



# GARANTIR LA QUALITE DE L'EXPERIENCE D'ENGAGEMENT DES VOLONTAIRES DU SERVICE CIVIQUE EN OCCITANIE

## Critères et indicateurs d'éligibilité des projets d'accueil de volontaires

\*\*\*\*

## Outil d'autodiagnostic des demandes d'agrément et d'avenants

*Programme d'engagement citoyen principalement financé par l'État, le Service Civique permet à des milliers de jeunes de s'engager chaque année en Occitanie, dans la conduite de missions d'intérêt général.*

*Depuis sa création par la loi du 10 mars 2010, le Service Civique a rencontré l'adhésion de centaines de structures, souhaitant s'engager dans l'accueil et l'accompagnement de jeunes volontaires dans la région.*

*Face à cette adhésion massive, les services de l'État chargés du développement du programme, notamment via l'agrément des organismes d'accueil, ont la responsabilité de sélectionner les projets d'accueil les plus qualitatifs et répondant aux orientations et priorités territoriales de développement, validées par les préfets.*

*A cet effet, la DRJSCS, en concertation avec les 13 DDSCS.PP de l'Occitanie, et conformément aux orientations stratégiques de l'Agence du Service Civique, propose en 2019 cet outil d'autodiagnostic adossé au référentiel qualité national et régional s'imposant à l'ensemble des organismes d'accueil de volontaires agréés par les préfets en région Occitanie.*

*Cet outil d'autodiagnostic rassemble les principaux critères qualitatifs d'éligibilité au Service Civique, des demandes d'agrément, de renouvellement d'agrément et d'avenants aux agréments.*

*Cette démarche régionale vise à permettre aux porteurs d'agrément et porteurs de demande d'agrément, de situer leurs projets d'accueil par rapport aux attentes qualitatives exigibles par les services instructeurs. Elle vise également à garantir la transparence des processus de décision.*

*L'objectif opérationnel de cette démarche qualité est de garantir la qualité de l'expérience d'engagement vécue par chaque volontaire du Service Civique. Son objectif stratégique est de préserver l'intégrité du Service Civique et assurer ainsi sa pérennité.*

Les critères qualitatifs d'éligibilité des projets d'accueil sont classés selon deux catégories :

- **des critères dits « obligatoires »** : les organismes dont les projets ne répondent pas à ces critères ne peuvent prétendre à l'agrément ou à l'obtention d'autorisations d'accueil de volontaires
- **des critères dits « départageants »** : ces critères permettent aux services instructeurs de départager les projets à partir de leur adéquation avec les principes fondamentaux et les priorités régionales et départementales de développement du Service Civique

DATE :

ORGANISME :

PREMIERE DEMANDE

RENOUVELLEMENT D'AGREMENT

DEMANDE D'AVENANT

N° D'AGREMENT (si déjà agréé) :

# CRITÈRES OBLIGATOIRES

## CRITÈRE N°1 Eligibilité de la mission au Service Civique

### Indicateur(s) :

- la ou les missions visent prioritairement un objectif citoyen et d'utilité sociale  
oui non
- la ou les missions et les activités conduites par le ou les volontaires sont strictement distinctes de celles des élus, salariés, stagiaires, apprentis...  
oui non
- le ou les volontaires sont en contact direct avec un public bénéficiaire, non exclusivement composé de professionnels, au moins à raison de 50% de leur temps de mission  
oui non
- la ou les missions permettent au(x) volontaire(s) d'exprimer leurs capacités d'initiative  
oui non

### Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?

- le descriptif de la ou des missions dans la demande d'agrément, de renouvellement d'agrément ou d'avenant
- le taux de ruptures anticipées des contrats est inférieur à 10%  
oui non
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

## CRITÈRE N°2

La cohérence entre le projet d'accueil, les missions proposées, et les missions statutaires de l'organisme



### Indicateur(s) :

- la ou les missions proposées s'inscrivent dans le projet global de la structure

oui non

- la ou les missions proposées sont complémentaires, périphériques et non substitutives aux missions premières de l'organisme

oui non



### Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?

- les statuts ou les textes constitutifs de l'organisme
- l'extrait de délibération de l'instance
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

### CRITÈRE N°3

La qualité de l'accueil et de l'accompagnement au quotidien des volontaires



#### Indicateur(s) :

- chaque volontaire peut compter à tout moment sur l'accompagnement d'au moins un tuteur volontaire, au sein de l'organisme d'accueil  
oui non
- l'ensemble des personnes intervenant au sein de l'organisme, a été a minima informé, voire formé aux principes fondamentaux du Service Civique  
oui non
- chaque volontaire bénéficie d'un accompagnement individualisé à son projet d'avenir  
oui non
- chaque volontaire est accompagné dans la réalisation d'un bilan nominatif valorisant les compétences mobilisées, acquises et développées durant sa mission  
oui non
- le ou les volontaires disposent des moyens matériels, logistiques nécessaires à l'exercice de leurs missions : bureau, équipements numériques, moyens de déplacement...  
oui non
- le taux de ruptures anticipées des contrats est inférieur à 10%  
oui non



#### Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?

