

PLEIN SENS

Agence du Service Civique

Evaluation des effets du Service
Civique sur les bénéficiaires
finaux des missions

**Cas particulier de la mobilisation en faveur de la
lutte contre l'isolement des personnes âgées**

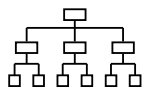
Septembre 2015

Sophie Havette

Caroline Moriceau

Sophie Rigondaud

Sommaire



INTRODUCTION.....	5
La commande de l'Agence du Service Civique	5
Le double enjeu d'une évaluation ambitieuse	6
Expliciter les effets de l'intervention des volontaires en Service Civique auprès des personnes âgées	6
Appuyer les acteurs dans leur appréciation <i>ex ante</i> des effets possibles des missions	9
Protocole d'évaluation appliqué sur le périmètre « Missions menées auprès de personnes âgées sur le territoire de la région Nord-Pas-de-Calais »	10
Le choix des terrains.....	10
Les visites sur site	11
Calendrier et suivi de la mission d'évaluation	11
Organisation du rapport	12
LES MISSIONS DE SERVICE CIVIQUE MENEES AUPRES DES AGES : DES EFFETS EVIDENTS, DES IMPACTS SUBTILS.....	13
1. Un regard nouveau et une ouverture sur le monde	14
L'énergie de la jeunesse, le réveil de la curiosité	14
Des effets nécessairement modulés par la situation singulière de la personne	16
2. Valoriser la personne âgée, lui rendre l'estime de soi	20
Une forme de re-connaissance de la personne âgée.....	20
Des effets renforcés par la pertinence des activités proposées	21
3. Témoigner du souci de l'autre : une attention discrète et efficace aux besoins et difficultés	24
Une veille « rapprochée », facilitant la mise en place des aides nécessaires	24
Des effets renforcés dans les interventions à domicile.....	25
Une approche différente de la perte d'autonomie.....	26
4. S'attacher ... ou pas : de la « visite de courtoisie » à la « belle rencontre »	29
Lorsque le jeune a un prénom	29
Des effets liés aux profils des jeunes ?	30
5. Des interventions qui bousculent les positions des professionnels ?	33
Des effets différenciés sur la charge de travail.....	33
Des situations d'empiètements, des soupçons de jalousie.....	34
Synthèse : les effets observables de l'intervention des jeunes en Service Civique auprès des publics âgés	36

DES PRATIQUES FAVORABLES A DES MISSIONS DE QUALITE AUPRES DES PUBLICS AGES	39
1. Donner du sens aux missions proposées	39
Partager le sens de l'intervention des jeunes en Service Civique avec l'ensemble de ses interlocuteurs futurs	40
Associer les jeunes en Service Civique à l'ingénierie de leur mission	42
2. Rendre l'engagement tenable : encadrer et accompagner des jeunes en Service Civique auprès d'un public difficile	43
3. Donner le temps : quelle durée pour un Service Civique utile ?	45
Des missions plutôt longues et relativement intensives	45
Assurer la transition entre deux engagements	46
Synthèse : des paramètres à travailler pour garantir la qualité des missions auprès des publics âgés	47
DES OUTILS POUR PENSER, SUIVRE ET EVALUER DES MISSIONS DE SERVICE CIVIQUE UTILES AUPRES DE PUBLICS AGES.....	49
1. Un guide à la conception et au suivi de missions à fort impact du point de vue des bénéficiaires	49
Des questions à se poser en amont.....	49
Quelques indicateurs de moyens et de réalisation significatifs.....	52
2. Des trames d'entretien par type d'acteurs pour une évaluation qualitative ex post	53
Entretien avec le responsable de la structure agréée	53
Entretien avec le jeune en Service Civique, intervenant auprès de publics âgés.....	56
Entretien avec une personne âgée	58
CONCLUSION.....	61
ANNEXES.....	63
Fiches signalétiques des terrains	64

« - Qu'est-ce que signifie " apprivoiser " ?

- C'est une chose trop oubliée, dit le renard. Ça signifie " créer des liens... "

- Créer des liens ?

- Bien sûr, dit le renard. Tu n'es encore pour moi, qu'un petit garçon tout semblable à cent mille petits garçons. Et je n'ai pas besoin de toi. Et tu n'as pas besoin de moi non plus. Je ne suis pour toi qu'un renard semblable à cent mille renards. Mais, si tu m'apprivoises, nous aurons besoin l'un de l'autre. Tu seras pour moi unique au monde. Je serai pour toi unique au monde... (...) Ma vie est monotone. (...) Mais, si tu m'apprivoises, ma vie sera comme ensoleillée. Je connaîtrai un bruit de pas qui sera différent de tous les autres. Les autres pas me font rentrer sous terre. Le tien m'appellera hors du terrier, comme une musique. Et puis regarde! Tu vois, là-bas, les champs de blé ? Je ne mange pas de pain. Le blé pour moi est inutile. Les champs de blé ne me rappellent rien. Et ça, c'est triste ! Mais tu as des cheveux couleur d'or. Alors ce sera merveilleux quand tu m'auras apprivoisé ! Le blé, qui est doré, me fera souvenir de toi. Et j'aimerai le bruit du vent dans le blé... Le renard se tut et regarda longtemps le petit prince : - S'il te plaît... apprivoise-moi ! dit-il.

- Je veux bien, répondit le Petit Prince, mais je n'ai pas beaucoup de temps. J'ai des amis à découvrir et beaucoup de choses à connaître. (...) Que faut-il faire ?

- Il faut être très patient, répondit le renard. Tu t'assoiras d'abord un peu loin de moi, comme ça, dans l'herbe. Je te regarderai du coin de l'œil et tu ne diras rien. Le langage est source de malentendus. Mais, chaque jour, tu pourras t'asseoir un peu plus près...

Le lendemain revint le Petit Prince.

· Il eût mieux valu revenir à la même heure, dit le renard. Si tu viens, par exemple, à quatre heures de l'après-midi, dès trois heures je commencerai d'être heureux. Plus l'heure avancera, plus je me sentirai heureux. À quatre heures, déjà, je m'agiterai et m'inquiéterai ; je découvrirai le prix du bonheur! Mais si tu viens n'importe quand, je ne saurai jamais à quelle heure m'habiller le cœur... Il faut des rites.

- Qu'est-ce qu'un rite ? dit le Petit Prince.

- C'est aussi quelque chose de trop oublié, dit le renard. C'est ce qui fait qu'un jour est différent des autres jours, une heure, des autres heures. Il y a un rite, par exemple, chez mes chasseurs. Ils dansent le jeudi avec les filles du village. Alors le jeudi est jour merveilleux ! Je vais me promener jusqu'à la vigne. Si les chasseurs dansaient n'importe quand, les jours se ressembleraient tous, et je n'aurais point de vacances.

Ainsi le Petit Prince apprivoisa le renard. Et quand l'heure du départ fut proche : - Ah! dit le renard... je pleurerai.

- C'est ta faute, dit le Petit Prince, je ne te souhaitais point de mal, mais tu as voulu que je t'apprivoise...

- Bien sûr, dit le renard. - Mais tu vas pleurer! dit le Petit Prince. · Bien sûr, dit le renard. · Alors, tu n'y gagnes rien ! · J'y gagne, dit le renard, à cause de la couleur du blé ».

Le Petit Prince, Saint-Exupéry

Introduction

La commande de l'Agence du Service Civique

L'engagement de Service Civique, créé par la loi du 10 mars 2010, offre aux jeunes de 16 à 25 ans l'opportunité de s'engager au service de l'intérêt général en donnant de leur temps – de six mois à un an – à la collectivité, aux autres. Les missions d'intérêt général concernées « revêtent un caractère philanthropique, éducatif, environnemental, scientifique, social, humanitaire, sportif, familial ou culturel, ou concourent à des missions de défense et de sécurité civile ou de prévention, de promotion de la francophonie et de la langue française ou à la prise de conscience de la citoyenneté française et européenne. »¹ ; traduits en domaines d'intervention reconnus prioritaires pour la Nation, ces grands champs d'intervention possibles sont : culture et loisirs, développement international et action humanitaire, éducation pour tous, environnement, intervention d'urgence, mémoire et citoyenneté, santé, solidarité, sport.

A travers cet engagement et l'expérience qui l'accompagne est donnée aux jeunes volontaires la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences, reconnues et valorisables dans les cursus des établissements secondaires et d'enseignement supérieur.

Les objectifs globaux explicitement assignés par la loi relative au Service Civique sont le renforcement de la cohésion nationale et de la mixité sociale ; de manière plus précise, il s'agit de mobiliser les jeunes au service d'un certain nombre de grands enjeux sociétaux et d'accompagner et/ ou de favoriser ce faisant leur propre processus de maturation et de réflexion sur leur devenir de citoyen et d'actif. Quoique les textes restent très implicites sur les effets attendus du Service Civique pour les bénéficiaires des actions développées dans le cadre des missions et pour la société en général, le dispositif semble porté par la conviction que l'essentiel est probablement dans l'existence même de cette possibilité offerte aux jeunes : des choses se font, des expériences sont tentées, des liens et des ouvertures sont créés, et cela en soi est positif.

Pour autant, l'Agence du Service Civique souhaite aujourd'hui voir interroger cette évidence et demande que puissent être déployés, explicités, objectivés ces effets sur les populations bénéficiaires des missions du Service Civique. C'est le sens de la mission d'évaluation lancée le 5 janvier 2015.

Afin de donner à la démarche engagée toute la rigueur nécessaire à l'appréhension d'un objet par définition mal circonscrit *a priori*, l'Agence du Service Civique a posé dans sa commande deux exigences, deux principes structurants :

- la nécessité d'une réflexion autour de la notion d'« utilité sociale » du Service Civique, manière d'en sérier les effets, d'en organiser l'analyse et d'en envisager peut-être la mesure ; il s'agit in fine de pouvoir proposer aux acteurs de terrain (notamment les référents Service Civique, éventuellement les structures) un outil à leur main, une

¹ Code du service national, Dispositions relatives au service civique, Art. L. 120-1.-I.

manière de guide les aidants à anticiper, sinon à (auto)-évaluer les effets du Service Civique sur les bénéficiaires, quels qu'ils soient ;

- la nécessité d'une première enquête de terrain. L'idée ici est qu'une évaluation de l'utilité ne peut se faire que de manière concrète, pragmatique : il faut observer, écouter, comprendre, donner à voir ; il faut juger de l'utilité en contexte. Pour ce faire, un périmètre a été défini : **ont été interrogés les effets du Service Civique sur les personnes âgées et leur environnement ; la région Nord-Pas de Calais, particulièrement pourvoyeuse de missions sur ce thème, a été retenue comme lieu des investigations.**

Le double enjeu d'une évaluation ambitieuse

Expliciter les effets de l'intervention des volontaires en Service Civique auprès des personnes âgées

L'évaluation demandée n'est pas la première qui invite à scruter les effets du Service Civique. De précédents travaux ont cherché à apprécier ses impacts au regard de ses objectifs explicites : qui étaient les jeunes engagés ? les objectifs de mixité sociale fixés entre l'Etat et l'Agence du Service Civique étaient-ils atteints ? que pouvait-on dire du parcours des jeunes passés par le Service Civique, que ce soit en termes d'insertion professionnelle ou au regard de leur engagement citoyen ?²

La nouveauté ici – et sans doute sa difficulté qui explique l'exigence d'un cadrage méthodologique fort – est que l'on déplace le regard : ce ne sont plus les jeunes en Service Civique dont on interroge les profils et les parcours pour y saisir les effets de leur engagement, mais ceux qui les fréquentent et connaissent leurs interventions.

Il s'agit donc ici de **comprendre tout simplement à quoi sert le Service Civique, non plus pour les jeunes qui s'y engagent mais pour les autres** ; il s'agit d'apprécier ce que déplace, ce que produit, ce que vient compléter l'intervention d'un jeune volontaire indemnisé qui fait le choix de donner de son temps, voire de marquer une pause dans son parcours professionnel ou de formation.

Derrière cette question centrale de l'évaluation, simple mais ambitieuse, se devinent des enjeux opérationnels forts :

- la validation, par l'exemple, de la pertinence d'une montée en charge du Service Civique ;
- la manière dont le Service Civique apporte aux différentes politiques publiques ;
- la compréhension de la manière dont peuvent se créer et être positionnées de nouvelles missions de Service Civique, alors que des concurrences peuvent se faire jour au sein même des structures accueillantes, avec les professionnels et/ou les bénévoles ;
- la qualification des pré-requis nécessaires à une mission réussie, utile ; l'identification, dans cet esprit, de ce que l'on peut appeler de « bonnes pratiques ».

L'hypothèse formulée au démarrage de l'évaluation était que le Service Civique est au fond une rencontre entre le volontaire et le public destinataire de sa mission. Les

² TNS Sofres, *Enquête sur l'impact du Service Civique sur ceux qui l'ont fait*, février-mars 2013 ; *Enquête sur les volontaires du Service Civique et leur rapport au vote, à l'engagement et à la citoyenneté*, juin 2014.

conditions de cette rencontre, les postures initiales respectives des protagonistes et leurs évolutions au rythme des interactions, jouent probablement sur la nature et l'intensité des effets observables. C'est cette hypothèse qui a guidé la manière d'interviewer les parties prenantes : comprendre ce qu'elles font, avec quelles intentions, quelles représentations, et voir comment celles-ci évoluent au fil du temps. Ainsi, quoi que les jeunes ne soient pas au cœur du dispositif d'évaluation – ce sont bien les bénéficiaires des missions qui seront les principaux écoutés –, on n'a eu soin de les entendre sur leurs motivations initiales, leurs intentions et l'intensité qu'ils mettent dans leur engagement, la manière dont celui-ci évolue au fil des mois, la manière dont ils se sentent eux-mêmes utiles. Il s'agissait dans le même temps de comprendre ce qui peut donner envie, motiver, favoriser l'engagement.

Ainsi semblait-il finalement artificiel de dissocier utilité pour le jeune et utilité pour les bénéficiaires et pour l'environnement.

Une évaluation ancrée sur une problématique phare

L'évaluation demandée est, pour d'évidents soucis de pragmatisme et d'efficacité dans un exercice qui se veut aussi un travail de conception méthodologique, centrée sur un type de public concerné par les missions de Service Civique : les « personnes âgées » et leur environnement.

