



***SERVICE CIVIQUE ET MOBILITÉ INCLUSIVE:
ÉVALUATION DE L'EXPÉRIMENTATION
« AMBASSADEURS DE LA MOBILITÉ » ET
RECOMMANDATIONS***

**LABORATOIRE
DE LA MOBILITÉ
INCLUSIVE**



SOMMAIRE

Partie 1 : Comprendre le Service Civique

Service Civique/ stage / emploi : comprendre « l'esprit » du service civique
Le contexte de développement actuel du service civique

Partie 2 : L'expérimentation « ambassadeurs de la mobilité » menée par le LMI

Comprendre les enjeux de la mobilité inclusive
Présentation du LMI
Le projet « ambassadeurs de la mobilité »
Principaux enseignements - évaluation

Partie 3 : Recommandations pour le développement du service civique dans le domaine de la mobilité inclusive

Recommandation pour l'accueil des volontaires
Recommandations pour le déploiement du dispositif

Partie 4 : Boite à outils pour le recrutement et l'accueil des ambassadeurs de la mobilité.



Partie 1

COMPRENDRE LE SERVICE CIVIQUE

QU'EST CE QUE LE SERVICE CIVIQUE ?

UN PROJET JEUNESSE AUTANT QUE THÉMATIQUE

L'objet principal du Service Civique, contrairement au stage, n'est pas l'acquisition de compétences professionnelles. Le Service Civique est, pour le jeune, **une étape de vie et d'apprentissage concret de la citoyenneté**. Toute mission de Service Civique comporte obligatoirement des journées de **Formation Civique et Citoyenne**, pendant lesquelles le volontaire passera son brevet de premier secours, suivra des formations sur les thèmes citoyens (fonctionnement des institutions, vivre ensemble, laïcité....).

LE SERVICE CIVIQUE EN 6 QUESTIONS



La durée ?

6 à 12 mois
(24h/semaine minimum)



Pour qui ?

Pour les jeunes de 16 à 25 ans
(jusqu'à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap)
Sans prérequis de diplôme ou d'expérience.



Où ?

En France ou à l'international.
Dans une association, une collectivité ou un établissement public.



Obligations pour la structure d'accueil

Désigner 1 tuteur
Assurer le tutorat/accompagnement du jeune
Assurer des temps de formation civique et citoyenne
Verser 106€/mois et par jeune



C'est quoi ?

Le Service Civique est un engagement citoyen, qui permet la mobilisation de tous les jeunes qui souhaitent consacrer une étape de leur vie à la solidarité.



Quel coût ?

Pour la structure d'accueil : 106€/mois.
Le reste de l'indemnité du volontaire (467€/mois) et sa protection sociale sont pris en charge par l'Etat.

Source des schémas : www.relais-service-civique.fr

SERVICE CIVIQUE/ STAGE / EMPLOI : COMPRENDRE « L'ESPRIT » DU SERVICE CIVIQUE

Le service Civique répond à un certain nombre de règles et de cadres mais le dispositif reste souple. Pour vous aider à savoir si vous êtes « dans les clous » : Le site web de l'Agence du service civique contient une FAQ et plusieurs guides complets.

Les formations de tuteurs, proposées gratuitement, vous permettront de mieux appréhender le dispositif. Pour connaître les prochaines dates de formation près de chez vous, rendez vous à l'adresse :

www.tuteur-service-civique.fr



LE SERVICE CIVIQUE AUJOURD'HUI

Depuis le 1er juin 2015, le service civique est devenu universel : tout jeune de moins de 25 ans peut demander à s'engager pour réaliser une mission au service de l'intérêt général.

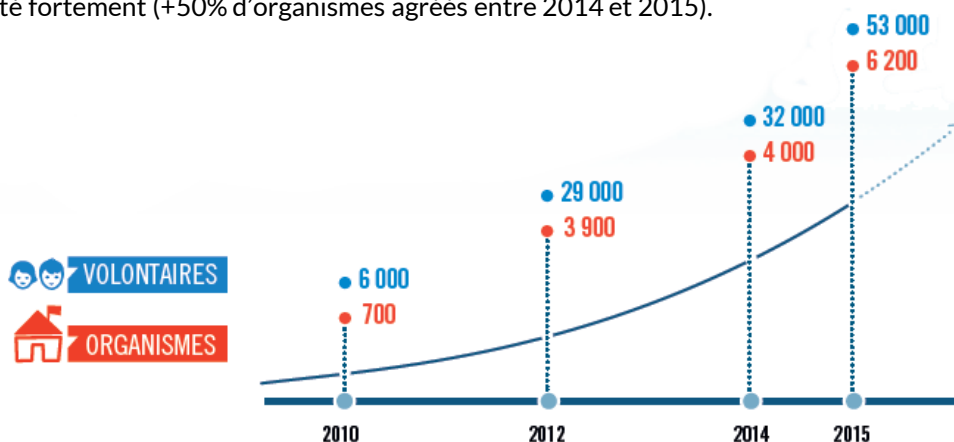
Le Président de la République François Hollande a rappelé à plusieurs reprises son attachement au dispositif et sa volonté de permettre à 50% des 16-25 ans (soit 350 000 jeunes) de réaliser une mission.

LE NOMBRE DE VOLONTAIRE A DOUBLÉ ENTRE 2014 ET 2015

Le bilan 2015 de l'agence du Service Civique faisait état d'une forte progression du nombre de volontaires en service civique par rapport à 2014 :

53 000 jeunes ont fait un service civique en 2015, soit une progression de **+ 49%**, par rapport aux 35 000 jeunes de l'année précédente.

Le nombre de structures ayant l'agrément de Service Civique a lui aussi augmenté fortement (+50% d'organismes agréés entre 2014 et 2015).



LE DÉVELOPPEMENT DE « GRANDS PROGRAMMES THÉMATIQUES »

Parmi les moteurs de l'universalisation progressive du Service Civique figure le développement de « grands programmes thématiques », portés par un ministère ou une entreprise.

