

# AGENCE DU SERVICE CIVIQUE

## MINUTES

### DE LA RÉUNION DU COMITÉ STRATÉGIQUE

#### *Séance plénière ordinaire du 07 mars 2019*

Le 40<sup>e</sup> comité stratégique s'est réuni le 07 mars 2019, de 10 heures 07 à 12 heures 24, sous la présidence de Monsieur Yannick BLANC.

L'ordre du jour était le suivant :

- Ouverture de la séance, approbation des minutes du précédent Comité stratégique
- Retour sur le Grand Débat avec la Jeunesse, qui s'est déroulé le mercredi 20 février en présence du Secrétariat d'Etat auprès du Ministre de l'Education nationale, Gabriel ATTAL et de la Secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargée de l'Égalité entre les femmes et les hommes et de la Lutte contre les discriminations, Marlène SCHIAPPA
- Démo du nouveau site et proposition d'une séance de tests utilisateurs (organismes et volontaires) le mercredi 13 mars 10h-13h
- Bilan à mi-parcours des orientations stratégiques 2018-2019
- Renouvellement à venir de la composition du Comité stratégique
- Lancement du 10<sup>ème</sup> anniversaire du Service civique :

Point d'étape des travaux du GT10

Partenariats envisagés dont *Le Monde 021*

---

#### **Ouverture de la séance, approbation des minutes du précédent Comité stratégique**

Le président souhaite la bienvenue aux participants de la 40<sup>e</sup> réunion du Comité stratégique de l'Agence du service civique.

Il s'enquiert d'éventuelles remarques concernant les minutes de la 39<sup>ème</sup> réunion du Comité stratégique s'étant déroulée le 10 décembre 2018.

M, SAPIN, personnalité qualifiée, revient sur une phrase en page 10 du document : « *Une synthèse pourrait ensuite être réalisée, permettant à l'Agence d'être considérée par les*

*volontaires en service civique comme leur porte-parole... ».* Il tient à apporter une précision : il ne s'agit pas de l'Agence, mais du Collège des volontaires.

**Sous réserve de l'intégration de cette modification, les minutes du précédent Comité stratégique précédent sont adoptées à l'unanimité des votants.**

Le président rappelle les différents points inscrits à l'ordre du jour.

**Retour sur le Grand Débat avec la Jeunesse, qui s'est déroulé le mercredi 20 février en présence du Secrétariat d'État auprès du ministre de l'Éducation nationale, Gabriel ATTAL et de la Secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée de l'Égalité entre les femmes et les hommes et de la Lutte contre les discriminations, Marlène SCHIAPPA**

Le président souhaite revenir sur le Grand Débat avec la Jeunesse qui s'est déroulé à la Halle de la Villette le 20 février dernier. Pour sa part, il se dit à la fois très satisfait et très frustré de ce Grand Débat :

- Très satisfait, parce que 800 jeunes ont été réunis en une dizaine de jours, soit une performance en soi pour les équipes très mobilisées de l'Agence du service civique. Très satisfait surtout, alors que certains des interlocuteurs institutionnels de l'Agence s'inquiétaient du bon déroulement d'un tel événement et s'interrogeaient sur les éventuelles mesures d'encadrement qui avaient été prises, le débat fut un modèle de maturité démocratique. Comme un grand nombre de débats en France ces dernières semaines, le débat s'est déroulé de manière exemplaire, grâce à la qualité des interventions et du public présent. Le président considère cet événement comme un symbole, prouvant une fois de plus que la qualité des débats est souvent au rendez-vous avec les jeunes.
- Très frustré, car il aurait souhaité que les échanges puissent durer deux heures de plus. Il comprend les raisons pour lesquels, dans certains cas, les débats durent plusieurs heures. En effet, il a pu observer que les participants ont besoin de temps pour entrer dans la discussion et avoir envie d'intervenir. Au moment où la réunion s'est interrompue, certaines questions qui auraient dû être abordées ne l'ont pas été et notamment la thématique de la transition écologique et du développement durable, si importante pour la jeunesse. Malheureusement, l'Agence était tenue par le temps pour les raisons suivantes : transmission du débat par la chaîne TV *Public Sénat* et libération de la salle à 20 heures.

Le président ouvre la discussion et souhaite notamment donner la parole aux membres du collège des jeunes volontaires qui étaient présents lors du Grand Débat.

Une jeune volontaire (Mme SONCK) a assisté au Grand Débat, qu'elle a trouvé très intéressant. Elle a pu poser une question sur la thématique de l'environnement, qu'elle avait préparée au mieux, et pour laquelle elle a pu obtenir une réponse. Cependant, elle trouve regrettable d'avoir été l'une des seules à aborder ce thème.

Un jeune volontaire (M. LAGO) a pris plaisir à assister à ce Grand Débat. Il souhaiterait savoir quel dispositif sera mis en place pour les personnes en situation de handicap.

M. LOUIS, personnalité qualifiée, confirme que les prises de paroles des jeunes ont mis du temps avant de démarrer. Il trouve dommage que le Secrétariat d'État auprès du ministre de l'Éducation nationale, Gabriel ATTAL, se soit déplacé assisté d'un tuteur, en la personne de Marlène SCHIAPPA, qui a « plombé » le débat des jeunes, de son point de vue. Il considère pour sa part que ses interventions étaient « déplacées ».

Mme ANOR rejoint les propos du président. Elle s'estime frustrée par le faible nombre de questions posées. Sur le handicap, elle se souvient que M. BLANC a apporté un certain nombre de réponses sur les actions de l'Agence en la matière, et notamment le lancement du projet pilote en Loire-Atlantique, qui bien évidemment, n'épuisent pas le sujet. S'agissant de Marlène SCHIAPPA, il existait un enjeu fort autour des questions de discrimination et d'égalité hommes-femmes auxquelles il était intéressant d'associer la Secrétaire d'État. En revanche, s'agissant de la question de l'antisémitisme notamment, qui était au cœur de l'actualité et touche particulièrement les jeunes, il lui semblait intéressant que la Secrétaire d'État puisse répondre aux interpellations des jeunes. Elle tient à remercier l'ensemble des organismes d'accueil d'avoir accepté de libérer les jeunes volontaires, ou de les accompagner pour participer à ce Grand Débat.

M. SAPIN souligne que, lors des formations civiques et citoyennes, la libération de parole sur les thèmes de société est d'ores et déjà de mise. De même, la question de l'action au-delà de la critique est soulevée. Les points saillants sont partagés afin que « les choses avancent ». Il suggère qu'à l'avenir, l'Agence réfléchisse à la manière de valoriser l'expertise propre au réseau du service civique, autour de la formation civique et citoyenne. Il propose également de travailler sur les parrainages, et les liens particuliers entre les élus locaux et notamment les députés, et les groupes de volontaires afin de faciliter leur mise en contact et les échanges. Ainsi, le service civique pourrait être valorisé dans sa globalité en tant que contribution permanente au débat démocratique, avec les méthodes qui ont été développées. Il conviendrait de travailler avec les jeunes sur une manière positive de s'inscrire dans les changements sociétaux forts et qui seront d'autant plus pertinents qu'ils auront été discutés en amont.

Un jeune volontaire (M. UEBEL) revient sur le fait que différents thèmes n'ont pu être abordés au cours du Grand Débat. Il demande si un prochain débat est éventuellement programmé afin d'aborder ces thématiques.

Le président rappelle que la séquence du Grand Débat national s'achève le 15 mars 2019. Il explique qu'il n'est pas possible pour l'Agence du service civique de répéter l'exercice de manière régulière, car la tâche serait « au-dessus de ses forces ». Il ajoute que les équipes de l'Agence ont été extrêmement mobilisées pendant une dizaine de jours. Ceci étant dit, il prend bonne note de la demande. Dans un cadre élargi de la formation civique et citoyenne, il propose de réfléchir à des formats plus restreints où l'Agence encouragerait et faciliterait ce type de débat avec les jeunes volontaires. Il se tourne vers les organismes d'accueil présents autour de la table, estimant qu'ils sont les plus à même de collaborer avec l'Agence sur le sujet. Il reste ouvert à toute proposition et propose de lancer une réflexion collective. Il reviendra devant le comité stratégique pour faire une proposition sur ce point.

Le président ajoute qu'à la suite du Grand Débat, une synthèse de quelques pages a été rédigée et sera très prochainement diffusée sur le site internet de l'Agence. Le *verbatim* du Grand Débat de la Jeunesse a quant à lui été déposé sur le site internet du Grand Débat national afin de rentrer dans l'analyse des très nombreuses contributions.

