



LIVRET INCLUSION

Dans le cadre du
Corps européen de solidarité

Décembre 2024

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| 1 • Introduction au livret inclusion | 03 |
| 2 • Acteurs concernés et actions | 06 |
| 3 • Définitions et enjeux | 08 |
| 4 • Conseils méthodologiques et outils pour accompagner la démarche - Stratégique des organisations | 15 |
| 5 • Les étapes d'accompagnement des jeunes ayant moins d'opportunités (JAMO) - A l'accueil et à l'envoi | 22 |
| 6 • Quelques exemples et conseils pour mener à bien un projet inclusif | 29 |
| 7 • Outils et ressources | 42 |

1 • INTRODUCTION AU LIVRET INCLUSION



Le Corps européen de solidarité (CES) est un programme de l'Union Européenne qui offre la possibilité aux jeunes de s'engager sur une activité de solidarité en France et en Europe et dont l'action vise notamment à encourager la participation démocratique, à lutter contre l'exclusion sociale, à protéger la nature ou encore à promouvoir la santé et le bien-être.

L'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport, intégrée à l'Agence du Service Civique, est chargée du déploiement du CES en France.

Le CES donne aux jeunes âgés de 18 à 30 ans la possibilité de se porter volontaires dans le cadre de projets organisés par toute entité publique ou privée, à but lucratif ou non, et destinés à aider des communautés et des personnes dans toute l'Europe. Ce programme se veut le plus accessible possible aux jeunes ayant moins d'opportunités (JAMO), un objectif à l'origine de ce livret.

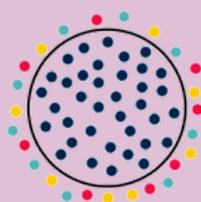
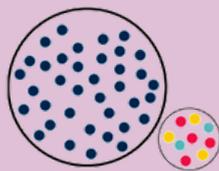
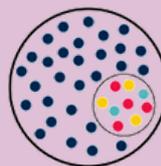
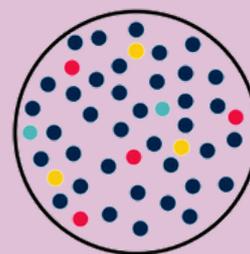
L'inclusion est un enjeu majeur pour le programme du CES et pour l'Agence Erasmus + France Jeunesse et Sport. Cette dernière fait partie d'un groupe de travail inter-agences intitulé Partenariat Stratégique pour l'Inclusion et échange régulièrement pour partager les bonnes pratiques, se coordonner sur la mise en place de formations et d'activités de construction de partenariats (rencontres entre structures autour d'une même thématique).

Depuis 2022, l'Agence a proposé plusieurs formations nationales autour de l'inclusion dans le cadre de ce programme. Elles ont été développées en partenariat avec le groupement de formateurs GIE-IMPT comme un parcours décliné en trois étapes :

- Se préparer : accompagnement des acteurs de la primo-information jusqu'au dépôt de label et de demande de subvention au travers de formations thématiques basées sur les besoins des participants ;
- Se perfectionner : accompagnement des lauréats tout au long de leur projet et/ou de leur label ;
- Capitaliser/essaimer : accompagnement des lauréats pour prendre du recul sur leurs pratiques, mieux communiquer, essaimer, évaluer leurs projets de CES.

Ce livret a pour but de synthétiser les différentes ressources abordées lors de ces formations et de les diffuser à un plus grand nombre de structures porteuses de projets CES souhaitant mettre en place des projets plus inclusifs. Il poursuit les objectifs suivants :

- Permettre aux structures de s'informer et de mieux comprendre les notions d'inclusion et de projet inclusif ;
- Permettre de mieux comprendre les leviers du programme et les outils à disposition pour monter un projet inclusif ;
- Permettre de réfléchir à l'accompagnement de jeunes travaillant avec un public en inclusion ;
- Permettre de mieux aborder la notion de JAMO et leur accompagnement ;
- Permettre de découvrir des cas pratiques ;
- Permettre d'accéder à une base d'outils et de ressources utiles concernant cette thématique.

Avant de commencer, quelques notions clés :**Exclusion****Ségrégation****Intégration****Inclusion**

Il est important de distinguer le concept d'inclusion de celui d'intégration. Le système d'intégration permet à une personne entravée par des obstacles de les lever pour participer pleinement aux activités, en ayant accès à des dispositifs adaptés. C'est à la personne avec un handicap de s'adapter au projet. Si elle espère s'intégrer, la personne doit se normaliser, faire l'effort de s'ajuster au système existant. L'inclusion, quant à elle, cherche prioritairement à transformer la société. Elle vise à lever les obstacles à l'accessibilité pour tous aux activités de la structure. Il faut créer un environnement où chaque personne est accueillie avec respect et où les différences sont valorisées et considérées comme source de richesse.

Pour en savoir plus sur ces notions :

Le guide "Inclusion de A- Z" du centre de ressources SALTO Inclusion et Diversité.

2 • ACTEURS CONCERNÉS ET ACTIONS

Ce livret s'adresse aux structures engagées dans le CES ou qui souhaitent développer la dimension inclusive des projets de volontariat. Il concerne autant les personnes en charge de l'accompagnement (tuteur, mentor, etc.) que les responsables de la gestion du projet (coordinateur, directeur, etc.).

L'inclusion est comprise dans deux sens. Elle peut concerner les volontaires éloignés de la mobilité à cause d'obstacles définis dans le chapitre suivant, mais aussi les publics avec lesquels les volontaires sont amenés à travailler et qui sont en situation de précarité sociale, de handicap, etc.

Plusieurs types d'actions sont possibles avec le programme (dont les volontariats d'équipe dans des domaines hautement prioritaires et le volontariat humanitaire que nous ne détaillerons pas dans ce livret).

Les équipes de volontaires :

Les jeunes âgés de 18 à 30 ans peuvent s'engager en groupe sur des projets pouvant aller de 2 semaines à 2 mois. Le groupe est composé d'au minimum 5 volontaires originaires d'au moins 2 pays différents et au moins un quart des volontaires doivent résider légalement dans un autre pays que celui où l'activité a lieu.

Le volontariat individuel :

Les jeunes âgés de 18 à 30 ans peuvent s'engager dans le cadre d'un volontariat auprès d'un organisme en Europe ou à l'international. Il n'y a pas de critère de diplôme, de formation ou de niveau de langue pour participer.

La durée d'un projet s'étend sur une période de 2 semaines à 12 mois et permet de s'investir à plein temps (entre 30 et 38h par semaine).

Les projets de court terme (moins de deux mois) sont particulièrement adaptés à des jeunes ayant moins d'opportunités, car ils permettent une première expérience de mobilité accompagnée, qui peut ensuite mener à un volontariat de long terme si les jeunes le souhaitent.

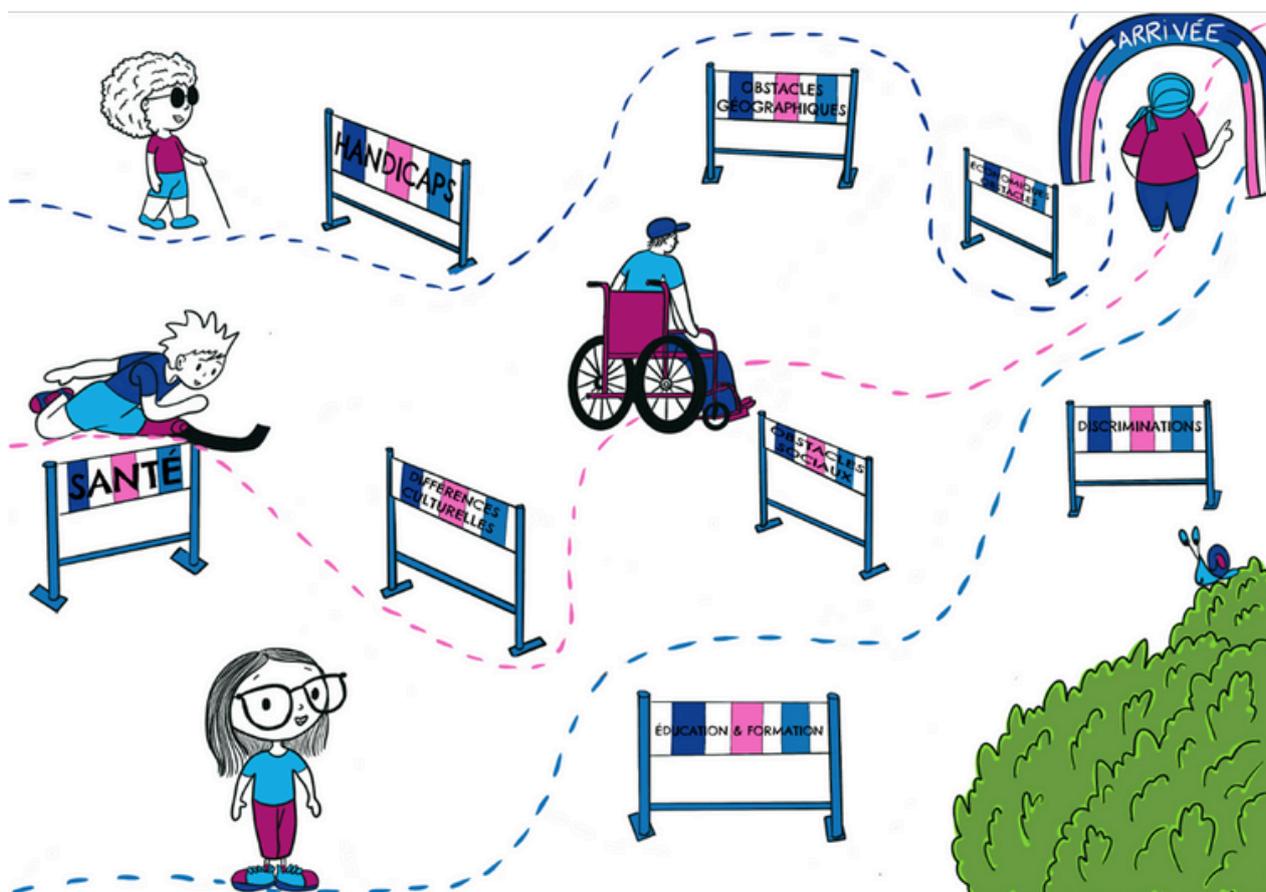
Les projets de solidarité :

Le CES apporte un soutien aux jeunes qui veulent initier des actions d'entraide et apporter des changements positifs dans leur communauté locale en mettant en place leur propre projet de solidarité. Il peut s'agir d'une activité de solidarité menée à l'échelle nationale, régionale ou locale.

