

[Étude annuelle sur le Service Civique et ses impacts]
Numéro 0

“ENQUÊTE SUR LE SERVICE CIVIQUE DANS LES SERVICES PUBLICS : ÉTAT DES LIEUX ET BONNES PRATIQUES”

Avec le soutien de l'Agence du Service Civique

Enquête réalisée par Unis-Cité avec la contribution de Jean-François Serres, co-rapporteur de l'étude de 2017 du CESE sur le Service Civique, avec le soutien d'un Comité Editorial composé de personnalités diverses de la société civile et de la haute fonction publique

UnisCité



Comité éditorial et équipe de rédaction

Directrice de la publication : Marie Trellu-Kane

Rédacteurs : Chloé Vantorre, Jean-François Serres, Marie Trellu-Kane

Enquêteurs : Chloé Vantorre, Jean-François Serres, Isabelle Prats, Catherine Leroy-Fredet, Clémentine Leroy

Comité éditorial de relecture : Alain Régnier, Benoît Garcia, Eléonore Tranchant, Eric Sapin, Inès Minin, Kenza Occansey, Pierre Catalan, Sarah Bilot, Vanessa Aublet

4	Introduction	39	Recommandations pour assurer “un même Service Civique pour tous” et redonner une ambition sociétale au Service Civique Recommandation n°8 : Une loi de programmation pour acter l’objectif d’universalisation du Service Civique ainsi que des financements spécifiques à chaque ministère pour garantir la qualité du Service Civique dans le secteur public Recommandation n°9 : faire adopter tous les 5 ans par le Parlement, sur proposition du CESE, les “Grandes Causes” sur lesquelles les jeunes du Service Civique devront être mobilisés en priorité Recommandation n°10 : Garantir un même Service Civique pour tous, dans les services publics comme dans les associations
5	Objectifs de l’enquête et méthode utilisée		
6	Etat des lieux du Service Civique dans les services publics		
13	Intérêt de développer le Service Civique dans le secteur public		
16	Le Service Civique dans le secteur public – Synthèse des études de cas		
16	Le Service Civique dans la fonction publique d’Etat		
17	Le Service Civique dans la fonction publique hospitalière		
17	Le Service Civique dans les collectivités territoriales		
18	Le Service Civique dans les établissements publics		
20	Bilan : Avis des jeunes, bonnes pratiques et axes d’amélioration identifiés	40	
21	Enquête de satisfaction auprès des jeunes	42	
22	Les bonnes pratiques identifiées	74	
32	Axes d’amélioration		
36	Recommandations Recommandations pour améliorer la qualité du Service Civique dans le secteur public Recommandation n°1 : poursuivre l’effort de formation des tuteurs et prévoir leur valorisation spécifique Recommandation n°2 : s’assurer que TOUS les jeunes bénéficient d’au moins 2 voire 5 jours de “formation civique et citoyenne” pendant leur Service Civique Recommandation n°3 : Ancrer le Service Civique dans les projets et pratiques des établissements d’accueil Recommandation n°4 : Se fixer des objectifs de mixité sociale et promouvoir les missions collectives		
37			
38	Recommandations pour que les services publics contribuent au développement quantitatif du Service Civique Recommandation n°5 : Continuer à fixer des objectifs quantitatifs par ministère Recommandation n°6 : Renforcer les actions pour un déploiement plus important du Service Civique dans les collectivités territoriales Recommandation n°7 : Développer massivement l’intermédiation par les associations expertes du Service Civique en veillant à l’animation territoriale		

Depuis 2010, le Service Civique a pris sa place dans les

Les associations sont convaincues de l'intérêt de

Avec le soutien d'un comité éditorial composé de dirigeants de

Convaincu que la seule voie, pour une généralisation du Service

Cette publication présente donc des exemples réussis de Service

La présente enquête a été conduite par Jean-Francois Serres, co-

La méthode adoptée a consisté à rassembler et analyser des

1°- En sélectionnant **un panel représentatif des organismes du secteur public engagés dans l'accueil de jeunes en Service**

2°- En menant, auprès de ces organismes, des entretiens poussés

3°- En analysant les **données consolidées par l'Agence du Service Civique** relatives aux jeunes en mission au sein de structures

Les recommandations formulées en dernière partie de cette

L'étude menée en 2017 par le CESE¹ avait en effet déjà tiré un bilan de

C'est en ayant en tête ces recommandations que les enquêteurs ont

Nous tenons à remercier l'Agence du Service Civique, les membres

² L'article 22 de la loi égalité citoyenneté du 27 janvier 2017 dispose que les missions de Service Civique "sont complémentaires des activités confiées aux salariés ou aux agents publics et ne peuvent se substituer ni à un emploi ni à un stage".

État des lieux du Service Civique dans les services publics

En 2010, dans la continuité du service civil volontaire initié par Jacques Chirac en 2005 sur le modèle expérimenté depuis plusieurs années par Unis-Cité, Nicolas Sarkozy et Martin Hirsch font adopter la loi créant le Service Civique, comme continuité civile et volontaire du service national suspendu en 1995. Il est lancé avec 10 000 jeunes, principalement accueillis par les associations, fer de lance du dispositif.

En 2016, François Hollande annonce l'universalisation progressive du Service Civique avec l'objectif de passer de près de 100 000 jeunes concernés en 2016, à 150 000 en 2017, et 350 000 en 2018 - soit une cible à trois ans d'environ la moitié d'une classe d'âge, avec l'idée d'une généralisation (sur une base volontaire toutefois) en 2020 (une classe d'âge = 700 à 750 000 jeunes).

Le rapport d'activité 2020 de l'Agence du Service Civique montre une importante montée en charge de 2014 à 2018 puis un plateau à partir de 2018⁴. Ce plateau coïncide avec l'abandon de l'ambition d'universalisation par le nouveau gouvernement, malgré une légère augmentation des moyens financiers alloués au dispositif entre 2018 et 2020. Cette relative stagnation trouvera son terme en 2021, suite à la décision d'Emmanuel Macron d'investir dans un nouveau développement du Service Civique à la suite de la crise de la COVID 19.

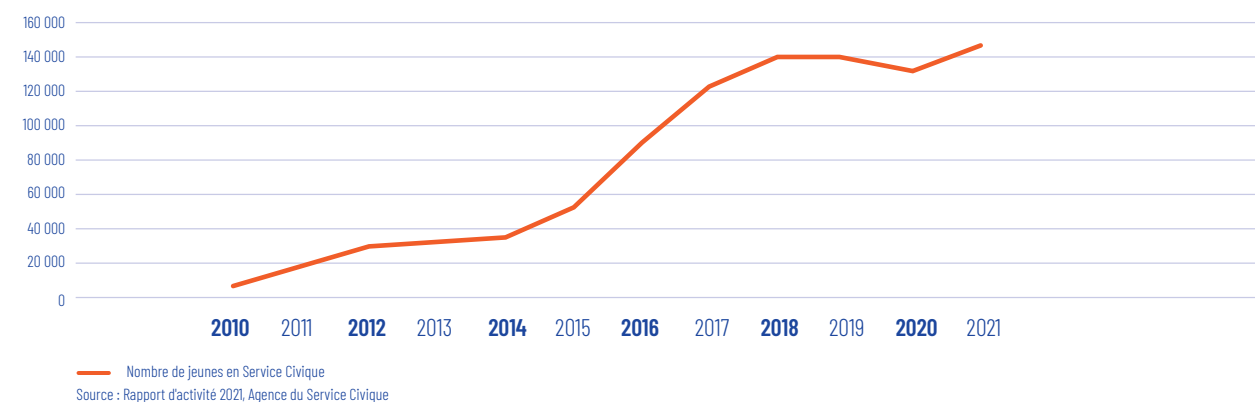
**“Quand j’ai parlé
[du Service Civique]
à mes parents,
frères et sœurs et amis,
personne n’était
vraiment renseigné
et ils étaient perplexes.
Depuis que je leur raconte,
ils se rendent compte
que c’est une opportunité
pour les jeunes.”**

**SUSAN, 23 ANS, VOLONTAIRE
À ÉVRY-COURCOURONNES**

Service sport et loisirs, club de foot

Mission : “Promotion du football féminin”

Montée en charge du nombre de jeunes en Service Civique entre 2010 et 2021



En juillet 2020, pour faire face aux impacts de la crise sanitaire, le Président de la République annonçait en effet la création de 100 000 missions de Service Civique supplémentaires sur 2020 et 2021, équivalent à un quasi doublement du nombre de jeunes concernés et ouvrant une nouvelle phase de développement. Cette progression, réclamée depuis longtemps par les associations comme par les jeunes, chaque année plus nombreux à se porter candidats, suscite toutefois des inquiétudes de la part des acteurs de terrain, redoutant une politique du “stop-and-go” déjà expérimentée avec le décalage fortement ressenti sur le terrain, entre la volonté de développement massif affirmée par l'Etat entre 2016 et 2018 et la quasi-stagnation du Service Civique imposée entre 2019 et 2020. Ces craintes compliquent voire rendent impossibles les investissements nécessaires pour préparer un accueil massif et de qualité des jeunes.

Le CESE regrettait, déjà en 2017, un portage politique du Service Civique trop marqué par des périodes de freinage suivies d'injonctions au développement rapide. Les acteurs, notamment les services publics, ont fait face en 2020 et 2021 aux mêmes risques qu'en 2015-2017 : un pilotage surtout quantitatif (objectifs chiffrés), malgré des comités de pilotage interministériels annuels depuis 2015

visant à mobiliser les ministères et leurs opérateurs sur le développement qualitatif du Service Civique. L'enjeu, identifié par les acteurs concernés comme par le ministère en charge du dispositif, est de considérer le Service Civique comme une politique globale de transformation de la société par les jeunes et non essentiellement sous l'angle d'une politique jeunesse, voire d'une politique se répercutant sur l'emploi à court terme. L'objectif est aujourd'hui d'accompagner le développement du Service Civique en actionnant simultanément ambition quantitative et qualitative.

A ce jour, malgré la forte progression du nombre de missions proposées aux jeunes depuis 2014, le Service Civique est toujours très largement méconnu des jeunes, et insuffisamment promu et ancré dans les parcours. Le nombre de missions proposées reste également insuffisant puisque 67% des jeunes auxquels on explique ce qu'est le Service Civique se disent motivés pour en faire un⁵ - soit un besoin de 500 000 missions chaque année (contre environ 80 000 missions proposées en 2021⁶).

- L'Agence du Service Civique -

Créée le 12 mai 2010, l'Agence du Service Civique est un groupement d'intérêt public (GIP) sous la tutelle du Ministère de l'Education nationale, de la Jeunesse et des Sports ayant pour principales missions de définir les orientations stratégiques et les missions prioritaires du Service Civique, assurer la gestion des agréments et le soutien financier apporté par l'Etat à l'accueil des personnes volontaires, promouvoir et valoriser le Service Civique, veiller à l'égal accès de tous les citoyens au Service Civique, favoriser la mise en relation des personnes intéressées par un Service Civique avec les organismes d'accueil, contrôler et évaluer la mise en œuvre du Service Civique, mettre en place et suivre les conditions permettant d'assurer la mixité sociale des bénéficiaires du Service Civique, animer le réseau des volontaires et anciens volontaires en Service Civique et définir le contenu de la formation civique et citoyenne des volontaires.

Depuis janvier 2016, elle est également l'Agence nationale française pour les programmes Erasmus+ (volet Jeunesse) et Corps européen de solidarité, ainsi que Point national d'information pour le programme Erasmus+ dans son volet Sport.

L'Agence est structurée autour d'un Conseil d'administration composé des membres ayant contribué à sa constitution et de personnalités qualifiées reconnues dans le champ du volontariat, d'un Comité stratégique regroupant notamment des représentants des organismes d'accueil, des jeunes volontaires, des parlementaires, etc. proposant des orientations soumises au Conseil d'administration et discutant de toute question relative au développement du Service Civique.

L'Agence s'appuie sur son réseau de délégués territoriaux : les préfets de région. Les équipes déconcentrées de l'Etat en charge de cette politique publique sont constituées de référents de l'Agence au sein de chaque délégation régionale académique et de chaque service départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports (DRAJES et SDJES). Leur action est coordonnée et pilotée au niveau national par l'Agence. Ils sont dans ce cadre garants de la qualité des missions de Service Civique et du respect du sens de l'engagement citoyen des volontaires.

⁴ 6 000 jeunes en 2010, 30 000 en 2012, 35 000 en 2014, 52 000 en 2015, 92 000 en 2016, 123 000 en 2017, 140 000 en 2018 et 2019, 132 000 en 2020 et 145 000 en 2021. Données issues des rapports d'activité de l'Agence du Service Civique

⁵ Sondages menés régulièrement par l'Agence du Service Civique (dernier sondage : 2019)

⁶ Rapport d'activité 2021, Agence du Service Civique

Où en est le développement du Service Civique dans les services publics ?

En 2016, face aux nouveaux objectifs affichés par le Président de la République à la suite des attentats parisiens, l'Agence du Service Civique, en charge du déploiement du dispositif, avait conçu une stratégie reposant en partie surtout sur un développement fort des capacités d'accueil des ministères et services publics, avec un **objectif de doublement du nombre de missions** proposées par ces derniers aux jeunes.

Jusque-là, le secteur public en général et les opérateurs de l'Etat s'étaient peu mobilisés pour accueillir des jeunes en Service Civique. La nouvelle stratégie entre 2015 et 2017 a donc consisté à les mobiliser massivement et à renforcer les efforts de développement confiés localement aux services déconcentrés de l'État :

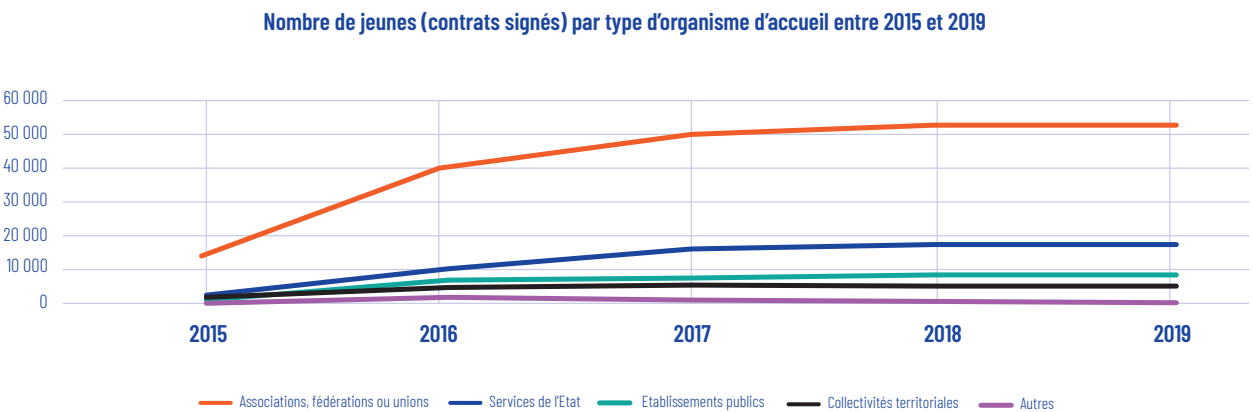
- Un **Comité de pilotage interministériel** a été chargé d'optimiser cette mobilisation.
- Dans la plupart des ministères, des **“référénts Service Civique”** ont été désignés pour piloter et accompagner son déploiement au sein des services, ainsi qu'auprès des réseaux du ministère. Grâce à ces actions, **l'offre de missions des ministères a doublé entre 2015 et 2017, avec l'Education nationale** ⁷ **largement en tête** des structures publiques d'accueil.

Le paysage des organismes d'accueil de jeunes volontaires a donc évolué entre 2014 et 2016 (voir graphique ci-dessous). Les associations, fédérations ou unions d'associations, tout en augmentant le nombre de jeunes accueillis, sont passées de 87% de l'accueil total en 2014 à 57% en 2021.

Une évolution liée à la mobilisation du secteur public, puisque :

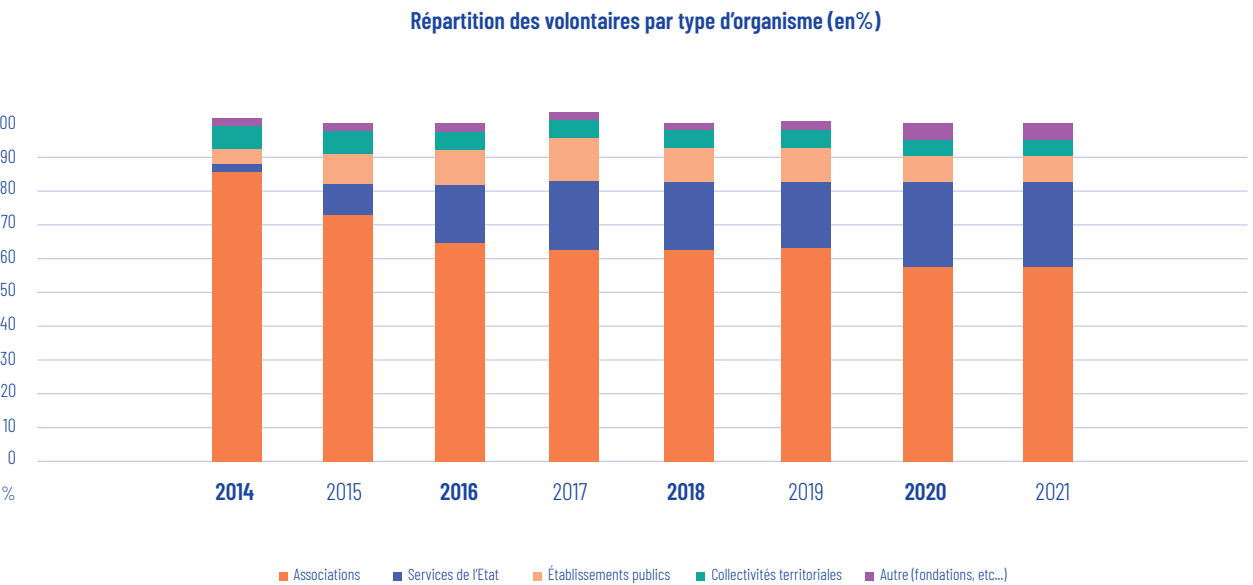
1. les services de l'Etat, qui représentaient seulement 2% de cet accueil en 2014, en réalisent 24% en 2021,
2. les établissements publics sont passés de 4% des accueils en 2014 à 8,1% en 2021,
3. les collectivités territoriales sont en revanche restées stables depuis 2010 à environ 6% ⁸.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de contrats signés, par type d'organisme d'accueil ⁹.



Le développement rapide des missions dans les services publics, entre 2014 et 2016, a nécessité une appropriation accélérée des fondamentaux du Service Civique par les institutions et services publics concernés. Dans son rapport de 2017, le CESE pointait les **risques de dérives** : un pilotage de la montée en charge exclusivement par les chiffres et une acculturation insuffisante des nouvelles structures d'accueil ¹⁰. L'animation par le seul **Comité interministériel** relatif au Service Civique se faisait séparément de **l'instance de pilotage général du Service Civique** que constitue le **Comité Stratégique du Service Civique**. L'animation par le COPIL interministériel s'était assez rapidement limitée au suivi de l'atteinte des objectifs chiffrés (nombre de missions proposées par chaque ministère), au lieu d'élaborer une stratégie basée sur les besoins des territoires et sur une réflexion partagée, entre acteurs publics et associations d'intérêt général. Ainsi, même si, certes, ces deux instances sont distinctes avec des niveaux de représentation différents et des objectifs différents, cela a fait craindre une gestion “à deux vitesses”.

Aujourd'hui, de nombreuses institutions publiques se sont cependant appropriées le dispositif, des procédures de qualité existent et l'Agence du Service Civique appuie et anime les démarches d'appropriation pour mieux accueillir les jeunes, que ce soit dans les établissements publics comme Pôle emploi ou les collectivités territoriales¹¹. La loi “Égalité-Citoyenneté” du 27 janvier 2017 a apporté également des précisions pour mieux encadrer le déploiement par les établissements publics : les modalités de mise en œuvre du Service Civique font l'objet d'une information annuelle des comités techniques, y compris d'établissement (article 20), et l'intermédiation¹² est ouverte à toutes ces structures (article 21). Le déploiement de la Formation des organismes d'accueil, confiée à l'alliance Unis-Cité/Ligue de l'Enseignement et d'autres acteurs sous le contrôle de l'Etat, a également permis d'acculturer progressivement les chefs de service ainsi que les tuteurs des jeunes aux objectifs et spécificités du dispositif.



⁷ Le ministère de l'Education nationale est devenu en 2015 le premier organisme en nombre de volontaires accueillis.

⁸ En 2019, la très grande majorité des volontaires accueillis au sein de collectivités territoriales réalisaient leur mission dans des mairies (72 %), tandis que 15 % agissaient pour l'intérêt général dans des intercommunalités (métropoles, communautés d'agglomération, communautés de communes), 12 % dans des conseils départementaux et 1 % dans des conseils régionaux. (Chiffres tirés du rapport d'activité 2019 de l'ASC)

⁹ Depuis 2019, l'Agence du Service Civique n'a plus diffusé dans son rapport d'activité la répartition des contrats signés par organisme d'accueil, comme elle le faisait les années précédentes. Les pourcentages restant inchangés, en 2019, entre les organismes d'accueil et le nombre de contrats signés restant quasiment identique à 2018, les chiffres 2019 sont une extrapolation de 2018.

¹⁰ Le CESE indiquait : Cette montée en charge devrait s'accompagner de la délivrance massive de nouveaux agréments d'ici 2020 pouvant conduire, faute d'anticipation et de contrôle, à un accroissement de dérives de deux ordres : Certains risques antérieurs à la généralisation pourraient être amplifiés par celle-ci (substitution à l'emploi et au bénévolat, manque de brassage social, disponibilité des financements publics, etc.) ; De nouveaux risques pourraient émerger par la généralisation et le changement d'échelle (un pilotage uniquement par le chiffre, difficile acculturation des nouvelles structures d'accueil, etc.).

¹¹ Voir dans le rapport d'activité de l'Agence 2019 : Le Club des collectivités : mieux comprendre le Service Civique dans les collectivités pour favoriser l'accueil des jeunes.

¹² Article 21 de la loi égalité citoyenneté du 27 janvier 2017

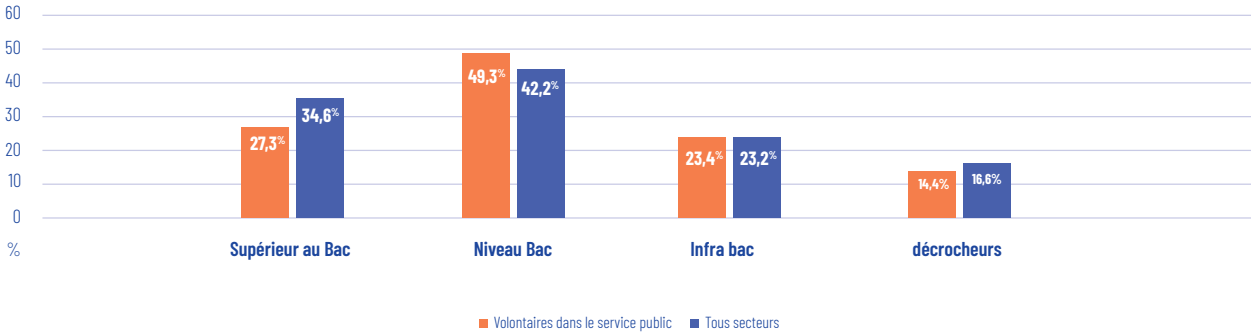
Les jeunes en Service Civique dans le secteur public :
profils et situation post service

Volontaires mobilisés au sein du service public en 2021¹³

Les données 2020 de l'Agence du Service Civique concernent le total des jeunes en Service Civique, tous organismes d'accueil confondus, mais permettent d'isoler la part des volontaires accueillis dans le secteur public. Il est donc possible d'établir des comparaisons dans le profil des jeunes accueillis selon le type de structures :

1. Genre, santé, âge

Les jeunes en Service Civique dans les organismes publics sont pour 71% des femmes et 29% des hommes (contre 61% de femmes dans le Service Civique en général). Le différentiel de 10 points constaté signifie que le secteur public accueille un plus fort pourcentage de femmes que ne le font les autres secteurs. Quant aux jeunes en situation de handicap, ils sont 1,6% du total des jeunes en Service Civique dans les services publics (contre 1,8% toutes structures confondues), et la moyenne d'âge se situe autour de 20 ans, proche de la moyenne générale.



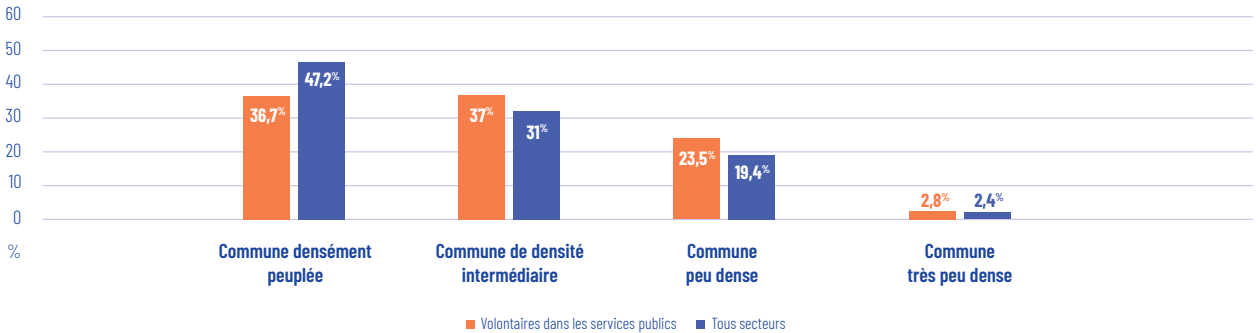
2. Niveaux d'études

Le secteur public en 2021 accueille : pour **49,3% des jeunes de niveau baccalauréat, contre 42,2%** du total des jeunes en Service Civique; pour 27,3% des jeunes ayant un niveau d'études supérieures, soit 7 point de moins que le total des volontaires; et pour **23,4% de jeunes n'ayant pas le baccalauréat, contre 23,2% sur le total des volontaires**. On compte 14,4% de jeunes décrocheurs dans le secteur public, contre 16,6% dans la totalité du Service Civique. Le secteur public est donc aussi inclusif des jeunes ayant un "faible" niveau de qualification (niveau bac seul ou inférieur au bac) que la moyenne générale.

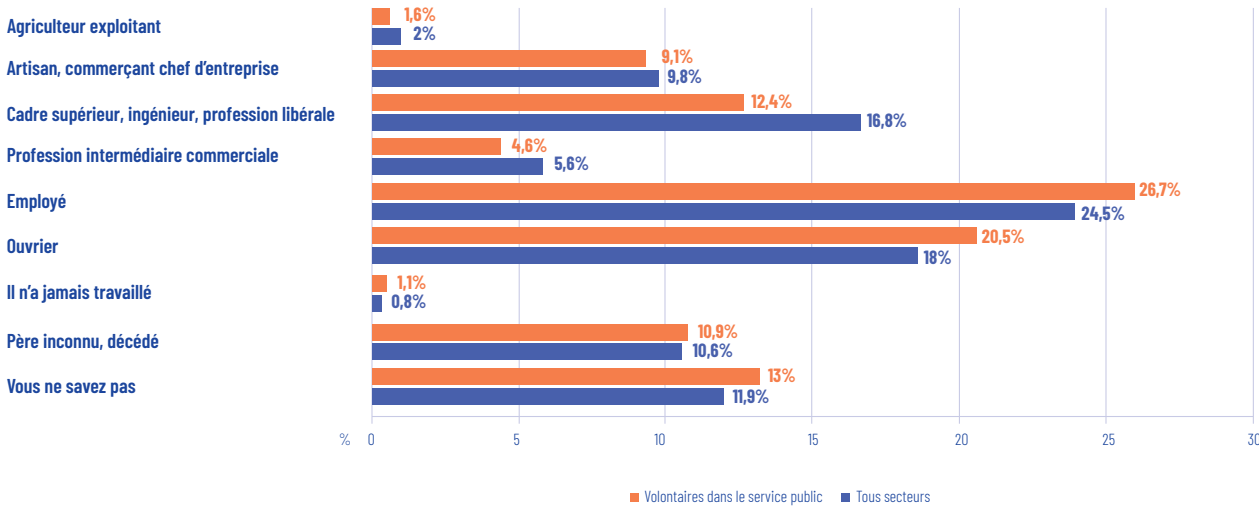
3. Origines géographiques et sociales des jeunes¹⁴

Le secteur public recrute nettement moins dans les communes densément peuplées (36,7% soit -10,5 points) que l'ensemble des structures d'accueil, davantage donc dans les communes intermédiaires (37 %, soit +6 points) ou peu denses (23,5% soit +4,1 points). Le secteur public accueille par ailleurs moins d'enfants de cadres supérieurs que la moyenne (12,4% contre 16,8%, soit -4,4 points), et à contrario **davantage d'enfants d'ouvriers et d'employés** (+4,7 points).

Origine géographique des volontaires - commune de résidence avant la mission de Service Civique



Origine sociale des volontaires - profession du père



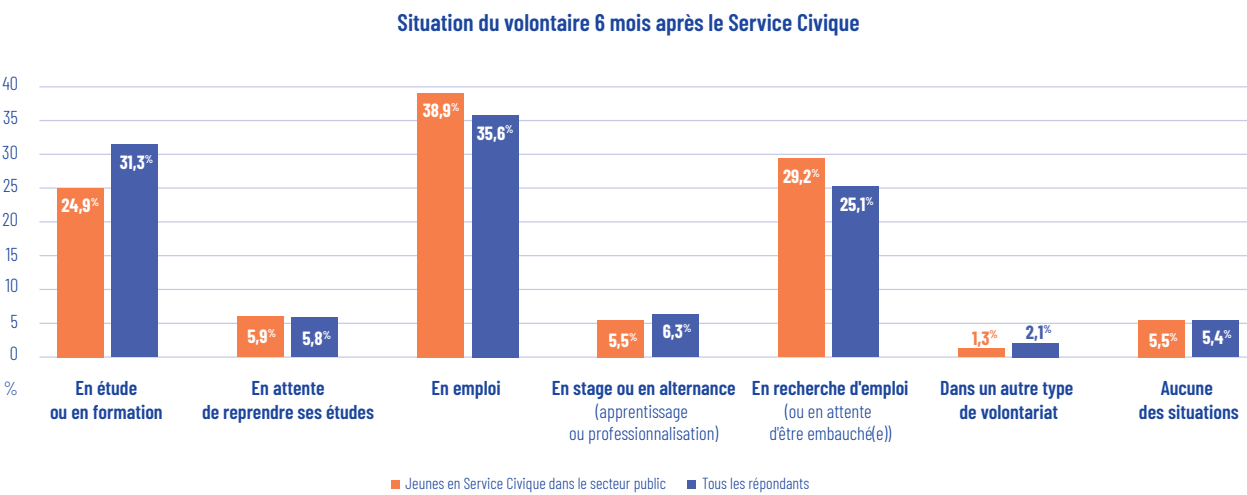
¹³ Données de l'Agence du Service Civique. Note : source Elisa ; les écarts entre secteur public et ensemble des volontaires sont donnés en points de pourcentage (différence arithmétique entre deux pourcentages) et non pas en pourcentages.
¹⁴ Source INJEP-ASC, 2020 ; les écarts entre secteur public et ensemble des volontaires sont donnés en points de pourcentage (différence arithmétique entre deux pourcentages) et non pas en pourcentages.

