

# COMPTE-RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ AU TITRE DE L'ENGAGEMENT DE SERVICE CIVIQUE

ANNÉE : 2022

Identification		
Numéro de l'agrément en cours	BN-000-21-00006	
Nom de l'organisme	Fédération Hospitalière de France - Normandie	
Site internet	<a href="https://www.fhf.fr/en-regions/normandie">https://www.fhf.fr/en-regions/normandie</a>	
Personne en charge de l'agrément de Service Civique	Nom :	Pousset
	Prénom :	Mathilde
	Fonction :	Adjointe au délégué régional
	Adresse électronique :	<a href="mailto:Fhfn-permanence@chu-caen.fr">Fhfn-permanence@chu-caen.fr</a>
Nom, prénom et fonction du responsable légal s'il a changé au cours de l'année 2022	Christophe Bouillon, Président FHF Normandie	

## Notice générale pour la rédaction

- La transmission **du compte-rendu annuel d'activité** au titre de l'engagement de Service Civique est une **obligation** pour l'organisme d'accueil prévue par l'article R. 121-43 du code du service national ;
- Les informations portées dans ce compte-rendu concernent **l'ensemble des volontaires ayant effectué au moins un jour de mission au cours de l'année 2022** ;
- Ce document, présenté sous forme de **plan-type**, correspond à **l'ensemble des questions auxquelles l'organisme agréé doit a minima répondre**. Il convient que ces réponses soient claires, **précises et exhaustives**. Elles peuvent être **illustrées par des chiffres, des exemples et vous pouvez y adjoindre des annexes** ;
- **Les organismes ayant bénéficié d'un agrément collectif doivent regrouper l'ensemble des éléments utiles produits par leurs organismes affiliés ou établissements secondaires afin de produire un compte-rendu unique et synthétisé.**

## 1ère partie : Les missions de Service Civique

Les missions proposées aux volontaires constituent le cœur de la politique publique du Service Civique. Pour rappel, ces missions doivent répondre à l'intérêt général et être en lien avec les publics.

### A. Informations relatives à la mise en œuvre des missions

Intitulé de la ou des missions agréées	Types d'activités confiées (descriptif précis avec si possible quelques illustrations)	Auprès de quels publics ?	Nombre de volontaires	Impact de la mission : <i>Décrivez précisément comment la mission a permis d'expérimenter et/ou de développer de nouveaux projets et/ou de démultiplier l'impact d'actions existantes</i>	Lieu(x) d'exercice
Accompagnateur auprès des enfants et des familles dans le cadre de l'hospitalisation pédiatrique (2A)	-Aider les patients et les familles dans toutes les étapes de l'hospitalisation, les accompagner dans les démarches administratives, les guider au sein de l'hôpital vers les services d'examens et les aider lors de la sortie ; -Rassurer l'enfant et sa famille : expliquer le déroulement de l'hospitalisation, les démarches, les étapes, l'organisation du service d'hospitalisation, le rôle et les différentes fonctions du personnel rattaché -Être une présence rassurante et être un soutien auprès des enfants (écouter, les rassurer et leur tenir compagnie en cas de besoin ou d'absence des parents) ; -Proposer un accompagnement scolaire en lien et	Usagers, patients, familles des patients	0		

	en complément de l'action des associations présentes.				
Accompagner et participer aux activités d'animation auprès des personnes âgées en EHPAD (2B)	<p>-Offrir un temps d'écoute aux résidents qui en ont besoin ; Recueillir les désirs d'activités socioculturelles des résidents ;</p> <p>-Aider à répondre aux attentes du projet personnalisé du résident (PPR) ; -Préparer ou animer en résonance avec ses centres d'intérêt des actions d'animation dans les services ou les chambres des résidents (lecture, écriture, conversation, jeux, promenade, etc.) ;</p> <p>-Proposer et accompagner le(s) animateur(s)/trice(s) dans l'organisation des activités individuelles ou collectives auprès des résidents, qui peuvent être, selon les établissements : chant, jeux de société, atelier peinture, gymnastique douce, pâtisserie, bricolage, couture, etc.</p> <p>-Accompagner les résidents lors de sorties à l'extérieur, sorties loisir ou sorties culturelles et répondre aux demandes de sortie individuelle</p>	Résidents en EHPAD	11		CHI Fécamp, EHPAD Trait d'Union du Cailly et CHU de Rouen

	<p>(courses, cimetièrè, etc.) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux évènements festifs organisés au sein ou à l'extérieur de la structure ;</li> <li>- Activité en appui d'un professionnel paramédical (exemple : kiné, aide dans son activité et réparation de certains matériaux)</li> </ul>				
<p>Accompagner et participer aux activités d'animation auprès des personnes âgées en période de COVID-19 (2C)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Accueillir les familles et coordonner les visites en suivant le protocole sanitaire</li> <li>-Proposer du gel hydro-alcoolique aux résidents, leur rappeler les gestes barrières à respecter, les informer du déroulement de la crise sanitaire tout en les rassurant</li> <li>-Favoriser et entretenir le lien social des résidents avec leur famille grâce aux outils numériques : réseaux sociaux (Facebook...), appels Visio via des tablettes numérique ou des téléphones (Skype, Google duo...)</li> <li>-Rédiger des courriers avec les résidents, prendre des photos (avec accord du résident et de l'animatrice) afin de les envoyer aux proches</li> </ul>	<p>Résidents en EHPAD</p>	<p>2</p>		<p>CH Saint Romain de Colbosc</p>