Ces grands programmes rassemblent plusieurs centaines de jeunes / an, qui suivent une méthodologie d'intervention formalisée nationalement, dans le respect de l'esprit du Service Civique.

Par exemple, le Centre National de la Cinématographie (CNC) pilote un programme national de **1000 volontaires / an** dont le but est de revitaliser les ciné-clubs dans les lycées.

LES ENJEUX DE L'UNIVERSALISATION DU SERVICE CIVIQUE

A l'heure actuelle, ce n'est pas la volonté des jeunes qui fait défaut mais le nombre de missions de Service Civique disponibles et accessibles à tous les candidats.

En 2015, **150 000 jeunes** se sont inscrits sur le site de l'Agence du Service Civique, dans l'espoir d'y trouver une mission. La même année, seules 53 000 missions y ont été proposées.

De même, **70%** des candidats sont de niveau infra-bac. La nécessité de créer des missions réellement accessibles à tous s'impose, pour les candidats non diplômés, comme pour les structures d'accueil qui souhaitent pouvoir recruter dans la diversité.





A Calais des volontaires et une conseillère mobilité accompagnent des jeunes en insertion pour une visite des lieux de formation de Dunkerque.

Partie 2

LE PROJET

« AMBASSADEURS DE LA MOBILITÉ »

COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA MOBILITÉ INCLUSIVE /1

QU'EST-CE QU'UNE MOBILITÉ INCLUSIVE ?

En France, de nombreuses personnes sont moins mobiles que la moyenne. Aller au travail, faire ses courses, rechercher une formation, se rendre chez le médecin, profiter de ses loisirs: ces déplacements du quotidien ne sont pas accessibles à tous.

Dans une société construite sur le mouvement de tout et de tous, l'accès aux aptitudes et aux moyens nécessaires à ces déplacements est une aspiration légitime et une condition majeure pour une insertion ou réinsertion sociale. Cette conception est au cœur de la mobilité inclusive.

Favoriser une mobilité inclusive consiste à proposer des solutions de mobilité conçues pour tous et avec tous, de l'apprentissage du déplacement à sa réalisation. Sont en particulier concernées les catégories de population les plus fragiles : personnes à faibles revenus, demandeurs d'emploi, travailleurs précaires, personnes âgées, personnes à mobilité réduite...

PRÈS D'UN TIERS DE LA POPULATION EN DIFFICULTÉ DE MOBILITÉ

Les personnes moins mobiles sont représentées dans de nombreuses catégories de population. Les problèmes de mobilité peuvent concerner jusqu'à 20% des Français en âge de travailler, soit 7 millions de personnes, en particulier dans le cadre de leur recherche d'emploi. 30% des quelque 16 millions de seniors ne sortent pas de chez eux pendant 24 heures d'affilée.

Les jeunes peu autonomes en mobilité comme les personnes devant assumer une situation de handicap, les parents avec de jeunes enfants ou encore les voyageurs chargés de bagages doivent aussi faire face, ponctuellement ou durablement, à des empêchements de mobilité.

LA MOBILITÉ INCLUSIVE, UN ENJEU ÉCONOMIQUE

Le coût de la non-mobilité est autant humain qu'économique. Dans un contexte de chômage de masse, le fait que 2 employeurs sur 5 déclarent rencontrer des difficultés à pourvoir un poste pour des raisons de mobilité laisse songeur. Le doublement de la population des plus de 75 ans d'ici 2060 constitue par ailleurs une grande opportunité de création de services et d'emploi : maintien au domicile, développement de solutions de mobilité « inversée », en particulier dans les champs des services à la personne et du numérique.

MOINS DE MOBILITÉ, PLUS DE VULNÉRABILITÉS

Pourquoi ? Parce que les personnes en difficultés sociales et professionnelles ont moins de solutions de mobilité à leur disposition. La moitié d'entre elles n'ont pas le permis de conduire, deux-tiers n'ont pas de véhicule. Ces personnes recourent beaucoup à la marche, et quand elles le peuvent, aux transports en commun. 28% ne disposent d'aucun moyen pour se déplacer.

COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA MOBILITÉ INCLUSIVE /2

Cette moindre mobilité est bien sûr liée à des vulnérabilités matérielles et économiques - disposer d'un véhicule, pouvoir acheter un abonnement de transports en commun. Mais aussi à des vulnérabilités géographiques – déficit d'offre de mobilité, distance aux emplois moins qualifiés -, ou encore sociales et organisationnelles - monoparentalité, emplois atypiques à horaires morcelés et/ou décalés. Être mobile suppose enfin de disposer des compétences et outils nécessaires à la mobilité – maîtriser la langue française, posséder une carte bancaire... – et de contraintes psychosociales qui conditionnent la perception d'un territoire et son usage.

DES AIDES TROP COMPLEXES, DES SOLUTIONS ALTERNATIVES INADAPTÉES

Les acteurs qui prennent en charge ces enjeux sont aussi nombreux que disparates. Du côté des politiques publiques, ce sont les acteurs de l'action sociale qui interviennent, bien plus que ceux du transport. Les aides qu'ils proposent, nombreuses mais complexes, orientent le plus souvent les personnes concernées vers la voiture, délaissant les solutions que constituent le transport public, le vélo ou les « nouveaux services à la mobilité » (autopartage, covoiturage, etc.).

Le financement important des transports publics par les employeurs des milieux urbains ne garantit pas une desserte adaptée de l'emploi, tandis qu'en milieu moins denses, la dépendance à l'automobile ne cesse de croître. L'effort commercial des responsables de transport public porte, paradoxalement, en priorité vers les urbains actifs, la complexité des solutions de tarification sociale destinées aux précaires générant un non recours chronique.

Le vélo, très peu utilisé, souffre d'une approche culturelle confondant d'une part vélo et loisirs et d'autre part vélo et deux-roues motorisés, associé à un risque routier important.

Les nouveaux services à la mobilité sont réservés aux actifs urbains et inadaptés aux besoins des précaires, qui n'en tirent pas profit.