En l'absence de remarque supplémentaire, le président propose de passer au point suivant de l'ordre du jour qui est la démonstration du nouveau site internet de l'Agence et la proposition d'une séance de test utilisateurs (organismes et volontaires) le mercredi 13 mars prochain. Il cède la parole à Mme Élise ABIB, Responsable web marketing au sein de l'Agence du service civique.

**Démo du nouveau site internet et proposition d'une séance de test utilisateurs (organismes et volontaires) le mercredi 13 mars 10 h-13 h**

Mme ABIB, chef de projet, rappelle avoir présenté lors du dernier Comité stratégique de décembre 2018 les grandes lignes du projet de refonte du site internet de l'Agence du service civique. Le projet est à présent en phase d'aboutissement et l'Agence est en mesure d'en faire une première présentation.

Quatre objectifs ont été identifiés au périmètre de cette refonte :

- amplifier la notoriété du service civique auprès de l'ensemble de la société ;
- accompagner encore davantage les publics cibles, à savoir les organismes d'accueil et les jeunes qui peuvent être volontaires ;
- permettre une information personnalisée. La personnalisation des espaces permet d'apporter des réponses plus précises, notamment aux jeunes ;
- faire vivre les communautés de jeunes et d'organismes, afin de favoriser les échanges. Certaines fonctionnalités, plus complexes, ne pourront pas être mises en œuvre dès le lancement prévu au mois de mars 2019, et leur mise en place a été décalée dans le temps.

L'une des caractéristiques du site internet est qu'il doit prendre en compte des publics variés et hétérogènes (réseaux d'organismes d'accueil, structures publiques et associatives, jeunes, etc.). Il est à noter également que les jeunes ont des comportements et des habitudes en ligne très divers, certains étant totalement hermétiques au fonctionnement d'internet. Par ailleurs, les jeunes volontaires sont en attente d'expériences vis-à-vis du service civique qui peuvent être multiples.

Le nouveau site internet comprendra notamment :

- Un menu simplifié et plus explicite ;
- Un espace qui condensera l'actualité du service civique et les témoignages, avec notamment un magazine appelé *Le mag* ;
- Un moteur de recherche offrant davantage de critères ;
- Une fiche organisme qui permettra, en plus d'éditer les annonces, aux organismes d'accueil de se présenter ;
- Une fiche mission qui a été réactualisée ;
- Un espace référents leur donnant la possibilité de publier des événements ;
- Des espaces connectés jeunes et organismes, qui existaient déjà, mais qui ont été actualisés et améliorés ;
- Un espace tuteurs identifié qui concentrera surtout des contenus et qui sera également enrichi ;
- Une messagerie qui permettra dans un premier temps de répondre aux jeunes qui candidatent sur le site.

Les fonctionnalités en cours de déploiement dont le lancement a été repoussé faute de temps ou pour des raisons techniques sont les suivantes :

- le moteur de recherche transverse ;
- la carte qui permettra de présenter et géolocaliser les événements, les contacts et les missions ;

- l'espace volontaires pour mieux accompagner les jeunes après leur mission de service civique afin de valoriser leur expérience, avec notamment un carnet de bord ;

Le mois de mars 2019 constitue la phase de *reset* et le site internet sera livré dans les prochains jours afin de procéder à son lancement. Aussi, il est encore temps pour les équipes de l'Agence, ainsi que pour les référents et les publics engagés, de se mobiliser et de tester l'outil afin qu'il soit le plus efficient possible.

Mme ABIB indique qu'un message a été adressé aux membres du comité stratégique notamment, afin de les inviter à une session le mercredi 13 mars 2019 au matin, dans les locaux de l'Agence du service civique. Il s'agit de proposer à toute personne qui le souhaite, habituée ou non au site existant, de bien vouloir tester le nouveau site internet. Mme ABIB fait circuler une fiche d'inscription pour ce faire et engage les organismes autour de la taille de proposer une personne volontaire.

Mme ABIB présente le nouveau site internet. La page d'accueil propose un menu tel que présenté précédemment, avec différentes entrées :

- une entrée générique, « Comprendre le service civique », à destination de tous les publics, qui explique ce qu'est le service civique ;
- une entrée pour les jeunes « Être volontaire », qu'ils soient déjà engagés ou qu'ils souhaitent s'engager ;
- une entrée vers le moteur de recherche, « Trouver ma mission » qui propose des annonces et qui met en contact les jeunes avec les organismes ;
- une entrée pour les organismes, « Accueillir un volontaire ».

La page d'accueil permet de faire remonter les témoignages. Elle met également en avant les valeurs et la charte des fondamentaux du service civique. Elle propose des informations qui s'adressent à tous, l'objectif de cette première page étant de présenter le service civique de la manière la plus large et la plus simple possible.

Dans l'onglet « Comprendre le service civique », la dernière campagne de l'Agence est mise en avant et la politique en faveur des jeunes, des associations et des organismes publics est décrite explicitement. Une série de mots-clés sont proposés, l'idée étant de s'adresser à tous de manière simple et que l'Agence du service civique soit bien référencée sur les moteurs de recherche. L'ensemble de la sphère des acteurs qui participent au service civique et à l'accueil des volontaires est présenté, ainsi que leur rôle : l'Agence, les référents, les organismes, etc.

Un espace dédié, incluant *Le mag*, permettra de mettre en valeur les actualités et dossiers de l'Agence, en lien avec les réseaux sociaux.

Mme ABIB propose à présent une démonstration. Un jeune à la recherche d'une mission cliquera sur l'onglet « Être volontaire ». La page présente les portraits des jeunes volontaires qui ont participé à la campagne, au moyen de citations. L'idée est d'alimenter le carrousel de ces portraits au fil des témoignages des volontaires qui se sont engagés. Un argumentaire et des mots clés sont en outre proposés. Un espace d'accompagnement est également offert au jeune volontaire en fonction de l'étape à laquelle il se trouve (chercher une mission, obtenir des informations sur la mission en cours, poursuite de l'engagement, devenir ambassadeur, etc.).

Une FAQ (foire aux questions) destinée aux jeunes et aux organismes a été refondue pour être réorganisée par grands thèmes. Une question précise pourra être remontée par mot-clé.

Une entrée vers un moteur de recherche à facettes a été créée, « Trouver ma mission », qui permet au jeune de sélectionner les annonces qui peuvent l'intéresser. Les missions sont triées

par domaine et par critère, sachant que de nouveaux critères sont proposés pour correspondre aux besoins des jeunes.

L'annonce d'une mission de service civique a été repensée, notamment dans le but de valoriser l'objectif citoyen. L'organisme agréé qui porte la mission est remonté, au-delà du lieu dans lequel la mission se déroulera, et une fiche de présentation de l'organisme agréé est consultable. Le jeune volontaire pourra y contribuer en décrivant sa mission et son engagement au sein de l'organisme depuis son espace connecté.

Mme ABIB propose de simuler une réponse à une annonce sous forme de test. Le nouveau site internet continuera de favoriser les candidatures sans avoir besoin de créer un compte au préalable. Des questions sont posées au jeune lorsqu'il postule en ligne afin de favoriser l'échange et qu'il puisse expliquer ses motivations. Dans « mes contenus », le jeune sera en mesure d'ajouter jusqu'à cinq documents et cinq liens (blog, vidéo sur YouTube, etc.). Le jeune validera ensuite sa candidature. Il aura la possibilité de s'inscrire à la *newsletter*, et également de créer des alertes afin de recevoir des offres de missions et informations diverses.

Comme pour toute création de comptes, lorsque le jeune souhaitera créer son compte, il recevra un email de confirmation de la part de l'Agence du service civique, et devra cliquer sur le lien qui lui sera adressé afin d'activer son compte. L'espace personnalisé contient plusieurs items : des informations sur le profil du jeune, une entrée pour gérer les candidatures auxquelles il a répondu, une entrée pour obtenir des informations sur sa mission, une fois qu'il est devenu volontaire. Le jeune sera en mesure de lire la réponse qui lui est adressée par l'organisme d'accueil dans sa messagerie, avec un renvoi sur la fiche de l'organisme concerné afin d'apporter de plus amples informations. Le message indiquera que la candidature a été retenue ou déclinée. Il est prévu à terme que l'organisme et le jeune puissent échanger à travers la messagerie. L'espace personnalisé propose en outre un focus sur les formations (formation théorique et formation pratique). Il est prévu également à terme que le jeune puisse s'inscrire à des sessions de formation *via* le site.

