

# **AGENCE DU SERVICE CIVIQUE**

*MINUTES*

*DE LA RÉUNION DU COMITÉ STRATÉGIQUE DU SERVICE CIVIQUE*

*Séance plénière ordinaire du 4 mars 2021*

Le 48<sup>e</sup> Comité stratégique du Service Civique s'est réuni le 4 mars 2021, de 10 heures à 13 heures, en visioconférence, sous la présidence de Madame Béatrice ANGRAND.

L'ordre du jour était le suivant :

1. Ouverture de la séance par Madame la Présidente de l'Agence du Service Civique et approbation des minutes du précédent Comité stratégique
2. Actualités du Service Civique
3. Intervention de Mme Anne MUXEL, Directrice de recherche au CNRS et membre du Comité stratégique
4. Point d'étape sur le projet mené par le Collège des volontaires
5. Réseaux sociaux et stratégie de communication de l'ASC
6. Présentation des liens entre Service Civique d'initiative et Corps Européen de Solidarité
7. Présentation de l'avancement des travaux du groupe de travail interassociatif sur l'adaptation des missions de Service Civique aux mineurs dans le contexte de mise en œuvre de l'obligation de formation des 16-18 ans

---

#### **Ouverture de la séance par la Présidente de l'ASC, Béatrice ANGRAND**

La Présidente souhaite la bienvenue aux membres du Comité stratégique, aux représentants du Conseil d'administration, et aux représentants de la DJEPVA. Elle salue la présence au sein de ce Comité stratégique de M. WASERMAN, vice-président de l'Assemblée nationale.

En raison de l'envoi tardif des minutes du précédent Comité stratégique, il est proposé aux membres de transmettre à l'Agence leurs remarques par écrit d'ici lundi prochain avant la diffusion de ce compte rendu sur le site Internet de l'Agence.

#### **Actualités du Service Civique**

Madame la Présidente présente les quatre points d'actualité suivants qui font aussi état de l'avancement de chantiers partagés avec le Comité stratégique :

1. Le suivi des points évoqués lors du dernier Comité stratégique.
2. La question du respect des fondamentaux du Service Civique.
3. Le droit des volontaires.
4. Un état des lieux de la montée en charge.

#### **1. Suivi des points évoqués lors du dernier Comité stratégique**

##### Point 1 : Reportage Cash Investigation

Ce point renvoie à la diffusion, le 10 décembre, de l'émission Cash Investigation dont un des reportages portait sur la manière dont les services de l'État peuvent utiliser les Services Civiques. Selon Madame la Présidente, la situation a été maîtrisée, le « bad buzz » a été évité et les reprises sur les réseaux sociaux ont été modérées. Si certaines dérives du Service Civique sont condamnables, Madame la Présidente regrette ces méthodes journalistiques qui, en généralisant à partir de cas particuliers, jettent le discrédit sur l'ensemble de la politique publique.

## Point 2 : Anniversaire

Ce sujet traite de l'entrée en Service Civique du 500 000<sup>ème</sup> jeune depuis le vote de la loi à l'occasion duquel l'Agence organise un événement qui permettra également de fêter le 11<sup>ème</sup> anniversaire du Service Civique et de présenter le résultat du Défi photo qui a rencontré un très grand succès, concrétisé par de nombreuses photos et de nombreux témoignages. La mosaïque, en cours de montage, sera dévoilée le 10 mars et lors de cette journée. L'événement aura lieu à la fondation Good Planet en présence de Yann ARTHUS-BERTRAND lui-même et des volontaires en mission à la fondation. Mme EL HAÏRY, Secrétaire d'Etat à la Jeunesse e l'Engagement nous fera l'honneur de sa présence. Le thème des échanges sera évidemment le développement durable, première grande cause plébiscitée par les participants à la consultation citoyenne lancée l'année dernière pour les 10 ans du SC, devant la cause égalité femme-homme.

## Point 3 : Situation à l'international

L'Agence travaille très étroitement avec le Quai d'Orsay et la Délégation à la société civile sur la situation du Service Civique à l'international. Même si la mobilité de longue durée en provenance de et vers l'Europe est entravée, elle reste maintenue. La clause réservée aux étudiants dans les formulaires du ministère de l'Intérieur est étendue aux volontaires par le biais de l'application de l'article 22 de la loi Égalité et citoyenneté. La mobilité dans le cadre du volontariat est considérée comme un motif impérieux ; les départs sont possibles à condition qu'il n'y ait pas de retours en France pendant l'exercice de la mission, mais uniquement à la fin du contrat d'engagement.

## **2. La question du respect des fondamentaux du Service Civique**

Lors du dernier Comité stratégique, Madame la Présidente avait évoqué la rédaction d'une charte du Service Civique dans les services publics. Cette charte signée par Mme EL HAÏRY et Mme de MONTCHALIN a été adressée à tous les ministères et les organismes publics engagés dans le Service Civique.

Dans le même esprit, Madame la Présidente adressera un courrier, inspiré de cette charte, à toutes les associations agréées pour rappeler le sens du Service Civique et ses fondamentaux. Ce courrier fait suite à des situations problématiques rencontrées par des volontaires au sein de certaines associations.

L'entrée en application des critères de qualité d'instruction des agréments a été décalée pour ne pas compliquer les campagnes en cours. Tous les organismes en recevront la communication à l'automne afin de valider l'entrée en vigueur de ces critères, d'abord pour les agréments nationaux et l'année prochaine pour les agréments locaux.

## **3. Le droit des volontaires**

### Point 1

Les volontaires étudiants ont aujourd'hui la possibilité de moduler leur volume horaire hebdomadaire de mission, afin de concilier leurs études avec leurs missions de Service Civique. Dans le même temps, Mme EL HAÏRY a annoncé l'élargissement de l'accès à la prime supplémentaire de 100 euros à tous les étudiants boursiers en Service Civique. Jusqu'à présent, seuls les boursiers de catégorie 5 à 7 étaient éligibles. Cette annonce sera appliquée dès la publication du décret.

### Point 2 : Accès des volontaires au restaurant universitaire.

Le CNOUS a confirmé que la carte des volontaires en Service Civique permet l'accès au restaurant universitaire, y compris pour les repas à 1 €. Tout défaut d'application doit être signalé.

### Point 3 : Application des tarifs réservés aux volontaires dans les transports d'Île-de-France

Cette question en suspens depuis trois ans connaît une fin heureuse : à la suite des travaux engagés par l'Agence en 2019 et après plusieurs contacts entre Mme EL HAÏRY et Mme PÉCRESE, le Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilité devrait voter au mois d'avril une délibération annonçant la mise en place d'une tarification réduite pour les volontaires du Service Civique et du Corps Européen de Solidarité avec une mise en œuvre attendue cet été.

#### Point 4 : Formation civique et citoyenne obligatoire

La formation civique et citoyenne obligatoire répond à certains critères :

- Elle doit durer au moins deux jours,
- En raison du contexte sanitaire, elle peut se dérouler en distanciel,
- La formation premiers secours bénéficie d'une dérogation du ministère de l'Intérieur pour se tenir en présentiel pour les jeunes du Service Civique.

En réponse à une demande de la DJEPVA, l'Agence a mené un travail de clarification sur la formation civique et citoyenne afin de lever toute ambiguïté. Ce travail réalisé en collaboration avec les référents territoriaux et les organismes d'accueil s'est articulé autour de la partie réglementaire du code du Service National pour sécuriser la durée d'au moins deux jours du volet théorique de cette formation.

Madame la Présidente suggère la création d'un groupe de travail sur l'ensemble de ces questions liées aux droits des volontaires

#### Point 5 : État des lieux de la montée en charge

La montée en charge de l'objectif des plus de 100 000 missions repose sur une stratégie en trois axes qui semble produire ses premiers résultats.

##### **Axe 1 : Une logique de nouveaux espaces de développement**

Les services publics de l'État, et les établissements qui en dépendent se sont engagés à un doublement des entrées en Service Civique. Dans le secteur associatif, la campagne bis et la campagne de décembre ont porté leurs fruits de façon hétérogène. Même si les chiffres ne sont pas encore consolidés, les agréments développés par les collectivités territoriales semblent en hausse.

