



## L'impact du Service Civique sur les jeunes volontaires

Paris le 12 décembre 2012

Depuis 2011, TNS Sofres a mis en place pour l'Agence du Service Civique un dispositif d'enquête auprès de volontaires en Service Civique.

Il se déroule sur plusieurs années.

Il a pour **objectif d'évaluer l'impact du Service Civique sur les jeunes volontaires et ce, à plusieurs niveaux** : personnel, professionnel et civique.

### Les volontaires accordent une note de 7, 8 sur 10 à leur mission

**Une satisfaction largement partagée** : les volontaires sont globalement satisfaits de leur mission. **Ils octroient une note globale de 7,8 sur 10 à leur mission**, meilleure que celle qu'ils donnent au « dispositif Service Civique » dans son ensemble : 6,7.

Les volontaires qui concèdent une note inférieure ou égale à 5 ne sont que 14% et elle varie peu en fonction du profil du jeune.

**Point fort de leur mission, l'expérience personnelle ou humaine que représente le Service Civique est notée à 8,4 sur 10.** Les relations avec les collègues sont notés à 8,4 ; l'expérience professionnelle à 8,1 ; l'intérêt de la mission à 7,9.

Quatre autres aspects sont un peu moins bien notés : les relations avec le tuteur à 7,7 ; la disponibilité de l'organisme d'accueil à 7,4 ; le travail au quotidien à 7,3 ; l'utilité de la mission pour la société à 7,2.

Enfin, l'indemnisation est mal notée : avec en moyenne 4,4 sur 10 ; les plus âgés se montrent particulièrement critiques : 3,7 chez les 25-27 ans.

Globalement, les missions de Service Civique répondent à certaines attentes des volontaires. On n'observe donc pas de « déception » à l'égard des missions. Bien au contraire, concernant l'autonomie et les responsabilités dont ils bénéficient au cours de leur Service Civique, les volontaires font part de leur « agréable surprise ».

### Et si c'était à refaire ? 69% des volontaires se réengageraient

La mission de Service Civique se révèle être aussi intense qu'une première expérience professionnelle. Pour certains elle est aussi un moment de découvertes d'autres réalités, de soi, de rencontres. Enfin pour d'autres, le cadre structuré (via le tuteur, la procédure de recrutement et les formations) permet de donner une vraie cohérence à l'expérience.

« Si c'était à refaire »... 69% des volontaires s'engageraient en mission de Service Civique et 76% d'entre eux le recommanderaient à d'autres jeunes. C'est un niveau de satisfaction élevé. En comparaison 62% des salariés postulerait à nouveau à leur poste et 58% recommanderaient leur employeur.

## Des compétences qui progressent significativement

Au début et à la fin de leur mission, les volontaires ont été invités à s'auto évaluer sur dix compétences. Ainsi à l'issue de leur mission, la maîtrise de celles-ci progresse passant en moyenne de 7,3 à 7,6.

*L'évolution de plus 1/4 de point peut être considérée comme très significative.*

*Les répondants ignoraient au moment de la sortie quelles notes ils s'étaient attribuées plusieurs mois auparavant.*

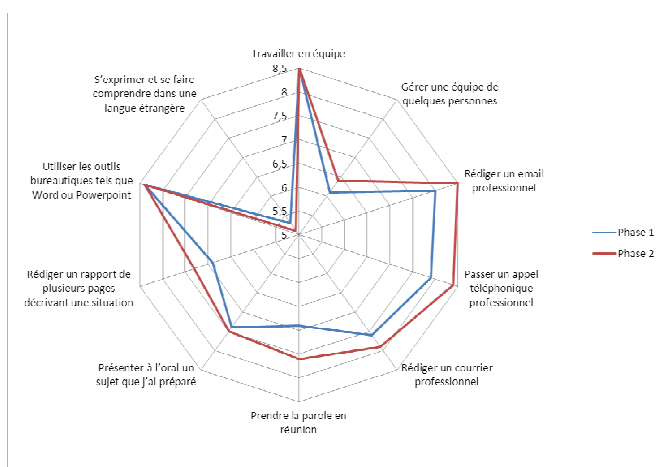
Compétences	Moyenne	Evolution / phase 1
Prendre la parole en réunion	7,6	+0,7
Rédiger un email professionnel	8,5	+0,5
Passer un appel téléphonique professionnel	8,4	+0,5
Rédiger un rapport de plusieurs pages décrivant une situation	7,3	+0,4
Gérer une équipe de plusieurs personnes	6,4	+0,3
Rédiger un courrier professionnel	7,9	+0,3

Certaines compétences progressent également de manière moins marquée et la maîtrise d'une langue étrangère régresse.

