SYNTHÈSE

"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

Unis-Cité

SERVICE CIVIQUE
Une mission pour chacun
au service de tous

Comité Editorial :

Alain Régnier	Délégué Interministériel à l'Accueil et à l'Intégration des Réfugiés
Benoît Garcia	Membre du groupe CGT au CESE – VP du CESE, fonctionnaire au ministère des finances
Eléonore Tranchant	Responsable Service Civique Ligue de l'Enseignement
Eric Sapin	CCSC Volontariats
Inès Minin	CFDT - secrétaire permanente responsable des sujets jeunesse
Jean-François Serres	MONALISA/SC2S, co-rapporteur de l'étude CESE sur le Service Civique (mars 2017)
Kenza Occansey	ancien SG de la Fage / représentant de la FAGE au CESE
Marie Trellu-Kane	Présidente exécutive et cofondatrice Unis-Cité
Pierre Catalan	responsable de l'engagement bénévole et volontaire - Croix-Rouge Française
Sarah Bilot	Déléguée Générale d'Animafac
Vanessa Aublet et Guy Berthier	Union Nationale des Missions Locales

Enquêteurs et rédacteurs :

Jean-François Serres	co-rapporteur de l'étude CESE sur le Service Civique
Catherine Leroy-Jay	bénévole Unis-Cité
Isabelle Prats	ancienne directrice communication Unis-Cité
Chloé Vantorre	chargée de mission plaidoyer Unis-Cité
Clémentine Leroy	ancienne volontaire en Service Civique
Marie Trellu-Kane	Fondatrice Unis-Cité, ex administrice de l'Agence du Service Civique, membre de la délégation du CESE en charge de l'étude sur le Service Civique en 2017

Le Service Civique a été créé en 2010 pour donner une suite, quoique civile et volontaire, au service national français suspendu en 1996, s'appuyant sur les expériences réussies du monde associatif, et notamment d'Unis-Cité, dont l'expérience depuis 1995 a inspiré le lancement du dispositif. Il permet aux jeunes entre 16 et 25 ans (30 pour les jeunes en situation de handicap), de consacrer 6 à 12 mois de leur vie, à raison d'au moins 24 heures par semaine, à une mission d'intérêt général dans une structure publique ou privée à but non lucratif, en étant indemnisés, encadrés, et en bénéficiant d'une formation civique et citoyenne et d'un accompagnement dans leur réflexion sur leur projet d'avenir. Le Service Civique cherche à mobiliser les jeunes dans leurs diversités face aux défis sociaux et environnementaux du monde, et à donner à chacun l'opportunité de gagner en expérience et maturité tout en vivant une expérience "hors du commun" d'utilité sociale et de mixité. Depuis 2010, le Service Civique a pris sa place dans les associations, à l'origine du dispositif et encore principales organisations d'accueil, mais également dans les services publics (Education nationale, Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP), Pôle emploi, administration territoriale, services municipaux, etc.), où les jeunes engagés apportent leur temps, leur force d'action et un regard neuf souvent précieux. Ces missions de Service Civique permettent à des jeunes de toutes origines et parcours de participer aux services publics comme à l'action publique portée par les associations, et dessinent un vaste projet de retissage du lien social et de cohésion nationale.

Consciente des risques de dérives, mais cependant convaincue de l'intérêt de jeunes engagés au cœur des services publics, Unis-Cité a décidé de mener une enquête sur le Service Civique dans les services publics. Le projet a été mené avec le soutien de l'Agence du Service Civique et sous l'égide d'un Comité Éditorial composé de personnalités de la société civile (syndicalistes, dirigeants associatifs, conseillers du CESE, haut fonctionnaires…) convaincues par la pertinence et l'utilité sociétale du Service Civique, mais exigentes quant aux conditions de sa mise en œuvre.

Objectifs de l'enquête et méthode utilisée

Les objectifs de cette enquête et du rapport qui en est issu sont triples : aller au cœur des services publics dans les trois fonctions publiques (d'Etat, territoriale, hospitalière), afin de comprendre les difficultés qu'elles rencontrent dans la mise en œuvre du Service Civique, mais aussi repérer les bonnes pratiques susceptibles d'être partagées ; questionner collectivement, avec les regards croisés de personnalités diverses et désintéressées, l'intérêt de déployer le Service Civique dans les services publics ; et pour finir, faire un certain nombre de recommandations, nourries de l'ensemble de ces réflexions, pour aider à un développement qualitatif du Service Civique dans les services publics.