Mme ABIB se déconnecte de l'espace jeunes afin de visiter l'espace destiné aux organismes, « Accueillir un volontaire ». Des portraits sont également présentés associés à des *verbatim*. La structure est tout à fait identique à l'espace jeunes, en miroir. Chaque bas de page propose une entrée vers *Le mag*. Mme ABIB propose de se connecter en tant qu'organisme afin de donner un aperçu de l'espace. L'organisation et le graphisme de l'espace sont identiques à celui de l'espace jeunes. L'organisme peut personnaliser son espace d'une photo et la diffuser lors des communications. L'espace organisme dispose de plusieurs entrées, et notamment une entrée qui concerne le recrutement et permet de créer une annonce. Le formulaire s'est élargi de différents éléments. Certaines informations sont prérenseignées s'agissant de la formation, du tutorat, et de la capacité d'initiative. Un texte par défaut est affiché sur l'annonce, et l'organisme est en mesure de compléter ces informations s'il le souhaite. Des critères tels que l'accessibilité en cas de mobilité réduite, les transports en commun, le lieu d'intervention, le contact de l'annonce sont indiqués, ainsi que des informations complémentaires. Une session d'information peut à présent être proposée dans l'annonce de mission pour les jeunes qui seraient intéressés.

Plusieurs entrées sont également disponibles dans l'espace organismes, telles que « Mon agrément » qui sera accessible à tous les utilisateurs qui ont créé un compte avec ce numéro d'agrément. Les informations clés sont rappelées : le nom de l'organisme, le gestionnaire, le nom du contact, les informations liées à l'agrément. Il est en outre possible de télécharger la décision d'agrément. Enfin, l'entrée vers le service de dématérialisation se trouve dans « Mon agrément ». Les demandes en cours et l'historique apparaissent également en bas de page.

S'agissant de l'entrée « Mon réseau », elle permet de donner des informations sur les organismes d'accueil qui fonctionnent en réseau, avec la tête de réseau et les organismes secondaires afin de faciliter la création de comptes pour des structures qui sont sur le terrain. Pour exemple, une école qui accueille des volontaires doit pouvoir créer son compte pour

obtenir des informations sur le tutorat, le service civique, etc. La liste des membres qui ont créé leur compte sera administrée et il sera possible de supprimer potentiellement des comptes.

Le président remercie Mme ABIB pour sa présentation et s'enquiert des éventuelles observations, avec anxiété et impatience. En effet, il compare la refonte du site internet aux « douze travaux d'Hercule ».

Mme PIRONY, personnalité qualifiée, souhaiterait des précisions sur l'entrée pour les jeunes en situation de handicap, qui ne lui semble pas véritablement lisible.

Mme ABIB explique qu'une norme RG2A permet aux personnes en situation de handicap d'utiliser le site.

Mme PIRONY précise sa question : Comment un jeune en situation de handicap qui souhaite effectuer une mission de service civique peut trouver l'information, au-delà de l'accessibilité obligatoire ?

Mme ABIB précise que *Le mag* propose un dossier handicap afin d'accompagner davantage les jeunes en situation de handicap. La nouvelle version du site internet est accessible selon des normes. En 2019, une fois le site internet lancé, un chantier sera ouvert sur le handicap ; il est actuellement en cours de préparation avec le pôle développement. L'Agence souhaite aller à la rencontre des jeunes handicapés pour leur présenter l'outil et recueillir leurs attentes réelles sur la façon d'améliorer concrètement le site. Il s'agit de dialoguer véritablement avec les jeunes pour comprendre ce qui pourrait leur être plus facilitant afin d'accéder au service civique.

Mme PIRONY reste septique. Elle se dit ennuyée que la problématique des volontaires en situation de handicap soit prise en compte après la mise en ligne du site internet.

Mme ABIB répète qu'elle n'a pas été prise en compte après. Les jeunes ont été sollicités et les normes indispensables ont été respectées. Le nouveau site internet est accessible à un jeune en situation de handicap qui serait en possession des équipements nécessaires. Dans un souci d'ouvrir le plus possible le service civique aux jeunes handicapés, l'idée est d'aller encore plus loin. C'est la raison pour laquelle l'Agence a besoin d'un temps dédié et de créer des partenariats avec les organismes d'accueil en relation avec les jeunes en situation de handicap. Ainsi, des échanges pourront se créer plus précisément pendant le projet global.

En réponse à une remarque d'un jeune volontaire, Mme ABIB confirme que les informations concernant les jeunes en situation de handicap seront davantage mises en avant sur la page d'accueil dans sa version finale.

Un jeune volontaire (M. DURY-PERENON) demande que les organismes d'accueil précisent bien dans leur annonce leur politique en faveur du handicap afin d'aider les jeunes en situation de handicap dans leur choix de mission de service civique.

Mme ABIB prend note de cette proposition. L'Agence se demande en effet s'il convient d'identifier les annonces de manière précise. De même, s'agissant des jeunes, doit-il signaler qu'il est en situation de handicap ? L'Agence est très réservée sur le sujet, ne souhaitant pas faire preuve de discrimination, bien au contraire. C'est pourquoi elle insiste sur le nécessaire temps d'échange pour réunir les idées les plus pertinentes sur le sujet, tout en restant en accord avec ses principes.

Mme BERTHELOT-JEREZ note que le candidat a la possibilité de rajouter des documents, vidéos ou informations le concernant. Or elle rappelle qu'il convient de ne pas faire de discrimination au moment du recrutement et de placer les candidats sur un même pied d'égalité.

Mme ABIB répond que l'Agence a essayé de « casser les codes » des candidatures classiques, avec un champ « lettre de motivation » et une pièce jointe « CV ». Il conviendra de vérifier à l'usage si le choix de l'Agence est pertinent et si les questions proposées sont suffisamment ouvertes pour permettre l'expression des jeunes. Dans le cas contraire, il faudra les modifier. Pour autant, il n'est pas obligatoire de joindre plusieurs documents et d'indiquer un lien. Un jeune qui ne serait pas à l'aise à l'écrit pourrait joindre une vidéo. Le chantier sera poursuivi. Les jeunes auront la possibilité de joindre une candidature vidéo. S'agissant de l'écriture inclusive, l'Agence étudiera la proposition pour la ligne éditoriale.

Mme CLÉMENT-BOLLÉE, représentant la Direction du Service national et de la Jeunesse (DSNJ) au sein du ministère des Armées, revient sur la notion d'agrément collectif et la possibilité d'avoir différents gestionnaires en sous-réseau qui agrègent plusieurs organismes.

Mme ABIB indique que cette fonctionnalité n'est pas prévue au lancement du site internet et est en cours de réflexion. La gestion de sous-réseaux est prévue dans la liste, mais reste complexe à mettre en place, chaque réseau étant différent. Il n'existe pas de règle technique applicable à tous les organismes. Il conviendrait de donner la possibilité à l'organisme de choisir la manière dont il souhaite organiser son réseau. Les administrateurs du site internet auront la vue sur l'ensemble des organismes et des annonces. Quant au recruteur ou au tuteur, il pourra engager ses propres actions, au niveau de l'organisme. L'Agence prévoit cependant que l'organisme d'accueil ait l'information sur l'agrément afin qu'il soit au plus proche du projet qui a été validé.

Mme CLEMENT-BOLLÉE demande ensuite si la session du mercredi 13 mars 2019 est limitée en nombre de personnes.

Mme ABIB répond que le nombre n'a pas été arrêté pour l'instant. En fonction du nombre d'inscriptions, l'Agence enverra un email, mais reste favorable à un atelier réunissant des personnes rencontrant des problématiques différentes.

Mme BENTEGEAT, de l'AP-HP, rappelle que le comité stratégique avait évoqué la possibilité de limiter le nombre de candidatures par un même candidat.

Mme ABIB explique que l'Agence a procédé de différente manière : elle offre la possibilité à l'organisme d'accueil de suspendre l'annonce afin de limiter les candidatures reçues, dans une logique de favoriser les candidatures des jeunes. Elle craint que si l'on limite les candidatures à trois, par exemple, les jeunes soient très déçus. Il convient de trouver un équilibre.

Mme BENTEGEAT ajoute que l'AP-HP peine à trouver des candidats. Ils sont invités à des sessions de recrutement et, comme ils ont postulé à plusieurs missions, au dernier moment, ils ne viennent pas. Elle avait soulevé cette question de fond lors d'un précédent comité stratégique, et reste favorable à limiter le nombre de candidatures par un même jeune.

