

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

ANNÉE : 2021

Identification		
Numéro de l'agrément en cours	NA-000-21-00415-00	
Nom de l'organisme	CNAHES	
Site internet	www.cnahes.org	
Personne en charge de l'agrément de Service Civique	Nom :	LECORNE
	Prénom :	Philippe
	Fonction :	Administrateur délégué
	Adresse électronique :	plecorne98@gmail.com
Nom, prénom et fonction du responsable légal s'il a changé au cours de l'année 2021		

Impacts de la crise sanitaire liée au COVID-19

Compte tenu du contexte particulier de l'année 2021, les organismes sont invités à compléter avec le plus grand soin le présent document afin de rendre compte de la manière dont ils se sont adaptés à la situation, ont développé de bonnes pratiques et des missions pertinentes.

Notice générale pour la rédaction

- La **transmission du compte-rendu annuel d'activité** au titre de l'engagement de Service Civique est une **obligation** pour l'organisme d'accueil prévue par l'article R. 121-43 du code du service national ;
- Les informations portées dans ce compte-rendu concernent **l'ensemble des volontaires ayant effectué au moins un jour de mission au cours de l'année 2021** ;
- Ce document, présenté sous forme de **plan-type**, correspond à **l'ensemble des questions auxquelles l'organisme agréé doit a minima répondre**. Il convient que ces réponses soient **claires, précises et exhaustives**. Elles peuvent être **illustrées par des chiffres, des exemples et vous pouvez y adjoindre des annexes** ;
- **Les organismes ayant bénéficié d'un agrément collectif doivent regrouper l'ensemble des éléments utiles produits par leurs organismes affiliés ou établissements secondaires afin de produire un compte-rendu unique et synthétisé.**

1ère partie : Les missions de Service Civique

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

Dans le contexte particulier de l'année 2021, il est demandé aux organismes de compléter avec soin cette première partie en illustrant notamment les impacts de la crise sur les missions.

A. Informations relatives à la mise en œuvre des missions

Intitulé de la ou des missions agréées	Types d'activités confiées (descriptif précis avec si possible quelques illustrations)	Auprès de quels publics ?	Nombre de volontaires	Impact de la mission : <i>Décrivez précisément comment la mission a permis d'expérimenter et/ou de développer de nouveaux projets et/ou de démultiplier l'impact d'actions existantes</i>	Lieu(x) d'exercice
Encourager la sauvegarde des archives et de l'histoire du travail social et en diffuser les connaissances	Recueil de témoignages d'acteurs de l'action sociale Recherches archivistiques Formation et sensibilisation au traitement des archives Participation à l'organisation et la mise en œuvre de manifestations ou d'expositions Animation de groupes d'échanges	Etudiants et professionnels du secteur social Grand public	15	Les suggestions et initiatives des jeunes en mission sont sources d'innovations. Leur créativité a permis le développement d'outils adaptés à nos activités : création d'affiches, préparation de manifestations, etc. La crise sanitaire a été l'occasion de développer certains modes de communication ou d'en expérimenter de nouveaux grâce à l'implication des jeunes volontaires : tutoriels d'utilisation du site internet, modules pédagogiques, montage audiovisuel des témoignages des jeunes volontaires, etc.	3 en Bretagne (Rennes) 5 dans le Grand Est (Nancy) 1 en Hauts de France (Lille) 5 en Ile de France (Paris) 1 en PACA (Nice)

Commentaire d'ordre général, si nécessaire :

L'implication des jeunes volontaires a permis de préparer certains projets quand bien même leur réalisation a été reportée en raison de la crise sanitaire. Ainsi en Bretagne, le colloque "Enfants et Justice" a été reporté deux fois et aura lieu en 2022. Il en est de même dans le Grand Est où le colloque national sur la pauvreté a dû être reporté en 2022. Nous avons établi le plus de rencontres possibles. Le travail à distance (60% moyenne sur l'année) nous a aussi amené à un suivi plus intensif des travaux des jeunes volontaires (notamment par visioconférence) dans l'objectif d'en vérifier l'état d'avancement, mais surtout pour que ces jeunes se sentent particulièrement soutenus dans un contexte où l'isolement n'est pas forcément bien supporté et peut être facteur de découragement.