Deux conventions ont été signées : une avec l'Association des Petites Villes de France et la seconde avec la région Nouvelle-Aquitaine. Cette dernière convention est le renouvellement d'un accord incluant l'ensemble des programmes de l'Agence dans le protocole sur la question de la mobilité européenne. Cette convention prévoit notamment que la Région apporte les moyens supplémentaires nécessaires aux associations pour leurs actions auprès des publics éloignés.

##### **Axe 2 : Une logique de nouvelles thématiques**

– La mobilisation Service Civique Solidarité Seniors initiée par Unis-Cité prend aujourd'hui la forme d'un collectif enrichi de nombreux acteurs : Les Petits frères des pauvres, Monalisa, la Croix Rouge, l'UFCV. Son lancement, diffusé en live sur YouTube (500 participants), a été inauguré en présence de Mme EL HAÏRY et Mme BOURGUIGNON. Même si cette thématique n'est pas nouvelle, la crise sanitaire en a accru les effets en montrant l'urgence d'agir.

– La santé est une nouvelle thématique accompagnée par la forte implication du Service Civique dans le TAP 2. Les ARS disposent d'un agrément pour 3 000 postes, mais d'autres possibilités existent pour impliquer le Service Civique dans le respect des fondamentaux du TAP 2, y compris dans les établissements scolaires.

– Le sport est une thématique à plein potentiel avec la préparation des Jeux Olympiques et Paralympiques.

##### **Axe 3 : De nouveaux outils (ré) activités**

Les nouveaux outils sont le renforcement de l'intermédiation, le recours de l'appel à projets ou l'appel à manifestation d'intérêt en direction des territoires ruraux dont le délai a été allongé de deux semaines.

L'ensemble de ces actions a généré une dynamique très positive depuis le mois d'octobre, avec une croissance de plus de 20 % par rapport à la même période l'année dernière.

Avant de donner la parole à David KNECHT, Madame la Présidente insiste sur la nécessité de rester mobilisés tant sur l'activité d'agrément que celle de recrutement – la finalité du Service Civique étant de bénéficier aux jeunes eux-mêmes. Comme il a souvent été dit dans cette instance « la réussite des +100 000, c'est leur pérennisation ».

M. KNECHT souligne que les chiffres 2020 présentent une dichotomie classique entre les postes agréés et les recrutements réels, avec 105 200 postes agréés, soit une hausse de 14 %. 72 000 postes agréés ont été enregistrés sur la période de septembre à décembre, représentant une hausse de 19 000 postes par rapport à la même période en 2019, un chiffre très proche de l'objectif fixé par le président de la République de 20 000 postes supplémentaires dès l'année 2020. Ces 72 000 postes correspondent sur le dernier quadrimestre 2020 à une hausse de 36 % par rapport au même quadrimestre en 2019, et ce malgré la crise sanitaire et un second confinement national.

En matière de recrutements et de stock d'atterrissage final sur l'année, même si les chiffres ne sont pas encore consolidés, il est vraisemblable que l'année 2020 connaisse une légère diminution par rapport à l'année 2019 sur le plan du stock global. Une nette différence est toutefois observable entre la période de janvier à août et la période de septembre à décembre, avec un dernier trimestre marqué par une hausse des recrutements de 20 % par rapport à l'année dernière, malgré le confinement. Cette performance est une réussite collective.

Les chiffres de l'année 2021 sont très provisoires car la saisonnalité du Service Civique est très forte, les trois quarts des recrutements intervenant sur les 4 derniers mois de l'année. En prenant en compte une campagne nationale qui n'est pas terminée et des campagnes locales en cours, les estimations sont de 56 000 postes agréés, soit plus du quart de l'objectif d'agrément. Sur les six premiers mois de l'année, l'Agence dépassera les trois quarts de sa cible d'agrément pour les postes à recruter sur cette même période.

Les données des recrutements ne sont pas encore consolidées. Actuellement, 66 000 jeunes sont en Service Civique, un chiffre en hausse par rapport à l'année dernière avant la crise sanitaire. 10 000 contrats ont été signés depuis le début de l'année, soit une hausse de 10 %.

M. KNECHT rappelle la notion de taux de réalisation. Non seulement les postes doivent être agréés — l'Agence et l'ensemble des délégués territoriaux sont fortement mobilisés sur le sujet — mais les agréments doivent se concrétiser par des recrutements. Les calendriers de recrutement adressés aux différents acteurs dans le cadre des avenants annuels revêtent un caractère important mais indicatif. Il est tout à fait possible en cas de « déficit de recrutement » (postes agréés mais non recrutés) de procéder à des recrutements sur le reste de l'année.

Le projet de nouveau site Internet prévoit à ce stade une mise en œuvre pour la période d'avril à mai, afin d'obéir à une logique de sécurité et d'efficacité maximales. De nouveaux développements sont en cours sur la base des travaux menés avec les groupes de travail. La date de mise en ligne correspond à un moment de l'année où l'activité des organismes et des jeunes sur le site est moindre.

Dans le cadre de sa réorganisation, l'Agence du Service Civique a bénéficié en 2021 d'une hausse de son plafond d'emplois de 15 ETPT accordés par la représentation nationale. Cette réorganisation a mobilisé un processus de réflexion globale sur :

- Le fonctionnement de l'Agence ;
- Les priorités de l'Agence, notamment liées à la montée en charge ;
- Les objectifs qualitatifs de montée en charge ;
- Les fonctions agrément, de développement et d'ingénierie (notamment sur le plan de la prospection) ;
- Les fonctions de contrôle en lien avec les risques existants.
- Les synergies avec les programmes européens

L'ensemble de ces fonctions sont significativement renforcées par des recrutements d'agents supplémentaires en cours. Cette réorganisation est marquée par la création (fin du premier semestre) d'un nouveau pôle au sein de l'Agence de Service Civique consacré aux droits et à la qualité de l'expérience des jeunes et des organismes d'accueil. Certaines fonctions actuelles en lien avec le contact auprès des jeunes, et les fonctions de réflexions approfondies et d'évolution des grands

différenciants du Service Civique (ex. : formation civique et citoyenne, accompagnement au projet d'avenir) seront rattachées à ce pôle.

Conformément au plan d'action, l'axe de développement sera concentré sur l'augmentation de la transversalité au sein de l'Agence.

- Transversalité entre les programmes européens et le Service Civique, comme l'intégration de la fonction communication sur les programmes européens au sein du pôle Communication unique de l'Agence.
- Transversalité avec la création au sein de l'Agence d'un réseau interne de référents affecté à l'élaboration de thématiques prioritaires de développement du Service Civique et des programmes européens.

L'ensemble des transformations menées au sein de l'Agence dans le cadre de la montée en charge témoigne de la densité de travail assumée par toutes les équipes. L'animation territoriale est renforcée, non seulement par l'Agence, mais aussi par les délégués territoriaux et les services déconcentrés qui assurent une part importante de la montée en charge, du contrôle et de la prospection pour le développement du Service Civique.

Madame la Présidente remercie M. KNECHT et ouvre le débat en incitant chacun des membres à s'exprimer sur la question de la montée en charge. Elle souligne le soutien sans faille de Mme EL HAÏRY pour le Service Civique, sa conscience des efforts réalisés dans un contexte de difficultés rencontrées par beaucoup d'associations.

M. MARCHAL aborde le sujet des délégations de signature dans les DRAJES, qui avait occasionné des difficultés sur les recrutements de janvier. Le DASEN n'ayant pas la délégation de signature, les contrats des jeunes volontaires n'avaient pu être signés. Le problème a été résolu et les recrutements ont repris. Le vote de l'intermédiation par les élus du Conseil départemental se positionne comme un levier supplémentaire dans l'atteinte des objectifs. L'organisation a établi des contacts avec une dizaine de communes rurales dans le cadre d'un accompagnement dans la mise en place du Service Civique. En outre, M. MARCHAL souligne la nécessité d'inscrire le Service Civique et le Corps Européen de Solidarité dans un parcours jeune.