Le président prend bonne note de cette question, la problématique étant assez délicate. Il admet que la région Île-de-France rencontre des difficultés de recrutement. Il considère que si les jeunes déposent de nombreuses candidatures, c'est parce qu'ils ont une perception de la sélectivité du recrutement et de leur faible chance d'être recruté sur un nombre restreinte de candidatures. Il suggère d'approfondir la question.

Mme BENTEGEAT précise que, depuis la suppression des emplois d'avenir, elle a assisté à un nouveau phénomène : certains jeunes ont postulé à des missions de service civique sans véritablement adhérer à la notion d'engagement.

Mme DE MAZANCOURT souhaiterait savoir si les jeunes qui effectuent déjà une mission de service civique retournent ensuite sur le site internet.

Mme ABIB répond que le site internet s'adresse principalement aux jeunes en recherche de mission. L'idée est d'ouvrir l'espace « volontaires » et de l'enrichir de contenus, notamment en

le reliant aux outils Élixa et Oscar qui permettraient de donner davantage d'informations. L'objectif est d'inciter les jeunes qui sont déjà en mission à revenir sur le site internet pour obtenir des informations utiles et intéressantes.

Mme DE MAZANCOURT ajoute qu'il convient de ne pas oublier de publier les calendriers de base à partir de 2020, afin que les jeunes n'oublient pas les dates clés.

Mme ARRIAL, représentant la délégation interministérielle à l'accueil et l'intégration des réfugiés en l'absence de M. RÉGNIER, demande si le site internet sera traduit en anglais.

Mme ABIB répond qu'il n'est pas prévu pour l'instant de version anglaise du site. Il existe pour autant de la documentation en anglais, diffusée à l'étranger.

M. LOUIS demande s'il est prévu un onglet dédié à la médiation. Il cite l'exemple d'un jeune qui postulerait à différentes missions et qui ne recevrait aucune réponse. À qui pourrait-il s'adresser ? D'autre part, ce même onglet permettrait au jeune volontaire d'alerter si sa mission ne se déroulait pas dans de bonnes conditions. Par ailleurs, M. LOUIS aimerait savoir si les différents champs à remplir par le candidat peuvent rester vierges, ou doivent être renseignés obligatoirement afin de valider la candidature.

Sur la question de la médiation, M. ABIVEN explique que l'Agence a préféré garder un contact plus direct avec le jeune : un numéro de téléphone avec un standard sera mis en place pour prendre en compte l'ensemble des frustrations et incompréhensions des jeunes.

Mme ABIB ajoute qu'un espace « besoin d'aide » renverra vers le standard les FAQ et les demandes en ligne. Le jeune a la possibilité également dans son espace connecté de signaler une situation qui est adressée à son référent. S'agissant des items à remplir, Mme ABIB n'est pas en mesure de répondre immédiatement et doit vérifier quels sont les champs obligatoires et ceux qui ne le sont pas. Il conviendrait en effet de trouver un calibrage entre les informations nécessaires et celles de moindre importance.

M. LOUIS insiste : le site doit pouvoir s'adresser à tous les jeunes, y compris ceux qui ne sont pas habitués à internet.

Mme ABIB souscrit tout à fait à cette remarque.

Un jeune volontaire (M. UEBEL) s'interroge sur la pertinence de cette question. Il considère qu'un jeune doit savoir « se vendre », ou du moins faire l'effort de se présenter. De son point de vue, le recruteur sera certainement plus enclin à privilégier une candidature dont les champs ont été renseignés.

Un jeune volontaire (M. DURY-PERENON) demande si les champs sont limités en nombre de caractères.

Mme ABIB explique que la limite en nombre de caractères est relativement haute afin d'éviter les tentatives de spams.

M. CORMIER-BOULIGEON, Député du Cher, explique avoir récemment participé à un Grand Débat avec 200 jeunes d'une école d'ingénieurs de Bourges. Il s'est entretenu avec certains d'entre eux qui ont regretté la manière de communiquer de l'Agence du service civique. Ils considèrent qu'elle devrait s'adapter aux usages de la jeunesse actuelle. C'est la raison pour laquelle, il félicite les équipes de l'Agence pour cette nouvelle version du site internet, mais regrette l'importance des textes au détriment des vidéos. Il demande s'il est prévu de rajouter quelques modules vidéos associés à de l'infographie qui permettent de faire comprendre en une minute le rôle et le fonctionnement du service civique, la manière dont les jeunes volontaires sont recrutés, etc.

Mme ABIB confirme que l'Agence communique de plus en plus au moyen de films vidéos. Par ailleurs, elle dispose de nombreuses vidéos qui sont insuffisamment valorisées, et qui, au cours de l'année 2019, seront remontées au niveau de l'espace « actualités ». Enfin, Mme ABIB n'a pas en tête l'ensemble des projets qui sont ou seront développés par le service Communication qui serait mieux placé qu'elle pour en parler.

Mme MANCHEL, cheffe de la mission jeunesse et citoyenneté à la Mairie de Paris, observe que la communication avec les volontaires est améliorée. Elle demande si les informations nécessaires à leur volontariat telles que les dates de formation pourront être intégrées. Elle cite pour exemple une formation non obligatoire comme le BAFA qui est proposée à l'ensemble des jeunes volontaires par la ville de Paris. Par ailleurs, elle aimerait savoir si le site pourra être aisément consultable depuis un téléphone portable.

Mme ABIB confirme que tous les écrans sont pensés pour être consultables depuis un mobile, avec un menu adapté et de qualité. Améliorer la communication *via* le site internet est effectivement un objectif. En revanche, les espaces d'échange avec les jeunes, autres que l'espace « candidature », demandent encore des évolutions. Elle pense notamment à la messagerie qui deviendra un outil facilitant permettant d'échanger avec les jeunes volontaires.

En l'absence de commentaires et questions supplémentaires, le président remercie l'ensemble des participants pour leurs interventions. Il note que l'Agence du service civique a véritablement besoin d'être challengée dans les détails, afin de lancer un site internet dont le niveau soit le plus haut possible. Nombreuses sont les personnes qui se sont inscrites à la journée de test utilisateurs le mercredi mars prochain, et elles sont les bienvenues. Le président invite les membres du comité stratégique à adresser leurs éventuelles questions supplémentaires dans l'intervalle. Il conclut en affirmant que le site internet est un outil fondamental pour l'Agence du service civique.

Le président remercie tous les intervenants et propose d'aborder le point suivant de l'ordre du jour.

### **Bilan à mi-parcours des orientations stratégiques 2018-2019**

Le président cède la parole à M. ABIVEN.

M. ABIVEN indique en préambule que le bilan définitif des orientations stratégiques 2018-2019 sera réalisé dans un an, en mars 2020, lorsque les données chiffrées seront consolidées par M. David MONGY, chargé du pilotage de la performance au sein de l'Agence. Le bilan à mi-parcours donne l'occasion de partager avec les membres du comité stratégique la manière dont les orientations stratégiques sont construites.

M. ABIVEN rappelle que le comité stratégique avait été consulté, 15 mois auparavant, pour bâtir le cadre d'actions de l'Agence. Les orientations stratégiques ont été approuvées par le Conseil d'administration du 17 décembre 2017. L'Agence se situe à présent à un temps intermédiaire lui permettant d'échanger sur un certain nombre de paramètres, et d'amorcer la conception des prochaines orientations stratégiques pour 2020-2021, dans un contexte particulier. En effet, il conviendra également de procéder au prochain renouvellement de la composition du comité stratégique. M. ABIVEN considère ce travail de réflexion comme une sorte de « passage de témoin » symbolique.

Le premier bilan est tout d'abord un bilan chiffré, qui est motif de grande satisfaction. Le résultat est assurément un résultat collectif, celui de l'engagement des jeunes, qui sont devenus les premiers prescripteurs du service civique, et celui des organismes d'accueil. M. ABIVEN cite les services déconcentrés de l'État et, bien entendu, les élus parlementaires qui, à chaque fois que cela est nécessaire, viennent défendre le service civique en commissions ou devant l'Assemblée nationale.

L'année 2018 offre de très bons résultats, avec un seuil de 140 000 jeunes volontaires atteint grâce au travail de tous. M. ABIVEN reviendra sur les ajustements techniques qui ont été mis en place en fin d'année 2018 pour intégrer une contrainte qui avait été expliquée à l'occasion des comités stratégiques organisés au cours de l'année 2018.

M. ABIVEN indique que les chiffres 2018 sont en cours d'analyse et seront affinés dans les prochains jours. Ils seront consolidés dans un rapport d'activité qui sera présenté en juin prochain. Cependant, les premiers chiffres donnent une indication intéressante.