B. Conditions d'exercice des missions

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

Chaque délégation régionale développe ses propres outils. Citons : cahier de bord journalier ou hebdomadaire, agendas plannings partagés, travaux de suivi des travaux, rencontres régulières, points d'étape, etc.

La crise sanitaire et le confinement ont permis de vérifier la pertinence de ces outils utilement complétés par des contacts téléphoniques et des visio-conférences régulières.

. Au terme de la mission, nous restons en contact avec la plupart des jeunes volontaires. Quelques-uns se sont même vus confiés des missions ponctuelles rémunérées au terme de leur service civique.

Tous les jeunes volontaires continuent à recevoir les informations de l'association et nombre d'entre eux deviennent adhérents de l'association. La présence d'anciens jeunes volontaires au sein de nos délégations facilite l'accueil et l'accompagnement des jeunes volontaires qui arrivent.

Nombre de jours de présence hebdomadaire (en moyenne)	4	
Nombre d'heures de présence hebdomadaire (en moyenne)	30	
Présence le week-end	<input type="checkbox"/> OUI	<input checked="" type="checkbox"/> NON

Les volontaires ont-ils exercé leur mission seuls ou au sein d'une équipe ?

Quand les conditions sanitaires nous l'ont permis nous avons favorisé l'accueil de jeunes volontaires en binôme, afin d'éviter l'isolement de chacun. En dehors des périodes de confinement, les jeunes volontaires ont exercé leur mission en lien avec les bénévoles de l'association et le chargé de mission ainsi qu'au sein d'équipes de professionnels du social.

Sur les périodes de télétravail et de confinement, les jeunes volontaires ont été en liaison permanente avec des groupes tutoraux composés de militants de l'association.

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

La question de l'articulation se pose peu dès lors que les jeunes volontaires participent à toutes les réunions de l'association : conseil d'administration (pour les parisiens), réunions des délégations régionales, commissions diverses (communication, notamment), ateliers divers. Il revient juste aux tuteurs de veiller à ce que soit garantie la spécificité de la place des jeunes volontaires parmi l'ensemble des bénévoles.

C. A compléter uniquement par les organismes envoyant leurs volontaires en mission à l'étranger

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

A. Tuteurs et formation

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

Si, en règle générale, le délégué régional apparaît comme tuteur des jeunes volontaires (ou le chargé de mission sur Paris), dans tous les cas, on peut parler de groupe tutorial. En effet, plusieurs militants de l'association se trouvent en coresponsabilité de l'accueil et de l'accompagnement des jeunes volontaires. Ainsi, par exemple la Bretagne, à chaque fois qu'elle accueille 2 jeunes volontaires en simultané, mobilise 6 militants dans son groupe tutorial qui se réunissent régulièrement ensemble avec les jeunes volontaires et dont chacun assume une responsabilité : accueil et programmation, formations obligatoires et complémentaires, accompagnement et supervision.

Nombre de tuteurs, y compris les personnes ressources (coordinateurs, tuteurs en intermédiation) présents au sein de l'organisme	Dont nombre de tuteurs ayant bénéficié des formations animées par Unis-Cité et la Ligue de l'enseignement et proposées par l'Agence ou par les référents locaux en DRAJES et SDJES en 2021	Nombre de tuteurs formés les années précédentes par Unis-Cité et la Ligue de l'enseignement et proposées par l'Agence ou par les référents locaux en DRAJES et SDJES
15	4	1

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

Journée de démarrage/ Web-conférence de démarrage :
Atelier de découverte du rôle du tuteur :
Mobiliser/recruter des volontaires :
Accompagnement du volontaire pendant la mission :
Projet d'avenir et bilan nominatif :
Organiser et animer le Service Civique au sein d'un organisme :
Améliorer la qualité du Service Civique par l'évaluation :
Conception d'une formation civique et citoyenne :