Entre autres projets, le Conseil départemental de l'Hérault a mis en place une plateforme départementale de mobilité avec une collaboration des départements du Gard et de l'Hérault. Les volontaires du Service Civique reçoivent une formation et des propositions de missions ; chaque volontaire a également la possibilité d'écrire sa propre mission. Cette organisation fonctionne, avec un bémol concernant la communication et la difficulté à valoriser les missions de Service Civique.

Madame la Présidente remercie M. MARCHAL pour son témoignage et rebondit sur la problématique de délégation de signature. En effet, il y a eu un problème de compréhension sur les délégations de signature en raison de la nouvelle organisation de l'État. Madame la Présidente invite les membres des différentes organisations à la contacter en cas de défaillance.

Mme JEANNIN revient sur la majoration de l'indemnité pour les étudiants boursiers évoquée en début de séance, et les annonces de Mme EL HAÏRY sur ce sujet. L'UFCV se réjouit de ces évolutions qui prennent en compte la précarité des jeunes en cette situation de crise. Toutefois, si en amont des annonces certains réseaux de la plateforme inter-associative avaient été consultés en bilatéral pour étudier la pertinence des mesures, tous les acteurs ne l'ont pas été. Mme JEANNIN aurait souhaité qu'une communication soit diffusée au préalable. Aujourd'hui, l'UFCV doit faire face à de nombreuses demandes de volontaires et d'acteurs du réseau sur cette majoration, sans pouvoir apporter de réelles réponses.

Madame la Présidente excuse le cabinet de la ministre pour son indisponibilité, et s'engage à transmettre l'intervention de Mme JEANNIN.

C'est au nom de la plateforme interassociative que Mme THOURY s'adresse au Comité pour soumettre un certain nombre de propositions, dont une traitant des indemnités. Parmi toutes ces propositions, qui

ne seront pas listées lors de ce Comité, une proposition doit être traitée en urgence avant que l'arrêté sur la majoration des indemnités ne soit modifié, car d'autres publics pourraient être concernés :

- Les lycéens boursiers,
- Les étudiants boursiers qui ne relèvent pas du ministère de l'Enseignement supérieur,
- Les jeunes décohabitants sans salaires,
- Les jeunes réfugiés,
- Les parents isolés,
- Les jeunes en situation de handicap.

Mme THOURY recommande la création d'un groupe de travail afin de présenter les autres propositions.

Madame la Présidente valide cette proposition et propose d'associer le cabinet dans le cadre d'une réunion en trilatérale (cabinet de la Secrétaire d'Etat/plateforme interassociative/ASC).

Dans le cadre de la plateforme, Mme MORILLON présente un point sur les mobilités internationales et les problèmes de fluidité. La présentation de Madame la Présidente sur la situation internationale a apporté un nouvel éclairage sur le déploiement du Service Civique à l'international. La communication envoyée aux postes est très importante pour lever certains problèmes de mise en œuvre administrative, clarifier un certain nombre de positionnements qui peuvent différer d'un poste à un autre. Sur le sujet de l'accueil en France et de l'arrêt des flux pour l'accueil des volontaires du Service Civique en réciprocité, l'Agence devra rester vigilante au maintien des acquis de la réciprocité, résultat d'un long travail mis en place par les associations.

Mme RABAT représente la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France. Elle intervient pour rapporter une remontée liée aux recrutements, et les messages passés dans certains départements avec les services de l'État chargés des dossiers. Un bruit court que la baisse des volontaires de Service Civique, en nombre ou en durée, serait liée à un manque de financements. Les budgets seraient partagés avec le Service National Universel. Mme RABAT a souhaité remonter cette confusion dommageable.

Madame la Présidente se demande si ce malentendu ne serait pas dû à ce que dans certains départements les référents sont en charge à la fois du Service National Universel et du Service Civique pour le déploiement et les agréments. Pourtant, les budgets existants sont bien distincts, dont plus de 800 millions d'euros pour le Service Civique pour l'année 2021.

M. KNECHT confirme que le Service Civique fait l'objet d'une action spécifique sur le programme consacré à la Jeunesse et à la Vie associative. Les crédits attribués aux services déconcentrés pour le développement du Service Civique ont augmenté pour l'année 2021.

Mme ROCHDI prend la parole en tant que représentante de l'UNML, et remercie Madame la Présidente et les différents intervenants pour les présentations et la richesse des échanges. Sa première interrogation porte sur la situation des « invisibles », ces jeunes que l'on ne voit pas et dont personne n'entend parler. La situation de ces « invisibles » soulève certaines questions :

- Est-ce ces jeunes bénéficient d'un suivi ?
- Quels bénéfices peuvent-ils retirer du Service Civique ?
- Est-ce que des évaluations sont réalisées ?

Selon Mme ROCHDI, le Service Civique est, à priori, surtout accessible aux jeunes les plus diplômés. Sur le plan du renforcement de l'accessibilité du Service Civique par les jeunes, elle souhaite connaître le rôle des missions locales dans ce processus.

De plus, la démarche d'amélioration engagée en 2019 auprès de la plateforme des missions locales s'appuie sur l'auto-évaluation des missions locales, avec l'appui de l'UNML pour la qualité des missions, le suivi, l'accompagnement des jeunes et le suivi du partenariat. Mme ROCHDI s'interroge sur la façon dont se déroule l'accompagnement des missions locales qui souhaitent s'engager dans le Service Civique.

Madame la Présidente propose à Madame ROCHDI d'aborder les aspects bilatéraux de son questionnement lors d'un rendez-vous afin de faire connaissance et de lui présenter le rôle du Comité stratégique. Elle souligne néanmoins la responsabilité prescriptrice essentielle des missions locales dans l'information/ des jeunes sur le Service Civique

Sur le sujet de l'accessibilité, le Service Civique représente une réelle opportunité pour les jeunes, quel que soit leur milieu d'origine, car il s'adresse à tout le monde, sans condition de diplôme. Toutefois, il s'avère qu'en 2020 les statistiques affichaient une légère augmentation de jeunes diplômés dans le Service Civique. Les missions locales font partie de la solution en raison de leur dimension géographique, de leur rayonnement vers des lieux reculés, dans des quartiers difficiles, de leur proximité avec les jeunes ayant moins d'opportunité. Madame la Présidente transmettra à Mme ROCHDI les dernières évaluations sur le Service Civique et son impact.

Le sujet du Service Civique dans les services publics est abordé par Mme DEVOGE qui parle au nom de la plateforme interassociative du Service Civique. De nombreux retours ont été transmis mentionnant des missions occupées dans différents services publics et ne relevant pas des missions de Service Civique. Ces missions s'apparentent davantage à de la substitution à des emplois. Ces situations, qui n'ont pas de lien avec le reportage de Cash Investigation, sont préoccupantes au regard des ambitions et des valeurs du Service Civique.

Mme DEVOGE demande à recevoir la charte du Service Civique dans le service public, n'ayant appris sa parution que tout récemment. Cette charte est un outil d'accompagnement dans les territoires, un document d'appui pour les volontaires du Service Civique missionnés dans les services publics. Il est important de communiquer sur l'existence de cette charte de qualité.

Madame la Présidente valide la demande de Mme DEVOGE pour la diffusion de la charte. Le Service Civique vit un moment charnière, et même si les dérives et les abus ont toujours existé, ils risquent selon elle de se démultiplier du fait de la masse.

M. WASERMAN remercie Madame la Présidente pour son invitation, et rappelle l'importance accordée par le gouvernement sur la montée en puissance du Service Civique. Le dispositif « 1 Jeune 1 Solution » doit être positionné comme une interface présentant le Service Civique comme une des possibilités pour les jeunes à la recherche d'une solution. Dans ce contexte, M. WASERMAN souhaite connaître l'avis des acteurs — le monde associatif, les équipes de l'Agence — quant à l'efficacité de cette interface sur le terrain.