Il faut être un groupe composé de minimum 5 personnes âgées entre 18 et 30 ans et le projet peut durer entre 2 et 12 mois (temps partiel, pendant les vacances, le soir, les week-end...). Le projet doit se dérouler dans le pays de résidence du groupe, c'est-à-dire dans l'un des pays membre de l'Union européenne. Il y a toutefois une possibilité d'actions transfrontalières.

Ce livret propose aux structures une réflexion et des outils sur la mise en place d'une stratégie d'inclusion sur les trois actions possibles du programme. Il est nécessaire de réfléchir en amont du projet à cette dimension inclusive. La réflexion préalable et l'anticipation sont essentielles pour mobiliser et accompagner avec efficacité le public cible que sont les jeunes éloignés des programmes de mobilité et développer des projets prenant en compte les spécificités de ce public.

3 • DÉFINITIONS ET ENJEUX



Depuis le début des années 2000 et en particulier le programme Jeunesse en action (2007-2013), l'Union européenne a défini des priorités relatives à l'inclusion et à la diversité dans les programmes en faveur de la jeunesse.

Les principes d'égalité et d'inclusion font partie des valeurs fondamentales de l'Union européenne[1]. Il s'agit d'un enjeu de citoyenneté. Les sociétés sont diversifiées (cultures, aptitudes, groupes sociaux, sexualités, identités, éducation, formation...etc.) Les programmes doivent contribuer au respect des diversités et à la promotion de sociétés solidaires et inclusives.

Concernant le respect des valeurs de l'UE, le guide du programme du CES indique que les participants et les activités mises en œuvre dans le cadre du programme doivent se conformer aux valeurs de l'UE que sont le respect de la dignité humaine, la liberté, la démocratie, l'égalité, l'état de droit et le respect des droits de l'homme, y compris des droits des personnes appartenant à des minorités, dans le plein respect des valeurs et des droits consacrés dans les traités de l'UE et dans la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

[1]Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne

La programmation 2021-2027 Erasmus+ et Corps européen de solidarité est portée par une stratégie renouvelée et renforcée, autour d'orientations précises :

- Etablir une conception commune des jeunes considérés comme moins favorisés ou rencontrant des barrières pour accéder aux programmes, et un cadre cohérent pour leur inclusion, décliné par chaque agence dans un document stratégique national ;
- Renforcer l'engagement en faveur de l'inclusion et la diversité ;
- Soutenir et outiller les organisations pour favoriser la qualité des projets ;
- Réduire les obstacles à la participation aux programmes : les programmes doivent être accessibles à toutes et tous; c'est désormais une obligation inscrite dans leur base légale ;
- Favoriser la reconnaissance des compétences développées dans le cadre des programmes ;
- Rendre visibles l'inclusion et la diversité et ses enjeux dans la mise en œuvre des programmes.

Définitions :

L'UE propose une double définition de l'inclusion et de la diversité par groupes cibles et par obstacles à l'accès effectif aux programmes. Cette définition reste assez ouverte pour permettre une approche évolutive des travaux au sein du SALTO Inclusion & Diversité (SALTO I&D) ou du partenariat stratégique pour l'inclusion (SPI).

Groupes cibles [2] :

Les règlements établissant les programmes définissent les "personnes ayant moins d'opportunités" comme des «personnes qui, pour des raisons économiques, sociales, culturelles, géographiques ou de santé, des raisons liées à leur qualité de personnes issues de l'immigration, ou des raisons telles qu'un handicap ou des difficultés éducatives, ou pour toute autre raison, y compris une raison susceptible de donner lieu à une discrimination au sens de l'article 21 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, sont confrontées à des obstacles qui les empêchent d'avoir un accès effectif aux possibilités offertes par le programme».

[1]Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne

[2] Source : « Lignes directrices de mise en œuvre de la stratégie d'inclusion et de diversité d'Erasmus+ et du Corps européen de solidarité.(COM). 29.04.2021 »

Obstacles à l'accessibilité [3] :

- Handicaps
- Problèmes de santé
- Obstacles liés à la formation et à l'éducation
- Différences culturelles
- Obstacles sociaux
- Obstacles économiques
- Obstacles liés à la discrimination
- Obstacles géographiques

Le [centre SALTO I&D](#) s'est ainsi emparé de la question de la Santé mentale des jeunes et en a fait un axe prioritaire de travail pour l'année 2023, donnant lieu à la réalisation d'une série de web conférences et podcasts tout au long de l'année : sur l'anxiété des jeunes post-Covid, l'éco-anxiété, l'addiction aux réseaux sociaux...etc.

L'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport organise également des sessions de formation pour les structures en ligne ou en présentiel tout au long de l'année. Destinés aux débutants comme aux plus expérimentés, ces parcours de formation (parcours inclusion notamment) permettent d'échanger avec des pairs sur ces questions liées à l'inclusion et aux publics éloignés de la mobilité (ateliers sur la santé mentale ou les violences sexistes et sexuelles par exemple). Ces temps de formation sont aussi l'occasion de s'outiller sur des thématiques spécifiques liées à l'accompagnement de publics fragilisés.

Mécanismes des programmes en faveur de l'inclusion et de la diversité :

En appui à la mise en œuvre de sa stratégie, l'UE prévoit différents mécanismes de soutien :

- Prise en compte des priorités SALTO Inclusion & Diversité dans le processus d'évaluation des dossiers;
- Financement de visites préparatoires pour les projets;
- Soutien financier spécifique dédié à l'inclusion sous forme de forfait ou de coûts exceptionnels;
- Format des projets et durée de la mobilité adaptés (ex : CES courts termes, d'équipes);
- Activités européennes au niveau local (projets de solidarité);
- Soutien linguistique.

[3] Retrouvez le détail de ces obstacles développés dans le guide du programme CES dans la partie "Priorités d'action - Inclusion et diversité"

Ces éléments font l'objet de fiches techniques régulièrement actualisées dans [l'espace ressources](#) du site Internet de l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport

ORIENTATIONS NATIONALES DE L'AGENCE ERASMUS+ FRANCE J&S

Enjeux :

Dans ce cadre établi, l'Agence Erasmus+ France J&S a souhaité installer un groupe de suivi national, « Inclusion et diversité », ouvert à une diversité de partenaires et acteurs impliqués, dont l'objectif sera de contribuer à la déclinaison nationale des objectifs de la stratégie européenne. L'Agence s'est entourée d'« experts » et de grands réseaux pour disséminer son action. Le groupe comprend une cinquantaine de membres parmi les associations spécialistes et généralistes, Missions locales, Réseau Information Jeunesse, services de l'Etat, collectivités territoriales, jeunes bénéficiaires, Agence Erasmus+ Education et formation...etc.

Pour les membres du groupe national, l'engagement en faveur de l'inclusion et de la diversité dans les programmes revêt des enjeux sociaux et politiques de prise en compte des besoins éducatifs et du bien-être des jeunes, de mixité, d'égalité, de démocratie et de justice. Ils se traduisent également sur le plan professionnel dans la capacité à développer des projets innovants et des compétences pédagogiques, à travers la mobilisation de nouveaux réseaux d'acteurs et le renouvellement des pratiques.

Par ailleurs, si l'accessibilité des programmes demeure un objectif partagé, en particulier pour les publics les moins représentés, cet effort doit pouvoir s'appuyer sur le développement de la qualité des projets et de leur caractère inclusif (conditions d'organisation, encadrement, partenariat, pédagogie).

Orientations thématiques de l'Agence (2025-2027) :

En cohérence avec les définitions données par l'UE, les orientations et spécificités nationales portées par l'Agence, le périmètre d'action envisagé couvrent les thématiques prioritaires suivantes :

Territoires :

- Territoires ruraux;
- Quartiers prioritaires de la politique de la ville;
- Territoires d'Outre-mer.

Publics :

- Insertion des jeunes sans emploi ni formation (NEETs);
- Santé et handicap;
- Réfugiés et personnes immigrées;
- Lutte contre les discriminations liées au genre, à l'orientation sexuelle, aux origines réelles ou supposées.

Des référents thématiques sont désignés au sein de l'Agence pour accompagner la mise en œuvre de ces orientations et conseiller les porteurs de projets. D'autre part, une formation spécifique intitulée « Accompagner les jeunes ayant moins d'opportunités à l'accueil et à l'envoi » est proposée par l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport. Elle est gratuite et à destination des tuteurs et des tutrices du Corps européen de solidarité.