- le dossier de demande d'agrément ou renouvellement d'agrément, dans les rubriques « Modalités d'accueil et Tutorat et formation »
- le compte rendu annuel d'activités Service Civique
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

**CRITÈRE N°4**  
**Le bon positionnement du**  
**ou des volontaires du**  
**Service Civique dans la**  
**structure**



**Indicateur(s) :**

- le ou les volontaires sont intégrés dans le collectif d'intervenants de la structure  
oui non
- le ou les volontaires ne sont pas indispensables au fonctionnement courant de la structure et de ses missions premières  
oui non
- le ou les volontaires ne sont pas soumis à une relation de subordination avec les tuteurs et responsables de l'organisme  
oui non



**Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?**

- le dossier de demande d'agrément ou renouvellement d'agrément, dans les rubriques «Modalités d'accueil et Tutorat et formation »
- le compte rendu annuel d'activités Service Civique
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

**CRITÈRE N°5**  
la formation effective des  
personnes chargées de  
l'accompagnement des  
volontaires, à la fonction  
spécifique de tuteur de  
volontaires du Service Civique

**Indicateur(s) :**

- dans le cas d'une première demande d'agrément, l'organisme s'engage à inscrire en formation la totalité des futurs tuteurs, dès la première année de l'agrément

oui non

- dans le cas d'une demande de renouvellement d'agrément ou d'avenant, la totalité des tuteurs ont suivi a minima le module de découverte du rôle du tuteur

oui non

- dans le cas exceptionnel de formations dispensées en interne à l'organisme, celui-ci a fourni au service instructeur, le programme de formation et les références des formateurs

oui non

**Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?**

- la liste des présences aux formations, remise aux services instructeurs par les organismes de formation
- les attestations de formation présentées lors des contrôles de Service Civique
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

**CRITÈRE N°6**  
**l'effectivité de la formation**  
**civique et citoyenne pour**  
**chaque volontaire**



**Indicateur(s) :**

- dans le cas d'une première demande d'agrément, dès le premier mois de mission, l'organisme s'engage à informer chaque volontaire des enjeux de la formation civique et citoyenne, de l'offre régionale existante et des modalités d'inscription

oui non

- dans le cas d'une demande de renouvellement d'agrément ou d'avenant, la totalité des volontaires accueillis précédemment ont suivi au moins trois jours de formations civiques et citoyennes, volet pratique (PSC1- 1 jour) et volet théorique (2 jours)

oui non

- dans le cas exceptionnel de formations dispensées en interne à l'organisme, celui-ci a fourni au service instructeur, le programme de formation et les références des formateurs

oui non



**Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?**

- l'Intranet ELISA sur lequel les organismes déclarent les formations réalisées
- les listes des présences aux formations remises aux services instructeurs par les organismes de formation
- les attestations de formation présentées lors des contrôles de Service Civique
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

**CRITÈRE N°7**  
**la production du compte**  
**rendu annuel d'activités**  
**Service Civique**



**Indicateur(s) :**

- chaque année et dès la première année d'agrément, l'organisme a transmis au service instructeur pour le 31 janvier dernier délai, un compte rendu annuel d'activités Service Civique, selon les modèles élaborés par l'Agence du Service Civique

oui      non



**Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?**

- l'application internet dédiée aux demandes d'agrément ou de renouvellement d'agrément dématérialisées (compte-rendu d'activités Service Civique rattaché au format pdf)
- pour les demandes d'avenants non encore dématérialisées, les comptes-rendus annuels d'activités Service Civique sont transmis par courriel au service instructeur

## CRITÈRE N°8

la bonne situation financière  
de l'organisme d'accueil

### Indicateur(s) :

- l'organisme agréé ou demandeur de l'agrément n'est pas en liquidation judiciaire

oui non

- l'organisme agréé ou demandeur de l'agrément dispose de ressources financières suffisantes pour garantir un accueil et un accompagnement de qualité du ou des volontaires

oui non

### Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?