4- Taux de rupture anticipée de contrat :

Dans le secteur public, le taux de rupture (arrêt du Service Civique avant la fin de la mission) est de 20,8%, contre 19,3% pour la population générale des volontaires. L'écart de 1 point ne peut pas laisser supposer que l'expérience vécue par les jeunes dans le secteur public leur semble moins qualitative ou intéressante.

5- Parcours post Service Civique

Six mois après la fin de leur mission dans le secteur public, les jeunes engagés en Service Civique sont pour 69,3% en études, formations, emploi, stage ou alternance, contre 73,2% pour l'ensemble des volontaires. Un taux légèrement inférieur pouvant s'expliquer par la présence d'un nombre plus important de jeunes peu diplômés.



Intérêt de développer le Service Civique dans le secteur public

Le déploiement de missions de Service Civique au sein des services publics est une condition incontournable de l'ambition d'universaliser le Service Civique : notre pays serait difficilement en capacité de proposer quelques 600 ou 700 000 missions d'intérêt général par an aux jeunes, sans que nombre d'entre elles aient lieu au sein des services publics, qu'ils soient gérés par l'Etat, les collectivités territoriales, ou des établissements affiliés.

Mais au-delà de cet intérêt opérationnel évident et avant de présenter un tour d'horizon des pratiques du Service Civique dans les services publics, il nous paraît essentiel d'interroger plus en profondeur l'intérêt, pour les jeunes comme pour notre société, d'intégrer des jeunes en Service Civique au sein de nos services publics.

Développer le Service Civique dans les services publics, c'est associer les jeunes à l'action publique et in fine consolider la "culture du Service Public"

Le Service Civique constitue une forme d'engagement qui participe à la modernisation de notre démocratie et à l'amélioration, voire à la restauration, de la confiance entre les citoyens et les institutions publiques. Il permet de consolider la "culture du service public" dans notre pays.

En effet, au-delà de sa vocation de favoriser l'engagement citoyen des jeunes, le Service Civique a vocation à mobiliser de jeunes citoyens pour contribuer à l'Action Publique au sens large du terme. Il marque l'évolution de la place et du rôle des citoyens dans notre société.

Comme le dit le Conseil d'Etat lui-même ¹⁵ : "L'engagement "citoyen" devient la marque de fabrique d'une époque qui entend replacer l'engagement en faveur de causes collectives ou de valeurs

civiques au premier rang des valeurs sociales. Le terme "citoyen" ne désigne plus seulement un homme ou une femme sujet et acteur d'un système institutionnel ; il exprime d'abord un comportement qui qualifie les valeurs de la vie sociale" ... Et "cette vitalité" est le signe du "renouveau" de la citoyenneté.

Pour les jeunes, l'expérience de Service Civique, concrète, intense et conséquente (6 à 12 mois à temps plein ou presque) et incarnée dans des rencontres, notamment avec des usagers des services publics, **fait toucher du doigt ce qu'est et comment fonctionne un service public**. Elle les positionne non plus comme usagers, mais comme contributeurs de services publics.

L'engagement dans de grandes causes d'intérêt général, que ce soit au sein de services publics ou dans l'action publique portée par les associations, donne au Service Civique sa pleine dimension républicaine et sociétale, **il met des jeunes au cœur de l'action publique au sens large**.

S'impose en effet la conscience que **la contribution volontaire des citoyens, aux côtés des acteurs institutionnels et professionnalisés**, est incontournable pour mener **les transitions nécessaires de la société**. Cette conscience s'incarne dans le soin et l'accompagnement social, dans l'éducation, la culture, le sport, la protection de l'environnement, l'accueil des réfugiés, etc. Parce que les institutions, et les services qu'elles offrent, ne peuvent fonctionner sans cohésion de la société et parce qu'elles ne suffisent pas à la produire seules, il est vital d'investir des citoyens dans toutes les formes d'action publique. **L'engagement en Service Civique est, à ce jour, l'une des seules manières pour les citoyens d'agir concrètement au sein et avec la puissance publique**.

De même que les services publics ont besoin de la contribution de citoyens volontaires pour "faire vivre leurs engagements" ¹⁶, les jeunes du Service Civique ont besoin notamment, pour leur développement personnel et collectif, de bien vivre ces missions.

¹⁵ Extrait du rapport 2018 du Conseil d'Etat "La citoyenneté. Être (un) citoyen aujourd'hui" (page 12)
¹⁶ Selon la Charte du Service Civique dans le secteur public, publiée par le Ministère de la transformation et de la fonction publique (Amélie de Montchalin) avec le Secrétariat d'Etat chargé de la jeunesse et de l'engagement (Sarah El Haïry), faire vivre leurs engagements consiste à :
- Agir au plus près des populations et rapprocher les institutions des usagers et citoyens, par des actions de proximité menées à destination de nouveaux publics ;
- Mobiliser un vecteur de citoyenneté en faveur des 16-25 ans (jusqu'à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap) ;
- Renforcer la cohésion sociale sur un territoire ;
- Amplifier l'impact des politiques publiques par un meilleur service rendu et la capacité de toucher davantage de bénéficiaires ;
- Bénéficier d'un regard neuf sur l'action publique en mobilisant la capacité d'initiative des volontaires ;
- Expérimenter des projets d'innovation sociale et de nouvelles manières d'agir.

Lorsqu'ils s'engagent au sein des institutions publiques, ils perçoivent que les fonctionnaires et les "services" déployés portent les valeurs de l'intérêt général. Ils prennent conscience de la noblesse de leur engagement, mais aussi de son impact sur l'ensemble de la population. Ils touchent du doigt de manière concrète l'utilité des règles communes, des contributions obligatoires et de l'impôt permettant aux services publics d'être déployés.

L'engagement des jeunes en Service Civique, de ce point de vue, présente donc un double intérêt majeur : diffuser la "culture du service public" en formant (par l'action) des jeunes citoyens à la pratiquer ; transformer les services qui le porte en les invitant à considérer que l'implication citoyenne, individuelle et collective, dans leur fonctionnement même est nécessaire pour faire vivre la démocratie.

La présence de jeunes "non professionnels" au cœur des services publics concrétise le principe de fraternité et donne un renouveau à la relation usagers

Les engagements des jeunes en Service Civique dans les services publics participent à la **transformation de ce qu'être citoyen veut dire aujourd'hui**. Dans son "Rapport sur l'évolution de la citoyenneté en France", le **Conseil d'État** après avoir salué la réussite du Service Civique, formule des préconisations axées sur la nécessité de développer une philosophie de l'engagement au service des autres et faisant la part belle à la concrétisation du principe de fraternité.

La relation entre les Français et leurs services publics est au cœur de ce qui cimente notre pays. Elle a subi depuis quelques décennies des évolutions importantes qui l'ont, par certains côtés, améliorée, et par d'autres fragilisée : réformes de l'Etat et des collectivités territoriales, mutations technologiques, évolutions démographiques, attentes nouvelles des citoyens, etc. Evolutions et choix politiques ont contribué à transformer profondément les services publics¹⁷. Malgré d'importantes améliorations, le sentiment d'une majorité de citoyens semble être celui d'une diminution progressive de présence physique comme de proximité, auxquelles les "Maisons France Service", par exemple, sont censées répondre. **L'accès aux services publics est plus difficile dans certains territoires** - zones rurales, quartiers pauvres (de la politique de la ville) ou territoires ultra-marins - **mais aussi pour certaines populations, notamment les plus fragiles**. Ces tendances lourdes accentuent l'isolement social des personnes vulnérables et accélèrent la perte de confiance dans le "système" - et en l'avenir.

La cohésion et le lien social ne peuvent se faire sans une mobilisation effective des citoyens et de la société tout entière. **L'engagement de jeunes citoyens en Service Civique dans les services publics participe à rendre effectif le principe d'égalité, en aidant certains publics à renouer avec les institutions** et à mieux accéder à leurs droits, et constitue pour ces jeunes une **école de la citoyenneté**. Situées dans le champ de l'engagement solidaire et volontaire, **les missions des jeunes en Service Civique viennent compléter les fonctions des proches et de l'entourage**, voire s'y substituer en cas de fort isolement. Ces relations tissées avec les usagers des services publics sont de l'ordre de l'écoute, de la médiation, de la traduction du monde, de la réassurance. N'étant pas des professionnels, **ces jeunes cultivent avec les usagers une relation horizontale**, faite d'échanges d'égal à égal, évitant les inquiétudes ou tensions souvent provoquées par la relation usager/agent "expert". On observe ce phénomène particulièrement avec les jeunes usagers. Cette relation différente, "d'égal à égal", ce **"supplément d'âme"** apporte aux usagers, notamment les plus précaires, de la considération voire du réconfort, et permet d'éviter des relations purement administratives.

Cette relation informelle et "non professionnelle" est très complémentaire du projet d'accueil des usagers lorsque celui-ci est clair - **si ce projet d'accueil n'est pas clair et/ou que le service est en tension**, notamment par insuffisance de ressources humaines, **il y a risque de substitution à l'emploi** car les jeunes en Service Civique peuvent être amenés à effectuer un accueil "professionnel" auquel ils ne sont pas préparés et qui ne devrait, de fait, pas leur incomber.

En tissant des relations simples et d'égal à égal avec les usagers, **les jeunes volontaires du Service Civique peuvent même amener les agents des services publics à renouveler leur regard dans leur relation au public**, renforçant la dimension "service au public" et la primauté du citoyen sur l'usager, développant plus de compréhension réciproque et d'empathie. Cette réalité s'observe dans différents contextes, par exemple à l'hôpital, où les associations de patients, quoique leur intervention ait pu faire l'objet de débats contradictoires au début, ont permis d'améliorer l'accueil et l'accompagnement humain des malades.

En retour ces relations d'égal à égal ont aussi **un impact sur le regard que les usagers portent sur les services publics, en les aidant à sortir d'une posture exclusive de "consommateur"**.

Les missions de Service Civique dans les services publics revêtent une réelle utilité sociale

S'il comporte des risques pointés par certains médias, **l'engagement de jeunes en Service Civique dans les services publics est surtout porteur de sens**. Le contexte actuel de transformation de la société renforce encore l'importance, voire l'urgence, de déployer des jeunes solidaires notamment auprès des personnes précaires et de celles et ceux qui souffrent d'isolement social. Le Service Civique permet aux jeunes de toucher du doigt la dimension irremplaçable de l'implication citoyenne pour accompagner les différentes transitions : numérique, environnementale, démographique, épidémiologique, démocratique, sociale, etc.

En participant à l'accompagnement de ces transitions profondes, les missions des jeunes en Service Civique revêtent une forte utilité sociale. La tendance pousse d'ailleurs à les déployer et animer sur des "grandes causes", comme cela a été initié dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées¹⁸.

Qu'ils soient mobilisés sur des missions de protection de l'environnement, d'éducation, de participation citoyenne, d'accès au sport et à la culture, de lutte contre les inégalités sociales et environnementales, etc., les jeunes apportent par cet engagement long et dense que constitue le Service Civique une contribution notoire aux besoins sociaux et environnementaux auxquels la société doit faire face.

Prenons le cas de **l'accompagnement des populations à la transition numérique**, dont la transversalité et l'impact excluant pour certaines populations en font un sujet social et sociétal majeur.

L'arrivée du numérique et sa généralisation permettent en principe de rapprocher les usagers et les services publics (instantanéité d'accès, rapidité, abolition des distances, transparence...), mais ouvrent aussi **une nouvelle fracture** pour une partie de la population, incapable de suivre (pour des raisons d'âge, de compréhension, d'outillage, de connexion, etc.). Un des grands enjeux actuels pour les institutions publiques est de **réussir l'inclusion numérique de tous les usagers** afin qu'ils aient accès aux services et à l'ensemble de leurs droits et que la révolution numérique ne soit pas synonyme d'accélération du non recours aux droits et d'exclusion des plus fragiles. Cet enjeu de l'inclusion de tous à la transition numérique dépend d'un apprentissage dans lequel les proches jouent souvent un rôle majeur (initiation, médiation et réassurance). Sinon c'est **l'illectronisme** qui, associé à l'isolement social, plonge les personnes dans l'exclusion. En France, les

estimations chiffrées en millions les personnes peu à l'aise avec le numérique. Les détecter est d'ailleurs l'un des cinq volets du "Plan d'action pour un numérique inclusif", lancé par le Secrétaire d'Etat au numérique en septembre 2018.

Des missions de Service Civique axées sur le numérique viennent s'articuler, sans s'y substituer, aux fonctions d'accueil et d'accompagnement du public, exercées par les fonctionnaires, notamment les nouveaux "médiateurs numériques". De nombreux opérateurs publics, et l'Etat lui-même, ont recours à ces missions pour :

1°- identifier les personnes éloignées du numérique (seniors, chômeurs, allocataires de minima sociaux, personnes en situation de handicap, personnes maîtrisant mal le français ou illettrées), **2°-faire de la médiation/inclusion numérique** en aidant ces personnes à appréhender l'environnement numérique et à acquérir les compétences de base (les jeunes sont là pour **aider à effectuer** des démarches en ligne, pas pour faire à la place). Les jeunes doivent alors être mobilisés en soutien aux conseillers numériques professionnels, et/ou aux fonctionnaires en charge de l'accueil et de l'accompagnement du public. Formés et suivis par eux.

L'analyse de l'engagement des jeunes du Service Civique dans l'accompagnement de la transition numérique pourrait se décliner en des termes proches, voire identiques, pour les autres transitions auxquelles est confrontée la société (démographique, sociale, environnementale, etc.). Le développement du Service Civique dans les services publics représente aujourd'hui un enjeu majeur : indispensable en termes de nombre de missions globalement proposées aux jeunes, permettant de renforcer le lien et la compréhension entre les citoyens et les administrations, il nécessite une mobilisation générale des "acteurs publics" (Etat, institutions, collectivités territoriales).



¹⁷ Voir l'avis du CESE de Juillet 2020 : "Services publics, services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique", Yves Kottelat et Patrick Molinoz

¹⁸ Avec le Service Civique Solidarité Seniors. Voir recommandations.

Le Service Civique dans le secteur public – Synthèse des études de cas

En annexes se trouve un exposé complet de chacun des cas analysés dans le cadre de cette enquête. Ci-dessous est présentée une simple synthèse afin d'introduire les bonnes pratiques repérées et les points de progrès identifiés.

Le Service Civique dans la fonction publique d'Etat

Etablissements scolaires (Ministère de l'Education nationale)

Les jeunes en Service Civique et les référentes de l'établissement de **l'École Primaire Pelleport, à Paris**, et du **collège Nestor Kermadec, à Pointe-à-Pitre** ont partagé leur expérience du Service Civique. Les volontaires sont **accueillis par promotion** (un binôme pour l'école) et dans les deux structures, le rythme des missions des jeunes du Service Civique suit celui de l'année scolaire, **soit en moyenne 8-9 mois**.

Les personnels des établissements sont tuteurs des jeunes, tandis que les rectorats gèrent le suivi administratif et la formation des jeunes. Le rectorat fournit un catalogue des missions de Service Civique éligibles, et le collège/l'école choisit ensuite parmi ces missions celles qu'il/elle souhaite confier aux jeunes. Les volontaires interrogés gèrent la ludothèque pendant les temps de pause des élèves (école) ou aident à la formation numérique des élèves (collèges) et globalement les missions confiées aux jeunes consistent à accompagner les enseignants pendant les sorties culturelles, participer à l'animation de la ludothèque et CDI, aider les enfants à utiliser les outils numériques, sensibiliser aux questions de santé, ou encore animer les temps de pause des élèves (outre le personnel) et la vie de l'établissement.

Au sein de l'école, **la directrice assure le suivi et l'accompagnement** des jeunes et l'équipe enseignante est disponible et à l'écoute pour les aider dans le déroulé de leur mission. Au sein du collège, la directrice adjointe est référente, responsable du Service Civique dans la structure, tandis que **les tuteurs font partie de l'équipe enseignante** et encadrent les jeunes selon les missions. La formation civique et citoyenne est prise en charge par le rectorat. L'accueil réservé aux jeunes leur apporte **satisfaction** dans les deux établissements. Les jeunes mobilisés au sein de l'école, en particulier, ont apprécié leur rôle et positionnement particuliers vis-à-vis des

élèves et le lien avec les enseignants. Cette place à part et bénéfique au sein de l'établissement a renforcé leur sentiment d'utilité. Pour l'une des volontaires, **cela a confirmé son projet de devenir enseignante**.

Commissariat et préfecture (Ministère de l'Intérieur)

Les jeunes en Service Civique ainsi que le personnel chargé de leur accueil au **commissariat de Mayotte** et à la **préfecture du Var** ont été interrogés. Les jeunes sont **accueillis en équipe, dans un souci de mixité** et d'accueil de jeunes d'horizons différents. Les volontaires du commissariat font de la **médiation à l'intérieur et autour des établissements scolaires**, dans le bus, autour des magasins et des centres commerciaux pour **prévenir le sentiment d'insécurité** et faire remonter les ressentis de la population auprès de la police nationale.

Les volontaires de la préfecture **accompagnent les usagers en difficulté dans les démarches numériques** (carte grise, pré-demande de carte d'identité et bientôt les demandes pour les étrangers).

Dans les deux structures, le tutorat et l'accompagnement des jeunes est confié à un référent-tuteur au sein du personnel encadrant et les jeunes peuvent aussi compter sur le soutien des autres fonctionnaires. La formation civique et citoyenne est assurée en interne pour le commissariat et confiée à l'association Unis-Cité pour la préfecture.

Au commissariat de Mayotte, les volontaires témoignent du **double impact du Service Civique : sur eux-mêmes**, car ils sont valorisés, se sentent utiles et cette expérience est reconnue comme participant fortement à leur insertion socio-professionnelle ; **et sur les bénéficiaires**, car les chefs des établissements scolaires dans lesquels les jeunes interviennent témoignent régulièrement de **l'utilité de leur action**, et constatent qu'il y a moins de disputes et d'insultes entre élèves. A la préfecture du Var, la contribution des jeunes est également fortement valorisée. Ce service d'aide à l'usage des services numériques n'existerait pas sans les volontaires et il s'agit d'une véritable démarche de lutte contre l'exclusion numérique des citoyens les plus fragiles, qui s'inscrit dans une démarche qualité souhaitée par la préfecture. Les jeunes rencontrés ressentent fortement ce sentiment d'utilité.

Le Service Civique dans la fonction publique hospitalière

Des jeunes volontaires en Service Civique au sein de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) et des personnels impliquées dans leur accueil ont été interrogés. **Depuis 2014, 2 300 volontaires** ont été accueillis à l'AP-HP.

Les missions durent **en moyenne huit mois** et sont **tournées vers l'amélioration de l'expérience et de la qualité de l'accueil des patients**. L'objectif de la mission de Service Civique est de créer une passerelle entre le grand public, les professionnels et les patients. Le volontaire rassure, écoute, oriente, aide, apaise parfois des tensions, relaie des informations entre les équipes soignantes et les patients et passe un peu de temps – celui que l'équipe soignante n'a pas – avec les patients.

La formation civique et citoyenne dure deux journées et consiste une journée de **contextualisation de la mission** (jour 1) animée en interne avec intervention du Directeur de l'AP-HP et en une journée de **réflexion sur les enjeux sociétaux, démocratiques, les discriminations ou encore l'éducation aux médias** avec le concours notamment de la Ligue de l'Enseignement (jour 2). L'accompagnement au projet d'avenir est géré par les tuteurs des volontaires, à la demande des jeunes et ces derniers peuvent bénéficier de **journées d'immersion dans différents services de l'hôpital**, notamment si le milieu hospitalier fait partie de leur projet professionnel / de formation.

Les volontaires et tuteurs semblent globalement satisfaits de l'expérience du Service Civique à l'AP-HP. S'ils témoignent des difficultés humaines inhérentes au milieu hospitalier, les tuteurs et le personnel encadrant semblent avoir à cœur de faire **découvrir les métiers** de la santé et **susciter des vocations chez les jeunes volontaires**. D'ailleurs, en 2021, parmi les 95 répondants aux questionnaires de retour de l'AP-HP pour 2021, **20 volontaires ont décroché des contrats à l'AP-HP – 15 anciens volontaires en Service Civique ont été recrutés en CDD ou en contrat de vacation** et formés pour réaliser des opérations de dépistage Covid pendant le deuxième trimestre de 2021.

Le fait que les jeunes aient l'occasion de prendre des initiatives pour le bon déroulé de leur mission et puissent bénéficier de journées d'immersion participent à leur satisfaction.

Le Service Civique dans les collectivités territoriales

Différents types de collectivités ont été consultées : Conseils départementaux, petites communes et grandes villes, intercommunalités.

Conseils départementaux

Les conseils départementaux de Loire-Atlantique et du Gard disposent de leur propre agrément de Service Civique et co-construisent les fiches de missions avec les fonctionnaires au sein de leurs services voulant accueillir des jeunes. Généralement, ces missions sont dans les domaines de compétences du département comme **le handicap, la solidarité intergénérationnelle, le développement durable, la médiation numérique**, notamment dans les collèges.

La formation des jeunes et des tuteurs est souvent confiée à des partenaires associatifs extérieurs (Unis-Cité ou la Ligue de l'Enseignement). C'est le cas également pour l'accompagnement au projet d'avenir. On observe une **pratique de double accompagnement** : les jeunes ont un tuteur au sein du service auprès duquel ils sont mobilisés, mais il existe **aussi une personne "référente Service Civique"** au niveau du Conseil départemental, notamment celui de Loire-Atlantique qui **assure le suivi de l'accompagnement au projet d'avenir, grâce à un livret de compétences** et fait des points réguliers avec les volontaires. Au sein du Conseil départemental du Gard, un chargé de mission porte le projet de Service Civique au sein du Conseil départemental et reste disponible pour les jeunes (notamment pour leur accompagnement au projet d'avenir) et les tuteurs dans les différents services.

Le **Conseil départemental de Seine-Saint-Denis** s'est heurté à des difficultés lorsqu'il a voulu accueillir directement des jeunes en Service Civique en 2017 (démarches administratives vues comme complexes, difficulté à trouver des volontaires, missions peu attirantes, etc.), ce qui l'a conduit à se tourner vers Unis-Cité pour un accompagnement. Dans le cadre de ce partenariat, il a été décidé que chaque année 200 jeunes volontaires seraient accueillis. **Le recrutement des jeunes est assuré par Unis-Cité**, de même que **l'accompagnement des jeunes et le cadrage des missions**. L'association assure parfois même l'animation quotidienne des jeunes (selon les missions). Le département a voulu pour le recrutement des jeunes **prioriser ceux de l'Aide sociale à l'Enfance, les décrocheurs, les jeunes en situation de handicap et globalement ceux rencontrant des difficultés particulières**. **Lorsqu'il le peut le département assure l'accueil des jeunes** au sein de ses services **en désignant un tuteur** pour chacun des jeunes recrutés, **sinon l'encadrement est assuré par Unis-Cité**. Ils bénéficient d'**une journée mensuelle de formation civique, d'échanges de pratiques ou d'accompagnement au projet d'avenir** organisée par Unis-Cité.

Dans leur volonté de s'approprier le Service Civique, les conseils départementaux interrogés rencontrent plusieurs difficultés, dont

celle d'**aider les jeunes à comprendre l'environnement spécifique des départements** (procédures particulières de décision, compétences spécifiques...) ; les interlocuteurs rencontrés soulignent le temps nécessaire d'appropriation par les jeunes de leur mission et **insistent sur l'importance d'une durée de mission de huit mois au moins**.

Les volontaires et les tuteurs interrogés au sein des conseils départementaux, ont tous fait état de leur satisfaction de l'expérience du Service Civique, qui apporte au Conseil départemental une plus-value en termes de rapprochement de l'usager et permet aux jeunes d'acquérir une expérience valorisante au sein d'une grande structure publique.

Certains conseils départementaux ont décidé d'investir dans la promotion du Service Civique sur leur territoire : le Conseil départemental de Loire-Atlantique propose ainsi une aide financière aux communes et associations qui voudraient expérimenter le Service Civique et participe activement à la communication sur le dispositif sur le territoire.

Communes

Ont été interrogés des jeunes en Service Civique et personnes impliquées dans leur accueil au sein de cinq villes : **Marseille** (de 30 à 50 volontaires par an depuis 2016), **Dunkerque** (24 volontaires par an depuis 2012), **Pau** (entre 10 et 15 volontaires par an depuis 2010), **Lille** (de 18 volontaires en 2017 à une centaine en 2021) et **Evry-Courcouronnes** (300 à 400 volontaires depuis 2011).

Deux villes (Marseille et Lille), recourent à l'**intermédiation** (Unis-Cité ou mission locale). Celle-ci permet aux services municipaux d'accueillir des volontaires du Service Civique **en évitant les démarches administratives de l'agrément et en étant accompagnées** dans la formation et l'accompagnement des jeunes par une structure expérimentée.

Les missions sont **quasiment toujours en contact direct avec les usagers du service public** concerné. Elles consistent souvent à **accompagner des personnes fragiles**, créer des **liens entre les générations**, animer des **activités culturelles ou sportives**, ou encore à mener des actions pour **lutter contre la fracture numérique**.

L'accompagnement des jeunes au cours de la mission diffère selon les villes, leur taille et leurs moyens. Elles ont toutes un **réfèrent Service Civique**, dont au moins une partie du temps est consacré au **développement et à l'animation du Service Civique dans les services** de la ville. Cela permet, comme pour les conseils départementaux, d'instaurer un **double niveau de tutorat** (tuteur et réfèrent Service Civique). Que ces villes gèrent elles-mêmes ou non

les formations civiques et citoyennes des volontaires ou fassent appel à des partenaires extérieurs, elles ont **toutes intégré un module citoyen, consacré à la ville et aux institutions environnantes**, pour aider les jeunes à comprendre l'histoire et les institutions de la ville. Les communes proposent souvent **un week-end voire une semaine d'intégration** aux jeunes qu'elles accueillent, afin notamment de lancer une dynamique de groupe au sein de la cohorte des volontaires, généralement accueillis tous en même temps et pour la même durée.

L'**accompagnement au projet d'avenir** suit la même dynamique que la formation civique et citoyenne et est géré en interne et / ou en externe avec des partenaires spécialistes (Unis-Cité, mission locale, ou autre).

Les tuteurs et le personnel encadrant apprécient d'accueillir des jeunes au sein de leur service, et de **pouvoir compter sur un service dédié au Service Civique** au sein des services de leur commune. Les jeunes, quant à eux, sortent **largement satisfaits de leur expérience**¹⁹. L'intermédiation pratiquée à Marseille par Unis-Cité et à Lille par la Mission Locale, offre un cadre et un soutien aux tuteurs et aux services de la ville, qui **témoignent tous d'une plus-value pour la qualité du Service Civique** au sein des services de la ville.

L'**association des maires ruraux de Haute-Saône** met à disposition son agrément pour les communes de l'intercommunalité et compte **plus de 55 jeunes** accueillis depuis 2017. Les missions portent sur la **culture**, le **patrimoine**, la **lutte contre l'isolement des personnes âgées** et sont **affinées par les maires des communes** concernées et **par les jeunes** eux-mêmes. La formation civique et citoyenne est assurée par un **partenaire associatif** et permet aux jeunes qui sont souvent seuls dans leur mission d'**évoluer dans un groupe**, au moins pendant ces temps de formation. Le Service Civique est conçu comme un **tremplin pour des jeunes qui n'auraient pas d'activité**, pour qu'ils puissent rendre service à la collectivité tout en gagnant de l'expérience, au contact des usagers et avec, au cœur de la mission, l'**animation du lien social au sein des communes**, qui sont de petites tailles. Les deux freins principaux au recrutement des volontaires sont l'hébergement et les difficultés de mobilité.

Le Service Civique dans les établissements publics

L'exemple de Pôle emploi

Il y a eu 22 000 jeunes engagés en Service Civique chez Pôle emploi depuis 2015.

La mission est la même pour tous les jeunes : elle consiste à **faciliter**

l'**inclusion numérique des demandeurs d'emploi** en venant en soutien au personnel d'accueil. Les jeunes **aident les personnes les plus en difficulté à prendre en main les outils informatiques**, et à faciliter les flux dans la "zone numérique".

Sont prévus deux jours de **formation de "facilitateur d'inclusion numérique"** au début de la mission du volontaire, puis **un ou deux jours de formation consacrés à la formation civique et citoyenne**. Les jeunes sont accompagnés dans la préparation de "l'après Service Civique" **par les employés de l'agence**, dont c'est, de fait, le métier. **Chaque jeune a un tuteur** (chaque tuteur peut avoir plusieurs volontaires) qui a reçu une formation.

L'objectif affiché par Pôle emploi est que l'ensemble des jeunes **aient une solution à la sortie de leur Service Civique**, que ce soit un emploi ou une formation. Les encadrants et tuteurs veillent aussi à ce que la présence des jeunes apporte une véritable **valeur ajoutée pour le public fréquentant l'agence**, et que les jeunes comprennent comment **fonctionne un service public et se responsabilisent**.

Une enquête de satisfaction révèle que **95% des jeunes volontaires chez Pôle emploi disent se sentir utiles**, tandis que 90% estiment avoir pu développer des compétences et 76% avoir défini ou confirmé leur projet professionnel.

Centre Communal d'Action Sociale de Salins-les-Bains (Jura)

Les volontaires en Service Civique auprès du CCAS de Salins-les-Bains proposent des **visites de convivialité à domicile** aux personnes de plus de 65 ans ressentant solitude et/ou isolement. Les volontaires visitent les personnes qui ont demandé à bénéficier du dispositif. Ces visites se font la plupart du temps sous forme de discussions autour d'un café, de promenades, etc.

Les jeunes bénéficient de **formations via un organisme partenaire** tandis que l'accompagnement au projet d'avenir des jeunes est assuré par la **Mission locale** du territoire. Le premier volontaire, influencé par son expérience au sein du CCAS, a passé un diplôme d'Etat de Conseiller en économie sociale familiale. La tutrice a suivi une formation pour le tutorat. Selon le personnel encadrant, le retour des jeunes est globalement **très positif**.



¹⁹ A Dunkerque, plus de 90% des jeunes recommandent le Service Civique à leurs amis ou famille et 75% ont une issue positive en termes professionnels après la période d'engagement, à Lille, 88% se déclarent satisfaits ou très satisfaits de leurs missions, à Marseille ils sont 94% à être satisfaits de leur mission et à s'être sentis utiles.