- Modules spécifiques pour l'international
Journée de démarrage :
Mobilisation des volontaires :
Préparation au départ et accompagnement à la mission :
Projet d'avenir et bilan de fin de mission :
Web-conférence pour les accompagnateurs à l'étranger :

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

Tous les tuteurs sont d'anciens cadres du secteur de l'action sociale, ayant suivi des formations adaptées à l'exercice de ces missions (travailleurs sociaux, psychologues, etc.) Ils ont une expérience avérée dans la gestion des personnels, l'accueil de stagiaires et la formation. Ils ont su très facilement intégrer la dimension spécifique du service civique par rapport à ces domaines, leurs compétences étant confortées par la lecture du guide des tuteurs et par des échanges entre eux.

Les tuteurs de Bretagne ont, de plus, suivi une formation spécifique au tutorat organisée par l'IRTS de Bretagne.

B. Organisation du tutorat

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

Selon les régions, le volume horaire consacré au tutorat va de 4 à 8 heures. Il faut y rajouter le temps consacré à l'accompagnement des missions et au suivi des réalisations. Là où le tutorat est assuré par un groupe tutoral, le cumul des heures peut aller jusqu'à 30 heures hebdomadaires.

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

Les outils sont multiples: calendriers partagés, entretiens hebdomadaires (soit en présentiel, soit en visioconférence), propositions d'ouvrages à lire, échange de savoirs visant à valoriser les compétences des jeunes. Quand les conditions le permettent, retrouvailles autour d'un repas...

En général, les entretiens hebdomadaires sont consacrés :

- à un bilan des actions réalisées et l'analyse des difficultés et des réussites
- un temps de projection sur la semaine suivante avec organisation du travail en fonction des priorités du moment et des centres d'intérêt des volontaires
- un temps en lien avec l'actualité politique et sociale du moment afin de développer la curiosité du jeune volontaire et ses capacités de veille technique au regard des questions traitées

Dans certaines délégations, un bilan hebdomadaire écrit validé par tous les tuteurs est remis aux jeunes volontaires.

Les entretiens hebdomadaires sont régulièrement ponctués de points sur les connaissances acquises et celles qui restent à développer, sur les formations réalisées et sur le projet d'avenir.

C. Accompagnement et projet d'avenir des volontaires

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

Dans l'ensemble des régions, le projet professionnel est régulièrement au cœur des rencontres tutorales, mais un point plus complet est organisé tous les deux mois environ. Y sont évoquées les interrogations des jeunes volontaires, les opportunités à saisir (rencontres de professionnels, découverte de métiers). Outre les aspects techniques d'élaboration d'un projet professionnel sont aussi abordées les questions de savoir-être et de développement des aptitudes personnelles susceptibles d'asseoir un projet d'avenir qui dépasse le seul cadre de l'orientation professionnelle.

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

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

Des aides spécifiques sont proposées : rédaction de lettre de motivation, de CV, mobilisation des réseaux de l'association (rencontres de personnes ressources, visite d'institutions publiques et privées, etc.)

Les travaux menés par les jeunes volontaires sont aussi l'occasion de mise en perspective avec le projet d'avenir de chacun. Les activités proposées sont adaptées au projet d'avenir des jeunes : certaines actions peuvent être laissées de côté, d'autres au contraire renforcées et certains partenariats mobilisés en fonction des motivations des jeunes.

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

Participation à des cours organisés par les centres de formation, accès aux archives départementales, ressources documentaires de nos partenaires, etc.

Incitation faite aux jeunes volontaires de participer à des manifestations destinées à des jeunes en recherche d'emploi ou de formation : journées portes ouvertes des centres de formation, forums Emplois, etc.