Orientations stratégiques de l'Agence française pour la période 2025-2027 :

Elles répondent avant tout à des freins et des besoins identifiés pour les jeunes, qui peuvent être différents selon les publics et les individus, mais également récurrents :

- Manque d'information, manque d'accès à l'information
- Manque de confiance en soi, autocensure, peur de partir seul
- Besoins d'associer la famille/ convaincre la famille
- Freins linguistiques
- Besoins financiers

Pour les jeunes en situation de handicap : des difficultés de transport et de logement, besoin de repérage ; parfois un besoin d'accompagnement spécifique.

Pour certains jeunes ou certains publics, par exemple les jeunes réfugiés, d'autres besoins plus urgents sont identifiés avant une mobilité : l'adaptation au pays, à la langue, accès aux droits ; la mobilité européenne dans le cadre d'Erasmus+ ou du CES peut être envisagée ensuite comme un moyen de développer des compétences.

Pour les professionnels, les besoins principaux s'expriment en termes d'accès à l'information, de plaidoyer, de soutien, d'outillage et de mise en réseau, de formation.

Le plan de travail de l'Agence Erasmus+ France J&S prévoit sept axes de travail.

1- Encourager l'accès des jeunes et la sensibilisation des professionnels :

- En renforçant l'argumentaire en faveur de l'inclusion et de la diversité par le rappel de ses enjeux, la valorisation des parcours des jeunes, des projets, et des impacts des programmes ;
- En améliorant la visibilité des publics ayant moins d'opportunités dans les projets ;
- En facilitant l'information sur les programmes par une communication adaptée et accessible.

2- Associer les jeunes à l'élaboration et au suivi de la stratégie nationale : anciens bénéficiaires Europeers, organisations représentatives des jeunes.

3- Renforcer les partenariats institutionnels nationaux pour mobiliser les réseaux d'acteurs :

- Avec l'école, l'enseignement agricole, et le réseau information jeunesse pour faciliter l'information des jeunes, les approches centrées sur les parcours des jeunes ;
- ~~Avec le Réseau des missions locales pour faciliter l'insertion des jeunes sans emploi ;~~
- Avec les réseaux de la politique de la ville pour mieux impliquer les jeunes des quartiers prioritaires ;
- Avec les organismes de formation aux diplômes professionnels du secteur jeunesse et sports, et du secteur social, afin d'ancrer les programmes et enjeux de la coopération internationale dans les contenus de formations ;
- Avec les services de l'Etat et réseaux de financeurs pour soutenir les organisations.

4- Soutenir les dynamiques régionales en faveur de l'inclusion :

- En mobilisant les DRAJES et instances de gouvernance territorialisées (COREMOB, CODEMOB) ;
- En favorisant la coopération, à l'échelle locale, entre acteurs sociaux, acteurs de jeunesse, et structures spécialistes de la mobilité internationale des jeunes.

5- Renforcer la qualité des projets :

- En améliorant la visibilité de l'offre de formation nationale et transnationale et en rendant plus accessibles les ressources pédagogiques existantes ;
- En renforçant les exigences en matière d'inclusion et de diversité dans l'accompagnement et la sélection des dossiers ;
- En facilitant l'accès aux forfaits en faveur de l'inclusion dans les projets.

6- Favoriser la mise en réseau transnationale des porteurs de projets :

- En développant l'offre d'activités de construction de partenariats transnationaux sur les priorités thématiques les moins couvertes et dans le cadre du partenariat stratégique pour l'inclusion (ruralité, NEETs, handicap, réfugiés) ;
- En développant la dimension SPORT des activités en faveur de l'inclusion.

7- Maximiser les impacts des programmes et projets européens de jeunesse :

- En favorisant la visibilité et reconnaissance des expériences ;
 - En renforçant la capacité des bénéficiaires à mesurer et valoriser l'impact de leur action : (formations proposées par l'Agence).
-

4 • CONSEILS METHODOLOGIQUES ET OUTILS POUR ACCOMPAGNER LA DEMARCHE STRATEGIQUE DES ORGANISATIONS

Pour construire une stratégie d'inclusion, que ce soit à l'envoi ou à l'accueil, chaque structure doit organiser une réunion avec tous les acteurs chargés de mettre en place cette stratégie. Il faut ainsi se questionner sur les possibilités de la structure et ses limites en matière d'inclusion. Il est important que le maximum de personnes attachées à la structure soient présentes, afin de construire une stratégie cohérente où toutes et tous se sentent impliqués. Afin de diagnostiquer le degré d'inclusion des projets, SALTO a mis en place un baromètre de l'inclusion qui permet de se questionner sur tous les aspects inclusifs de la structure et de poser un premier diagnostic.

L'utilisation d'un outil comme le tableau "SWOT", qui permet de déterminer les forces et les faiblesses, ainsi que les opportunités et les menaces de la structure, est une bonne manière de commencer un état des lieux sous le prisme de l'inclusion.



| Diagnostique interne Diagnostique externe | FORCES (Strengths) | FAIBLESSES (Weaknesses) |
|--|---|---|
| OPPORTUNITÉS (Opportunities) | <p>Quelles nouvelles opportunités nos forces nous permettent-elles de saisir ?</p> <p>Quelles ressources avons-nous (hébergement, accueil sur site, stabilité financière, budgets inclusion et coûts exceptionnels...)?</p> <p>Quels sont nos atouts (partenariats européens de longue date, l'inclusion est au coeur de notre projet associatif, référent inclusion au sein de la structure, etc.)?</p> | <p>Comment transformer nos faiblesses en forces pour saisir des opportunités ?</p> <p>Quels sont les domaines à améliorer (trouver des partenaires européens en capacité d'accueillir notre public, promouvoir la mobilité européenne sur d'autres territoires QPV/ isolés)?</p> <p>Quels sont nos plus grands défis internes (trouver du temps en interne pour monter des projets inclusifs, réussir à créer du lien avec les structures socio-éducative et d'insertion)?</p> |
| MENACES (Threats) | <p>Comment transformer des menaces en opportunités à partir de nos forces ?</p> <p>Accompagner les acteurs locaux sur les questions d'inclusion et de mobilité, le CES individuel ou de groupes, travailler sur un projet innovant sur les questions d'inclusion, etc.)</p> | <p>Des menaces peuvent-elles transformer nos faiblesses en forces? Comment transformer des menaces en opportunités à partir de nos faiblesses?</p> <p>Quels sont les principaux risques externes (les récents changements économiques ou politiques peuvent-ils nous affecter)?</p> |

Transcription du tableau :

Ce tableau à double entrée met en lumière sur la partie horizontale le diagnostic interne (les forces et les faiblesses) tandis que la partie verticale du tableau représente le diagnostic externe d'une structure (les opportunités et les menaces) permettant ainsi de réfléchir à la mise en place d'une stratégie d'inclusion.

Dans la partie haute du tableau (à gauche), les forces et les opportunités se croisent. Les associations pourront alors réfléchir aux questions suivantes:

- Quelles nouvelles opportunités nos forces nous permettent-elles de saisir ?
- Quelles ressources avons-nous (hébergement, accueil sur site, stabilité financière, budgets inclusion et coûts exceptionnels...)?
- Quels sont nos atouts (partenariats européens de longue date, l'inclusion est au coeur de notre projet associatif, référent inclusion au sein de la structure, etc.)?

Dans la partie en haut à droite du tableau, les opportunités et les faiblesses se croisent. Ainsi les structures pourront travailler sur les axes de réflexion suivants :

- Comment transformer nos faiblesses en forces pour saisir des opportunités ?
- Quels sont les domaines à améliorer (trouver des partenaires européens en capacité d'accueillir notre public, promouvoir la mobilité européenne sur d'autres territoires QPV/ isolés)?
- Quels sont nos plus grands défis internes (trouver du temps en interne pour monter des projets inclusifs, réussir à créer du lien avec les structures socio-éducatives et d'insertion)?

Dans la partie inférieure gauche du tableau, les structures pourront réfléchir aux forces et aux menaces selon en utilisant les pistes de réflexions suivantes:

- Comment transformer des menaces en opportunités à partir de nos forces ?
- Accompagner les acteurs locaux sur les questions d'inclusion et de mobilité, le CES individuel ou de groupes, travailler sur un projet innovant sur les questions d'inclusion, etc.)