Trois dimensions au travail réalisé :

1. L'analyse des données et enquêtes de satisfaction fournies par l'Agence du Service Civique ;

2. Une enquête de terrain auprès d'un panel représentatif des principaux organismes du secteur public engagés dans l'accueil de jeunes en Service Civique dans les trois fonctions publiques (Education Nationale, Pôle emploi, APHP, Communes / CCAS, Conseils Départementaux) ;

3. Une réflexion collective, au sein du Comité Editorial, sur l'intérêt du Service Civique dans les services publics et sur les recommandations à formuler au secteur.

L'enquête de terrain a été menée auprès des différentes parties prenantes du Service Civique dans les organisations concernées : direction, tuteurs, jeunes eux-mêmes. Le rapport dresse une synthèse de ce qui a été observé dans chacune des organisations, avec un nombre important de verbatim afin d'être le plus fidèle possible aux propos tenus par les acteurs.

État des lieux du Service Civique dans les services publics

2010

Adoption de la loi sur le Service Civique, dans la continuité du service civil volontaire initié par Jacques Chirac en 2005 sur le modèle expérimenté depuis une dizaine d'années par Unis-Cité

10 000 jeunes, principalement accueillis dans les associations

2015

Annonce par François Hollande de 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 la moitié d'une classe d'âge. Le Service Civique commence à se déployer plus fortement dans le service public d'Etat (ministères et établissements publics)

21 janvier 2017

La loi "Egalite et Citoyenneté" apporte des précisions pour mieux encadrer le déploiement du Service Civique dans les établissements publics

2018-2020

Suite au changement de gouvernement, arrêt du développement massif – phase de stabilisation du dispositif

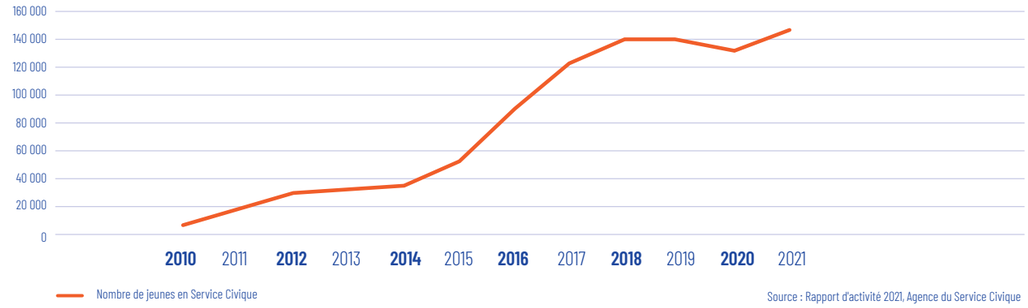
2020

décision d'Emmanuel Macron d'investir dans un nouveau développement du Service Civique dans le cadre du plan de relance

2021

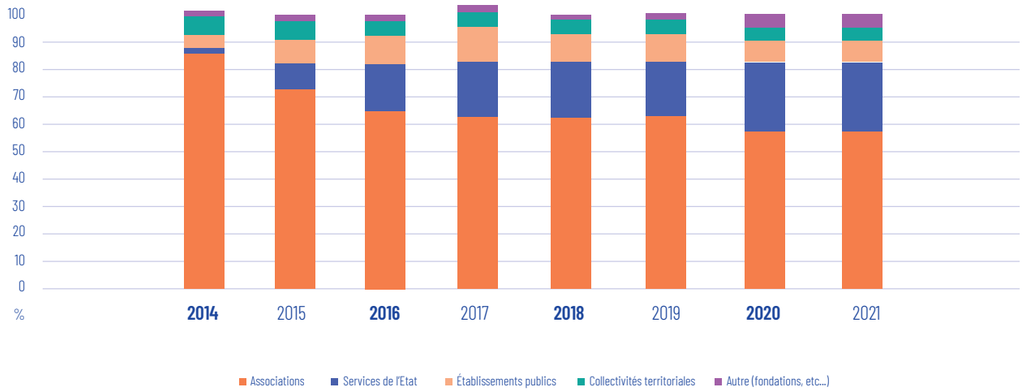
143 000 jeunes
en Service Civique, déploiement moins fort que prévu suite aux difficultés de recrutement post-crise et à une concurrence de dispositifs