LES OPÉRATEURS SOCIAUX DE LA MOBILITÉ, DES ACTEURS À RENFORCER

L'innovation en matière d'aide à la mobilité est ainsi surtout le fait d'un ensemble d'acteurs non institutionnels, parapublics, privés, associatifs ou caritatifs. Ces acteurs apportent depuis près de 20 ans un ensemble de solutions que l'on peut classer en deux catégories : des réponses financières et matérielles aux besoins de mobilité d'une part (aides financières, location de véhicules, micro-transport, covoiturage...), des réponses pédagogiques, d'information et de conseil d'autre part (formations mobilité, passage du permis de conduire, accompagnement...).

Certaines structures, comme les auto-écoles sociales, les vélo-écoles ou les plateformes sociales de mobilité, se sont spécialisées dans la prise en charge des besoins de mobilité des personnes précaires. Très dynamiques, à la pointe de l'innovation sociale, et œuvrant dans une logique de service « au(x) public(s) », non lucrative et dans l'intérêt commun, ces acteurs souffrent pourtant d'un manque de reconnaissance et d'un modèle économique fragile qui menace leur pérennité.

C'EST DANS CE CONTEXTE QUE S'INSCRIT LA CREATION DU LABORATOIRE DE LA MOBILITE INCLUSIVE



LE LABORATOIRE DE LA MOBILITÉ INCLUSIVE

Créé à l'initiative de Wimoov et du Groupe Total, le Laboratoire de la Mobilité Inclusive (LMI) a pour objectif d'associer les grands acteurs de la mobilité - privés, publics, société civile - afin d'analyser les difficultés rencontrées par les publics les plus fragiles et de proposer des solutions. Il réunit des acteurs majeurs impliqués dans le domaine : Ademe, AG2R La Mondiale, CNML (Conseil National des Missions Locales), FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion), FARE, FASTT (Fonds d'Action Sociale pour le Travail Temporaire), Keolis, MACIF, Michelin, Pôle Emploi, Fondation PSA Peugeot Citroën, Secours Catholique, Croix Rouge, Total, Transdev, la Poste, Wimoov.



LE LMI A POUR MISSIONS :

- de rassembler les acteurs publics, privés et la société civile, concernés par le sujet, pour réfléchir et partager des expériences concrètes, dans une démarche de co-construction.
- faire émerger le thème de l'accès à la mobilité dans le débat public.
- fournir des données et analyses objectives pour développer une meilleure compréhension du frein que peut représenter la mobilité.
- concevoir des solutions de mobilité innovantes, accessibles à tous.

Le LMI a tout d'abord réalisé plusieurs études (mobilité et insertion sociale, mobilité des seniors, benchmark mobilité inclusive sur l'international) qui ont permis de faire émerger certains constats et recommandations. Sur cette base, des axes de travail concrets, déclinés en groupes de travail, ont été définis pour 2015/2016.

LE LMI ET LE SERVICE CIVIQUE DE LA MOBILITÉ

L'un des groupes de travail du LMI a pour objectif de promouvoir et initier le développement de nouvelles pratiques de mobilité plus sûres, responsables, accessibles, autonomes, inclusives et respectueuses de l'environnement, par l'intermédiaire de jeunes en service civique. Le service civique est une étape citoyenne, de 6 à 12 mois, que des jeunes décident de consacrer à servir l'intérêt général, en France ou dans le monde. Il doit respecter 5 principes fondamentaux : missions accessibles et de terrain, inclusion des jeunes sans qualification, mixité sociale et travail en équipe, formation et accompagnement des jeunes, tutorat et apprentissage citoyen.

UN TRIPLE ENJEU D'UN SERVICE CIVIQUE SUR LA MOBILITÉ INCLUSIVE :

Citoyen : faciliter l'accès des jeunes au service civique, grâce à de nouvelles missions et la mobilisation de nouveaux acteurs comme les plateformes de mobilité

Environnemental : proposer des missions s'inscrivant le cadre de la transition énergétique – initier de nouvelles pratiques de mobilité plus économes type covoiturage, vélo, transports en commun,...y compris chez les personnes en vulnérabilité (PMR, seniors, public en insertion)

Socio-économique : s'appuyer sur le levier du service civique pour accompagner les publics fragiles vers une meilleure mobilité et un accès / retour / maintien dans l'emploi (ou faciliter autonomie des publics type PMR et seniors)



PRÉSENTATION DU PROJET « AMBASSADEURS DE LA MOBILITÉ »

L'ACTION DU LMI POUR LE SERVICE CIVIQUE DE LA MOBILITÉ INCLUSIVE

Le LMI a mobilisé plusieurs de ses membres (AG2R, Fondation PSA, Wimoov, FACE, Croix Rouge et FARE) ainsi qu'un partenaire extérieur (Unis-Cité) pour un travail décomposé en trois phases :

Ingénierie : conception de fiches de mission « ambassadeurs de la mobilité », d'un support de formation « mobilité inclusive » à destination des volontaires, d'outils (type atelier mobilité) et d'indicateurs d'impact (pour les structures, les bénéficiaires et les jeunes)

Expérimentation : 19 ambassadeurs de la mobilité déployés en France au sein de différentes structures (FARE avec une intermédiation par Unis-Cité, Wimoov et FACE), avec différentes missions : ambassadeurs mobilité pour les publics en insertion, les seniors, les PMR, sécurité routière, éco-conduite,...