Bilan : Avis des jeunes, bonnes pratiques et axes d'amélioration identifiés

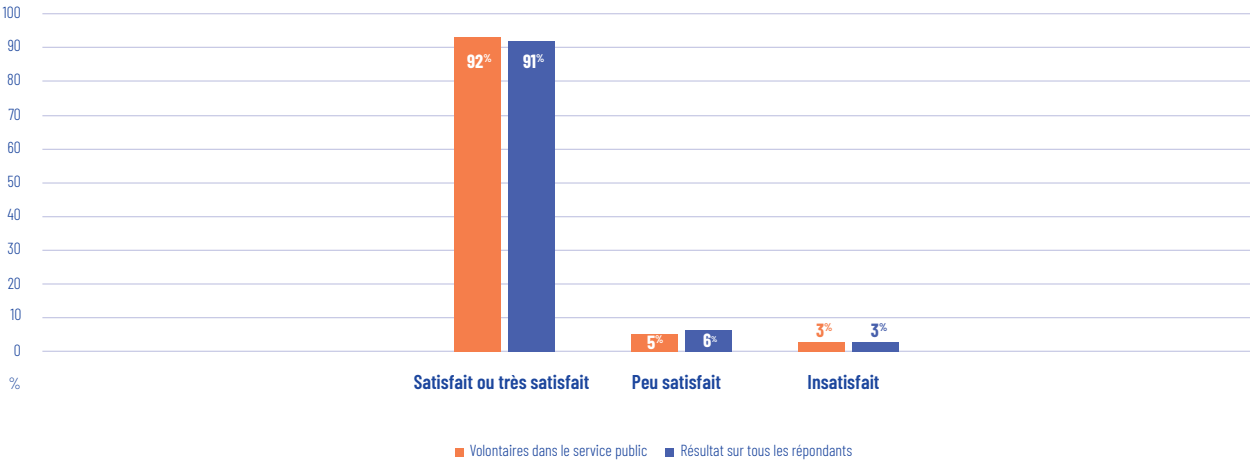
Le tour d'horizon réalisé à l'occasion de cette enquête, évidemment partiel, mais significatif de ce qui se passe sur le terrain dans la diversité des services publics, montre une bonne appropriation du Service Civique par les acteurs publics, et globalement une mise en œuvre de qualité, comme en témoigne l'évaluation faite par les jeunes eux-mêmes. Les écarts aux principes fondamentaux du Service Civique existent, mais ils sont à ce jour mineurs et relativement bien identifiés par les acteurs, qui semblent volontaristes pour les rectifier.

Il existe parmi les interrogés, qui mettent en œuvre au quotidien le Service Civique dans le secteur public, **une idée claire de ce qu'est (et doit être) le Service Civique**. La diversité et la **mixité des jeunes** font partie de leurs préoccupations, avec **des missions souvent co-construites** avec eux, et un véritable souci d'accompagner correctement les jeunes. La plupart des missions étudiées laissent un espace suffisant aux jeunes désireux de prendre des initiatives, afin de les rendre davantage acteurs de leur mission. Partout, il y a **un vrai désir de bien faire** de la part de l'interlocuteur professionnel, d'investir correctement le Service Civique et ses jeunes au sein du service public.

Des voies de progrès pour le déploiement du dispositif dans les services publics ont d'ores et déjà été identifiées. L'offre demeure par exemple inégale et les acteurs interrogés ont ouvert eux-mêmes **des pistes de réflexion pour harmoniser la qualité** :

- Renforcer le rôle des tuteurs et insister sur l'importance de leur disponibilité (la qualité du Service Civique en étant largement dépendant) ;
- Si le secteur public se caractérise par une accessibilité plus importante que celle de l'ensemble des organismes d'accueil en Service Civique, continuer d'être attentifs aux critères de sélection des jeunes sur leur seule motivation ;
- Veiller à l'utilisation des termes appropriés pour parler des jeunes ("volontaires", "engagés du SC") et de leur mission ;
- Clarifier la place respective des agents et des jeunes dans la fonction d'accueil – cette dernière piste relevant d'un point de sensibilité explorée par ailleurs par une étude de la CFDT à paraître prochainement.

Satisfaction des volontaires sur leur mission



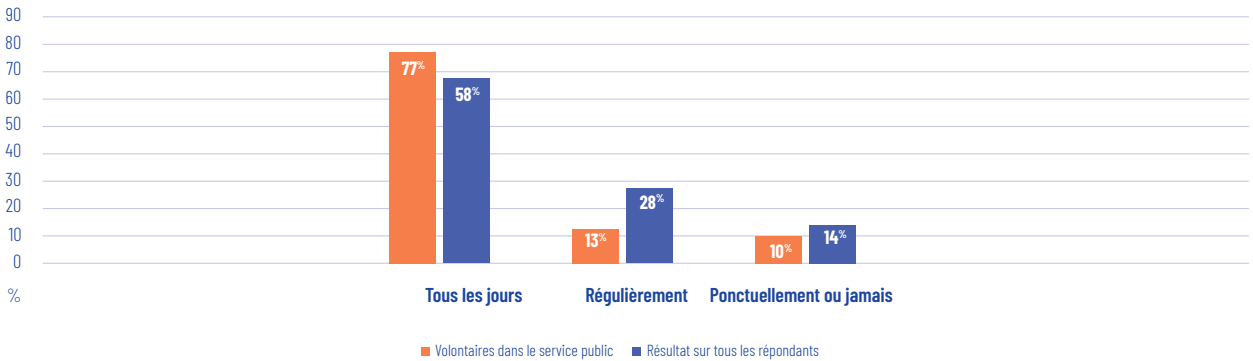
Enquête de satisfaction auprès des jeunes

L'enquête post-Service Civique menée chaque année par l'Agence du Service Civique²⁰ a mesuré la satisfaction des jeunes suite à leur expérience de Service Civique en 2021. Elle nous apprend que 92% des jeunes ayant fait leur Service Civique dans les services publics sont "satisfaits" ou "très satisfaits" de leur expérience, un taux de satisfaction encore meilleurs que celui de l'ensemble des jeunes (91%). Par ailleurs 85% des jeunes en mission dans le secteur public sont satisfaits ou très satisfaits de l'accompagnement qu'ils ont reçu de leur tuteur, contre 84% pour l'ensemble des répondants.

Dans le secteur public, comme en général, les jeunes sont donc à une très large majorité satisfaits de l'encadrement qu'ils reçoivent.

Enfin, on constate qu'il existe une différence significative dans la fréquence des contacts avec le public, bénéficiaires ou usagers de l'organisme d'accueil, entre les jeunes engagés en Service Civique dans des services publics et les autres jeunes engagés (notamment en association). En effet, les jeunes en mission dans un service public sont **77% à être tous les jours au contact du public, contre 58%** pour l'ensemble des répondants.

Fréquence des contacts avec du public (bénéficiaires ou usagers de l'organisme d'accueil)



²⁰ Source enquête post-Service Civique, Agence du Service Civique, 2021 ; les écarts entre secteur public et ensemble des volontaires sont donnés en points de pourcentage (différence arithmétique entre deux pourcentages) et non pas en pourcentages.

Les bonnes pratiques identifiées

La Charte du Service Civique dans le secteur public

En décembre 2020, une “Charte qualité” du Service Civique dans le secteur public²¹ a été signée par la ministre en charge de la Fonction publique et la secrétaire d’Etat en charge de la Jeunesse et de l’Engagement afin de rappeler les objectifs et fondamentaux du Service Civique dans le contexte de la nouvelle phase de développement rapide du dispositif liée au plan France relance. Il s’agissait là d’une recommandation formulée par Unis-Cité notamment, pour veiller à ce que la croissance du Service Civique dans les services publics ne se fasse pas au détriment de sa philosophie générale et de sa qualité. Cette démarche semble essentielle et à conforter. A cet égard, l’Agence du Service Civique a très largement diffusé cette charte : mise en ligne, transmission à l’ensemble des référents territoriaux du Service Civique et adjonction systématique à l’ensemble des agréments nationaux d’organismes d’accueil publics.

Des missions de Service Civique précisées année après année pour tenir compte de l’expérience et du retour des jeunes

Avant le recrutement d’un jeune volontaire, se pose pour la structure la question de la définition précise de la mission qui lui sera confiée.

Les jeunes peuvent être parfois exposés à des évènements risquant de les conduire à agir au-delà du contenu de leur mission. Par exemple dans cet extrait d’article concernant les jeunes volontaires engagés auprès de la Police nationale à Mayotte : “Le commissaire Simonin a remis en personne cette médaille à Boura Salimidine. (...) Ce jeune a réalisé une action qui allait au-delà de son engagement (de SC)”, salue l’officier. “Le 25 mars, il a permis l’interpellation d’un agresseur à proximité d’un lycée en le maintenant sur place en attendant l’arrivée de la police. Ce n’est pas ce qu’on demande aux services civiques, qui ont une mission de médiation. On tenait à marquer le coup car il a fait preuve de beaucoup de courage.” Des volontaires engagés dans des agences de Pôle emploi le confirment : ils ne sont pas des professionnels et doivent pouvoir toujours s’appuyer sur les professionnels du service.

“On savait aussi qu’en cas de besoin (personne violente, gros rush, impossibilité de répondre à une question...), on pouvait faire appel aux salariés de l’agence, qui nous aidaient et avec qui l’entente était très bonne”.

Plusieurs exemples montrent que **les structures d’accueil, y compris dans les services publics, prennent en compte l’expérience de Service Civique pour faire évoluer les missions** au fil des années. Les attentes du public peuvent aussi évoluer et c’est notamment le cas pour le projet du CCAS de Salins-les-Bains de mise en place et de coordination d’un réseau de proximité pour lutter contre l’isolement des personnes âgées. Ce projet, soutenu par un jeune en Service Civique, a évolué et abouti à l’ouverture d’un poste salarié de coordinateur qui va permettre un positionnement de jeunes engagés, à l’avenir, plus conforme aux attendus du Service Civique (avec de l’autonomie mais pas une responsabilité totale). Cette évolution positive a été rendue possible par une réflexion partagée entre la responsable du CCAS et tutrice des jeunes volontaires et l’élue au conseil municipal référente du projet, sur la base de la plus-value apportée par les jeunes et des leçons tirées d’un premier accueil.

Pour assurer une définition des missions qui garantisse le cadre du Service Civique, le croisement de regard avec un partenaire spécialisé (et notamment les structures d’intermédiation comme Unis-Cité, la Ligue de l’Enseignement, l’UFCV ou les missions locales), est une bonne pratique dont a notamment fait part la ville de Lille, pratique qui pourrait être généralisée :

“C’est important de bien définir la mission de Service Civique au sein de notre mission plus large de service public. C’est très utile de se faire aider par un regard extérieur pour affiner les missions et s’assurer que l’on respecte le cadre légal. Il faut que ça reste un engagement à la fois pour le jeune et pour le tuteur. On a très tôt pris conscience du risque de faire faire le travail d’un agent à un jeune en Service Civique. Des garde-fous ont été posés très tôt pour respecter le cadre, et notamment la relecture des missions avec la Mission Locale qui assure l’intermédiation. C’est le Service Lille Ville de la Solidarité qui relit nos offres de mission et les transmet à la Mission Locale qui les relit aussi.”

Des missions laissant de la place aux initiatives des jeunes

Les organismes publics qui accueillent des volontaires en Service Civique ont tous exprimé avoir conscience du double objectif du Service Civique, qui doit servir à la fois le projet de l’organisme d’accueil et l’épanouissement des jeunes volontaires qui s’y engagent et leur faire vivre des expériences qui nourriront leur projet d’avenir. Pôle emploi par exemple, associe intimement ces deux objectifs lorsqu’il est interrogé sur les objectifs de la présence des jeunes du Service Civique dans ses agences :

“Nos objectifs : Aider à la montée en compétences (numériques) des demandeurs d’emploi et que les jeunes volontaires aient tous une solution en sortant de leur Service Civique : emploi ou formation.”

De nombreux acteurs témoignent de l’intérêt de **laisser les missions de Service Civique ouvertes à l’apport des jeunes et à leurs capacités à prendre des initiatives et à faire des propositions** de projets ou d’actions.

“C’est très intéressant pour les agents d’avoir des jeunes qui viennent de l’externe, avec un regard neuf et qui font des propositions pour faire évoluer les pratiques. C’est vraiment un plus. C’est une énorme plus-value sur le portage des politiques publiques. Grâce à ces jeunes on se rapproche de l’impact qu’on veut avoir. Les jeunes nous montrent la réalité, nous montrent si on atteint nos objectifs, ce sont des témoins de réussite. Par exemple, on établit une offre culturelle, mais les jeunes se rendent compte que sur le terrain, elle n’intéresse personne... c’est important qu’on le sache ! ça permet de recueillir leurs avis, leur vision, de réorienter nos priorités d’être encore plus connecté aux habitants”. Référent, Conseil départemental du Gard

“A l’hôpital Necker, on a une chaîne de radio qui diffuse dans les chambres ; pendant le premier confinement les volontaires ont créé des podcasts, des animations sur tablettes pour maintenir le lien entre patients et avec les familles. Ils ont imaginé des programmes radios, des jeux concours, etc.”

“Oui c’est très important que les jeunes soient force de proposition et on dit bien aux tuteurs : “nourrissez-vous de leurs idées et prenez le temps d’y réfléchir un peu et laissez-vous surprendre”. Ces jeunes ont de nouvelles idées, une richesse incroyable, ils ne sont pas du sérail et pas encore fatigués des missions.” Référente, Conseil départemental Loire Atlantique

Les jeunes volontaires qui ont eu l’opportunité de mettre en œuvre des projets ou actions à leur propre initiative plébiscitent ce principe :

“Oui, c’est nous qui avons imaginé cette mission. On avait un objectif, mais on nous a fait confiance sur comment mener la mission, comment faire les ateliers, sur l’utilisation du jeu vidéo.” Volontaire, Conseil départemental du Gard

La question de la durée de la mission : un point essentiel, pour les acteurs publics comme pour les associations

Tous les référents, les tuteurs et les jeunes interrogés estiment que la durée des missions est essentielle, et que **les expériences sur six mois ont été beaucoup plus problématiques / difficiles que celles, préférées, de huit mois**. Cette durée semble permettre un bon équilibre : assez longue pour garantir une expérience suffisante et suffisamment courte pour éviter une usure dans la mission. Les institutions publiques sont souvent de grandes organisations et un temps de mission plus court serait contre-productif, comme l’a fait observer la référente Service Civique du Conseil départemental de Loire Atlantique :

“En ce qui concerne les services publics, c’est compliqué pour des jeunes de comprendre où ils mettent les pieds. Un service public est plein de complexités et s’inscrit dans le temps long entre l’idée et la mise en place de l’idée, donc huit mois c’est le minimum. (...) Il ne faut pas faire n’importe quoi et rogner la durée de la mission au sein du service public. Il faut laisser du temps, car ce n’est pas rien d’intégrer un service public dans le cadre d’un volontariat.”

Des missions organisées le plus souvent en binômes ou en équipes

Accueillir des jeunes en collectif, à minima en binôme, favorise le soutien mutuel entre volontaires au cours de l’exercice de leur mission et évite leur isolement. **Cette pratique est plébiscitée et mise en œuvre par la grande majorité des services publics rencontrés**. C’est par ailleurs l’une des meilleures manières d’associer des jeunes de milieu social et/ou de niveaux d’étude différents. Les jeunes peuvent s’appuyer les uns sur les autres, ce qui facilite l’engagement de jeunes moins autonomes du point de vue de leur mobilité²² ou de leur situation de handicap²³ ou qui n’auraient simplement pas osé s’engager. Elle permet l’échange et la confrontation d’expériences entre jeunes.

Les volontaires sont unanimes sur l’importance de mener leurs missions en équipe avec d’autres jeunes. Un volontaire en mission de médiation à Mayotte témoigne de la force d’agir en équipe :

“Faire son Service Civique seul, ce serait compliqué. Nous, on intervient en équipe. Il y a une vraie confiance entre nous. On s’entraide. Quand les jeunes auxquels on parle dans la rue voient qu’on s’entraide, ça leur donne envie !”

La ville de Lille qui a adopté ce mode d’organisation témoigne de son intérêt pour les jeunes mais aussi pour l’organisation de leurs missions en collectif :

²² Ce qui permet l’engagement de jeunes qui n’ont pas le permis de conduire là où il est nécessaire, par exemple

²³ L’Association APF France Handicap soutient la pratique de missions en binôme entre un volontaire valide et un volontaire en situation de handicap permettant à deux jeunes de coopérer

“Les jeunes sont à minima en binôme dans la plupart des cas ou en équipe. Cet aspect collectif est motivé par deux raisons principales : pour les jeunes : c’est plus facile, c’est moins impressionnant, ils s’entraident et pour les services : les jeunes sont à 24h/semaine ; être plusieurs permet une organisation des plannings pour que la mission soit assurée toute la semaine.”

Les organisations qui ont des jeunes qui agissent seuls, sont pour la plupart conscientes de l’intérêt d’organiser des binômes ou des équipes. Elles expérimentent la formule qui convient le mieux, comme l’explique la cheffe de projet engagement Jeunesse à la Direction Jeunesse, responsable du Service Civique, de la ville d’Evry-Courcouronnes :

“Ça dépend des missions ; pas mal de jeunes sont seuls, mais la moitié ou presque sont en binôme. On a limité les équipes plus nombreuses car on s’est rendu compte que c’était compliqué pour les encadrer. En sport-loisirs, ils sont cinq qui se côtoient régulièrement.”

Le nombre de jeunes par équipes peut être en effet divers, mais le binôme de jeunes est souvent adapté, comme l’a expérimenté la ville de Dunkerque :

“Notre idée c’est qu’il y ait toujours un binôme, ce qui permet de partager et se sentir plus en sécurité, etc. Ça amène des compétences et les jeunes peuvent s’aider l’un l’autre. Ce qui a changé par rapport à la première année : la première année on faisait des équipes de quatre et c’était difficile, donc on est passé à deux.”

Cette organisation en binôme ou en équipe met en évidence le besoin d’une animation collective plus large des jeunes volontaires entre eux pendant leur parcours d’engagement :

*“Si l’équipe a quatre volontaires, les volontaires travaillent ensemble, ils échangent ensemble, souvent ils participent à la même formation civique et citoyenne, et donc ils se connaissent. Si l’équipe est plus petite, juste un binôme de volontaires, ça réduit un peu les échanges que les volontaires peuvent avoir avec d’autres volontaires qui sont sur le même site. Mais puisqu’ils ne sont pas dans le même service, ils ne se connaissent pas forcément. Donc c’est un peu notre défi au niveau du siège : comment créer plus d’échange au niveau des volontaires ? Je vois le potentiel à travers les formations.”*Référente, AP-HP

Les personnes interrogées ont identifié un besoin de rassemblement et d’animation collective, permettant aux jeunes de différents services de se retrouver et d’échanger entre eux. Ces temps n’étant pas prévus dans le dispositif de droit commun, leur mise en œuvre dépend donc de la libre initiative des organismes d’accueil.

L’organisation en binôme de jeunes permet également plus de mixité, comme le note la référente du Service Civique au sein de IAP-HP :

“S’ils sont sociables, ou s’ils sont un peu moins sociables... Est-ce qu’on peut créer un binôme complémentaire et dynamique ? Est-ce qu’on peut mettre quelqu’un de timide avec quelqu’un d’un peu plus sociable ? Comme ça les jeunes vont apprendre l’un de l’autre. On reconnaît qu’en Service Civique l’apprentissage se fait par son environnement et donc on cherche à créer cet environnement riche d’expériences et de potentiel d’apprentissage.”

Le Conseil départemental du Gard illustre dans ce témoignage ce que ce type d’organisation permet en termes de mixité sociale :

“C’est souvent des binômes. C’est rare un jeune tout seul. La mission est mieux portée, les jeunes se tirent vers le haut. Je crée des binômes. J’avais une fille qui avait fait Sciences Po, avec un autre jeune qui sortait de Garantie Jeunes et qui venait d’être papa. Il n’y a pas beaucoup d’endroits où on peut avoir cette mixité et cette complémentarité. Elle était hyper forte à l’écrit et lui il était hyper à l’aise face aux collégiens.”

“Hors période de Covid, il y a un temps de rassemblement autour d’un moment festif pour que tous les volontaires se rencontrent (l’ensemble des Services Civiques de la Ville de Lille et d’autres Services Civiques invités) – mais cette initiative a été mise en standby avec le Covid” Référent, Lille

“Yanis, un autre Service Civique, est toujours avec moi et trois autres volontaires sur le foot féminin, on se croise et on peut s’aider quand on est libres. Les autres Services Civiques d’Evry-Courcouronnes, je les croise pendant les formations. Tous les mois, il y a le séminaire avec La Sacoche, où on peut partager sur les différents services et c’est là que naissent les idées communes. Par exemple, est née une idée d’exposition de photographie : un volontaire a proposé une expo des photos qu’il a réalisées pendant le Service Civique.” Volontaire, Evry-Courcouronnes

*“Je me suis sentie utile tout récemment pendant le bilan avec tous les volontaires du département et plusieurs nous ont remerciés de fédérer le groupe et d’avoir facilité l’intégration, de maintenir le lien. Aujourd’hui on est un super groupe.”*Volontaire, Conseil départemental de Loire-Atlantique

“Ce qui m’a le plus plu, c’est l’accompagnement du début jusqu’à la fin, grâce à la mairie d’Evry-Courcouronnes. Journées d’intégration, aux réunions mensuelles et contacts toujours avec Malika [référente], qui est proche des tuteurs. Formations avec les autres jeunes en Service Civique. Ma mission est épanouissante et je sens que c’est le cas pour la plupart des Services Civiques dans la mairie et ça fait plaisir à voir. C’est enrichissant de voir les autres Services Civiques car on s’apporte tous des choses mutuellement quand on se voit. Au début on nous a présenté le calendrier des formations obligatoires

et non obligatoires. Une journée entière de visite de la ville, structures de la mairie, tribunal, cours sur l’Etat français etc. Ensuite formation premiers secours, une journée entière, avec environ dix volontaires par groupe. Tous les mois, avec La Sacoche, par groupes de six maximum, on parle de notre Projet d’Avenir : on en avait tous un, plus ou moins, mais sans savoir vraiment le formuler. Au fil des séances, on prend confiance en nous et on a tous maintenant un projet qu’on a concrétisé. [...] Moi je vais passer le concours de la fonction publique, pour être animatrice.” Volontaire, Evry-Courcouronnes

Des temps, voire des périodes de passation entre les jeunes qui finissent leurs missions et ceux qui la démarrent sont aussi parfois organisés, ce qui crée une dynamique de groupe dès le départ. Cette pratique semble avoir de nombreuses vertus, notamment pour l’intégration des jeunes, comme c’est le cas entre deux promotions du Service Civique à l’hôpital Necker, au service culture et animation de la pédiatrie.

Un vrai souci d’inclusivité et de mixité sociale

“Je suis un ancien éducateur sportif. J’ai travaillé avec tous les publics, tous les profils. Pour moi le Service Civique c’est le plus efficace, il faut absolument le garder. Je trouve qu’on arrive à avoir une vraie mixité dans les profils. Il n’y a pas beaucoup d’espaces où des jeunes peuvent se retrouver pour discuter de projets de société.” Référent, Conseil départemental du Gard

La mixité des profils et des parcours permet aux jeunes engagés dans le Service Civique de vivre une expérience de brassage social, où ils apprennent les uns des autres et de l’engagement en mixité. L’expérience du Service Civique permet à des jeunes en difficulté d’insertion de retrouver confiance en eux et d’avoir une expérience qui leur ouvre des portes et leur permet de rebondir. Les acteurs publics rencontrés semblent l’avoir bien compris et la plupart œuvrent pour être inclusifs et faire du Service Civique une expérience de mixité sociale.

La plupart des personnes interrogées témoignent de l’impact d’un accueil qui mixe les profils des jeunes volontaires, comme par exemple cette tutrice de jeunes engagés au sein du Conseil départemental de Loire Atlantique :

“Sur mes trois volontaires j’en ai une en Master 2 et deux en décrochage scolaires dont une mineure [...] et avec cette dernière j’insiste beaucoup pour qu’elle note tout ce qu’elle fait et qu’elle prenne conscience de tout ce qu’elle arrive à faire.” Le Conseil départemental de la Loire Atlantique applique le principe du *“facile à lire et à comprendre”* dans la rédaction de ses missions pour éviter le jargon et rendre les missions accessibles à tous les

jeunes ; l’accessibilité étant le premier pas vers la mixité. Les objectifs de mixité peuvent aussi se décliner dans les services ou les équipes de jeunes accueillies par les tuteurs.

“Les seuls critères pour accueillir un volontaire : la motivation vis-à-vis de la mission et l’envie de s’engager. Aucun diplôme n’est demandé. Seule exigence : aisance digitale (outils numériques) et l’envie de s’investir auprès du public des demandeurs d’emploi. Les profils sont très variés, avec pas mal de CAP et de décrocheurs. 9% des jeunes volontaires à Pôle emploi sont en situation de handicap. [...] Le Service Civique offre l’occasion de se sentir utile, engagé, c’est également souvent l’exercice d’une activité après une période d’inactivité, ce qui redonne confiance à des jeunes souvent en décrochage scolaire.” Référent Pôle emploi

On voit bien ici que lorsque la mixité dans les effectifs de volontaires fait partie des objectifs explicitement définis par la structure d’accueil, le choix d’un volontaire est conditionné par celui-ci.

Cet objectif est aussi décliné au niveau de chaque tuteur à la ville de Lille :

“Dans les treize jeunes qu’on prend, on essaye toujours d’en prendre deux en très grande difficulté.”

Cela requiert un exercice éthique et sensible que décrit bien la référente Service Civique de l’APHP :

“On cherche de l’écoute, de la tolérance, de la patience, et des capacités d’aller vers les autres ou en tout cas un intérêt à développer ces compétences. On sait très bien que des jeunes de 19-20 ans n’ont pas encore développé toutes ces compétences, mais ce qu’on cherche c’est plutôt une appétence pour aller un peu plus loin : Est-ce qu’il est curieux, est-ce qu’il veut en savoir un peu plus sur le fonctionnement de l’hôpital ?”

Une bonne appropriation du rôle fondamental du tuteur

Les interrogés soulignent l’importance pour un volontaire de pouvoir, à tout moment, compter sur un tuteur identifié et disponible. Les entretiens démontrent tous que le rôle de tuteur est bien appréhendé par les acteurs du service public comme un élément primordial pour le bon déroulé du Service Civique et pour le volontaire, qui a besoin de pouvoir identifier une “personne-ressource” à tout moment.

Cette fonction de tuteur est d’ailleurs plutôt appréciée par les concernés et considérée comme gratifiante, 87% du panel de tuteurs interrogés (677) à Pôle emploi déclare être satisfaits ou très satisfaits de leur mission de tuteur de jeunes volontaires du Service Civique.

La très grande majorité des structures analysées ont fait appel au volontariat pour le choix des tuteurs et leur ont apporté des formations. Les jeunes volontaires, lorsqu'on les interroge sur les préconisations pour améliorer le Service Civique dans les services publics, citent tous et très souvent avant toute chose, **le rôle, la disponibilité et les compétences des tuteurs.**

La ville de Lille fait, par exemple, du temps disponible le critère premier de la désignation des tuteurs et donc de la faisabilité du déploiement de jeunes volontaires dans un service.

“Les tuteurs ne sont désignés que par rapport à leur capacité à dégager du temps pour accompagner le jeune, pour les formations, pour les points de suivis...”

L'accompagnement régulier des jeunes par les tuteurs renforce en outre la maturation du projet d'avenir des jeunes volontaires. Et tous ceux rencontrés confirment en être conscients (jeunes comme tuteurs), et faire leur maximum (pour les tuteurs), pour accompagner les jeunes dans leur réflexion ou mobiliser des partenaires extérieurs pour le faire.

Beaucoup d'organismes ont indiqué qu'ils organisent une animation de leurs tuteurs pour faciliter leurs fonctions auprès des jeunes, par exemple au Conseil départemental de Loire-Atlantique :

“Les tuteurs : Ils sont formés, régulièrement sensibilisés et mis en réseau d'au moins trois pour ne pas se sentir seuls dans leur mission.”

Les villes de Lille et de Dunkerque insistent aussi sur ce point :

“Le lien d'entraide entre les tuteurs eux-mêmes est essentiel aussi. Quand on a des jeunes en détresse, c'est important de pouvoir s'entraider, c'est essentiel. On est soudé, on est clair sur nos positions : c'est important pour les jeunes qu'ils voient que quel que soit l'interlocuteur ils ont la même réponse. C'est rassurant pour eux. On a des temps entre tuteurs, pour pouvoir échanger entre nous.” Tuteur, mairie de Lille

“Ce qui est très utile c'est la formation et valorisation du tutorat et permettre des rencontres entre tuteurs, ce qui valorise le tutorat et favoriserait la création de mission.” Référent, mairie de Dunkerque

Lorsque la culture du tutorat est préexistante dans l'organisation qui accueille des jeunes volontaires, l'accompagnement des jeunes est plus simple à mettre en place et de meilleure qualité. Pôle emploi, par exemple, est acculturé à l'accompagnement à l'insertion professionnelle, ce qui sert les jeunes pour l'accompagnement dans leur projet d'avenir.

“L'accompagnement des volontaires peut recouvrir différentes modalités : entretien conseil, mobilisation d'une prestation, inscription

à un atelier de construction de projet ou de recherche d'emploi, contacts avec des entreprises, psychologues du travail, organismes de formation...

Tout au long de leur mission, les volontaires bénéficient du réseau local des partenaires de Pôle emploi. Les jeunes peuvent donc mûrir leur projet d'avenir en accédant à l'information, en étant accompagnés par des professionnels de l'emploi et en découvrant l'offre de services d'une agence.”

C'est aussi le cas à la Police nationale de Mayotte où les jeunes volontaires qui assurent des missions de médiation à l'intérieur et autour des établissements scolaires, dans le bus, autour des magasins et des centres commerciaux pour prévenir le sentiment d'insécurité, sont accompagnés toute la journée par des réservistes :

“Chez nous les tuteurs sont des réservistes civils chapeautés par quatre policiers. Les tuteurs sont toute la journée avec les jeunes. On a vingt tuteurs pour deux-cents jeunes.”

Des pratiques de double tutorat, avec un tuteur désigné et un référent Service Civique au sein de l'institution

La plupart des organisations contactées nous ont mis en relation avec un cadre ayant **la fonction de “référent Service Civique”** ou un service dédié au Service Civique. Cette fonction, non prévue dans les textes, **inscrit l'accueil de jeunes en Service Civique dans la vie structurelle de l'organisation** et permet d'associer les équipes des différents services à la définition des missions, à l'accueil et aux suivis des jeunes dans leur mission mais aussi dans leur projet d'avenir.

Le référent a une relation avec la cohorte qui complète celle que les volontaires tissent avec leurs tuteurs, comme en témoigne, par exemple cette volontaire de l'école primaire de Pelleport :

“Il y a des créneaux où je suis avec la directrice et on parle de ce qu'il y a à faire, puis on parle avec les maîtresses pour voir ce dont elles ont besoin. Comme je suis là pour les aider, j'organise mon emploi du temps en fonction d'elles.”