M. WASERMAN remercie aussi les membres du Comité stratégique pour leur implication dans cette montée en puissance.

Madame la Présidente répond au nom de l'Agence en confirmant le bon fonctionnement de cette interface. Toutes les missions publiées sur le site Internet basculent sur le site « 1 Jeune 1 Solution ». Le site de l'Agence a enregistré une augmentation de 100 % des flux, et sur le site « 1 Jeune 1 Solution », toutes les pages consacrées au Service Civique sont extrêmement consultées. Sur le terrain, les équipes font la promotion de l'ensemble des dispositifs, en veillant à toute ambiguïté, car le site « 1 Jeune 1 Solution » est surtout consacré à l'employabilité.

M. CATALAN confirme que les services déconcentrés de l'État sont très sollicités, bien qu'il y ait des différences territoriales d'un endroit à un autre.

M. CATALAN émet un point d'alerte sur les médiateurs de la lutte anti-COVID. Il peut être tentant pour certains organismes de les recruter dans les rangs du Service Civique. Il est essentiel d'observer une extrême vigilance sur ce point dans le cadre d'un risque de substitution à l'emploi, et ainsi éviter que des volontaires du Service Civique ne se substituent à des salariés. En général, ces postes sont occupés par des salariés en contrat à durée déterminée, mais la Croix Rouge reçoit de plus en plus de demandes émanant des préfetures, ou des Agences régionales de santé pour proposer à des volontaires du Service Civique d'être médiateurs. La Croix Rouge a posé un cadre que M. CATALAN se propose de partager, et qui spécifie que la Croix Rouge a procédé à un recrutement de personnes en contrat à durée déterminée sur des fonds ARS, et qu'il n'y aura pas de missions qui s'approchent, de près ou de loin, de ces missions de médiation, également dans les missions TAP.



En raison de l'emploi du temps contraint de Mme MUXEL, Madame la Présidente propose d'écouter son intervention pour revenir ensuite sur le sujet du TAP 2.

### **Intervention de Mme Anne MUXEL, Directrice de recherche au CNRS et membre du Comité stratégique**

L'intervention de Mme MUXEL est une invitation à réfléchir sur la représentation de l'engagement des jeunes dans le cadre du Service Civique, en partant du nouveau cadre d'expression de la citoyenneté à partir duquel les jeunes expriment des choix et des engagements en tant que citoyens. Cinq éléments participent au changement du cadre d'expression de la citoyenneté au regard des générations antérieures.

#### 1. L'individualisation

Le premier élément est à l'évidence une individualisation des opinions comme des comportements, et par conséquent des engagements qui s'inscrivent dans un cadre plus large de désinstitutionnalisation du rapport à la politique et à la citoyenneté. Cette individualisation entraîne un certain nombre d'attitudes et de choix, mais aussi d'attentes en matière d'engagement.

#### 2. Affaiblissement des allégeances

Dans ce changement de cadre d'expression de la citoyenneté, le second élément touche à l'affaiblissement des allégeances classiques de l'engagement, notamment de l'engagement partisan, et une crise des médiations classiques de l'engagement.

#### 3. La défiance

La défiance s'oriente vers les institutions, les gouvernements, les gouvernants, les responsables politiques. La jeune génération possède une tendance au recul devant ce que représentent les rouages nécessaires à l'organisation de la représentation démocratique. La vigilance est de mise sur ce point.

#### 4. La remise en cause

Cet élément concerne la remise en cause de la démocratie représentative, par une demande de démocratie directe qui se passe des médiations classiques et des rouages de la représentation démocratique.

#### 5. La protestation politique

Cet élément s'appuie sur une légitimation croissante d'une culture de la protestation politique qui peut être observable, voire dans certains cas, d'une tentation radicale dans certains segments de la jeunesse.

Ces cinq éléments concernent l'ensemble de la population et sont facilement identifiables dans les systèmes démocratiques contemporains. Il existe un rapport intrinsèquement déceptif à la démocratie, un décalage entre les attentes très fortes des citoyens et ce que les pouvoirs politiques apportent en retour. Cette montée de la citoyenneté de plus en plus critique touche toutes les catégories d'âge, mais elle a un effet plus impliquant sur les jeunes générations qui entrent dans leur vie d'adulte et endossent leur rôle de citoyen.

Il est incontestable que le choix d'un engagement dans un Service Civique représente plus qu'une simple expérience. Cela symbolise un temps de la vie, un temps de la jeunesse où s'élaborent des choix, des orientations entre formation et insertion professionnelle, entre héritage et expérimentation. L'héritage d'une culture, d'une histoire familiale appartenant au jeune, et les expérimentations associées à des tâches de la vie entre prétendance et acquisition de l'autonomie.

Tous ces moments de transition vont façonner les jeunes intimement et socialement dans leur devenir. Il existe des traits communs à cette génération quant à leurs attentes en matière d'engagement, mais aussi quant aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer sur le chemin de leur insertion sociale et professionnelle. L'engagement dans un Service Civique intervient dans un temps de la vie qui questionne et qui invente probablement plus qu'à tout autre âge, un temps de la vie ouvert sur des possibles à explorer, sur des espérances et des expériences. Il y a un certain blocage dans la possibilité pour les jeunes de se construire sans trop d'entraves dans un avenir. Il existe, dans ce contexte, trois ressorts majeurs favorables à ce type d'engagement dans le Service Civique, et qui répondent aux

demandes plus ou moins conscientisées par les jeunes concernant la place que la société peut leur donner.

– **Une quête de sens** pour les jeunes qui se cherchent un peu « tout azimut », à laquelle le Service Civique peut répondre sur le plan individuel, mais aussi sur le plan collectif. Une quête de sens qui fait référence à des valeurs et des idéaux défendus par le Service Civique, et qui va porter les jeunes dans un moment où l'incertitude qu'ils rencontrent dans leurs parcours d'insertion peut les faire douter. La crise sanitaire, et les crises qui en découlent, ont accentué ce rapport à l'incertitude avec cette nécessité pour cette jeunesse de devoir s'arranger avec elles. Le Service Civique peut servir de point de repère sur des parcours incertains.

– **Une volonté d'agir** concrètement et surtout de concrétiser ce besoin important, pour les jeunes, d'être utiles à la société, de trouver sa place. Le Service Civique répond à cette demande à travers la possibilité pour les jeunes de faire l'expérience d'actions concrètes débouchant sur des résultats visibles.

– **Une expérience individuelle** : ce ressort condense toute la question de l'expérience individuelle, ce moment existentiel fort dans la construction de l'identité des jeunes, ce temps qui prend place dans leurs parcours biographiques qu'ils pourront valoriser. Cette question est très importante dans la mise en œuvre de l'ensemble de cette trajectoire d'insertion socioprofessionnelle, et pour laquelle le Service Civique se positionne comme un tremplin.

Le Service Civique est au cœur d'une articulation nouvelle entre préoccupation individuelle et préoccupations collectives pour un certain nombre de causes, et pour lesquelles cette jeunesse souhaite être utile.

Pour achever sa présentation, Mme MUXEL détaille quelques données d'une enquête sur la génération Z, menée par ses soins et dont les travaux ne sont pas encore publiés. Cette enquête réalisée en décembre 2020 porte sur les 16-18 ans. Ce segment a montré une vitalité et une attractivité pour le Service Civique, puisque 70 % de ces jeunes se disent prêt à effectuer un Service Civique. Cette enquête a aussi montré un effet de genre assez significatif avec une forte émergence de filles dans cette vision de l'engagement.

Madame la Présidente remercie Mme MUXEL pour cette présentation extrêmement inspirante et qui traduit bien la réalité du Service Civique. Ces raisonnements, dont les trois ressorts, sont autant d'arguments nécessaires à la construction du dialogue en faveur du Service Civique.