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



Source : Rapport d'activité 2021, Agence du Service Civique

Répartition des volontaires par type d'organisme (en%)

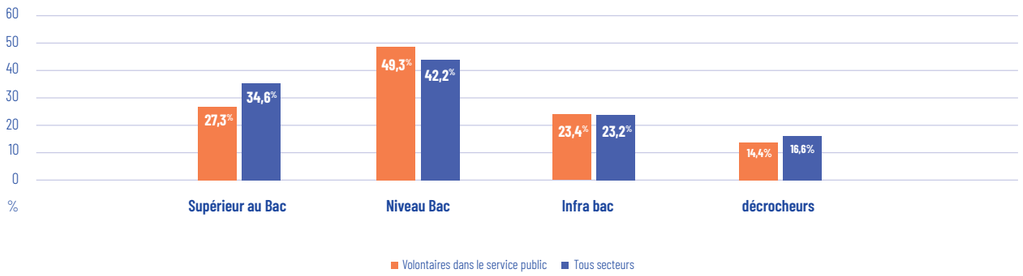


Les jeunes en Service Civique dans le secteur public représentent désormais 37,9% des jeunes volontaires engagés chaque année, soit environ 55 000 jeunes.

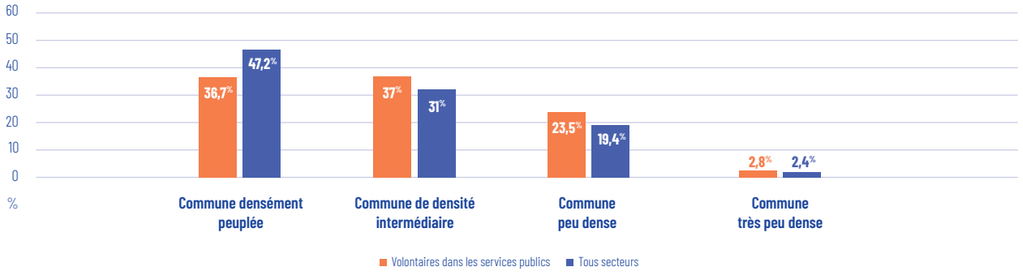
Profil des jeunes engagés en Service Civique dans le secteur public

Les femmes sont encore plus nombreuses parmi les jeunes engagés en Service Civique dans les services publics qu'elles ne le sont pour l'ensemble du Service Civique (71% des jeunes engagés dans les services publics, contre 61% des jeunes engagés au total) ; le secteur public accueille davantage de jeunes moins diplômés ou juste bacheliers (27% de diplômés du supérieur contre 35% pour l'ensemble des jeunes en Service Civique), et davantage de jeunes de petites ou moyennes communes. Le secteur public accueille par ailleurs moins d'enfants de cadres supérieurs que la moyenne et à contrario davantage d'enfants d'ouvriers et d'employés.