Ce choix part tout d'abord du constat que les missions identifiées par l'Agence du Service Civique sous la thématique Solidarité sont les plus nombreuses (1/4 des missions), et que les missions effectuées au bénéfice des personnes âgées sont le plus souvent – mais pas uniquement – répertoriées dans cette catégorie. Il est par ailleurs évident que le choix de cette approche populationnelle entre en forte résonance avec les préoccupations nationales dans le cadre de la prise en compte du vieillissement de la population et des mesures prises pour promouvoir la lutte contre l'isolement des personnes âgées, et, au-delà, la prévention de la perte d'autonomie, le maintien à domicile mais également l'aide aux aidants.

L'approche retenue croise donc nécessairement de forts enjeux en termes de politiques publiques ; il s'agira de comprendre comment et sur quels aspects l'action des jeunes en Service Civique s'articule à ces politiques. Il s'agira de comprendre et de montrer la manière dont, à l'échelle locale, les jeunes en Service Civique peuvent venir appuyer les collectivités, CCAS/CIAS et associations dans le développement d'initiatives nouvelles.

Pour identifier les effets du Service Civique dans ce contexte particulier et en comprendre les conditions de manifestation, choix a été fait d'investiguer les « microcosmes » constitués autour de la réalisation de missions spécifiques. C'est en partant d'investigations concrètes que pourront être, ou non, consolidées les catégories d'analyse construites *a priori*.

Le microcosme tel que dessiné dans le cas ici étudié (mais facilement transposable à d'autres situations) comprend plusieurs périmètres qui doivent être investigués dans le cadre de l'évaluation :

- **la population directement visée par la mission de Service Civique, premier objet d'étude de la présente évaluation** – ici les personnes âgées. Cette catégorie est en réalité trompeuse et pour partie inopérante ; des distinctions seront à faire et des

nuances à apporter selon le degré d'autonomie de la personne, son âge, sa situation économique et familiale ;

- **les personnes ayant affaire avec les jeunes volontaires au sein des structures porteuses des missions**, mais également **au sein des organisations où se déroulent de fait les missions** – salariés, bénévoles, structures dans son ensemble ;
- **les intervenants professionnels ayant à s'occuper de la personne**, à domicile (aide ménagère, auxiliaire de vie, infirmières) ou en établissement (animateurs /trices, auxiliaires de vie, aides soignantes, infirmières etc.) ;
- **la famille de la personne** toujours en contact avec elle : conjoint(e), enfant(s), petits-enfants etc. ;
- **le voisinage immédiat** : les voisins proches (voisins de palier ou de très grande proximité).

Il a semblé prématuré, dans le cadre d'une évaluation ciblée menée après 4 années seulement (dans le meilleur des cas) de déploiement d'une mission sur un territoire donné, de chercher à identifier des effets plus diffus sur les structures, sur la société ou encore sur des grandes variables économiques.

Bénéficiant dans quelques temps de davantage de recul, une évaluation des effets devrait par exemple s'interroger sur :

- les effets du Service Civique sur le renouvellement des équipes des associations, le renouvellement de leurs conseils d'administration ;
- les effets du Service Civique sur des déplacements éventuels et pérennes du contenu des interventions des professionnels ;
- les effets du Service Civique sur l'innovation sociale et la consolidation de certaines missions en services pérennes et professionnalisés ;
- les effets ressentis au niveau d'un quartier : modification des comportements des jeunes, modifications en retour de la perception et du comportement du reste des habitants...

On peut par ailleurs faire l'hypothèse que certains effets du Service Civique sont liés non seulement à l'ancienneté du dispositif, mais également à son intensité, à sa visibilité sur les territoires. La présente évaluation ne pourra donc totalement anticiper les effets possibles liés à une forte montée en charge du dispositif ; elle pourra toutefois essayer de comprendre ce qu'un fort développement changera.

Les grandes familles d'impact identifiées a priori

L'évaluation de l'impact du Service Civique sur les bénéficiaires finaux et leur environnement doit révéler les effets de la présence du jeune volontaire – effets de sa présence en tant que telle, effets de ce qu'il est amené à faire. Sans préjuger de ce que sont ces effets, il était toutefois indispensable de poser, avant toute investigation terrain, une première grille de lecture de ce qui devait être observé, recherché. Les grandes familles d'impact identifiées a priori étaient les suivantes (liste et catégories bien évidemment non limitatives et non figées) :

- les effets sur l'activité de la personne âgée, son emploi du temps, sa perception du temps qui passe et sa manière de s'y projeter ;

- les effets sur la diversité, la forme et l'intensité des relations sociales de la personne âgée ;
- les effets sur l'offre d'activités proposées par les structures accueillantes en dehors des activités conduites par les volontaires ;
- les effets sur le bien-être, sur la santé physique et morale ;
- les effets sur le recours aux aides existantes ;
- les effets sur les représentations de la jeunesse, d'un milieu social différent le cas échéant ;
- les effets sur les valeurs de la personne âgée : la fréquentation d'un jeune en Service Civique a-t-elle des effets sur les valeurs défendues par la personne ?
- les effets sur le temps passé et le contenu des activités partagées par la personne âgée et sa famille proche ;
- des effets de substitution, de concurrence, de subsidiarité avec les autres catégories d'acteurs intervenant dans les structures accueillantes ;
- des effets de recomposition des activités des intervenants auprès de la personne âgée.

Ces types d'effets identifiés a priori sont ceux qui ont été recherchés, interrogés dans les investigations de terrain. L'enjeu de l'évaluation était d'en valider une typologie, de comprendre les conditions de leur manifestation, leur fréquence, leur intensité.

Appuyer les acteurs dans leur appréciation ex ante des effets possibles des missions

L'Agence du Service Civique souhaite être en mesure d'accompagner tant les organismes d'accueil que ses référents sur les territoires dans les processus de définition des missions et d'appréciation et suivi des effets qui peuvent en être attendus pour les bénéficiaires finaux.

Il s'agissait donc, sur la base du travail mené en région Nord-Pas-de-Calais, de viser l'élaboration d'une sorte de vade-mecum de l'utilité du Service Civique pour les bénéficiaires des actions, un guide à l'usage des acteurs permettant de se poser les bonnes questions.

La difficulté d'un tel exercice tenait bien évidemment à la possibilité d'une extrapolation de méthode et d'analyse, du périmètre des missions conduites auprès des publics âgés à d'autres types de missions. Les analyses conduites sur le terrain ont en effet montré la singularité des interventions auprès des personnes âgées et la subtilité de leurs effets. Les caractéristiques du public bénéficiaire ont à cet égard semblé déterminantes, sans que le cadre de la mission n'autorise la comparaison avec d'autres publics bénéficiaires³ ; pour autant, les enseignements tirés de la mise en œuvre du protocole d'investigation tout comme l'analyse des effets observables sur un public particulier apportent un certain nombre d'éclairages et de cadres de travail utiles aux acteurs dans la définition et le suivi des missions. Ils constituent bien à ce titre des résultats de la présente évaluation.

³ On rappellera ici que l'analyse par public n'est pas l'approche opérationnelle de l'Agence du Service Civique, qui analyse des missions rattachées à des thématiques. Une même mission peut en effet toucher différents types de publics.

Protocole d'évaluation appliqué sur le périmètre « Missions menées auprès de personnes âgées sur le territoire de la région Nord-Pas-de-Calais »

L'approche choisie pour cette évaluation est qualitative, fondée sur la méthode de l'étude de cas. Il s'est agi, sur 5 « cas » ou « terrains », de rencontrer l'ensemble des parties prenantes du « microcosme » évoqué *supra*, afin de les entendre - éventuellement de les observer - sur leur relations avec les jeunes en Service Civique, sur leurs représentations de qui ils sont et de ce qu'ils font.

La notion de terrain a été entendue de façon très pragmatique comme étant définie en réalité par une structure d'accueil de volontaires : ont ainsi été considérés comme terrains d'études ou cas le ou les lieux concrets de déploiement d'une mission ou d'un programme, avec l'ensemble des parties prenantes.

Le choix des terrains

L'identification d'un échantillon de cinq « terrains » pertinents pour conduire les investigations demandées a été réalisée sur la base :

- d'une analyse de l'extraction de la base des missions agréées pour la région Nord-Pas-de-Calais (agrément locaux et nationaux)
- d'une analyse de l'extraction de la base des jeunes volontaires en région Nord-Pas-de-Calais ;
- d'échanges avec la DRJSCS et les services internes à l'Agence pour avis et précisions le cas échéant.

La base des missions tenue à jour par l'Agence identifie celles-ci par grande thématique ; il s'est donc d'abord agi, sur la base des quelques mots décrivant la mission, de repérer l'ensemble de celles ayant pour publics destinataires (explicites ou potentiels lorsque le public visé était plus large) les personnes âgées. L'échantillonnage a été réalisé sur la nouvelle base ainsi constituée, en veillant à :

- sélectionner les agréments dont la date d'échéance se situait en 2015 ou au-delà, afin d'identifier des missions encore en cours de réalisation au premier semestre 2015, temps des investigations ;
- vérifier l'ancienneté de l'engagement de la structure dans le Service Civique. Cette ancienneté et ce recul sont effet essentiels à l'observation des effets immédiats mais aussi de ceux, plus diffus, liés à l'installation et à la visibilité des missions de Service Civique dans une structure, dans un quartier.
- varier le type de structure d'accueil, *a minima* association, CCAS, collectivité.
- varier le type de mission proposée, de par leur nature mais aussi par leur lieu de réalisation (domicile ou établissement ; auprès d'un individu ou d'un collectif) ;
- vérifier la représentation des différents types de territoires, urbain et habitat dispersé.

Dans un second temps, il s'est agi de vérifier la présence de jeunes sur les missions identifiées, ainsi que leurs profils (bonne représentation filles/garçons, diversité des âges et des niveaux de qualification).

Les investigations menées dans les cinq terrains retenus font l'objet de fiches présentées en annexe.

Les visites sur site

Chacune des visites sur site a été préparée en amont par un entretien téléphonique avec le responsable de la structure agréée, occasion d'identifier et de collecter le cas échéant tout document utile à la compréhension des missions.

Au cours des visites réalisées sur site ont été rencontrées pour chaque cas :

- le responsable de la structure ;
- un ou plusieurs tuteurs de jeunes en Service Civique ;
- quelques jeunes en Service Civique ;
- différentes personnes âgées bénéficiant d'une intervention à domicile ou au sein d'une structure d'accueil ;
- des professionnels intervenant auprès des personnes âgées (infirmière, animateur/trice, agents d'accueil, gestionnaire, aide-soignante ou auxiliaire de vie..) ;
- des membres de la famille.

Au total, ce sont environ 80 personnes qui ont pu être entendues ; des temps d'observation, à domicile et en structure d'accueil, ont été ajoutés à la démarche initialement envisagée afin d'en accroître l'efficacité.

Les trames d'entretien utilisées durant les investigations sont proposées en annexe de ce rapport.

Calendrier et suivi de la mission d'évaluation

La mission d'évaluation a commencé le 5 janvier 2015.

Une phase de cadrage a permis de préciser, auprès de personnes qualifiées, les principales attentes au regard de cette évaluation. Ont ainsi été entendus :

- Nadia Bellaoui, Présidente du Mouvement associatif ;
- Stephen Cazade, Directeur général, Unis-Cité ;
- François Chérèque, Président de l'Agence du Service Civique ;
- Martin Hirsch, ancien Président de l'Agence du Service Civique, président de l'AP-HP ;
- Bernard Lesterlin, député de l'Allier, membre du Comité Stratégique de l'Agence du Service Civique ;
- Mélanie Roudaut, chef de projets nationaux, Association Unis-Cité National ;
- Joachim Timoteo, chargé d'étude et de recherche à l'INJEP.

Les investigations sur sites se sont déroulées sur les mois de février à juin 2015, avec un premier point d'étape le 9 mars, lors du Colloque organisé à l'Assemblée Nationale pour

les cinq ans du Service Civique. Une présentation de la démarche engagée a été faite devant le groupe évaluation du Comité Stratégique de l'Agence le 11 mars.

L'ensemble des travaux a été suivi par Céline Schmitt, responsable du Pôle « Animation territoriale, contrôle et évaluation » à l'Agence du Service Civique, et présentés au fil de leur avancement devant un Comité de pilotage associant Hélène Paoletti, directrice de l'Agence du Service Civique, Céline Schmitt, Joachim Timoteo de l'INJEP (durant les premiers mois) ; ont également été associés à certaines séances des représentants du Pôle « Développement et ingénierie » de l'Agence du Service Civique.

Organisation du rapport

Le rapport d'évaluation des effets du Service Civique sur les publics âgés s'ouvre sur la description et l'analyse des principaux effets observés (*partie 1*). Il s'agit ici de donner corps et visibilité à ce que l'on provoque concrètement au travers la mise en œuvre de missions dédiées à la lutte contre l'isolement des personnes âgées ou à la lutte contre la perte d'autonomie ; des encarts illustrent les effets décrits par l'évocation de situations observées. Les effets ainsi mis en évidence sont apparus étroitement liés à certaines conditions de réalisation des missions, mises en exergue comme autant de bonnes pratiques à favoriser (*partie 2*). L'ensemble des enseignements en termes de méthode tirés de cette évaluation est rappelé pour capitalisation et usages futurs en clôture du rapport (*partie 3*).

Nous tenons à remercier ici l'ensemble de nos interlocuteurs en région Nord-Pas-de-Calais : professionnels, bénévoles, jeunes en mission, personnes âgées à leur domicile ou en résidence, qui ont pris le temps de nous recevoir, d'entendre nos interrogations, et de nous livrer leur perception de l'utilité de l'intervention des jeunes en Service Civique dans leur contexte.

Les missions de Service Civique menées auprès des âgés : des effets évidents, des impacts subtils

Avant même de traiter des effets du Service Civique sur les personnes âgées, **il convient de rappeler brièvement ce que font concrètement les jeunes**, ce pour quoi ils sont missionnés, leurs initiatives, ce dont on attend que cela produise des effets.

Le panorama qui peut être ici brossé est nécessairement partiel, puisque fondé sur 5 études de cas alors même que les missions auprès des âgés sont nombreuses et variées⁴. Pour autant, et parce que toutes ne seront pas évoquées dans les développements de ce rapport, il n'est pas inutile de proposer ici une première typologie des actions menées :

- **l'écoute et l'échange** sur des sujets divers : l'histoire de la personne âgée, l'histoire tout court, la guerre, l'actualité, la famille, la santé... voire les « besoins » de la personne⁵; des jeunes rencontrés disent éviter les sujets relatifs à la politique, à la religion, et ne pas prendre l'initiative de parler famille ou santé, de peur d'entrer d'emblée sur un terrain trop délicat qui sera, de toute façon, abordé tôt ou tard à l'initiative de la personne âgée ;
- **les jeux de société**, en tête-à-tête ou en groupe ;
- **les sorties** : promenades ou sorties « utiles » au supermarché, à la pharmacie, à la poste ; des sorties pour aller à la rencontre d'autres personnes âgées, pour un goûter par exemple ;
- **les activités manuelles** : confection d'éléments de décoration, tricot... ;
- **les activités collectives** (en établissement principalement) : cuisine, danse, chorale, karaoké... ;
- **l'initiation aux nouvelles technologies** (jeux-vidéos, bureautique, moyen de communication – Skype, etc. –, jeux en ligne...)
- **les activités dites de bien-être** : coiffage, pose de vernis, accompagnement dans le choix des vêtements... ;
- la participation à des ateliers thématiques animés par des professionnels (nutrition, gym douce...).