La répartition par genre montre que le service civique se féminise (61 % d'hommes et 39 % de femmes), avec une augmentation du nombre de femmes de 2 %. La part des bacheliers est également en hausse, alors que les jeunes avec un niveau de formation Bac+ est en baisse. La part des demandeurs d'emploi, quant à elle, a régressé de manière très significative et affiche un recul de 5 % en deux ans. L'âge moyen reste autour de 21 ans.

M. ABIVEN ajoute que, contrairement aux propos tenus par l'AP-HP, les chiffres prouvent que les moments d'engagement sont bien présents au sein de la jeunesse et ne se substituent plus aux périodes de recherche d'emploi.

S'agissant des grands axes qui structurent les orientations stratégiques 2018-2019, M. ABIVEN note que les questions de l'intégrité du service civique, de sa consolidation et de son évaluation sont apparues comme prioritaires et sont mentionnées dans le libellé de ces orientations stratégiques.

**1er axe : Dans un contexte de montée en charge, faire de la qualité des missions une priorité de la communauté du Service civique.**

« Proposer un niveau d'offre de missions permettant à 150 000 jeunes d'effectuer un service civique » et « faire de la qualité des missions une priorité de la communauté du service civique » restent deux objectifs partagés et ne font l'objet d'aucune ambiguïté.

L'objectif « Faire de l'universalité du service civique une réalité » et la question de l'accessibilité constituent un travail important pour l'ensemble de la communauté du service civique, et bien entendu pour l'Agence. À titre d'exemple, les démarches conduites pour bâtir une stratégie de renforcement de l'accessibilité et de la mixité sociale et lever les freins à la candidature de tous les jeunes en particulier les jeunes en situation de handicap, doivent être approfondies. La part des jeunes en situation de handicap en service civique est passée de 1,1 à 1,5 % en 2018, soit une variation positive, qui peut toutefois sembler faible. Pour autant, chaque point gagné demande beaucoup d'effort pour faire évoluer les curseurs. M. ABIVEN explique que cette question est systématiquement mise à l'ordre du jour des réunions bilatérales avec les grands partenaires de l'Agence. Il note que, systématiquement, les partenaires répondent de manière positive.

La part des jeunes en décrochage scolaire reste stable, à 17 %. M. ABIVEN considère que l'Agence doit accentuer ses efforts s'agissant de l'intégration des jeunes les plus défavorisés. En ce qui concerne les quartiers prioritaires de la ville (QPV), les résultats sont satisfaisants. La part des jeunes issus des QPV est passée de 13 à 15 %. Pour autant, pour franchir un palier supérieur, et répondre ainsi au souhait du Gouvernement, l'Agence devra modifier ses processus. Elle est en train de poser les premiers diagnostics en liaison avec le CGET (Commissariat général à l'Égalité des Territoires). Il propose de rendre compte précisément du résultat de ces travaux et des initiatives qui seront prises sur le sujet lors du comité stratégique qui sera organisé à la rentrée 2019. De la même manière, la part des jeunes issus des zones rurales a progressé de 1,5 %.

M. ABIVEN note que la communication grand public 2018 a été plébiscitée par l'ensemble des acteurs du service civique, organismes d'accueil et jeunes volontaires. Elle a été par ailleurs primée par la profession des médias. Cette communication se mesure également par l'ensemble des actions conduites par les services déconcentrés de l'État. Il note à cet égard

que les régions Île-de-France et Hauts-de-France se distinguent, ainsi que le département du Cher, qui a organisé le premier rassemblement sur le thème de l'engagement.

**2ème axe : Faire du Service civique une institution reconnue par l'ensemble des composantes de la société.**

M. ABIVEN indique qu'il s'agit notamment de mieux prendre en compte la parole des volontaires. Il rappelle que la composition du comité stratégique a été élargie par la participation d'un groupe de jeunes volontaires et se félicite de leur présence. Il revient également sur le Grand Débat qui a réuni plus de 800 jeunes. Il ajoute que l'AFEV a également organisé un événement à Lyon qui a réuni 150 jeunes.

En mars 2017, a été lancé un « club de valorisation » en collaboration avec des entreprises. Les résultats sont encore embryonnaires, mais sont prometteurs. L'Agence doit également travailler sur les compétences acquises au cours du service civique, afin de permettre aux volontaires de mieux valoriser leur expérience de service civique. En effet, le temps de préparation au projet d'avenir est un temps crucial du service civique.

Les sujets de mobilité doivent également fait l'objet d'un travail de réflexion collectif. Lors du Grand Débat, la question de la mobilité, notamment en Île-de-France, a été soulevée à plusieurs reprises, ainsi que la question de la gratuité des transports et de l'alignement des avantages entre étudiants, apprentis et volontaires en service civique. Il est entendu cependant que la question des transports ne relève pas de la compétence de l'État, mais des collectivités locales.

Toujours sur le thème de la valorisation, M. ABIVEN considère qu'il est très important de communiquer sur la satisfaction des jeunes à l'issue de leur mission. La proportion des engagés en service civique se déclarant satisfaits ou très satisfaits du contenu de leur mission reste très importante (90 %), même si un très léger décalage est observé par rapport à l'année 2017.

**3ème axe : Promouvoir toutes les démarches d'amélioration de la performance et d'évaluation de l'impact du service civique.**

S'agissant de la poursuite de l'amélioration du pilotage et de la rénovation de la procédure de contrôle, l'Agence du service civique a intégré les demandes du comité stratégique en menant de nombreux travaux sur la sécurisation de ses procédures et l'amélioration de sa démarche de contrôle interne. Elle mobilise en permanence, à la fois le Secrétaire général de l'Agence, mais également l'Agence comptable. M. ABIVEN souligne que les équipes de l'Agence performant sur le sujet du contrôle interne notamment, afin de répondre aux objectifs fixés par les ministères en charge des Affaires sociales.

La réalisation du programme de contrôle des organismes agréés est également une priorité, l'Agence étant convaincue qu'il s'agit d'un levier d'action pour garantir l'intégrité du service civique. En 2018, 9 % des organismes d'accueil ont été contrôlés. Grâce à l'impulsion des équipes de l'Agence, une cartographie des risques a été mise en place afin de mieux cibler les contrôles sur les sujets de service civique, y compris à l'international. S'agissant de l'international à proprement parler, qui offre des missions extrêmement attractives pour les jeunes, l'Agence du service civique a souhaité consolider la procédure de contrôle avec l'association France Volontaires.

M. ABIVEN ajoute que l'atteinte de satisfaction et de qualité pour les organismes passe par la maîtrise du délai de traitement des demandes initiales d'agrément pour le service civique. Le délai moyen entre le dépôt d'une demande et la signature de l'agrément est de 3 mois, soit un délai stable par rapport à l'année 2017. Il est en soi une performance compte tenu de l'augmentation du nombre de demandes d'agrément.

Enfin, s'agissant de l'évaluation, depuis le lancement du service civique, elle avait été principalement organisée autour de sondages ou d'enquêtes d'opinion. Elle permettait de documenter les caractéristiques propres des volontaires (âge, motivation, satisfaction, trajectoire post-service civique, etc.). M. ABIVEN explique que l'Agence a souhaité mieux documenter ces sujets d'évaluation pour répondre à la demande du comité stratégique, en écho à des recommandations formulées par la Cour des comptes à plusieurs reprises, en 2014 et 2018. Pour ce faire, elle s'est orientée vers trois directions : l'exploitation de données existantes, la conception d'enquêtes qualitatives, et le lancement (ou le soutien) d'études *ad hoc* particulières. Le comité stratégique a été destinataire en 2018 d'une publication produite par l'INJEP construite à partir de l'exploitation de données du système d'information pour décrire l'évolution des profils. Enfin, l'Agence construit actuellement une étude pour connaître la situation du jeune volontaire six mois après la fin de sa mission de service civique, autour d'une cohorte de 15 000 jeunes. Les jeunes seront interrogés sur leur parcours et leurs activités. Les résultats de cette étude seront disponibles au cours de l'été 2019.

En dernier lieu, l'Agence conduira deux études spécifiques, l'une sur les jeunes en situation de décrochage scolaire dont les résultats devraient être connus au cours de l'été 2019, et une seconde sur les missions de service civique dans les collectivités locales en zoomant sur deux régions : la région Bretagne, et la région Nouvelle Aquitaine.

Pour consolider ces données, l'Agence a installé un conseil scientifique indépendant, qui permet de donner de la robustesse à l'ensemble des études qui ont été menées.