	<p>-Développer l'application Familéo, Lire les gazettes Familéo dans les chambres</p> <p>-Proposer et accompagner les animateurs dans l'organisation des activités individuelles (en chambre) ou collectives (petits groupes avec distanciation) auprès des résidents : lecture, écriture, chant, jeux de société, atelier peinture, gymnastique douce, pâtisserie, bricolage, couture, etc.</p> <p>-Proposer des visio-conférences (application ZOOM) entre les élèves des établissements scolaires partenaires et les résidents, sur des thèmes tels que « l'école d'autrefois, les fables ... »</p> <p>-Offrir un temps d'écoute aux résidents qui en ont besoin ;</p>				
Accompagner à la dimension sociale de l'accueil par la mise en place d'activités liées à l'écoute et le dialogue (avec les résidents, usagers,	<p>-Offrir un temps d'écoute aux résidents qui en ont besoin ;</p> <p>-Recueillir les désirs d'activités socioculturelles des résidents ;</p> <p>-Aider à répondre aux attentes du projet personnalisé du résident (PPR)</p>	Résidents, usagers et visiteurs	2		EHPAD Trait d'Union du Cailly

<p>visiteurs) (2D)</p>	<p>sur le volet « projet d'animation » ;</p> <p>-Préparer ou animer en résonance avec ses centres d'intérêt des actions d'animation dans les services ou les chambres des résidents (lecture, écriture, conversation, jeux, promenade, etc.) ;</p> <p>-Proposer et accompagner le(s) animateur(s)/trice(s) dans l'organisation des activités individuelles ou collectives auprès des résidents, qui peuvent être, selon les établissements : chant, jeux de société, atelier peinture, gymnastique douce, pâtisserie, bricolage, couture, etc.</p> <p>-Participer aux événements festifs organisés au sein ou à l'extérieur de la structure.</p> <p>-Aider à l'accueil, à l'orientation et à l'information des patients, résidents, familles et visiteurs vers les différents services ;</p> <p>-Contribuer à améliorer l'accueil dans les salles d'attente des consultations ainsi que dans le salon de sortie (bibliothèque de prêt, espace jeux, discussion...)</p>				
----------------------------	--	--	--	--	--

<p>Accompagnateur auprès des personnes âgées et de leurs familles dans le cadre de l'hospitalisation gériatrique (2E)</p>	<p>-Aider les patient et les familles dans toutes les étapes de l'hospitalisation ; Les accompagner dans les démarches administratives notamment en cas de décès ; Leur présenter l'établissement et les guider vers les services de soins adéquats ;</p> <p>-Être une présence rassurante : expliquer le déroulement de la prise en charge, l'organisation du service et les fonctions du personnel rattaché ;</p> <p>-Être un soutien auprès des personnes âgées : être à l'écoute des personnes âgées et déceler les situations à risques, particulièrement s'agissant des personnes isolées, leur tenir compagnie en cas de besoin et les accompagner lors des promenades ;</p> <p>-Le volontaire pourra également être présent dans les chambres pour apporter une présence, dialoguer/échanger, maintenir un lien.</p> <p>-Proposer et organiser des activités individuelles ou collectives auprès des personnes</p>	<p>Patients âgés et leurs familles</p>	<p>2</p>		<p>CHI Fécamp et EHPAD Saint-Saëns</p>
---	--	--	----------	--	--

	âgées, en lien avec des animateurs ou des bénévoles déjà présents : lecture, jeux de société, initiation aux outils informatiques, etc.				
Accompagnateur des personnes en attente dans les services d'accueil des urgences (2F)	<p>-Participer à l'accueil, à l'écoute et informer les personnes en attente à la structure des Urgences ;</p> <p>-Accompagner ce temps d'attente en veillant au confort et aux besoins spécifiques de chacun et en assurant un rôle de médiateur ;</p> <p>-Contribuer à l'organisation et au confort logistique de la salle d'attente : gérer les arrivées, veiller à la bonne installation des personnes, veiller au bon fonctionnement des installations à la disposition des personnes (distributeurs de boissons, chargeurs de téléphone portable, etc.) ;</p> <p>-En appui éventuel du personnel, aider à ranger les affaires des patients et à la distribution des vestiaires</p> <p>-Participer au recueil des données administratives du patient</p>	Patients en attente de soins et soutien aux équipes	0		
Accompagnateur dans les lieux	-Aider à l'accueil, à l'orientation et à l'information des	Patients , usagers	4		CH Argentan



<p>d'accueil, d'attente et de consultation ainsi que dans les permanences d'accès aux soins (2G)</p>	<p>patients, résidents, familles et visiteurs vers les différents services ;</p> <p>-Améliorer la signalétique de l'établissement pour faciliter l'orientation des visiteurs ;</p> <p>-Accompagner les personnes vulnérables vers les bons services en les guidant au sein de l'hôpital ;</p> <p>-Contribuer à améliorer l'accueil dans les salles d'attente des consultations ainsi que dans le salon de sortie ;</p> <p>-Aider les patients dans leurs démarches administratives.</p>				
<p>Animation d'ateliers autour du numérique pour les patients et résidents (2H)</p>	<p>-Sensibiliser les patients aux nouvelles technologies et à leur utilisation (ordinateur, tablette, téléphone portable, liseuse, etc...);</p> <p>-Initier les patients et les résidents, le cas échéant à la recherche d'informations sur internet ;</p> <p>-Sensibiliser les patients et les résidents à l'usage du web et en expliquer les avantages mais aussi les risques ;</p>	<p>Patients et résidents d'EHPAD</p>	<p>3</p>		<p>CH Verneuil d'Avre et EHPAD de Rugles</p>