⁴ Dans la base de données de l'Agence, les missions de Service Civique concernant les personnes âgées peuvent être rattachées à des thématiques extrêmement variées : Solidarité, Santé, Sport, Mémoire et citoyenneté, Environnement, Culture et Loisirs, Éducation pour tous... se conjuguant parfois. La majorité des missions se réclament de la thématique Solidarité, au nom de la lutte contre l'isolement, de la convivialité et de la cohésion, ou en raison de la fragilité du public « personnes âgées » dans une perspective de maintien de l'autonomie. Ces interventions peuvent se dérouler à domicile, ou dans des résidences, centres sociaux, foyers logements ou EHPAD. D'autres missions de solidarité concernent la proposition d'activités ou animations. Elles consistent en la déclinaison et l'adaptation aux personnes âgées de services existants pour la population générale. Ainsi, plusieurs missions sont structurées autour d'une bibliothèque ou d'un réseau de livres afin de promouvoir la lecture et la diffusion des livres auprès des personnes âgées.

⁵ Dans le cadre de son Service Civique, un jeune a en effet réalisé une enquête sur les besoins des personnes âgées pour le compte de la structure qui l'accueillait. Pour ce, il a fait du porte à porte.

On voit comment ces diverses activités portent en elles-mêmes un premier niveau d'effets – elles mobilisent les personnes âgées, elles les occupent. En cela, elles contribuent pleinement aux deux objectifs imbriqués de lutte contre l'isolement des personnes âgées et de lutte contre la perte d'autonomie.

On sait en effet que la lutte contre la perte d'autonomie doit s'appuyer sur une approche globale de la santé, c'est-à-dire une prise en considération et une amélioration de l'environnement matériel, social et affectif des personnes vieillissantes et/ou en risque. L'objectif global de lutte contre l'isolement peut s'entendre à la fois comme ouverture vers les autres, comme enrichissement du relationnel, et comme mobilisation de la personne dans ses dimensions physiques, cognitives, affectives.

L'évaluation qualitative demandée par l'Agence du Service Civique, au plus près des personnes âgées réputées isolées et de leur entourage a permis de vérifier la contribution des jeunes en Service Civique à ces objectifs ; au-delà, elle a permis d'en mettre à jour les modalités et les fragilités éventuelles.

Un regard nouveau et une ouverture sur le monde

*« Je suis toute seule à la maison. Je suis contente qu'ils viennent. Ça change de la télé. »
(Personne âgée, 87 ans, visitée à son domicile)*

L'énergie de la jeunesse, le réveil de la curiosité

Qu'il intervienne au domicile ou en établissement, le jeune en Service Civique est une figure nouvelle, un visage jeune et nouveau (un « petit bonheur », une « pétillante »), faisant son entrée dans un univers devenu restreint au fil des ans, voire confiné. Sa venue rompt un quotidien souvent (trop) calme ; elle apporte du mouvement, de la vie, de la nouveauté, mais également une ouverture vers « l'extérieur » (témoignages sur ce qui se passe dehors, aperçu du quotidien et des préoccupations du jeune, etc.).

A un premier niveau, l'effet de cette irruption est donc tautologique : la visite rompt la solitude, la monotonie des jours ; elle est effet par elle-même. En cela l'intervention du jeune correspond parfaitement à la finalité générale de sa mission : lutter contre l'isolement, apporter de la « convivialité », contribuer à une action d'animation auprès de ces personnes.

Ce premier effet est majeur : la preuve en est l'attente dont ces visites font l'objet. La venue du jeune est guettée, attendue, et ne saurait être annulée ou retardée sans peine pour la personne âgée ; la ponctualité est de mise. En établissement, la venue des jeunes est annoncée sur le planning et constitue ainsi un véritable rendez-vous pour les résidents les plus actifs/attentifs (« *Les résidents parlent des jeunes pour savoir quand ils viennent, pas pour dire ce qu'ils font* », gestionnaire d'EHPAD ; « *Quand j'arrive, sans les Services Civiques, les résidents les réclament* », animatrice, EHPAD).

Au sein des structures d'accueil (EHPAD, foyer-logement, centre social), l'accueil de jeunes en Service Civique – ils interviennent seuls ou à plusieurs – participent dans certains cas à une politique plus générale d'ouverture de l'établissement sur l'extérieur (échanges avec d'autres établissements, organisation d'événements avec les écoles ou les crèches...). Leur intervention est donc cohérente avec un projet d'établissement auquel elle apporte sa contribution. Les jeunes contribuent ainsi à l'offre d'animation : ils proposent (ou participent à) des ateliers, des jeux, organisent un événement de façon à réunir les résidents ou les usagers. Grâce à eux, « il se passe quelque chose » - pour ceux qui vont directement participer à ce qui est proposé, mais également pour les observateurs, les personnes restant en retrait qui n'échangeront éventuellement qu'un sourire avec le jeune. C'est systématiquement l'ambiance de l'établissement qui se trouve transformée. La seule présence des jeunes modifie l'atmosphère des espaces collectifs ; d'un coup, il y a du mouvement, une nouvelle présence physique, un peu du monde extérieur qui entre.

On doit bien évidemment préciser que l'intervention des jeunes en Service Civique dans les établissements d'accueil ne parvient généralement pas – pas plus que celle des professionnels – à mobiliser l'ensemble des résidents, même si les jeunes volontaires s'efforcent d'aller voir et saluer chacun là où il se trouve, en faisant par exemple systématiquement le tour des chambres. L'état de santé physique et cognitif des personnes joue bien évidemment, mais pas seulement ; certaines personnes restent à l'écart et sont dans l'observation ou le commentaire. Convaincre une personne âgée de participer, de descendre en salle commune, est pour les jeunes une petite victoire, une grande satisfaction.

La présence des jeunes auprès des personnes âgées n'est pas une présence comme les autres ; **les professionnels reconnaissent un indubitable « effet jeune »** : « Avec les jeunes, il y a toujours la rigolade. Avec l'animateur, ça ne fait pas le même truc, je ne sais pas vous dire. Le rire, ça fait super du bien. Des fous-rires quand Josette (une résidente) leur a appris à jouer à la belote » (agent d'accueil, EHPAD). Les personnes âgées se déclarent sensibles à « cette jeunesse », cette énergie : le jeune est « solaire », « lumineux », « pimpant », etc. Ce qu'ils apportent est plus convivial, plus dynamique, plus imprévisible, plus « voluptueux » dira même une salariée.

À domicile, la visite des jeunes en Service Civique (ils interviennent généralement en binôme) est réalisée auprès de personnes qui en ont fait la demande (après en avoir par exemple entendu parler aux vœux du maire), qui en ont pris l'habitude depuis que le dispositif existe sur le quartier, ou bien de personnes à qui le principe a été proposé par téléphone parce qu'elles étaient inscrites sur le plan canicule ou grand froid ; dans ce dernier cas, les personnes sont de fait particulièrement isolées. Une fois que l'idée est acceptée (parfois la première visite est aussi la dernière), les jeunes viennent régulièrement, tous les quinze jours, toutes les semaines ; certaines personnes sont très demandeuses et aimeraient être visitées plus souvent encore. La visite des jeunes est programmée en dehors des autres visites le cas échéant (et ce à la demande des personnes âgées elles-mêmes), de manière à remplir au mieux le planning de la semaine (cela a pour effet que les jeunes en Service Civique ne croisent généralement ni les intervenants professionnels s'il y en a, ni la famille). Les jeunes ne viennent pas pour une tâche précise (un soin, du ménage, une toilette...) mais simplement pour donner de leur temps et de l'attention : ils discutent, écoutent, proposent des activités, des sorties, un jeu de société... Ils apportent également un peu de leur propre vie ; ils constituent

une ouverture sur l'extérieur. Le temps passé est variable et s'adapte à l'humeur de la personne ; certaines peuvent être courtes (20 minutes), d'autres très difficiles à interrompre.

Concrètement, par la nouveauté et l'énergie qu'ils apportent avec eux, les jeunes en Service Civique rendent de nouvelles choses possibles.

En établissement, par le temps de présence supplémentaire qu'ils incarnent, les jeunes démultiplient la capacité à faire des intervenants professionnels : permettre à davantage de résidents qui le souhaitent et le peuvent de sortir de la résidence pour se promener ou faire des emplettes ; permettre d'accueillir davantage de participants lors d'un atelier qui nécessite un accompagnement individualisé (travaux manuels, informatique...). Parfois, elle rend tout simplement possible ces activités jusque-là in-envisagées ou matériellement impossibles du fait, notamment, du manque de disponibilité des professionnels.

Conséquence de cela et de la baisse de l'ennui, les résidents seraient plus calmes et le travail facilité pour les professionnels : « *Ca soulage les aides-soignants. Les résidents turbulents font moins de bêtise quand on est là. Ils s'ennuient moins* » (jeune en Service Civique en EHPAD, 20 ans).

L'apport est également qualitatif, en établissement comme à domicile : les jeunes peuvent prendre le temps d'accompagner la personne dans la réalisation d'activités auxquelles elle avait renoncé : sortir, se promener, aller faire les courses, cuisiner. Les jeunes savent aussi oser le décalage : apprendre à se servir d'un ordinateur ou de skype par exemple.

Quel que soit le lieu d'intervention du jeune en Service Civique, son intervention est bien synonyme d'ouverture : avec ce nouvel interlocuteur, disponible, la personne âgée est incitée à porter son attention sur un élément nouveau qui s'impose tout d'abord à elle, à le prendre en considération, y compris pour en refuser l'offre (refus des propositions d'activités lors des visites à domicile, refus de participer aux activités en établissement).

Des effets nécessairement modulés par la situation singulière de la personne

L'ampleur de l'effet « éveil de la curiosité » ou « rupture de l'ennui » est bien évidemment très liée à la situation de la personne, en tout premier lieu à son niveau de dépendance et/ou son degré d'isolement. Ces deux facteurs se sont retrouvés à des degrés fort divers dans le cadre des investigations réalisées, et selon différentes combinaisons qui impactent fortement la capacité d'intervention des jeunes et les effets que l'on peut en attendre de manière générale. Ces facteurs doivent donc être très sérieusement considérés lors de la définition des missions, de la préparation des interventions et de leurs conditions d'encadrement. Pour autant toutefois, le jeune se trouvera toujours face à une situation singulière, possiblement évolutive, à laquelle il devra s'adapter.

La réceptivité des personnes à l'intervention des jeunes dépend pour partie de leur degré de dépendance (non systématiquement lié à l'âge). Le public des « âgés » tel que défini par le champ de l'évaluation est en réalité très vaste et hétérogène ; il recouvre un ensemble de situations de vulnérabilité physique et morale, de dépendance plus ou moins avancée. Les personnes rencontrées ont généralement plus de 65 ans⁶ et sont parfois centenaires. Certaines sont de jeunes retraités actifs participant aux activités qui leur sont proposées sur leur commune ; d'autres sont grabataires ; d'autres encore atteints de troubles cognitifs. Ces états déterminent à la fois les besoins et attentes de la personne âgée et la capacité du jeune à intervenir, à nouer une relation : il en va parfois de la simple possibilité d'avoir un échange verbal. Ainsi ces jeunes intervenant dans différents EHPAD font-ils bien la différence entre les populations qui y sont accueillies, plus ou moins dépendantes, et donc plus ou moins intéressées par leurs interventions : « A xxx, les résidents veulent plutôt jouer et regarder la TV ; il n'est pas possible de faire vraiment des activités ».

Cette remarque ne signifie nullement que les personnes les plus dépendantes ne sont pas réceptives, pas en mesure de profiter de la présence des jeunes ; la relation est simplement différente, souvent plus tactile, et le jeune doit en comprendre à la fois l'importance et la nécessité.

Pour être pertinente, l'intervention des jeunes doit donc être pensée en fonction de ce que la personne peut faire, de ce qu'elle fait déjà seule. Les jeunes doivent donc être « préparés » à ces rencontres, éclairés autant que possible sur l'état des personnes et ce qu'il suppose.

L'intérêt pour la présence des jeunes en Service Civique est également fonction du degré d'isolement initial de la personne âgée. La vie en établissement est bien entendu un critère majeur de différenciation, les résidents étant d'une certaine manière plus entourés, d'autres résidents mais aussi de professionnels ; pour autant, on a rencontré de grandes solitudes en EHPAD. Ainsi, une personne âgée bien occupée (télévision, tricot, jeu avec d'autres résidents, lecture...) ne rejoindra une activité supplémentaire que si elle y voit un intérêt intrinsèque ; une personne solitaire et qui s'ennuie ira « parce que ça fait passer le temps », y compris si dans l'absolu cela l'intéresse moyennement : l'important est alors dans le « faire quelque chose ».

Les personnes vivant à leur domicile sont *a priori* plus isolées, d'autant lorsqu'elles sont contactées sur ce critère spécifiquement ; nombre d'entre elles sont toutefois encore inscrites dans un tissu de relations important (présence du conjoint, visites des enfants, amis...). Si la « valeur » de la visite est *a priori* plus forte pour une personne totalement isolée, on ne sous-estimera pas toutefois son importance pour des personnes entourées : la visite des jeunes en Service Civique est là aussi attendue ... parce qu'elle est différente, qu'elle apporte autre chose. On y reviendra.

⁶ Il est des exceptions, telles cette dame de 57 ans, atteinte d'Alzheimer et visitée à son domicile par des jeunes en Service Civique, notamment pour laisser des temps de répit à son conjoint, ou ces deux autres dames, toutes jeunes retraitées, très actives au sein du centre social de leur Commune, qui accueille un jeune en Service Civique.

Les jeunes, c'est différent...⁷

Dans l'une des structures étudiées, qui propose notamment une programmation d'ateliers divers et variés pour tous les publics, des jeunes sont accueillis en Service Civique depuis 2013. Les missions réalisées consistent soit en un appui à des projets déjà mis en place – le jeune reprend parfois complètement une activité, le temps de sa mission –, soit au développement de nouveaux projets. Cette année, il a été question de la mise en place de visites à domicile et d'un atelier « tricot » ; l'un des jeunes a également animé l'Atelier Cyber qui fait partie de l'offre récurrente.