Ce “double tutorat” est profitable aux jeunes qui y trouvent un encadrement sécurisant et propice au renforcement de leur autonomie :

“Le Service Civique développe beaucoup leur autonomie ; au début les jeunes viennent nous voir tout le temps et en fin d'année, ils sont beaucoup plus autonomes, c'est impressionnant.” Référente, école primaire de Pelleport

De ce fait, la formation des volontaires est le souci à la fois des tuteurs, mais souvent aussi des services plus largement. A l'école primaire de Pelleport c'est toute l'équipe enseignante qui participe à la formation des jeunes :

“Même s'il n'y a pas de temps de formation à l'école, les volontaires apprennent beaucoup dans la gestion des conflits avec les élèves. Il y a un gros travail sur le climat scolaire et la gestion non violente donc ils apprennent beaucoup de nous. Leur posture en fait des adultes référents pour les élèves et ils apprennent par ce biais-là.”

Les référents Service Civique animent leur équipe de tuteurs, jusqu'à parfois donner aux jeunes l'opportunité de choisir le tuteur avec lequel ils vont se sentir le plus en confiance, comme à Dunkerque :

“On commence par une semaine d'intégration, et chaque tuteur se présente et présente sa mission au volontaire, pour que ceux-ci voient les personnalités des tuteurs, plus ou moins sécurisants et engageants.” Référent, Dunkerque

La mise en place d'un poste ou d'un service dédié au Service Civique est d'ailleurs la marque d'une volonté d'ancrage du dispositif dans les services, comme l'explique la référente du Service Civique de la ville de Pau :

“Il y a toujours eu des volontaires en Service Civique mais les années précédentes il y en avait une dizaine ; la volonté municipale de créer un service dédié au Service Civique, au sein du service jeunesse et parentalité est liée à l'ambition d'en avoir environ soixante voire plus au niveau de la collectivité.”

Formation des jeunes à leur mission et accompagnement au projet d'avenir

Comme le révèle notamment l'entretien avec Pôle emploi, **la formation à la mission est déterminante**. La définition de la mission est plus claire quand elle se réfère à un projet d'accueil du public et d'aide aux usagers élaboré par l'organisme d'accueil. Le risque de substitution à l'emploi est également atténuée lorsqu'une démarche outillée d'accueil du public et d'aide aux usagers est mise en place par l'institution publique. Ceci est particulièrement perceptible concernant l'accès à l'environnement numérique des services publics.

“La formation à la mission (deux jours) est assurée par Pôle emploi sur ses différents campus répartis sur le territoire du pays : formation à la mission proprement dite (connaissance de Pôle emploi, comment aider et apprendre à faire (et non faire à la place), connaissances numériques, etc. et formation à l'offre de Pôle emploi (services disponibles pour les demandeurs d'emploi, formations possibles...)”

La plupart des organismes interrogés mobilisent leurs capacités internes pour délivrer, au-delà des formations civiques et citoyennes, des temps collectifs et des formations ad hoc liés à la mission attendue. La ville de Lille, au-delà de ses services, mobilise les partenaires pour que certaines de ces formations ad hoc soient assurées :

“Une grande attention est prêtée dans les services à l'accueil des volontaires au démarrage de leur mission pour que les jeunes soient bien accueillis et formés. Par exemple, certains services mutualisent les formations (par exemple CLIC, EPHAD, Espace Seniors). Les volontaires sont au contact du public, ils sont formés à la médiation envers les usagers.”

Certains organismes assurent des temps d'intégration (qui peuvent durer une semaine) sous forme d'animations collectives permettant aux jeunes de découvrir l'institution dans laquelle ils vont s'engager et de créer une cohésion du groupe.

Les villes de Lille et de Pau l'ont par exemple mis en œuvre. La ville d'Evry Courcouronnes détaille ce qu'elle prévoit de faire vivre aux jeunes volontaires au cours de cette période de découverte :

“On a tout un package de “Découverte institutionnelle” : une matinée sur comment marche une mairie, avec visite de la ville par un élu. Dans notre package il y a les visites du Tribunal de Grande Instance et de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, qui sont sur le territoire municipal, on a aussi une formation sur l'esprit critique par rapport à tout ce qu'on trouve sur internet. Les thématiques peuvent évoluer en fonction des opportunités (la solidarité internationale par exemple). On essaye vraiment de les intéresser à pas mal de sujets. Nous avons 2 prestataires : La Sacoche pour l'emploi et Citoyenneté & Découverte. On s'adapte aussi en fonction des demandes des jeunes.”

Le Conseil départemental de Loire-Atlantique par exemple, tient à accueillir la promotion de jeunes volontaires à l'hôtel du Département, symboliquement, en présence d'élus notamment ceux mobilisés sur les questions de jeunesse.

Des temps collectifs de bilan sont aussi souvent organisés : ils permettent aux jeunes de clore leurs missions, de faire le point sur leur expérience et ce qu'elle leur a apporté et de renforcer les liens entre eux, qui perdurent parfois ensuite.

La ville de Dunkerque ajoute à cette semaine d'intégration, une semaine de bilan en fin de période et deux semaines de cohésion en cours de période.

“Sur leurs huit mois de volontariat, il y a quatre semaines minimum de formation civique et citoyenne, dont font partie la semaine d'intégration et celle de bilan, puis deux semaines où on sort les jeunes

de mission, si possible ailleurs de la ville avec des intervenants, dans un gîte, sur des thématiques que les jeunes nous demandent ou que nous avons repéré.”

Les temps collectifs ou individuels dédiés à l'accompagnement au projet d'avenir des jeunes volontaires sont intégrés au parcours d'accompagnement et de formation. De nombreux organismes mobilisent leurs services ou leurs partenariats pour faciliter des expériences individuelles liées au projet d'avenir des volontaires :

“Il y a des temps collectifs pour préparer le projet d'avenir, avoir un retour d'expérience pour savoir comment ils ont vécu le Service Civique, créer du lien entre les volontaires, leur permettre de faire des immersions dans un service de la ville en lien avec leur projet d'avenir. Il y a une vraie volonté de la ville de Lille de servir de tremplin à ces jeunes. Tout est fait pour favoriser le projet d'avenir.”

D'autres organismes confient à un partenaire spécialisé l'accompagnement au projet d'avenir des jeunes, comme la ville d'Evry Courcouronnes (la Sacoche), ou la ville de Marseille (Unis-Cité) :

“Une fois par mois il y a l'accompagnement au projet d'avenir, pour qu'ils décident chacun ce qu'ils feront après le Service Civique. D'une durée de trois heures, avec des ateliers pour prendre la parole, acquérir la confiance en soi, etc., animés par l'association La Sacoche pour l'emploi, qui les aide aussi dans leurs démarches (candidater à un emploi, une formation...).”

“On leur propose un accompagnement au projet d'avenir collectif (on fait comme Unis-Cité car c'est une très bonne idée) ce qui permet de soulager un peu les tuteurs. On le fait avec une mission locale, avec Unis-Cité, et parfois d'autres fédérations et associations (Francas, La Ligue de l'enseignement, etc.)” Référente, Conseil départemental de Loire-Atlantique

Des jeunes engagés rendus visibles et valorisés au sein de la structure

“Les jeunes qui passent par le Service Civique au commissariat de Mayotte sont très convoités : un Speed Meeting avec des grands groupes privés a été organisé en partenariat avec le Collectif du monde économique de Mayotte. Trente employeurs de la région se sont déplacés - vingt jeunes ont été recrutés ce jour-là²⁴. Pour les employeurs, c'est une valeur morale le passage par le Service Civique, ils savent que les jeunes ont acquis une posture de respect de soi-même et de l'autre”.

L'expérience des jeunes investis dans des missions d'accueil – lorsqu'elles viennent bien “en plus” du professionnel d'accueil – est très souvent positive :

“On se sent très utiles, les personnes qui n'ont pas grandi avec internet, qui n'ont pas internet chez elles, elles sont perdues. On les installe, on les calme, on leur explique tout, on fait doucement pour qu'elles puissent suivre. Ce qui me plaît le plus, c'est qu'on voit plein de gens différents, on apprend tous les jours et ça pourra toujours être utile.” Volontaire, préfecture du Var

Il semble qu'outre le sentiment d'utilité, **la valorisation de l'engagement des volontaires** est un élément de réussite des missions de Service Civique dans les services publics. Cette reconnaissance symbolique est un élément important de la motivation des jeunes, comme l'exprime cette volontaire :

“Si je n'avais pas de reconnaissance en retour, je l'aurais moins bien vécu et je me serais bien moins investie parce que j'ai envie que tout se passe bien et que les projets aboutissent.” Volontaire, École primaire Pelleport

Plusieurs organismes ont fait part de l'importance **des signes distinctifs qui identifient les volontaires en mission**. Ils renforcent le sentiment de légitimité des jeunes et leur appartenance au Service Civique et favorisent une meilleure posture vis-à-vis du public et des partenaires qui les identifient immédiatement.

“A Dunkerque, on a valorisé et communiqué via les réseaux sociaux et la presse et ça a vraiment changé avec l'image de notre Service Civique grâce au sweat bleu.”

“Ils sont identifiés au sein de la communauté et ont des t-shirts bleus, aux couleurs de la ville de Pau, polo, veste-manteaux.”

“On leur offre un Sweat du département de Loire Atlantique, rouge avec le logo, qu'on leur demande de porter en évènement public, en extérieur. On a piqué l'idée à Unis-Cité car on trouvait ça très bien !”

Enfin, **plusieurs organismes remercient les volontaires de manière officielle et publique**, comme le représentant de l'AMRF dans sa ville, qui les remercie publiquement, devant les habitants. D'autres regrettent que les cérémonies solennelles en préfecture où l'on donnait l'attestation de fin de Service Civique n'aient plus lieu.

“Je regrette qu'il n'y ait pas de meilleure reconnaissance de ce dispositif. L'engagement des jeunes mérite plus d'attention. On doit les valoriser lorsqu'ils commencent et lorsqu'ils ont terminé. Il faut qu'on accorde aux jeunes en Service Civique une vraie attention républicaine.”

Des missions diversifiées pour répondre à la diversité des besoins locaux

Les témoignages recueillis auprès de collectivités territoriales montrent la grande diversité de missions qu'elles sont à même de

déployer. Les témoignages sont significatifs de l'effort d'imagination des collectivités territoriales dans la définition des missions.

“A Evry-Courcouronnes, dans les Maisons de quartier, ce sont des missions jeunesse et animation, où les jeunes volontaires découvrent les centres sociaux, le monde associatif, énormément de partenaires, et mettent en place des animations ; dans les maisons de famille aussi ; les missions Sport loisir sont axées sur le sport, par exemple le sport féminin, idée d'accompagner les pros, mettre en place des projets avec l'équipe, promouvoir le sport féminin ; les missions à la Fabrik concernent deux Services Civiques qui font de l'accompagnement de projet pour les 7 à 30 ans. On leur laisse aussi la possibilité de concrétiser un projet qu'ils ont en tête ; les missions au niveau culturel : Microfolie, musées numériques, artistiques, centre culturel Simone Signoret où il s'agit de faire la programmation, la création de balades culturelles, comme la découverte de la ville.”

“A Pau, beaucoup de missions concernent l'accompagnement des personnes, gens du voyage, enfants, personnes âgées ; sur la culture, lecture à la médiathèque, musées ; sur la fracture numérique auprès des agents et des personnes âgées. Intégration du Service Civique dans le Plan anti-solitude de la Ville : comment accompagner ou développer le lien social, etc.”

“Au Conseil départemental de Loire Atlantique, on avait dix-huit jeunes sur dix missions différentes cette année sur les thèmes de l'environnement, du sport, mémoire et citoyenneté et de l'éducation pour tous. Sur l'environnement, on a trois missions sur trois parties du département, dont une sur la valorisation des produits locaux par les cantines.

Les bénéficiaires, ce sont tous les collégiens, les équipes de cuisine dans les établissements. Les volontaires faisaient des expos pour comprendre les circuits courts avec les producteurs qui sont juste à côté, les parents sont bénéficiaires également.

Il y a une mission pour les usagers du tout public quand ils prennent le chemin et signalent les problèmes, de décharge sauvage, etc.

Sur le sport, il s'agit d'outils à la création numérique. Deux jeunes ambassadeurs du sport, ont travaillé sur un escape-game pour faire découvrir les nouveaux sports, comment est consommé le sport aujourd'hui. On a travaillé avec une association pour lutter contre les violences sexuelles dans le monde du sport.”

Les collectivités territoriales interpellent leurs services pour faire émerger des missions de Service Civique et s'appuient sur l'intelligence collective, comme à Dunkerque :

“On interpelle et on explique aux collègues la possibilité d'avoir des jeunes volontaires dans leurs services : mairies de quartier ou services thématiques (ports, seniors, etc.) puis en fonction des projets et des missions, et des réponses de collègues il y a répartition.”

Malgré cet important potentiel de développement de missions de Service Civique dans les territoires, la proportion de missions au sein des collectivités territoriales n'augmente pas depuis des années (environ 6 %). Comme pour les ministères, investir dans un développement plus important de l'accueil de jeunes en Service Civique au sein de la collectivité, peut finalement avoir des effets vertueux en termes qualitatifs.

“On se rend compte que développer le nombre de Service Civique permet de développer la qualité de l'accueil : on l'a vu au sein de la Ville de Lille au fil des années : le Service Civique était marginal au démarrage. Plus on a accueilli de volontaires dans les services, plus le bouche à oreille a fonctionné, plus la culture du Service Civique s'est développée en interne.” Référent, Lille

Une animation territoriale du Service Civique

Les organismes interrogés font tous état de **l'intérêt d'avoir des modes d'animation et de pilotage du Service Civique dans les territoires** qui associent les différentes parties prenantes du territoire. Cette animation structurée permet une meilleure appréhension des besoins de la population et une plus grande capacité à mutualiser les solutions et les ressources utiles.

“Ce qui marche : une bonne relation entre la collectivité, les services de l'Etat, les associations locales. On a été très aidé au niveau des services de l'Etat par la personne de jeunesse et sport”, vice-président de l'AMRF

“Il faut s'appuyer sur l'expertise associative du territoire. Ça ne sert à rien de doubler. Les associations ont un vrai savoir-faire. On s'appuie sur ceux qui savent faire. S'appuyer sur un tiers, ça permet d'avoir du recul, un regard extérieur, c'est plus riche.” Référent, Lille

Le département de Loire-Atlantique a témoigné des efforts pour déployer le Service Civique partout dans le département. La référente souligne par ailleurs l'intérêt qu'elle voit dans l'intermédiation, qui pourrait être confiée au département, à une métropole ou communauté de communes, ou à un acteur spécialisé, pour permettre le développement du Service Civique en adéquation aux besoins locaux :

“Il y a un appel à projets/manifestation, en ce moment au niveau national, auprès des collectivités publiques pour accueillir des cohortes de volontaires importantes, au moins une vingtaine à l'échelle d'une communauté de communes en milieu rural [...]

Notre collègue de l'Etat est en train de travailler avec nos collègues du département sur les différentes parties du territoire pour aller à la rencontre des communautés de communes pour faire découvrir l'objectif de la mission, montrer ce qu'est un volontaire, donner des exemples de mission, quel est le complément financier du département, etc.

²⁴ Du Service Civique à l'emploi pérenne : la police nationale comme tremplin pour 150 jeunes volontaires, JDM, 4 mai 2021, lien

Il y a une enveloppe intéressante de trente-cinq mille euros qui permet de financer un poste de coordinateur qui accompagne la cohorte de jeunes sur des missions au niveau local [...].

C'est par la rencontre et l'exemple qu'on va convaincre. On a envoyé un courrier pour prévenir toutes les communes du département qu'on les aide financièrement pour prendre des volontaires et beaucoup m'ont contacté pour avoir plus d'informations.

Il y a vraiment un travail de pédagogie à faire, ce qui demande des moyens, et les flyers et films ne sont pas suffisants. Il faut vraiment aller à la rencontre des gens, pour expliquer ce qui est possible de faire, ce qu'est l'intermédiation, qui peut être une bonne méthode, pour rassurer sur la charge de travail."

Le Conseil départemental du Gard est également investi dans une expérimentation qui, si elle s'avère positive, semble intéressante à généraliser :

"Suite à délibération de l'Assemblée départementale du Gard d'avril 2021, le Conseil départemental va pouvoir faire de l'intermédiation pour les collectivités du territoire. Il pourra mettre à disposition via son agrément des jeunes volontaires auprès de toutes les collectivités du département qui le souhaitent. L'objectif est de démarrer une expérimentation avec trois ou quatre communes d'ici la fin de l'année 2021 puis de monter en charge si ça fonctionne.

Le Conseil départemental va écrire la mission avec la collectivité, recruter le volontaire avec la collectivité et s'occuper de la formation civique et citoyenne et du PSC1 [formation Prévention et secours civique de niveau 1]. La collectivité doit trouver le tuteur et accompagner le jeune au quotidien."

Un recours à l'intermédiation associative

L'intermédiation est la possibilité, pour un organisme agréé, de faire bénéficier un organisme non agréé de son agrément, en lui mettant à disposition des jeunes. Cela permet de faciliter les démarches administratives pour l'organisme non agréé, et surtout de l'aider dans son appropriation des spécificités et de l'esprit du Service Civique, grâce à un accompagnement conjoint / partagé du jeune.

L'intermédiation associative apparaît, pour les organismes publics interrogés, comme une solution particulièrement intéressante. L'intermédiation par des associations spécialisées comme Unis-Cité facilite l'échange entre l'Etat et la société civile. L'intermédiation permet aux organismes d'accueil de se concentrer sur la mise en œuvre de la mission, au cœur de leur expertise, tout en étant assuré que le jeune bénéficie d'un accompagnement adapté / de qualité (en partie assuré par l'association assurant l'intermédiation). Le directeur Jeunesse de la Ville de Lille, en charge de la coordination du Service Civique au sein de la collectivité en précise l'intérêt :

"L'expertise de la Mission Locale en matière d'accompagnement et en rapport au dispositif nous ont conduit à faire ce choix de façon presque naturelle ... La Mission Locale agit comme un garde-fou pour qu'on s'assure que le cadre légal du Service Civique est bien respecté. Grâce à la Mission Locale il nous est parfois arrivé de reconsidérer un besoin adossé à une mission qu'on avait imaginée. L'objectif restant de qualifier l'offre de service rendue au public et de ne jamais tomber dans le piège de confier à un engagé une mission relevant d'un emploi qui ne serait pas pourvu."

"Il y a des associations dont c'est le cœur de métier, donc pourquoi le faire nous-même ? Il y a une véritable expertise et une expérience de l'association, avec un réseau national important. Avec Unis-Cité on a un interlocuteur spécialisé, la réponse à toutes les questions et de l'expertise." Référente, Marseille

Selon la responsable adjointe du service Stages Apprentissage Service Civique de la ville de Marseille, le rapport coût-bénéfice de l'intermédiation est d'ailleurs bénéficiaire pour la ville :

"Financièrement, je pense que ça nous coûte moins cher de passer par Unis-Cité pour avoir des volontaires en Service Civique dans nos services. Si on veut faire pareil sans eux et avec la même qualité de Service Civique, il nous faudrait minimum deux personnes à temps plein."

L'intermédiation associative permet aussi aux organismes publics d'accueillir des jeunes rencontrant des difficultés d'insertion (décrochage, précarité, difficultés de mobilité, etc.) en pouvant compter sur le partenaire d'intermédiation pour assurer une partie de l'accompagnement de ces jeunes...

"S'appuyer sur une association comme les Missions locales ou Unis-Cité par exemple permet de ne pas se sentir "seul" à gérer le jeune et donc on se sent plus à l'aise de prendre un jeune au parcours plus fragile." directeur service Jeunesse, Lille

...ou assurer le recrutement des jeunes...

"Nous avons organisé des "Services Civiques dating (...) avec la Mission Locale, on crée les conditions pour que la rencontre se passe bien. Elle peut aider les jeunes à se préparer pour faciliter l'orientation vers la bonne mission. La Mission Locale permet aux jeunes plus éloignés de mieux se préparer aux entretiens." directeur service Jeunesse, Lille

"Il y a un choix politique de demande de mixité. Cela fait partie de la demande des élus et Unis-Cité le fait très bien, très naturellement ; si les services demandent un jeune diplômé, Unis-Cité dit non, ou alors en binôme avec un jeune moins diplômé". Responsable adjointe, Marseille

La structure d'intermédiation constitue parfois un recours pour les jeunes, un interlocuteur extérieur à l'organisme au sein duquel ils mènent leur mission, vers qui se tourner.

"C'est important de renforcer le suivi des jeunes : par exemple que tous les jeunes en Service Civique soient suivis par la Mission Locale ou Unis-Cité pour s'assurer que ça se passe bien, que les jeunes puissent avoir quelqu'un, en dehors de leur lieu de mission, à qui ils puissent exprimer si ça se passe mal." Volontaire, ville de Lille

Enfin, l'intermédiation facilite l'acculturation au Service Civique dans les institutions publiques non aquerries.

"Je trouve que ça donne un regard extérieur. Un agent ville peut être un peu formaté par son environnement, eux [Unis-Cité] ont une vision extérieure en disant : ce que vous faites ça n'est pas adapté pour un jeune en Service Civique. C'est mieux entendu quand c'est dit par une association spécialiste." Responsable adjointe, Marseille

Ce qui fait la **valeur de l'intermédiation** par une association spécialisée, outre le portage juridique et administratif, semble être le **soutien à la réflexion sur les missions**, via notamment une proposition de catalogue de missions adaptées au Service Civique, le **suivi et l'accompagnement** et enfin la certitude d'avoir la réponse à toutes les questions qu'on se pose sur le Service Civique pour les personnels de la structure.

L'intervention d'une structure extérieure facilite un cadrage des missions de qualité. Par exemple, si les services de la mairie exigent un diplôme quelconque pour une mission de Service Civique, l'association intermédiaire intervient pour rappeler que le Service Civique doit demeurer accessible sans condition de diplôme et s'en assure pendant la phase de recrutement.

Le déploiement du Service Civique dans les services publics dépend de l'appropriation de celui-ci au sein d'institutions qui n'ont pas encore fait le pas, ou qui sont invitées à accueillir un nombre plus significatif de jeunes. L'intermédiation associative est donc un levier important de déploiement. La ville de Dunkerque, qui accueille aujourd'hui près de vingt-cinq jeunes par an, témoigne par exemple d'une première année difficile :

"Ce n'est pas facile de s'engager en Service Civique dans la fonction publique car ça ne fonctionne pas naturellement dans le milieu, et la première année on a failli abandonner. A la fin de l'année il restait trois volontaires sur les vingt-quatre que nous avions accueillis."

L'investissement de certaines collectivités dans le développement du Service Civique sur leur territoire

De nombreuses collectivités, outre le développement du Service Civique dans leurs propres services, ont à cœur de le voir déployé sur l'ensemble de leur territoire. La volonté d'inscrire cette ambition dans leur politique et d'y consacrer un budget relève d'un choix politique fort :

"Cette croissance a été facilitée par le renforcement des moyens financiers de la Ville via le PIA (Programme des Investissements d'Avenir). C'est à ce moment-là (2017) que la Ville a fait le choix de s'appuyer sur les compétences d'intermédiation de la Mission locale de Lille. L'aide financière qui a accompagné cette décision de la Ville permet de faire vivre la plateforme dédiée au Service Civique. Le PIA est arrivé à échéance et les moyens financiers en rapport ont disparu. Pour conserver intacte la dynamique lancée par ce biais, la Ville a décidé de renforcer les moyens consacrés au dispositif pour maintenir le nombre d'engagés au niveau des quatre dernières années." Ville de Lille

"Le Conseil départemental donne une aide financière pour soutenir l'accueil de volontaires en Service Civique au sein des communes, des communautés de communes de moins de 12 000 habitants et de leurs établissements publics et accorde des subventions aux associations qui prennent des jeunes dans certaines conditions." Conseil départemental de Loire-Atlantique

"C'est pour ouvrir de nouvelles missions (depuis l'annonce des +100 000 nouvelles missions de Service Civique) qu'on a créé cette équipe au sein du siège, c'était pour renforcer notre recrutement. Cette task-force était responsable d'une soixantaine de recrutements pendant une période de six mois. On a ouvert des missions à l'hôpital Clémenceau, un hôpital où il n'y avait pas de volontaire auparavant et pareil dans l'hôpital St Salvador. Oui, on a ouvert des missions mais grâce à ces moyens supplémentaires qu'on avait. Je pense que beaucoup d'organismes sont passionnés par le Service Civique et veulent le développer, mais il faut des moyens au siège et au sein des structures d'accueil." Cheffe de projet Service Civique, Assistance Publique – Hôpitaux de Paris

Permettre aux jeunes de mener en parallèle une mission ponctuelle au sein d'associations locales

Certains services publics ont eu l'idée d'imaginer des modes d'engagement plus fluides, où par exemple un jeune volontaire du Service Civique consacre quelques heures, au-delà de sa mission de base au sein d'un service public, à une Grande Cause de son choix. L'Agence du Service Civique mène d'ailleurs avec Pôle emploi une expérimentation en ce sens :

“Pour renforcer la dimension citoyenne du Service Civique pour les jeunes, nous proposons depuis janvier 2021 à ceux qui le veulent de passer 10 à 20% de leur temps de Service Civique notamment auprès d'associations locales d'intérêt général (solidarité, transition écologique, sport...). Elles permettent aux jeunes volontaires d'encore davantage inscrire leur parcours citoyen dans la réponse aux besoins sociaux et sociétaux de leur territoire. Exemples : participation à une collecte alimentaire de la Croix Rouge, à un chantier d'insertion à visée sociale ou environnementale, à une action en lien avec la politique de la ville, bénévolat dans une structure sociale, associative, sportive, partenariale, culturelle... Les 1ères actions vont être valorisées en interne par le biais de témoignages de jeunes afin de créer un effet de levier.” Référente Service Civique, préfecture du Var

“À l'agence de Moux, nous avons commencé à mettre en œuvre la nouvelle politique de détachement à temps partiel auprès d'un autre organisme, en l'occurrence le Service Social de Moux. On part toujours du projet d'avenir du jeune, pour voir si ça va convenir. Actuellement, la jeune volontaire participe notamment à leur “camion solidaire” qui sillonne les petits villages pour apporter des services. C'est cette complémentarité des points de vue et des actions qui est très intéressante pour la volontaire.” Directrice d'agence Pôle emploi, Moux

Axes d'amélioration

Ces bonnes pratiques, nombreuses et enthousiasmantes, ne doivent pas empêcher de regarder en face les dérives potentielles et les axes d'amélioration à apporter au déploiement du Service Civique dans les services publics. En interrogeant les différents acteurs, des préoccupations apparaissent, qui peuvent constituer la base d'une réflexion pour lever les freins au développement d'un Service Civique de qualité dans le secteur public. Certains axes d'amélioration valent d'ailleurs pour toutes les structures, publiques et privées, qui accueillent des jeunes volontaires.

Les risques de substitution à l'emploi dans des services publics débordés et/ou sur les missions d'accueil du public

Les personnes interrogées ont confirmé, avec quelques exceptions, légitimes, lorsqu'il faut prévoir du temps de montage de projets (lutte contre les discriminations, animations au sein d'une ludothèque, sensibilisation au tri sélectif, etc.), que la plupart des missions de Service Civique dans les services publics concernent la relation aux usagers ou au public au sens large. Tuteurs et volontaires s'accordent d'ailleurs pour dire que **les missions les plus appréciées sont celles en lien direct avec le public.**

Même lorsque la définition des missions est pertinente, elle n'exclut toutefois pas les **espaces possibles de recouvrements avec les responsabilités des agents dans leur mise en pratique.** Deux cas méritent l'attention : la gestion des tensions/incidents dans la relation avec le public et les situations de services en tension en termes de moyens humains.

Il existe des risques de dérives dans un contexte contraignant le jeune à dépasser le cadre de la mission, **notamment dans les services ou organisations en tension de personnel**²⁵. C'est ce dont témoignent parfois certains volontaires engagés dans des organismes qui ont pourtant bien défini leur mission et mis en place les moyens d'accompagnement nécessaires. Selon la réalité des établissements, ce suivi n'est pas toujours au rendez-vous, comme en témoigne ce jeune volontaire de Pôle-emploi :

“L'agence où j'étais n'était pas très grosse et, à trois volontaires, on y arrivait bien. On pouvait aussi donner des idées d'amélioration au fur et à mesure de notre engagement et on nous donnait des responsabilités. J'ai entendu en revanche que dans d'autres agences plus grosses où il y avait le même nombre de volontaires, ça ne se passait pas aussi bien : le tuteur n'était pas toujours disponible et, surtout, qu'il y avait des gros rushes où ils ne pouvaient pas s'occuper bien des demandeurs d'emploi.”

La gestion de ces zones de tension est parfois intégrée dans les critères de sélection des jeunes en Service Civique. On voit, dans l'exemple de la Préfecture du Var, que le fait d'attendre des jeunes volontaires qu'ils soient en capacité de gérer des usagers excédés, entraîne l'organisme d'accueil à demander certaines qualités spécifiques.

“S'ils sont trop timides, on ne pourra pas les recruter ; on doit penser que le volontaire pourra et saura gérer calmement un usager énervé ; ce n'est pas une mission facile, car certains usagers sont excédés ; on leur explique, et on leur demande s'ils maintiennent leur candidature.”

Parfois, la mission exercée répond à un besoin identifié auquel l'organisme ne pourrait pas répondre sans les jeunes volontaires. Est-ce un problème ? Pas forcément s'il ne s'agit pas d'un service anciennement rendu par un professionnel salarié (et donc d'une substitution à l'emploi), mais d'une amélioration du service rendu au public. Mais cela peut légitimement soulever des questions.

*“Si on n'avait pas les jeunes, on n'offrirait pas ce service aux usagers ; on les enverrait vers les associations, vers les maisons France Service. Au départ ça ne devait pas être pérenne, mais on se rend compte que ça va prendre au moins dix ans avant que les pratiques changent vraiment.”*Référente de Service Civique, préfecture du Var

Le contexte de tension de personnel fait partie de la réalité de nombre de services publics. Ce qui a naturellement un impact sur les missions confiées aux jeunes en Service Civique, comme en témoigne une référente :

“À l'intérieur de l'équipe de jeunes, il y a une très bonne cohésion de groupe, je prends des petits temps pour échanger avec eux tous les jours et ils savent qu'ils peuvent m'appeler en cas de besoin. Je suis très attentive à l'accueil des jeunes car on peut dégoûter quelqu'un du milieu hospitalier, donc le but c'est de leur montrer que même si tout n'est pas rose, avec peu d'argent et des patients difficiles, c'est dur mais ce sont de beaux métiers.”

Les jeunes sont parfois mobilisés dans un contexte de continuité du service, laissant à penser que pourrait reposer sur eux une responsabilité d'accueil alors qu'il ne devrait pas en être ainsi :

“En ce moment ils sont dix, ce qui permet un fonctionnement 7j/7 entre 7h et 19h avec des effectifs adaptés. Les week-ends et jours fériés, deux agents [volontaires] présents. La semaine, entre trois à quatre Services Civiques présents. Quatre le matin et quatre l'après-midi.”

Les flux importants d'usagers peuvent parfois affecter l'accompagnement des personnes les plus fragiles, qui pourtant pourrait constituer le cœur d'une mission de Service Civique.