Evaluation : (pilotee par Unis Cité) Retour d'expérience de l'expérimentation et étude d'impact, recommandations sur les conditions préalables à un développement du service civique mobilité inclusive à plus grande échelle

19 VOLONTAIRES DANS 3 RÉSEAUX ASSOCIATIFS ET 6 RÉGIONS DE FRANCE EN 2016



8 Volontaires accueillis
Bordeaux – Créteil – St Avold
Vanves



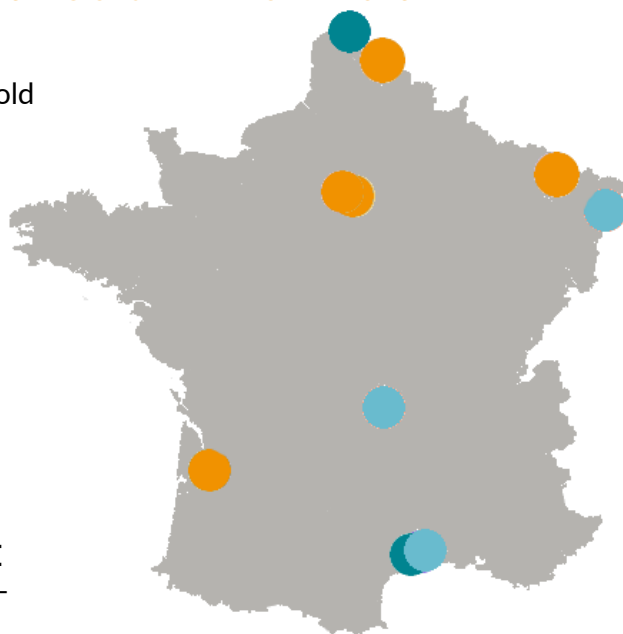
5 Volontaires accueillis
Béziers – Calais



6 Volontaires accueillis
Strasbourg – Clermont-
Ferrand – Montpellier



Intermédiation pour FARE
Portage de l'agrément, Pré-
sélection des volontaires
FARE, appui au tuteurs FARE



Sur les 25 volontaires initialement prévus, seuls 19 ont pu être recrutés à temps pour faire partie de l'évaluation. Les 6 volontaires restants sont actuellement en cours de recrutement.

Cette différence s'explique notamment par les spécificités du recrutement de volontaires en Service Civique et la nécessité, pour les structures, de s'appropriier un processus de différent de celui du stage ou de l'emploi, notamment :

- Trouver et sélectionner des candidats sur leur seule motivation (et non sur des critères de diplômes ou d'expérience professionnelle).
- Assurer la visibilité des offres de mission auprès d'un public qui n'est pas forcément en recherche active.
- Faire preuve de pédagogie auprès des prescripteurs (Missions Locales par exemple) pour qu'ils orientent, vers votre structure, des jeunes selon les critères « Service Civique » et non « emploi. »



PRÉSENTATION DU PROJET « AMBASSADEURS DE LA MOBILITÉ »

LES THÉMATIQUES DE MISSION DES AMBASSADEURS DE LA MOBILITÉ

Lors de l'expérimentation menée en 2016, 5 grandes thématiques de missions ont été développées par les volontaires de la mobilité:

NB : Ces fiches missions sont données à titre d'exemple, il est tout à fait possible de rester souple dans la mission, en adaptant les missions au volontaire, en mélangeant des missions inspirées de plusieurs de ces fiches missions...



Mobilité vers l'emploi

Mission d'intérêt général : Permettre à des personnes éloignées de l'emploi de trouver ou retrouver du travail en luttant contre leurs freins à la mobilité.

Les activités des volontaires :

- Ateliers en petits groupes (avec un conseiller mobilité) pour apprendre aux bénéficiaires à lire une carte, préparer un itinéraire...
- Visite des centres d'emploi et de formation d'une ville, d'un quartier...



Sécurité routière

Mission d'intérêt général : Réduire le nombre d'accidents de la route.

Les activités des volontaires :

- Présence dans les bars et lieux festifs pour des actions de sensibilisation.
- Tenue de stands de sensibilisation / participation à des salons.
- Actions de sensibilisation auprès de jeunes, dans les établissements scolaires, facs...



Mobilité Senior

Mission d'intérêt général : Permettre aux personnes âgées de gagner en autonomie dans leurs déplacements en transport en commun. Réduire les risques d'accident lorsque la personne âgée prend le volant.

Les activités des volontaires :

- Accompagnement des personnes âgées dans les transports en commun
- Ateliers de découverte du constat amiable, des « nouveaux » panneaux de signalisation



Mobilité Douce

Mission d'intérêt général : Réduire les émissions de Gaz à effet de Serre dues au transport.

Les activités des volontaires :

- Promotion des mobilités douces, du covoiturage
- Ateliers vélo dans les écoles...



Mobilité et PMR

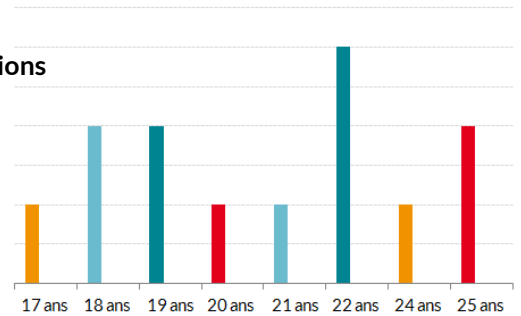
Mission d'intérêt général : Permettre aux PMR de gagner en autonomie dans leurs déplacements, notamment dans les transports en commun...

Les activités des volontaires :

- Accompagnement de PMR dans les transports en commun
- Sensibilisation aux difficultés de circulation piétonnes pour les PMR...

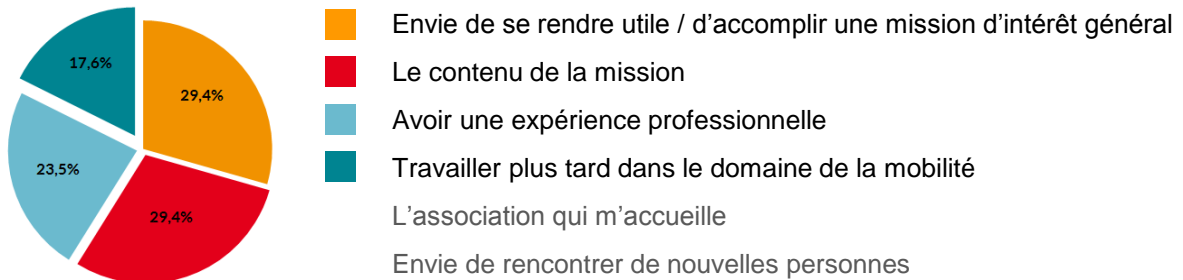
QUI SONT LES « AMBASSADEURS DE LA MOBILITÉ » ?