M. ABIVEN ajoute que certains organismes se sont également lancés dans des démarches d'évaluation. Il pense notamment à Unis-Cité qui devrait présenter une étude devant l'Assemblée nationale le 26 mars prochain. L'Institut de l'engagement est également proactif sur les sujets d'évaluation, ainsi que l'AFEV et la Croix-Rouge.

En conclusion, M. ABIVEN confirme que le bilan définitif des orientations stratégiques 2018-2019 sera présenté en mars 2020.

Le président remercie M. ABIVEN et s'enquiert des éventuelles observations et questions.

Mme BADIANE, adjointe au maire de la ville d'Évry, remercie M. ABIVEN pour sa présentation et la communication des premiers chiffres. La ville d'Évry essaie très modestement d'évaluer la qualité des missions qui sont proposées aux jeunes volontaires, et notamment la situation des jeunes volontaires une fois le service civique accompli, qui est la question qui la préoccupe le plus. En effet, la Ville fait face à une difficulté de recrutement, non pas pour des questions d'attractivité du dispositif, mais en raison du public auquel elle est confrontée. Mme BADIANE fait observer que 60 % du territoire est répertorié en QPV. Il ne s'agit pas de stigmatiser les jeunes issus des quartiers prioritaires de la ville, mais de mieux comprendre les différences de parcours et de profils qui peuvent être un frein à l'intérêt que peuvent porter les jeunes sur ce dispositif, et à leur perception de celui-ci. C'est la raison pour laquelle, Mme BADIANE se dit très intéressée par la communication des résultats des études. Elle s'est en effet posé la question de la manière de changer les procédures et de modifier le mode de recrutement qui reste relativement normé. Il conviendrait d'adapter les missions pour capter davantage l'intérêt du jeune et lui permettre d'intégrer à court ou moyen terme un parcours citoyen. La ville d'Évry propose des missions qualitatives, certes, mais qui excluent parfois certains jeunes, de par leur incapacité à s'inscrire dans ces missions qui sont de service public essentiellement.

Mme BADIANE ajoute que la ville d'Évry travaille énormément sur la question de « l'après-service civique », afin que les jeunes puissent valoriser leur période d'engagement. Les jeunes sont incités à parler de leur parcours et notamment à l'inscrire leur CV. Des retours qui lui sont faits, il semble que de nombreux établissements scolaires ou recruteurs perçoivent partiellement l'intérêt ou l'importance du service civique.

Sur la question de la communication, Mme BADIANE fait observer que les recrutements de la collectivité sont très endogènes et aimerait que des jeunes issus d'autres territoires répondent

aux offres de missions proposées par la ville d'Évry. C'est pourquoi elle comptait s'appuyer fortement sur le nouveau site internet et estime que sa refonte tombe à point nommé. Enfin, de nombreux jeunes s'interrogent sur les supports de communication qui accompagnent les sites internet. Ils ont notamment mis en avant les réseaux sociaux et Instagram. Il semblerait qu'Instagram soit le support qui recueille le plus l'attention des jeunes. Elle l'avait elle-même constaté lorsqu'elle avait participé à la grande campagne de communication autour de Patrick KANNER en janvier 2019 : la communication Instagram est celle qui avait recueilli le plus d'avis positifs.

Mme GOUGEON, de l'Agence du service civique, confirme qu'Instagram est le réseau social qui connaît une plus grande progression. Aussi, il est privilégié pour communiquer auprès des jeunes publics.

Le président retient de l'intervention de Mme BADIANE la question du contenu et de l'attractivité des missions pour les jeunes issus des quartiers prioritaires de la ville.

M. EL KHADIRI, pour le Mouvement associatif, souhaite revenir sur un point mentionné pendant la préparation de l'ordre du jour, à savoir la question des modalités de répartition des postes pour les organismes d'accueil. En premier lieu, il n'a pas compris l'explication de M. ABIVEN sur les postes qui ont été rattrapés pour les structures qui avaient déjà été agréées. Il estime que le sujet aurait pu être partagé en comité stratégique afin de trouver des solutions pour gérer la situation. En second lieu, s'agissant des modalités d'attribution des postes pour l'année 2019, il suppose qu'il existe des critères de répartition entre sphère publique et associations, agréments nationaux et locaux. Dans ce cas, il aimerait y avoir accès et éventuellement pouvoir en discuter collectivement.

M. ABIVEN rappelle le contexte de cette question avant d'y répondre. Les ressources allouées en 2018 ont augmenté de 9 %. Premier élément, il ne faut pas perdre de vue que le Gouvernement soutient la politique publique. Deuxième élément, le premier prescripteur du service civique est le jeune, ce qui démontre la large diffusion du service civique dans la société. Il retient qu'il s'agit d'une réussite collective. L'une des conséquences est qu'au mois de septembre 2018, les entrées en service civique ont été extrêmement soutenues. En dépit des moyens complémentaires alloués, ces entrées légèrement prématurées ont impacté la trésorerie de l'Agence, qui a dû procéder à un certain nombre d'ajustements techniques.

Pour répondre précisément à la question de M. EL KAHDIRI sur la pondération entre la sphère publique et la vie associative, l'Agence a souhaité faire porter l'effort davantage sur le secteur public et beaucoup moins sur la vie associative. En réalité, l'effort s'est apparenté à un report de missions et non à des annulations. Il a été simplement demandé aux partenaires de l'Agence de reporter les entrées en service civique de novembre à décembre 2019 en janvier 2019. Cet effort s'est élevé à 10 % des missions, alors même que le poids de la vie associative représente 70 % des organismes d'accueil. En accord avec le président, l'Agence a souhaité préserver cet équilibre. M. ABIVEN insiste : aucune annulation n'a été effectuée. Il s'agit simplement d'un décalage d'entrées.

Sur l'existence de critères de répartition et d'un schéma directeur, M. ABIVEN note qu'il s'agit d'une question très générale qui se télescope avec la réalité de la vie associative. Chaque organisme d'accueil a sa propre vie interne et son propre mode de fonctionnement, et il ne peut être proposé un cadre général strict qui s'appliquerait à tous. L'Agence préfère instaurer un dialogue avec les structures d'accueil de taille importante qui se formalise par deux temps de réunions au cours de l'année. Elle a par ailleurs mis en place un mode opératoire avec les autres organismes par téléphone, car il lui est impossible d'organiser 20 000 réunions au sein de l'Agence. En résumé, l'Agence doit tenir compte des spécificités de chacun.

Le président ajoute que le premier opérateur de service civique en France est le ministère de l'Éducation nationale, qui est également le ministère de tutelle. L'Agence a effectivement demandé à ses partenaires publics de participer à l'effort. Il explique que la ressource initiale allouée au service civique n'est pas ajustée en cours d'année, comme cela pouvait être le cas

au cours des premières années de vue de l'Agence. Si la dynamique d'entrée des jeunes en service civique s'accélère, l'Agence est obligée d'ajuster cette accélération en fonction de l'attribution des ressources. La situation est inévitable et doit être gérée le mieux possible.

M. EL KHADIRI revient sur ses propos. Il s'agit de partager ces éléments collectivement dans un souci de transparence, car la situation de fin d'année 2018 a généré quelques difficultés. Lorsque l'on met en place une politique de développement, le *stop-and-go* peut s'avérer coûteux. Il entend les explications de M. ABIVEN et en prend note. S'agissant de l'année 2019, il ne demande pas le bilan réalisé de l'attribution des postes, bien évidemment, mais il imagine qu'il existe des pistes de réflexion ou un projet de répartition des agréments nationaux et locaux, entre le secteur public et le secteur associatif. Pour que le service civique soit un projet partagé, la réflexion doit être transparente et partagée. En effet, de son point de vue, le partenariat ne s'épanouit que dans ces conditions.

Mme ANOR, personnalité qualifiée, rejoint les propos du Président. Elle explique que l'État a été le premier à assumer une partie du report des entrées, et notamment le ministère de l'Éducation nationale, ainsi que Pôle Emploi. C'est donc bien l'État qui a subi la régulation la plus importante. Pour être tout à fait transparente, alors que 20 000 missions de service civique étaient prévues, il a été décidé de n'accueillir que 15 000 volontaires. La volonté de l'Agence n'est pas de réduire le nombre, mais de poursuivre sa croissance en 2019. Par conséquent, la question est de déterminer le rythme de cette croissance. Il ne s'agit pas de demander à des organismes d'accueillir moins de jeunes en service civique.