“S'il y a des personnes en difficulté, les volontaires peuvent faire de l'accompagnement notamment de personnes en situation de handicap. Mais s'ils font ça ils sont moins présents et manquent à la mission principale qui est de faire respecter les règles d'hygiène dans l'établissement. Ils font aussi de l'orientation.” Référente APHP

Le risque de perception du Service Civique en tant qu'“emploi aidé” peut aussi être le fruit d'injonctions politiques poussant le Service Civique comme un dispositif d'insertion des jeunes, ce qu'il n'est pas. S'il contribue très fortement à l'insertion des jeunes, le Service Civique fonctionne car il met les jeunes en situation d'acteurs, de citoyens actifs et non de bénéficiaires. C'est toute la différence avec les dispositifs d'insertion traditionnels. Concevoir une mission de Service Civique comme un “emploi aidé” pour un jeune serait donc une dérive et une erreur. Un des référents du Service Civique à Dunkerque a fait part de sa perception et de ses inquiétudes de ce point de vue :

Les acteurs traditionnels du Service Civique le font bien mais les nouveaux ne craignent plus les contrôles. On risque de perdre les valeurs fondamentales du Service Civique et donc les acteurs traditionnels du Service Civique risquent de s'en dégager ou d'en accueillir moins.” Référent, Dunkerque

Enfin, les interrogés mettent en avant l'importance d'être

accompagnés pour bien calibrer la mission et d'avoir les moyens pour prendre le temps de contrôler et protéger le Service Civique des dérives, comme par exemple l'exprime cette référente Service Civique de la ville de Pau :

“Il faut porter une grande attention aux définitions des missions et s'assurer qu'elles relèvent bien d'une mission de Service Civique. Bien cadrer en amont pour éviter toute dérive et avoir les moyens de contrôler.”

Les obstacles à la mixité dans le recrutement des jeunes candidats

Comme cela a déjà été souligné, l'engagement des tuteurs est déterminant pour un Service Civique de qualité. Les logiques d'adéquation des compétences et expériences des jeunes candidats à la mission attendue associées aux capacités, temps et moyens de l'organisme à accompagner les jeunes, peuvent incidemment tendre à ce que ces derniers favorisent l'accueil de jeunes mieux formés, plus stables et de fait moins divers.

Des volontaires et tuteurs observent parfois des obstacles à la mixité, indépendants des objectifs affichés et souhaités par la structure d'accueil. Même dans les structures où il existe une volonté réelle, la réalité des services peut être un obstacle à l'objectif de mixité :

“Des tuteurs débordés de travail n'ont pas toujours le temps de prendre en charge leurs jeunes. Or, les jeunes diplômés ont besoin de moins d'accompagnement.” Volontaire, département de Loire-Atlantique

*“On reçoit beaucoup de candidatures donc on fait un tri – il y a des réponses où on ne sait rien du jeune et ses motivations – s'ils font un effort d'enrichir et qu'on sait ce qu'ils ont fait, veulent faire, et pourquoi ils postulent...”*Tutrice hôpital Necker

Cette tutrice à la ville d'Evry-Courcouronnes fait elle aussi part d'une évolution contraire à la mixité sociale, cette fois au niveau des candidatures :

“Un temps, c'était des jeunes décrocheurs qui n'avaient pas obtenu leurs vœux à l'université. Cette année pas du tout, beaucoup plus de bac+5 ou d'étudiants. Ça dépend beaucoup des conditions. On est plus sur des 18 ans et au-delà, même si on a quelques 16 ans (c'est plus difficile avec eux, il faut plus les encadrer)”

Disposer des moyens d'accompagnement de jeunes plus “éloignés” est nécessaire pour garantir un accueil optimal des jeunes dans la diversité. Ces moyens sont à la fois du temps de tutorat et des compétences disponibles.

²⁵ Concernant la transition numérique, ces dérives, lorsqu'elles existent, ne font que renforcer la perception qu'ont déjà majoritairement les usagers que la transition numérique a pour objectif principal la réduction des dépenses de personnels.

La mixité est aussi affaire d'équilibre dans les équipes de jeunes accueillis et de dynamique collective. La ville de Dunkerque en témoigne :

“La première année, on avait pris cela sous l'angle de l'insertion en allant chercher des jeunes très éloignés, et c'était un échec. On a modifié dès la deuxième année. Il faut que les jeunes soient motivés sinon ça ne marche pas donc on a revu tout notre dispositif. La première année on faisait des équipes de quatre et c'était difficile, donc on est passé à deux. On a été plus vigilants dans nos recrutements : avec des jeunes plus matures (en âge) et qui ont un projet (même pas forcément défini) : des jeunes qui se disaient « je vais faire un Service Civique pour ça [mon projet] ». D'autre part, on a mis en place une semaine d'intégration et on favorise la vie de groupe avec davantage de temps d'intervention collectifs.”

Des tuteurs parfois insuffisamment disponibles

Il ressort des entretiens qu'un jeune en Service Civique doit pouvoir compter sur un tuteur identifié, ce qui n'est pas encore toujours le cas. Ce tuteur doit avoir la **disponibilité et la motivation suffisantes pour assurer cette fonction**, de manière à éviter qu'elle constitue une mission supplémentaire pour des fonctionnaires déjà débordés, désignés d'office par les responsables de service.

Une volontaire du Conseil départemental de Loire-Atlantique témoigne que cette base de travail avec les tuteurs est fondamentale à assurer :

“En ce qui concerne les tuteurs, il faut bien prendre en compte le travail que représente un Service Civique, la charge et la responsabilité que ça représente, car on doit avoir un accompagnement au projet d'avenir, or plusieurs volontaires qui n'ont pas insisté ne l'ont pas eu.”

27% des tuteurs interrogés à Pôle emploi déclarent rencontrer des difficultés dans l'accompagnement des volontaires principalement liées au manque de temps, à la difficulté de donner des tâches adaptées à la fois aux habilitations et aux compétences des jeunes et au maintien de la motivation de certains jeunes sur la durée : respect des horaires, disponibilité et implication.

La difficulté de jeunes seuls sur leur mission

Les volontaires préconisent presque unanimement l'organisation en équipe et regrettent qu'elle ne soit pas toujours assurée selon la taille des établissements :

“Pour ma part, j'ai beaucoup de volontaires autour de moi. D'autres jeunes en Service Civique se sentent un peu seuls, en revanche. Il faut

peut-être privilégier deux volontaires par structure. Je sais que quand on est plusieurs, on se transmet des choses entre nous et le partage au quotidien entre volontaires est très important.” Volontaire, Evry-Courcouronnes

“Ils sont souvent plusieurs à intervenir dans la “zone numérique” de l'agence où ils sont affectés et peuvent donc s'entraider/collaborer, mais ce n'est pas le cas pour les petites agences.” Directrice Développement des Talents et des Compétences, Pôle emploi

Des missions à adapter aux contextes locaux

Les acteurs interrogés semblent tous avoir à cœur des missions qui répondent à la fois aux aspirations des jeunes et aux besoins du public. On constate cependant que **les missions sont souvent définies au niveau des sièges des administrations** (par le ministère en charge ou une administration centrale par exemple) **et non au sein des établissements**.

“C'est le rectorat qui gère les contrats des volontaires et qui fournit un référentiel de missions de Service Civique.” Référente, collège Nestor de Kermadec

Certains acteurs préconisent d'intégrer davantage de souplesse dans la définition des missions, avec une possibilité de déclinaison locale des missions référencées au niveau national par les ministères.

“Je ne crois pas aux agréments nationaux. Par exemple dans l'Education nationale ou les préfectures [qui bénéficient de l'agrément national du MEN ou du Ministère de l'Intérieur], les missions validées nationalement ne sont pas forcément adaptées et parfois ça dérive et les jeunes deviennent des pions ou se retrouvent seuls à l'accueil de la préfecture. Il faut travailler en proximité, il faut un travail d'explication et d'adaptation des missions” Conseil départemental du Gard

La nécessaire coopération territoriale

L'organisation en équipe des jeunes volontaires permet l'entraide pour la mobilité et le logement ; et ultimement de répondre au possible manque d'attractivité du Service Civique en milieu rural. Ces solutions ont davantage de chance d'émerger dans le cadre de coopérations d'acteurs animés sur les territoires.

“Le Service Civique est très adapté aux zones urbaines, mais trouver les jeunes en zone rurale est souvent une vraie difficulté. On nous demande d'accueillir et d'organiser et il faut qu'on se débrouille seuls ! Il faut comprendre qu'il n'y a pas beaucoup de jeunes chez nous, soit ils sont partis, soit ils n'ont pas forcément envie de se bouger. Ça veut dire qu'il faut arriver à les faire venir d'ailleurs, mais là on est confronté

à la problématique de la mobilité et de l'hébergement.” Référent, communauté de communes des Quatre Rivières

Le volume de missions proposées permet une structuration et une animation du projet d'accueil qui ouvrent des potentielles solutions, comme le préconise une volontaire engagée au Conseil départemental de Loire-Atlantique :

“On en a parlé avec les volontaires : il aurait été très intéressant de mettre en contact les jeunes avant le début du Service Civique, pour aider à trouver des logements pour ceux qui viennent de loin, faire des colocations.”

Ces pratiques d'échanges peuvent valoir entre structures d'accueil de jeunes volontaires, comme le préconisent les intéressés :

“Je trouve qu'il faudrait plus d'info et d'échanges de pratiques entre villes ou autres collectivités.” Référente, Evry-Courcouronnes

“Il faut donner plus de moyens ; pas chez nous, mais d'autres structures n'ont pas les moyens humains et économiques pour accueillir des volontaires. Il faut développer les échanges de pratiques et de témoignages pour les collectivités qui voudraient se lancer.” Référente, Evry-Courcouronnes

Une expérimentation a été lancée en 2021 dans 15 départements, pilotée par l'ASC sous la forme d'un appel à manifestation d'intérêt “Jeunes engagés de la ruralité”. Elle doit permettre de verser des subventions aux communautés de communes ou d'agglomération, ou aux EPCI, pour accompagner le déploiement d'un nombre significatif de jeunes en Service Civique dans leurs territoires.

Un Service Civique encore trop méconnu

Les volontaires en Service Civique témoignent quasiment unanimement du fait que le Service Civique est trop peu connu / promu ; s'ils ne sont pas proactifs dans leur recherche ou si un proche ne leur parle pas du Service Civique, son existence et son opportunité leur échappe. Si cela ne concerne pas exclusivement les services publics, **le développement du Service Civique dans ce secteur dépendra des efforts de communication envers les jeunes**, afin qu'ils soient au fait tant de l'opportunité de s'engager en Service Civique que de la diversité des missions proposées, et que tous trouvent une structure / une mission pour les accueillir. :

“Il devrait y avoir plus de communication sur le Service Civique, car je n'aurais jamais su que ça existait sans bouche-à-oreille. En terminale (surtout en terminale) et à la fac au début on devrait nous parler de ça – on nous met la pression pour savoir quelles études faire, alors qu'on est perdu à cet âge. Moi j'ai fait des études d'économie sans trop savoir si ça me plaisait, il y a beaucoup de pression pour savoir quoi faire du reste de la vie” Volontaire, école primaire Pelleport

“Il faudrait aller à la rencontre des jeunes, dans les facs tout simplement. J'ai été 5 ans à la fac et jamais je n'ai entendu parler de Service Civique.” Volontaire, Evry-Courcouronnes

“C'est à travers ça que les jeunes peuvent faire du bouche-à-oreille pour diffuser le message. Via Facebook aussi et Twitter, etc. Peut-être qu'on peut interroger plus de volontaires et aller voir de l'intérieur, faire des vidéos, filmer la journée-type et montrer tout ce que ça apporte. Montrer la face qui n'est pas cachée et montrer la réalité d'un Service Civique.” Volontaire, Evry-Courcouronnes



Recommandations

La tenue des différents entretiens a fait remonter des points de vigilance qui, s'ils n'étaient pas traités, risqueraient de ternir l'image du Service Civique, alors même que son déploiement dans les services publics est globalement de grande qualité et peut changer en profondeur notre société.

Ci-après sont présentées quelques recommandations, nourries des bonnes pratiques et points de vigilance précédemment évoqués, destinées à améliorer la qualité du Service Civique dans les services publics, tout en permettant son déploiement quantitatif plus important, dans l'optique de son universalisation.

AXE 1 : RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE CIVIQUE DANS LE SECTEUR PUBLIC

#Recommandation n°1 : poursuivre l'effort de formation des tuteurs et prévoir leur valorisation spécifique

La formation des structures d'accueil, de leurs dirigeants et tuteurs, est prévue par l'Agence du Service Civique, qui la prend en charge financièrement. Elle est actuellement opérée par une alliance entre Unis-Cité et la Ligue de l'enseignement.

Le nouveau marché de formation des tuteurs a fixé une priorité à la formation des acteurs du secteur public. Par exemple, la formation pour les tuteurs de l'Education nationale existe déjà, avec un module spécifique créé en lien avec le Ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et des Sports, Unis-Cité, La Ligue de l'Enseignement et l'AFEV. A ce jour, Le caractère obligatoire de la formation des responsables des structures publiques n'est pas prévu par la loi, à l'inverse de celle des tuteurs.

- Afin de s'assurer que les responsables des structures publiques accueillant des jeunes ainsi que les tuteurs de ces jeunes sont bien au fait des fondamentaux et spécificités du Service Civique (notamment vis-à-vis du stage ou de l'emploi aidé), le module introductif de base ainsi que les échanges de pratiques devraient être imposés à tous.
- Les tuteurs en charge de l'accompagnement des jeunes devraient voir cette mission valorisée dans leur institution, officialisée dans leur contrat de travail et évaluation annuelle, avec indemnisation en conséquence. Les ministères de tutelle, les collectivités ou établissements concernés devraient intégrer ce besoin à leurs pratiques et budgets.

#Recommandation n°2 : s'assurer que tous les jeunes bénéficient d'au moins 7 jours de "formation civique et citoyenne" pendant leur Service Civique

La loi sur le Service Civique prévoit que les jeunes soient "formés à leur mission", donc préparés à réaliser la mission qui leur sera confiée, mais aussi qu'ils reçoivent une "formation civique et citoyenne" et un "accompagnement au projet d'avenir", c'est à dire un accompagnement dans leur réflexion sur la suite de leur parcours.

- Les acteurs publics comme toutes les structures d'accueil devraient intégrer à leur budget au moins cinq jours de "formation civique et citoyenne" (soit 250€/ jeune) au-delà des deux jours financés par l'ASC, afin de faire du Service Civique un véritable temps de réflexion et de formation citoyenne, au-delà de la mission de Service Civique.
- Afin que les services publics soient "mieux-disant" par rapport au droit commun et "montrent l'exemple" sur l'accompagnement des jeunes, ces contrôles de l'Agence du Service Civique en la matière mériteraient d'être intensifiés voire systématisés et les tutelles des structures concernées (le rectorat, le préfet de région, etc.) devraient eux aussi s'assurer que les jeunes reçoivent au moins ces quelques jours de "prise de recul" et de formation au fil de leur Service Civique.

#Recommandation n°3 : Ancrer le Service Civique dans les projets et pratiques des établissements d'accueil

Dans le cadre des procédures d'agrément, l'Agence du Service Civique rappelle aux différents ministères que les missions de Service Civique peuvent être panachées et la charte du Service Civique dans les services publics insiste sur la réussite d'un «

accompagnement constant et bienveillant des volontaires » en Service Civique.

Pour aller plus loin, il faudrait :

- **Articuler les missions de Service Civique avec un projet formalisé d'accueil du public et d'aide aux usagers** qui identifie la complémentarité des missions des jeunes volontaires avec les fonctions des agents publics et prévoit les relais par l'organisme dans les cas de tensions ou de conflits avec le public.
- **Prévoir systématiquement un référent Service Civique** au sein de la collectivité ou de l'établissement, en charge de l'animation du projet d'accueil des jeunes en Service Civique pour l'ensemble de l'institution.
- **Conditionner l'accueil de jeunes volontaires du Service Civique à la présence d'au moins une personne salariée capable de les accompagner.** Avoir la présence d'un tuteur formellement identifié volontaire, formé, ayant un temps dédié à cette fonction et aux échanges de pratique entre tuteurs.
- **Impliquer les comités techniques** y compris d'établissement dans la définition des missions de Service Civique et l'évaluation de leur mise en œuvre et réinterroger régulièrement les missions en amont des délibérations d'instances de décision.
- **Favoriser le croisement de regards avec des partenaires associatifs spécialisés** dans l'accueil de jeunes en Service Civique lors de l'élaboration des missions.
- **Veiller à ce que toutes les missions soient suffisamment ouvertes**, afin de permettre aux jeunes de prendre des initiatives.

#Recommandation n°4 : Se fixer des objectifs de mixité sociale et promouvoir les missions collectives

La mixité sociale est déjà prégnante au sein des ministères et les chiffres (susmentionnés) rappellent que sur ce principe fondamental, les services publics accueillent des jeunes aux profils plus variés que la moyenne de l'ensemble des structures d'accueil. Cet effort doit être poursuivi et amplifié :

- Les institutions publiques (comme les associations) qui accueillent des jeunes en Service Civique en nombre devraient être invitées à s'engager sur un objectif officiel de mixité sociale dans le profil des jeunes recrutés : accueillir, par exemple, la même proportion de jeunes non qualifiés ou en situation de handicap que celle de ces jeunes dans la population générale.

- Aux vues des retours unanimement positifs sur le principe des missions collectives (en binômes au moins), prévoir peu à peu une généralisation de cette pratique favorisant la mixité sociale, au moins dans les services publics, d'autant plus que l'expérience prouve désormais qu'il est moins lourd d'accueillir un binôme de jeunes sur une mission plutôt qu'un jeune seul.

Tout ou partie de ces recommandations pourraient nourrir une nouvelle version de la "Charte Qualité du Service Civique dans les services publics", laquelle devrait être rendue publique et massivement promue au sein de l'ensemble des ministères, des collectivités territoriales et des établissements publics.



AXE 2 : RECOMMANDATIONS POUR QUE LES SERVICES PUBLICS CONTRIBUENT AU DÉVELOPPEMENT QUANTITATIF DU SERVICE CIVIQUE

#Recommandation n°5 :

Continuer à fixer des objectifs quantitatifs par ministère

- Sur la base d'un projet d'accueil conforme à l'agrément délivré (raison d'être de la présence de jeunes en Service Civique dans le champ d'intervention et les institutions qui en dépendent), **donner à chaque ministère des objectifs en nombre de jeunes en Service Civique.**
- Le nombre de structures de terrain **accueillant du public** dépendant de chaque ministère doit être pris en compte, avec le principe de **deux jeunes minimum par établissement accueillant du public**, dès lors que des **missions intéressantes et utiles** ont été identifiées (ex. commissariats et préfectures pour le ministère de l'intérieur, établissements scolaires pour le ministère de l'Éducation nationale etc.) et tant que ces établissements sont en capacité d'identifier des tuteurs capables d'accueillir et d'accompagner les jeunes. Le développement quantitatif ne pourra faire l'économie d'une attention particulière portée aux missions.

#Recommandation n°6 :

Renforcer les actions pour déploiement plus important du Service Civique dans les collectivités territoriales

De nombreuses actions ont été entreprises par l'Agence du Service Civique pour le déploiement du Service Civique dans les collectivités territoriales²⁶

Pour poursuivre en ce sens :

- **Lancer avec le ministère de la cohésion des territoires et des relations aux collectivités territoriales** un grand plan de développement du Service Civique dans les collectivités territoriales comportant un volet de communication et un volet d'accompagnement terrain. (exemple des pôles d'appui portés par Unis-Cité et la Ligue de l'Enseignement)
- **Animer l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies territoriales de déploiement du Service Civique** en s'appuyant sur les "Comités départementaux du Service Civique" associant l'ensemble des parties prenantes, au premier rang desquelles les principales associations, collectivités locales, et ministères d'accueil du territoire.
- **Faciliter le déploiement du Service Civique en milieu rural** en développant des solutions pour l'hébergement et la mobilité des jeunes.

- **Suivre de près les expériences** d'intermédiation portées par les départements au service des communes ou communautés de communes de leur territoire, afin d'envisager le partage des bonnes pratiques.

#Recommandation n°7 :

Développer massivement l'intermédiation par les associations expertes du Service Civique en veillant à l'animation territoriale

- Sécuriser et développer massivement l'intermédiation associative pour le déploiement du Service Civique dans les services publics, afin de permettre une appropriation progressive du Service Civique par des acteurs publics non encore aguerris à l'accueil de jeunes volontaires. Pour ce faire :
- **Faire connaître** plus amplement l'existence et l'intérêt de l'intermédiation associative dans les services publics
 - Enrichir l'évaluation du déploiement du Service Civique par le nombre de recrutements sur agréments directs en suivant **le nombre de missions créées et de contrats signés par territoire quel que soit l'agrément** (local, national, en intermédiation, collectif).
 - **Poursuivre le déploiement des Pôles d'appui Service Civique** pour accompagner les collectivités territoriales, les APH et les bailleurs, sur le terrain.
 - Poursuivre l'animation nationale et territoriale des acteurs de l'intermédiation engagée en 2020.



AXE 3 : RECOMMANDATIONS POUR ASSURER "UN MÊME SERVICE CIVIQUE POUR TOUS" ET REDONNER UNE AMBITION SOCIÉTALE AU SERVICE CIVIQUE

Les recommandations suivantes visent à la cohérence du développement du Service Civique dans toutes les structures éligibles (associations, mutuelles, bailleurs sociaux). Pèse en particulier sur les pouvoirs publics le devoir d'information et de communication systématique sur le Service Civique pour tous les jeunes, afin que tous aient connaissance du dispositif, et la prise en charge financière.

#Recommandation n°8 :

Faire adopter une loi de programmation pour acter l'objectif d'universalisation du Service Civique ainsi que des financements spécifiques à chaque ministère pour garantir la qualité du Service Civique dans le secteur public

- **Sortir des logiques de "stop and go" et acter une politique durable de généralisation du Service Civique** avec une programmation budgétaire pluriannuelle et sécurisée de son déploiement. Avec un objectif, par exemple, de l'accessibilité à 80% d'une classe d'âge et le maintien d'une durée moyenne de huit mois correspondant aux besoins tant des structures d'accueil que des jeunes en termes d'impact, avec la prise en charge d'une indemnité supérieure (590€/mois au lieu de 480).
- **Dans les budgets des ministères ou des collectivités d'accueil, prévoir 1°- une prime** ou des points impactant la rémunération pour valoriser la fonction de tuteur, **2°- le financement d'au moins 5 jours de rassemblement supplémentaires pour les jeunes**, pour formations civiques ou accompagnement au projet d'avenir (en gestion propre ou sous-traité à des associations partenaires)²⁷
- **Assurer le financement d'un tutorat et accompagnement renforcé des jeunes les plus en difficultés** (jeunes sans qualification, jeunes en situation de handicap).
- **Conserver la durée de mission de 8 mois**, nécessaire pour permettre aux jeunes d'avoir une vraie expérience et aux services de "rentabiliser" leur investissement dans ces jeunes.
- Imaginer **un financement structurel** dans le cadre **de la BPI ou de la Banque des Territoires**, d'une animation territoriale du Service Civique et de l'accompagnement des acteurs sur les

territoires (pôles d'appui à généraliser et pérenniser)

#Recommandation n°9 :

Faire adopter tous les 5 ans par le Parlement, sur proposition du CESE, les "Grandes Causes" sur lesquelles les jeunes du Service Civique devront être mobilisés en priorité

- Déployer et animer** de manière explicite et effective **les missions des jeunes en Service Civique dans les services publics autour de "Grandes causes"** nationales voire internationales, afin de donner à l'impact de la mobilisation des jeunes et à la dimension sociétale du Service Civique toutes leurs dimension et visibilité. Pour ce faire :
- **Faire voter par le Parlement, tous les 5 ans, sur proposition du CESE avec une méthode ayant permis d'associer les jeunes à la réflexion, les 5 à 10 grandes causes** sur lesquelles les jeunes en Service Civique devront être mobilisés en particulier pour les 5 prochaines années.
 - **Favoriser les articulations et la coordination entre les acteurs** de l'écosystème qui concourent à la même Grande cause, grâce à une animation intersectorielle au niveau national et territorial.
 - **Organiser des regroupements entre volontaires** engagés dans des structures variées lorsqu'ils concourent à la même Grande cause, au niveau territorial et national, pour formations communes, échanges de pratiques, événements de célébration, visibilité, etc.
 - **Mobiliser des financeurs par "Grandes causes"** pour contribuer aux coûts d'animation transversale, de formation socle, d'accompagnement des structures et d'accompagnement des jeunes non assurés par le financement socle de l'Etat.
 - **Expérimenter dans le cadre de Grandes Causes des modes d'engagement plus fluides pour les jeunes** (ex. possibilité de se mobiliser sur la grande cause en plus de sa mission de base).
 - **S'inspirer pour ce faire de la mobilisation Service Civique Solidarité Seniors** initiée grâce au soutien de Malakoff Humanis et de l'AGIRC ARRCO pour le développement du Service Civique dans le secteur du grand âge
 - **Assurer l'arrimage du Service Civique Solidarité Seniors dans un dispositif pérenne** d'animation des grande causes co-porté par l'Etat, les bailleurs sectoriels et les collectifs associatifs mobilisés pour les porter.

#Recommandation n°10 :

Garantir un même Service Civique pour tous, dans les services publics comme dans les associations

Pour éviter que le Service Civique dans les services publics ne se déploie de manière différente du Service Civique porté par les autres parties prenantes :

- **Intégrer dans la composition du comité stratégique du Service**

²⁶ Instruction aux préfets de priorité aux collectivités pour le développement du Service Civique, développement des relations institutionnelles avec huit associations d'élus, partenariat avec la nouvelle Agence Nationale de Cohésion des Territoires, développement d'outils de communication spécifique : pôles d'appui, etc.

²⁷ En plus des deux jours de "formation civique et citoyenne" et du PSC1 financés par l'Agence

Civique de l'ASC des représentants de tous les ministères et niveaux de collectivités et établissements publics autonomes accueillant des jeunes

- **Faire de même** dans les comités territoriaux **de coordination du Service Civique dans les départements et régions.**
- **Renforcer l'indépendance de l'autorité qui contrôle** la conformité des missions de Service Civique dans le secteur public :
 - Soit en plaçant l'Agence du Service Civique sous l'autorité du premier ministre
 - Soit en confiant une fonction de contrôle de conformité au

Défenseur des Droits

- Pour tous les jeunes, qu'ils soient mobilisés dans des services publics ou en associations, veiller à la valorisation républicaine des jeunes en leur fournissant **des signes distinctifs** et en leur remettant lors **d'une cérémonie publique en préfecture ou en mairie**, leur attestation de fin de Service Civique, en présence de représentants de l'Etat et des élus locaux. Prévoir des cérémonies au moins 2 ou 3 fois dans l'année pour que tous les jeunes aient droit à cette valorisation républicaine de leur engagement.

Conclusions et perspectives

Aujourd'hui l'engagement pour la solidarité, la sécurité et la paix, la protection de l'environnement sont de la responsabilité de l'ensemble de la société. La crise sanitaire a fait une éclatante démonstration du caractère irremplaçable des solidarités proches portées par l'action volontaire des citoyens. Une société où la citoyenneté et le civisme sont vivants est une société plus résiliente, une société plus unie.

Le Service Civique, comme catalyseur de la citoyenneté, de la cohésion nationale et de la fraternité, a été initié à la suite de l'embrasement des banlieues en 2005²⁸ et instauré comme colonne vertébrale du Service National par la loi du 10 mars 2010. Depuis, il est réinvesti fortement à chaque fois que le pays traverse des épreuves majeures, en 2015 et 2016 après les vagues d'attentats, en 2020 au cœur de la pandémie de COVID-19. C'est dire l'impact qui en est attendu, pour les jeunes qui s'y engagent, mais aussi pour la société toute entière.

Le Service Civique permet, par une expérience collective longue et intense d'engagement dans des missions d'intérêt général, de rendre concrètes les valeurs de la République aux yeux des jeunes qui s'y engagent. Cette expérience vécue de "citoyenneté active" remplit une fonction symbolique d'accueil dans la communauté nationale et de reconnaissance qui manque à de nombreux jeunes. Cette pratique de la fraternité républicaine grandit les jeunes qui s'y consacrent et a un impact sur la société tout entière : elle renforce la cohésion nationale et le brassage social, améliore le "vivre ensemble" et fait reculer l'isolement social, le repli sur soi et la méfiance voire la haine

de l'autre. Elle s'incarne entièrement lorsque l'engagement se fait en mixité de jeunes d'origines sociales différentes. C'est là l'une des bonnes pratiques repérées dans le déploiement du Service Civique dans les services publics telle qu'identifiées dans la présente enquête.

Le Service Civique devait devenir universel²⁹. Tout jeune devrait être informé de la possibilité de faire un Service Civique et pouvoir s'y engager au moment le plus opportun pour lui entre 16 et 25 ans (voire 30 ans). C'est la conviction partagée par la majeure partie du monde associatif et par le comité éditorial de cette enquête sur le Service Civique et ses impacts.

La présente enquête nous montre que le potentiel de développement de missions intéressantes et adaptées tant aux objectifs qu'à la philosophie fondatrice du Service Civique est réel, y compris dans les services publics. Et que l'universalisation du Service Civique est atteignable sans trahir ses objectifs fondateurs, si l'on veille à rassembler les conditions et modalités de mise en œuvre qui seules pourront en assurer la qualité. Le potentiel comme les besoins sont énormes. Diffuser largement les bonnes pratiques, comme celles identifiées dans la présente enquête permettra qu'un jour tous les jeunes aient l'opportunité de bénéficier de cette année de césure citoyenne que constitue le Service Civique, et transforment, avec eux, la société.



²⁸ Le Service Civil volontaire, prémisses du Service Civique, est né suite aux événements violents dans les banlieues en 2005 pour répondre aux besoins d'une jeunesse en difficulté. Inspiré alors de l'expérience précurseur de l'association Unis-Cité qui expérimentait l'idée de service volontaire de solidarité depuis 1995

²⁹ L'ambition de l'universalisation du Service Civique a été posée en mars 2015 par le Président de la République en exercice, mais n'a pas à ce jour encore été reprise par le gouvernement suivant. Elle reste fortement demandée par les associations notamment (voir à ce sujet la déclaration commune des associations en vue de l'élection présidentielle "Le Service Civique pour toutes et tous").

Le Service Civique dans le secteur public – Synthèse des études de cas

> Le Service Civique dans la fonction publique d'État

Ministère de l'éducation nationale

ÉCOLE PRIMAIRE PELLEPORT, PARIS

Un binôme par an depuis 2017

9 volontaires engagés au total (une année, l'école n'a eu qu'une volontaire)

Entretiens avec la directrice de l'école qui est aussi responsable du Service Civique et tutrice des volontaires, ainsi que les deux volontaires de l'année 2020-2021.

/ Missions des volontaires

C'est le rectorat qui définit des missions type et qui gère l'agrément. Les volontaires sont essentiellement au contact des enfants et accompagnent l'équipe enseignante. Ils peuvent aussi venir en aide à la directrice.