Le directeur raconte : « *Le Cyber s'est mis en place progressivement, on a ouvert l'accès à des postes informatiques, il y a des gens qui sont venus pour faire de la découverte, pas que des personnes âgées mais beaucoup de personnes âgées. Il y avait besoin de quelqu'un pour les accompagner. On a fait du coup des séances avec un jeune en animation. Avec la fin de la mission, ce sont maintenant des salariés qui prennent le relais. Mais ce n'est pas pareil, l'approche n'est pas la même. On est plus technique. Et quand c'est le directeur qui vient, c'est encore différent. En fait, on représente la structure, et le rapport avec le public est donc différent. (...) Quand c'est un jeune en Service Civique, c'est plus convivial, c'est comme des papis et mamies avec leurs petits-enfants. La perception du Service Civique n'est pas la même. Les adhérents savent qu'il est volontaire, qu'il donne de son temps, ils vont amener des gâteaux, pour remercier. Nous, on est salariés, donc ce n'est pas la même chose.* »

Grâce à Hélène, il se passe quelque chose tous les jours !

Hélène est la 3^{ème} des jeunes en Service Civique qui se sont succédé au sein de ce foyer-logement, pour une mission « d'aide à l'animation ». Le foyer-logement dispose d'un animateur, à mi-temps. Celui-ci insiste sur le fait que tout son temps de travail n'est pas dévolu à l'animation : il y a des formalités administratives à remplir, et bien sûr des temps de préparation des animations. Il assure donc deux animations par semaine environ, des rendez-vous fixes. De temps en temps, il propose un événement plus exceptionnel (un spectacle, une chorale qui vient au foyer). L'animation est pourtant essentielle dans un foyer logement : les résidents ne déjeunent pas tous au restaurant du foyer, et les animations sont donc un moyen de « faire descendre »⁸ les personnes âgées. Le directeur en est conscient, et assure d'ailleurs lui-même régulièrement une animation autour de l'actualité. Mais avec un demi-animateur, il ne pourrait pas y avoir quelque chose tous les jours.

Depuis qu'Hélène et ses prédécesseurs interviennent dans le foyer-logement, le nombre des activités proposées a plus que doublé, et elles sont également proposées lorsque l'animateur n'est pas là. Celui-ci guide Hélène pour qu'elle pense ses animations avec des objectifs, et valide les animations finales, mais c'est bien elle qui imprime sa marque, son style. C'est elle qui anime toutes les activités manuelles, comme ses prédécesseurs (l'animateur n'en propose pas spontanément). Hélène s'amuse aussi à « décaler » ses résidents : théâtre pour l'expression, cours de danse orientale pour la mobilité, jeux sur Wii pour la précision... Elle apporte des nouveautés et une diversité. Elle organise aussi des événements, qui se font plus nombreux, et sont mieux décorés, plus joyeux – elle peut y accorder plus de temps.

⁷ Pour respecter l'anonymat des personnes, les prénoms ont été modifiés.

⁸ C'est-à-dire de faire se réunir dans la salle commune.

À domicile : un temps bien réservé pour les jeunes

Guillaume et Caroline terminent une partie de petits chevaux avec Madame K. Ils lui disent au revoir et lui font la bise en partant. Ce ne sont pas les premiers à venir le mardi après-midi chez Madame K. Cela fait 3 ans que l'élue aux personnes âgées de la Mairie lui a proposé d'avoir de la visite. Cela fait aussi 3-4 ans que Madame K. ne sort plus de chez elle. Avant, elle allait récupérer ses courses à la petite camionnette qui livrait le quartier, elle allait aux goûters organisés par la Mairie... Maintenant, ses journées sont rythmées par les visites : l'infirmière le matin pour l'aider à faire sa toilette et l'habiller, l'aide-ménagère le midi pour l'aider à préparer son repas et le soir pour le dîner et l'aider à se coucher. Sa fille passe aussi tous les vendredis, c'est elle qui fait ses courses. Le boucher et le boulanger continuent de livrer aussi. Bref, Madame K. n'est pas vraiment isolée. Par contre, elle a planifié son rendez-vous avec les jeunes en Service Civique à un moment bien particulier : le mardi, après sa sieste et avant que l'aide-ménagère n'arrive. Le matin, elle ne veut pas de visite, entre l'infirmière et l'aide-ménagère, ça suffit. Depuis qu'elle a des jeunes qui viennent chez elle, sa fille ne les a rencontrés que deux fois, par hasard. Pour Madame K., la visite des jeunes, c'est « une coupure » dans le quotidien.

Quand les jeunes offrent la seule et unique visite...

Lauriane et Assetou ont commencé leur Service Civique il y a 3-4 mois. Dans le cadre de leur mission, elles effectuent des visites au domicile d'une quinzaine de personnes âgées. Généralement, ces dernières recevaient déjà des jeunes l'année précédente ; les « nouvelles » sont fléchées par les services de la Mairie, après qu'une aide est mise en place ou en sortie d'hospitalisation. Assetou commente d'ailleurs : « C'est dur. C'est quand même des situations difficiles. On est là pour que les gens ne se sentent pas abandonnés une fois qu'un problème a été réglé. » Lauriane ajoutera : « C'est précieux ce qu'on fait, pour les professionnels, pour les personnes âgées... et pour nous aussi. »

Lauriane et Assetou disent qu'elles ont de la chance, parce que, dans l'ensemble, « leurs » personnes âgées sont plutôt bavardes. Parmi elles, il y a Monsieur B. Lauriane et Assetou le décrivent comme une personne très isolée ; il n'a pas de famille, pas d'amis et pas de contacts avec ses voisins. Celui-ci, lors de la rencontre, ajoutera : « Ca fait un moment que je ne sors plus... ». Monsieur B. n'est pas très vieux mais il est en mauvaise santé : il a des problèmes de cœur, il est diabétique et il déprime... Du coup, il prend des médicaments, pour tout. « On a été briefées avant la première visite » expliquent les deux jeunes. Le médecin passe environ toutes les 3 semaines... Lauriane et Assetou essaient de leur côté de venir tous les quinze jours. Leurs visites sont généralement courtes, Monsieur B. se fatigue vite. Tous s'accordent pourtant pour dire que cette visite est essentielle : pour Monsieur B., c'est en quelque sorte la seule et unique visite. Il dit d'ailleurs que « C'est très important qu'elles viennent, très important... C'est un réconfort ; ça fait du bien d'avoir de la visite. »

Valoriser la personne âgée, lui rendre l'estime de soi

« On voulait faire un atelier tricot. On ne sait pas tricoter nous, mais justement, d'habitude c'est nous qui leur apportons quelque chose. Là, c'est les personnes âgées qui vont nous apprendre quelque chose. » (Jeune en Service Civique, 20 ans, intervenant en établissement)

Une forme de re-connaissance de la personne âgée

L'intérêt porté aux personnes âgées par les jeunes en Service Civique contribue à leur redonner un rôle, une place, une dignité parfois quelque peu perdue.

La première manifestation de cet effet est dans le fait de **réinscrire la vie de la personne dans un agenda social** (et non seulement médical), avec des rendez-vous que sont les visites à domicile ou les temps de présence en établissement. La personne retrouve un horizon temporel, qui génère souvent de l'attente, de l'envie.

Ce rendez-vous pris est dès lors pour la personne âgée l'occasion de se mobiliser en vue de la rencontre, de la préparer et/ou de s'y préparer. Les formes de cette mobilisation sont diverses. A domicile, il peut s'agir de prévoir une collation pour la venue des jeunes, de préparer ce qu'ils avaient éventuellement demandé lors de la précédente visite (recherche de photographies par exemple, pour exercer l'air de rien la mémoire). C'est aussi l'occasion de prendre un peu plus soin de soi en portant une attention particulière à ses habits, sa toilette, de ranger un peu dans certains cas. La mobilisation est également psychologique : il faut se préparer éventuellement à faire des choses inconnues, qui sont de petits défis : nouveau jeu de société, activité informatique, sorties... – ; même plus « classique » – scrabble, récit de souvenirs... –, l'activité sollicite tout simplement les facultés cognitives de la personne.

La visite des jeunes contribue ainsi à lutter contre le laisser-aller rendu possible à la fois par la diminution de la vie sociale des personnes et la perte de capacités (physiques et cognitives) et d'envie. **Elle incite à regagner de la dignité, notamment parce qu'elle expose au regard de non familiers** (ni la famille, ni des amis, ni les soignants habituels).

Ce souci de la dignité, de la reconquête d'une estime de soi est bien présent dans les manières de faire des jeunes ; il est d'ailleurs explicitement affiché comme un objectif de leurs interventions par les structures. Ainsi les jeunes vont-ils veiller avant tout à redonner confiance grâce et durant les activités réalisées en commun. Cela nécessite souvent d'accompagner la personne durant toute la durée de l'activité pour éviter qu'elle ne soit mise en échec ou confrontée à sa perte d'autonomie et ses incapacités. Cela est d'autant plus important lorsqu'en plus la personne âgée « s'expose » par rapport aux autres résidents ou aux autres participants d'une animation proposée par exemple par son centre social. Les activités proposées par les jeunes en Service Civique ne sont donc pas simplement « occupationnelles » ; s'il s'agit bien en partie de faire passer le temps, **elles participent aussi de la valorisation des capacités des personnes**, au travers par exemple la réalisation de petits objets ou de décorations, à travers une transmission de savoirs et savoir-faire qui ne soit pas à « sens unique ».

C'est enfin aussi tout simplement parce que les jeunes en Service Civique vont accorder leur attention à chacun, individuellement, que la personne âgée se sent valorisée. Cela s'exprime par les mots et les attitudes (bises, photos prises ensemble, carte de vœux envoyée pour la nouvelle année, gâteau préparé pour l'anniversaire de la personne âgée...), et en prenant le temps. Ce traitement « individualisé », possible pour un jeune en Service Civique, ne l'est guère pour un professionnel de structure d'accueil, aux dires mêmes d'un responsable.

Des effets renforcés par la pertinence des activités proposées

Bien sûr, la capacité des jeunes à valoriser et à contribuer au développement de l'estime de soi est liée à l'autonomie réelle de la personne âgée qui n'est, on l'a vu ci-dessus, pas seulement une question d'âge.

Toutefois, cet effet dépend également de la capacité du jeune à :

- **être force de proposition pour que sa présence ne soit pas une fin en soi** mais qu'il ait des idées d'activités adaptées, de choses à faire qui pourraient plaire, etc. et qu'il sache les amener, les proposer, auprès des personnes qu'il rencontre. L'existence d'« objectifs » à atteindre ou plutôt de « missions à accomplir » – la prévention des chutes, le maintien des sorties... – pouvant aider dans la définition d'un « programme ». Si, en établissements ou au sein de structures proposant une programmation d'activités diverses, les jeunes volontaires se retrouvent assez naturellement à proposer des animations – sans doute plus « évidentes » dans un contexte collectif –, c'est souvent moins le cas lors des visites à domicile où la seule visite peut sembler se suffire à elle-même, notamment compte-tenu du fait que la personne âgée n'est pas forcément spontanément demandeuse d'autre chose.
- **proposer des activités adaptées et qui vont mobiliser « positivement » la personne âgée** : des activités « bien-être », des activités nécessitant une préparation de la part de la personne âgée (aller chercher des photos, préparer un jeu de société, le disposer...), des activités « originales » (karaoké, Wii, Skype, scrabble en ligne, etc.), des activités où c'est la personne âgée qui transmet (tricot, bridge, souvenirs...), etc.
- **savoir insister, avec mesure, faire face aux résistances et encourager la personne âgée à « se lancer »** : pour participer à un temps collectif, pour sortir de chez elle... C'est souvent après plusieurs visites et à force de suggestions bienveillantes que la personne âgée se lance. Patience et persévérance sont des qualités alors fort utiles pour les jeunes.
- **veiller ensuite à ne pas mettre la personne âgée en échec** en l'accompagnant durant l'activité, en relativisant les difficultés, en partageant les siennes propres dans le cadre de l'activité, etc.

Les **outils et moyens matériels mis à la disposition du jeune influencent évidemment la palette d'activités** qu'il va être possible de proposer. Les établissements sont ainsi généralement plus « équipés » et offrent donc un contexte plus favorable aux activités diverses car des moyens matériels sont disponibles (jeux de société, fournitures pour

des travaux manuels, matériel informatique, etc.). En établissement et *a fortiori* au domicile, c'est aussi et surtout l'encadrement par le tuteur et/ou la structure dans laquelle se déroule l'activité qui va permettre au jeune d'ouvrir l'horizon des possibles et de ne pas « subir » la rencontre ; on y reviendra.

Redonner le goût du shopping, en établissement

Après qu'elle a identifié une très forte demande vestimentaire au sein d'une population de résidents très modestes, telle structure a décidé d'organiser un magasin itinérant pour les différents EHPAD dont elle a la gestion. Le magasin fonctionne avec des vêtements d'occasion et les résidents reçoivent des bons d'achat leur garantissant 100% de réduction ! L'idée est que les résidents puissent redevenir acteurs de leurs achats, de leurs choix, de leur habillement, dans un magasin reconstitué temporairement et régulièrement dans leur structure d'accueil. Les jeunes en Service Civique interviennent dans ce projet : ce sont eux qui distribuent les bons, participent à la vente, mobilisent les résidents et les accompagnent dans leurs choix. Les tuteurs les disent très investis dans cette activité mensuelle.

L'organisation de ce magasin vise explicitement à redonner une dignité, de l'estime de soi, de l'envie, malgré une diminution de la vie sociale et la perte de capacités (physiques et matérielles).

Se faire belle et soigner son apparence... pour les autres résidents et pour soi-même

Dans cet EHPAD, les jeunes femmes en Service Civique proposent aux résidentes qui le souhaitent une pose de vernis. Si la chose peut sembler dérisoire, elle participe toutefois pleinement du maintien ou de la reconquête de l'estime de soi. Les résidentes se font ainsi une « beauté », pour le banquet par exemple. Rencontrée en établissement, cette femme de 90 ans encore assez coquette et aux ongles peints (mais atteinte de la maladie d'Alzheimer) dira au sujet de ses ongles : « je les peins régulièrement, j'aime bien, il faut être présentable. Je fais mes ongles deux fois par semaine... toujours rose, pas rouge vif ». Que cette femme peigne ses ongles elle-même (doute à ce sujet de la gestionnaire) ou qu'une jeune le fasse, peu importe, l'effet est exprimé.