Mme BUSSON, personnalité qualifiée, est extrêmement sensible au fait que l'Agence s'adapte au projet associatif. En revanche, depuis le début de l'année 2019, la consigne est d'appliquer strictement ce qui a été consommé l'année précédente et de reporter au maximum vers la fin de l'année les entrées alors qu'elles ont plutôt lieu au printemps pour le réseau Cotravail, et non au cours du dernier trimestre. Mme BUSSON admet qu'un certain retard dans l'instruction des dossiers a pu être noté, retard qui va finir par poser problème à l'Agence, ainsi qu'aux associations par répercussion.

Mme BUSSON souhaite aborder un autre point, à savoir la différence de règles quant à la durée d'un service civique qui se déroule en France ou à l'étranger. Elle continue de s'interroger sur le sujet et ne comprend pas pour quelles raisons la règle de la durée serait la même pour une mission en Belgique et une mission au Sénégal. Elle ignore dans quelle instance aborder cette question, mais aimerait pouvoir en discuter et réaliser une expertise afin de pouvoir éventuellement rééquilibrer la situation. Elle s'interroge sur la mise en place de tels écarts.

Mme BUSSON ajoute par ailleurs que le mot « travail » n'est pas un terme grossier, y compris dans le monde du volontariat. Le travail n'est pas l'emploi.

M. ABIVEN souscrit tout à fait à la dernière remarque de Mme BUSSON. Sur la question du cycle, il confirme que les entrées en service civique se concentrent essentiellement sur la fin de l'année, comme de nombreux sujets concernant la jeunesse : l'apprentissage, les contrats de professionnalisation. Par ailleurs, si l'on analyse le taux de rupture des jeunes, il est plus fort sur les premiers mois de l'année. Ce point a été relevé chez l'ensemble des partenaires. Le souhait de l'Agence n'est pas d'imposer un calendrier, mais de coller à la réalité : les jeunes se présentent de façon massive plutôt en fin d'année, le point bas de l'entrée dans le dispositif se situant au mois d'août, pour remonter ensuite entre les mois de septembre et décembre.

S'agissant de l'International, les premières destinations à l'étranger sont l'Allemagne, l'Israël, le Maroc et le Sénégal, soit un total d'environ 1 500 jeunes. La Belgique quant à elle accueille un très faible nombre de volontaires. Les temps de missions sur ces destinations sont plus longs, car un temps d'accompagnement et d'adaptation est nécessaire, auquel s'ajoute le temps de la mission, le temps du projet d'avenir et le temps de retour. Dans ces conditions, une mission de six mois ne serait pas suffisamment attractive. C'est le principe de réalité qui s'applique. Pour

autant, M. ABIVEN est prêt à mettre le sujet de l'international à l'ordre du jour d'un prochain comité stratégique en partant d'une présentation statistique.

Mme BUSSON répond que les réalités sont très différentes dès lors qu'elles touchent à des projets à l'étranger. Par ailleurs, les jeunes auxquels les missions s'adressent et le rythme de préparation ne sont pas les mêmes. Dans ces cas précis, la souplesse est de mise. Pour autant, le temps d'adaptation d'une mission en France est tout aussi nécessaire que pour une mission à l'étranger. Elle souhaiterait volontiers pouvoir en discuter, que ce soit d'un point de vue statistique ou politique.

M. POIRIER, pour l'Union Nationale des Missions Locales, souhaiterait rebondir sur la prise de parole de M. EL KAHDIRI du Mouvement associatif et l'épisode de fin d'année 2018. Les tensions budgétaires ont conduit certaines associations à « jouer le jeu », et à rendre un certain nombre de postes, il en convient. Sur le fond, il est d'accord. Sur la forme, il regrette que les structures associatives n'aient pas été en mesure d'en discuter collectivement avec l'Agence. En effet, au regard du contexte, certains organismes étaient certainement en mesure de rendre des postes plus facilement que d'autres.

M. POIRIER revient sur les raisons du blocage, au nombre de deux. Premièrement, la forte augmentation du nombre de signatures en service civique sur le mois de septembre a lieu exactement un an après les dernières signatures des emplois d'avenir qui ont été effectuées en août 2017. M. POIRIER établit une corrélation entre ces deux dates qui doit interroger collectivement. Deuxièmement, le Gouvernement n'a pas libéré en fin d'année la réserve budgétaire au titre du service civique. Il demande si les postes attribués sur l'année 2019 prennent – ou non - en compte les 10 % de réserve budgétaire et si, en fin d'année 2019, la situation se répétera à nouveau. Il est en effet important d'avoir une visibilité claire sur le sujet, certains postes étant financés en local grâce au service civique. M. POIRIER aimerait pouvoir se projeter et savoir s'il doit continuer à développer le service civique au sein de son organisation et ainsi pérenniser des postes, ou bien s'il doit anticiper plus tôt dans l'année l'éventuelle reprise de postes.

En réponse à ces remarques, M. ABIVEN rappelle le premier marqueur qui est le phénomène de fortes entrées au mois de septembre qui a conduit à procéder à des réajustements. Sur la question de la forme et de la discussion collective qui aurait dû avoir lieu, il entend l'observation. Il explique cependant que l'intégration en fin d'année répond à une forme d'urgence. Il a été demandé aux structures d'accueil, non pas d'effectuer un *stop-and-go*, mais de différer des entrées de fin novembre 2018 à janvier 2019. Les nombres d'entrées à transférer ont fait l'objet d'échanges et le chiffre d'atterrissage a été négocié de manière consensuelle sans faire l'objet de véritable opposition. Quant au sujet de l'année 2019, il est d'ores et déjà inscrit à l'agenda des discussions entre l'Agence et Bercy, et est suivi de très près.

Mme SEIDL, de l'Office franco-allemand pour la Jeunesse (OFAJ), a noté le nombre de 1 500 jeunes par an en mission à l'international. Elle s'interroge en revanche sur l'existence d'une réciprocité. Par ailleurs, elle suggère que de jeunes étrangers effectuant leur service civique en France puissent être invités à participer au comité stratégique.

M. ABIVEN prend volontiers note de cette proposition lorsque le comité stratégique renouvellera le collège des jeunes volontaires. Il rappelle que lors du défilé du 14 juillet 2018, un jeune allemand étant présent parmi les volontaires, et a chanté *La Marseillaise*.

Le président suggère que les jeunes étrangers ne soient pas forcément membres du collège des volontaires, mais soient invités à titre d'observateurs. Le comité stratégique aura plaisir à les entendre. S'agissant de la gestion de l'attribution des postes, il confirme qu'elle restera à l'ordre du jour en 2019, l'Agence n'ayant aucune certitude sur le dégel de la réserve budgétaire, même si elle l'espère fortement. En effet, il semble que la dynamique du service civique soit bien comprise par le Gouvernement et notamment par Gabriel ATTAL, Secrétaire d'État auprès du ministre de l'Éducation nationale et de la Jeunesse. Le sujet sera abordé en temps utile, et

notamment lors de la prochaine réunion du comité stratégique à laquelle le Secrétaire d'État est convié.

Le président remercie l'ensemble des intervenants et propose d'aborder le point suivant inscrit à l'ordre du jour.

### **Renouvellement à venir de la composition du Comité stratégique**

Le président indique que le renouvellement de la composition du comité stratégique aura lieu en novembre 2019. Il souhaite anticiper sur l'opération de manière à en discuter de manière collective. En préambule, il tient à dire qu'il est extrêmement fier de présider le comité stratégique, qui est véritablement le lieu où se construit la stratégie du service civique. Les débats de fond qui viennent d'avoir lieu sur les deux points précédents en sont la preuve.

Le président fait observer que l'une des propositions de la note de Terra Nova sur la démocratie, est de généraliser l'existence d'un comité des parties prenantes dans les entreprises. Or l'Agence a mis en place un comité stratégique depuis des années, il en est à sa 40<sup>ème</sup> réunion et est extrêmement efficace. Il suppose pour autant un réel partage du pouvoir, ce qui est certainement plus facile pour un organisme d'intérêt général que pour une entreprise. Le président n'érige pas l'Agence du service civique en exemple, mais constate qu'elle bénéficie d'une expérience d'un certain partage du pouvoir, avec le conseil d'administration et, bien entendu, la direction du budget. Les valeurs du service civique font véritablement l'objet d'un débat au sein du comité stratégique, qui est une instance d'une très grande importance. Le président insiste pour que l'instance reste vivante et que ses membres se renouvellent. Par ailleurs, le comité stratégique doit veiller à ce que les partenaires les plus actifs soient parties prenantes. Il cite pour exemple la thématique de la valorisation de l'expérience du service civique pour les jeunes. Il ne voit que des avantages à ce que les partenaires du monde de l'information professionnelle et des ressources humaines soient présents pour participer au débat sur la valorisation.