Exemples de missions réalisées par les volontaires :

- Co-animation des projets dans les classes ;
- Aide à la gestion différenciée des élèves : les volontaires accompagnent les enfants les plus autonomes avec des activités pour leur apprendre à être minutieux, observateurs, etc. ;
- Gestion en autonomie de la ludothèque : accueil de près de 10 enfants pendant la récréation, animation de jeux, rangement et inventaire ;
- Accompagnement lors des sorties culturelles.

/ Accompagnement des volontaires

• Formation civique et citoyenne

Les formations civiques et citoyennes ne sont pas prises en charge par l'école mais par le rectorat.

• Accompagnement au projet d'avenir

L'accompagnement au projet d'avenir des volontaires n'est pas formel. C'est davantage en parlant avec eux que les tuteurs aident les jeunes à définir où ils en sont et où ils souhaitent aller. Les missions du Service Civique aident en elles même à définir le

parcours futur des volontaires. Une volontaire qui a interrompu ses études car elle ne s'y plaisait pas a finalement eu envie d'être enseignante. L'école l'a aidé en faisant une lettre de recommandation pour soutenir sa candidature à l'université. Une autre volontaire a repris confiance en elle grâce au Service Civique et a obtenu son BTS puis fait une école de communication.

• Tutorat

Si la directrice est la tutrice officielle des volontaires et les rencontre régulièrement, l'équipe enseignante les accompagne également au quotidien. Le tutorat n'est pas formalisé, le personnel de l'école les encadre en fonction des spécialités de chacun et des tâches que les volontaires vont réaliser.

/ Avis des volontaires

Les volontaires sont très satisfaits de l'accueil qui leur est réservé. Les volontaires sont un lien entre les professionnels et les enfants de par leur statut et leur jeunesse. C'est pourquoi les enfants s'ouvrent un peu plus aux volontaires, ce qui les touche.

Les volontaires se sentent utiles grâce aux tâches qui leurs sont confiées. C'est gratifiant pour eux de voir l'évolution des élèves entre le début d'année et maintenant, de constater que le travail de la maîtresse et le leur a permis à ces enfants de grandir. Ce qui est important pour eux c'est la polyvalence de leurs missions. Leur Service Civique est l'occasion de découvrir et observer un, de trouver leur voix ou de développer des compétences transversales qui leur seront utiles dans leur avenir. Puisque le Service Civique n'est pas

un emploi, les volontaires sentent moins de responsabilités et de pression. Ce cadre rassurant les aide à prendre plus confiance en eux.

Ils ont apprécié travailler en binôme, ce qui leur a permis de prendre confiance plus facilement, de s'entraider et de trouver plus aisément leur place dans leur structure d'accueil.

/ Avis des encadrants / du personnel

L'école apprécie de voir les volontaires évoluer pendant leur année d'engagement, notamment en autonomie. Les volontaires apprennent aussi beaucoup dans. Leur posture en fait des adultes référents par les élèves et ils apprennent la gestion non violente des conflits avec les élèves.

Le Service Civique apporte également aux bénéficiaires, à savoir les enfants que les volontaires accompagnent. Ils y trouvent un interlocuteur différent intermédiaire avec le corps enseignant.

L'équipe pédagogique apprécie avoir des Services Civiques car la fraîcheur et la jeunesse qu'ils apportent encourage les professionnels à ne pas s'enfermer dans leurs habitudes et leur permet de rester en lien avec ce qui se passe, les jeunes, les études et leurs difficultés.

/ Signes distinctifs

L'accompagnement des volontaires est géré à au moins deux niveaux : la directrice de l'école est la référente des volontaires, elle les guide dans leurs missions. En outre, c'est avec l'équipe enseignante que les volontaires construisent leurs emplois du temps et échangent au quotidien. Le tutorat est donc en réalité double : la directrice de l'école d'une part et l'équipe enseignante d'autre part.

"C'est distinct [d'un emploi].
Le Service Civique
est très polyvalent,
je me suis senti utile.
On se sent écouté et compris."
VOLONTAIRE

COLLÈGE NESTOR DE KERMADEC, POINTE-À-PITRE

> Il y a eu **7 jeunes volontaires** au sein de l'établissement en 2020-2021.

Augmentation du nombre de volontaires année après année : **2** volontaires en 2015, 2016 ; **4** en 2017.

> **8 volontaires** pour 2021-2022.> Sur les **7 volontaires** de 2021 :

- 4 féminin, 3 masculin
- entre 19 et 25 ans
- 3 sans diplôme : (abandon en cours de cursus)
- 2 bac pro
- 1 bac général
- 1 bac technologique
- Origine sociale : modeste voire défavorisée

Entretien avec la principale adjointe du collège, responsable du Service Civique au sein de l'établissement.

/ Missions des volontaires

C'est le rectorat qui fournit un référentiel de missions, gère administrativement les volontaires et se charge d'obtenir l'agrément. La directrice adjointe valide les missions, trouve les tuteurs et mobilise les volontaires.

Exemples de missions réalisées par les volontaires :

- Contribuer à des actions et projets dans le domaine de l'éducation artistique et culturelle et du sport, par exemple par la co-animation d'ateliers pédagogiques et culturels au CDI avec la documentaliste
- Promouvoir des actions de sensibilisation dans le champ de la santé au sein des établissements scolaires, par exemple par l'accompagnement de l'infirmière scolaire et des familles sur des activités autour de la santé des élèves ;
- Contribuer à la lutte contre le décrochage scolaire, notamment par le numérique avec assistance au référent numérique à former des élèves ;
- Accompagner des projets d'éducation à la citoyenneté ;
- Contribuer à des actions et projets d'éducation au développement durable.

/ Accompagnement des volontaires**• Formation civique et citoyenne**

C'est le rectorat qui gère les formations civiques et citoyennes, propose les formations et convoque les jeunes. À partir de la rentrée 2021, le collège met en place une formation citoyenne sur les questions de la mémoire, très prégnante en Guadeloupe, en partenariat avec la Fondation pour la mémoire de l'esclavage et le Rectorat en charge de la gestion des jeunes volontaires.

• Accompagnement au projet d'avenir

Les tuteurs abordent l'accompagnement au projet d'avenir de façon informelle durant les temps d'échanges et de bilan. Il est important pour la référente et les tuteurs d'avoir des temps d'échange et de discussion afin de clarifier l'avenir professionnel des volontaires et de les mettre en contact avec des professionnels dans le domaine recherché. La directrice adjointe a pour projet de développer davantage l'accompagnement des volontaires pour leur projet d'avenir.

• Tutorat

Le suivi est principalement assuré par le tuteur. La plupart des réunions sont informelles. Les volontaires remplissent une fiche mensuelle d'assiduité qui est envoyée au rectorat. La directrice adjointe reçoit les volontaires plusieurs fois pendant et a pour objectif de développer davantage le tutorat pour offrir aux volontaires un retour plus régulier.

/ Avis des volontaires

Sur la dernière année, il n'y a eu aucune défection. Le bilan de fin d'année, effectué de manière informelle avant le départ des volontaires, semble avoir montré que ces derniers étaient satisfaits de leur expérience au collège.

/ Avis des encadrants / du personnel

Les équipes semblent satisfaites du soutien apporté par les volontaires. Leur critère de réussite principal est que les volontaires s'adaptent par rapport au public scolaire tout en s'épanouissant dans leur mission. Ils sont très à l'écoute et ont accordé au cours de l'année à un volontaire de changer de mission (de vie scolaire au numérique) afin qu'il se sente plus à l'aise. La directrice déplore cependant que les missions déjà formatées empêchent les volontaires d'être encore davantage force de proposition pendant leur mission.

/ Signes distinctifs

L'organisation de la mission est assez souple, et les volontaires peuvent à tout moment la faire évoluer. Les volontaires ont même l'opportunité d'évoluer dans deux missions au cours de l'année.

"Il est difficile de recruter, ça dépend de la disponibilité des jeunes. Pour suivre le rythme du collège, nous prenons des jeunes d'octobre à mai. Une année scolaire c'est suffisant car comme pour certains jeunes c'est un moment de pause dans leur cursus."

COMMISSARIAT DE MAYOTTE

- > Environ **1 500** jeunes accueillis depuis l'entrée dans le dispositif, en 2016-2017, soit une centaine par an soit une centaine par an qui ont œuvré pour :
 - les établissements scolaires
 - les bus -transport scolaire-
 - la police du quotidien lien police population
 - la prévention de la délinquance auprès des mineurs isolés
 - le centre de loisir ou beaucoup sont passé le BAFA
- > **285** jeunes accueillis par an depuis 2 ans contre 100 jeunes accueillis par an auparavant
- > Sur les 200 derniers volontaires, **70** ont trouvé un emploi, certains ont passé le concours pour devenir gardien de la paix
- > Profil des jeunes :
 - 30% de classes sociales supérieures (qui cherchent une expérience associative)
 - 30% classe moyenne (qui sont en attente, en transition d'étude, ou qui souhaitent se positionner sur le marché de l'emploi)
 - 30% de jeunes en difficulté
- > Il y a **20** tuteurs affectés à **200** volontaires

Entretiens avec le référent partenariats du commissariat, responsable du Service Civique dans l'établissement, ainsi que trois volontaires.

/ Missions des volontaires

La mission des jeunes est de faire de la médiation à l'intérieur et autour des établissements scolaires, dans le bus, autour des magasins et des centres commerciaux. L'objectif est de prévenir le sentiment d'insécurité, et de faire remonter les ressentis de la population auprès de la police nationale.

/ Accompagnement des volontaires

• Formation civique et citoyenne

La formation civique et citoyenne dure trois jours. S'y ajoutent deux heures de formation au savoir-être.

• Accompagnement au projet d'avenir

Les volontaires reçoivent une formation sur la candidature à un emploi (rédaction d'un CV, lettre de motivation) et l'entretien d'embauche, organisé par le centre de formation de la police qui fait appel à des intervenants extérieurs.

• Tutorat

Les tuteurs sont des réservistes civils chapeautés par quatre policiers, et ils accompagnent les volontaires toute la journée.

/ Avis des volontaires

Les volontaires témoignent d'un double impact du Service Civique :

- Sur eux-mêmes, car cette expérience de Service Civique participe à l'insertion socio-professionnelle ;
- Sur les bénéficiaires : les chefs d'établissements scolaires dans lesquels les volontaires interviennent leur témoignent régulièrement de l'utilité de leur action, et constatent qu'il y a moins de disputes, d'insultes entre élèves.

Les volontaires affirment également que l'action en équipe est bénéfique à double titre : elle participe de la création d'un lien de confiance et de l'entraide entre les volontaires. Ensuite, l'effet de pair-à-pair fonctionne bien, tandis que la vision quotidienne de volontaires qui s'engagent ensemble et s'entraident "fait envie" aux jeunes bénéficiaires de leurs actions.

/ Avis des encadrants / du personnel

L'encadrant interrogé est satisfait de la mise en place du dispositif dans sa structure. Il regrette que le Service Civique ne soit pas mieux connu et reconnu, que l'action des volontaires ne soit pas mieux valorisée (notamment lorsque la mission s'achève) et estime qu'il faut accorder aux jeunes qui s'engagent en Service Civique "une vraie attention républicaine".

Enfin, il estime que le Service Civique doit être un tremplin vers l'emploi ou la formation et suggère la création d'une charte déontologique qui garantit un accueil, un encadrement, un suivi de qualité.

/ Signes distinctifs

Les volontaires sont recrutés au sein des quartiers dans lesquels ils sont en mission, ce qui, selon les interrogés, permet de résoudre les problèmes sans adversité.

L'expérience de Service Civique au sein du commissariat de Mayotte est reconnue et plébiscitée. Un Job-Dating avec des entreprises privées a été organisé en partenariat avec le Collectif du monde économique de Mayotte. Sur les cent-cinquante volontaires en fin de contrat, un tiers avait déjà trouvé un emploi avant même le job-dating. Environ 50 autres postes étaient à pourvoir, dans des secteurs aussi variés que la grande distribution, la banque ou le BTP - 20 jeunes ont été recrutés ce jour-là.

En effet, le responsable témoigne de la "valeur morale" du passage par le Service Civique pour les employeurs.

"Mayotte a une forte population de jeunes isolés. La présence des volontaires permet d'entrer en contact avec eux. C'est très adapté à la configuration sociale de l'île et ça permet aux jeunes qui s'engagent de sortir de leur condition."

PRÉFECTURE DU VAR

- > Entre **4 et 6 jeunes accueillis** chaque année depuis 2017
- > Soit environ **30 volontaires accueillis** en totalité par la préfecture du Var
- > D'après une fiche de satisfaction remplies par les bénéficiaires en 2021,
94% d'entre eux sont satisfaits ou très satisfaits

Entretien avec la chargée de mission performance et qualité au Secrétariat général commun départemental du Var, ainsi qu'un volontaire.

/ Missions des volontaires

Les volontaires sont dédiés à la mission médiation numérique à la préfecture du Var, intitulée "Accompagner les usagers dans les services de la Préfecture du Var".

En novembre 2017, la mise en œuvre du Plan Préfectures Nouvelle Génération a généralisé le recours aux télé-procédures et transformé les modalités de délivrance des titres réglementaires (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise). Les guichets traditionnels de la Préfecture ont été fermés et la plupart des démarches se font désormais en ligne.

La Préfecture du Var, engagée dans une démarche de labellisation "Qual-e-pref" pour renforcer la qualité de l'accueil des usagers en Préfecture, a voulu que les personnes les plus fragiles puissent continuer à se faire aider dans un point numérique au sein même de la Préfecture.

Les points numériques animés par les volontaires du Service Civique font donc partie du référentiel d'actions mis en place par la Préfecture du Var pour améliorer l'accueil des usagers en Préfecture. Les volontaires accompagnent les usagers qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques sur les démarches du Ministère de l'intérieur (carte grise, pré demande de carte d'identité, et bientôt les demandes pour les étrangers). Sans volontaires, ce point d'accueil numérique ne peut pas fonctionner. Mais pour la préfecture, ce point d'accueil numérique est un plus, ça ne fait pas partie de ses missions obligatoires.

/ Accompagnement des volontaires

• Formation civique et citoyenne

La formation civique et citoyenne est effectuée avec Unis-Cité. Il y a une formation pour que les volontaires soient formés à l'accueil des personnes en difficulté, gérée par le Service formation.

• Accompagnement au projet d'avenir

Les encadrants sont à l'écoute des jeunes pour dessiner un projet professionnel en fonction de la demande et du besoin du jeune et indiquent faire des lettres de recommandations pour aider les volontaires pour la suite de leur parcours.

/ Avis des volontaires

Les jeunes se sentent utiles et apprécient beaucoup de pouvoir aider les personnes qui sont déstabilisées par les outils technologiques. Ils apprécient ce contact humain, de rencontrer des gens différents, et développent leur capacité d'adaptation et de vulgarisation de l'outil technologique.

Les volontaires témoignent de l'importance d'être bien accompagnés, que les tuteurs et les tutrices soient accessibles et disponibles pour le bon déroulé de leur mission, mais aussi pour se sentir valorisés.

/ Avis des encadrants / du personnel

aux usagers, dans le cadre de missions tournées vers ces derniers et à leur contact direct et permanent.

Si au départ l'accueil des volontaires n'était pas destiné à être pérenne, il semble s'être inscrit dans la culture de la préfecture.

/ Signes distinctifs

Il y a une période de passation avec les volontaires précédents : pendant trois semaines, les nouveaux volontaires observent leurs prédécesseurs dans leur mission.

"C'est important de bien tenir compte des projets des jeunes, de faire des points réguliers, de ne pas perdre de vue qu'on est là pour les aider eux aussi et de faire avancer dans leur parcours."

TUTEUR

"Leur Service Civique les aide à savoir ce qu'ils aiment, et aussi ce qu'ils n'aiment pas. Je suis ravie quand ils viennent me revoir pour me donner des nouvelles et me dire où ils travaillent."

TUTEUR



> Le Service Civique dans la fonction publique hospitalière

ASSISTANCE PUBLIQUE – HÔPITAUX DE PARIS

- > **2 300** volontaires accueillis depuis octobre 2014, date du premier agrément
- > **803** volontaires en Service Civique au sein de l'AP-HP en 2021
- > **60** nouvelles missions ouvertes dans le contexte de crise sanitaire et de l'annonce des +100 000 du Président de la République
- > **36** sur les **39** hôpitaux de l'AP-HP accueillent des jeunes en mission de Service Civique
- > En 2021, le taux de rupture de contrat était de **26%**, soit 173. La reprise d'étude représente 55% des causes de rupture.
- > Parmi les **42** anciens volontaires qui ont répondu au dernier questionnaire de l'AP-HP, **28** ont repris des études ou une formation suite à leur Service Civique, **10** volontaires ont décroché des contrats à l'AP-HP et au moins **3** ont trouvé un emploi hors AP-HP
- > Parmi les **95** répondants aux questionnaires de retour de l'AP-HP, **16** anciens volontaires ont repris des études ou une formation suite à leur Service Civique, **20** volontaires ont décroché des contrats à l'AP-HP et au moins **5** ont trouvé un emploi hors AP-HP.
- > **15** anciens volontaires en Service Civique ont été recrutés en CDD ou en contrat de vacation et formés pour réaliser des opérations de dépistage Covid pendant le deuxième trimestre de 2021

Entretiens avec la cheffe de projet Service Civique (Direction de la Stratégie et de la Transformation), la conseillère en Ressources Humaines de l'AP-HP, trois tuteurs de l'hôpital Necker (les responsable et responsable adjointe culture et animation des services pédiatriques, et le responsable du call center de chirurgie pédiatrique) et un volontaire de la médiathèque de l'hôpital Necker.

/ Missions des volontaires

Les missions sont tournées vers l'amélioration de l'expérience patient. Le but est de créer une passerelle entre le grand public, les professionnels et les patients, et cette passerelle, c'est le volontaire du Service Civique.

Les missions sont les suivantes :

- Accueillir, orienter et accompagner les enfants, les patients âgés et leurs proches à l'hôpital ;
- Accueillir, accompagner et entourer les patients, dont ceux atteints de handicap et leurs accompagnants au sein des Services d'Accueil des Urgences adultes ou pédiatriques, dans les services de Médecine Physique et de Réadaptation et dans les services de Soins de Suite et de Réadaptation, au sein des services de

consultation et/ou d'hospitalisation de Médecine, Chirurgie et Obstétrique, dans les Permanences d'Accès aux Soins de Santé ;

- Participer à l'amélioration des conditions d'accueil et d'accompagnement des patients et leurs proches dans le cadre de l'Hospitalisation à Domicile ;
- Participer aux projets de l'AP-HP s'inscrivant dans une démarche de qualité, d'hospitalité et d'accès aux soins pour tous (enquête, label "Hospitalité", opérations solidarités, etc.) ;
- Participer à des projets en lien avec la solidarité, le handicap, l'hospitalité, le développement durable et/ou le numérique à l'hôpital ;
- Participer à des projets culturels et de bien-être à l'hôpital (services culturels, médiathèques).

Les missions des volontaires ont été impactées par la crise sanitaire : mise en place d'une mission d'accueil et de sensibilisation aux gestes barrières afin d'appuyer l'organisation de la sécurisation du parcours patient, renforcement des missions intergénérationnelles au sein des sites gériatriques pour lutter contre l'isolement des patients âgés et maintenir le lien avec les familles.

L'hôpital a créé 18 nouvelles missions de transition écologique et numérique en 2021 : développement durable, santé environnementale et numérique.

/ Accompagnement des volontaires

• Formation civique et citoyenne

L'AP-HP compte deux journées de formation civique et citoyenne. La première journée est organisée en interne et le Directeur Général (anciennement Martin Hirsch) échange avec les volontaires. D'autres interventions sont prévues, avec un "intervenant inspirant", un membre du réseau de l'AP-HP qui présente les actualités en lien avec le rôle des volontaires. Par exemple, un professeur, infectiologue a présenté les différents variants COVID-19, un autre a présenté le virus COVID-19 et l'importance de la vaccination et le déploiement de la vaccination en France et à l'échelle mondiale, ou encore un gériatre a évoqué le défi de l'ouverture de l'hôpital aux amis et aux proches des personnes âgées dans le contexte sanitaire. Il y a une présentation sur les différents types de handicap, sur l'Institut de l'Engagement. L'objectif de cette première journée de formation civique et citoyenne est d'aider les volontaires à contextualiser leur mission et se projeter dans l'après, pour qu'ils apprennent à capitaliser cette expérience et l'intégrer dans leur parcours.

La deuxième journée est consacrée à la réflexion sur les enjeux sociétaux, l'engagement citoyen (par la Ligue de l'Enseignement), la lutte contre les discriminations, l'éducation aux médias et la construction d'une posture altruiste. Depuis février 2020, l'AP-HP propose davantage de formations de communication relationnelle et d'écoute, pour construire un parcours de formation avec plus d'opportunités d'échanges entre les volontaires. Pour cela, l'AP-HP s'appuie sur un centre de formation contenu à l'AP-HP, à destination du personnel soignant. L'objectif est d'aider les volontaires à développer leurs compétences, à mieux s'intégrer dans la mission, à être en capacité de gérer des situations parfois complexes.

• Accompagnement au projet d'avenir

L'accompagnement au projet d'avenir dépend de la demande du volontaire. Si celui-ci anticipe de se retrouver en situation de recherche d'emploi après le Service Civique, les référents et tuteurs sont disponibles pour aider à la rédaction des Curriculum Vitae et lettre de motivation. Les référents sont également mobilisés sur l'organisation de la mise en place des journées d'observation et d'immersion, au cours desquelles par exemple des volontaires intéressés par le travail des chambres mortuaires, des brancardiers, des psychologues, suivent le personnel pendant une journée.

• Tutorat

Fin 2020, un guide à destination à la fois des volontaires et des tuteurs pour les aider à formaliser leurs échanges a été créé, par les

référents Service Civique de l'AP-HP, en collaboration avec Unis-Cité et la Ligue de l'Enseignement. Si les échanges entre volontaires et tuteurs se font naturellement sur le terrain, l'ambition du guide était de les formaliser par une grille d'autoévaluation, pour faire des points à mi-parcours et en garder une trace.

Les tuteurs sont présents tous les jours, et si tous les entretiens avec les volontaires ne sont pas formalisés, les échanges sont réguliers ; un véritable effort est fait pour que les tuteurs soient toujours disponibles et accessibles. A l'espace Plein Ciel (culture et animation des services pédiatriques) par exemple, les tutrices font quotidiennement des points avec les volontaires sur leurs missions mais aussi sur leurs projets d'avenir, et se tiennent disponibles pour les aider dans leurs démarches.

Depuis novembre 2020, l'AP-HP collabore avec Unis-Cité et la Ligue de l'Enseignement pour l'organisation et l'animation des formations à destination des tuteurs. Ce sont les salariés de ces associations qui animent les formations. Il y a six formations de découverte du rôle de tuteur, une formation de recrutement et mobilisation de la communauté des volontaires, et quatre formations d'accompagnement pendant la mission / au projet d'avenir. 62 tuteurs ont participé à la formation de découverte du rôle de tuteur et 38 tuteurs ont participé aux formations d'approfondissement dans l'accompagnement des volontaires depuis novembre 2020.

/ Avis des volontaires

Les volontaires interrogés sont pour la plupart motivés par l'aspect de service public lié à la santé, l'idée de rendre service à l'autre. Cette motivation a pris encore plus de sens depuis le début de la pandémie de COVID-19, comme en témoigne l'un d'eux. Ce qui compte pour ces volontaires, c'est d'être traité comme étant "partie de l'équipe" et ils sont attentifs à ce que cette intégration ne recouvre pas une fonction qui n'est pas la leur et qui ferait du Service Civique un emploi déguisé. Un jeune volontaire auprès de la médiathèque de l'hôpital Necker, auparavant étudiant en théâtre, a découvert les métiers du livre à travers son Service Civique et compte continuer professionnellement dans cette voie.

/ Avis des encadrants / du personnel

Les référents Service Civique sont attentifs à l'accueil et l'intégration des jeunes, notant qu'on peut déguster quelqu'un du milieu hospitalier, l'ambition est donc de leur montrer la réalité du milieu hospitalier et le sens du service à l'autre. Les tuteurs et tutrices rencontrés ont tous à cœur d'être proches des volontaires, de transmettre leur expérience et faire découvrir leur métier, pour susciter des vocations, faire découvrir la réalité de leurs pratiques, et leur apprendre les codes de la vie en milieu professionnel.

“Le but c’est de leur montrer que même si ce n’est pas tout rose, avec peu d’argent et des patients difficiles, c’est dur, mais ce sont de beaux métiers.”

RÉFÉRENTE

“Quand on les sent épanouis et heureux de venir chaque jour – quand ils ont une idée précise de ce qu’ils veulent faire, s’ils ont trouvé une école, s’ils sont paumés au départ et sortent pas paumés après, on considère que c’est une réussite.”

TUTRICES

“On a vu Rosène [une ancienne volontaire] qui a été reçue dans une fac d’art-thérapie, et c’est cette expérience avec nous qui l’a changée et l’a convaincue dans son parcours. Le contexte n’est pas facile car ils sont jeunes et il y a des situations dures avec enfants malades et la pédopsychiatrie, donc on a beaucoup de temps d’échange, mais c’est très enrichissant, pour eux comme pour nous.” Tutrices

TUTRICE

“J’étais au contact d’une petite fille de trois ans venue de Martinique pour être hospitalisée, restée à l’hôpital trois semaines / un mois et je venais tous les jours la voir puis deux, trois fois par semaine. J’ai trouvé très intéressant et agréable d’être au contact d’une patiente, de l’aider à aller mieux – c’était très gratifiant. Je la voyais guérir jour après jour. Il y avait un vrai échange.”

VOLONTAIRE



> Le Service Civique dans les collectivités territoriales

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LOIRE-ATLANTIQUE

- > **106 jeunes en Service Civique** auprès du département depuis 2017, date du premier agrément
- > **14 volontaires en 2018, 33 en 2019, 25 en 2020 et 18 en 2021, 16 en 2022**
- > **11 missions proposées** sur la dernière période au sein des délégations de Nantes, Saint-Nazaire et Le Vignoble et Chateaubriant, ainsi que dans 5 services du siège
- > **Les missions durent 8 mois**
- > **58 jeunes** ont candidaté à un volontariat au Département en 2021 pour 22 places
- > Les volontaires retenus ont **en moyenne 22 ans**, sont en majorité des jeunes femmes (80%), venant de Loire Atlantique, et plus précisément de l'agglomération de Nantes, **avec un niveau scolaire Bac +3 pour 40% d'entre eux**
- > Concernant leur "après Service Civique", sur les 18 volontaires :
 - 4 déclarent vouloir travailler**, souvent dans le domaine où ils se trouvaient avant leur volontariat.
 - 10 déclarent vouloir reprendre des études** : Educateur spécialisé en apprentissage, Écoles d'infirmière, de couture, de styliste designer, Master 1 ou 2.
 - 1** déclare passer des concours pour intégrer la fonction publique : Concours de B et A.
- > Il y a eu **2 ruptures** dans la dernière promotion, ainsi que **2 ayant décrochés** une formation professionnalisante (BAFD et Formation d'encadrante touristique)

Entretiens avec la chargée de projet jeunesse du département, référente Service Civique, une tutrice par ailleurs chargée de l'égalité des droits – lutte contre les discriminations et une volontaire mobilisée sur une mission de sensibilisation des jeunes à l'engagement.

/ Missions des volontaires

Les 18 jeunes de la dernière promotion ont fait 10 missions différentes, sur les thèmes suivants : environnement, sport, mémoire et citoyenneté et éducation pour tous. Il y avait trois missions sur l'environnement (thème le plus demandé par les jeunes) dans trois parties différentes du département : deux d'entre elles visaient à valoriser les circuits-courts et l'intégration du bio dans les cantines des collèges et une troisième mission était de valoriser les annuaires des producteurs locaux. Les missions sur le sport consistaient à créer des outils numériques pour que les randonneurs puissent signaler des problèmes (décharge sauvage par exemple) sur leur

chemin. Deux volontaires ont travaillé avec une association qui lutte contre les violences sexuelles dans le monde du sport et ont travaillé sur un escape-game pour faire découvrir de nouveaux sports.

/ Accompagnement des volontaires

• Formation civique et citoyenne

Il y a un marché avec Unis-Cité et la FAL sur la formation civique et citoyenne des jeunes ainsi que celle des tuteurs. Les volontaires du département se rendent à la formation civique et citoyenne par deux ou trois pour se mêler à un autre groupe de jeunes. La formation civique et citoyenne dure deux jours et comprend une présentation du Service Civique et les droits des volontaires, le rôle du Service Civique et thème emploi déguisé, la sensibilisation à égalité femmes-hommes. La volontaire interrogée indique qu'elle pouvait assister à de nombreuses formations du département (intervention d'une association qui œuvrait pour la protection sociale à l'étranger, par exemple) et aux ateliers tremplins avec Unis-Cité.

• Accompagnement au projet d'avenir

La référente du Service Civique pour le département rencontre les jeunes au moins quatre fois au cours de leur mission et un accompagnement au projet d'avenir collectif est organisé, en partenariat avec une mission locale, avec Unis-Cité, et parfois d'autres fédérations et associations (Francas, La Ligue). Pour préparer l'avenir post-Service Civique, le département utilise un livret de compétences. Une ancienne recruteuse RH fait partie de l'équipe de la référente et l'épauler pour accompagner les jeunes dans le cadre de l'accompagnement au projet d'avenir. Avec la mission locale, la référente propose de revoir les CV, les lettres de motivation et coordonne des simulations d'entretiens. L'accompagnement au projet d'avenir dépend des besoins des volontaires et est calibré en fonction d'eux.

• Tutorat

Les jeunes sont accueillis à l'hôtel du département. Ils apprennent le fonctionnement d'une collectivité de grande taille, puis les tuteurs présentent leurs missions, avec prise de connaissance des travaux des anciens volontaires et un document de passation "clé-en-main". Les tuteurs voient leurs volontaires au minimum une fois par semaine. La FAL et Unis-Cité organisent la formation des tuteurs (marché avec l'ASC) et l'animent pour les nouveaux tuteurs du Département. Les tuteurs fonctionnent par réseau d'au moins trois, pour s'épauler, pour échanger des pratiques sur l'accompagnement des volontaires. La référente les accompagne, est disponible en cas de difficulté, de besoin de médiation ou de cadrage.

/ Avis des volontaires

Si au début de sa mission la volontaire interrogée témoigne de ce que sa mission ne correspondait pas à ses attentes, elle a évolué notamment à travers le trinôme que constituait son équipe de jeunes d'horizons et de niveaux de diplômes très différents, et se félicite d'avoir persévéré. Le contexte de pandémie a rendu l'intégration difficile, mais les échanges entre volontaires sont demeurés déterminants pour que les jeunes puissent apprendre les uns des autres. Le modèle du binôme et la création d'un réseau de volontaires lui semblent déterminants pour le bon déroulé de la mission.

En ce qui concerne la durée de la mission, la volontaire rejoint la référente en affirmant que la durée de huit mois est "idéale", pour prendre ses marques, prendre le temps de développer la mission et conclure.

Enfin, la volontaire a apprécié le fait d'être à la fois encadrée (avec une tutrice disponible, à l'écoute, qui s'adapte aux besoins des volontaires) et d'avoir la liberté d'être créative dans la mission.