Quelques belles réussites et un échec

Jean a 24 ans. Pour lui, le Service Civique, c'était une étape voulue. Il s'était porté volontaire l'année dernière mais n'avait pas été retenu. Il a retenté le coup cette année et ça a marché. Du fait de son histoire familiale, le lien avec des personnes âgées, c'était une évidence. Il assure en ce moment avec son « binôme » des visites à domicile auprès de quatre personnes âgées. Il nous raconte en particulier son expérience avec l'une d'entre elles. « Les visites se sont mises en place à la demande de son mari, c'est une dame qui a une maladie cognitive, elle ne se souvient plus bien des prénoms de ses enfants par exemple ». Pour Jean, c'était un peu difficile au début, ça lui rappelait sa grand-mère mais il trouve que c'est vraiment satisfaisant. « Elle sait qu'on vient pour elle, elle oublie aussi comment on s'appelle mais elle nous reconnaît ». Jean explique qu'avec son binôme ils sont en train de mettre en place un calendrier, avec des gommettes les jours où ils viennent la visiter. Jean a aussi créé

un jeu de mots mêlés avec des mots qui rappellent la visite : leurs prénoms, le jour et l'heure où ils viennent, l'association qui les envoie, etc. Il avait vu qu'elle en faisait. Son mari réutilise d'ailleurs le jeu conçu par Jean. Depuis quelques temps, il laisse sa femme avec les deux Services Civiques ; ce n'était pas possible au début, elle demandait tout le temps s'il était là. S'il y a beaucoup de réussites, Jean raconte également sa dernière visite qui le turlupine : « J'ai voulu qu'on joue au loto des odeurs, normalement, les odeurs, ça marche bien avec les personnes qui ont des problèmes de mémoire ; avec mon binôme on se disait que c'était une bonne idée. En fait, on l'a mise en échec... Il faut vraiment qu'on arrive à adapter le jeu pour qu'on puisse passer par-dessus cette expérience-là. C'est important, il ne faut pas rester sur un échec. »

Faire participer chacun selon ses moyens, tous les remercier

Dans cet établissement, une jeune volontaire en Service Civique anime des ateliers créatifs dont les productions sont vendues au marché de Noël pour rapporter quelques deniers pour les activités de la structure. Elle accorde une importance particulière à adapter ses demandes aux capacités des personnes autour de la table pour ne pas les mettre en situation d'échec. A une personne encore très dextre, elle peut demander de peindre des détails sur un pot en verre. A une autre qui tremble, elle tend un gros pinceau pour « faire le fond ». Elle ne laisse pas quelqu'un se heurter à une difficulté trop grande. Enfin, elle fait une place à chaque résident volontaire, et s'assure que tous ceux qui le souhaite puisse à un moment participer – y compris ceux qui semblent davantage dans une logique de redécouverte des couleurs et des matières que dans une réelle entreprise créatrice. En fin d'atelier, elle prend le temps de regarder avec chacun ce qu'il a fait, et de le commenter avec lui. Elle remercie ceux qui l'aident à ranger. Une résidente insista d'ailleurs en entretien sur le plaisir qu'elle a à contribuer au rangement, à l'inverse d'autres qui s'en retournent à leurs affaires, et d'ajouter, fière, que la jeune voit clairement la différence.

Témoigner du souci de l'autre : une attention discrète et efficace aux besoins et difficultés

« Ils ont aussi un rôle de veille. Quand ils s'interrogent, on en discute. On a eu un cas récemment où une dame n'allait pas bien... elle ne se lavait plus. On a décidé ensemble de contacter l'assistante sociale pour qu'une intervention renforcée soit mise en place à son domicile. » (Tutrice, expliquant les difficultés auxquelles ont été confrontés deux jeunes réalisant des visites à domicile en binôme)

Une veille « rapprochée », facilitant la mise en place des aides nécessaires

À travers ses rendez-vous ou rencontres régulières avec la (les) personne(s) âgée(s), le jeune en Service Civique **exerce de manière tenue et discrète une forme de veille**. C'est naturellement par les discussions qui sont l'occasion d'échanger et de se renseigner sur l'état physique et psychique de la personne que cette veille s'exerce – on parle de la dernière visite chez le médecin, de l'infirmière qui vient toutes les semaines au domicile, des enfants et petits-enfants ; on s'inquiète de la manière dont les traitements sont observés et ressentis ; on vérifie que les intervenants à domicile viennent comme prévu et qu'ils répondent aux besoins des personnes... C'est également par l'attention portée aux changements d'humeur ou à l'évolution de l'environnement de vie de la personne que la veille est assurée. Certains indices ne trompent pas : quand une personne âgée « a les idées noires » ou commence à « déprimer », on arrête de jouer à tel jeu, les sorties sont refusées, on ne parle plus que d'un sujet...

Lorsque le jeune constate des variations significatives, qu'il juge préoccupantes voire inquiétantes, il peut **avoir un rôle d'alerte** auprès de son tuteur, auprès des professionnels de la structure. Dans le cas des visites à domicile, cette fonction de veille peut même être très amont : lorsque les jeunes sont invités à contacter puis visiter les personnes simplement inscrites sur les listes du plan canicule mais inconnues autrement des services de la Ville, ils permettent la détection des situations critiques et la mise en place des services pertinents.

Les échanges répétés et la confiance vont permettre aux jeunes en Service Civique d'évoquer des sujets parfois sensibles puisque signifiant directement la perte d'autonomie : la nécessité de faire appel à une aide-ménagère, l'opportunité de quitter le domicile et de rejoindre un établissement lorsque la vie autonome apparaît difficile. Constatant l'évolution de la situation de la personne âgée, le jeune va ainsi **« accompagner » la personne dans la résolution des problèmes qui émergent, par exemple par la mise en place d'actions ou de services appropriés** : soit en intervenant directement - en participant par exemple au réaménagement du domicile en enlevant les tapis ou les meubles superflus qui gênent les déplacements ; soit, plus fréquemment, en l'encourageant et en l'incitant à solliciter l'aide nécessaire. **Le jeune en Service Civique peut alors se faire le relai, l'intermédiaire, entre la personne âgée et les services de la Mairie ou du Conseil général** : en rappelant à la personne âgée les démarches à faire, en participant à la constitution du dossier en allant faire des photocopies voire en remplissant directement des papiers, en suivant la demande, en

rassurant la personne sur le bon avancement de son dossier.... Lorsqu'il y a finalement des évolutions concrètes dans la vie quotidienne de la personne âgée, qu'il s'agisse de la mise en place de services au domicile (portage de repas, etc.), de visites, pendant un temps, d'un professionnel médical (infirmière, kinésithérapeute, etc.) ou d'un changement de lieu de vie (rejoindre un foyer-logement lorsqu'on vit encore à son domicile notamment), les jeunes vont également parfois accompagner et suivre la personne âgée dans ces changements.

Des effets renforcés dans les interventions à domicile

En établissement, la présence quotidienne de professionnels assurant l'ensemble des fonctions d'hôtellerie et de nursing atténue nécessairement cette fonction possible du jeune en Service Civique. L'importance de l'effet de veille est plus grande chez les personnes restées à domicile, *a fortiori* si elles reçoivent peu ou pas de visites. La visite d'un jeune peut même être – on en a été les témoins – l'occasion d'un appel immédiat aux secours face à une situation de malaise sérieux.

C'est souvent lorsqu'une « vraie » relation s'est construite entre la personne âgée et le jeune que cette veille est la plus efficace ; la confiance accordée aux jeunes est alors facilitante. Certaines caractéristiques de l'intervention du jeune jouent sur la possibilité de voir se créer ce type de relation privilégiée :

- l'intimité du cadre : recevoir le jeune à son domicile ou dans sa chambre en résidence permet davantage de se confier qu'une rencontre dans une salle commune ou un lieu public, *a fortiori* si elle a lieu dans le contexte d'une activité collective.
- l'intensité de la présence (fréquence et durée des visites) : les personnes âgées sont souvent demandeuses de visites fréquentes, qui occupent leur temps et permettent aussi certaines activités. Les jeunes ne peuvent répondre à toutes les attentes, mais la régularité des visites, la routine et le cadre ainsi instaurés permettent assurément la confiance, les confidences, la discussion de sujets délicats le cas échéant.

Pour que l'effet de veille soit optimal, **il faut toutefois que le jeune volontaire sache détecter les signaux qui méritent d'être remontés à son tuteur ou aux professionnels** qui sont à ses côtés pendant la mission (considérer l'aménagement du domicile au regard des problématiques de mobilité rencontrées par la personne – canne, fauteuil, etc. – pour prévenir les chutes, porter son attention sur la propreté du lieu d'habitation, comprendre le sens possible de certains changements de comportement...). Le rôle d'alerte implique que le jeune puisse reconnaître les situations préoccupantes et, éventuellement, identifier l'acteur le plus à même de répondre aux besoins de la personne. Cela suppose aussi que le jeune sache qu'il est possible d'agir, de mettre en place des solutions ; une connaissance des dispositifs ou des aides possibles (portage de repas, aide-ménagère, aides financières, foyers-logements...) est alors utile. On a vu certains binômes ainsi constitués d'un jeune plus « averti » – du fait de leur expérience familiale ou, plus souvent, en raison d'une formation dans le secteur sanitaire et social – sur les différents dispositifs de maintien à domicile, capables d'initiatives pour accompagner administrativement la personne dans l'évolution de ses conditions de vie.

Une approche différente de la perte d'autonomie

« Cette vieille dame, elle dit qu'on est ses coachs. »

(Jeune en Service Civique, 24 ans, intervenant à domicile)

Le jeune en Service Civique, par sa présence attentive et son action globale de mobilisation de la personne âgée, participe pleinement d'une forme de prévention des risques et de la perte d'autonomie. Cette action discrète aux côtés, le cas échéant, de celle des intervenants professionnels, semble favorisée par la relation particulière de confiance qui peut se nouer avec cet intervenant différent, non professionnel.

L'autonomie est une vaste notion, à la fois affaire mentale, psychique, physique, émotionnelle, sociale, et, nécessairement symbolique. **La force d'un Service Civique est qu'il peut avoir prise sur l'ensemble de ces dimensions, les travailler conjointement, sans devoir afficher un objectif précis ; son accompagnement est à la fois individualisé et global.**

Parce qu'il observe la manière dont la personne vit au quotidien, réagit au fil des semaines à leurs échanges, le jeune en Service Civique peut se focaliser sur ce qui le surprend, lui semble devenir problématique. Alors que la majorité des professionnels entourant le cas échéant la personne âgée (kinésithérapeute, aide-soignante, infirmière, aide-ménagère...) interviennent selon une approche spécifique et des objectifs précis (et dans un temps souvent contraint), le jeune intervient « en plus », en répondant aux envies de la personne, en la rassurant, l'écoutant, lui accordant de l'attention, l'incitant à faire, etc.

À domicile, les jeunes en Service Civique suivent les envies des personnes âgées pour aller le plus loin possible dans la réalisation d'activités qui les attirent ou dont ils ont besoin. Ils sont supports à la réalisation d'une activité, rendent service, stimulent la mémoire. S'ils font quelque chose (cuisine, ménage, courses et autres menus services), c'est avec la personne, par *pour* elle ou à sa place. Ils aident et accompagnent l'activité, c'est-à-dire qu'ils ne pallient pas la perte d'autonomie, ils accompagnent son maintien. De ce fait, et avec une polyvalence assumée, ils sont en adaptation permanente à la personne, à son état physique ou psychologique du jour, à son humeur. Le programme et l'animation sont flexibles, ce qui ne peut pas vraiment être le cas pour un professionnel qui doit atteindre un objectif défini (d'hygiène, d'alimentation...).

En établissement, le jeune porte un regard différent, bien souvent complémentaire des informations que peuvent rassembler les professionnels. Il n'entre pas dans l'intimité physique de la personne âgée (il ne contribue pas aux toilettes par exemple). Cela lui permet de se positionner dans une intimité psychologique : il peut être un vrai interlocuteur, celui avec lequel il est possible de parler, de se confier, et, surtout, celui qui vous considère comme un individu à part entière et a le temps de vous écouter.

L'intervention des jeunes en Service Civique est en ce sens bien complémentaire à celles des professionnels. Par le temps dont ils disposent – et que les professionnels regrettent de ne pas/plus avoir -, **les jeunes volontaires peuvent se positionner dans les interstices de la prise en charge professionnelle de la dépendance, sur ce qui n'est plus suffisamment pris en charge, sur le non-vital, sur la « non-traitance ».**

« On se dit qu'il y a au moins une présence. Normalement, ce serait aux auxiliaires de vie de le faire, mais elles n'ont pas le temps » (infirmière en EHPAD)

A côté de la réponse à des besoins jugés vitaux, qui demeurent la prérogative des professionnels, reste en effet la satisfaction d'attentes également essentielles - besoins sociaux, psychiques, encouragement de l'autonomie, réalisation d'envie... Autant d'éléments indispensables au maintien d'une autonomie physique, psychique, émotionnelle, sociale... mais que les professionnels n'ont pas le temps d'assurer dans des emplois du temps perpétuellement débordés, focalisés par l'immédiateté et l'urgence de « ce qu'il y a à faire », et souvent liés à des arbitrages qui se veulent rationnels (faire en sorte que tous les résidents soient habillés avant 10h plutôt que prendre le temps de discuter avec chacun au moment de la toilette...)⁹.

« Ici, pour les professionnelles, l'alimentation intellectuelle, culturelle ou autre de la personne âgée ne fait pas partie de leur job. Or, il faut nourrir l'esprit aussi. Les jeunes contribuent à cela. Quand tout est propre, il faut encore autre chose. »
(Gestionnaire d'EHPAD)

Les jeunes, eux, n'interviennent pas tant sur les besoins que sur les envies – un réel moteur d'autonomie. Leur force et leur différence sont pour partie dans le temps dont ils disposent, dans le fait que leur action échappe à toute logique de rentabilité.