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

Si la crise sanitaire nous a contraints à envisager certains aménagements dans notre organisation, la forte mobilisation des tuteurs ainsi que l'engagement des jeunes volontaires ont permis de lever les difficultés.

Il n'en reste pas moins qu'est nécessaire une vigilance bienveillante auprès des jeunes afin qu'ils respectent les codes d'insertion dans un monde professionnel ou/et associatif : respect des horaires, respect des engagements, relations avec les autres, etc.

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

Sur les 8 jeunes volontaires ayant terminé leur mission en 2021, on note :

- une jeune volontaire en situation de handicap embauchée comme secrétaire médicale par une association du secteur social
- une jeune volontaire entrée en formation de paysagiste
- une jeune volontaire dont le contrat a précocement été interrompu d'un commun accord après avoir passé des concours de la fonction publique
- un jeune volontaire a entrepris un stage professionnel de grand intérêt pour lui à l'institut Jacques Delors, dans le cadre du dispositif CIFRE pour les doctorants
- un jeune est entré en master production audiovisuelle de l'INA
- une jeune a obtenu un CDD de 6 mois comme sociologue consultante auprès d'une collectivité
- un jeune est entré en 1ère année de licence d'histoire à l'Université de Lorraine.
- un jeune travaille au CROUS de l'Université de Lorraine.

3ème partie : Les volontaires

A. Le choix des volontaires

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

Oui, systématiquement...jusqu'en novembre 2021, puisque le nouveau site apparu en décembre 2021 rend impossible toute publication d'offres en raison de multiples problèmes techniques

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

Annonces dans les missions locales, les centres de formation de travailleurs sociaux et les facultés, participation à des forums service civique ou à des journées portes ouvertes d'instituts de formation. A noter l'intérêt de s'adresser aux services d'information et d'orientation des lycées et universités.

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

3 en moyenne mais variable selon la "saison". Il y a beaucoup de candidatures en fin d'année scolaire pendant les mois d'été, moins sur d'autres périodes.

Décrivez la procédure et les critères de sélection des volontaires.

Chaque délégation régionale développe pratiquement la même procédure.

Dans un premier temps, une première sélection s'opère sur la base d'un contact téléphonique pour vérifier la pertinence de la candidature(des jeunes n'ont manifestement pas compris ou pas lu les indications portées dans notre annonce).

Dans un deuxième temps, une commission de sélection comprenant plusieurs membres de la délégation reçoit les candidats et retient celui ou celle qui paraît le plus à même de remplir la mission.

Le critère primordial retenu est celui de la motivation des jeunes à s'inscrire dans la mission proposée par l'association et le sentiment que cette démarche peut être porteuse de sens pour son projet d'avenir

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

Certaines candidatures se sont volatilisées au moment de signer un contrat en raison des décisions tardives de Parcours Sup (candidats pensant faire une mission de service civique parce que en liste d'attente et apprenant très tardivement être admis en faculté).

Par ailleurs, concernant le site internet de l'Agence, cette dernière aurait intérêt à s'interroger sur son projet d'avenir car il est actuellement impossible, et ce depuis début décembre, d'y publier une offre de mission.

**Le nombre de volontaires accueillis correspond-il au nombre de volontaires autorisés ?
Si non, pourquoi ?**

Oui,.

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

Sur les 10 recrutements effectués en 2021, 7 l'ont été dans le mois prévu au calendrier prévisionnel. Dans 3 cas, le recrutement a été décalé d'un ou deux mois en raison de défections de dernière minute

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

Sur les 8 missions s'étant terminées en 2021, 6 se sont terminées à la date prévue, une s'est terminée 15 jours avant l'échéance pour permettre au jeune volontaire de réaliser un stage professionnel du plus haut intérêt, une enfin s'est terminée prématurément en raison de la rupture du contrat (4 mois au lieu de 7)

B. L'accueil des volontaires

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

Une note de cadrage d'accueil des jeunes en service civique a été rédigée et avalisée par le conseil d'administration. Elle est prise en compte par chaque délégué régional.