/ Avis des encadrants / du personnel

Les personnes interrogées relèvent une satisfaction globale à la fois

dans leur rôle et dans ce qu'elles observent dans la communauté des tuteurs et celle des volontaires. Elles soulignent la valeur ajoutée du Service Civique car les jeunes apportent des idées neuves et tissent un lien différent avec les usagers des services publics.

Les volontaires sont libres de faire des propositions pour faire évoluer leurs missions au sein du Département. Cependant, les personnes interrogées relèvent une difficulté due à la taille importante de la structure, propre aux grosses organisations publiques ou privées, où le temps entre la naissance d'une idée et sa réalisation peut être long. La question de la validation politique des propositions est également présente, et la méconnaissance généralisée de la chose publique peut être un frein pour les volontaires. En effet, si les volontaires sont globalement satisfaits de leur volontariat au sein du Département (intérêts des missions, moyens octroyés, logique de réseau, découverte d'une grande collectivité territoriale), ils regrettent souvent que les missions ne deviennent concrètes que tardivement. Intégrer un Département demande de connaître l'organisation interne, les délais obligatoires entre l'idée du projet et sa faisabilité.

/ Signes distinctifs

Le Conseil départemental est aussi attentif au développement du Service Civique sur le territoire, et octroie une aide financière (en prenant en charge la part restante de l'indemnité des jeunes pour les structures) pour soutenir l'accueil de volontaires du Service Civique au sein des communes, des communautés de communes et de leurs établissements publics et accorde des subventions aux associations qui prennent des jeunes dans certaines conditions.

Ce sont les élus qui ont eu la volonté de parier sur l'engagement des jeunes via le Service Civique, et cette volonté recouvre les subventions et des partenariats. Le Conseil départemental associe des partenaires locaux comme la chambre d'agriculture dans le parcours de mission des volontaires, ce qui sert aussi à valoriser le Service Civique et donner envie aux partenaires d'en prendre eux-mêmes.

"Ma mission était distincte de celle d'un salarié, car on apporte une valeur ajoutée, on n'a pas d'administratif à faire, ce qui est très présent au Conseil Départemental. Je sais que si je sors demain, le service jeunesse et vie associative où j'étais va continuer de bien fonctionner."
VOLONTAIRE

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE SEINE-SAINT-DENIS

- > Depuis 2016, **23 missions** différentes ont été proposées **par le Département de Seine-Saint-Denis** et agréées par l'Agence du Service Civique, permettant le recrutement potentiel de **73 jeunes volontaires**.
- > **3 promotions** se succèdent entre mars 2020 et juin 2022, **sur l'agrément Unis-Cité**
 - Mars à août 2020 : **16 jeunes** (contre les 100 prévus, pour cause de confinement)
 - Septembre 2020 à juin 2021 : **100 jeunes**
 - Octobre 2021 à juin 2022 : **80 jeunes**
- > Les missions sont réparties en **5 thématiques** en relation avec les compétences du département

Entretien avec la directrice déléguée du service Éducation Jeunesse au Conseil départemental.

/ Missions des volontaires

Pour les "Volontaires pour la Seine Saint Denis", le Conseil départemental élabore avec Unis-Cité les fiches de mission, sur des domaines prioritaires pour le Département (handicap, solidarité intergénérationnelle, développement durable, médiation numérique...):

- Animations ludo-pédagogiques auprès d'enfants et familles suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance, les Services d'Accueil de Jour ou en PMI, et auprès de mineurs non-accompagnés ;
- Sensibilisation des collégiens au handicap, à la diversité et au respect des différences (et favoriser leur pratique sportive), dans 18 collèges du dispositif ULIS d'inclusion scolaire ;
- Soutien aux usagers des Services Sociaux départementaux dans leurs démarches dématérialisées et pour l'utilisation des outils informatiques (lutter contre la fracture numérique) ;
- Sensibilisation des collégiens à l'environnement, notamment : tri des déchets, alimentation saine et durable, économies d'énergie et d'eau ;
- Lutte contre l'isolement des personnes âgées (visites de convivialité à domicile ou en résidences, aide à se déplacer dans les services administratifs et à compléter les dossiers).

/ Accompagnement des volontaires

C'est Unis-Cité qui est chargée d'organiser les formations des jeunes en Service Civique, de l'accompagnement au projet d'avenir aux formations civiques et citoyennes.

/ Avis des encadrants / du personnel

Le personnel du département est satisfait de l'appui d'une association pour le développement du Service Civique dans ses services : elle lui permet de s'assurer de la plus-value du Service Civique en son sein, et de continuer de déployer cet outil valorisant au sein des services.

/ Signes distinctifs

Lorsqu'il a voulu accueillir directement des jeunes en Service Civique en 2017, le Conseil départemental s'est heurté à des difficultés :

- La complexité des démarches administratives pour accueillir des jeunes, notamment : interdépendances à construire avec l'Agence du Service Civique pour calibrer les missions, longs délais d'obtention de l'agrément et nécessité de le faire renouveler tous les trois ans.
- Durée pour aboutir au recrutement d'un jeune sur une nouvelle mission : 6 mois en moyenne.
- Difficulté de sélectionner des jeunes parmi les très nombreuses candidatures, souvent insuffisamment motivées.
- Manque d'attractivité de certaines missions proposées par les services du Département ou niveau scolaire trop élevé nécessaire.
- Difficultés pour assumer en interne le suivi personnalisé des jeunes et leur formation obligatoire, la formation des tuteurs, etc. ».

Constatant ces difficultés, mais refusant d'abandonner le Service Civique, le Conseil départemental s'est tourné vers le secteur associatif, donnant lieu à la création du programme « Volontaires pour la Seine-Saint-Denis », qui consiste en l'accueil de plus de deux-cent volontaires en trois ans, et est destiné à devenir un

élément majeur de la politique en faveur de la jeunesse du Département.

Le Conseil départemental "flèche" le recrutement des jeunes, notamment vers ceux de l'Aide sociale à l'Enfance, les décrocheurs et les jeunes avec handicap. C'est le Département qui propose des missions, et assure l'accueil des jeunes au sein des services, en désignant notamment un tuteur pour chacun des jeunes recrutés.

"Ce qui est très intéressant avec Unis-Cité c'est le fait que les jeunes agissent en équipe et que les équipes se retrouvent tous les lundis pour échanger sur leurs expériences. Nous ne pourrions pas faire cela. Et toutes les missions "entre pairs", pour promouvoir la transition écologique par exemple, où les volontaires sensibilisent d'autres jeunes (collégiens notamment), marchent très bien. Quant au recrutement et à la gestion de ces jeunes volontaires, c'est un métier particulier. Il y a une plus-value XXL à avoir Unis-Cité pour faire tout ça".

DIRECTRICE

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU GARD

- > Accueil des jeunes depuis **2016**
- > Entre 2016 et 2020, il y a **20** volontaires par an
- > Depuis 2020, environ **50** jeunes par an

Entretiens avec le chargé de mission et de projet départemental, qui porte le Service Civique pour le Conseil départemental du Gard, et un volontaire.

/ Missions des volontaires

Trois exemples de missions confiées aux volontaires sont décrits ci-dessous.

- Dans le cadre de la mission Anti-Gaspi, les volontaires interviennent dans les cantines des collèges, ils mettent en place des actions de sensibilisation auprès des cuisiniers et des élèves pour réduire le gaspillage alimentaire.
- Dans le cadre de la mission inclusion numérique au sein de centres médicaux sociaux, les volontaires accompagnent les usagers dans l'utilisation des outils numériques pour leurs démarches de demande du RSA, de la carte handicap et autres.
- Enfin, dans le cadre de la mission Culture, les volontaires sont impliqués dans la valorisation du dispositif "Artistes au collège". Des artistes font des animations dans les collèges du département et la mission des volontaires est de valoriser le dispositif et de faciliter l'échange de pratiques entre les collèges participant au dispositif.

/ Accompagnement des volontaires

• Formation civique et citoyenne

Les interlocuteurs suivent le calendrier départemental pour la formation civique et citoyenne, de deux jours. Tous les volontaires suivent le PSC1 et des formations en fonction des missions.

• Accompagnement au projet d'avenir

Les volontaires ont des points réguliers avec le chargé de mission et de projet départemental et le contactent lorsqu'ils en ont besoin, pour échanger sur leur projet d'avenir. Les tuteurs se tiennent également disponibles pour répondre aux demandes et besoins des volontaires.

• Tutorat

Les missions sont co-écrites par le tuteur et le chargé de mission et

de projet départemental. Une fois que les jeunes sont accueillis pour une mission (en binômes), ils ont un tuteur de proximité dans les services. Avant la période exceptionnelle de pandémie, il y avait une première formation interne des tuteurs.

/ Avis des volontaires

Les volontaires témoignent de la grande disponibilité des tuteurs pour les aider dans leur mission, même lorsque le tuteur a changé en cours de mission (départ du salarié). Le tutorat a également été très utile aux jeunes dans le cadre de la construction de leur projet d'avenir.

/ Avis des encadrants / du personnel

Les tuteurs soulignent la valeur du « pair-à-pair » entre les jeunes et trouvent qu'il est bénéfique de faire intervenir des jeunes pour s'adresser à un public jeune. Ils trouvent aussi de la valeur ajoutée dans le regard neuf que portent les volontaires sur la mission et le service. La plus-value sur le déploiement des politiques publiques est également soulignée.

/ Signes distinctifs

En avril 2021, l'Assemblée du Conseil départemental du Gard a délibéré en faveur de la mise en place de l'intermédiation pour les collectivités du territoire. Le Conseil départemental met son agrément à disposition pour toutes les collectivités du département qui souhaitent l'utiliser. L'objectif est de démarrer une expérimentation avec trois ou quatre communes d'ici la fin de l'année 2021, pour une montée en charge du dispositif en fonction des premiers résultats.

Le Conseil départemental définit la mission avec la collectivité, soit sur des missions que le Conseil départemental porte déjà, soit des missions très spécifiques aux besoins de la collectivité. Le recrutement des volontaires est fait en partenariat entre le Conseil départemental et la collectivité qui accueille les volontaires, puis le Conseil départemental prend la charge de la formation civique et citoyenne et du PSC1.

"Les jeunes nous montrent la réalité, nous montrent si on atteint nos objectifs, ce sont des témoins de réussite. Par exemple : on établit une offre culturelle, mais les jeunes se rendent compte que sur le terrain, elle n'intéresse personne... c'est important qu'on le sache ! ça permet de recueillir leurs avis, leur vision, de réorienter nos priorités d'être encore plus connecté aux habitants."

TUTEUR

"J'ai aimé pouvoir donner du temps aux autres. J'ai aussi eu du temps pour moi, pour monter mon projet pro. J'ai aimé la proximité avec les tuteurs, tous nos échanges."

VOLONTAIRE

"Pour qu'un dispositif fonctionne dans la fonction publique territoriale, il faut qu'il soit porté politiquement. Quand ils ont vu les résultats positifs des premiers services civiques, les élus ont été convaincus. C'est une vraie politique jeunesse, très transversale. Grâce aux volontaires du Service Civique on met en lien tous les services (social, culture, environnement ...)"

TUTEUR

VILLE DE MARSEILLE

- > Depuis 2016, environ **200 jeunes**
- > Cohortes de **30 puis 50** jeunes en 2021
- > **Binômes** (voire trinômes) répartis sur **22 missions, dans 19 lieux**
- > Après mise en ligne des missions : **363 postulants**, 173 dossiers de candidature reçus par Unis-Cité et **125 entretiens de sélection** réalisés par Unis Cité et les tuteurs
- > Sur cette dernière promotion :
 - 18 garçons et 32 filles** ont été recrutées
 - Moyenne d'âge de **21 ans**
 - 18%** infra bac, **32%** bac, **38%** bac+2, 12% bac+5
 - 19** volontaires sur **50** issus de **QPV**
 - 47** volontaires ont estimé que la mission correspondait à leurs attentes et qu'ils s'étaient sentis utiles.

Entretien avec la responsable adjointe du service stages et apprentissage, référente du Service Civique pour la ville de Marseille depuis 2016, date du lancement du Service Civique via l'intermédiation par Unis-Cité.

/ Missions des volontaires

Les huit thèmes prévus par le cadre réglementaire du dispositif de Service Civique ont été proposés par les services municipaux.

- **Solidarité** : le SAMU SOCIAL a proposé une mission qui consistait à accueillir du public aux douches mises en place par le SAMU pour les plus nécessiteux et à participer à la collecte de vêtements. Un trinôme de volontaires avait pour mission de favoriser les liens entre la jeunesse et les seniors.
- **Transition écologique** : deux services dédiés à la nature et l'environnement ont proposé trois missions de sensibilisation aux enjeux écologiques, végétalisation des rues ou encore accessibilité à un espace naturel protégé. Des mairies d'arrondissement ont accueilli un binôme sur une mission de mise en place de bac à composte. Enfin, un trinôme a sensibilisé la jeunesse marseillaise à l'environnement.
- **Culture** : trois musées de la ville et une mairie d'arrondissement ont proposé des missions concernant la culture et les loisirs. Les volontaires ont participé au déploiement d'animations à visée pédagogique, de sensibilisation de la culture au grand public, à la création d'espace culturels à visée pédagogique hors les murs, de valorisation de collections inaccessibles, etc.
- **Citoyenneté** : les mairies d'arrondissements ont proposé des

missions où les volontaires ont créé des liens entre les administrés et les mairies de secteurs, ont participé au développement d'espace d'échange et d'expression, ont récolté des doléances et proposé de nouvelles activités. La direction de la prospective a accueilli deux volontaires en mission pour travailler sur la mise en place d'une assemblée citoyenne du futur. Enfin, les pistes routières de la Ville ont accueilli un binôme qui a sensibilisé la jeunesse aux dangers de la route.

- **Education pour tous** : des volontaires ont participé à l'accueil et à l'orientation des publics dans leurs services. Une mission consistait en ce que les volontaires accueillent et orientent des parents pouvant bénéficier de réductions sur les tarifs à la cantine de leurs enfants. Au cours d'une autre mission, un trinôme a participé à l'animation dans des classes d'outils de sensibilisation aux déchets et à la consommation d'énergie.
- **Santé** : cinq volontaires ont participé à l'accueil des publics au vaccinodrome et au Palais des Sports et ont activement participé à l'effort collectif pour la santé publique.
- **Sport** : un binôme a participé à la mise en place d'activité sportives gratuites proposées par une mairie de secteur.

/ Accompagnement des volontaires

L'expérience de Service Civique commence par trois journées d'intégration pour les volontaires accueillis par la Ville de Marseille. Un élu est présent pour rencontrer les jeunes. L'accompagnement au projet d'avenir est assuré par Unis-Cité. Il comprend notamment une visite au CRIJ (centre régional

d'information jeunesse), avec présentation des dispositifs dédiés pour les volontaires, un état des lieux des compétences développées sur le terrain de mission, une préparation à des entretiens d'embauche et travail collectif sur les CV et les lettres de motivation et des « tremplins » en fin de mission, entretiens proposés aux volontaires, avec des échanges dirigés par des professionnels de tous les secteurs.

• Formation civique et citoyenne

La formation civique et citoyenne est assurée mensuellement par Unis-Cité. Sur les sept mois de missions, les volontaires assistent à une journée de formation par mois. A cela s'ajoute le passage du PSC1 organisé par Unis-Cité en partenariat avec la Croix Rouge. Pendant les modules de formations civiques et citoyennes, les volontaires abordent des sujets comme la lutte contre les discriminations, l'égalité Homme/femme, la laïcité, la sensibilisation aux enjeux écologiques, se questionnent sur la définition de la migration et les impacts que cette dernière a pu avoir dans l'Histoire.

• Tutorat

Les tuteurs ont été accompagnés par Unis-Cité pour mener à bien des entretiens formels concernant le projet d'avenir des volontaires accompagnés. En effet, une rencontre à mi-parcours permet aux volontaires et aux tuteurs de se projeter sur les derniers mois de mission et d'identifier ce qu'il reste à faire. Si ces entretiens n'ont pas été réalisés avant l'entretien de mi-parcours, ils étaient faits sur la deuxième partie de la mission.

/ Avis des volontaires

Selon un questionnaire de fin de mission, les volontaires se sont globalement sentis utiles pendant leur mission, et 47 d'entre eux ont jugé qu'elle correspondait à leurs attentes.

/ Avis des encadrants / du personnel

Lors des bilans de fin de mission, les tuteurs estiment majoritairement que les volontaires ont apporté de la fraîcheur et une vision neuve aux activités réalisées dans les services.

La référente du Service Civique estime que c'est l'intermédiation et l'expertise de structures externes, dont le cœur d'activité est le Service Civique qui permet de lui donner tout son sens au Service Civique. Les services de la mairie bénéficient ainsi d'un accompagnement total, et du réseau national d'Unis-Cité notamment grâce au programme KIOSC (qui propose des activités d'information, d'accompagnement et de suivi sur le Service Civique dans les QPV). Pour créer une offre de Service Civique équivalente en quantité et en qualité, la référente estime que le coût serait supérieur si la mairie se passait de l'intermédiation. Outre le portage juridique et administratif, c'est l'établissement d'un catalogue de missions, le

suivi et l'accompagnement et enfin la certitude d'avoir la réponse à toutes questions sur le Service Civique, tant pour les tuteurs que pour les volontaires, qui fait la vertu de l'intermédiation. En outre, la référente note que l'intervention d'une structure extérieure garantit un cadrage des missions en lien avec la charte de qualité du Service Civique. Cela apporte une vision extérieure sur l'offre de missions. Par exemple, si les services de la mairie demandent à ce que les candidatures retenues soient celles de jeunes titulaires d'un diplôme, l'association intervient pour rappeler que le Service Civique doit demeurer accessible sans condition de formation et s'en assure pendant la période de recrutement.

/ Signes distinctifs

Depuis 2016, la ville de Marseille passe par l'intermédiation avec Unis-Cité pour accueillir des jeunes volontaires du Service Civique. Cette collaboration permet d'offrir aux jeunes des terrains de mission différents tout en respectant le cadre et la philosophie du dispositif de Service Civique impulsé par l'Etat. Dans le cadre de cette intermédiation, Unis-Cité Relais prend en charge le portage administratif et juridique de l'agrément, la création et suivi des contrats des volontaires, la diffusion de l'offre de mission sur le site de l'Agence du Service Civique, la gestion des relations avec les différents services du dispositif en collaboration avec le service stages et apprentissages, la formation et le soutien des tuteurs, l'aide au recrutement des volontaires, l'aide à l'élaboration des missions et validation dans leur déploiement, l'intégration des volontaires, et une journée de formation par mois dans le cadre des formations civiques et citoyennes et des ateliers collectifs d'accompagnement au projet d'avenir.

“C’est un succès pour moi lorsque les gens me disent “merci” alors que je les aide, les agents de la ville ou les pompiers font des retours positifs lorsque j’oriente les personnes venant se faire vacciner, c’est super de toucher à tout et de se sentir efficace.”

VOLONTAIRE

VILLE DE DUNKERQUE

- > La mairie de Dunkerque accueille environ **24 volontaires** par an **depuis 2012**, soit approximativement **200** jeunes
- > **En 2020**, dans le contexte sanitaire, il y avait **6 jeunes** volontaires
- > Si plus de **2/3 des postulants** sont des filles, le recrutement se fait dans la diversité en termes de diplômes, d'âge et de milieu social
- > Sur les **28 heures hebdomadaires**, les volontaires en bi-mission passent **11h par mission, 2h en action de groupe et 3h en réunion** dont au moins une en entretien individuel avec leur tuteur
- > Après une **première année** au bilan mitigé en 2012 (il restait **3 volontaires sur 24**), la mairie a revu entièrement sa manière d'appréhender le Service Civique et désormais, il y a environ une mission interrompue avant la fin par promotion. Deux enquêtes ont été réalisées sur les anciens volontaires, en 2016 et 2018, qui montrent que **+ de 90%** des volontaires recommanderaient un Service Civique à leurs amis ou famille et **75% ont une issue positive** (contrat de +de 6 mois ou reprise de formation) après leur Service Civique

Entretien avec le responsable du Service Civique au sein de la mairie.

/ Missions des volontaires

Les missions qui sont à la fois les plus fréquentes et qui sont les plus appréciées par les volontaires sont celles en lien avec le public notamment avec les seniors (animation en EHPAD), et les missions en lien avec la jeunesse (missions communication).

Quelques exemples de missions réalisées par les volontaires :

- Lutter contre l'isolement des seniors : visites à domicile, co-animation d'ateliers avec un animateur professionnel, organisation de sorties collectives et participation au plan canicule en été ;
- Réaliser une cartographie de la mobilité douce à Dunkerque centre ;
- Participer au projet "Musiques Voyages Paroles Exils" en partenariat avec le Conservatoire de Musique et d'Art dramatique de Dunkerque : communication sur l'initiative auprès de la population et participation à la mise en place d'un circuit de collectage de chansons, de mélodies, de berceuses, de pièces de musique du monde auprès des habitants, des scolaires, des élèves et parents d'élèves du conservatoire, des artistes locaux ;
- Être la passerelle entre les habitants et les structures publiques : médiation culturelle, communication visuelle (tableaux, affiches), etc. ;
- Participer à des événements ponctuels et exceptionnels.

/ Accompagnement des volontaires

La répartition des jeunes volontaires dans les services dépend de la volonté des tuteurs d'avoir des volontaires dans leurs services. Il y a un appel à participation dans les mairies de quartier ou services thématiques (ports, seniors, etc.) puis en fonction des projets et des missions, il y a une répartition des missions entre les tuteurs, chargés de l'accompagnement des volontaires.

• Formation civique et citoyenne

Sur les huit mois de volontariat, la mairie de Dunkerque compte quatre semaines minimum de formation civique et citoyenne. La première a lieu pendant la semaine d'intégration, la dernière pendant celle du bilan et deux sont prévues en cours de missions, si possible dans un gîte avec des intervenants sur des thématiques que les volontaires ont eux-mêmes demandées ou que la mairie a repérées comme utiles.

• Tutorat

Les volontaires voient leur tuteur au minimum une heure par semaine. C'est l'occasion d'échanger sur leur mission, la possibilité de la faire évoluer au besoin et le développement des compétences et qualités durant la mission qui pourront être valorisées. A ces réunions régulières s'ajoute l'entretien de mi-parcours qui sert à montrer ce qu'il reste à faire, définir les derniers objectifs et préparer l'après Service Civique. L'accompagnement se conclut sur le bilan final où on revient sur le déroulé de la mission.

Les tuteurs sont formés par Unis-Cité et accompagnés en interne à la mairie par les tuteurs les plus anciens.

/ Avis des volontaires

S'engager en Service Civique auprès de la mairie, c'est agir concrètement auprès des habitants de sa ville et se sentir utile pour les gens qui les entourent. C'est pourquoi ce sont les missions où les volontaires sont le plus en contact avec leurs bénéficiaires qui marchent le mieux. Le référent Service Civique au sein de la mairie affirme que peu de jeunes leur disent avoir regretté leur Service Civique.

/ Avis des encadrants / du personnel

Pour l'équipe de la mairie de Dunkerque, ce qui est essentiel c'est que le Service Civique soit reconnu comme un engagement et non comme un dispositif d'insertion. Si le Service Civique est complémentaire aux autres dispositifs à destination des jeunes comme la Garantie Jeunes ou l'école de la deuxième chance, chacun à sa mission propre, et celle du Service Civique est de permettre aux jeunes de s'engager pour une cause sociale et de découvrir un environnement qu'ils ne connaissent pas. C'est l'occasion de tester, essayer, expérimenter et faire des erreurs. Il n'y a donc aucune évaluation de réussite car l'importance du Service Civique ne réside pas dans sa finalité, mais dans le parcours qu'il représente pour le volontaire : un tremplin vers autrui, une possibilité d'expérimenter une voie ou encore découvrir sa passion.

Si le Service Civique est une opportunité pour les volontaires, c'en est une aussi pour la mairie qui bénéficie d'un regard critique, jeune et extérieur à son service et de compétences qu'elles ne pourraient habituellement pas trouver. Par exemple, lors d'ateliers avec les seniors, si les animateurs professionnels vont davantage se tourner vers des jeux, les volontaires qui ont déjà fait des études dans l'esthétisme pourront proposer des ateliers coiffure. Cela enrichit l'offre de service de la mairie et valorise les compétences des volontaires.

/ Signes distinctifs

La procédure de choix des missions par les jeunes est particulière : les jeunes sont choisis sur leur motivation générale à effectuer un Service Civique, puis c'est au cours de leur semaine d'intégration qu'on leur présente les missions et les tuteurs. C'est à ce moment qu'ils choisissent leur mission.

Les missions sont toujours réalisées en binômes. Les volontaires sont en bi-missions avec une mission sur le terrain directement en

contact avec les habitants puis une autre qui les inclut dans un projet plus conceptuel qui va leur permettre de créer du lien avec des partenaires du territoire. Certains jeunes peuvent même faire un Service Civique sur mesure, s'ils ont déjà des idées d'initiatives à mener sur le territoire.

“Notre idée c'est qu'il y ait toujours un binôme, ce qui permet de partager et se sentir plus en sécurité etc.

Ça amène des compétences et les jeunes peuvent s'aider l'un l'autre”

“Ce qui est très utile c'est la formation et valorisation du tutorat et de permettre des rencontres entre les tuteurs, ce qui valorise le tutorat et favorise la création de mission.”

“Il faut valoriser le volontariat quel qu'il soit. Ça peut être une VAE simplifiée, quelque chose de concret, au-delà de la simple valorisation sur CV.”

VILLE DE PAU

- > Depuis 2010, **entre 130 et 180 volontaires** ont été accueillis (entre **10 et 15** par an)
- > Volonté municipale qu'il y ait **100** volontaires par an dans la Ville de Pau : **40** pour les associations, **20** dans les CCAS, **20** dans l'agglomération et **20** au sein des services de la ville, financés par la Ville
- > Il y a **30** volontaires en mai 2021 et une nouvelle promotion de **30** à partir de juin 2021 (**250** postulants)
- > **1/3 des tuteurs** a suivi la formation obligatoire

Entretien avec la cheffe de service Jeunesse et Parentalité au sein de la Direction Vie des Quartier, Politique de la Ville et Emploi du Territoire, et la chargée de mission de déploiement du Service Civique auprès des associations du même service.

/ Missions des volontaires

Les propositions de missions des différents services de la ville sont validées par un comité technique puis par l'Etat. Ces missions sont directement en lien avec le public et répondent aux besoins des habitants.

Quelques exemples de missions réalisées par les volontaires :

- Accompagnement des personnes fragiles : enfants, gens du voyage, personnes âgées ;
- Animation d'activités culturelles : lecture à la médiathèque, intervention en musées ;
- Lutte contre la fracture numérique auprès des agents et des personnes âgées ;
- Avec la crise sanitaire en 2020, 16 volontaires recrutés ont adapté leur mission pour aider au centre de vaccination de Pau où ils ont fait de l'accueil, rassurer les personnes, etc. car ils étaient très motivés et tenaient à jouer un rôle dans la pandémie.

/ Accompagnement des volontaires

• Formation civique et citoyenne

Pendant la période d'intégration, les volontaires ont eu un module droits et devoirs et des interventions sur la citoyenneté pour comprendre dans quel milieu le volontaire se trouve et puisse prendre sa place dans la collectivité. Comme l'année est toujours en cours, les autres formations civiques et citoyennes n'ont pas encore eu lieu.

• Accompagnement au projet d'avenir

L'accompagnement du volontaire se construit entre ce dernier et son tuteur. Selon ses besoins pour son projet d'avenir évalué à la

première rencontre, les temps de tutorat sont adaptés. Les tuteurs veillent particulièrement à être une personne ressource pour mettre le volontaire en relation avec les partenaires susceptibles de l'intéresser.

• Tutorat

Dans la majorité des cas, chaque tuteur ne prend en charge qu'un seul volontaire. Ils se rencontrent au moins une fois par mois de façon formelle, puis ils peuvent convenir de se voir davantage s'ils en ressentent le besoin.

La mairie de Pau souhaite mettre en place des journées d'intégration et des temps de retrouvailles pour faciliter l'échange entre les jeunes et renforcer la cohésion de groupe.

L'équipe en charge des volontaires travaille en 2021 sur un livret d'évaluation sur le suivi par les tuteurs dans l'accompagnement des jeunes afin d'outiller davantage les tuteurs. Ces derniers suivent la formation obligatoire, même si tous ne l'ont pas encore fait à ce jour.

/ Avis des volontaires

Puisque le nouveau fonctionnement avec les volontaires est encore en cours, il n'y a pas de retour des volontaires. Une évaluation intermédiaire et finale sont réalisées.

/ Avis des encadrants / du personnel

Les équipes avaient peur que leurs missions n'intéressent pas les jeunes, mais ils ont été ravis de voir qu'il y avait plus de candidats que d'offres. Un bilan avec les élus et la collectivité est en cours.

/ Signes distinctifs

S'il y a longtemps que la ville de Pau accueille des volontaires du Service Civique, c'est récemment qu'une volonté municipale s'est

faite jour de créer un service dédié au Service Civique, au sein du service jeunesse et parentalité. L'objectif est d'avoir environ soixante volontaires de plus au niveau de la collectivité, puis d'accompagner les structures de manière administrative et les aider sur les recrutements.

“Nous avons eu un discours du Maire très clair en disant que la volonté c'est d'aider les jeunes et pas les services de la mairie, on ne compte pas sur eux pour la continuité du service public. Nous on est très attaché à ce que ce soient de vraies missions de Service Civique et on fait un suivi là-dessus.”

RÉFÉRENTE



VILLE DE LILLE

- > Une **centaine** de volontaires accueillis par an
- > De **18** volontaires en 2017 jusqu'à une **centaine** en 2021
- > Entre **30 et 40 missions** proposées chaque année
- > **80%** de "sorties positives" (études, stage, emploi) chaque année, hors année 2020 (contexte sanitaire)
- > Questionnaires de satisfaction 2021 : sur **26** répondants, **88%** se déclarent satisfaits ou très satisfaits de leurs missions.

Entretiens avec le Directeur Jeunesse de la ville de Lille (en charge de la coordination du Service Civique au sein de la collectivité), la Coordinatrice Plateforme services civiques de la Mission Locale de Lille qui gère l'intermédiation, trois tuteurs et un volontaire.

/ Missions des volontaires

Les missions proposées aux volontaires se déclinent en trois grandes thématiques :

- La première consiste à favoriser le lien entre les générations, et à prendre contact avec des seniors et leur proposer des visites à domicile pour rompre l'isolement, à animer des temps de rencontres sur les espaces seniors, participer à créer du lien avec les résidents dans les EHPAD municipaux
- La deuxième mission consiste en l'Éducation pour tous et la réduction de la fracture numérique. Il s'agit, dans les mairies de quartier, d'effectuer des démarches numériques avec les usagers ou les aider à créer une adresse mails ...etc. dans l'objectif de faciliter leur accès aux droits.
- Enfin, la troisième mission vise à favoriser l'accès à la culture. Les volontaires se rendent dans les médiathèques ou les musées, proposent des temps de lecture, font découvrir des ouvrages, animent des ateliers dans les crèches ou les écoles.