- 19** volontaires ont été accueillis dans les 11 associations
- 3/4** sont des femmes
- 1** volontaire mineure accueillie



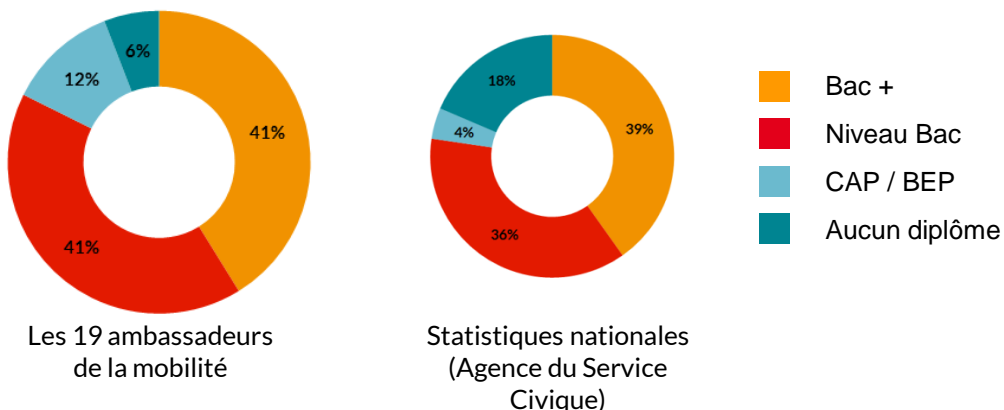
Quelle est votre principale motivation pour faire un service Civique ? (une seule réponse possible)

Les motivations des volontaires pour faire un service civique sont relativement bien réparties, on note cependant que les motivations liées à la **poursuite de l'intérêt général** (se sentir utile) sont plus fréquemment citées que celles liées à un objectif professionnel



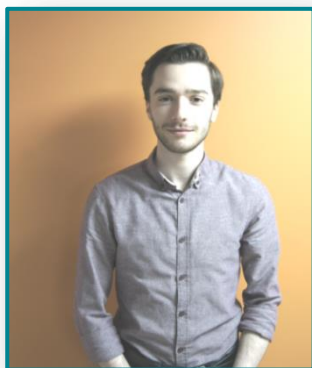
Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?

Les volontaires recrutés dans le cadre de la mission sont, en moyenne, un peu plus diplômés que les moyennes nationales.



PORTRAITS DE VOLONTAIRES

JONAS



Que faisais – tu avant ton volontariat ?

J'étais agoraphobe. Je n'osais plus sortir de chez moi depuis 5 ans. A un moment, je me suis senti un peu mieux, je cherchais à rebondir et mon conseiller Pôle Emploi m'a suggéré de postuler à l'offre de Mission [Ambassadeur de la Mobilité].

Je me suis tout de suite dit que c'était fait pour moi : j'avais eu tellement de problème avec ma propre mobilité, j'allais pouvoir apporter des conseils aux autres.

Au final : à qui est ce que ta mission a été le plus utile, à toi ou aux gens que tu as accompagné ?

Les deux. Je l'ai fait autant pour apporter que pour me trouver moi-même.

Et maintenant, qu'est ce que tu deviens ?

J'ai repris mes études pour devenir interprète de chinois. C'est quelque chose dont j'avais toujours rêvé. Mais il fallait pour ça déménager dans une autre ville et ce n'était pas possible avec mon agoraphobie. Maintenant je l'ai fait. Pendant mon Service Civique, j'ai été obligé de beaucoup me déplacer, j'ai dû aller jusqu'à Paris. Ça m'a montré que j'en étais capable. Le Service Civique a été comme un sas : il m'a permis de dépasser mes peurs et de reprendre ma vie. Pour faire ma License 3 : j'aimerais bien la passer en Chine

Tu es resté 6 mois en mission, au lieu des 8 prévus. Pourquoi est ce que tu a préféré ne pas aller jusqu'au bout ?

A un moment j'ai senti que j'étais prêt à partir.

Qu'est ce que tu as découvert pendant ton service Civique ?

J'ai découvert le social, le fait d'être face à des jeunes, et pas que des jeunes d'ailleurs, qui avaient de telles difficultés de mobilité, pour lire une carte, se déplacer en train... J'ai pu co-animer une formation devant un petit groupe, je ne l'avais jamais fait avant.

Qu'est ce qui t'as moins plu ?

Avant les ateliers, on imagine pas tous le travail de recherche qu'il faut faire. Vraiment ça ne m'a pas plu.

Est-ce que tu aurais des conseils à donner à des jeunes qui voudraient faire un Service Civique ?

Il ne faut pas hésiter, c'est à la portée de tout le monde, pas besoin de connaissances Il faut en faire un, il y a beaucoup à apprendre, beaucoup à découvrir.

CYRIL



Que faisais – tu avant ton volontariat ?

J'étais employé dans une maison de retraite où je faisais le service des repas et le nettoyage des chambres . Mais je me suis cassé le bras, et puisque j'étais en période d'essai, mon contrat n'a pas été renouvelé. J'ai trouvé la mission en cherchant sur le site de l'Agence du service civique .

Qu'est ce qui t'a donné envie de postuler ?

Il y avait plein d'annonces sur le site de l'agence. Mais je trouvais que la plupart n'étaient pas très valorisantes pour moi. Quand j'ai vu celle d'ambassadeur de la mobilité je me suis dit que c'était pour moi. Je me déplace toujours en transport en commun, je connais bien le réseau de transport, j'allais pouvoir apprendre des choses aux gens.

PORTRAITS DE VOLONTAIRES

[suite Cyril]

Qu'est ce qui t'a plu dans ta mission de service civique, notamment par rapport à tes métiers précédents .

Avant, en maison de retraite je devais servir à manger et nettoyer 100 chambre par jour. A part dire « Bonjour », je n'avais pas le temps de faire de l'accompagnement. On parle de service mais j'avais l'impression d'être plus au service de mes cadres que des gens.