Une délégation régionale ne se lance dans le dispositif que si elle s'y sent prête, à savoir que cette hypothèse est travaillée avec les membres de chaque délégation. C'est à ce stade que sont désignés les tuteurs et les personnes qui participeront plus activement à l'accompagnement des volontaires, au regard des activités prévues

Quand un jeune est accueilli, nous en informons les adhérents et nos partenaires, nous mettons à la disposition du jeune une documentation relative aux actions du CNAHES et nous concrétisons un temps d'accueil où nous associons souvent d'anciens jeunes volontaires qui sont devenus membres du CNAHES

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

Il s'agit souvent d'une adaptation mutuelle dans le cadre d'un accord partagé sur les objectifs à atteindre.

La plupart des jeunes volontaires sont force de proposition dans un certain nombre d'activités; ils font ainsi évoluer les manières de faire des membres du CNAHES. Cela est particulièrement vrai dans les actions de communication : gestion du site internet, comptes-rendus de réunions, création de documents (affiches, bannières, flyers, etc.)

Nous restons à l'écoute des volontaires et les invitons à nous faire part de leurs idées, de leurs souhaits tant dans le cadre des activités propres à l'association que dans celui de la préparation et concrétisation de leur projet d'avenir.

C. Le profil des volontaires

Indiquez le profil des volontaires accueillis en 2021 dans le tableau ci-dessous.

Niveau de formation	Nombre de volontaires en 2021	Taux (%)	Au niveau national en 2020
<i>Supérieur au Bac</i>	14	93%	35 %
<i>Sortie de terminale avec le Bac, ou abandon des études supérieures sans diplôme (niveau IV)</i>		0%	43 %
<i>Inférieur au Bac</i>	1	7%	22 %
Total	15		100 %

<i>Personnes en situation de handicap</i>	1	7%	1,4 %
<i>Personnes mineures</i>	0	0%	5,2 %

Genre	Nombre de volontaires en 2021	Taux (%)	Moyenne nationale 2020 (%)
<i>Homme</i>	7	47%	39 %
<i>Femme</i>	8	53%	61 %

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

Le domaine "histoire et citoyenneté" semble attirer davantage des étudiants déjà sensibilisés à cette dimension par leur cursus universitaire. Ceci n'exclut pas que des jeunes de niveau 4 ou infra posent parfois leur candidature et que celle-ci soit retenue dès lors qu'il s'en dégage une forte motivation.

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

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

Oui Non

Si oui lesquelles :

○ **issus des zones rurales ?**

Oui Non

Si oui lesquelles :

○ **en situation de décrochage scolaire ?**

Oui Non

Si oui lesquelles :

○ **en situation de handicap ?**

Oui Non

Si oui lesquelles :

○ **mineurs ?**

Oui Non

Si oui lesquelles :

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

Les membres de notre association sont en majorité d'anciens professionnels de l'éducation spécialisée et de l'action sociale. Bon nombre d'entre eux ont exercé auprès de jeunes en difficultés sociales ou en situation de handicap. L'accueil de ces publics est donc envisagé avec une particulière bienveillance.

Cela s'est traduit, cette année, par l'accueil d'une jeune volontaire en situation de handicap et d'un autre présentant des troubles bi-polaires.

D. Les ruptures de contrats

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

Cause des ruptures	Nombre de volontaires	Précisions sur les ruptures pour les cas 1/2/3/4
1. Abandon de poste		
2. Faute grave d'une des parties		
3. Force majeure		

4. Commun accord entre les parties	1	Incompréhension réciproque, sûrement accentuée par l'impact de la crise sanitaire
5. Embauche en CDD d'au moins 6 mois ou CDI		
6. Embauche en CDD de moins de 6 mois		
TOTAL		
TAUX (%)		

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

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

Le volet pratique dure une journée et est assuré par des organismes extérieurs spécialisés. La durée de la formation théorique est très variable car de multiples formations peuvent venir enrichir le socle de départ. Elle est au minimum de 2 demi-journées et peut atteindre, dans bon nombre de cas, de 4 à 6 journées.