/ Accompagnement des volontaires

Les volontaires recrutés via l'intermédiation de la Mission Locale bénéficient d'un temps d'intégration co-animé par La ville et la Mission Locale au démarrage du contrat.

Puis, pendant leur première semaine de Service Civique, les volontaires des espaces seniors par exemple, sont formés en lien avec les Centres Locaux d'Information et de Coordination, font le tour des Espaces seniors de la Ville, sont présentés à tous leurs futurs interlocuteurs. L'objectif de cette première semaine est de leur donner des clés pour mener des animations et comprendre les liens entre les services. Par la suite, les jeunes sont en contact avec

leurs tuteurs de manière hebdomadaire.

Les volontaires de la ville se voient proposer une formation dispensée par Léo Lagrange sur la médiation envers les usagers. Hors période de Covid, il y a un temps de rassemblement autour d'un moment festif organisé par la Ville de Lille pour valoriser l'engagement des jeunes sur le territoire (l'ensemble des volontaires de la ville et les volontaires dans les associations partenaires de la Plateforme services civiques de la Mission Locale) - mais cette initiative a été mise en pause à cause de la situation sanitaire. La Mission Locale organise également régulièrement des temps de rencontres et d'échanges pour et par les volontaires sur des thématiques de citoyenneté (journée zéro déchet, marche citoyenne de ramassage, chantier de plantations, journée citoyenne découverte de chantiers de patrimoine, débats, idéathon sur le budget participatif, etc.)

• Formation civique et citoyenne

C'est la Mission Locale qui organise, planifie les formations civiques et citoyennes et PSC1 et gère les inscriptions des volontaires.

La Mission Locale a développé avec un réseau de partenaires plusieurs sessions de formation civique et citoyenne répondant aux attentes et envies des jeunes leur permettant de faire le choix entre les différentes sessions proposées par soit Unis Cité, soit la Maison régionale de l'environnement et des solidarités et les sapeurs-pompiers pour le PSC1.

La Ville de Lille anime une demi journée supplémentaire accolée aux deux jours de formation civique et citoyenne obligatoires où un élu vient rencontrer et échanger avec les jeunes

Les jeunes de la Ville formés aux formations civiques et citoyennes sont mélangés avec d'autres jeunes qui sont en Service Civique dans d'autres associations partenaires qui passent également par l'intermédiation de la Mission Locale

• Accompagnement au projet d'avenir

Des temps de rencontres et d'échanges avec les volontaires sont co-animés par la Mission Locale et La ville de Lille tous les trimestres. L'objectif au-delà de favoriser la rencontre et les échanges entre les volontaires, est aussi de débriefer sur les situations qu'ils rencontrent, faire le point sur leurs missions, leurs projets d'avenir et leur faire part d'opportunités d'emploi, de formation, de projets citoyens proposés par la Mission Locale qu'ils peuvent rejoindre (projet de journalisme citoyen, chantier patrimoine, chantier nature, etc.)

La Ville de Lille propose une heure par semaine à chaque volontaire dédiée aux démarches professionnelles, ainsi que des immersions dans les services de la Ville afin de découvrir les métiers.

En plus de ces temps collectifs, chaque volontaire est vu avec son conseiller Mission Locale et son tuteur pour un bilan intermédiaire et un bilan final afin de travailler ensemble sur le projet d'avenir, définir le plan d'action relatif au projet du jeune, lever les éventuels freins et le mettre en relation sur les opportunités emploi/formation qui lui correspond.

• Tutorat

Les tuteurs sont choisis en fonction de leur capacité à dégager du temps pour accompagner les volontaires. La Mission Locale organise des formations au tutorat dédiée. Tous les tuteurs de la Ville ont été formés dès 2018.

Des temps entre tuteurs sont organisés et animés par la Mission Locale et la Ville, pour pouvoir échanger entre eux sur leur rôle, les réussites et les difficultés rencontrées. Un lien d'entraide entre tuteurs est encouragé, afin notamment de pouvoir échanger sur les bonnes pratiques pour répondre aux demandes et problématiques des jeunes d'une part, et pour qu'une même réponse puisse être apportée à ces demandes et problématiques quel que soit l'interlocuteur.

/ Avis des volontaires

En 2021, 26 volontaires ont répondu à un questionnaire de satisfaction, qui a indiqué que 88% se déclarent satisfaits ou très satisfaits de leurs missions. Les volontaires interrogés déclarent avoir choisi cette mission pour venir en aide aux personnes touchées par la fracture numérique, qui se sentent ou sont exclus par les outils technologiques. Les volontaires interrogés ont aimé se sentir utiles et avoir la liberté de proposer des idées nouvelles.

/ Avis des encadrants / du personnel

Les encadrants réalisent, après quelques années d'expérience du Service Civique, que celui-ci permet de développer la qualité de l'accueil, et que c'est le bouche-à-oreille qui fonctionne le mieux à l'intérieur des services pour développer la culture du Service Civique.

Les tuteurs et personnels ont pour objectif de définir la mission de Service Civique au sein de la mission plus large de service public, et considèrent que c'est très utile de se faire aider par un regard extérieur comme celui de la Mission Locale pour affiner les missions et s'assurer du respect du cadre légal. Ils veillent à ne pas accueillir de volontaires à défaut de recruter un fonctionnaire. En ce sens, la relecture des missions avec la Mission Locale est considérée comme un garde-fou.

Un tuteur interrogé considère le Service Civique comme "donnant-donnant" : d'une part, la ville doit accompagner les jeunes dans la construction de leur parcours, pour qu'ils développent des compétences, et leur propose des immersions dans d'autres services si ça les intéresse. En échange, les jeunes apportent un regard nouveau, font remonter des impressions de leurs échanges avec les usagers et dynamisent le travail des tuteurs.

/ Signes distinctifs

Le Service Civique est possible via l'intermédiation avec la Mission Locale de Lille.

La croissance des moyens accordés au Service Civique a été facilitée par le renforcement des moyens financiers de la Ville via le PIA (Programme des Investissements d'Avenir). Lors de son instauration, en 2017, la Ville s'est appuyée sur les compétences d'intermédiation de la Mission locale de Lille. L'aide financière qui a accompagné cette décision de la Ville a permis de développer un projet de plateforme dédiée au Service Civique porté par la Mission Locale de Lille pour l'ensemble du territoire de Lille.

Depuis, le PIA est arrivé à échéance et les moyens financiers liés au PIA ont disparu, mais pour conserver intacte la dynamique lancée par ce biais, la ville a décidé de renforcer les moyens consacrés au dispositif pour maintenir le nombre d'engagés au niveau des quatre dernières années. La Ville de Lille a donc décidé sur les propres fonds dédiés à sa politique jeunesse de continuer à financer le projet de plateforme Service Civique porté par la Mission Locale de Lille.

“Les volontaires nous aident à mettre en place le projet sur Lille. Ils abordent les choses différemment de nous, ils sont moins formatés que nous. Ils nous amènent un autre regard, ils ont une capacité à innover, à proposer des choses nouvelles. C'est très riche pour nous.”

TUTEUR

VILLE D'EVRY-COURCOURONNES

- > **22 jeunes** en Service Civique en 2022, 30 jeunes en 2021, 30 jeunes en 2020
- > **Au total : 300 à 400** jeunes depuis 2011 (certaines années, jusqu'à **40** jeunes) dispersés sur tout le territoire communal.

Entretien avec la référente Service Civique (en poste depuis 2020), une tutrice du service sport et loisir (en poste depuis 2010) et une volontaire.

/ Missions des volontaires

Les missions sont axées sur la culture et le sport grâce à l'animation d'ateliers (d'autres missions sont autour de la thématique éducation pour tous, solidarité, environnement et sur certaines années mémoire et citoyenneté également). La ville d'Evry-Courcouronnes tient à ce que les volontaires passent la plupart de leur temps en contact avec leur public bénéficiaire. Si toutes les missions ne peuvent pas être réalisées en binômes, les volontaires se retrouvent tous les mois en formations afin de pouvoir partager leurs expériences et monter des projets ensemble comme monter une exposition de photographie sur les photos prises pendant leur année d'engagement.

Quelques exemples de missions réalisées par les volontaires :

- Animation d'ateliers auprès des jeunes dans les Maisons de quartier (qui sont des centres sociaux) et en lien avec les partenaires et les associations ;
- Sensibilisation autour de la santé et de l'égalité femme-homme auprès des enfants lors d'ateliers sportifs ;
- Accompagnement de projets pour les 7 à 30 ans ;
- Programmation et création de balades culturelles comme la découverte de la ville ;
- Les volontaires ont la possibilité de créer et mener leurs propres projets au niveau culturel.

/ Accompagnement des volontaires

• Formation civique et citoyenne

Les volontaires reçoivent un calendrier avec les formations obligatoires et non obligatoires. Ils sont formés aux premiers secours et à avoir un regard critique sur les informations trouvables sur internet, découvrent le fonctionnement de la mairie, rencontrent un élu ou encore visitent la ville, le TGI et la CPAM. La mairie fait appel à des prestataires pour organiser les formations comme Citoyenneté & Découverte. L'équipe n'hésite pas à s'adapter aux demandes des volontaires.

• Accompagnement au projet d'avenir

L'aide au projet d'avenir se déroule une fois par mois en partenariat avec l'association La Sacoche pour l'emploi. Les volontaires bénéficient d'ateliers pour prendre la parole, acquérir la confiance en soi et apprendre à postuler. L'accompagnement au projet d'avenir se clôture par une présentation orale devant les tuteurs, les coaches, les partenaires et les autres volontaires pour exposer leur projet d'avenir.

• Tutorat

Le Service Civique commence par un week-end d'intégration pour rappeler aux volontaires ce qui est attendu d'eux, les former et leur permettre d'échanger.

La référente organise une réunion mensuelle en groupe de quinze volontaires pour faire le point, permettre aux volontaires d'échanger sur leur mission et leur transmettre des informations utiles. La tutrice rencontre ses volontaires une fois par semaine.

A la cérémonie de clôture, les volontaires font l'état des lieux de leur Service Civique et volontaires comme tuteurs remplissent un questionnaire de bilan pour faire le point sur ce qui a fonctionné et ce qu'il faut améliorer.

Les tuteurs sont accompagnés. Ils font un entretien avec la référente en novembre avec des échanges de pratiques entre tuteurs, puis ceux qui ne l'ont pas encore fait réalisent la formation obligatoire pour les tuteurs. La référente prévoit d'autres formations spécifiques l'an prochain basées sur les demandes remontées cette année.

/ Avis des volontaires

A la fin de ses études, la volontaire interrogée souhaitait se rendre utile et être au contact des autres, c'est pourquoi elle s'est engagée. Attirée par le sport, surtout le foot féminin, elle s'est engagée à sensibiliser les jeunes à l'égalité femmes-hommes dans le cadre d'une activité sportive.

Elle apprécie l'accompagnement dispensé par la mairie, et que le coach qui l'accompagne à chacune de ses séances, lui confie des

responsabilités et soit d'une grande disponibilité. Pendant son Service Civique elle a appris à anticiper, s'organiser, prendre une posture professionnelle avec les enfants, travailler en équipe avec les coaches, la mairie et les autres volontaires ; des compétences qui lui seront utiles pour passer le concours de la fonction publique, pour être animatrice.

/ Avis des encadrants / du personnel

Accompagner des volontaires est une expérience humaine forte pour la tutrice interrogée qui estime que les volontaires grandissent grâce au Service Civique. Elle garde contact avec ces anciens volontaires et elle voit certains d'entre-deux réaliser leur rêve professionnel et la remercier de ce que ça leur a apporté.

Être tutrice lui permet également de développer des compétences dans le management, l'encadrement et l'accompagnement, précieux pour son propre développement professionnel et personnel.

/ Signes distinctifs

Les volontaires sont accueillis par un week-end d'intégration et un panorama des institutions de la ville leur est présenté. Cet accueil a été réfléchi au regard de l'expérience du Service Civique au sein des services de la Mairie notamment depuis la mise en place d'un poste de référent du Service Civique, dont la titulaire est chargée de la gestion globale de la cohorte des volontaires et soutient l'équipe des tuteurs.

“Lors de la cérémonie de clôture, Susan [une volontaire] a été la première à monter sur scène et s'exprimer devant le public, alors que six mois avant elle ne l'aurait pas fait, et si on m'avait dit qu'elle ferait ça je ne l'aurais pas cru. Elle a pris confiance en elle, a acquis des connaissances techniques, relationnelles, un réseau avec les partenariats et elle gardera une belle expérience. Le Service Civique est un dispositif très intéressant pour la vie active.”

TUTRICE

“Être utile, c'est ce que je cherchais et je sens que c'est le cas. Comme je suis la seule femme au sein du club, je sens que j'ai un rôle particulier, pour les parents et les enfants, les petites filles notamment.”

VOLONTAIRE

ASSOCIATION DES MAIRES RURAUX DE HAUTE-SAÔNE

- > **Plus de 55** jeunes accueillis depuis 2017
- > **45** communes concernées

Entretien avec la référente Service Civique (en poste depuis 2020), une tutrice du service sport et loisir (en poste depuis 2010) et une volontaire.

/ Missions des volontaires

Les missions sont larges et portent sur la culture, le patrimoine, la lutte contre l'isolement des personnes âgées. Elles sont affinées par les maires et les volontaires.

Par exemple, un volontaire a travaillé sur une action de valorisation du patrimoine de la commune.

/ Accompagnement des volontaires

• Formation civique et citoyenne

Les formations sont assurées par la Ligue de l'Enseignement en Haute Saône. Les jeunes sont en groupe.

• Tutorat

La commune qui accueille un jeune désigne un tuteur, en principe dans le conseil municipal. S'il n'y a pas de tuteur disponible dans le conseil municipal, c'est un habitant de la commune qui devient référent du volontaire.

/ Avis des encadrants / du personnel

Moi je suis convaincu par le Service Civique parce que c'est du gagnant-gagnant pour le jeune et pour la commune. Tout ce qui peut faire lien social est important. En créant des missions de Service Civique, on offre aux jeunes la possibilité de rendre service à la société tout en recherchant ce qui peut lui être utile pour lui. Pour certains jeunes, ça peut être un tremplin vers un emploi.

/ Signes distinctifs

L'association de Maires Ruraux de Haute-Saône (AMR70) dispose de l'agrément délivré par l'Agence du Service Civique. L'association se charge des dossiers d'accueil puis, par convention, « met à disposition » aux communes qui en font la demande, les jeunes en Service Civique. Les communes bénéficient ainsi du portage administratif.

Elles reçoivent également la part complémentaire d'environ 100 euros par jeune pour la formation des volontaires.

Les deux freins principaux au recrutement des volontaires sont l'hébergement et la mobilité.

“Moi je suis convaincu par le Service Civique parce que c'est du gagnant-gagnant pour le jeune et pour la commune. Tout ce qui peut faire lien social est important. En créant des missions de Service Civique, on offre aux jeunes la possibilité de rendre service à la société tout en recherchant ce qui peut lui être utile pour lui. Pour certains jeunes, ça peut être un tremplin vers un emploi.”

“Le Service Civique est très adapté aux zones urbaines, mais trouver les jeunes en zone rurale est souvent une vraie difficulté parfois, qu'il faut prendre en compte. On nous demande d'accueillir et d'organiser et il faut qu'on se débrouille seuls ! Il faut comprendre qu'il n'y a pas beaucoup de jeunes chez nous, soit ils sont partis, soit ils n'ont pas forcément envie de se bouger. Ça veut dire qu'il faut arriver à les faire venir d'ailleurs, mais là on est confronté à la problématique de la mobilité et de l'hébergement.”

> Le Service Civique dans les établissements publics

PÔLE EMPLOI

- > Il y a eu **22 000** jeunes en Service Civique à Pôle emploi depuis 2015 (date du démarrage)
- > Il y a eu **4 000** jeunes en 2020 et **4 400** en 2021. L'ambition est de stabiliser ce dernier chiffre
- > Les volontaires sont répartis entre les **900** agences Pôle emploi sur tout le territoire français
- > Taux de satisfaction des jeunes : **95%** disent se sentir utiles ; **77%** disent avoir pu prendre des initiatives ; **99%** déclarent être satisfaits ou très satisfaits de leur intégration à Pôle emploi.
- > Impacts sur les volontaires : **90%** disent avoir valorisé des compétences ; **76%** ont défini ou confirmé leur projet professionnel ; **79%** disent avoir amélioré leur rapport à la citoyenneté
- > Nombre de missions arrêtées en cours : **33%** dont **plus de 80%** pour mise en œuvre du projet d'avenir (embauche en CDD ou CDI, reprise d'études, entrée en formation)
- > **87% du panel de tuteurs** interrogés (677) déclare être satisfaits ou très satisfaits de leur mission de tuteur de volontaires du Service Civique. **27%** déclarent rencontrer des difficultés dans l'accompagnement des volontaires notamment au regard du maintien de la motivation du jeune sur la durée (respect des horaires, disponibilité et implication).
- > Qui sont les jeunes : **18-25 ans**, dont **9%** en situation de handicap (recrutés jusqu'à 30 ans, selon la réglementation), avec des origines et niveaux de formation très variés.
- > En 2020, le profil type du volontaire du Service Civique à Pôle emploi est : une femme, âgée de **22 ans**, avec le Bac ou ayant abandonné des études supérieures sans diplôme.

Entretiens avec le Directeur du Développement des talents et des compétences, la Directrice de la Direction Développement des Talents et des Compétences – Relation de Service, de la Directrice de l'agence Pôle emploi de Mourenx (Pyrénées-Atlantiques), ainsi que de deux volontaires (Fontenay-le-Comte en Vendée et Mourenx).

/ Missions des volontaires

La mission est la même pour tous les volontaires et consiste à faciliter l'inclusion numérique des demandeurs d'emploi. Les volontaires aident les demandeurs d'emploi, dans les agences, à prendre en main les outils informatiques mis à leur disposition s'ils rencontrent des difficultés, et facilitent l'accès à la “zone numérique” par les demandeurs d'emploi. Ils jouent à la fois le rôle de “capteurs” des difficultés des personnes afin de mieux les orienter (isolement numérique dû à une zone blanche ou à l'absence d'équipement valable ; manque de compétences numériques, etc.) et d'“éducateurs-facilitateurs”.

Concrètement, ils expliquent aux usagers qui en ont besoin comment utiliser les ordinateurs et outils informatiques, pour les aider à faire leurs démarches en ligne, notamment la diffusion du CV en ligne. Ces usagers sont principalement des personnes âgées ou handicapées, maîtrisant mal le Français, personnes illettrées, qui ne savent pas comment s'y prendre avec l'outil numérique.

/ Accompagnement des volontaires

• Formation civique et citoyenne

Trois formations sont dispensées aux jeunes au démarrage de la mission :

1.Prévention Secours de niveau 1 (formation ASC)

Une formation aux Premiers Secours dispensée par un organisme de formation référencé par l'Agence de Service Civique (1 jour). La mission du volontaire étant au contact d'un public, cette formation lui permet d'avoir les bons réflexes en cas d'incident à l'accueil.

2. Formation Civique et Citoyenne

Une formation théorique ayant pour objectif de sensibiliser les volontaires aux enjeux de la citoyenneté et transmettre les valeurs citoyennes du Service Civique. Dispensée par un organisme de formation référencé par l'Agence du Service Civique, elle permet au volontaire de développer son sens du service et de s'ouvrir aux autres. Cette formation d'un ou deux jours est réalisée par le biais des référents départementaux du Service Civique rattachés aux services départementaux (SDJES), des prestataires externes, Unis-Cité par exemple.

3. Formation de préparation à la mission (interne Pôle emploi) :

“Intégrer la mission de volontaire en Service Civique au sein de Pôle emploi”
En complément des formations financées par l'ASC, les volontaires bénéficient d'une formation interne de 2 jours, qui permet au volontaire d'accomplir sa mission de facilitateur d'inclusion numérique auprès des demandeurs d'emploi en adoptant la posture adéquate d'accompagnement pour développer l'autonomie digitale. Cette formation est obligatoire pour les volontaires. Cette formation à la mission est assurée par Pôle emploi sur ses différents campus répartis sur le territoire du pays : formation à la mission proprement dite (connaissance de Pôle emploi, comment aider et apprendre à faire (et non faire à la place), connaissances numériques, etc.) et formation à l'offre de service de Pôle emploi (services disponibles pour les demandeurs d'emploi, formations possibles...).

• Accompagnement au projet d'avenir

L'accompagnement des volontaires peut recouvrir différentes modalités : entretien conseil, mobilisation d'une prestation, inscription à un atelier d'élaboration d'un projet ou de recherche d'emploi, contacts avec des entreprises, psychologues du travail, organismes de formation...

Tout au long de leur mission, les volontaires bénéficient du réseau local de partenaires de Pôle emploi : mairie, département, entreprises, syndicats professionnels, associations et structures de proximité, établissements publics, institutionnels privés ou publics (exemples :

Missions Locales, Maisons de l'emploi...). Les jeunes sont accompagnés par les conseillers à l'emploi de l'agence.

• Tutorat

Chaque jeune a un tuteur (chaque tuteur peut avoir plusieurs volontaires), qui a bénéficié de deux formations, l'une assurée dans le cadre de l'Agence du Service Civique, l'autre par Pôle emploi destinée à tous les tuteurs de Pôle emploi.

Le tutorat fait partie intégrante des compétences des salariés de Pôle emploi, amenés à accompagner tous les nouveaux entrants à Pôle emploi (salariés ou volontaires en Service Civique).

/ Avis des volontaires

Les volontaires interrogés disent avoir été très bien accueillis par l'équipe de leur agence. Ils sont heureux d'avoir un tuteur qui peut leur consacrer du temps et est disponible pour eux. Ils se sentent utiles notamment grâce au lien direct avec les bénéficiaires, à la relation avec les usagers qu'ils aident dans leurs démarches numériques.

/ Avis des encadrants / du personnel

Les encadrants sont très investis dans l'avenir des jeunes. L'objectif d'une directrice d'agence interrogée est que tous les jeunes aient une solution en sortant de leur Service Civique : emploi ou formation. Les encadrants et tuteurs veillent aussi à ce qu'un vrai service soit rendu au public qui vient dans l'agence, que les volontaires comprennent comment fonctionne un service public et se responsabilisent dans l'accompagnement des usagers sur le champ de leur mission.

• Spécificité de la convention entre l'ASC et Pôle emploi

Pôle emploi a signé une convention avec l'Agence du Service Civique en 2020 pour renforcer la dimension citoyenne du Service Civique pour les jeunes, et proposent depuis janvier 2021 à ceux qui le veulent de passer 10 à 20% de leur temps de Service Civique notamment auprès d'associations locales d'intérêt général (solidarité, transition écologique, sport...). L'objectif de ces activités d'intérêt général est de permettre aux jeunes volontaires d'inscrire davantage leur parcours citoyen dans la réponse aux besoins sociaux et sociétaux de leur territoire, en lien avec les référents locaux de l'ASC. Par exemple, ils peuvent participer à une collecte alimentaire de la Croix Rouge, à un chantier d'insertion à visée sociale ou environnementale, à une action en lien avec la politique de la ville, font du bénévolat dans une structure sociale, associative, sportive, partenariale, culturelle, etc.

“Oui, je me sens utile. Les gens nous remercient très souvent, ils nous disent qu'on est très à l'écoute. On est là pour comprendre de quoi ils ont besoin. Si on ne sait pas répondre, on demande à un des conseillers, ils sont tous très disponibles.”

VOLONTAIRE

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE (CCAS) DE SALINS-LES-BAINS, JURA ET UNION NATIONALE DES CENTRES COMMUNAUX D'ACTION SOCIALE (UNCCAS)

L'UNCCAS est une association fondée en 1926 qui fédère les centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS). Le CCAS (comme le CIAS) est un établissement public administratif. Il anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en lien avec les institutions publiques et privées. Le CCAS/CIAS se mobilise dans la lutte contre l'exclusion (en particulier, aide alimentaire), les services d'aide à domicile, la prévention et animation pour les personnes âgées (champ qui concerne la mission de Service Civique ci-dessous décrite), la gestion d'établissements d'hébergement pour personnes âgées, le soutien au logement et à l'hébergement, la petite enfance, enfance/jeunesse et enfin le soutien aux personnes en situation de handicap.

Entretiens avec la tutrice des volontaires de 2015 à 2019 et l'adjointe au maire aux affaires sociales et aux aînés de Salins-les-Bains, ainsi que la vice-présidente de l'UNCCAS.

/ Missions des volontaires

Le réseau de proximité est un dispositif territorial [porté par le CCAS de Salins-les-Bains] qui consiste à proposer des visites de convivialité à domicile aux personnes de plus de 65 ans ressentant un sentiment de solitude et/ou d'isolement. Le volontaire visite les personnes qui ont demandé à bénéficier du dispositif, en fonction de leurs attentes et des disponibilités du service, ce qui se traduit par des discussions autour d'un café, des promenades, etc. Le CCAS dispose également de jeux de société et d'une tablette tactile adaptée aux seniors.

La volontaire du Service Civique avait en 2015 le rôle de coordonner le réseau de proximité composé de bénévoles. Elle assurait des visites en binôme avec les « administrés » bénévoles auprès des personnes âgées isolées.

/ Accompagnement des volontaires

Il y a un point hebdomadaire au démarrage de la mission entre la tutrice et le volontaire. La tutrice est disponible pour créer un lien de confiance et pouvoir intervenir dès que le volontaire en a besoin.

• Formation civique et citoyenne

Les volontaires sont formés dans le cadre légal, via un organisme agréé. Il y a des formations complémentaires pour accompagner le volontaire dans sa mission, pour l'acquisition d'outils par exemple (ateliers de la Mission Locale).

• Accompagnement au projet d'avenir

L'accompagnement au projet d'avenir du volontaire est mené en partenariat avec la Mission locale. Le premier volontaire était en BTS, son expérience de Service Civique l'a poussé à passer un diplôme d'Etat de Conseiller en économie sociale familiale.

• Tutorat

La tutrice interrogée partage son bureau avec le jeune volontaire. Elle est très investie dans l'accompagnement des jeunes volontaires et adapte son accompagnement au profil du jeune (pour l'un d'entre eux, la tenue d'un agenda par exemple qui n'était pas acquise). La tutrice a suivi une formation de tuteur.

/ Avis des volontaires

Selon la tutrice, le retour des jeunes est “globalement très positif”.

/ Avis des encadrants / du personnel

Un travail important de partenariat est mené pour trouver des candidatures (Missions locales, France Service, presse locale, bulletins municipaux, etc.). Le rapprochement avec la Mission Locale a également été important pour être aidé avec les jeunes les plus en difficulté, par l'intégration dans des temps collectifs.

La prise en charge des frais de transport a été un frein pour les jeunes.

Charte qualité du Service Civique dans le secteur public



CHARTE DU SERVICE CIVIQUE DANS LE SECTEUR PUBLIC

L'Etat, les collectivités territoriales et les organismes qui leur sont rattachés sont des acteurs majeurs de la politique d'engagement de la jeunesse au service de l'intérêt général. A ce titre, ils participent depuis plus de 10 ans au développement continu du Service Civique.

Cette politique publique, régie par le code du service national, leur permet de mobiliser chaque année des dizaines de milliers de jeunes de 16 à 25 ans (30 ans pour ceux qui se trouvent en situation de handicap) pour renforcer la cohésion sociale sur l'ensemble des territoires, amplifier l'impact de leurs actions en rapprochant les institutions des usagers et citoyens, bénéficier de la capacité d'initiatives de la jeunesse, expérimenter des projets d'innovation sociale et de nouvelles manières d'agir.

L'accueil de jeunes engagés de Service Civique est un atout pour les services de l'État, des collectivités territoriales et de leurs opérateurs respectifs, permettant de faire vivre leur engagement :

- Agir au plus près des populations et rapprocher les institutions des usagers et citoyens, par des actions de proximité menées à destination de nouveaux publics ;
- Mobiliser un vecteur de citoyenneté en faveur des 16-25 ans (jusqu'à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap) ;
- Renforcer la cohésion sociale sur un territoire ;
- Amplifier l'impact des politiques publiques par un meilleur service rendu et la capacité de toucher davantage de bénéficiaires ;
- Bénéficier d'un regard neuf sur l'action publique en mobilisant la capacité d'initiative des volontaires ;
- Expérimenter des projets d'innovation sociale et de nouvelles manières d'agir.

Afin de toujours mieux atteindre ces objectifs, l'ensemble des acteurs publics réaffirment leur engagement sur les principes fondamentaux suivants :

- La complémentarité des missions : Les missions des volontaires sont différentes de celles exercées par les agents publics et ne peuvent s'y substituer. Le volontaire du Service Civique exerce des missions qui ne sont pas indispensables au fonctionnement courant de la structure. Il ne peut dès lors pas exercer des activités d'administration générale, de direction, de coordination technique ou de logistique liées au fonctionnement courant de la structure, ni exercer des activités relevant d'une profession réglementée. Les volontaires doivent autant que possible revêtir un vêtement ou porter un signe distinctif précisant leur statut de volontaire de Service Civique, pour ne pas être confondus par le public avec des agents publics.
- Le lien direct avec les bénéficiaires du service public : La mission de Service Civique s'effectue essentiellement au contact des publics bénéficiaires des actions d'intérêt général (usagers, citoyens, etc.) dans le cadre du projet spécifique auquel il participe ou qu'il a initié. Les activités annexes sont nécessairement liées à ce cœur de mission et ne doivent concerner qu'une partie limitée du temps de mission.

- La formation civique et citoyenne : chaque volontaire doit bénéficier de cette formation à la citoyenneté et aux valeurs de la République. Délivrée au moins pour moitié au cours des trois premiers mois de mission, elle se compose d'un volet théorique, d'une durée d'au moins deux jours et pouvant être dispensé par un organisme extérieur agréé, et d'un volet pratique consistant en une journée de formation aux premiers secours.
- La capacité d'initiative : le Service Civique permet aussi bien aux jeunes qu'aux organismes de tester de nouveaux projets et de nouvelles méthodes. Il doit être aussi pour le volontaire l'occasion de pouvoir faire preuve d'initiative tout en respectant les règles de vie et le fonctionnement de l'organisme qui l'accueille.
- L'accompagnement constant et bienveillant des volontaires : cet accompagnement est au cœur du projet d'accueil en Service Civique. Le Service Civique est un temps de transmission entre chaque jeune engagé et son tuteur ou les autres membres de la structure d'accueil. Le temps de la mission est pour le volontaire un temps de réflexion et de maturation de son projet d'avenir. L'environnement bienveillant des agents permettra au volontaire de vivre une expérience pour s'ouvrir aux autres, découvrir, et progresser dans sa mission, son projet de vie, son parcours et sa vision du monde.

L'Etat rappelle que le non-respect de ces engagements peut conduire à un retrait de l'agrément donné par l'Agence du Service Civique à toute organisation publique ou privée chargée d'une mission de service public en application des dispositions du code du service national et notamment lorsque l'une des conditions relatives à sa délivrance n'est plus satisfaite.

Amélie de Montchalin,
ministre de la Transformation et de la Fonction
publiques

Sarah El Haïry,
secrétaire d'État auprès du ministre de l'Éducation
nationale, de la Jeunesse et des Sports,
chargée de la Jeunesse et de l'Engagement