	<p>-Appropriation des outils de discussion (Skype, forums de discussion, messageries instantanées) et découverte des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Viadeo, LinkedIn...);</p> <p>Informers les patients sur le site internet de l'établissement, découvrir les différents accès à l'information et applications utiles (prise de rendez-vous, paiements, factures, etc.) et les accompagner dans la navigation.</p>				
<p><a href="#"><u>Volontaire engagé dans la promotion de la culture et des arts créatifs au sein d'établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux (21)</u></a></p>	<p>-Proposer aux patients/résidents des animations culturelles à partir d'une expression artistique : peinture, sculpture, installations, musique, danse, théâtre, lecture, ateliers d'écriture, art floral, broderie, tissage, etc.</p> <p>-Proposer et animer des ateliers de création avec les patients/résidents dans l'une des disciplines artistiques ;</p> <p>-Proposer aux professionnels de l'établissement et aux patients/résidents de réaliser leurs propres créations et performances, et de</p>	<p>Patients et résidents</p>	<p>0</p>		

	<p>les présenter une fois créés ;</p> <p>-Concevoir l'embellissement des murs (street art, graffitis...) dans des zones de l'établissement accueillant du public, avec du matériel fourni par l'établissement, éventuellement sous la direction d'un graffeur professionnel ;</p>				
<p><b><u>Volontaire engagé auprès des personnes atteintes de handicaps et des patients séjournant dans les unités de soins de suite et de réadaptation (2J)</u></b></p>	<p>-Aider les patients et les familles dans toutes les étapes de l'hospitalisation ;</p> <p>-Offrir une présence rassurante : expliquer aux familles ou aux patients le déroulement de l'hospitalisation, les démarches, les étapes à suivre, l'organisation du service et les fonctions du personnel rattaché ;</p> <p>-Offrir un soutien auprès des personnes malades ou handicapées, en particulier auprès des personnes isolées, être à l'écoute, les rassurer et leur tenir compagnie en cas de besoin ;</p> <p>-Proposer et organiser des activités individuelles et /ou collectives en lien avec les animateurs ou les bénévoles déjà présents ;</p>	<p>Patients en SSR</p>	<p>0</p>		

	-Accompagner les patients vers les services ou activités proposées à l'intérieur ou à l'extérieur de l'hôpital.				
<a href="#"><u>Aider les patients et résidents dans les établissements à améliorer leur santé (2K)</u></a>	<p>-Améliorer les conditions d'accueil des publics en permettant aux usagers de prendre de la distance par rapport à l'angoisse de la maladie et/ou de la douleur :</p> <p>-Proposer des actions d'animation régulières et de qualité répondant aux attentes et besoins des publics accueillis ;</p> <p>-Créer un lien avec l'extérieur afin d'éviter le sentiment d'isolement ou le sentiment d'insécurité lié à la perte de repères ;</p> <p>-Dans le cadre d'actions de prévention sur les thèmes liés à la santé, les volontaires participeront :</p> <p>-Aux campagnes de sensibilisation ;</p> <p>-Aux forums de santé destinés aux jeunes ;</p>	Patients et résidents	0		

	<p>Aux jeux de prévention destinés aux mineurs ;</p> <p>-Les thèmes abordés seront : l'alimentation, l'obésité, l'hygiène, l'activité physique, les risques domestiques, les addictions, le tabac, les relations amoureuses et l'estime de soi.</p>				
<p><a href="#"><u>Participer aux activités d'animation auprès des personnes âgées et/ou en situation de handicap et sensibiliser au développement durable (2L)</u></a></p>	<p>-Préparer ou co-animer en résonance avec les centres d'intérêt du résident des actions d'animation dans les services ou les chambres des résidents (lecture, écriture, conversation, jeux, promenade...</p> <p>-Proposer et accompagner les animateurs dans l'organisation des activités individuelles ou collectives auprès des résidents : chant, jeux de société, atelier peinture, gymnastique douce, pâtisserie, bricolage, couture...</p> <p>-Accompagner les résidents lors de sorties à l'extérieur, de sorties loisir ou culturelles et répondre aux demandes de sortie individuelle, participer à des tâches collectives avec les résidents.</p> <p>-Aider à la lutte contre le gaspillage</p>	<p>Personnes âgées et personnes en situation de handicap (résidents)</p>	<p>0</p>		

	<p>alimentaire : limiter ou réduire les pertes de denrées alimentaires tout au long de la chaîne par la mise en place d'actions concrètes et mesurables : aide à la pesée des déchets alimentaires, chiffrage du coût du gaspillage, sensibilisation/ des agents et des résidents, proposition d'actions de valorisation des denrées (don, transformation), proposition de solutions de gestion du gaspillage alimentaire (compostage, création de potagers...)</p> <p>Accompagner à la réduction des déchets à usage unique : recenser les produits à usage unique, proposer des produits rechargeables et durables, mettre en place des actions d'animation, de sensibilisation et de communication auprès des agents et résidents (ateliers participatifs, élaboration d'affiches/fiches, création d'outils éducatifs, sorties pédagogiques), communiquer auprès des fournisseurs (éviter le suremballage).</p> <p>-Sensibiliser aux gestes éco-citoyens à travers des ateliers, des réunions</p>				
--	--	--	--	--	--

	<p>d'information, des fiches pédagogiques : promouvoir la mobilité douce et le covoiturage, sensibiliser/former au recyclage (papier), aux économies d'énergie et à la consommation d'eau, promouvoir les espaces verts zéro déchets, favoriser une logique zéro-papier...</p> <p>-Participer à des temps forts nationaux (semaine européenne du développement durable, semaine du goût, semaine européenne de la réduction des déchets) et s'appuyer sur ces temps forts pour aborder le sujet auprès de différents publics : exposition, conférences, ateliers pratiques, projections, échange de bonnes pratiques.</p> <p>-Proposer et accompagner la mise en place d'espaces partagés afin de favoriser les échanges, la solidarité et les rencontres intergénérationnelles : jardins partagés, potagers collectifs...</p>				

---

**B. Conditions d'exercice des missions**

---

Disposez-vous d'un outil de suivi des volontaires (pendant et après la mission) ?