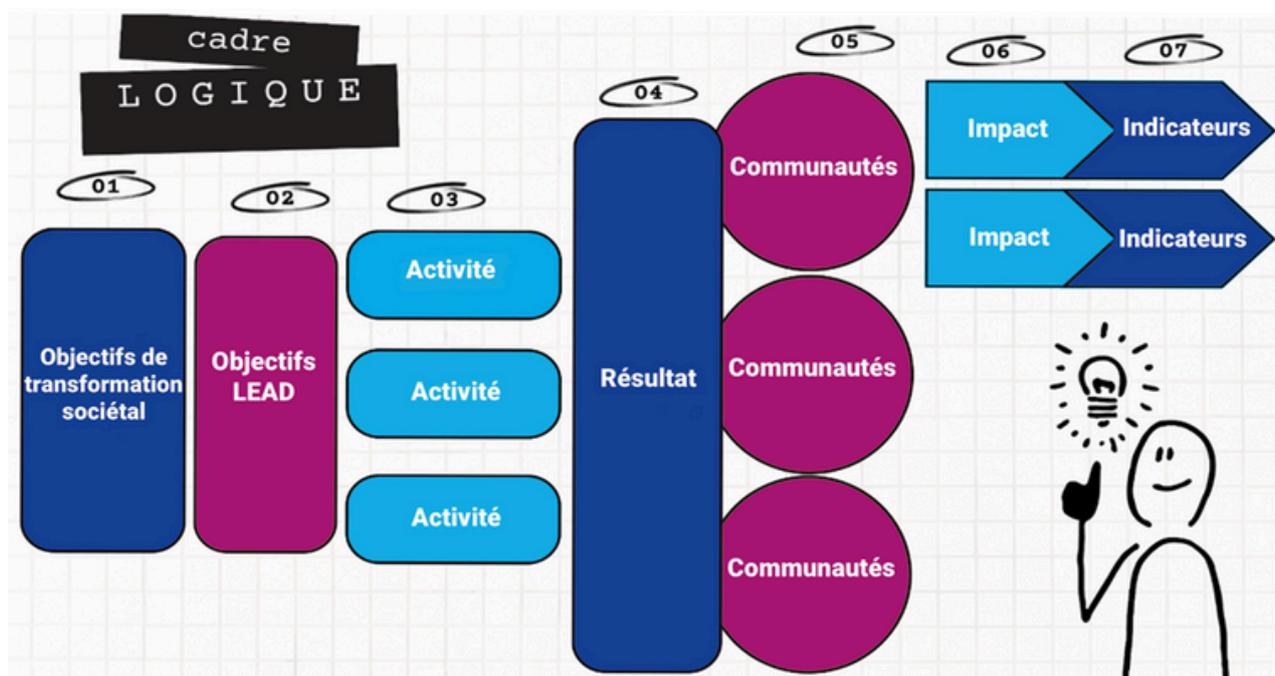
Enfin, la partie inférieure droite représente les faiblesses et les menaces. Les structures pourront s'appuyer sur les questions suivantes pour établir leur diagnostic:

- Des menaces peuvent-elles transformer nos faiblesses en forces? Comment transformer des menaces en opportunités à partir de nos faiblesses?
- Quels sont les principaux risques externes (les récents changements économiques ou politiques peuvent-ils nous affecter)?

A partir du constat fait, la structure peut imaginer sa stratégie, mais aussi ses limites. Peut-elle toucher un public plus large ? A-t-elle les capacités d'accueillir un jeune en situation de handicap physique ? A-t-elle les compétences pour accompagner une jeune personne immigrée ? Est-ce que les activités sont adaptées pour des jeunes ayant des difficultés avec l'écrit ?

Il peut être pertinent de commencer par définir l'objectif général de la stratégie. Quel est le projet de transformation sociétale de la structure en matière d'inclusion ? En déclinant cet objectif général en objectifs spécifiques, cela indiquera quelles activités peuvent être mises en place ou améliorées pour atteindre une inclusion maximale sur les projets et avoir un impact fort sur les volontaires, la structure, mais aussi l'environnement plus global du projet. En effet, les volontaires peuvent être amenés à travailler avec des publics en insertion et il est important de leur fournir des outils pour bien comprendre la situation des personnes et savoir comment les accompagner au mieux.

Pour mesurer de manière efficace la stratégie d'inclusion mise en place, il faut se fixer des objectifs évaluables et quantifiables. Une bonne pratique peut être de se fixer des objectifs en terme de recrutement des jeunes (un certain pourcentage de jeunes issus de QPV, porteurs de handicap, personne immigrée, de zones rurales, etc.). Ceux-ci sont facilement évaluables et quantifiables, permettant ainsi de construire des indicateurs de suivi de la réussite ou non de la stratégie d'inclusion.



Transcription du tableau :

Ce visuel du cadre logique précise les différentes étapes du cycle de vie d'un projet inclusif (ce tableau de lit de gauche à droite).

1 - objectifs de transformation sociétale

2 - objectifs de la structure LEAD

3 - Activités n° 1, activité n° 2, activité n° 3

4 et 5 - Résultat des activités sur les différentes communautés touchées par le projet

6 - les impacts du projets

7 - Les indicateurs d'évaluation du projet

La réflexion peut se mener sur plusieurs aspects, sur les profils des volontaires, comme sur l'inclusivité des activités proposées : Comment recruter plus de volontaires éloignés de la mobilité ? Quels profils cibler ? Qui sont les acteurs travaillant avec des jeunes ayant moins d'opportunités dans le réseau local ? Est-ce que les activités sont accessibles pour des jeunes ayant des obstacles spécifiques ? Quels moyens la structure peut-elle mettre en place pour ouvrir les activités à tous les publics ? Il faut penser les moyens matériels et humains nécessaires pour chaque situation.

Mobiliser le réseau partenarial est indispensable pour diversifier les profils des jeunes, mais aussi pour former les équipes de la structure à l'accueil ou à l'envoi de jeunes en situation spécifique.

Focus sur l'I&D Road Map :



SALTO met à disposition une ["roadmap" de l'inclusion](#) et de la diversité avec cinq points clés pour mettre en place une stratégie inclusive qui mobilise tous les acteurs des projets. Cet outil est très utile pour être sûr de bien avoir pris en compte tous les aspects possibles de l'inclusion. Chaque route mène à une série de questionnements et de bonnes pratiques à mettre en œuvre.



1. Renforcer l'engagement

et l'adhésion afin que tout le monde soit convaincu de l'importance de l'inclusion et de la diversité



2. Sensibiliser activement

avoir plus de jeunes ayant moins d'opportunités dans les programmes de jeunesse de l'UE



3. Réduire les obstacles

et organiser des projets européens de jeunesse impliquant des jeunes ayant moins d'opportunités



4. Maximiser l'impact

des programmes européens et des projets européens de jeunesse sur l'inclusion et la diversité



5. Intégrer l'inclusion et la diversité

dans les programmes de l'UE et les projets européens de jeunesse par défaut



5. LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES AYANT MOINS D'OPPORTUNITÉS À L'ACCUEIL ET À L'ENVOI

Les missions des tuteurs[4] ont évolué et pris une importance grandissante depuis la mise en place du volontariat européen, notamment avec l'ajout de la dimension solidaire dans le programme du Corps européen de solidarité.

La structure de soutien prépare le ou la volontaire au départ, facilite les échanges avec la structure d'accueil et est un appui pour l'évaluation et le réinvestissement des apprentissages au retour. Le tuteur de la structure Lead a, quant à lui, un rôle de coordination du projet. Il s'assure de la qualité des missions dans le respect des standards du programme et suit régulièrement les volontaires. Tandis que le tuteur de la structure d'accueil suit le ou la volontaire au quotidien dans sa mission, s'assure de son bien-être et de l'adéquation entre les missions, les compétences acquises et les besoins du ou de la volontaire. Enfin, un mentor local, souvent bénévole, peut être impliqué pour faciliter l'intégration dans la communauté locale du ou de la volontaire.

Dans ce contexte, l'inclusion dans un projet de mobilité est l'affaire de tous et donc une responsabilité partagée tout au long du projet (associations de soutien, d'accueil et Lead). Ainsi avant de réfléchir en amont à un système d'accompagnement à plusieurs, il est essentiel de discuter des principes éthiques du travail de jeunesse, de l'importance de l'inclusion et des responsabilités spécifiques de chacun, de sa capacité à envoyer ou accueillir un public ayant moins d'opportunités. Et, avant de faire un choix de projet, il est crucial de vérifier que le ou la volontaire soit en capacité, entre-autre, de quitter son environnement familial, son entourage, de gérer un possible choc culturel. Ces changements peuvent être déstabilisants et, cette expérience souvent inédite, susceptible d'amplifier des fragilités préexistantes (fragilité affective, manque de confiance en soi, problèmes de santé mentale par exemple). Le choix des missions, de l'environnement local et du partenaire d'accueil est donc essentiel au bon déroulement d'une mobilité, même de courte durée.

[4] Le livret présentant la fonction tutorale dans le CES vous permettra d'appréhender le rôle et les limites de la fonction de tuteur ou tutrice et des différents acteurs impliqués dans le programme du Corps européen de solidarité.

Le portail européen de la jeunesse propose aujourd'hui dans ses filtres la possibilité de sélectionner des structures qui proposent un environnement adapté ou un accompagnement particulier à destination de certains profils. [5]

En outre, pour réaliser un accompagnement de qualité, il est aussi nécessaire de se mettre d'accord avec ses partenaires sur :

- Les objectifs des structures de soutien, d'accueil et Lead ;
- Des activités réalisables répondants aux besoins des volontaires ;
- Des objectifs d'apprentissage clairs et atteignables pour les volontaires ;
- L'adaptabilité et la flexibilité de l'équipe encadrante.

C'est bien avec une répartition des rôles clairs et en identifiant les personnes qui vont y prendre part, que l'on peut construire un accompagnement de valeur en ayant conscience des besoins des jeunes et des défis auxquels ils pourraient faire face pendant leur mission de volontariat. Chaque jeune est différent et le rôle des partenaires, dans leur démarche d'inclusion, est d'être à l'écoute de ces différences dès la sélection des profils des volontaires.

Ces étapes sont un prérequis à l'organisation d'un projet de mobilité. Ainsi, la structure de soutien privilégiera les aspects pédagogiques (livret de préparation au départ[6]), logistiques (organisation du transport du lieu de vie au lieu de projet) et administratifs du projet (lecture et signatures des documents administratifs tels que le contrat d'activité, l'info KIT CES). La structure d'accueil aidera, quant à elle, le ou la volontaire sur les aspects logistiques (logement, transport local) et pédagogiques. Elle veillera à lui envoyer une offre sur le PASS et l'enregistrer sur le Beneficiary Module et vérifier son inscription à l'assurance Henner. Elle mettra en place un tutorat renforcé (pour faire le suivi des missions et s'assurer du bien-être des jeunes). Elle organise un programme et des activités adaptées permettant ainsi le développement de nombreux apprentissages. La structure d'accueil joue un rôle prépondérant dans l'intégration du ou de la volontaire sur son projet et au sein même de la communauté locale d'accueil.