Marie TRELLE-KANE remercie Mme MUXEL pour la qualité de son intervention et souhaiterait obtenir des données statistiques basées sur le modèle de la génération Z, mais centrées sur la génération des 18-25 ans. Sur le sujet des enquêtes, Mme TRELLE-KANE s'interroge sur le genre d'enquêtes conduites auprès des jeunes à la fin du Service Civique, car à ce jour le baromètre est davantage axé sur la notoriété du Service Civique que sur le devenir des volontaires.

Le cadre d'analyse du groupe des 18-25 ans est à peu près identique à celui de la génération Z. Cependant, Mme MUXEL a relevé une différence notable entre ces deux tranches d'âges, où la différence entre fille et garçons n'est pas aussi fortement affirmée dans le groupe des 18-25 ans. Ce phénomène en émergence est davantage marqué au sein des 16-18 ans.

Ne connaissant pas la teneur des enquêtes menées par l'Agence, mais afin d'approfondir la compréhension des ressorts d'engagement, Mme MUXEL recommande de réaliser une enquête, non pas à la fin du Service Civique, mais quelques années après. Le temps écoulé permettrait de visualiser les effets que le volontaire a conservé de son engagement, de mesurer la teneur de son expérience sur le plan de la socialisation et comprendre comment le Service Civique a pu construire l'identité personnelle, sociale et professionnelle du volontaire.

Sur ce sujet, Madame la Présidente rappelle qu'une grande enquête a été diligentée l'année dernière avec l'INJEP, et dont les résultats ne sont pas encore consolidés. Toutefois, un premier élément permet de préciser qu'un tiers des jeunes en Service Civique restent engagé après leur Service Civique, notamment dans le bénévolat.

Mme Sakina BAKHA remercie Mme MUXEL pour sa présentation et son ancrage dans la réalité du Service civique et des questionnements des volontaires sur la quête de sens de leurs missions. Mme BAKHA s'interroge aussi sur la différence entre les termes « individualisme » et « individualisation » cités par Mme MUXEL, et demande où trouver les résultats de ces travaux.

Pour les participants désireux d'approfondir ce sujet, Mme MUXEL conseille son livre, *Politiquement jeune*, paru aux éditions de L'Aube. Sur la question portant sur la différence entre individualisation et individualisme, il existe dans l'individualisme l'idée que la construction du rapport au monde et au collectif se recentre sur l'individu et sur les besoins de l'individu. Par l'individualisation, on considère que toutes les allégeances sociales ou institutionnelles qui rattachent l'individu à un collectif se sont affaiblies ou ont disparues. L'individu se retrouve seul pour construire son rapport au monde et aux autres. Cela suppose que l'individu reste concerné par le collectif, mais le lien qui le relie au collectif ne passe plus par des instances institutionnelles constituées.

Madame la Présidente renouvelle ses remerciements à Mme MUXEL dont l'intervention a été très encourageante. M. KANCAL demande la parole.

M. KANCAL revient sur la question posée par M. WASERMAN, Chef du pôle Jeunesse Éducation Populaire et Vie Associative à la DRAJES de Nouvelle-Aquitaine, M. KANCAL témoigne de ce lien mentionné par M. WASERMAN entre l'obligation de formation et le Service Civique. Cependant, même si la représentation nationale donne aujourd'hui plus de moyens au Service Civique, la réduction des effectifs et des moyens — engagés il y a une dizaine d'années — dégrade la qualité du Service Civique et le service rendu aux jeunes, faute de moyens humains.

La situation des ressources humaines dans les services déconcentrés est problématique, ajoute Madame la Présidente. L'organisation territoriale de l'État est pensée pour produire des synergies entre les services de l'Éducation nationale et les services Jeunesse et Sport.

Pour M. KANCAL, les synergies se créent, mais ne génèrent ni de moyens supplémentaires ni d'emplois. Cette situation est frustrante et très compliquée à gérer, alors que les acteurs sont prêts à développer énormément d'actions. De plus, la problématique présente un double sujet :

- Les ETP-ETPT portés par un programme de l'Éducation nationale au titre de l'administration et du programme 214.
- L'organisation des concours de flux entrants sur ces postes, qui restent vacants plus ou moins longtemps, et qui peuvent conduire à des situations assez étonnantes comme l'absence de référent Service Civique.

Ce sujet a été porté à l'attention de Mme Sarah EL HAÏRY, témoigne Madame la Présidente.

En réponse à la question de M. BODDAERT sur le document type mentionné par M. CATALAN, la fiche concernée est un document interne élaboré par la Croix Rouge. Alors que cette fiche mentionne la possibilité pour les médiateurs de pratiquer des tests, M. BODDAERT précise que les missions type de référence font l'objet d'une surveillance accrue afin d'éviter tout débordement et pour que les critères effectifs du Service Civique soient respectés.

M. KNECHT appuie cette précision, car le sujet est sensible. Le dispositif a été déployé en étroite collaboration avec M. BODDAERT, chargé de mission au secrétariat général des ministères sociaux, et les cabinets de Mme EL HAÏRY et M. VERAN. La participation des volontaires du Service Civique aux missions « Tester Alerter Protéger » est régie par un cadre fixé au niveau de l'État et diffusé à tous les services déconcentrés. Ce cadre prévoit que les jeunes en Service Civique peuvent, lors de leurs missions, participer et appuyer toutes activités d'intérêt général, mais avec l'interdiction (intégrée par tous les acteurs) de participer :

- À des actes médicaux de dépistage,
- À la lecture des résultats recueillis,
- À la divulgation auprès des intéressés des résultats recueillis.

Les volontaires se concentreront sur des missions d'information, de sensibilisation et d'orientation mises en œuvre dans la lutte contre l'épidémie.

Le sujet a par ailleurs été explicité par M. Jean-Michel BLANQUER, comme le rapporte Madame la Présidente. Les tests salivaires opérés lors de la campagne engagée par l'Éducation nationale seront confiés à du personnel de santé et des étudiants en médecine. En aucun cas le ministre de l'Éducation nationale n'a cité les volontaires du Service Civique.

Mme TRELLU-KANE revient sur le sujet de la montée en charge et l'atteinte des objectifs au regard d'un calendrier contraint :

- Le PLF 2022 sera impacté par les résultats effectifs obtenus en 2021 ; or le PLF se construit en juin. L'objectif des 190 000 missions sur 2021 sera atteint lorsque le PLF sera présenté en dernière lecture de l'Assemblée nationale. En fonction de ce calendrier, Mme TRELLU-KANE s'interroge sur :
  - La base sur laquelle le gouvernement va s'appuyer pour chiffrer le PLF 2022.
  - Les actions à opérer pour atteindre les objectifs du PLF 2022 tout en affichant une marge de progression, si les résultats ne sont exposés qu'en 2022, et le PLF 2022 déjà voté.

La montée en charge sera progressive avec une concentration des dépenses réelles sur le deuxième semestre, précise M. KNECHT. Le plan de relance prévoit des crédits importants sur l'année 2022. La prévision d'atterrissage de fin d'année devra être communiquée sur la base des données connues en mai-juin. La prévision d'atterrissage reposera sur la campagne d'agrément actuelle et l'ensemble des postes agréés y compris pour la fin de l'année, avec deux points d'attention :

1. La nécessité d'avoir des agréments de postes à la hauteur de l'objectif 2021 ;
2. Conserver la dynamique actuelle (au moins jusqu'au mois de juin) et traduire les agréments en recrutements pour cet automne.

M. WASERMAN revient sur la question de Mme TRELLU-KANE. Le gouvernement n'envisage en aucun cas de réduire les ambitions du Service Civique en 2022. Toutefois, M. WASERMAN précise que la « mathématique » est compliquée, car l'articulation entre les chiffres, les objectifs et le déblocage des crédits budgétaires est une mécanique complexe qui ne se résume pas à la formule : « *Nombre de postes en Service Civique X par le coût d'un poste = budget total.* »

Le sujet n'est pas tant axé sur la volonté politique du gouvernement et de l'Assemblée nationale, que sur le fait de garantir que la mécanique budgétaire accompagne la montée en puissance. C'est sur ce point que la rapidité de la montée en puissance devient un élément clé. « *Plus ça monte rapidement, mieux c'est* ». Le budget 2022 ne doit pas être un frein à la montée en puissance du Service Civique.