Le président rappelle les règles sur la participation au comité stratégique. Les organismes d'accueil qui sont membres depuis trois ans doivent céder la place à d'autres. Il ouvre la discussion sur ce point dès à présent. Le collège des personnalités qualifiées devra également être renouvelé. Il est à l'écoute de toutes suggestions, en particulier pour faire entrer au comité stratégique de nouveaux acteurs qui auraient un rôle important à jouer dans la vie du service civique.

Un jeune volontaire (M. UEBEL) suggère d'inviter des personnes du secteur de la communication, voire des chefs d'entreprise qui pourraient ensuite valoriser le service civique.

Le président considère qu'il s'agit d'une excellente idée. Il rappelle les propos de M. ABIVEN : l'Agence est en train de développer un « club de valorisation » du service civique, composé de chefs d'entreprises ou de responsables des ressources humaines qui estiment que l'expérience d'engagement civique est formatrice pour leurs – futurs – salariés. Ils peuvent en effet être invités à participer au comité stratégique. Il remercie M. UEBEL pour cette suggestion.

Le président ouvre la réflexion et confirme que le comité stratégique sera amené à revenir sur ce point dans les six prochains mois.

### **Lancement du 10<sup>ème</sup> anniversaire du service civique : point d'étape des travaux du GT10 partenariats envisagés dont *Le Monde 021***

Le président cède la parole à M. LOUIS pour présenter le dernier point inscrit à l'ordre du jour.

M. LOUIS présente rapidement le projet de 10<sup>ème</sup> anniversaire du service civique. Il rappelle qu'un groupe de travail s'est constitué avec un certain nombre d'associations, qu'il remercie

pour leur présence. Toutes se sont vu imposer de venir avec un volontaire de façon à ce que les jeunes soient bien représentés. Il cite notamment l'AP-HP, la DRJSCS des Hauts-de-France et de l'Île-de-France, l'Institut de l'Engagement, la Ligue de l'Enseignement, la Mairie de Paris, le Secours Catholique et Unis-Cité. Il remercie l'ensemble de ces structures pour leur mobilisation.

Le groupe de travail a commencé un premier travail de *brainstorming*. Les travaux ont cependant été interrompus par le Grand Débat. Toutefois, les jeunes présents ont été mis à contribution notamment pour donner le ton du Grand Débat et exprimer leurs attentes.

Le groupe de travail a décidé de procéder au lancement du 10<sup>ème</sup> anniversaire au mois de juin 2019, pour un 10<sup>ème</sup> anniversaire qui aura lieu en avril 2020. L'événement sera très probablement délocalisé à Amiens, capitale européenne de la Jeunesse. La volonté de l'Agence est de travailler sur une labélisation au travers de l'engagement. Le label qui a été déterminé est « au service de tous ». L'idée est de labéliser toutes les actions qui auront lieu en région pour arriver jusqu'à la date d'anniversaire.

Le principe de l'action qui a été plus ou moins retenu est de lancer des défis interrégions de telle sorte que lors du rassemblement qui aura lieu en avril 2019, il soit identique dans les mêmes jours ou le même jour de façon à ce que chaque région participe à un défi qui aura été lancé au préalable.

M. LOUIS ajoute que le groupe de travail a organisé deux réunions pour le moment et que les travaux se poursuivent. Dans le même temps, d'autres actions sur l'engagement existent. Il propose de laisser la parole à deux personnes du groupe *Le Monde* qui lance une manifestation à laquelle l'Agence souhaite participer avec d'autres organismes. Il précise que les organismes qui souhaitent participer au groupe de travail ont la possibilité de le rejoindre à condition que leur représentant vienne accompagné d'un volontaire.

Le président remercie M. LOUIS et cède la parole à M. Julien FRYDMAN, directeur de la Diversification au sein du groupe *Le Monde*.

M. FRYDMAN explique qu'il a notamment la charge d'organiser les événements portés par les titres de presse appartenant au groupe *Le Monde*, tels que *Le Monde* et ses suppléments ou publications associées, *Télérama*, *Courrier International*, *Le Nouvel Obs* ou *La Vie*.

Il présente sous forme de vidéo une manifestation, « 021 », à laquelle l'Agence du service civique souhaite s'associer.

La manifestation « 021 » existe depuis maintenant trois ans et se déroule dans différentes villes de France, à raison de 5 par an, dont 1 à Paris. L'événement aura lieu à Paris au mois d'avril 2019, lors d'un week-end, et accueillera l'Agence du service civique. L'idée est de créer un moment qui ne ressemble en aucune manière à un salon, mais qui permet de « prendre le pouls » des jeunes de 20-30 ans qui ont déjà démarré une activité ou entamé un parcours professionnel. Ces jeunes viennent simplement témoigner afin de donner envie d'oser, au-delà des schémas classiques de formation.

Depuis le commencement en 2016, l'événement comptabilise 15 000 participants au total dans six villes avec de nombreux intervenants invités. Les villes choisies pour l'année 2019 sont Saint-Étienne, Marseille, Nancy, Paris. La manifestation peut durer un ou deux jours et le programme différer quelque peu, avec des prises de paroles et des témoignages sur scène. Des vidéos sont diffusées avec de grands témoins qui ne seront pas nécessairement présents sur place. Entre chaque conférence, des ateliers sont organisés par des associations et partenaires auxquels les jeunes peuvent participer. Ils peuvent obtenir des informations, travailler sur certains sujets (améliorer son CV, travailler son éloquence, etc.). Un dernier moment a été introduit en fin de journée : un match d'éloquence autour de la question de l'orientation. Une remise de prix est organisée avec la Fondation « La France s'engage » afin

de récompenser des jeunes de 16 à 25 ans qui ont créé leur association. Quatre jeunes sont sélectionnés par région afin de leur remettre un prix.

M. FRYDMAN ajoute que la rédaction du *Monde* est sollicitée pendant toute l'année, au travers de témoignages et de prises de paroles des jeunes et des personnalités venus présenter leurs parcours, qui sont notamment publiés dans *Le Monde Campus*. Ils donneront lieu à des tribunes sur le support papier, sur le support online et à une diffusion très forte sur l'ensemble des réseaux sociaux du Groupe afin de toucher un plus large public.

M. FRYDMAN est heureux d'accueillir l'Agence du service civique sur la prochaine manifestation qui aura lieu à Paris, à Ground Control, lieu de vie proche de la gare de Lyon, qui rencontre un certain succès. Il sera créé un « bar des rencontres », espace dédié mis à disposition des associations afin de rencontrer les publics. La manifestation compte à ce jour plus de 5 000 préinscrits.

M. FRYDMAN se tient à la disposition du comité stratégique pour répondre aux éventuelles questions et espère accueillir les représentants des différents organismes et associations afin de créer un échange avec les jeunes auxquels la mission de service civique pourra être présentée dans ce contexte.

Il ajoute en conclusion que cette courte présentation permettait de donner un premier aperçu général.

Le président remercie les intervenants pour leur présentation et leur invitation qui sera relayée dans l'ensemble des réseaux.

Le président s'enquiert des éventuelles dernières questions diverses.

M. SAPIN souhaite ajouter que la question de la qualité des missions du service civique est fondamentale. Un certain nombre de structures associatives ont créé un comité du service civique associatif avec pour mot d'ordre « pour un service civique de qualité ». Malheureusement, cette structure a dû être interrompue. Toutefois, une réunion est organisée à la fin du mois de mars 2019 afin de relancer ce comité. Il souhaitait en faire part aux membres du comité stratégique. L'ensemble des personnes intéressées sont bien entendues conviées à y participer, afin de créer éventuellement une passerelle entre l'approche associative et une approche « service public ».

Un volontaire (M. DURY-PERENON) demande si l'actuel collège des volontaires sera invité au 10<sup>ème</sup> anniversaire de l'Agence ou si l'événement est réservé au collège qui sera mis en place à partir de 2020.

Le président répond que le collège des jeunes volontaires sera bien entendu invité à participer à l'événement. Il compte sur eux ainsi que sur de nombreux anciens jeunes volontaires pour venir témoigner et contribuer aux dix prochaines années du service civique.

Le président remercie l'ensemble des membres du Comité stratégique. Il souhaite à tous une bonne journée et clôt la séance.

*La séance est levée à 12 heures 24.*