[5] Recherche de structures CES en fonction des obstacles, sont-elles adaptées à certains profils, [List of accredited organisations](#) | [European Youth Portal](#) Formulation à revoir

Phrase ajoutée pour parler du tri des offres CES en fonction des critères de recherche prenant en compte l'inclusion.

[6] Le livret de préparation au départ de l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport vous aidera à adapter votre préparation au projet et au volontaire, ainsi qu'à anticiper et préparer le départ en mobilité.

Il est à noter que certains publics ont besoin d'un suivi plus spécifique avant et pendant le projet. Si tel est le cas, mobiliser les partenaires locaux, avant l'envoi des jeunes, pour préparer une mobilité adaptée peut être pertinent. Sollicitez l'appui et l'avis d'autres professionnels de la jeunesse, de l'insertion ou du corps médical (référents de la Mission Locale, acteurs jeunesse, éducateurs spécialisés, psychologues, etc.) peut vous aider à mieux lever les freins auxquels les volontaires font face et mettre en place les conditions nécessaires à la réalisation des missions à l'étranger. Si un volontariat individuel est prématuré, d'autres options sont possibles avec le programme du Corps européen de solidarité (volontariat d'équipe et projets de solidarité notamment).

Le volontariat d'équipe :

Voyager seul à l'étranger pour la première fois est une étape qui peut, pour certains, être très anxiogène. Une solution pourrait être de leur proposer, en amont d'une mobilité individuelle, la mise en place d'un projet plus court et collectif.

Le volontariat d'équipe devient alors une solution particulièrement adaptée à une première expérience de mobilité interculturelle.

Ce sont, par ailleurs, des activités de solidarité dans le cadre desquelles des équipes de participants provenant d'au moins deux pays s'engagent ensemble sur des activités solidaires.

Les avantages de ce type de volontariat par rapport aux activités de volontariat individuel classiques sont multiples :

- Les activités peuvent se réaliser dans leur pays d'accueil ou à l'étranger ;
- Les volontaires effectuent leur activité en groupe, ce qui peut motiver les jeunes qui ne se sentent pas prêts à s'engager seuls ;
- La durée de l'activité est courte (de 2 semaines à 2 mois), ce qui peut favoriser la participation des jeunes qui ne peuvent pas s'engager pendant une longue période de temps en raison des différents obstacles rencontrés ;
- Les activités ne nécessitent pas de compétences particulières mais sont centrées sur la rencontre de l'autre et le vivre ensemble ;
- Comme pour le volontariat individuel, ces activités sont encadrées par des tuteurs et des tutrices.

Le volontariat d'équipe est alors une bonne entrée en matière vers des activités des mobilités individuelles ou de plus longue durée ou pour encourager les jeunes à se lancer dans un projet de solidarité local.

Créer des outils de suivi pédagogiques efficaces est essentiel à la mise en place d'un bon accompagnement (planning, tutorat renforcé, fiche de suivi et d'accompagnement pédagogique par exemple). Outre le tableau de suivi des mobilités, proposé par l'équipe CES de l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport, le [document interactif des grandes étapes d'un accompagnement à l'accueil](#) et le livret de préparation au départ de l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport sont des outils intéressants qui peuvent aider à formaliser un suivi régulier de volontaires. Une fiche de suivi individualisée sur laquelle sont indiquées des informations concernant les obstacles rencontrés par les jeunes ainsi que l'accompagnement mis en place par tous les partenaires est aussi vivement encouragée. C'est un outil incontournable à la justification des coûts de soutien à l'inclusion ou des coûts exceptionnels. Enfin, la visite préparatoire est aussi un instrument efficace au service d'un accompagnement pédagogique de valeur.



La visite préparatoire :

Le Corps européen de solidarité encourage l'implication des jeunes ayant moins d'opportunités (JAMO) sur les activités de volontariat. Dans ce contexte, une visite préparatoire est fortement conseillée pour :

- Permettre de rencontrer ses partenaires européens et renforcer le partenariat ;
- Vérifier les aspects logistiques du projet (conditions d'hébergement, transport) ;
- S'assurer que les activités sont bien adaptées ;
- Rassurer le ou la volontaire en lui permettant de rencontrer l'équipe et de faire connaissance avec son tuteur ou sa tutrice ;
- Apprivoiser son prochain environnement ;
- Se projeter dans son projet.

Les coûts éligibles prévoient la prise en charge (plafonnée) des frais de voyage et séjour pour un participant et un accompagnateur par organisation.

Le soutien à l'inclusion et le tutorat renforcé :



Un financement supplémentaire peut également être alloué au suivi et à l'accompagnement renforcé des jeunes concernés.

NB : Pour assurer un tutorat renforcé, trois principales compétences sont requises :

- Comprendre la notion de "jeunes ayant moins d'opportunités";
- Reconnaître le potentiel des personnes;
- Être capable de s'adapter aux besoins des volontaires.

Des formations à destination des tuteurs et tutrices sur l'accompagnement des publics JAMO au départ et à l'arrivée sont ponctuellement programmées par l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport.

Peu importe que vous soyez structure de soutien ou d'accueil, avoir un retour régulier de ses partenaires et réaliser un suivi régulier conjoint permet d'éviter certains écueils et d'adapter l'accompagnement pédagogique au plus près des réalités des jeunes. Ce suivi permettra de continuer à créer du lien entre tous les partenaires, d'identifier et de valoriser les apprentissages des volontaires, d'ajuster les missions, si besoin.

A l'envoi, un état des lieux pourra être fait par téléphone ou par mail dès le premier jour afin de rassurer et de motiver le jeune sur son projet, de s'assurer que tout va bien, qu'il ou elle ne soit pas en situation de choc culturel et que les conditions d'accueil soient conformes à ce qui avait été décidé. N'hésitez pas à insister auprès des jeunes et de vos partenaires à l'accueil car certains volontaires peuvent mal vivre le début de leur expérience sans pour autant oser l'exprimer. Puis un suivi hebdomadaire ou tous les 10 jours pourra être mis en place, en fonction de ce qui aura été décidé avec le ou la volontaire; certains auront besoin de se sentir libres, tandis que d'autres auront besoin de plus d'accompagnement. Être présent tout en laissant les volontaires vivre leur expérience est primordial : il faut trouver le juste milieu! L'essentiel est que les volontaires se sentent épaulés!

L'arrivée des volontaires dans leurs structures d'accueil est une étape très importante. Il est crucial que tout le monde se sente à l'aise et bienvenu, dans un contexte où tout est nouveau. Cela demande une réelle flexibilité, ouverture et organisation pour les autres. Alors comment s'y prendre concrètement ? Organiser des réunions toutes les semaines où disponibilité, écoute et communication sont de fidèles alliés dans cette situation. Demander au mentor local d'être disponible le premier week-end pour permettre aux volontaires de ne pas se sentir seuls dans leur nouvel environnement, pour les aider à se repérer et pour faciliter leur intégration.

En un mot, il faut être présent et libérer du temps dans l'agenda pour prendre des nouvelles et vérifier la bonne intégration du volontaire sur son projet.

En cas de crise ou de conflit, ces échanges réguliers permettent d'analyser rapidement la situation, d'en comprendre les circonstances et d'aider les volontaires à trouver des solutions.



Une solution, le projet personnel :

Il pourrait être intéressant de proposer aux volontaires de mettre en place un projet PERSONNEL. Le projet personnel n'a pas forcément de lien avec les missions de volontariat, ni avec la structure d'accueil. Il peut être, par conséquent, extérieur au projet de volontariat et dépend des envies et des choix des volontaires.

Ce dernier permet la mise en valeur des forces des jeunes, de leur esprit créatif et d'entrepreneuriat. Tout en mettant en avant leur autonomie, leurs savoir-faire et compétences, le projet initial devient alors à leur image, les volontaires se l'approprient et se sentent plus intégrés.

C'est aussi un bon moyen de mobiliser à nouveau des volontaires qui pourraient se sentir démotivés.

En outre, peu importe que les volontaires aient des difficultés ou non, les accompagner plus spécifiquement dans leurs activités, c'est les aider à se fixer des objectifs concrets et réalistes, en leur confiant des tâches correspondant à leur expérience. De nombreuses compétences sont développées pendant le volontariat, que ce soit pendant les heures d'activités ou en dehors, et les tuteurs ont aussi pour mission d'aider les volontaires à les identifier et à prendre confiance en eux et en leurs capacités.

Avec un regard extérieur bienveillant, le tuteur accompagne la prise de conscience des acquis d'apprentissage et aide les volontaires à les valoriser pour leurs expériences futures avec l'appui du Youthpass. Cette étape de l'accompagnement est d'autant plus importante qu'elle permet de mettre en valeur le parcours de chaque volontaire et de montrer l'évolution positive des personnes grâce à la mobilité. Enfin, le Youthpass revêt pour certains un caractère important car il valide officiellement le projet et valorise cette expérience de mobilité qui sera bénéfique pour leur parcours.



La Youthpass :



Le Youthpass est l'outil développé par la Commission Européenne pour accompagner la réflexion sur l'acquisition des compétences. Organisé en 8 compétences clés qui correspondent aux expériences des volontaires, c'est un bon point de départ pour construire les réunions de valorisation avec les volontaires et une conclusion officielle à la fin du volontariat ! Penser à le valider et le faire signer avant le départ des volontaires.

Toutes les explications sur <https://www.youthpass.eu/fr/>.