Madame la Présidente remercie M. WASERMAN pour sa présence et le précieux soutien accordé à l'Agence et aux membres du CS.

Les débats de cette première partie ayant empiété sur l'ordre du jour, Madame la Présidente propose de programmer une prochaine réunion afin de traiter les points 6 et 7 si le temps manque.

### **Point d'étape sur le projet mené par le Collège des volontaires**

Avant de laisser la parole au Collège des volontaires, Madame la Présidente contextualise leurs missions.

Le Collège des Volontaires a commencé à travailler sur leur projet, préalablement fixé par le précédent Collège des Volontaires. Sous la supervision de Mme BOITEL, les volontaires se sont déjà réunis trois

fois, ne ménageant ni leurs efforts ni leur énergie pour faire avancer ce projet. Madame la Présidente adresse ses remerciements à Mme BOITEL pour son accompagnement et aux volontaires pour leur implication dans ce projet.

Au travers du Collège des Volontaires, ce sont les jeunes qui sont représentés au sein du Comité stratégique. Madame la Présidente souhaite partager les attentes des volontaires en Service Civique, celles formulées dans la consultation citoyenne ou dans l'enquête post-Service Civique : les volontaires attendent que le Service Civique soit reconnu, valorisé dans leur future vie professionnelle, mais surtout par la société, induisant de ce fait une reconnaissance de leurs droits. Cette valorisation passe par une meilleure connaissance du Service Civique et se manifeste aussi par un sentiment d'appartenance des volontaires à une communauté, celle du Service Civique.

Mme BOITEL donne la parole à Wilfried SYMPHOR et Flavie DESCAT pour la présentation du bilan de ces derniers mois.

Ces derniers mois ont été un temps d'échanges et de rencontres, explique Wilfried SYMPHOR. Un temps d'échanges entre les volontaires du Collège, un temps de rencontres avec les différents acteurs du Service Civique, notamment Mme CASTRES, cheffe du pôle communication. Les sujets ont porté sur :

- L'utilisation des réseaux sociaux,
- Les plateformes à prioriser pour mieux toucher les jeunes,
- Le lancement de la campagne Défi photo,
- La communication, et particulièrement la communication comme outil de valorisation du sentiment d'appartenance pour une meilleure implication des jeunes dans le Service Civique.

Le droit des volontaires, la reconnaissance du statut, l'équivalence avec le droit des étudiants et les réductions (transport, musées, repas à 1 euro) sont autant de sujets abordés lors des réunions du Collège. Afin d'avancer sur tous ces sujets et obtenir cette reconnaissance du droit des volontaires, Flavie DESCAT annonce la prochaine rencontre du Collège des volontaires avec la référente chargée de ces droits.

Le Collège des volontaires participera aussi à la Youthweek organisée par Erasmus+ Jeunesse et Sport dans une logique de création de passerelles entre les programmes du Service Civique, et les programmes européens.

Fethi BOUADI exprime sa fierté d'avoir intégré le Service Civique, et afin de lui donner une visibilité plus que méritée, le Collège a réfléchi à la création d'un réseau d'ambassadeurs composés de volontaires en Service Civique. Ces ambassadeurs se rendraient dans les collèges et les lycées pour présenter le Service Civique aux élèves. Cette action serait aussi élargie auprès des jeunes peu scolarisés ou sortis du système scolaire. Ce projet renforcerait le sentiment d'appartenance des volontaires au Service Civique et contribuerait à faire vivre cette communauté.

Pour affirmer ce nouveau statut, les ambassadeurs doivent être identifiables et équipés lors de leurs déplacements. Pour aborder l'aspect équipement, Lucie BAHU expose le principe de la « valise de l'ambassadeur » (nom provisoire). Chaque ambassadeur emporterait lors de ses déplacements un kit composé de *goodies*, de fiches jeux pour briser la glace, de flyers présentant l'offre du Service Civique, de vidéos de témoignages d'anciens volontaires. Pour renforcer la concrétude du Service Civique, l'ambassadeur témoignera de sa propre expérience de volontaire et se rendra disponible pour un temps d'échanges. À la fin de la visite, il distribuera un questionnaire aux élèves afin de recueillir leur ressenti, et l'impact de sa prestation par le biais d'une question sur un éventuel engagement des élèves dans un parcours de Service Civique à l'avenir.

Wilfried SYMPHOR aborde l'aspect de la formation des ambassadeurs. Pour recruter et former les ambassadeurs, il est important qu'ils apprennent à s'exprimer devant un public. Le recrutement des ambassadeurs se ferait sur candidature spontanée pour respecter les valeurs du Service Civique, l'existence du statut d'ambassadeur serait inscrite dans le manuel du volontaire, et chaque futur volontaire serait informé de cette possibilité au début de leur mission.

Dans le cadre des formations à destination des futurs ambassadeurs, le Collège a réfléchi à deux idées de formations :

1. Une formation MOOC (formation en ligne avec une validation des compétences) accessible par tous les volontaires du Service Civique sur Internet, et qui ne devrait pas nécessiter de moyens humains. Une évaluation clôturerait le MOOC avec la délivrance d'une attestation qui constituerait un bénéfice pour les volontaires et les ambassadeurs pour valoriser leur CV par exemple.
2. Une formation en présentiel sous forme de réunion courte (matinée) incluant des ambassadeurs au niveau local, et des référents départementaux. L'aspect présentiel serait privilégié pour permettre aux volontaires de se rencontrer et de communiquer en face à face. Mais, si la situation sanitaire ne s'améliore pas, la formation passera en distanciel. Le but de cette formation est d'ancrer l'aspect communautaire et de développer le sentiment d'appartenance.

Sur l'aspect animation du réseau, le Collège des volontaires a souhaité apporter une dynamique dans les interventions par la création de binômes d'ambassadeurs. Pour Élise SEVELIN, ce binôme présente des avantages tels que :

- Éviter au volontaire « un sentiment de solitude » devant une classe de jeunes du même âge que lui, voire de quelques années de plus.
- Favoriser le partage d'expérience et de nouvelles rencontres.

Pour produire cette dynamique, le Collège a opté pour la création d'un réseau social inspiré du réseau Alumni. Les Alumni seraient sollicités pour endosser les rôles de conseillers, de formateurs envers les ambassadeurs, de superviseurs dans la construction du réseau. Ce réseau est à l'ébauche à l'heure actuelle. Beaucoup de questions restent en suspens.

Afin d'optimiser la communication et éviter une déperdition d'informations, des réunions seront programmées entre le Collège et les ambassadeurs. Pour faciliter cette transmission, le Collège souhaite nommer un interlocuteur, positionné comme un intermédiaire entre les ambassadeurs et les établissements. La nomination de cet intermédiaire est encore en réflexion, comme d'autres sujets :

- Le mode opératoire concernant l'organisation des rencontres et le « recrutement » des établissements d'accueil.
- Quel moyen de communication privilégier entre les ambassadeurs et les élèves pour éviter que les questions des élèves ne restent pas sans réponses ?
- Par quels biais élargir les interventions pour ne pas exclure certaines catégories de jeunes : ceux sortis du système scolaire, ceux inscrits dans le système scolaire supérieur, les jeunes en situation de handicap, les jeunes en milieu carcéral...

Afin d'atteindre ces publics éloignés, il est également envisagé que les ambassadeurs se rendent dans les salons étudiants, les universités et les missions locales.

Madame la Présidente félicite le Collège des volontaires pour ce travail rigoureux et détaillé. Les membres du Collège des volontaires sont engagés sur ce projet le temps de leur mandat, qui exceptionnellement sera certainement prolongé jusqu'à la rentrée. Ils passeront ensuite le relais au pôle communication de l'Agence. Le Collège des volontaires restera évidemment le point de référence de ce projet, sachant qu'un projet met quelques années pour se développer avant de fonctionner. Ce projet prendra du temps, mais les débuts sont très prometteurs.