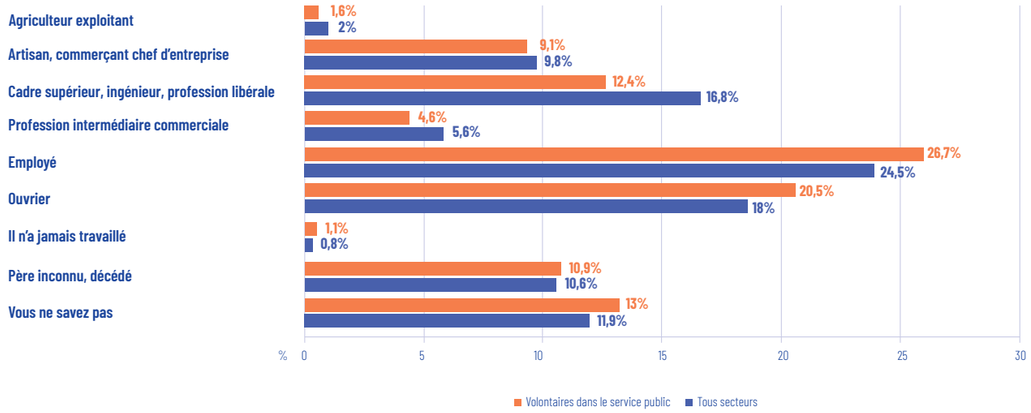
Niveau d'études des volontaires



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

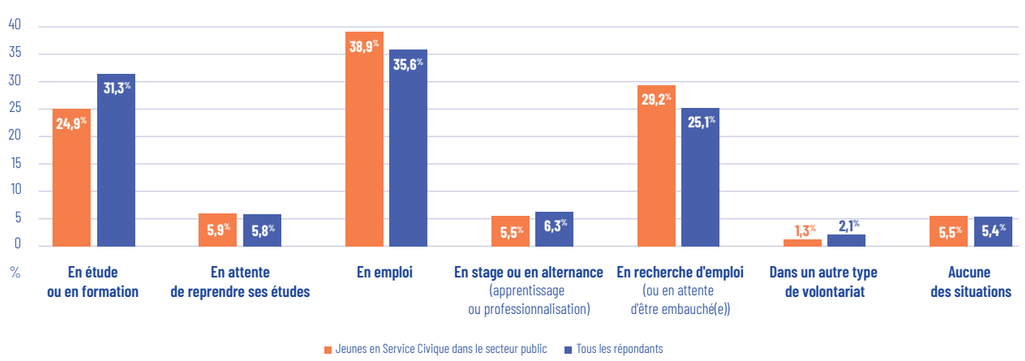


Origine sociale des volontaires - profession du père



Situation de ces jeunes après leur service

Situation du volontaire 6 mois après le Service Civique



Il n'y a pas plus de rupture anticipée de contrat de Service Civique chez les jeunes mobilisés par le service public que dans l'ensemble du Service Civique (environ 20%). Six mois après la fin de leur mission de Service Civique dans le secteur public, les jeunes engagés sont pour 69,3% en étude, formation, 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 ou pas diplômés.

D'après l'enquête de satisfaction post-service conduite par l'Agence du Service Civique en 2021, 92% des jeunes engagés au sein de structures publiques sont "satisfaits" ou "très satisfaits" de leur expérience, un taux aussi bon que pour l'ensemble du Service Civique (91%).

Intérêt de développer le Service Civique dans les services publics

Le comité éditorial de l'enquête s'est penché sur l'intérêt d'ouvrir le Service Civique aux services publics. Outre que le déploiement de missions de Service Civique au sein des services publics est une condition incontournable de l'ambition d'universalisation du dispositif, trois intérêts sociétaux ont été identifiés :

Développer le Service Civique dans les services publics, c'est associer les jeunes à l'action publique et consolider une "culture du Service Public". Au-delà de sa vocation à favoriser l'engagement citoyen des jeunes, le Service Civique mobilise de jeunes citoyens pour contribuer à l'Action Publique au sens large du terme. Il marque l'évolution du rôle des citoyens dans notre société. En s'engageant dans des services publics quels qu'ils soient, les jeunes vivent une expérience concrète, intense et conséquente d'action publique, au cœur même de la vie des services publics. Cet engagement donne au Service Civique sa pleine dimension républicaine et sociétale.

La présence de jeunes "non professionnels" au cœur des services publics concrétise le principe de fraternité et donne un renouveau à la relation usagers. Le principe d'égalité est rendu effectif par l'engagement de jeunes citoyens en Service Civique dans les services publics, en aidant notamment certains publics à renouer avec les institutions et à mieux accéder à leurs droits. En effet, en tissant des relations simples et d'égal à égal avec les usagers, les jeunes volontaires du Service Civique renforcent la dimension "service au public" et la primauté du citoyen sur l'usager, développant compréhension réciproque et empathie. Ils peuvent même amener les agents des services publics à renouveler leur regard dans leur relation au public.

Les missions de Service Civique dans les services publics revêtent une réelle utilité sociale. Les missions confiées aux jeunes revêtent une réelle utilité sociale car elles sont au cœur de l'action publique. 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 âgées avec le Service Civique Solidarité Seniors. Le cas de l'accompagnement des populations à la transition numérique est également un sujet sociétal majeur, et les jeunes en Service Civique dans les établissements publics d'Etat sont souvent mobilisés pour accompagner les plus fragiles dans leur appropriation des services publics en ligne. Leur présence auprès de ces personnes est souvent essentielle et valorisante pour les jeunes.