6. QUELQUES EXEMPLES ET CONSEILS POUR MENER À BIEN UN PROJET INCLUSIF



Rendre son projet plus inclusif c'est avant tout une affaire d'équipe et d'écoute! Les profils sont différents et les situations multiples. Alors comment faire quand la volontaire envoyée fait face à des obstacles économiques ou sociaux ou que le volontaire accueilli a des difficultés d'intégration ?

Chaque situation amène les professionnels à questionner le rôle du tuteur ou de la tutrice, à interroger l'accompagnement pédagogique mis en place. Mais à qui faire appel pour régler les problèmes et trouver des solutions? Quels sont les experts ou les interlocuteurs fiables qui peuvent aider ? Comment respecter la confidentialité de l'information reçue? Et enfin, que faire quand tout ce qui a été mis en place au préalable ne fonctionne pas? Ce sont autant de questions à se poser dans la mise en œuvre d'un projet inclusif.

Pour vous accompagner, voici quelques cas d'études avec quelques pistes de solutions, même si chaque jeune est unique et les approches doivent être individualisées.

Situation n°1: le volontaire à envoyer fait l'objet d'un suivi judiciaire.

Sébastien a 19 ans et vient vous voir car il aimerait partir en volontariat européen. Il souhaite dans un premier temps venir avec son éducateur pour se renseigner. Suite à ce premier contact, il reprend RDV avec vous et après plusieurs entretiens, vous vous rendez-compte qu'il est suivi, depuis l'âge de 16 ans, par la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) pour un braquage à main armée.

Les questions à se poser :

Comment a-t-on pu obtenir l'information (le volontaire a-t-il demandé à ce que cette information reste secrète) ? L'a-t-on su de quelqu'un ? Comment le jeune en a-t-il parlé ? Qu'en dit-il aujourd'hui ? A-t-il le droit de quitter le sol français et lui faut-il une autorisation spécifique du ou de la juge en charge du suivi? Quels vont être les interlocuteurs à privilégier pour la mise en place du projet (PJJ, Juge de tutelle, etc.)? Quel partenaire européen est en capacité d'accueillir le volontaire et de mettre en place un suivi adéquat?

Les points d'attention :

Dans tout type de situation, il est important de faire attention aux biais cognitifs que l'on peut avoir. En effet, les stéréotypes construisent les préjugés qui amènent parfois à discriminer négativement ou positivement une personne en fonction du contexte exprimé par ce ou cette dernière. Attention donc aux représentations et mythes autour de la délinquance juvénile! L'idée n'est pas de juger mais de réfléchir ensemble à l'apport d'une mobilité dans ce type de contexte.

Distinguer authenticité et confidentialité. Le volontaire peut avoir envie de partager sa version de l'histoire. Le rôle et la responsabilité de la personne qui recueille la parole est bien de respecter la vie privée et la confidentialité des informations partagées, car ces informations pourraient porter atteinte à l'image de la personne ou la discriminer.

Même si ces informations sont connues d'un certain nombre de personnes (famille, éducateurs, juge, etc.), le partage d'informations à caractère personnel entre intervenants n'est nécessaire que s'il est dans l'intérêt de la personne accompagnée, et doit obligatoirement se faire avec l'accord de la personne, ou de son représentant légal (dans quel but partager cette information, cette information a-t-elle besoin d'être partagée, auprès de quels interlocuteurs, quelles sont les conséquences possibles du partage ou non de cette information, etc.). Le partage d'information doit donc être réfléchi, maîtrisé et le tuteur ou la tutrice doit faire preuve de prudence, de tact et de discernement.

Quelques bonnes pratiques :

- S'assurer avec le ou la responsable du jeune qu'il lui est possible de sortir du territoire;
- Vérifier avec le futur volontaire s'il consent à informer le partenaire européen de sa situation;
- Organiser le projet et les missions en conséquence;
- Si le jeune est amené à réaliser ses missions auprès d'un public fragilisé, faire la demande du bulletin n°2 du casier judiciaire.



La demande de casier judiciaire :



Le bulletin n° 1 comprend l'ensemble des condamnations et des décisions de justice d'une personne, mais n'est uniquement consultable que par les organismes pénitentiaires et les magistrats.

Le bulletin n° 2 comprend certaines condamnations, des décisions de justice, amendes, etc. d'une personne. Ce bulletin peut être notamment demandé par certaines structures d'accueil si le ou la volontaire est en contact d'un public mineur.

Le bulletin n° 3 comporte uniquement les condamnations pour crimes et délits les plus graves. Il ne peut être délivré qu'à la personne concernée ou à son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ou d'un majeur sous tutelle.

Situation n°2: la volontaire accueillie à un problème de santé majeur.

Greta est suédoise, elle a 20 ans. Elle est arrivée en France pour une mission dans un EHPAD depuis 2 semaines. Un matin, elle fait un petit malaise en arrivant sur son lieu de mission. Elle ne parle pas français et les auxiliaires de vie de l'EHPAD présentes ne parlent pas de langue étrangère. Elle explique à la tutrice de son association Lead contactée par téléphone qu'elle suit un traitement depuis l'adolescence pour une maladie assez rare et qu'elle doit l'adapter de temps en temps, mais qu'elle n'a pas eu le temps d'aller chez le médecin depuis son arrivée en France. Par ailleurs, elle arrivera à court de médicaments très prochainement et doit très rapidement faire renouveler son ordonnance.

Les questions à se poser :

Quelle est la gravité du malaise? Quels sont les risques pour elle? Comment l'accompagner avec l'équipe pour qu'elle soit rassurée et en sécurité? Faut-il adapter les activités du projet? Est-il nécessaire de lui proposer une autre mission (si elle est en contact avec un public fragile par exemple)?

Les points d'attention :

Comme pour toute situation liée à la santé, l'obligation de discrétion de la part du tuteur et de la tutrice CES est de mise car l'information sur l'état de santé de la volontaire pourrait porter atteinte à la personne et la discriminer (l'équipe du projet pourrait refuser de la garder avec elle, ils pourraient être réticents à ce qu'elle soit en contact d'un public déjà fragilisé, ils et elles pourraient avoir peur des responsabilités qu'engendre l'accueil d'un ou d'une volontaire ayant des problèmes de santé ou en situation de handicap).

En effet, la divulgation d'informations relatives à la santé d'un individu, sans son accord, est passible de sanctions pénales. Il est donc important de prendre cette information en compte et de vérifier, avec la volontaire, si elle est d'accord pour en informer sa structure d'accueil afin d'adapter les missions de son projet mais aussi certains aspects logistiques tels que son mode de transport ou son logement par exemple.

Quelques bonnes pratiques :

* sur les questions de santé

- S'assurer immédiatement de la prise en charge médicale et contacter l'assurance HENNER (clientservice-esc@henner.com et +34917895722);
- Vérifier avec la volontaire si elle a une ancienne ordonnance avec elle, si ce n'est pas le cas demander à sa famille de lui en scanner une au plus vite;
- Prendre RDV avec la volontaire chez le médecin et l'accompagner pour s'assurer de la bonne compréhension entre la volontaire et le médecin;
- Accompagner la volontaire à la pharmacie;
- Aider la volontaire à effectuer sa demande de remboursement sur l'application HENNER et s'assurer qu'Henner a procédé au remboursement.

*sur les questions d'intégration et d'apprentissage linguistique

- S'assurer qu'au moins une personne de l'équipe soit en capacité de communiquer avec la volontaire ;
- Vérifier que les cours de langue française sont adaptés au niveau linguistique de la jeune et, le cas échéant, lui proposer des cours renforcés pour lui permettre de communiquer plus rapidement, de mieux comprendre le fonctionnement de l'équipe, du projet, de communiquer en cas de problème grave (santé ou autre) ;
- Proposer à la volontaire des outils numériques lui permettant de travailler la langue de façon autonome (l'inscrire sur la plateforme UE Academy, lui proposer d'aller faire un tour sur les cours en ligne des plateformes de TV5 monde et de RFI) ;
- Mettre la volontaire en lien avec des bénévoles pour lui permettre de mieux s'intégrer, de créer du lien social et de pratiquer la langue française (organiser des tandems linguistiques).

Situation n°3: Questions de genre.

Valentine a pris contact avec une association de soutien car elle souhaite partir rapidement en volontariat long terme dans le cadre du Corps européen de solidarité. Après le 1er entretien, Valentine précise qu'elle est actuellement en transition de genre et se questionne sur sa capacité à vivre en collectivité. Une fois rassurée sur cette question et le projet trouvé, Valentine peut enfin partir sur un projet en Slovénie. Seulement, après quelques semaines, Valentine vous appelle paniquée car elle se sent discriminée par les autres membres de l'équipe.

Les questions à se poser :

Quelles sont les motivations réelles de la volontaire (est-ce une fuite, une volonté de changement ou un besoin de découverte)? Les conditions d'accueil et d'hébergement sont-elles adaptées (est-ce possible d'avoir de l'intimité, doit-on partager la chambre ou non)? La volontaire se sentira-t-elle accueillie au sein de l'équipe et se sentira-t-elle en sécurité? Comment l'équipe d'accueil comprend et appréhende-t-elle la question du genre/ la diversité?

Les points d'attention :

Créer un environnement où chacun se sent valorisé et respecté, quelle que soit son origine, son genre ou son orientation, est la priorité lorsqu'on envoie ou quand on accueille des jeunes dans le cadre du Corps européen de solidarité.