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

En renforçant les formations collectives réunissant en distanciel les volontaires de l'ensemble des délégations

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

Nombre de volontaires accueillis en 2021	15
Dont nombre de volontaires ayant bénéficié de la formation PSC1	6

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

Une volontaire n'a pu être inscrite avant sa rupture de contrat.
Pour 6 volontaires arrivés au cours du dernier trimestre 2021, l'inscription en formation est programmée en 2022.
2 volontaires avaient déjà suivi récemment cette formation

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

Plusieurs organismes ont été sollicités, chaque délégation régionale s'adressant à l'organisme susceptible de proposer des formations sur la période des diverses missions. Ces organismes sont :

- Fédération française de sauvetage et de secourisme
- Croix-Rouge française
- Protection civile de Paris
- Protection civile des AM

Fédération des secouristes français de la Croix-Blanche des AM

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

Nombre de volontaires accueillis en 2021	15
Dont nombre de volontaires ayant bénéficié de la formation théorique	9

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

Pour 6 volontaires arrivés au cours du dernier trimestre 2021, la formation est programmée en 2022.

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

Beaucoup d'actions sont organisées en interne (formation à l'audio-visuel dans le cadre du recueil de témoignages) ou du moins avec nos partenaires habituels (associations sociales et médico-sociales, centres de formation de travailleurs sociaux, archives départementales, Ecole nationale de la protection judiciaire de la Jeunesse).

Deux formations ont été organisées à l'échelle nationale pour l'ensemble des jeunes volontaires en activité. Confinement oblige, ces formations ont eu lieu en visioconférence. Le retour très positif des jeunes nous conduit à renouveler ce format sur 2022.

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

Les deux formations nationales ont porté sur :

- Connaissance des institutions européennes, place des citoyens européens et leur participation aux processus décisionnels (3 heures)
- Les droits de l'enfant : l'évolution du statut juridique et social de l'enfant en France, le statut de l'enfant en Europe, la convention internationale des droits de l'enfant (3 heures)

Outre de multiples formations ayant trait à l'histoire du travail social ou au traitement des archives, d'autres formations ont été proposées aux jeunes en fonction de leurs profils et de leurs besoins. Sans en donner une liste exhaustive, on peut citer :

- Mieux comprendre les situations de handicap (Rennes 1 journée)
- Certification Voltaire (certification du niveau en orthographe)

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

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

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

Un administrateur de l'association a été désigné comme administrateur délégué au service civique. Un point est fait à chaque réunion du conseil d'administration sur l'évolution du

dispositif, l'implantation des différents postes, les difficultés éventuellement rencontrées, les missions et tâches confiées aux jeunes volontaires.
Chaque année est diffusée à tous les délégués régionaux et aux tuteurs une fiche de procédure qui actualise les différentes instructions afférentes au dispositif.

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

Le suivi et l'accompagnement des jeunes volontaires représentent un investissement de plus de deux heures hebdomadaires par personne dans chacune des délégations régionales, ceci pouvant être multiplié jusque par 5 à certains moments, par exemple lors de l'accueil des jeunes ou quand la crise sanitaire nous a conduits à intensifier les interactions avec les jeunes volontaires.

La gestion de l'ensemble du dispositif national représente au minimum 10 heures mensuelles pour l'administrateur délégué. La charge s'est singulièrement alourdie depuis octobre 2021 en raison d'une part de l'impossibilité d'obtenir la reconnaissance de notre nouvel agrément sur le site Elisa (2 mois et demi de démarches permanentes) et de l'inaccessibilité du site du service civique après sa rénovation début décembre 2021. Si l'objectif est de décourager les meilleures bonnes volontés, celui-ci est largement atteint !