Dans ma mission, ce qui m'a surtout plu ce sont les interventions dans des forums, devant du public.... J'ai bien aimé discuter avec les gens, casser les idées reçues comme le fait qu'on a besoin d'une voiture pour trouver du travail.

Il y a des partenaires et des personnes accompagnées qui m'ont félicité pour mon travail.

Qu'est ce que tu as l'impression d'avoir appris durant ton service civique ?

L'autonomie et l'assurance. Dans mon travail actuel, mon patron ne me surveille pas en permanence. Sur les horaires par exemple, il faut que je sois sérieux

Sur l'assurance, avant, j'étais un peu stressé quand je parlais devant des gens, maintenant, quand j'anime, je suis à l'aise, je bouge, j'arrive à maintenir l'intérêt des gens.

J'ai beaucoup appris sur la bureautique aussi, avant je savais faire des choses simple sur l'ordinateur. Il a fallu que j'apprenne à faire des Flyers par exemple.

Et qu'est ce que tu deviens ?

J'ai été embauché [dans l'association où Cyril a fait son service Civique] ! Je continue à animer des ateliers et surtout, je tiens des permanences sur la mobilité dans un quartier populaire.

MARIE



Que faisais – tu avant ton volontariat ?

J'ai fait deux ans en fac d'histoire de l'art et archéologie. Je voulais prendre un an pour réfléchir à mon avenir, faire quelque chose de concret.

Qu'est ce qui t'a donné envie de postuler ?

Pour moi, le service civique était une évidence. Quitte à m'arrêter pendant un an, autant faire quelque chose d'utile. Quand j'ai vu l'annonce sur le site du Service Civique, ce qui m'a plu, c'est le contact avec les personnes âgées. Pour moi c'était nouveau et quelque chose que je souhaitais découvrir.

Qu'est ce que tu as l'impression d'apprendre durant ton service civique ?

J'apprends surtout à écouter, quand j'accompagne des personnes âgées dans les transports, que je les aide à se déplacer. C'est quelque chose que je n'avais jamais fait avant et qui me plaît.

Est-ce que tu as les idées un peu plus claires sur ce que tu souhaites faire après ton Service Civique ?

Je n'ai pas encore les idées très claires [la mission de Marie prend fin dans plusieurs mois]. Je sais que je veux reprendre mes études, dans un domaine qui est en lien avec les personnes âgées ou la mobilité...

Est-ce que tu aurais des conseils à donner à des jeunes qui voudraient faire un service civique ?

Il faut être curieux et avoir envie d'apprendre. Après ça, il faut juste se lancer !

IMPACT SUR LES VOLONTAIRES

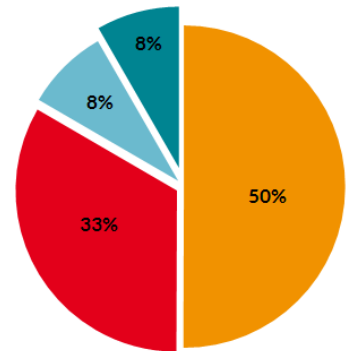


83% de satisfaction

En comptant les volontaires satisfaits (33%) et très satisfaits (50%), on obtient un score élevé de satisfaction.

Les 17% restant se sont déclaré « assez satisfait » et aucun volontaire n'a déclaré ne pas être satisfait de sa mission.

Vous êtes vous senti :



- Très utile
- Assez utile
- Pas vraiment utile
- Pas du tout utile



Principal motif de satisfaction pour les volontaires : le contact avec le public

Le contact avec le public est le motif de satisfaction le plus souvent évoqué par les volontaires à l'issue de leur mission (Dans 75% des cas).

Par comparaison, le thème de la mission est le second motif de satisfaction le plus souvent évoqué par les volontaires, puis vient l'accompagnement par le tuteur.

La complexité de la mission est le seul motif d'insatisfaction avancé par les volontaires.

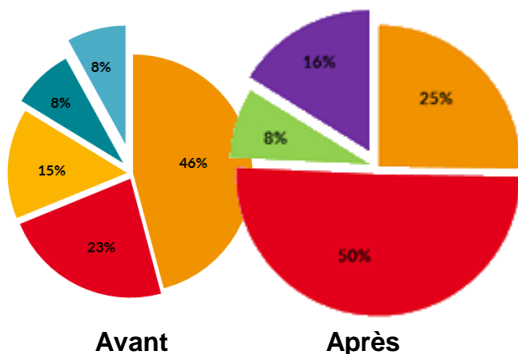


Principaux gains pour les volontaires : L'apprentissage d'une posture professionnelle et confiance en soi

100% des volontaires estiment que ce qui a le plus évolué durant leur service civique est « l'adaptation de son comportement et des ses pratiques à des situations et un public différent ».

Cette progression est suivie par la prise de confiance en soi, qui a progressé ou beaucoup progressé pour 80% des volontaires

Avez-vous pensé à ce que vous allez faire suite à votre Service Civique ?



- Reprendre mes études
- Chercher un emploi
- Créer une entreprise
- Aucune idée
- Chercher une formation
- Passer un concours de la fonction publique
- Autre

IMPACT SUR LES BÉNÉFICIAIRES



536 personnes rencontrées

Ces sont les personnes rencontrées une seule fois par les 19 Ambassadeurs, de la mobilité, lors de salon, d'animations...



240 personnes accompagnées

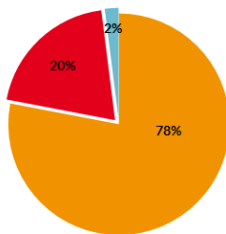
Ce sont les bénéficiaires rencontrés à au moins 2 reprises par les Ambassadeurs, lors d'ateliers en petit groupe, en accompagnement d'un conseiller mobilité, ou accompagné lors de trajets en transports en commun par exemple.

FAIRE AVEC LES CONSEILLERS MOBILITÉ, JAMAIS À LEUR PLACE.