Intervention complémentaire donc, mais également différente, dans le fond et dans la manière : le jeune n'est pas un professionnel, il n'a pas à en reproduire les gestes, à en suivre le protocole (quand bien même son intervention respecte règles et interdits). Son intervention a quelque chose de léger, de spontané ; le jeune agit davantage à l'instinct pour s'adapter, selon ce qu'il ressent et pressent de la personne, sans médicalisation de la relation, mais avec une spontanéité propice à l'échange. Les activités proposées, si elles portent les mêmes intentions que celles des professionnels, apparaissent dans une forme de gratuité et de fluidité. Elles sont moins cadrées, et donc plus vivantes et naturelles. Jouer aux échecs ou raconter ses souvenirs va effectivement permettre de stimuler la mémoire et la réflexion, mais dans une symbolique radicalement différente et de façon bien plus distrayante que les exercices de l'ergothérapeute ou de l'orthophoniste. Le jeune peut davantage se positionner comme un « coach » de la personne : exhortation à sortir, sollicitation de la mémoire, encouragement à la marche et à l'exercice physique léger... Le registre est plus émotionnel et affectif. Le volontaire apporte parfois de nouvelles marges d'autonomie, il encourage constamment à faire par soi-même, à se restaurer un cercle de relations, etc. Cette posture s'oppose au paradoxe du maintien de l'autonomie habituellement proposé, qui procède, de façon palliative, par l'introduction dans la vie de la personne âgée d'une multitude d'intervenants dont elle devient finalement dépendante.

⁹ Les multiples documents de prescription qui encadrent l'activité des professionnels des métiers de la dépendance engagent tous à prendre ce temps, à satisfaire ces besoins de la personne, fut-ce cela contradictoire avec d'autres prescriptions ; ainsi le travail réel des professionnels les contraint-il souvent à faire autrement que ce qu'ils estimerait être un travail de qualité.

Le sujet du moment : les interventions à domicile du kinésithérapeute

Alexis et Mathilde vont voir Monsieur C. à son domicile toutes les semaines depuis qu'ils ont commencé leur Service Civique. Ils font de telles visites auprès de 3 personnes âgées. Ils aimeraient bien avoir plus de visites à domicile mais une autre mission les occupe tous les deux.

Monsieur C. a vu plusieurs binômes avant Alexis et Mathilde. D'ailleurs, dans son salon, il y a les photos des quatre « paires » de jeunes en Service Civique qui sont venues le visiter depuis qu'il a commencé, en 2011 (et deux ou trois cartes de vœux !). C'est un employé de la Mairie qui lui avait proposé que des jeunes viennent lui rendre visite. Il avait accepté. Monsieur C. a peu de visites : le kinésithérapeute deux fois par semaine pour ses problèmes de mobilité, une dame qui fait ses courses une fois par semaine... Il est veuf et s'est fâché avec son fils.

Lors de la rencontre, Mathilde passe les 10 premières minutes à parler du kinésithérapeute, qui ne semble pas répondre aux besoins de Monsieur C. : « René (Monsieur C. se fait appeler par son prénom), il est venu le kiné cette semaine ? Ca a été le rendez-vous ? Votre jambe vous fait encore mal ? Si vous n'êtes pas content, il faut en trouver un autre ! On peut demander à la Mairie, ils auront sûrement des conseils à donner. Vous ne pouvez pas continuer comme ça. Si les rendez-vous ne servent à rien... Juste, ça vous contrarie. » Après, on parle de tout et de rien, de films, de la TNT, de la météo, du service militaire de Monsieur C. – il sort d'ailleurs d'un tiroir un carnet comprenant des vieux souvenirs : chansons, mode d'emploi d'armes, conquêtes de l'époque... La rencontre se termine sur les recommandations, renouvelées lors des dernières visites, d'Alexis et Mathilde : « René, vous devriez quand même penser à aller dans un foyer, vous n'arrêtez pas de tomber chez vous. Là-bas, vous seriez plus tranquille. ». Monsieur C. réfléchit et répond : « En plus, je connais des gens qui y sont... ». La conversation s'arrête toutefois ici. Les deux jeunes doivent quitter Monsieur C. pour se rendre chez une autre personne.

Le suivi discret d'un sujet sensible

Lauriane et Assetou visitent toutes les deux semaines Monsieur S., 74 ans. Celui-ci n'est pas vraiment « isolé », ses deux grands fils (qui ont tous deux la vingtaine) « crèchent encore chez lui » mais passent effectivement plutôt « en coup de vent ». Alors qu'ils sont sous le même toit, ils voient peu leur père. Sa fille, plus âgée que ses garçons, n'habite pas très loin et vient voir son père tous les deux jours. Ancien militant associatif, Monsieur S. a beaucoup de visites d'amis d'alors. C'est par l'assistante sociale qu'il a su qu'il y avait des jeunes qui faisaient des visites. « J'avais des problèmes de factures de gaz... Je suis allé au service social, à l'antenne de la Mairie de quartier ». Lauriane et Assetou sont passées chez lui pour lui déposer des papiers et sont finalement restées 30 minutes à discuter. Depuis, elles passent régulièrement mais pour Monsieur S. ce n'est pas assez : « Elles ne viennent même pas une fois par semaine, je passe du temps sans les voir parfois, les rencontres sont très espacées... du coup, on ne se connaît pas beaucoup. » Toutefois, pour Lauriane et Assetou, la fréquence est suffisante pour voir où en est Monsieur S. dans sa consommation d'alcool. Si elles ne parlent pas directement d'alcoolisme, elles expliquent avant leur rendez-vous que Monsieur S. est « porté sur la boisson ». C'est un des sujets qu'elles abordent avec leur tuteur d'ailleurs ; celui-ci est bien informé de la situation et pose des questions à ce sujet.

S'attacher ... ou pas : de la « visite de courtoisie » à la « belle rencontre »

« *C'est pas une relation professionnelle, pas amicale non plus. C'est une relation bienveillante.* » (Jeune en Service Civique, en CLIC)

Lorsque le jeune a un prénom

Corolaire de l'individualisation des relations que noue dans un certain nombre de cas le jeune en Service Civique avec « ses » personnes âgées, se développent alors des liens affectifs et émotionnels.

En établissement, les interventions des jeunes étant majoritairement collectives, la constitution de ces relations privilégiées est plus aléatoire mais existe toutefois. Le caractère « informel » et individuel des visites à domicile rend en revanche possible une autre forme d'intimité dans laquelle le jeune en Service Civique n'est plus tant le « Jeune », mais Adrien ou Assetou, c'est-à-dire une personne bien identifiée, appréciée pour ses qualités singulières, non interchangeable avec un autre « Jeune ». On l'appelle « mon fils » ou « ma fille », on le reçoit comme son petit enfant, on ne parvient décidément pas à retenir le nom de son successeur...

Le jeune en Service Civique devient alors un véritable repère affectif dans la vie de la personne âgée. Ces rencontres ont « quelque chose en plus », une dimension affective assumée : « *Simone c'est ma petite protégée. Elle est contente, elle me fait des bisous, mais je crois qu'elle ne se souvient pas de moi.* » (jeune en Service Civique, en EHPAD).

Cet effet d'attachement n'est pas sans poser question – avant tout aux jeunes en Service Civique eux-mêmes. C'est le caractère temporaire du Service Civique qui interroge, qui soucie. Que signifie l'instauration de cette relation temporaire chez des personnes fragiles qui ont besoin de cadre et de repères ? Certains jeunes rencontrés s'inquiètent de la peine qu'ils vont causer, telle cette jeune femme qui reconnaissait elle-même s'être énormément attachée à plusieurs résidents « *même si on (lui) avait dit de ne pas le faire* » et qui s'inquiète des effets de son départ : « *Ils ne veulent pas que je parte, mais c'est l'habitude, ça sera pareil pour le prochain Service Civique. J'aimerais qu'ils ne voient pas le problème quand je partirai. Je n'aime pas qu'ils s'attachent, ça va leur faire de la peine. Rien que d'en parler ça me fait mal au cœur.* » (Jeune volontaire en EHPAD)

On entrevoit ici le revers d'un effet *a priori* positif, sur les bénéficiaires comme sur les jeunes en Service Civique. Il révèle les tensions dont est porteur le Service Civique, à tout le moins dans le cas particulier de l'intervention auprès des personnes âgées : miser sur la possibilité d'une relation temporaire, remplaçable ; valoriser la spécificité d'un engagement volontaire, non professionnel, sans prévoir de garde-fou à l'investissement affectif ; limiter le temps de la mission alors que les professionnels de la dépendance savent la durée initiale nécessairement longue à la possibilité même d'exercice d'une mission.

Se trouvent donc questionnées ici à la fois la durée du Service Civique, son calendrier et la gestion des inter-missions.

Des effets liés aux profils des jeunes ?

Cette dernière famille d'effets, comme la précédente, a conduit à souligner l'importance du statut non professionnel du jeune, à rappeler l'importance d'une forme de spontanéité dans l'intervention, à redire la force de la confiance établie avec la personne âgée. Il s'agit donc bien de la possibilité d'une rencontre entre des personnes aux situations très diverses mais globalement fragiles et évolutives, et des jeunes, tout aussi divers, choisis sans exigence de formation particulière et si possible fort différents eux aussi les uns des autres.

On s'est donc interrogé, conformément à la demande exprimée dans le cahier des charges, sur l'adéquation éventuelle entre types de profils de jeunes et types de missions.

Les témoignages recueillis sur le terrain ont confirmé qu'il y avait bien des rencontres, qu'il était bien affaire de personnes et de personnalités, mais qu'il serait probablement illusoire de vouloir établir des règles.

Les jeunes rencontrés sont très divers. Différents par leurs origines familiales, culturelles, par des valeurs plus ou moins explicitement affirmées au sujet des devoirs à rendre aux anciens. Différents par leur niveau de diplôme et leur première spécialisation de formation le cas échéant. Dans un certain nombre de cas, les jeunes rencontrés étaient diplômés du secteur sanitaire et social ou aspiraient à l'être, ce qui n'était évidemment pas neutre dans leur posture, leur discours sur les personnes âgées, mais également leur manière d'envisager leur temps de Service Civique (alors conçu comme une expérience de type stage ou CDD). Pour autant aura-t-on pu *a contrario* observer des jeunes *a priori* très éloignés des métiers du care, voire de la notion préalable d'engagement, déployer une attention et une tendresse bien payées de retour auprès des personnes âgées. On a vu précédemment que la réceptivité des personnes âgées à l'intervention des jeunes en Service Civique tenait beaucoup à leur situation individuelle, qu'elle n'allait de toute façon jamais de soi et que les jeunes rencontrés faisaient justement effort pour « aller chercher » les personnes, pour aller au-delà d'éventuelles préventions - évocation de craintes du décalage des générations, de la différence culturelle, d'une peur plus ou moins avouée de sortie de la solitude et de réouverture sur le monde.

Il n'en reste pas moins que des éléments vont incontestablement jouer pour faciliter ces rencontres :

- le profil plus ou moins timide ou « extraverti » du jeune, son entrain, sa capacité à aller vers la personne âgée ;
- sa sensibilité aux personnes âgées, sa capacité à être auprès d'elles¹⁰, notamment selon qu'il a ou non été en contact avec des personnes âgées, ou été marqué par une expérience personnelle. À cet égard, il arrive qu'un transfert soit visible, dans un sens et/ou dans l'autre, quand les enfants ou petits-enfants de la personne âgée sont loin par exemple ;
- son parcours de formation et ses premières expériences professionnelles, autrement dit son éventuelle préparation à savoir/pouvoir intervenir auprès des

¹⁰ Un responsable s'inquiète par exemple lors du recrutement des jeunes de leur capacité à prendre la main d'une personne âgée pour établir un contact lorsque la parole n'est pas possible.

personnes âgées – on pense notamment ici aux éléments facilitants que constitue une connaissance des dispositifs d'aide au maintien à domicile.

Il n'y a donc pas de profil type – chaque jeune est susceptible d'apporter quelque chose aux personnes âgées- son dynamisme, sa gentillesse, son humour, des compétences utiles à l'animation, une première connaissance des dispositifs accessibles aux personnes âgées -, et cela est bien conforme à l'idée d'un Service Civique universel dans lequel chacun peut trouver à être utile.

Parce que les jeunes n'interviennent jamais seuls, mais *a minima* en binômes, les qualités des uns et des autres peuvent se compléter et se renforcer. Certaines structures sont même particulièrement attentives à ces équilibres dans la constitution des équipes.

Rassurer par sa présence une personne âgée atteinte d'Alzheimer

Stéphanie est Service Civique dans un EHPAD. Des infirmières et aides-soignantes sont là pour s'assurer de la sécurité des résidents et effectuer les soins de chacun. Stéphanie n'a pas à y contribuer. Pour autant, elle intervient sur des petites choses : elle touche les personnes, peut leur mettre du vernis, leur fait un massage, leur accorde du temps... Ainsi, elle peut s'adapter à chacun d'entre eux.

Simone, par exemple, est une personne âgée qui ne peut plus s'exprimer verbalement. La première fois qu'elle a agrippé le bras de Stéphanie, celle-ci a cru qu'elle lui avait fait mal en la massant. Une aide-soignante lui a expliqué que c'était en réalité la manière de communiquer de cette résidente. Simone est atteinte d'Alzheimer, et elle est angoissée : le contact avec quelqu'un d'autre la rassure. Depuis, si dans la salle commune ou à l'occasion d'un atelier, Stéphanie passe à côté de Simone et que celle-ci essaie de prendre sa main ou son bras, Stéphanie s'arrête, et reste à ses côtés en posant sa main sur celle de Simone, pour qu'elle ne se sente pas seule. C'est une relation plus tactile qui s'est développée avec cette résidente. Une professionnelle de l'établissement signalait l'impossibilité pour elle de prendre ce temps entre les soins et les temps de la vie du groupe... Et soulignait le caractère essentiel de ce contact, plus lent, avec la personne âgée : « *Simone est très tactile et Stéphanie a perçu cela. C'est sa communication. Elle a besoin d'être stimulée* ».

Stéphanie témoignait par ailleurs de l'importance des temps qu'elle passe à échanger avec les résidents, pour qu'ils expriment leurs tracas, soucis de famille, de santé... et donc déroulent leurs pensées. Ces mêmes résidents ne souhaitent d'ailleurs parfois pas échanger avec d'autres personnes âgées. « *Ils ne parlent que de leur santé, et se plaignent tout le temps* » résume l'une d'entre elles.

Une visite à domicile « complète »

Bastien est en Service Civique depuis quelques mois, et rend visite toutes les semaines ou tous les 15 jours à ce couple d'octogénaires logé dans une maison individuelle gérée par la Ville. Le couple n'est pas isolé ; la famille passe de temps en temps et des professionnels viennent : une personne vient assurer la toilette de Madame, une fois par semaine ; une autre vient pour assurer celle de Monsieur, un autre jour ; une troisième passe faire le ménage, deux fois par semaine. Madame a

régulièrement rendez-vous chez le kinésithérapeute pour ses problèmes de jambes. Tous ces besoins de première nécessité ont été réglés. Depuis peu, une quatrième personne vient même faire travailler la mémoire de Monsieur, qui développe des problèmes d'orientation.