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

non

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

Toutes les décisions relatives au service civique ont été prises en réunions du conseil d'administration où sont représentées toutes les délégations régionales (notamment la répartition des postes par délégation régionale). Une fois par an, un temps de la réunion des délégués régionaux est consacré au service civique, ce qui permet un échange des expériences et la mise en évidence des bonnes pratiques.

Une note de cadrage annuelle vient rappeler les décisions prises quant à l'accueil et le suivi des jeunes volontaires.

Un administrateur de l'association est désigné comme administrateur du service civique et entretient des échanges réguliers avec les délégués régionaux.

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

non

B. Les frais

Pouvez-vous indiquer les modalités de règlement de la prestation de subsistance de 107,58 € minimum au titre des transports ou des frais d'alimentation ou de logement ?

Cette prestation est réglée à chaque fois par virement bancaire dans son intégralité. Les volontaires sont aussi remboursés des frais de déplacements et d'alimentation inhérents à l'exercice même des tâches confiées

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

Oui. Les prestations mensuelles de subsistance représentent un montant de 6 415 €. Les frais de formation s'élèvent à 655 € mais l'essentiel des formations à la citoyenneté est assuré en interne et donc sans frais d'inscription. Le montant des autres frais, essentiellement des frais de transport, d'hébergement et de fournitures diverses, est de 1 563 €

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

Ils représentent 6 415 € et viennent en déduction de l'ensemble des frais présentés ci-dessus.

C. La communication et la valorisation

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

Nous favorisons la prise de parole des jeunes volontaires lors des événements du CNAHES : assemblée générale, journées d'études, mais aussi dans les rencontres avec nos partenaires institutionnels. Bien sûr, en raison de la crise sanitaire, les occasions ont été moins nombreuses cette année.

Les activités des jeunes volontaires sont aussi mises en valeur dans le rapport d'activités ainsi que sur notre site internet. Un onglet leur est spécialement consacré et présente notamment leur retour d'expérience sur le déroulé de leurs missions.

Les travaux de rédaction (notices, inventaire d'archives, comptes-rendus de réunions, etc.) qu'ils peuvent faire sont signés de leur nom.

Le rapport d'activité national annuel retrace l'ensemble des activités liées au dispositif du service civique, de même que chaque rapport régional des délégations concernées par l'accueil de jeunes volontaires. Un temps de l'assemblée générale est dédié à l'expression des jeunes volontaires et à un échange avec l'ensemble des membres présents, ce qui permet aux délégations non encore accueillantes d'envisager de rejoindre le dispositif dans les années à venir.

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

non

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

Les jeunes volontaires ont participé à l'assemblée générale de l'association et un échange a eu lieu avec les adhérents sur la base des témoignages des jeunes sur l'exercice de leurs missions.

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

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

7ème partie : Impacts et Observations

A. Les impacts

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

Les bilans de fin de mission et le rapport annuel sont des outils d'évaluation que nous utilisons. Le point fait à chaque conseil d'administration de même que le temps dédié au cours de l'AG sont autant de moments productifs d'évaluation de notre inscription dans le dispositif.

Présentez votre analyse sur les impacts des actions conduites en 2021 (n'hésitez pas à annexer des témoignages ou illustrations) :

Sur le parcours des volontaires et leur engagement (rapport à la citoyenneté, épanouissement personnel, valorisation des compétences, définition du projet professionnel, etc.)

Concernant le rapport à la citoyenneté, les jeunes volontaires ont fait un retour très positif sur les formations qui leur ont été proposées en vision conférence sur les institutions européennes et sur les droits de l'enfant, au point que cela nous conduit à envisager la reconduction de ces formations pour les cohortes à venir.

L'épanouissement personnel est vraiment un constat qui peut être fait pour la plupart des jeunes : se sentant accueillis de manière bienveillante, responsabilisés dans les activités proposées, confrontés à des publics variés, beaucoup d'entre eux "sortent de leur cocon" et s'ouvrent aux autres de façon parfois spectaculaire. La timidité et le repli sur soi, constatés au départ, sont bien vite dépassés.