Les cas étudiés

L'enquête a été menée dans les 3 fonctions publiques :

- **Dans la fonction publique d'Etat,** l'enquête a été conduite auprès de deux établissements scolaires (l'école primaire Pelleport à Paris et le collège Nestor Kermadec, à Pointe-à-Pitre), un commissariat (celui de Mayotte) et une préfecture (la préfecture du Var).
- **Dans la fonction publique hospitalière,** l'enquête a été menée au sein de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (803 volontaires en Service Civique au sein de l'AP-HP en 2021).
- **Dans la fonction publique territoriale,** l'enquête a été menée auprès de trois départements (le CD de Loire-Atlantique (16 jeunes en 2022), celui du Gard (50 jeunes par an) et celui de Seine-Saint-Denis (100 jeunes) ; mais aussi au sein des villes de 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 (une centaine de jeunes en 2021) et Evry-Courcouronnes (300 à 400 volontaires depuis 2011), et auprès de l'association des maires ruraux de Haute-Saône, qui met à disposition son agrément pour les communes de l'intercommunalité et compte plus de 55 jeunes accueillis depuis 2017.

  Pour finir, l'enquête a étudié ce qui se passait chez Pôle emploi (22 000 jeunes engagés depuis 2015) et dans un Centre Communal d'Action Sociale, celui de Salins-les-Bains dans le Jura (deux jeunes par an).

Dans l'ensemble de ces organisations ont été auditionnés des jeunes engagés en Service Civique, des tuteurs, des "référents Sercice Civique" lorsqu'ils existent, et les responsables des organisations ou établissements concernés.

Bonnes pratiques et axes d'amélioration

Au sein de ces organisations, ont été identifiées une batterie de bonnes pratiques, ainsi que des axes d'amélioration et points de progrès.

Les enquêteurs ont tous noté que les tuteurs comme les référents et responsables d'établissements avaient **une idée relativement claire** de ce qu'était le Service Civique, de ce qu'il devait être (une étape de mixité et d'apprentissage par l'action citoyenne), et de ce qu'il ne devait pas être (un emploi aidé ou un stage notamment). **Parmi les bonnes pratiques repérées,** la mobilisation fréquente des jeunes en binômes, avec souvent un vrai souci de favoriser la mixité sociale. Les missions sont souvent co-construites avec les jeunes, avec le souci de leur laisser une marge importante de prise d'initiatives. Les acteurs ont tous exprimés leur volonté de bien accompagner les jeunes. Conscients de l'importance du rôle du tuteur, certains établissements ont mis en place un "double tutorat", avec un "référent Service Civique" commun pour tous les jeunes, et un tuteur affecté à chaque jeune en fonction de ses missions. Tous s'appuient sur des partenaires associatifs pour assurer tout ou partie de l'accompagnement des jeunes (des seules journées de "formation civique" à l'ensemble de l'encadrement et accompagnement (CD 93). Tous les interlocuteurs expriment l'importance d'une durée minimale de mission de 8 mois pour un réel impact sur les jeunes et l'efficacité de leur mission.

Parmi les **axes d'amélioration** ou difficultés rencontrées, les problèmes liés au manque de disponibilité des tuteurs dans les services "sous tension" ou en manque d'effectif, stuation susceptible d'engendrer certaines dérives, même si les jeunes expriment souvent parallèlement un fort sentiment d'utilité. Le décalage parfois entre les missions telles que définies par les administrations centrales et les besoins réels sur le terrain. Ou encore les difficultés de recrutement dans la diversité, que les interlocuteurs expliquent par le fait que le dispositif est encore trop méconnu.

Recommandations

Sur la base des bonnes pratiques et points de difficulté rencontrés sur le terrain, le comité éditorial de l'enquête a formulé un certain nombre de recommandations à destination des responsables des services publics souhaitant accueillir des jeunes en Service Civique, qu'ils soient au niveau central ou territorial.

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

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

#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

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

#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

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

#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

#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

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.

“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 plait 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

“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 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.”

RÉFÉRENT,
CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU GARD

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

Unis-Cité

uniscite.fr / relais-service-civique.fr

Agence du Service Civique

service-civique.gouv.fr