Impressionné par le travail des volontaires, M. CATALAN se réjouit d'assister à la construction d'un projet qui apportera une réelle contribution. Il revient sur deux points d'achoppement sur lesquels les volontaires devraient réfléchir.

1<sup>er</sup> point : La structuration des idées, dont certaines semblent déconnectées des moyens

M. CATALAN expose l'idée d'une campagne de prospection des futurs ambassadeurs qui partirait de la « source ». Si avant leur entrée en Service Civique, tous les volontaires reçoivent un mail d'information de l'Agence pour leur préciser leur rôle, leur mission, leurs droits et devoirs, il serait alors pertinent d'y ajouter une présentation du rôle d'ambassadeur. Le champ de prospection en serait grandement élargi. Sur le sujet des publics éloignés et des moyens à mettre en œuvre pour les attirer, pourquoi ne pas déléguer des volontaires en Service Civique ayant vécu des expériences des vies similaires ? Ces volontaires sauront probablement trouver les mots pour transmettre leur expérience du Service Civique.

2<sup>e</sup> point : l'animation des réseaux

Sur ce point, M. CATALAN juge que les volontaires devraient inclure dans leur stratégie de développement la thématique de l'échange de pratiques entre pairs. Ces échanges se dérouleraient sous forme d'ateliers de co-développement ou d'échanges de pratiques et permettraient aux jeunes, quel que soit leur territoire, d'exposer leurs difficultés, leurs points forts, et d'assurer un meilleur suivi des prises de contact que les jeunes ambassadeurs eux-mêmes pourraient faire auprès des établissements. Ce dernier point répond à la difficulté mentionnée par le Collège sur le meilleur moyen d'entrer en contact avec les établissements. Sur ce point, les volontaires et les ambassadeurs doivent agir en autonomie en prenant contact directement avec les établissements scolaires de la ville, en formalisant l'action par un mail type et des brochures expliquant la démarche. La stratégie du plus grand nombre apportera des résultats.

Mme la Présidente ajoute les deux points suivants.

1. Le recrutement des ambassadeurs au sein du Service Civique en mission est déjà acté. Mais pour que ce procédé fonctionne les ambassadeurs doivent occuper cette fonction pendant au moins deux ans, un temps nécessaire pour construire un réseau et endosser un rôle territorial. Recruter parmi les volontaires est une très bonne piste.
2. Présents dans différentes associations et services de l'État, les volontaires sont d'excellents relais pour repérer les jeunes éloignés.

M. KNECHT félicite vivement les membres du Collège des volontaires pour leurs idées innovantes et leur énergie. En synergie avec le projet de nomination des ambassadeurs, M. KNECHT recommande au Comité de réfléchir à la place de la Formation Civique et Citoyenne au regard du projet du Collège des volontaires. Sur le sujet des jeunes les plus éloignés, les missions locales seront des acteurs centraux dans le dispositif. Quant à la suggestion soulevée par M. CATALAN sur les prises de contact directes auprès des établissements, il est préférable d'en informer au préalable les services de l'Éducation nationale.

Madame la Présidente rejoint M. KNECHT sur ce sujet. Il est nécessaire de coordonner les actions en relation avec l'Éducation nationale.

Au nom du Collège des volontaires, Lucie BAHU remercie les membres du Comité stratégique pour leurs encouragements et leurs sincères félicitations. Leurs précieux conseils renforcent et confortent l'ambition pour le Collège des volontaires de persévérer dans la création d'un réseau social, d'une communauté d'ambassadeurs pour instaurer un esprit de groupe et amplifier la communication entre ses membres. C'est en cela que la contribution du réseau Alumni sera bénéfique.

Mme SCHMIDT félicite le Collège des volontaires pour leur créativité et se tient à leur disposition pour échanger sur la mise en place du projet ambassadeurs et leur expliquer comment fonctionne le système des jeunes ambassadeurs de l'Office franco-allemand.

Mme TRELLU-KANE félicite le Collège des volontaires pour la teneur de leur travail, et évoque les séjours de cohésion du Service National Universel comme autre lieu d'intervention. Quant au recrutement des jeunes éloignés, les écoles de la deuxième chance et les clubs de sports sont autant d'espaces à contacter. Dans le cadre des interventions, Mme TRELLU-KANE demande si les volontaires seront identifiés par un badge ou une tenue Service Civique.

L'Agence fournira le nécessaire, précise Madame la Présidente, un marché dédié a été ouvert et chaque ambassadeur recevra un kit comprenant des goodies, un sac ou une valise, un badge et des masques.

La Croix Rouge se tient à la disposition du Collège des volontaires pour les accompagner, souligne M. CATALAN, notamment sur le sujet de la formation. La Croix Rouge dispose d'une plateforme de e-learning et les membres du Collège des Volontaires pourront bénéficier des conseils du personnel de la Croix Rouge pour expérimenter le concept et prendre en main les outils de e-learning.

Madame la Présidente et Mme HEL-THELIER reviennent sur le séjour de cohésion du Service National Universel. En 2019, les jeunes avaient participé à un temps d'information lors du séjour de cohésion sur les possibilités d'engagement, les missions d'intérêt général et sur l'engagement dans le Service Civique. En raison de la crise sanitaire, il n'y a pas eu de séjour de cohésion en 2020, mais un séjour est programmé pour le mois de juin 2021 sur l'ensemble des territoires, avec une orientation basée sur les échanges entre pairs. Les volontaires en Service Civique échangeront avec les futurs volontaires sur les possibilités d'engagement.

Madame la Présidente propose de discuter de ce sujet lors du prochain Comité stratégique ou lors d'une réunion intermédiaire, et renouvelle ses remerciements et ses félicitations au Collège des Volontaires pour l'ensemble de leurs travaux.



## Réseaux sociaux et stratégie de communication de l'ASC

Mme CASTRES présente un point sur la stratégie de communication adossée au plan d'action 2021 en commençant par une synthèse de l'activité sur les réseaux sociaux utilisés par l'Agence, et les axes de développement pour l'année 2021.

L'Agence du Service Civique est très présente sur les plateformes Facebook, Twitter, YouTube et LinkedIn.

Plateforme	Followers	Tranche d'âge
Facebook	318 974	25 – 34 ans (70 % de femmes)
Instagram	12 200	18 – 20 ans
Twitter	16 300	/
Youtube	2 400	/

Les comptes sont en constante augmentation, hormis le réseau Facebook où le nombre de followers est stable depuis un an (— 1 % de baisse à N-1).

Le contenu éditorial est structuré en cinq rubriques :

- Rubrique 1 Foire aux questions (FAQ), Informations et Modalités
- Rubrique 2 Les « marronniers » (thèmes récurrents)
- Rubrique 3 Les témoignages (interviews Konbini, verbatim)
- Rubrique 4 Rubrique Feel good avec les Tuesday motivations (les mardis)
- Rubrique 5 Les actualités du Service Civique

Les performances de ces rubriques sont variables, et l'intérêt de la communauté de l'Agence du Service Civique, surtout les jeunes, se porte davantage vers les actualités du Service Civique et ses modalités.

### Objectifs et axes de développement 2021

1. Renforcer le lien de proximité avec les volontaires en mission de Service Civique, en développant des contenus en immersion, en déployant des mécaniques d'amplification autour des principaux temps forts.

2. Accompagner la montée en puissance du Service Civique et contribuer à l'objectif de création des 100 000 missions supplémentaires par l'amplification des remontées des offres de missions à travers des rubriques dédiées, et améliorer la communication sur les droits des volontaires.

3. Intensifier la pédagogie et le recrutement auprès des organismes d'accueil en travaillant sur la mise en avant des missions plébiscitées par les jeunes (égalité femme-homme, environnement) ; donner davantage la parole aux tuteurs et aux représentants des organismes d'accueil en les faisant intervenir sur les réseaux ; investir les réseaux *b2b* comme LinkedIn.

4. Explorer l'activité du Service Civique sur ces plateformes affinitaires émergentes auprès des jeunes comme TikTok, Snapchat, notamment pour la nouvelle campagne de communication.