Du point de vue du projet d'avenir, le constat est fait que la plupart des jeunes en choisissant la mission proposée par le CNAHES, entendent l'inscrire dans une démarche de formation projetée en cohérence. Par ailleurs, le temps de la mission sert à travailler les points faibles (l'orthographe par exemple) pour de meilleures performances à venir.

Sur les publics bénéficiaires de vos actions	Les étudiants, les formateurs, les professionnels du travail social, les partenaires divers de nos activités, accueillent avec sympathie ces jeunes qu'ils sentent particulièrement motivés par leur mission. Pour les étudiants et les professionnels, ces rencontres sont souvent l'occasion de rebooster leur propres motivations ! Avec le grand public et les personnes en situation de handicap, une complicité s'installe souvent, le statut de jeune volontaire et l'engagement qui en résulte étant perçus de façon tout à fait favorable.
Sur l'organisme d'accueil	Une dynamisation des activités dans les délégations où le service civique est mis en œuvre, une image positive et un intérêt manifeste de la collaboration intergénérationnelle entre jeunes volontaires et retraités bénévoles.

B. Formulez des propositions :

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

Le journal de bord pour chaque volontaire qui permet de faire des points d'étape précis et argumentés
Le recueil d'expérience auprès des volontaires par de courtes vidéos
Les formations collectives par visioconférence

Ce qui pourrait être amélioré :

LE SITE INTERNET DE L'AGENCE !

Les outils ou supports qui pourraient vous être utiles :

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

Autres observations :

Le choix de favoriser la dématérialisation des échanges de données (notamment en ce qui concerne l'enregistrement des contrats sur le site Elisa) constitue une démarche intéressante. Mais son intérêt reste conditionné à un fonctionnement sans faille technique.
Or, il s'est avéré qu'il nous a fallu 2 mois et demi pour obtenir la validation de notre renouvellement d'agrément sur le site Elisa, à la suite de l'erreur d'interprétation d'un agent qui a interprété notre

numéro d'agrément commençant par NA (comme tous les agréments nationaux) comme étant un agrément régional de Nouvelle Aquitaine !. Ce dernier bien sûr devant être géré par la région Normandie, alors que les agréments nationaux sont logiquement gérés par le Limousin ! Alfred Jarry tiendrait là un nouveau sujet de pièce !

Quant au site de l'agence du service civique, il cumule tous les défauts qu'on puisse imaginer en la matière : accès difficile et aléatoire ; informations erronées ; instructions qui ne correspondent pas à l'objet du problème (nous avons ainsi appris que l'indication " votre annonce est incomplète, merci de renseigner les champs obligatoires" signifie au contraire que les champs obligatoires sont bien remplis mais avec un nombre de caractères excessifs...), etc.

Il est quand même assez extraordinaire de demander un descriptif de la mission en imposant un nombre de caractères inférieur à l'intitulé même de la mission tel qu'il a été validé par l'agrément officiel !

Il est non moins paradoxal de demander un descriptif "détaillé" de la mission et d'en limiter le contenu à 600 caractères, ce qui correspond à 6 lignes de texte, qui peuvent juste permettre d'en faire un descriptif sommaire...

Selon le référentiel général d'accessibilité des sites internet (RGAA) publié par un organisme gouvernemental, un site internet doit être *perceptible, utilisable, compréhensible et robuste* . Or, sur le site, en petit certes, il est indiqué : *le site du service civique ne répond pas aux règles d'accessibilité du RGAA !*

Sans doute est-ce là les effets de ce qu'on appelle l'intelligence artificielle !

Toujours est-il que cet asservissement des contenus à la logique informaticienne interroge sur le sens qu'entend donner l'agence aux missions de service civique. Le risque est grand de voir les meilleures bonnes volontés se lasser de l'écart grandissant entre les intentions et les valeurs partagées autour du dispositif du service civique telles que défini à l'origine et la gestion déshumanisée soumise aux caprices d'une informatisation mal maîtrisée.