Évoquer le sujet de la transidentité en aparté, dans un premier temps, avec le ou la volontaire permet d'aborder plus sereinement et avec empathie cette question. Outre le fait de créer un espace sécurisé et rassurant, il s'agit de vérifier si le ou la volontaire est à l'aise sur le fait de partager ces informations avec d'autres personnes, de confirmer les points de blocage, de savoir comment cette personne souhaite être genrée, etc. L'objectif est de se laisser guider par la personne et essayer de répondre à ses besoins à ce moment précis.

S'il peut être nécessaire, dans le cadre du projet, d'en informer les équipes, il est obligatoire d'obtenir le consentement du ou de la volontaire et de se mettre d'accord sur qui partage cette information aux partenaires à l'accueil. L'important est de respecter le rythme souhaité par le ou la volontaire.

L'éducation et la sensibilisation des équipes et des volontaires qui seront sur le projet aux problématiques LGBTQIA+ est prioritaire et essentielle. Ces questions peuvent tout à fait être abordées lors des réunions organisées par les associations (préparations au départ ou formations à l'arrivée) ceci dans le but de créer un projet plus inclusif et respectueux des diversités et ainsi éviter les discriminations liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre. N'oublions pas que la solidarité est au cœur même du programme du CES!

Quelques bonnes pratiques :

- Essayer de cerner les spécificités de la motivation (risque de fantasme, frustration, inadéquation) ;
- Comprendre et appréhender la notion de genre ;
- Lire pour s'informer, se documenter et s'outiller ;
- Faire appel à des associations compétentes sur le sujet si vous ne l'êtes pas ;
- Se former avec des associations comme le planning familial ou une association qui travaille sur ces questions au niveau local ;
- Favoriser un climat inclusif dans les associations de soutien et d'accueil ;
- Bien préparer le ou la volontaire et discuter en amont des questions d'intégration, de rejet, d'exclusion et de discrimination ;
- Vérifier les besoins de la volontaire et s'assurer qu'elle est prête à vivre en collectivité, notamment s'il est question de partager sa ~~chambre sur le projet ou lors des séminaires à l'arrivée et à mi-parcours obligatoires.~~

Situation n°4: le volontaire accueilli intervient auprès d'un public à haut risque d'exclusion.

Roman est un volontaire français envoyé depuis deux mois en Allemagne dans une structure dont la mission est de lutter contre l'exclusion des personnes âgées. Roman doit notamment proposer des ateliers pour lutter contre la fracture numérique auprès de ce public. Lors de l'animation d'un atelier, le référent de l'activité décide de laisser le volontaire seul avec le groupe, pensant qu'avec son niveau d'allemand avancé, Roman n'aurait aucun problème pour communiquer avec le groupe. Or pendant l'atelier, l'une des personnes âgées se fâche et agresse Roman. Le volontaire est sous le choc. Il refuse de revenir sur son projet.

Les questions à se poser :

Quelle est la gravité de l'agression et du choc vécu par le volontaire/ quel est son état psychologique ? Qui est la personne la plus à-même de l'accompagner au sein de l'équipe ou à l'extérieur (médecin, psychologue par exemple)? Le volontaire a-t-il été suffisamment informé sur le public de l'association? Le volontaire a-t-il été suffisamment préparé à réaliser sa mission avec un public en grande fragilité? A-t-il été formé dès son arrivée aux différentes problématiques auxquelles il peut être confronté/ les risques liés au public/ à comment réagir en cas de problème ou de crise?

Les points d'attention :

Le volontaire, même s'il doit être encouragé à jouer un rôle actif dans son projet de volontariat, n'est en aucun cas auxiliaire de vie ou accompagnant éducatif et social. Ainsi, les participants aux activités de volontariat ne doivent pas effectuer des tâches demandant trop de responsabilités, ni des tâches qui sont normalement effectuées par les employés de la structure d'accueil. « Ils ne doivent pas être seuls responsables de la prise en charge individuelle des personnes vulnérables (bébés ou enfants; malades, personnes âgées ou handicapées, etc.) au quotidien. »[7] Il est donc important d'échanger en amont avec le partenaire à l'accueil quant au rôle que le volontaire aura dans le projet, à ses missions et à la posture qu'il doit avoir avec le public. Le volontaire doit certes devenir autonome sur son projet, mais tout en restant encadré.

[7] [Info KIT pour les participants aux Corps Européen de Solidarité](#)(page 6).

Les volontaires participent au Corps européen de solidarité car ils ont envie de mettre leurs compétences à disposition d'un projet qui leur tient à cœur. Cependant les jeunes ont parfois une image différente et une perception biaisée du public avec lequel ils vont réaliser leur mission. Il est donc important de bien expliquer le contexte du pays d'accueil et le fonctionnement de la structure d'accueil avec ce public pour éviter toute incompréhension (méthode de travail, prise en charge, accompagnement du public, etc.).

Il est d'ailleurs indispensable de former le volontaire avant même le démarrage de sa mission afin d'améliorer sa connaissance des bénéficiaires et de lui prodiguer des conseils sur la façon de se comporter avec un public fragilisé par exemple (savoir conserver ses distances pour se préserver d'un attachement trop important, travailler sur sa communication non-verbale, disposer de techniques de dialogue permettant de désamorcer tout risque de violences et anticiper les changements d'humeur, être informé des troubles liés à l'âge : dépression, troubles du comportement, troubles de la mémoire et de l'attention notamment).

En cas de violences au sein du projet, il est, dans un premier temps essentiel de recueillir la parole et d'accompagner le volontaire dans ses démarches, sans pour autant prendre les décisions à sa place. L'aider à prendre un RDV avec un médecin, un médecin légiste ou aller aux urgences de l'hôpital permettra de faire constater les blessures et les traumatismes psychologiques et de récupérer un certificat médical attestant des blessures en cas de dépôt de plainte. Il est également impératif de ne pas remettre en cause le récit de la victime, de ne pas chercher à atténuer la responsabilité de l'auteur des violences. Le volontaire doit se sentir cru et soutenu par l'équipe. Demandez-lui s'il va bien, s'il y a quelque chose que vous pouvez faire pour lui. L'indifférence face à une situation de violence peut être vécue comme une deuxième agression par les victimes. Dans un deuxième temps il sera important de désamorcer la situation et l'aider à s'exprimer et à comprendre ce qui s'est passé, l'aider à prendre du recul et le rassurer sera primordial pour éviter tout isolement.

Le rôle de l'association de soutien devient alors primordial à cette étape du projet. En effet, le tuteur à l'envoi permet au volontaire de s'exprimer dans sa langue natale et joue le rôle d'intermédiaire avec la structure d'accueil.

Quelques bonnes pratiques :

*en amont du projet de mobilité

- Sensibiliser le futur volontaire aux conséquences de l'isolement des personnes âgées et aux moyens d'agir avant leur arrivée en leur envoyant de la documentation, des vidéos à regarder par exemple ;
- Former le volontaire pour les préparer au maximum à savoir comment agir en cas de problème avec l'un des bénéficiaires, tout en étant respectueux et bienveillant ;
- Aider le volontaire à poser des limites, à prendre du recul et à ne pas prendre le comportement d'autrui comme une attaque personnelle.

*pendant les activités de volontariat

- S'assurer immédiatement du bien-être et de l'état psychologique du volontaire (l'accompagner à un RDV de médecin ou aux urgences si nécessaire) ;
- Proposer rapidement un soutien psychologique afin de lui permettre de parler de cet événement/de s'exprimer librement avec une personne neutre ;
- Faire une demande de prise en charge psychologique via Henner (30 séances sont prises en charge par l'assurance du programme)[8] ;
- Organiser rapidement une réunion avec le référent du projet et le tuteur pour parler de l'agression, comprendre ce qui s'est passé et évaluer la situation de manière objective ;
- En informer l'association de soutien, avec l'accord du volontaire, et lui proposer, s'il ne se sent pas en capacité de le faire lui-même, que vous preniez le relais avec son association de soutien, sa famille ;
- Proposer au volontaire un aménagement de ses missions (moins d'heures sur le projet, un changement de groupe ou des activités auprès d'un public différent) en attendant qu'il se sente mieux ;
- Organiser plus de rencontres formelles ou informelles pour vous assurer que le volontaire va bien (toutes les semaines au lieu d'une fois par mois par exemple) le temps qu'il se sente mieux ;
- En dernier recours et si aucune solution n'est trouvée, avertir son ou sa chargée de mission à l'Agence Nationale du pays d'accueil d'un possible départ du volontaire.

[8] livret de ressources relatives à la santé mentale des volontaires du CES (démarches concernant la psychothérapie p.3)

Situation n°5: le volontaire vie sur son lieu de projet avec un public en difficultés.

Vous accueillez Sarah en volontariat de longue durée sur un projet d'accompagnement de personnes déficientes visuelles. Les objectifs de sa mission sont de faciliter l'inclusion sociale des sourds et malentendants à travers des activités d'échanges interculturels, des activités culturelles ou des événements sportifs. Malgré une connaissance aiguisée de la langue des signes de son pays d'origine, Sarah se rend compte qu'elle a du mal à communiquer et interagir socialement avec le public de son association d'accueil.

Par ailleurs, elle vit en résidence permanente avec les personnes avec lesquelles elle réalise ses activités et doit notamment partager la salle de bain, la cuisine et le salon. Sarah est donc tout le temps sollicitée et n'arrive pas à exprimer son besoin d'intimité. Cela devient très difficile pour elle de continuer à partager son hébergement. Malgré un échange avec sa tutrice à ce sujet, la situation ne s'arrange pas.