Un outil Excel permettant de suivre le nombre de volontaires par établissements, avec leurs coordonnées, la durée de leur mission, le thème de leur mission, date de début et fin de contrat, rupture éventuelle, le nom de leur tuteur, la réalisation des formations, et le lien fait ou non avec SC2S.

<b>Nombre de jours de présence hebdomadaire (en moyenne)</b>	Environ 3,5 jours (beaucoup de contrats à 3 jours par semaine et quelques contrats à 5 jours par sem)	
<b>Nombre d'heures de présence hebdomadaire (en moyenne)</b>	Environ 27 h (beaucoup de contrats à 24h/sem et certains à 35h/sem)	
<b>Présence le week-end</b>	<input type="checkbox"/> OUI	<input checked="" type="checkbox"/> NON

**Les volontaires ont-ils exercé leurs missions : seul ou au sein d'une équipe ?**

Toujours au sein d'une équipe et sous tutorat. Voire parfois en binôme.

**Comment la mission des volontaires s'est-elle articulée avec les activités assurées par les équipes de l'organisme (salariés, agents, stagiaires et bénévoles) ?**

Les volontaires sont intégrés à la vie de leur service/équipe de rattachement (bureau des entrées, équipes d'animation, cadre de santé etc.). Ils viennent en appui sur des activités déjà assurées par l'établissements pour seconder des salariés ou stagiaires/bénévoles de l'établissement.

## 2ème partie : Le tutorat et l'accompagnement au projet d'avenir

### A. Tuteurs et formation

Indiquez le nombre moyen de volontaires suivis par tuteur et précisez la fonction des tuteurs au sein de l'organisme :

En moyenne, un tuteur accompagne 1,4 jeunes (oscille entre 1 jusqu'à 4). Les tuteurs occupent les fonctions suivantes : animateur, cadre de santé, soignants ou administratifs (directeur, responsable RH ou encore responsable du bureau d'accueil et standard).

Nombre de tuteurs, y compris les personnes ressources (coordinateurs, tuteurs en intermédiation) présents au sein de l'organisme	Dont nombre de tuteurs ayant bénéficié des formations animées par Unis-Cité, la Ligue de l'enseignement, Cotravail ou l'UFCV et proposées par l'Agence ou par les référents locaux en DRAJES et SDJES en 2022	Nombre de tuteurs formés les années précédentes par ces mêmes organismes de formation et sur des modules proposés par l'Agence ou par les référents locaux en DRAJES et SDJES
22 (dont 16 tuteurs)	X sur 16	?

Indiquez pour chaque module le nombre de personnes ayant été formées :

Module « Découvrir son rôle de tuteur » :   
 Module « S'informer sur le Service Civique » et module « Construire ses missions et son projet d'accueil » :



Module « Déployer et gérer son agrément » :   
Module « Recruter des volontaires » :   
Module « Accompagner les volontaires au quotidien » et module « Préparer l'après Service Civique des volontaires » :   
Autres modules suivis

- Modules spécifiques à l'accueil et à l'accompagnement de volontaire en situation de handicap, animés par l'UFCV :

**Les tuteurs ont-ils suivi des formations en dehors de celles citées ci-dessus ? Précisez les modules suivis, la structure organisatrice (interne ou externe) et annexe le programme de formation au présent document.**

Non ?

## **B. Organisation du tutorat**

**Quel est le volume horaire moyen hebdomadaire consacré au tutorat des volontaires ?**

Cela dépend des établissements et surtout des besoins des jeunes. Dans tous les cas, les tuteurs sont disponibles pour les jeunes en cas de besoin à tout moment dans leur mission.

**Quels sont les actions et les outils spécifiques de tutorat mis en place ?**

Phase d'intégration et d'observation au préalable : visite de l'établissement et rencontre des personnes ressources pour le volontaire et sa mission.

Informations et explications par le tuteur de la mission : règles, typologies de publics accueillis, etc. Certains tuteurs mettent en place une évaluation sous forme de tableau qui permet à chacun des volontaires de se situer et tenir compte de son parcours et engagement depuis son arrivée dans l'établissement.

## **C. Accompagnement et projet d'avenir des volontaires**

**Avez-vous formalisé la mise en place d'entretiens, individuels ou collectifs, dédiés au projet d'avenir ? Si oui, merci de détailler.**

Le volontaire est le plus souvent reçu en moyenne reçu une fois par mois (voire tous les 15 jours dans certains établissements) par son référent/tuteur, qui reste disponible à tout moment en cas de questions ou difficultés. La durée est variable selon les besoins. Certains font des bilans tous les mois ou plusieurs fois pendant la durée de la mission.

**De quelle manière avez-vous accompagné les volontaires dans la définition de leur projet d'avenir ?**

- o **en vous appuyant sur les ressources et/ou outils internes :**

Nous accompagnons les jeunes dans la définition de leur projet d'avenir, via leur tuteur et référents RH dans les établissements qui les accueillent. Ces personnes leur font découvrir le fonctionnement de l'établissement, les métiers de la FPH (rencontres avec des professionnels, fiches de postes, modalités de concours de la fonction publique, etc.)