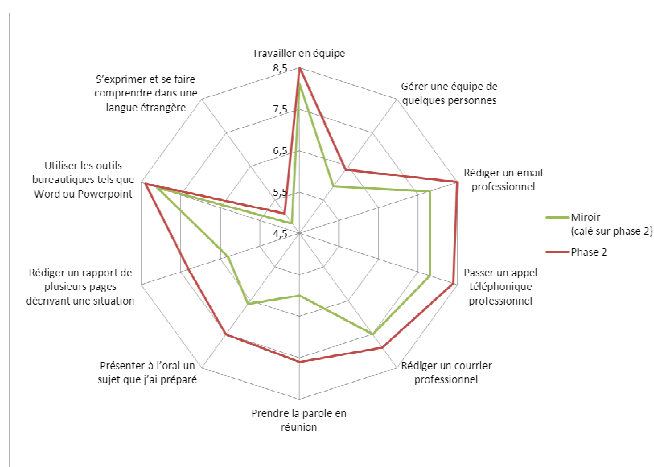
Compétences	Moyenne	Evolution / phase 1
Présenter à l'oral un sujet préparé	7,5	+0,1
Travailler en équipe	8,5	=
Utiliser les outils bureautiques (Word, Powerpoint)	8,4	=
S'exprimer et se faire comprendre dans une langue étrangère	5,1	-0,2

Les compétences « professionnelles » sont celles dont la maîtrise progresse le plus. Elles sont liées à la prise de parole, à la communication, alors que celles qui augmentent le moins sont les plus « scolaires », celles que les volontaires avaient déjà pu développer au cours de leurs formations.

Les volontaires démontrent une meilleure maîtrise des différentes compétences que l'échantillon-miroir ayant les mêmes caractéristiques sociodémographiques (respectivement des moyennes générales de 6,9 et 7,6).



*Evolution des notes entre le début du Service Civique (bleu) et sa fin (rouge)*



*Comparaison des notes entre l'échantillon miroir (vert) et les volontaires terminant leur Service Civique (rouge)*

## **Un parcours professionnel précisé : 53% déclarent que leur mission a confirmé leur projet de vie**

70% des volontaires interrogés déclarent que leur mission leur a permis d'avoir une idée plus précise de ce qu'ils veulent faire en termes de métier, de formation ou de cadre de vie, dans les prochains mois ou années.

53% déclarent que leur mission a confirmé leur projet de vie et qu'elle l'a remis en cause pour 15%.

Au terme de leur mission, les jeunes sont plus nombreux qu'au début à déclarer avoir un projet précis. Leur proportion passe de 69% à 79%.

## **Une plus grande confiance en eux, un atout professionnel**

La mission de Service Civique permet aux jeunes d'acquérir une plus grande confiance en eux, en leurs possibilités de mesurer ce dont ils sont capables. Cela constitue donc pour eux un atout dans leur recherche de travail.

44% des volontaires interrogés à la fin de leur mission déclarent qu'ils pourraient facilement trouver un travail qui leur plaît alors qu'ils n'étaient que 38% au début.

Par ailleurs, parmi les jeunes ayant un emploi à l'issue de leur mission, plus de la moitié -56%-estiment que leur expérience de Service Civique les a aidés à trouver un emploi.

## **Une expérience qui rend plus confiant envers les autres**

Au démarrage de leur mission, les volontaires en Service Civique se démarquaient par une plus forte conscience civique que les jeunes du même âge issus d'un échantillon représentatif. Ils étaient plus nombreux à s'intéresser à la politique et à l'actualité, à estimer pouvoir agir pour changer les choses et à juger importantes un certain nombre d'actions civiques comme par exemple voter, trier ses déchets, donner du temps ou de l'argent à une association, etc..

Ainsi on n'observe peu d'évolutions sur ces critères dans les réponses des volontaires entre le début et la fin de leur mission.

En revanche, le Service Civique a eu un net effet sur la confiance à l'égard des autres. Au début de leur mission, 40% des volontaires déclaraient « pouvoir faire confiance à la plupart des gens » contre 59% qui « estimaient qu'on n'est jamais assez prudent quand on a affaire aux autres ».

A l'issue de leur mission, ils sont désormais 50% à défendre une position de confiance envers les autres, +10 points, contre 48% d'un avis contraire.

## **L'impact du Service Civique sur le plan personnel est encore difficile à percevoir**

L'impact du Service Civique sur la situation personnelle des jeunes est difficile à mesurer. En effet, 85% des volontaires se disent ainsi satisfaits de la vie qu'ils mènent, soit la même proportion qu'au début de leur mission. C'est un niveau proche de celui observé habituellement auprès du grand public.

## ***Rappel de la méthodologie***

*En 2011, un échantillon de 795 volontaires venant d'entrer en Service Civique a été interrogé via Internet. D'avril à octobre 2012, ces mêmes jeunes ont été recontactés au moment où ils terminaient leur mission de Service Civique afin de recueillir leur opinion sur celle-ci et, en leur reposant un certain nombre de questions, de mesurer l'impact du Service Civique sur leurs compétences professionnelles, leur situation personnelle et leur engagement civique.*

*309 volontaires ont répondu à cette seconde vague de questions, soit un taux de retour de 39% environ.*

*Parallèlement, 20 entretiens qualitatifs approfondis ont été réalisés (la moitié par téléphone et la moitié en face-à-face) auprès de volontaires venant de terminer leur mission. La moitié d'entre eux avait été déjà été interrogée de manière qualitative au début de leur mission.*

*Pour consolider l'analyse et mettre les résultats en perspective, TNS Sofres avait par ailleurs interrogé à l'automne 2011 un échantillon de volontaires venant de terminer leur mission de Service Civique et un échantillon-miroir de jeunes représentatif de la population française âgée de 18 à 25 ans.*

*Dans quelques mois, les volontaires ayant participé à l'enquête seront interrogés à nouveau afin notamment de mesurer sur le moyen terme l'impact du Service Civique sur leur insertion professionnelle.*