Les questions à se poser :

La volontaire a-t-elle été alertée du fait que sa mission s'effectue auprès d'un public spécifique ? A-t-on informé la volontaire, dès les entretiens de sélection, des conditions d'hébergement (avec description et photographies à l'appui)? A-t-on vérifié que cela était bien compris de la volontaire et qu'elle était d'accord, sur le principe, pour partager son logement avec les bénéficiaires de l'association ? Est-il possible de trouver une autre solution d'hébergement ? Comment aider la volontaire à exprimer ses sentiments et à trouver des solutions ? Comment arriver à faire comprendre aux bénéficiaires qu'il est nécessaire de respecter l'intimité de la volontaire et de lui laisser du temps ? Que faut-il concrètement mettre en place?

Les points d'attention :

La question de l'hébergement est souvent une problématique réelle tant pour les associations d'accueil que pour les volontaires. Or, même s'il est impossible d'adapter son hébergement à chaque volontaire pour répondre à toutes les demandes, de bonnes conditions d'hébergement et la prise en compte des besoins des volontaires sont essentielles au bon déroulement d'un projet CES (logement salubre, sécurisé, accès à toutes les commodités nécessaires: accès à une cuisine y compris pendant le week-end et les congés par exemple).

En effet, l'expérience n'est pas vécue de la même manière si vous habitez en zone rurale isolée avec peu de transports ou si vous devez partager votre chambre avec 6 autres volontaires; si vous habitez dans un quartier sensible ou si vous vivez avec les bénéficiaires de votre projet. Aussi, outre le fait que les premiers échanges concernant les activités du projet sont importants, la question du logement et de l'adaptation du volontaire à son nouvel environnement local ne doit pas être éludée. Il est tout à fait possible d'organiser une visite virtuelle du logement, de mettre les futurs volontaires en lien avec les volontaires précédents ou d'envoyer des photographies.

Par ailleurs, la question du mode de communication à adopter avec les différents acteurs qui nous entourent est la clé d'un volontariat réussi, peu importe que l'on ait l'usage ou non de tous ses sens. Il faut donc apprendre à soigner sa communication verbale et non verbale, utiliser un langage clair tout en parlant à une vitesse et un volume appropriés. L'écoute active peut aider à désamorcer certaines situations. A travers un échange réel et bienveillant avec une tierce personne, la personne faisant face à une problématique spécifique se sent écoutée, entendue et est plus à même d'utiliser son propre jugement pour trouver des solutions adéquates à la situation.

Enfin, toute personne a le droit à la déconnexion, aussi bien les volontaires que les tuteurs et les tutrices.[1] La volontaire a aussi le droit de ne pas être contactée, en dehors de son temps de mission. L'objectif est triple : garantir le respect des temps de repos et de congés (deux jours de repos consécutifs par semaine et deux jours de vacances par mois), le respect de la vie privée et protéger la santé des volontaires.

Quelques bonnes pratiques :

- Sensibiliser la volontaire au handicap afin qu'elle comprenne mieux le public de l'association, les modalités de communication avec ce public ;
- Discuter en amont des questions d'isolement que l'on peut parfois ressentir en projet de mobilité ;
- Organiser une préparation interculturelle et linguistique avec un interprète en langue des signes internationale ou de la langue des signes de la volontaire ;
- Prévoir des cours en intensifs en langue LSF pour donner quelques clés de communication à la volontaire sur la vie quotidienne par exemple ;

- Permettre à la volontaire de participer aux réunions d'équipe et aux temps de construction d'équipe, en présence d'un interprète, pour qu'elle se sente intégrée et qu'elle puisse bénéficier de l'expérience des membres de la structure ;
- Préciser les conditions d'hébergement dans le contrat d'activités ou proposer un hébergement alternatif et en dehors du lieu d'activités, si cela est possible ; si cela n'est pas possible, proposer au moins à la volontaire une chambre privée avec sa propre salle de bain ;
- Mettre en place des règles claires présentées sur des supports visuels pour le public de l'association qui partage le lieu de vie (respect de l'intimité, respect des heures d'activités par exemple).



Prendre son temps pour monter un projet inclusif :

Un projet inclusif ne se monte pas en une fois! Il est tout à fait possible de procéder par étapes en commençant comme association partenaire afin de vous former, de développer votre expérience et d'apprendre à connaître le public avec lequel vous souhaitez travailler ou tout simplement pour mieux préparer l'accueil ou l'envoi d'un volontaire qui effectue ses missions avec un public à haut risque d'exclusion.

7. OUTILS ET RESSOURCES



Ressources pour mettre en place un projet de Corps Européen de Solidarité :

- Guide du programme du Corps Européen de Solidarité 2024
- Documents d'appui à la mise en place d'un projet
- Contrat d'activités pour les organisations de soutien, d'accueil et Lead
- Info KIT CES à destination des volontaires
- Garanties du contrat d'assurance CES HENNER
- Recruter et accueillir un volontaire en CES

Outils d'aide à l'apprentissage linguistique :

- Plateforme UE Academy
- TV5 Monde
- RFI.

Outil de valorisation des compétences acquises en mobilité européenne :

- Youthpass
- Espace compétences

Outil sur la question de l'identité de genre :

- La personne ginge
- Le planning familial près de chez vous

Ressources pour soutenir les projets inclusifs :

- Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne ;
- Get inspired est une série de manuels basés sur les formations dispensées par Salto Inclusion et Diversité ;
- Inclusion de A à Z est un guide qui offre un aperçu de la manière dont les initiatives d'échange et de volontariat de jeunes peuvent être créées afin de donner aux jeunes la possibilité d'apprendre de et via la diversité ;
- Tool Kit 8 sur l'inclusion sociale est destiné aux travailleurs de jeunesse et aux formateurs pour leur apporter des outils théoriques et pratiques pour travailler avec et/ou former des jeunes ;
- ID METER (guide pour identifier toutes sortes d'obstacles et les surmonter afin d'organiser un événement le plus inclusif possible) ;
- Pour mettre la solidarité au coeur des projets de CES: <https://www.talkingsolidarity.eu/publications/a-bridge-to-inclusion-empowering-marginalised-target-groups-through-solidarity-projects/>

Ressources pour réfléchir à la stratégie d'inclusion de sa structure :

- Lignes directrices de la Commission Européenne pour la mise en œuvre de la Stratégie d'inclusion et de la diversité dans le cadre des programmes Erasmus+ et Corps européen de solidarité ;
- Comment, à travers une stratégie d'inclusion claire, les acteurs jeunesse peuvent atteindre et soutenir au mieux les jeunes ayant moins d'opportunités et crée un cadre transparent pour faciliter les projets d'inclusion et de diversité;
- Grâce au baromètre de l'inclusion et de la diversité, vous pouvez rapidement évaluer le niveau d'inclusivité de votre structure concernant vos équipes, de votre public, que de vos outils de communication par exemple. Suite à ce questionnaire, vous recevez les résultats et des bonnes pratiques de SALTO Inclusion et Diversité ;
- La road map pour l'inclusion et la diversité est une feuille de route I&D détaille le chemin à parcourir dans les programmes jeunesse de l'UE pour mettre en œuvre la stratégie d'inclusion et de diversité pour le programme Erasmus+ et le Corps européen de solidarité.

Recueils et livrets ressources :

- Recueil sur comment les programmes de mobilité européenne et internationale contribuent aux enjeux éducatifs poursuivis dans le cadre d'une politique de jeunesse, notamment envers les jeunes de quartiers politiques de la Ville ;
- Recueil d'expériences et guide des bonnes pratiques des projets de mobilité européenne et internationale incluant des jeunes en situation de handicap réalisé par la DRAJES Auvergne-Rhône-Alpes.

Livret ressources de l'Agence Erasmus+ France Jeunesse et Sport :

- Livret de ressources relatives à la santé mentale des volontaires en CES ;
- Livret Introduction à la fonction tutorale
- Livret de préparation au départ : comment mieux accompagner la mobilité des volontaires
- Livret de ressources relatives aux violences sexistes et sexuelles (VSS) dans le Corps européen de solidarité

Ressources numériques :

- [ID Kitchen Podcast](#)
- [ID Talks](#)
- Youtube - [SALTO Inclusion & Diversity](#)
- SALTO Resource Centres - [Shaping Inclusion and Diversity Podcast](#)

Les formations à destination des travailleurs de jeunesse au niveau national :

Ces formations sont à destination des tuteurs et de tutrice du Corps Européen de Solidarité :

- Parcours Inclusion ([Padlet de la formation inclusion](#))
- Formation « La fonction tutorale dans le CES » (1 jour en ligne)
- Formation « La pédagogie pour un tutorat de qualité » (3 jours en présentiel)
- Modules thématiques (demi-journée en ligne)
- Anticiper et gérer le choc culturel provoqué par la mobilité internationale
- Accompagner des jeunes ayant moins d'opportunités au départ ou à l'accueil
- Valorisation des compétences des volontaires CES
- Santé mentale : accompagner les volontaires CES
- Violences sexistes et sexuelles : comprendre, prévenir et agir

Pour recevoir une sélection mensuelle des offres de formations transnationales: tca-net@service-civique.gouv.fr

Les formations à destination de différents groupes cibles au niveau européen afin de promouvoir l'inclusion de TOUS les jeunes dans le programme Erasmus+ et le programme du Corps Européen de Solidarité : [SALTO-YOUTH - Training: Improve Your Inclusion Projects](#)

Plus d'information sur ces opportunités de formation/ de coopération internationales via le site www.salto-youth.net

CONTACTER L'AGENCE

Téléphone : 09 74 48 18 40

e-mail : communication-europe@service-civique.gouv.fr

site web : <https://www.corpseuropeensolidarite.fr>

Adresse :

Agence du Service Civique
95 Avenue de France
75013 Paris