- o en mobilisant les ressources et/outils externes (précisez) :

**Quelles ont été vos principales difficultés dans l'accompagnement des volontaires et comment ont-elles été résolues ?**

En tant que gestionnaire d'agrément collectif, ma principale difficulté est la distance avec les jeunes. Pour autant, les services RH et tuteurs présents dans les établissements sont davantage compétents pour accompagner le jeune et peuvent le faire directement.

**Si vous en avez connaissance, indiquez l'activité exercée par les volontaires à l'issue de leur mission :**

Certains volontaires ont obtenu un travail à la suite de leur service civique, voire pendant (un volontaire a pu en effet être embauché en CDI dans la restauration et a donc dû rompre son service civique en cours. Une autre volontaire, a apprécié le secteur hospitalier et a pu être embauchée par l'établissement de santé qui l'accueillait pendant son service civique, à l'issue de celui-ci, pour un CDD administratif au service des urgences de l'établissement).

## 3ème partie : Les volontaires

### **A. Le choix des volontaires**

**Avez-vous diffusé les offres de missions sur le site (<https://www.service-civique.gouv.fr/>) ? Si non, pourquoi ?**

Oui, c'est une étape obligatoire. Nous habilitons donc nos adhérents et les incitons à le faire dès qu'ils sont rattachés à notre agrément collectif. En dehors de quelques difficultés techniques, tous déposent leurs offres sur ce site.

**Avez-vous utilisé d'autres moyens de diffusion ? Si oui, lesquels ?**

Oui, via les missions locales notamment, le site internet de l'établissement d'accueil, le réseau interne ou via l'organisme SC2S.

**Combien de candidatures avez-vous reçues en moyenne par mission ?**

Environ 9 candidatures en moyenne par mission pour 2022. Mais cela est très variable : le CHU de Rouen par exemple en recueille beaucoup plus, alors que certains EHPAD plus isolés n'en reçoivent quasiment pas.

**Décrivez la procédure et les critères de sélection des volontaires.**

Lorsque nos établissements reçoivent de nombreuses candidatures, ils opèrent d'abord une pré-sélection fondée uniquement sur la motivation et non sur les compétences du jeune. En cas de faible nombre de candidatures, les établissements les convoquent tous pour un entretien.

**Avez-vous rencontré des difficultés pour sélectionner les jeunes ? Si oui, lesquelles ? Sur quels territoires en particulier ?**

Pas de difficultés remontées pour sélectionner les jeunes. Plusieurs établissements ne reçoivent que très peu de candidatures voire pas du tout.

**Le nombre de volontaires accueillis correspond-il au nombre de volontaires autorisés ? Si non, pourquoi ? Précisez ici notamment si votre organisme a rencontré des difficultés de recrutement dans le courant de l'année 2022.**

Non. Certains établissements me remontent régulièrement des difficultés pour recruter des jeunes et l'absence quasi-totale de candidatures. D'autres me précisent arriver à recruter, mais une fois que le jeune a mesuré la distance, il cesse de se présenter, et rompt le contrat... Certains n'ont même pas pu accueillir de jeunes sur 2022, malgré leur volonté, faute de candidatures.

**Les dates de démarrage des missions ont-elles été conformes au calendrier prévisionnel de recrutement annexé à l'agrément ? Si non, pourquoi ?**

Pas toutes. Plusieurs établissements ont été obligés de reporter la date d'entrée en mission dans l'établissements faute de candidats aux dates souhaitées. Certains établissements nouvellement intégrés à l'agrément ont parfois aussi dû bénéficier d'un temps d'adaptation et de familiarisation avec le dispositif service civique (ex appropriation des plateformes ELISA et service civique).

**La durée de réalisation des missions a-t-elle été conforme à celle prévue dans votre calendrier prévisionnel d'accueil ? Si non, pourquoi ?**

Globalement oui, sauf cas de ruptures anticipées ou exceptions.

---

## **B. L'accueil des volontaires**

---

**Qu'avez-vous mis en place pour préparer l'accueil des volontaires (information des équipes en amont, mise à disposition de matériel, temps d'accueil, formation pour préparer à la mission, etc.) ?**

Les établissements ont préparé l'accueil de volontaires avec les équipes concernées. Sa venue est préparée en amont (matériel, information et préparation des tuteurs et équipes). A son arrivée, généralement, le jeune bénéficie d'une visite de l'établissement sur une journée ou une demi-journée, ou a minima du service qui l'accueille. Des documents peuvent lui être remis pour faciliter son intégration : livret d'accueil de l'établissement, explication de la signalétique, documents administratifs, etc. L'information de l'accueil de jeunes volontaires est parfois diffusée dans la communication interne de l'établissement à tous les agents (affichage, journal de l'établissement etc). Certains établissements ont même réalisé des affiches à l'entrée de l'établissement pour informer les usagers de la présence de service civique pour les aider/orienter si c'est l'objet de leur mission. Le jour de l'arrivée du jeune, les tuteurs lui donnent des informations sur son service, l'équipe qui la compose et le profil des usagers qui y viennent. Le profil du poste et les missions lui sont données par écrit.

**Quelle a été la place laissée à l'initiative du volontaire pendant sa mission ?**

De nombreux jeunes ont pu eux-mêmes prendre l'initiative de concevoir leur mission, notamment au regard des besoins des usagers accueillis par l'établissement. Certains avaient « carte blanche » pour mener un projet en utilisant leurs propres compétences afin de les

exploiter dans l'intérêt des résidents (ex : le jeune qui sait jouer d'un instrument de musique en joue devant les résidents d'EHPAD etc)

### C. Le profil des volontaires

Indiquez le profil des volontaires accueillis en 2022 dans le tableau ci-dessous.

