparer son accueil à l'aéroport, les activités de la première semaine

PENDANT LA MISSION :

- Accueillir chaleureusement le volontaire, prendre le temps de se rencontrer, de cerner les attentes
- Organiser des temps d'échanges formels, permettant de faire le point sur l'accueil, l'intégration, l'interculturalité et les tâches de la mission
- Faire des points d'étapes formels (début, mi-parcours, fin) de la mission qui serviront pour le bilan nominatif et le projet d'avenir
- Soutenir le volontaire

A LA FIN DE LA MISSION :

- Organiser un bilan de fin de mission
- Organiser un temps de capitalisation de ce qui a été réalisé
- Facultatif : prévoir un pot de départ avec l'équipe

BILAN NOMINATIF ET PROJET D'AVENIR

PROJET D'AVENIR :

Tout au long de la mission, le tuteur accompagne le jeune en Service Civique dans sa réflexion sur son projet d'avenir et l'aide à préparer son insertion professionnelle et sociétale :

- 3 entretiens dédiés sont à réaliser au cours de la mission (Au début, à mi-parcours, à la fin)
- Ils permettent d'identifier ou préciser le projet du volontaire.
- Elaborer des pistes d'action pour favoriser leur réalisation.
- Réfléchir aux compétences et connaissances acquises au cours du service civique.
- Identifier des ressources utiles au volontaire (Outil, rencontres, tâches...)

Ce travail permet de préparer le **bilan nominatif** qui formalisera le projet d'avenir.

BILAN NOMINATIF

*"Le Service Civique constitue pour les volontaires une étape d'apprentissage de la citoyenneté et de développement personnel au cours de laquelle ils découvrent et acquièrent des aptitudes, des connaissances et des compétences. Le bilan nominatif poursuit deux objectifs : d'une part permettre au volontaire de prendre conscience de ses acquis, et d'autre part de lui fournir un document attestant de ceux-ci, document dont il pourra se prévaloir dans la suite de son parcours de formation et d'insertion."**

- Décrit les **activités réalisées et les compétences acquises** par le volontaire au cours de la mission.
- Document obligatoire, coconstruit par le volontaire et le tuteur.
- Permet au volontaire de valoriser son engagement dans la suite de son parcours (dossiers de candidatures, entretiens, etc).
- Il peut être réalisé sur la plateforme Diagoriente qui permet de créer un CV en ligne et suggère des recommandations de projet en lien avec les centres d'intérêt du volontaire.

*Extrait du [guide pour l'élaboration du bilan nominatif du volontaire en mission](#)

CONTACTS UTILES

CONSULATS

- **Tambacounda :**

Consul honoraire : M. Ronan GUEGUEN
Adresse : B.P. 345 – TAMBACOUNDA -
Mme Alice GUEGUEN à Goudiry
Tél : 77.644.06.68
Courriel :
tambacounda@agenceconsulaire.fr

- **Saint-Louis :**

Consule honoraire : Mme Muriel BANCAL
Adresse : B.P. 183 – SAINT-LOUIS
Portable : 77 815 06 60 (agence consulaire)
- 77 184 45 85 (numéro d'urgence - Mme
Muriel BANCAL)
Courriel : saint-louis-du-senegal@agenceconsulaire.fr

- **Cap Skirring :**

Consul honoraire : M. Igor PROUVOST
Adresse : Agence d'assurances Allianz -
Route de Cabrousse – CAP-SKIRRING
Tel : +221 78 865 14 88
Courriel : cap-skirring@agenceconsulaire.fr



AMBASSADE DE FRANCE

- **Ambassade de France**

+221 33 839 51 00
1 rue El Hadji Amadou Assane Ndoye - BP
4035; Dakar
www.ambafrance-sn.org

- **Consulat de France au Sénégal**

+221 33 839 52 62
1 rue El Hadji Amadou Assane Ndoye, Dakar
webmestre.dakar-amba@diplomatie.gouv.fr

FRANCE VOLONTAIRES



VDN, en face du Pont des Impôts et
domaines, [immeuble Bilguiss](#), 2ème
étage
BP 1010 Dakar RP
Tél : +221 77 270 91 26
ev.senegal@france-volontaires.org
www.france-volontaires.org

CARTE DE RÉSIDENTS ÉTRANGERS



Carte de résident.e étranger.e

Les ressortissants étrangers peuvent séjourner légalement au Sénégal pour **une durée de 3 mois avec le tampon apposé sur leur passeport** au moment de leur arrivée dans le pays. **Avant la fin des 3 mois, il faut être muni d'une carte de résident étranger.**

La demande se fait soit à la [Direction de la police des Etrangers de Dakar](#) soit dans la brigade de sûreté de certaines régions.

En tant que tuteur **vous pouvez accompagner le volontaire dans ces démarches**, notamment lui permettre de prendre une journée sur son temps de mission pour pouvoir réaliser cette démarche, notamment si le volontaire ne réside pas à Dakar.

Voici la liste des [documents nécessaires](#) pour effectuer une demande.

Vous pouvez inciter le volontaire à se rapprocher de France Volontaires pour l'accompagner dans ses démarches.

GUIDE DES VOLONTAIRES



- [Guide volontariat Sénégal](#)



- [Guide Sécurité Sénégal](#)

RESSOURCES EXTERNES

Ressources

- [Les 8 Principes fondamentaux du service civique](#)
- [La théorie de Black et Mendenhall](#)
- [Diagoriante](#)
- [Kit Signalement des abus ASC](#)
- [Manuel de Mentorat](#)
- [Préparer l'après service civique](#)
- [Livret d'accueil de Service Civique](#)
- [Guide pour l'élaboration du bilan nominatif du volontaire en mission de Service Civique](#)
- [Comment réagir en cas de VSS ?](#)
- [Victimes ou témoins de VSS sur le lieu de mission](#)

[Vidéos pédagogiques France Volontaires sur l'accompagnement volontaire](#)



Ressources pour les volontaires

- [FV vous accompagne](#)
- [Toujours Volontaires - Page Alumni sur LinkedIn](#)
- [Checklist "Préparation au Départ"](#)
- [Checklist "A l'arrivée"](#)
- [Checklist "Préparer son retour"](#)
- [Checklist "Au retour"](#)