- les comptes sociaux N-1 et N-2 fournis à l'appui de la demande d'agrément ou de renouvellement d'agrément

**CRITÈRE N°9**  
le respect du calendrier  
d'accueil annexé à  
l'agrément et aux avenants



**Indicateur(s) :**

- au moins 80% des autorisations d'accueil accordée l'année précédente, par agrément ou par avenant(s), ont donné lieu à l'accueil effectif de volontaire

oui non

- les durées maximum des contrats autorisées dans l'agrément et les avenants, ont été respectées

oui non



**Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?**

- la consultation des contrats dans l'Intranet ELISA
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

**CRITÈRE N°10**  
**la qualité de l'animation et de la coordination de l'agrément collectif ou proposant de l'intermédiation (pour les organismes concernés)**

**Indicateur(s) :**

- l'organisme agréé respecte la charte de l'intermédiation  
oui non
- l'organisme agréé s'est doté des moyens humains nécessaires au pilotage et à l'animation de l'agrément collectif ou d'intermédiation  
oui non
- l'organisme agréé s'est doté d'outils de gestion, d'animation et de reporting utilisables par les structures tierces non agréées  
oui non
- l'organisme agréé réunit régulièrement les tuteurs et représentants des structures tierces non agréées  
oui non
- l'organisme agréé s'est doté d'un dispositif d'évaluation intégré et/ou de contrôle du respect des principes fondamentaux du Service Civique au sein des structures tierces non agréées  
oui non

**Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?**

- le dossier de demande d'agrément ou renouvellement d'agrément, dans les rubriques « Modalités d'accueil et Tutorat et formation »
- le compte rendu annuel d'activités Service Civique
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

**Pour pouvoir obtenir l'agrément Service Civique et accueillir des volontaires, chaque porteur de projet doit pouvoir répondre « OUI » à la totalité des affirmations ci-dessus**

# CRITÈRES DÉPARTAGEANTS

## CRITÈRE N°11 la qualité du tutorat

### Indicateur(s) :

- les tuteurs sont inscrits dans un parcours de formation au tutorat de volontaires du Service Civique, via les différents modules d'approfondissement proposés  
oui non
- des outils de formalisation des actions de tutorat, de suivi, d'accompagnement des volontaires, sont utilisés et/ou ont été créés  
oui non
- les tuteurs sont régulièrement réunis pour échanger sur leurs pratiques  
oui non
- le temps consacré au tutorat est évalué, voire valorisé  
oui non
- le taux de ruptures anticipées des contrats est inférieur à 10%  
oui non

### Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?

- le dossier de demande d'agrément ou renouvellement d'agrément, dans les rubriques « Modalités d'accueil et Tutorat et formation »
- le compte rendu annuel d'activités Service Civique
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site
- la base de données des contrats à disposition des services instructeurs
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

**CRITÈRE N°12**  
**la mixité et la diversité des**  
**profils des volontaires**



**Indicateur(s) :**

- toutes les offres de mission sont publiées sur le site [service-civique.gouv.fr](http://service-civique.gouv.fr)

oui non

- aucun diplôme, aucune qualification, aucune expérience n'est exigée auprès des candidats

oui non

- au moins 50% des volontaires accueillis l'année précédente, ont un niveau inférieur ou égal au Bac

oui non

- l'accueil de binôme de volontaires est privilégié

oui non

- sur les 3 précédentes années, au moins 25% des volontaires accueillis étaient résidents de territoires déqualifiés : quartiers prioritaires de la politique de la ville ou « Zones de Revitalisation Rurale »

oui non

- les missions proposées sont accessibles à des jeunes en situation de handicap (selon le handicap)

oui non



**Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?**

- les offres de missions publiées (contrôle des contenus)
- le dossier de demande d'agrément ou renouvellement d'agrément, dans les rubriques « Modalités d'accueil et Tutorat et formation »
- le compte rendu annuel d'activités Service Civique
- la base de données des volontaires à disposition des services instructeurs
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

**CRITÈRE N°13**  
**la participation des**  
**volontaires aux**  
**rassemblements territoriaux**



**Indicateur(s) :**

- les volontaires précédemment accueillis ont participé à des rassemblements de volontaires régionaux, départementaux ou locaux (hors formations civiques et citoyennes)

oui non

- les informations, newsletter envoyées par les services de la DRJSCS et des DDCS.PP sont systématiquement relayées aux volontaires

oui non



**Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?**

- les listes d'émergence des manifestations organisées et des groupes de travail préparatoires
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

**CRITÈRE N°14**  
la communication de  
l'organisme d'accueil sur le  
Service Civique



**Indicateur(s) :**

- l'organisme d'accueil de volontaire fait connaître son engagement dans le Service Civique et l'engagement financier de l'Etat que cela représente (logo Service Civique, logo du Préfet de Région...)

oui non

- l'organisme d'accueil de volontaires participe à la promotion du Service Civique et de ses valeurs

oui non



**Quelles sont les sources d'information pour les services instructeurs ?**

- tous supports d'information, communication mobilisés par l'organisme (site Internet, plaquettes, affiches...)
- le cas échéant, la visite de contrôle sur site

# ANNEXES

- [Les 8 principes fondamentaux du Service Civique](#)
- [Le plan de développement régional du Service Civique en Occitanie](#)
- [La liste et les coordonnées des correspondants territoriaux Service Civique](#)

# CALENDRIER DE LA CAMPAGNE