Niveau de formation	Nombre de volontaires en 2022	Taux (%)	Au niveau national en 2021
<i>Supérieur au Bac</i>	4/24	16,7%	37,5 %
<i>Sortie de terminale avec le Bac, ou abandon des études supérieures sans diplôme (niveau IV)</i>	11/24	45,8%	41 %
<i>Inférieur au Bac</i>	9/24	37,5%	21,5 %
<b>Total</b>	24/24	100%	<b>100 %</b>

<i>Personnes en situation de handicap</i>	0	0	1,6 %
<i>Personnes mineures</i>	3/24	12,5%	6,9 %

Genre	Nombre de volontaires en 2022	Taux (%)	Moyenne nationale 2021 (%)
<i>Homme</i>	2/24	8%	37 %
<i>Femme</i>	22/24	92%	63 %

**S'il apparaît des écarts significatifs avec la moyenne nationale, merci d'apporter des commentaires :**

Des écarts significatifs sont constatés mais dus notamment au faible nombre de jeunes accueillis, et donc non représentatifs.

**Le Service Civique doit être accessible à tous les jeunes éligibles, aussi avez-vous mis en place des actions pour l'accueil de volontaires :**

- **issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville ?**

Oui  Non  
Si oui lesquelles :

- **issus des zones rurales ?**

Oui  Non mais cela concerne des jeunes accueillis  
Si oui lesquelles :

- **en situation de décrochage scolaire ?**

Oui  Non mais cela concerne des jeunes accueillis

Si oui lesquelles :

○ en situation de handicap ?

Oui  Non

Si oui lesquelles :

○ mineurs ?

Oui  Non mais cela concerne des jeunes accueillis

Si oui lesquelles :

**Quelles sont les modalités organisme mises en œuvre par votre organisme afin de garantir l'accessibilité de vos missions à tous les jeunes éligibles ?**

Nos établissements formulent des annonces les plus accessibles possible et n'opèrent aucune sélection sur le profil ni les compétences du jeune. La seule sélection réalisée porte sur la motivation et l'engagement du jeune pour le service civique et pour le secteur d'accueil (volonté de découvrir le milieu et les métiers de la Fonction publique Hospitalière, donc intérêt quelconque même si absence de volonté de travailler dans ce domaine).

#### **D. Les ruptures de contrats**

**En cas de départs anticipés des volontaires, précisez dans le tableau ci-dessous le nombre et la cause des ruptures :**

Cause des ruptures	Nombre de volontaires	Précisions sur les ruptures pour les cas 1/2/3/4
1. Abandon de poste	1	
2. Faute grave d'une des parties		
3. Force majeure		
4. Commun accord entre les parties	1	Le volontaire ne se retrouvait finalement pas en adéquation avec la mission.
5. Embauche en CDD d'au moins 6 mois ou CDI	2	
6. Embauche en CDD de moins de 6 mois		
7. Le volontaire n'a jamais pris son poste	2	
8. Retrait de l'agrément de la structure d'accueil		
9. Stage ou reprise d'études		
10. Démission	3	
<b>TOTAL</b>	9 sur 24	
<b>TAUX (%)</b>	37,5%	

### **4ème partie : La formation civique et citoyenne (FCC)**

**Quelle est la durée de la formation civique et citoyenne (volets pratique et théorique) dans votre organisme ?**

4 journées en Normandie : 2 jours de FCC (tronc commun) + 1 journée (choix thématique)  
+ 1 journée Niveau 1 de formation des gestes aux premiers secours (PSC1)

**Avez-vous pris connaissance de l'instruction de cadrage de la FCC publiée en juin 2021 par l'Agence du Service Civique ? Si oui, comment l'avez-vous intégrée dans votre FCC ?**

Nous n'avons pas reçu cette information mais l'avons trouvé par inadvertance sur le site et diffusé à nos établissements adhérents.

#### **A. Volet pratique : la formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC1)**

<b>Nombre de volontaires accueillis en 2022</b>	24
<b>Dont nombre de volontaires ayant bénéficié de la formation PSC1</b>	10

**Le cas échéant, précisez pourquoi la totalité des volontaires accueillis n'a pas réalisé la formation PSC1 :**

Certains ont rompu leur contrat avant de pouvoir suivre cette formation et d'autres ont commencé leur mission en fin d'année 2022, donc n'ont pas encore pu la suivre mais devraient le faire prochainement.

**Avez-vous organisé cette formation en interne ou avez-vous fait appel à un organisme extérieur (si oui, précisez lequel) ?**

Nous avons diffusé le catalogue et calendrier des formations proposées par la Croix-rouge à nos établissements adhérents. Ceux-ci conservent le choix de l'organisme, pour que les dates proposées conviennent aux disponibilités des jeunes.

#### **B. Volet théorique : la formation civique et citoyenne (FCC)**

<b>Nombre de volontaires accueillis en 2022</b>	24
<b>Dont nombre de volontaires ayant bénéficié de la formation théorique</b>	12

**Le cas échéant, précisez pourquoi la totalité des volontaires accueillis n'a pas réalisé la formation théorique :**

Idem que pour la PSC1, certains ont rompu leur contrat de manière anticipée ou n'ont pas pu encore effectuer cette formation, car leur contrat a démarré fin 2022.