Lors des entretiens téléphoniques avec les tuteurs, la question d'une possible substitution des missions de salariés par des volontaires n'a jamais été évoquée comme une tension. Au contraire, la répartition des rôles conseillers mobilité / volontaire est systématiquement décrite comme : « évidente », « naturelle », « qui va de soi »...

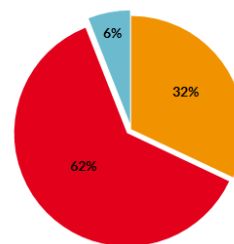
Les volontaires apportent un plus qualitatif aux conseillers mobilité, ils « vont vers » le public pour un premier contact.... Ils ne s'y substituent pas.

Les bénéficiaires déclarent être :



- Très satisfaits de l'accompagnement par les volontaires
- Assez satisfaits de l'accompagnement par les volontaires
- Peu satisfaits de l'accompagnement par les volontaires

Suite à l'accompagnement par les volontaires, les bénéficiaires estiment que :



- Leur pratique de la mobilité va beaucoup évoluer
- Leur pratique de la mobilité va un peu évoluer
- Leur pratique de la mobilité ne va pas évoluer

Les principaux impacts des volontaires sur les bénéficiaires sont des impacts quantitatifs, difficilement mesurables.

Lors des entretiens téléphoniques réalisés avec les tuteurs et directeurs des structures d'accueil, plusieurs impacts ont été cités à plusieurs reprises :

- La posture des volontaires, qui permet de transmettre des messages d'une manière qui ne soit pas perçue comme moralisatrice, notamment envers les jeunes.
- La disponibilité des volontaires, qui peuvent prendre le temps d'accompagner un bénéficiaire, dans la durée, et de façon adaptée à ses besoins.

Paroles de tuteur :

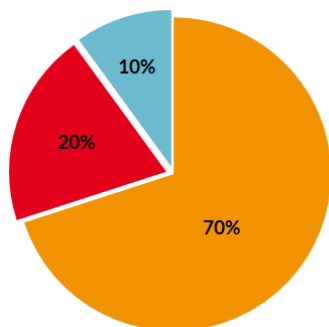
« Vous imaginez quand on parle de sécurité routière à des jeunes? Si c'est un jeune [Service Civique] qui transmet le message, ça change tout, par rapport à un policier par exemple »



IMPACT POUR LES STRUCTURES D'ACCUEIL

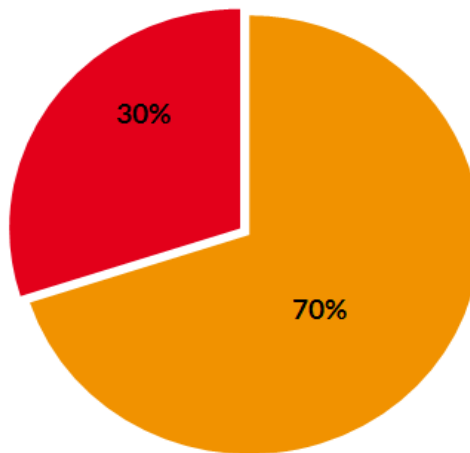
Les retours des tuteurs/tutrices et des directeurs / directrices des structures d'accueil ont été recueillis par l'intermédiaire d'un questionnaire, complété d'entretiens téléphoniques :

Diriez vous que vous êtes ?



- Très satisfait de l'accueil de volontaires
- Assez satisfait de l'accueil de volontaires
- Peu satisfait de l'accueil de volontaires
- Pas du tout satisfait de l'accueil de volontaires

Seriez vous prêt à accueillir à nouveau des volontaires à l'avenir ?



- Oui autant
- Oui, plus
- Non

Quels ont été les principaux apports des volontaires à votre structure ?

Réponses les plus fréquemment citées par les tuteurs lors d'entretiens téléphoniques

- Prendre le temps d'accompagner certains bénéficiaires dans la durée.
- Pouvoir transmettre les messages sans posture moralisatrice, notamment en direction des jeunes.
- Participer à des actions de communication, forums...
- Contribuer à la mise en œuvre d'innovations / de nouveaux projets

8,3 h/mois :

C'est, en moyenne le temps passé par les tuteurs pour l'accompagnement au quotidien du ou des volontaires.

A noter : ce temps passé est très variable en fonction des structures. Il est plus important en début qu'en fin de mission, à mesure que les volontaires gagnent en autonomie.

Ce temps dédié à l'accompagnement au quotidien est réalisé en même temps pour tous les volontaires, il varie donc peu en fonction du nombre de volontaires accueillis

2,2h /mois / volontaire :

c'est le temps moyen passé par les tuteurs pour l'Accompagnement au Projet d'Avenir d'un volontaire. L'accompagnement étant réalisé sous forme d'entretiens individuel, il faut multiplier ce temps par le nombre de volontaires accueillis.

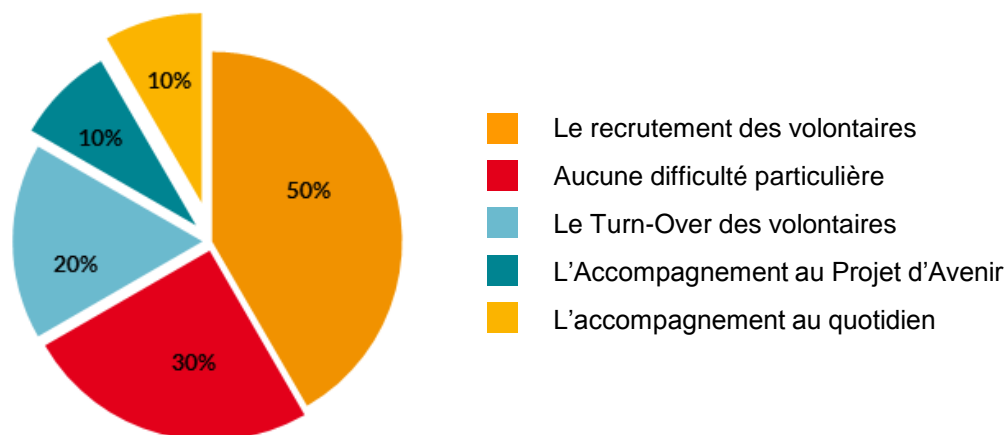
Paroles de tuteur :

« Le plus important c'est d'être disponible et prendre le temps d'expliquer surtout au début, même des choses simples (arriver à l'heure, présenter bien....) »

IMPACT POUR LES STRUCTURES D'ACCUEIL

Selon vous, quelles ont été les principales difficultés ?