Si le Service Civique de Bastien a pour objectif de rompre l'isolement des personnes âgées, dans ce cas, il ne s'agit pas seulement de s'assurer qu'ils voient un visage cette semaine. La visite de Bastien a des effets sur eux. Madame prépare toujours un petit quelque chose pour recevoir le jeune homme – un café, une tarte. Puis ils prennent le temps de tenir une vraie conversation, ils « racontent l'histoire » (selon une expression du Nord), c'est-à-dire qu'ils parlent de tout et de rien, se rappellent des souvenirs, parfois photos à l'appui.

Bastien s'enquiert ainsi de savoir s'ils ont le bon aménagement de la maison (en l'occurrence, un fauteuil adapté aux « soucis » de Madame, qui lui permette de se lever), s'assure qu'ils n'ont pas eu besoin d'aide – pour ces cas, il rappelle qu'ils peuvent appeler le service et qu'on l'enverra les aider. Surtout, il les pousse à adopter de nouvelles activités : « vont-ils aller voir la pièce de théâtre que propose la Ville ? », et vante l'organisation – il connaît le chauffeur de car qui passerait les chercher, il conduit bien, et puis lui sera là-bas aussi, la Ville lui a demandé d'aider à organiser, ils auraient pu s'y retrouver, ça les aurait fait sortir...

Encourager chacun selon sa capacité à faire

Aujourd'hui dans la salle commune de ce petit EHPAD, une jeune femme en Service Civique a initié un atelier de fabrication de fleurs en papier crépon ; ses camarades volontaires sont encore à l'extérieur, en train d'accompagner une résidente faire ses courses. L'atelier réunit une, deux puis trois résidentes, bientôt accompagnées par les trois jeunes réunis. Ces derniers d'encourager, surveiller, reprendre le cas échéant en incitant à mieux faire. La résidente la plus dépendante est surveillée dans ses agissements avec beaucoup de bienveillance ; l'atelier consiste pour elle à pouvoir froisser des papiers, les plier et déplier, les cacher et les ressortir... Les deux autres, très actives, voire impatientes et inquiètes de « produire » plus, sont rassurées sur la disponibilité de fournitures, guidées dans leurs manières, encouragées à s'appliquer davantage...

L'arrivée du goûter en plein de milieu de l'atelier, l'arrivée des bols au milieu des fleurs, n'a pas perturbé les jeunes qui ont accompagné aussi ce temps de collation (et les « bêtises » qui vont avec – renversements, débordements...), avec la même attention et la même patience. Les professionnels assurant le service ne prêtant quant à eux pas d'attention particulière au déroulement du goûter.

Des interventions qui bousculent les positions des professionnels ?

L'analyse des effets de la présence des jeunes en Service Civique sur les intervenants qui les entourent, qu'ils soient professionnels des métiers de la dépendance, salariés des associations ou encore agents municipaux, eût sans doute mérité une étude en soi, par ailleurs probablement un peu prématurée eu égard à l'expérience des structures en termes d'accueil. Des éléments toutefois peuvent être avancés, découlant à la fois de l'analyse des effets sur les personnes âgées tels que présentés ci-dessus, et des témoignages d'acteurs.

Il convient tout d'abord de distinguer les effets selon les types d'intervenants : les effets de l'accueil et de l'intervention de jeunes en Service Civique ne sont à l'évidence pas les mêmes selon que l'on est en position d'encadrement, de tuteur, de responsable d'établissement, que l'on intervient avec les jeunes auprès des personnes âgées, ou que l'on intervient à côté d'eux dans le même lieu, sans forcément d'interactions.

Des effets différenciés sur la charge de travail

« Parfois, c'est compliqué ; ça prend du temps. Parfois c'est un bonheur. Mais c'est du temps, c'est certain, clairement ». (directeur de Centre social)

Le premier effet différenciant est assez évident mais mérite d'être souligné ici, étant donné à la fois l'importance à accorder selon nous à la préparation et à l'encadrement du jeune d'une part (voir *infra*), la montée en charge du Service Civique attendue d'autre part. Il est assez générique, au sens où il s'observe probablement aussi lors de missions déployées auprès d'autres types de publics. Il s'agit d'un **double effet de démultiplication de la capacité à faire auprès des publics / d'alourdissement de la charge de travail requise notamment par les tuteurs des jeunes en Service Civique, mais également des référents éventuels des jeunes dans leurs lieux d'intervention.**

Du fait de leur statut très particulier, de leur non professionnalisme, des situations difficiles auxquelles les jeunes peuvent se trouver confrontés dans le cadre de leur mission, parfois de difficultés individuelles singulières – certains jeunes accueillis sont dans des situations matérielles et familiales très précaires –, les jeunes en Service Civique ont particulièrement besoin d'être préparés, suivis, soutenus, rappelés éventuellement au sens de leur engagement, selon un équilibre subtil permettant de soutenir la motivation. Leur situation n'est pas *a priori* cadrée comme peut l'être celle d'un stagiaire ou de tout autre présent temporaire bénéficiant d'un contrat de travail ; le rôle des l'encadrement est donc essentiel. Outre le suivi formalisé qui est attendu d'eux, les tuteurs doivent tout simplement et au quotidien être *a minima* disponibles, joignables (par exemple si un jeune en visite à domicile rencontre une difficulté), à l'écoute (par exemple si un jeune a besoin de parler après un moment difficile pour lui vécu après d'une personne âgée). Au-delà et de manière indépendante de la mission réalisée, le tuteur peut être pour le jeune une référence, une personne ressource en fonction de ses fragilités : *« Pour le prochain (jeune en Service Civique), je sais que ça va*

me prendre du temps, je sais qu'on ne sera pas tout le temps sur la mission. Je pense qu'il a besoin de ça » (directeur de Centre Social). Le nombre de jeunes en Service Civique par tuteur est variable selon les situations observées (de un à une dizaine), mais la tâche est jugée conséquente par les acteurs. Un responsable de structure dira ainsi « *On avait prévu un Service Civique par tuteur, et effectivement, c'est bien ce qu'il faut* » (directeur d'un centre social). Ce temps jugé nécessaire a parfois été évoqué par les encadrants comme le temps qui manque justement à une meilleure intégration des jeunes en Service Civique dans les équipes salariées, tout particulièrement lorsque le jeune intervient dans un lieu différent de sa structure d'accueil, typiquement en EHPAD. La question de l'équilibre entre temps requis et temps gagné est ainsi posée ; car le temps offert par le jeune en Service Civique est aussi bien évidemment du temps en plus.

La présence de jeunes en Service Civique permet de démultiplier la capacité à faire, de proposer un service à la fois augmenté, enrichi, et différent. Il peut être en cela satisfaisant pour des professionnels qui voient les capacités de leur structure accrues au bénéfice des personnes âgées. Une gestionnaire d'établissement dira clairement « *Moi, j'exige des Civiques qu'ils fassent ce que nous ne pouvons pas faire par manque de temps* ». Là, une animatrice dira « *A la base, on voulait un Service Civique pour avoir un coup de main* », ici une auxiliaire de vie en unité Alzheimer se dira « *contente de l'aide apportée* ». Le risque à prévenir ici, notamment par une bonne présentation collective (cf. *infra*) des jeunes en Service Civique et de leur rôle dans la structure, est de voir des professionnels se « décharger » simplement de certaines de leurs tâches sur les jeunes volontaires sans que celles-ci ne puissent faire sens et constituer une mission à proprement parler.

Les visites à domicile, souvent confiées jusque là à des bénévoles, peuvent s'essouffler ou ne répondre que très partiellement (quantitativement) aux besoins ; les jeunes en Service Civique dédiés à ce type de mission comblent alors très nettement un vide, occupent une position sans concurrence.

Des situations d'empiètements, des soupçons de jalousie

L'aide, la complémentarité mise en avant dans les discours – parce qu'elle est aussi attachée au statut même du Service Civique qui ne doit pas se substituer à l'emploi – méritent toutefois d'être interrogées, tout particulièrement pour les missions en établissement d'accueil de personnes âgées, où le positionnement respectif des professionnels et des jeunes en Service Civique semble plus ambivalent.

Dans le cas des visites à domicile en effet, les jeunes en Service Civique ne semblent pas pouvoir réellement empiéter sur l'activité *stricto sensu* des salariés - aide-ménagère, auxiliaire de vie sociale - dont les missions sont au fond assez différentes : celles-ci ont en effet pour tâche de faire à la place de lorsque le jeune accompagne éventuellement la personne âgée dans l'accomplissement des actes ; les auxiliaires réalisent par ailleurs des activités de soins et d'hygiène qui sont bien interdites aux jeunes. Ces professionnels de passage ont bien évidemment aussi le souci de l'écoute, de la discussion, dont elles ont toutefois plus ou moins le temps selon la durée prévue de leur visite et leur planning. Le protocole d'évaluation ici mis en œuvre n'a pas permis de

rencontrer celles qui intervenaient parfois auprès des personnes âgées visitées ; on ne peut donc savoir si le fait de savoir les personnes bénéficier de visites, d'une forme de veille, modifie leur perception de ce qu'elles ont à faire, de ce dont elles se sentent responsables le cas échéant.

Dans les structures d'accueil, il nous paraît nécessaire de distinguer *a minima* les animateurs d'une part, le personnel soignant d'autre part. Lorsque le jeune intervient pour proposer un atelier ou participer en appui à une activité existante, il intervient en complément de l'animation professionnelle, mais sur son champ. Ici, les activités proposées par les jeunes viennent nourrir le programme les jours où l'animateur n'est pas là ; elles leur sont spécifiques, constituent un élargissement de l'offre là où sans eux il n'y aurait personne. Là, le jeune intervient principalement aux côtés de l'animateur dont il contribue à renouveler le regard et les pratiques, comme cela était d'ailleurs attendu (« *A la base, on voulait un Service Civique ... parce qu'on trouvait qu'on était trop dans la routine ... ça m'a sortie de ce que je faisais* », animatrice en EHPAD intervenant avec un jeune en Service Civique). Tel aime à rappeler que le jeune n'est pas un « collègue », qu'il n'est pas animateur quelle que soit sa « réussite » auprès des personnes âgées, mais il ne semble pas pour autant y avoir ambiguïté ou inquiétude particulière.

La relation avec les soignants semble plus complexe. En EHPAD, les jeunes font clairement ce que les professionnels n'ont pas/plus le temps de faire alors que cela figure très explicitement dans leurs missions et qu'on leur rappelle régulièrement les comportements attendus associés à la bientraitance¹¹. Prendre le temps de faire, d'écouter, de s'adapter à l'autre en permanence, et ainsi respecter la singularité des personnes et leur redonner l'estime d'eux-mêmes : voilà ce que les jeunes en Service Civique ont le « loisir » de faire et qui leur vaut proximité, confiance, reconnaissance. Les jeunes semblent ainsi capter la part la plus gratifiante d'un travail que les professionnels n'ont plus le temps d'exercer dans toutes ses composantes. C'est l'image même du métier et de la qualité du travail accompli qui se trouve interrogée lorsque les jeunes rendent de fait visible, sensible, l'écart entre le prescrit et le réel du travail des professionnels.

Ce qui a été entendu ou vu de manière assez discrète ici mériterait d'être projeté dans une réflexion prospective : quels nouveaux équilibres devront être trouvés au fil des années et de l'installation dans les pratiques de l'apport des jeunes en Service Civique ? En arrivera-t-on (et faut-il y arriver) à repenser le contenu du travail des professionnels ? à intégrer l'apport des jeunes en Service Civique dans la régulation de cette forme très particulière de travail auprès des âgés, dont la matière même est la relation, mais exercé de manière intensive ?

¹¹ Dans l'un des établissements visités, une réunion avec les résidents a été pour l'infirmière l'occasion d'expliquer que les soignants allaient désormais mettre en œuvre la notion d'Humanitude. (ndlr : l'Humanitude est une méthodologie de soins fondée sur la bientraitance venue du Canada).

Synthèse : les effets observables de l'intervention des jeunes en Service Civique auprès des publics âgés

Types d'effets attendus	Manifestation des effets en établissement	Outils d'évaluation possibles	Manifestation des effets au domicile	Outils d'évaluation possibles
Diversification et intensification de l'activité de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • augmentation quantitative de l'offre d'activités • diversification qualitative de l'offre d'activités 	<ul style="list-style-type: none"> • analyse des rapports d'activités de la structure ; • analyse des programmes hebdomadaires ; • entretien avec le responsable d'établissement ; • entretien avec les jeunes volontaires • entretien avec les résidents quand possible 	<ul style="list-style-type: none"> • reprise d'activités abandonnées par solitude, doute, lassitude ou difficultés ; • découverte d'activités nouvelles, voire inédites, apportées par la nouvelle génération 	<ul style="list-style-type: none"> • entretien avec la personne âgée • entretien avec le jeune volontaire • Possibilité d'un questionnement en début/ fin de mission des jeunes pour prendre la mesure de cette évolution. N'est toutefois efficace que pour les relations « installées » et non pour les visites ponctuelles
Modification du rapport au temps, réinscription dans le temps	<ul style="list-style-type: none"> • rupture de l'ennui • un RV supplémentaire dans le programme d'activités de la semaine 	<ul style="list-style-type: none"> • entretiens avec les résidents quand possible 	<ul style="list-style-type: none"> • rupture de l'ennui • la visite du jeune comme un rendez-vous privilégié auquel on se prépare 	<ul style="list-style-type: none"> • entretien avec la personne âgée • entretien avec le jeune volontaire

<p align="center">Diversification et intensification des relations sociales de la personne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • augmentation temporaire du temps / homme disponible par résident ; • disponibilité du volontaire pour chacun ; • augmentation de l'offre d'activités collectives, au sein de l'établissement, le cas échéant entre établissements ; • organisation de rencontres intergénérationnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • entretiens avec le responsable de la structure • entretien avec des professionnels • entretiens avec les résidents quand possible • observations 	<ul style="list-style-type: none"> • le jeune volontaire comme visiteur autre, supplémentaire, parfois unique ; • développement dans certains cas d'une relation affective avec les jeunes volontaires ; • rencontres entre personnes âgées, à l'initiative des jeunes volontaires 	<ul style="list-style-type: none"> • entretien avec la personne âgée • observation de temps de visites
<p>Veille sur l'état de la personne et ses besoins Augmentation du recours aux aides possibles</p>	<p align="center"><i>Non pertinent</i></p>	<p align="center"><i>Non pertinent</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • veille sur les modifications de l'état physique et moral de la personne âgée • alerte des personnes compétentes • accompagnement de la personne âgée dans la résolution des difficultés ou la mise en place de services appropriés 	<ul style="list-style-type: none"> • entretien avec les jeunes volontaires ; • entretien avec les tuteurs ;
<p>Effets bénéfiques sur le bien-être et la santé morale de la personne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • réinscription dans un horizon temporel ; • regain d'une estime de soi ; • valorisation des savoirs et savoir-faire ; 	<ul style="list-style-type: none"> • entretien avec des professionnels ; • entretiens avec les jeunes volontaires ; • entretiens avec les résidents quand possible. 	<ul style="list-style-type: none"> • réinscription dans un horizon temporel ; • regain d'une estime de soi ; • remise en confiance ; • valorisation des savoirs 	<ul style="list-style-type: none"> • entretien avec la personne âgée ; • entretien avec les jeunes volontaires ; • entretien avec des intervenants