**Avez-vous organisé cette formation en interne ou avez-vous fait appel à un organisme extérieur (si oui, précisez lequel) ?**

La FHF Normandie n'étant pas agréée pour former les jeunes à la FCC, nous préconisons aux établissements le recours à un organisme extérieur. Nous diffusons régulièrement le catalogue diffusé par notre DRAJES à tous nos établissements pour qu'ils choisissent l'organisme avec la formation et les dates convenant le mieux aux jeunes qu'ils accueillent.

**Décrivez les actions de formation civique et citoyenne mises en place et annexe le programme de la formation délivrée aux volontaires.**

## 5ème partie : Le Service Civique au sein de votre structure

### **A. L'organisation interne pour la gestion du Service Civique**

**Précisez l'organisation retenue pour le suivi et la gestion du Service Civique au sein de votre organisme :**

La FHF Normandie gère son agrément collectif de la façon suivante :

- Effectue la gestion administrative de l'agrément (demande d'avenant, suivi de l'enveloppe, rédaction du rapport d'activité)
- Gère les habilitations de ses établissements adhérents rattachés
- assure le suivi de la publication des offres sur le site service-civique.gouv
- assure le suivi de la formation des tuteurs et des volontaires (suivi des attestations de formation)
- Fait le lien avec l'ASP et la DRAJES en cas de problème
- Informe les établissements de toutes informations nouvelles concernant le service civique dès que nous en avons connaissance
- appuyons nos établissements adhérents (par mail ou par téléphone) en cas de difficultés particulières
- organise des réunions du réseau service civique FHF Normandie pour apporter de l'information, rappeler les obligations légales, et permettre l'échange de pratiques.

**Pouvez-vous estimer la charge de travail que représente le Service Civique au sein de votre organisme ?**

La charge de travail représente en moyenne 0,10 ETP. Nous souhaiterions y consacrer plus de temps, mais ne pouvons-nous le permettre au vu des autres missions principales de la FHF Normandie.

**Avez-vous eu des contacts avec un ou plusieurs autre(s) organisme(s) agréé(s) afin d'échanger et de mutualiser vos pratiques dans le cadre de la gestion du Service Civique ? Si oui lequel/lesquels ?**

Oui, avec les autres Fédérations régionales FHF (notamment Bretagne, HDF, PACA, PDL, NA) pour partager, échanger sur nos pratiques, s'inspirer du travail des autres, etc. Et aussi convention de partenariat FHF Normandie avec SC2S pour promouvoir le dispositif auprès de nos établissements adhérents du secteur grand âge, pour mutualiser nos formations quand cela est possible et aider au recrutement de nos établissements qui le souhaitent.

**Quelles modalités d'organisation et d'animation du Service Civique avez-vous mises en place avec vos antennes ? *(pour les organismes disposant d'un agrément collectif ou d'une autorisation de mise à disposition, voir 6<sup>ème</sup> partie ci-dessous)***

La FHF Normandie est présente pour seconder ses établissements dans la gestion quotidienne de l'accueil de services civiques. Nous assurons un suivi via Excel des établissements rattachés et de leurs volontaires. Nous organisons aussi des réunions du réseau pour faire un point de situation, rappeler le cadre légal pour les nouveaux arrivants, de la diffusion d'informations et des échanges de pratiques.

Accueillez-vous des volontaires d'autres organismes au titre de l'intermédiation ? Si oui, précisez de quelles structures et pour quelles raisons.

Non, nous n'avons pas les moyens humains ni financiers pour agir en intermédiation auprès de nos structures.

## **B. Les frais**

Pouvez-vous indiquer les modalités de règlement de la prestation de subsistance de 111,35 € minimum au titre des transports ou des frais d'alimentation ou de logement ?

La quasi-totalité de nos établissements versent cette indemnité de subsistance en numéraire, par virement bancaire.

Les dépenses effectuées pour l'accueil et l'accompagnement des volontaires sont-elles identifiées dans la comptabilité de votre organisme ? Si oui, précisez le poste de dépenses sur lequel elles sont affectées et leur coût :

Débitées au compte 6488 de la M22 (EHPAD autonomes) sans charge patronale ni salariale  
Inconnu pour établissements sanitaires en M21

A quelles dépenses les 100 € versés mensuellement par l'Etat aux seuls organismes sans but lucratif, au titre de l'accompagnement des volontaires, ont-ils été affectés ?

Nous n'avons pas perçu cette somme car ne sommes pas en intermédiation auprès de nos établissements (condition pour obtenir ces 100 euros versés mensuellement par l'Etat au titre de l'accompagnement des volontaires). Nous sommes pourtant bien une association sans but lucratif ?

## **C. La communication et la valorisation**

Comment valorisez-vous la présence de volontaires au sein de votre organisme et de votre réseau (rapports d'activité, site internet, réseaux sociaux, etc.) ?

Via le rapport d'activité FHFN, la diffusion d'informations auprès de nos instances et de tous nos établissements adhérents, et bientôt sur notre nouveau site internet et via les réseaux (twitter notamment).

Votre organisme est-il inscrit dans un réseau de partenaires organisé au titre du Service Civique ?

Nous sommes inscrits au comité d'orientation SC2S mais n'y participons pas suffisamment

Les volontaires ont-ils participé à des rassemblements ? Si oui, précisez les thèmes et objectifs.

Pas à notre connaissance.