Plusieurs réponses possibles



8 candidats rencontrés pour une mission

C'est en moyenne le nombre de candidats rencontrés par les structures avant d'attribuer la mission à un volontaire.

Il existe une différence importante entre les structures qui assurent le recrutement par elle-même (12 candidats rencontrés avant d'attribuer la mission) et lorsque la pré-sélection des candidats est confiée à un prestataire (1,5 candidat rencontré avant d'attribuer la mission)

Ce chiffre peut être expliqué par plusieurs facteurs :

- Les candidats rencontrés ne sont pas motivés par la mission (la motivation est le seul critère de sélection d'un volontaire en Service Civique)
- La structure d'accueil applique des critères de sélections restrictifs (niveau d'étude, diplôme, connaissance de la thématique...)



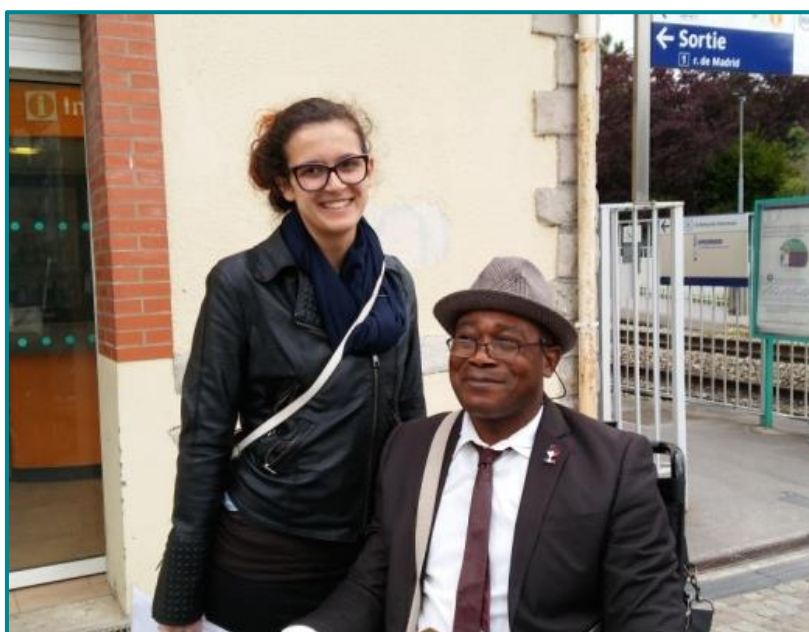
20% des volontaires ne sont pas allés au bout de la mission

Le principal motif de départ est le fait que le volontaire trouve un emploi au cours de sa mission. A cela s'ajoute d'autres motifs : Raison personnelles, médicales...

Paroles de tuteur :

« Avoir un volontaire qui n'y « connaît rien » [pas de diplômes et pas d'expériences préalables sur la thématique] ça n'est pas gênant. Par contre on privilégie vraiment un jeune « qui en veut » et qui a « l'expérience de vie », pas forcément un jeune qui sort tout juste de chez papa – maman. »

« Il faut vraiment commencer par une ou deux missions très simples et bien définies. Après, si le volontaire se sent à l'aise, on peut lui demander plus. »



A Créteil, une volontaire accompagne une Personne à Mobilité Réduite dans ses déplacements pour l'aider à gagner en autonomie.

Partie 3

RECOMMANDATIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT DU SERVICE CIVIQUE DANS LE DOMAINE DE LA MOBILITÉ INCLUSIVE

RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATIONS POUR L'ACCUEIL DE VOLONTAIRES

Formulées par l'association Unis Cité

1. Suivez systématiquement une formation gratuite de tuteur pour comprendre l'esprit du Service Civique et en quoi le dispositif se différencie d'un stage ou d'un emploi.
2. Considérez les possibilités d'intermédiation : c'est-à-dire confier à une structure experte une partie des tâches (recrutement des volontaires, suivi administratif...) contre rémunération.
3. Définissez précisément les besoins de votre structure en amont du processus de recrutement : un stagiaire ou un bénévole pourrait mieux répondre à vos besoins. Une mission de service civique doit impérativement être accessible à tous les volontaires, sans prérequis de diplôme ou d'expérience
4. N'attendez pas d'un volontaire une « posture professionnelle » lors du recrutement ou des premiers mois. C'est justement sa mission de volontariat qui peut lui faire acquérir cette posture.
5. Un recrutement de volontaires n'est pas un entretien d'embauche : ne demandez pas le CV des candidats et basez vous sur leur motivation uniquement.
6. Recrutez des volontaires en équipe ou a minima en binôme, dans la diversité : la différence de temps passé pour l'accompagnement d'un seul ou de deux à trois volontaires n'est pas significative. De plus , des volontaires en équipe peuvent s'entraider et faire l'apprentissage de la diversité
7. En début de mission, confiez une ou deux tâches simples aux volontaires. Si cela est pertinent vous pourrez faire évoluer la mission. De manière générale, adaptez la mission au volontaire.
8. Anticipez le Turn-Over. Certains volontaires n'iront pas jusqu'au bout de leur mission. Ne leur confiez pas de tâches qui peuvent mettre en péril le fonctionnement de votre structure si un volontaire part. Privilégiez les binômes ou équipes.

Pour en savoir plus sur les modalités d'intermédiation auprès du réseau Unis Cité :

<http://www.relais-service-civique.fr>

Contact National

Leïla Lambert : llambert@uniscite.fr

Carte des implantations d'Unis Cité (Septembre 2016)