Mme CASTRES et l'équipe communication sont à l'écoute des idées et axes d'amélioration des membres du Comité stratégique pour améliorer l'impact de l'Agence sur les réseaux sociaux. Afin d'orienter la réflexion, Mme CASTRES soumet quelques questions à destination des membres du Comité dans le cadre de la définition de la production et la ligne éditoriale.

- Quels types de publications serait-il pertinent de repartager ?
- Quels sont les besoins en communication du Comité stratégique, sous quels formats ?
- Comment mettre en avant le soutien des membres du Comité stratégique sur les actions de l'Agence, sur « l'ambassadorat » ?
- Comme sur le challenge photo, quels sont les moyens, les thématiques qui favoriseraient le travail collaboratif ?
- À quel rythme les contenus doivent-ils être livrés ?

Madame la Présidente remercie Mme CASTRES pour sa présentation.

M. CATALAN relève l'absence d'outils de communication à destination des tuteurs. La Croix Rouge par exemple s'est inspirée d'un projet associatif, le projet Moteur ! qui consiste en un concours annuel où les jeunes montent une vidéo d'1mn30 sur une personne inspirante. La Croix Rouge choisi de promouvoir les jeunes en demandant aux tuteurs de parler des jeunes qui les ont inspirés lors de leurs missions. Ce type de projet très « vidéogénique » est parfaitement diffusable en format court sur des réseaux sociaux moins traditionnels que Facebook.

L'axe du tutorat est effectivement un sujet à valoriser et à promouvoir dans les objectifs de développement, confirment Mme ANGRAND et Mme CASTRES.

M. KNECHT soutient activement la notion du tutorat, soutien renforcé par la nouvelle stratégie de communication de l'Agence orientée dans une démarche à l'égard des organismes et des tuteurs d'accueil pour une expérience transformatrice de l'accueil en Service Civique. Les transformations vont dans les deux sens, car les jeunes comme les tuteurs ne sont pas forcément conscients du développement de leur potentialité par le biais du Service Civique.

Le sujet du mentorat et du tutorat est réellement à l'ordre du jour, indique Madame la Présidente. Ces deux notions valorisées par le président de la République et Mme EL HAÏRY sont étroitement liées. Ce sujet n'ayant été que survolé jusqu'à présent, Madame la Présidente propose de mettre à l'ordre du jour la question du tutorat lors d'un prochain Comité stratégique.

Le rôle des tuteurs et la place prise par les volontaires dans l'accompagnement sont en effet des questions centrales pour M. PARIS et le Collectif Mentorat. La façon dont le rôle du tuteur sera appréhendé et traduit sur le terrain peut être soit un booster soit un frein au développement du Service Civique. Le tutorat et le mentorat sont toutefois deux statuts différents, même si un tuteur peut devenir un mentor. Il serait d'ailleurs intéressant, note M. PARIS, d'étudier le chemin parcouru par un tuteur qui devient un mentor.

Élise SEVELIN reprend le sujet des réseaux sociaux, et leur visibilité. Il est important d'accorder une grande visibilité aux réseaux sociaux de l'Agence en informant, en premier lieu, les volontaires. Pourquoi ne pas lister les différents réseaux dans le guide du volontaire, ou sur le document d'acceptation du futur volontaire ? Quant à l'idée de vidéo de M. CATALAN, elle pourrait être dupliquée pour une meilleure valorisation des jeunes volontaires.

Mme THOURY remercie Mme CASTRES pour sa présentation et la félicite pour la qualité du travail réalisé. Il serait toutefois plus opportun d'accentuer la communication sur les missions de Service Civique plus que sur le statut, par le biais de thématiques hebdomadaires qui exposeraient la concrétude du Service Civique, et intensifierait la notion de partage par les associations accueillantes. Mme THOURY confirme par ailleurs la baisse d'intérêt des jeunes pour Facebook et suggère l'utilisation d'autres réseaux sociaux pour pallier ce désintérêt.

Mme CASTRES et l'équipe communication en sont pleinement conscientes, d'autant plus que l'activation de la nouvelle campagne passera peut-être par des plateformes comme TikTok ou Snapchat.

Même si les inscriptions via Facebook sont légèrement en baisse, la communauté reste active et très présente. Il est donc important de continuer à animer ce réseau, rappelle Madame la Présidente. Cela n'empêche pas d'investir d'autres plateformes.

Mme MORILLON remercie Mme CASTRES pour sa présentation claire et argumentée. Le travail réalisé est conséquent, et il est toujours intéressant de comprendre quelles sont les typologies de contenu qui performant sur l'attractivité du trafic d'un site.

Pour rebondir sur les entrées par thématiques suggérées par Mme THOURY, l'expérience pourrait aller plus loin en faisant le lien avec l'agenda 2030 et les objectifs de développement durable. L'ensemble ferait ainsi écho à la feuille de route de l'Agence sur la mise en œuvre des objectifs de développement durable (ODD).

Parallèlement au constat de Mme THOURY, France Volontaires enregistre aussi une baisse de fréquentation sur Facebook sur son activité nationale, mais pas sur l'international. Aujourd'hui, France Volontaires est en capacité de partager les actualités et les contenus produits par l'Agence, notamment ceux destinés aux volontaires internationaux et aux personnes en désir d'engagement.

En termes de besoins, France Volontaires souhaiterait une mise en avant de la dimension internationale afin de faire évoluer la part des connexions hors France. L'organisation propose des contenus spécifiques pour répondre à la ligne éditoriale de l'Agence, qui de son côté partagerait son calendrier éditorial. Cet échange permettrait au service communication de France Volontaires d'intégrer les publications de l'Agence dans son propre calendrier. Sur la question de Mme CASTRES concernant la périodicité souhaitée pour la diffusion du calendrier éditorial, cela dépendra du type de sujets et de leur régularité précise, Mme MORILLON.

M. RIVAT apporte quelques éléments sur le taux de fréquentation des réseaux sociaux au travers du baromètre du réseau Infos Jeunes et de l'enquête nationale réalisée sur la tranche d'âge des 12 – 30 ans (les informations communiquées ne sont pas encore publiées).

- Les réseaux Messenger, Snapchat, Instagram et WhatsApp sont utilisés par 66 % des jeunes, suivis par Facebook.
- Snapchat et Instagram sont les réseaux les plus plébiscités auprès de la tranche d'âge des 14-17 ans, suivis par WhatsApp, Messenger et Facebook.
- Facebook est utilisé par 26 % des 14-17 ans.
- Les jeunes majeurs sont multiconnectés avec une adhésion à plusieurs réseaux, sans distinction aucune.
- Messenger et Facebook arrivent en tête auprès de la tranche d'âge des plus de 25 ans.
- Les nouveaux réseaux (TikTok, Periscope, Twitch, Discord, YouTube) arrivent assez loin aujourd'hui. Par exemple, TikTok n'est utilisé que par 14 % des jeunes.

Mme TRELLU-KANE félicite Mme CASTRES pour son intervention. Sa prise de parole concerne l'annonce du président de la République sur le volet emploi-apprentissage du plan 1 Jeune 1 Solution. Mme TRELLU-KANE propose solliciter le président de la République pour un déplacement axé sur le volet engagement du plan 1 Jeune 1 Solution, avec la valorisation de différents profils de volontaires en Service Civique. Cette séance aurait pour objectif de montrer la diversité de l'impact sociétal des jeunes en Service Civique. L'opportunité est de profiter de l'ambition gouvernementale centrée sur le plan 1 Jeune 1 Solution.

Le Comité stratégique touche à sa fin. En raison d'un ordre du jour très chargé, tous les points n'ont pu être traités, Madame la Présidente invite les participants à une prochaine réunion pour traiter les points 6 et 7 restants.

La séance se clôture par les remerciements de Madame la Présidente à l'ensemble du Comité stratégique pour leur présence et leur participation, ainsi qu'aux équipes de l'Agence pour leur travail.

*La séance est levée à 13 heures 07.*