**6ème partie : La mise en œuvre du Service Civique au sein  
de votre réseau**



***NB : Cette partie est à compléter uniquement par les organismes disposant d'un agrément collectif et/ou mettant des volontaires à disposition d'organismes tiers (intermédiation).***

## **A. Questions transversales**

**Quelles modalités d'organisation et d'animation du Service Civique avez-vous mises en place avec votre réseau ? Précisez les outils, les processus et la répartition des tâches.**

Des réunions sont mises en place et nous sommes à la disposition de nos adhérents par mail ou par téléphone en cas de difficulté.

**Quelles règles et procédures communes avez-vous établies pour garantir la conformité aux principes fondamentaux du Service Civique ?**

Nous présentons notre agrément et les conditions de son application aux établissements nouvellement intégrés, et nous procédons à des rappels par mails réguliers.

**De quelle manière avez-vous impliqué votre réseau dans l'élaboration des missions ?**

Nous avons consulté nos adhérents en amont de l'obtention de l'agrément pour connaître leurs besoins.

**Comment avez-vous organisé le tutorat ?**

Nous avons demandé à chaque établissement secondaire de nous remonter les coordonnées de la personne tutrice des jeunes volontaires accueillis. Nous avons également informé les tuteurs des formations existantes.

**Décrivez les modalités financières fixées avec votre réseau quant aux prestations, indemnités et aides versées au titre du Service Civique :**

<b><i>La prestation de subsistance</i></b>	Versée par l'établissement d'accueil (secondaire) le plus souvent en numéraire par virement bancaire.
<b><i>L'indemnité de 100€ versée au titre de l'accompagnement des volontaires (organismes sans but lucratif)</i></b>	Pas reçu. Nous ne sommes pas bénéficiaires ?
<b><i>L'aide versée au titre de la formation civique et citoyenne (FCC)</i></b>	Nous incitons régulièrement nos établissements à déposer rapidement leur RIB sur ELISA pour percevoir cette aide financière (peu fait en 2022).

**Votre organisme ou vos membres participent-ils aux comités départementaux mis en place par l'Etat ?**

Nous n'y sommes pas invités.

## **7ème partie : Impacts et Observations**

---

## A. Les impacts

---

**Avez-vous mis en place ou fait évoluer des outils d'évaluation du Service Civique au sein de votre organisme ?**

Non, pas à ce jour.

**Présentez votre analyse sur les impacts des actions conduites en 2022 (n'hésitez pas à annexer des témoignages ou illustrations) :**

<b>Sur le parcours des volontaires et leur engagement (rapport à la citoyenneté, épanouissement personnel, valorisation des compétences, définition du projet professionnel, etc.)</b>	Valorisation des compétences Faire découvrir les métiers et naître d'éventuelles vocations Eveiller le jeune au secteur de la santé, et du médico-social en attisant sa curiosité Aide le jeune à la définition de son projet professionnel.
<b>Sur les publics bénéficiaires de vos actions</b>	Temps de présence supplémentaire pour les résidents ou patients isolés, aide et appui pour les patients et visiteurs à l'hôpital, ainsi que pour les équipes. Facilitation de l'échange à distance avec les outils informatiques, proposition de nouvelles activités en fonction des appétences du jeune, etc.
<b>Sur l'organisme d'accueil</b>	Prise de recul pour les professionnels, regard différent et nouveau apporté par le jeune volontaire. Le jeune volontaire représente une source de recrutement (lui ou son entourage) Ouverture sur la cité - faire mieux connaître son établissement et les réalités du secteur de la santé/médico-social aux jeunes du territoire (exemple : permet de lutter contre les mauvaises publicités faites récemment aux EHPAD).

---

## B. Formulez des propositions :

---

**Les éléments qui pourraient être capitalisés au titre des bonnes pratiques :**

**Ce qui pourrait être amélioré :**

- Multiplication des formations pour faciliter l'inscription des jeunes dès les premières semaines de sa mission (difficile de trouver une date qui convient et en plus, parfois formations annulées pour insuffisances de participants)
  - Anticiper au maximum la formation des tuteurs et des jeunes pour une intégration optimisée

- Envois d'informations plus régulières de la part de la DRAJES aux détenteurs d'agrément : conseils utiles, outils à disposition, obligations en vigueur, etc
- Plateforme ELISA : permettre une vision plus globale pour la gestion des agréments collectifs. Permettre ainsi aux détenteurs d'agrément de voir la liste de tous les établissements qui n'ont pas encore déposé leur RIB, de voir l'ensemble des formations déjà réalisées, la liste des jeunes qui n'ont pas encore fait leur formation afin de le rappeler aux établissements concernés, voir les versements pour tous, etc... Bref permettre une gestion plus facile pour les agréments collectifs.
- Proposer spontanément une formation à l'utilisation des outils ELISA et plateforme service civique à tous les détenteurs d'agrément et nouvelle personne habilitée sur ces sites pour une prise en main plus efficace et plus rapide.

**Les outils ou supports qui pourraient vous être utiles :**

- Des tablettes ou pc portable pour les recherches d'emploi et de formation etc....
- Des T-shirts avec les logos service civique
- Un outil de pilotage et d'évaluation pour le détenteur d'agrément collectif (excel a ses limites)

**Vos besoins en termes d'accompagnement de la part de l'Agence du Service Civique, notamment concernant la formation des tuteurs :**

- L'accompagnement d'autres services civiques ou tuteurs plus expérimentés par exemple
- La certitude que les formations proposées sur le site du service civique à l'attention des tuteurs soient bien à jour des dernières réglementations car a priori pas toujours le cas

**Autres observations :**

- Citation de Taïssir Lengline, CH Argentan : « J'adore accompagner les volontaires et j'aimerais accompagner des structures et les convaincre de s'engager auprès de volontaires et transmettre cette passion ! »