	<ul style="list-style-type: none"> remise en confiance ; aide au maintien de l'autonomie. 		<ul style="list-style-type: none"> et savoir-faire ; aide au maintien de l'autonomie. 	<ul style="list-style-type: none"> professionnels ; entretien avec des membres de la famille quand possible.
Effets bénéfiques sur la santé physique	<ul style="list-style-type: none"> reprise d'une activité physique dans le cadre de certaines activités (danse, gym douce...) possibilités de sorties de la résidence ; 	<ul style="list-style-type: none"> entretiens avec les résidents quand possible (santé perçue) entretiens avec le personnel médical (suivi longitudinal) 	<ul style="list-style-type: none"> reprise d'une activité physique quand sorties du domicile possibles ; actions de prévention par la veille et la mise en place de dispositifs idoines le cas échéant ; 	<ul style="list-style-type: none"> entretien avec la personne âgée ; entretien avec les jeunes volontaires ; entretien avec des intervenants professionnels ; entretien avec des membres de la famille quand possible.
Modifications de la représentation de la jeunesse	<ul style="list-style-type: none"> appréciation de l'engagement quand il est perçu et compris ; chute de certains préjugés, le cas échéant, sur l'apparence des jeunes ; ouverture sur les conditions actuelles de vie et d'insertion professionnelle des jeunes ; 	<ul style="list-style-type: none"> entretien avec les résidents quand possible ; entretien avec les jeunes volontaires ; 	<ul style="list-style-type: none"> appréciation de l'engagement quand il est perçu et compris ; chute de certains préjugés, le cas échéant, sur l'apparence des jeunes ; ouverture sur les conditions actuelles de vie et d'insertion professionnelle des jeunes ; 	<ul style="list-style-type: none"> entretien avec la personne âgée ; entretien avec les jeunes volontaires ; entretien avec des membres de la famille quand possible.

Des pratiques favorables à des missions de qualité auprès des publics âgés

La mission d'évaluation ne visait en aucune manière à juger des pratiques mises en œuvre par les structures agréées, ni même à vérifier leur conformité au regard des principes définis par l'Agence du Service Civique. Par ailleurs, les investigations menées, centrées sur les effets des missions sur les personnes âgées, n'avaient pas vocation à répondre aux interrogations qui peuvent demeurer sur les conditions de mise en œuvre du Service Civique, de manière générale.

Pour autant, le matériau recueilli et l'analyse des effets de l'intervention des jeunes en Service Civique auprès des publics âgés ont permis d'identifier des facteurs contribuant probablement à la réussite des missions dans ces contextes particuliers et difficile de rencontre avec des personnes fragiles, en structure d'accueil ou à domicile. Il s'agit en quelque sorte de mettre en évidence quelques bonnes pratiques en lien avec les effets observés¹².

1. Donner du sens aux missions proposées

Saisir pleinement le sens, la finalité de ce que l'on fait ou de ce que l'on a à faire est le moteur de l'engagement, de l'investissement personnel. Ce qui est vrai pour un salarié l'est probablement tout autant, voire plus encore, pour un jeune en Service Civique. Il ne faut en effet pas négliger ici le fait que les jeunes en Service Civique ne le sont pas tous par vocation ou goût de l'engagement ; certains sont là pour occuper une période de transition après l'obtention d'un diplôme ou dans l'attente d'un examen, d'autres ont été orientés vers un Service Civique faute de mieux (ce qui ne dit rien, et surtout n'enlève rien, à leur engagement réel dans la mission)¹³. **Il s'agit donc bien de donner du sens pour soutenir leur motivation**, d'autant lorsque le public comme les lieux d'intervention peuvent sembler *a priori* difficiles.

Le rôle des jeunes en Service Civique, le sens de leur intervention, méritent également d'être clarifiés pour les professionnels et les bénévoles auprès desquels ils agiront : clarification du statut, du cadre d'intervention, des droits et devoirs. La complémentarité

¹² Nous ne prétendons pas ici redéfinir les bonnes conditions de mise en œuvre des missions de Service Civique, mais simplement attirer l'attention sur ce que requiert ces missions particulières auprès des âgés.

¹³ Nous avons cru pouvoir distinguer trois grands profils parmi les jeunes rencontrés ou plutôt grandes significations du Service Civique selon les cas : le Service Civique comme expression d'un engagement pour un jeune déjà sensibilisé, soit au volontariat en général, soit à la prise en charge des aînés ; le Service Civique comme « fabrique » d'un engagement pour un jeune arrivée « par hasard » - le Service Civique constitue en effet pour certains une alternative à un temps d'attente passif ; enfin le Service Civique comme « étape » d'un parcours professionnel pour des jeunes dont la perspective est bien de travailler dans le social ou comme soignant, éventuellement spécifiquement auprès des personnes âgées. Aucune intention spécifique ne garantit une rencontre utile, efficace.

des interventions doit être à la fois explicitée et facilitée. Il en va de la bonne intégration des jeunes en Service Civique dans les structures (structures d'accueil et structures de réalisation des missions), du respect des rôles de chacun, de la qualité du service rendu aux bénéficiaires, au final de la possibilité même de voir les missions se répéter et se multiplier au fil des ans.

Les observations faites sur ces différents points sont variables et dépendent pour partie de la maturité de la structure dans l'accueil des jeunes en Service Civique et de ses premières expériences en la matière. Il y a là un effet d'apprentissage encore visible cinq ans après la mise en place du Service Civique, et que connaîtront certainement les structures qui s'engageront à l'avenir dans le dispositif.

Deux principaux leviers facilitant la clarification du sens ont été identifiés lors des études de terrain.

Partager le sens de l'intervention des jeunes en Service Civique avec l'ensemble de ses interlocuteurs futurs

Les jeunes accueillis pour une mission de Service Civique dans une structure agréée sont amenés à intervenir dans des contextes très différents, aux côtés de professionnels (lieux d'accueil de personnes âgées) ou seuls (cas des visites à domicile), à cheval bien souvent entre la structure agréée elle-même et le lieu d'intervention effectif (cas des EHPAD dépendant d'une commune, cas des associations bénéficiant de l'intermédiation d'une structure agréée). Il peut donc y avoir dissociation entre d'une part le suivi global des jeunes accueillis et leur tutorat, d'autre part l'encadrement et « l'entourage » au quotidien des jeunes.

L'enquête a montré de manière générale **l'importance du temps de présentation des jeunes en Service Civique à l'équipe**. Il en va de la bonne compréhension partagée du statut et du rôle attendu des jeunes accueillis.

Dans telle structure d'accueil, le déroulé de la mission prévoit une phase de deux semaines pour permettre aux jeunes de découvrir la structure (ce que l'on y fait, qui le fait, le règlement, les outils...), mais également pour présenter le jeune en Service Civique aux collègues.

Dans telle autre, les jeunes en Service Civique sont présentés en Conseil d'administration et à l'équipe ; une insistance est mise sur leur statut, sur le fait qu'ils ne sont pas des salariés.

Plus spécifique peut-être au public envisagé dans le cadre de cette étude, **l'importance d'une bonne articulation et d'un dialogue entre la structure agréée qui suit les jeunes et les professionnels des établissements d'accueil de personnes âgées qui bénéficient de la présence de jeunes en Service Civique**. Il en va en effet de l'accueil réservé aux jeunes par les professionnels, et donc des conditions de réalisation de leur mission. Le partage des rôles en matière d'encadrement est essentiel, les salariés des établissements d'accueil pouvant ne pas souhaiter s'occuper – au sens de être responsables, encadrer, re- cadrer - les jeunes en Service Civique.

Dans cet EHPAD et après une première expérience d'accueil jugée difficile, un meilleur fonctionnement semble avoir été trouvé. Les jeunes en Service Civique

ont parfaitement préparé leur mission avec leur tuteur avant même leur première venue ; ils sont « cadrés », savent ce qu'ils ont à faire, et bénéficient par ailleurs de la part de leur tuteur d'un accompagnement global rassurant. L'agent d'accueil, qui est leur interlocuteur privilégié au sein de l'établissement, est donc déchargé de tout souci de « surveillance » ou d'« éducation ». Ce cadrage aurait par ailleurs favorisé la complémentarité entre les jeunes et les agents en poste, une meilleure intégration à l'équipe, et des échanges d'idées entre jeunes et professionnels.

Plusieurs éléments – outre les facteurs temps et disponibilité des personnes – peuvent limiter cette bonne appropriation commune.

En premier lieu, le sens même donné au Service Civique, cadre d'engagement au service du bien commun et par conséquent avec des ambitions au regard de publics de bénéficiaires, et non dispositif dédié aux jeunes visant avant tout et comme d'autres mesures leur insertion professionnelle. Spontanément en effet, pour les interlocuteurs rencontrés au sein des structures, l'impact du Service Civique est d'abord pensé pour le jeune, en termes de trajectoire éducative ou professionnelle, en termes de maturation personnelle. C'est bien une expérience, un « plus » pour le jeune, quelque chose qui pourrait en réalité ressembler à un stage. Pour le collectif amené à accueillir et/ou encadrer le jeune, le sens de sa mission et le positionnement attendu ne vont pas forcément de soi ; il peut y avoir confusion des genres, « utilisation » des jeunes comme s'ils étaient des agents auxquels on pouvait donner des directives. Une clarification d'emblée s'impose pour éviter ensuite d'éventuelles médiations réitérées de la part du tuteur.

Cela peut être dû aux circonstances de la décision initiale de recours au Service Civique comme à la définition de la mission, mobilisant plus ou moins les opérationnels. L'intention et la volonté politique ont pu précéder l'identification d'un besoin. Ainsi par exemple dans cette Commune où la décision d'accueillir x jeunes en Service Civique a été prise sur demande du maire adressée au directeur du service d'action sociale. C'est ensuite que le responsable insertion du service (futur tuteur des jeunes) et les directeurs des structures d'accueil ont déterminé les lieux d'intervention des volontaires ainsi que leurs missions. Dans certaines des structures visitées, l'animateur amené à travailler en binôme avec le jeune en Service Civique n'avait été associé ni à son recrutement, ni à la définition de sa mission.

Considérant le soutien qu'apportent incontestablement les jeunes à une équipe de professionnels (démultiplication des possibles, enrichissement de l'offre), mais considérant également certains empiètements possibles et certaines spécificités de l'intervention du jeune en Service Civique auprès des personnes âgées (disponibilité, logique de non-rentabilité, adaptabilité et individualisation des activités proposées) pouvant susciter des formes de jalousie ou de regrets chez les professionnels, il apparaît indispensable de bien travailler la question de l'adhésion du collectif accueillant le ou les jeunes : intérêt du dispositif pour l'activité globale de la structure, activités confiées au jeune, modalités de déroulement de la mission (encadrement, marges de manœuvre, autonomie...).

Associer les jeunes en Service Civique à l'ingénierie de leur mission

« Quand on travaille 25 heures par semaine en EHPAD, s'asseoir simplement pour discuter c'est suicidaire » (responsable animation, tuteur de jeunes en Service Civique)

« Faire la causerie, c'est bien mais pour les jeunes, c'est bien une fois, deux fois... Pas à la longue. (...) C'est important que la visite soit préparée en amont... c'est pas en arrivant les bras ballants... L'objectif c'est qu'ils ne subissent pas la visite. Il faut écouter les personnes âgées et leurs problèmes, mais le but, c'est pas de se plier à la personne âgée, c'est vraiment porter la personne âgée » (coordinatrice dans une structure agréée)

Les jeunes en Service Civique ne sont pas les simples exécutants de missions préalablement définies pour eux par les structures agréées ; même dans le cas où de véritables programmes dotés d'objectifs et d'outils ont été définis, une marge d'appropriation, d'adaptation, d'initiative est laissée aux jeunes. Il s'agit à la fois de valoriser les compétences apportées par les jeunes effectivement présents, et de les rendre véritablement acteurs d'un engagement où ils trouvent du sens. L'équilibre doit être trouvé entre la position d'un cadre initial rassurant et la capacité d'initiative qui soutient la motivation et garantit l'apport de nouveautés également attendu de la part des jeunes en Service Civique. Ainsi que l'analyse des effets l'a montré, la particularité d'intervention du jeune en Service Civique est aussi de savoir oser et ne pas faire pareil. Cette capacité d'initiative laissée aux jeunes est à la fois initiale (appropriation de la mission) et tout au long de la mission (adaptation aux réactions des bénéficiaires dans un contexte donné).

Les jeunes en Service Civique accueillis dans cette association, pour réaliser notamment des visites à domicile, bénéficient d'un cadre d'intervention avec la définition de grands axes d'action possible et d'objectifs généraux au regard du public âgé. C'est ensuite aux jeunes de décider du programme réel des visites, individualisé selon les besoins et les envies de la personne. « Les jeunes ont la capacité à proposer des choses nouvelles. C'est pour cela qu'ils sont là ». (coordinatrice dans une structure agréée)

Dans cette collectivité qui envoie des jeunes en Service Civique en intervention dans les EHPAD de la commune, le responsable et tuteur des jeunes insiste sur l'importance de l'implication des jeunes dans la préparation de leur mission. Trois semaines y sont consacrées le premier mois, l'objectif étant à la fois la sensibilisation des jeunes à la situation particulière des personnes âgées, et la conception/préparation du programme d'intervention en établissement. Les jeunes sont pour cela inscrits dans un mode de gestion de projets : ils ont à définir leurs projets, leurs plannings, à se préparer aux situations via des jeux de rôle, à se préparer à la mise en place d'activités. Ainsi seront-ils fin prêts à découvrir le monde déroutant des EHPAD.

Cette capacité d'initiative (sous réserve d'information du tuteur), cette liberté laissée pour faire évoluer les missions, pour les adapter aux réalités du quotidien apparaît comme une condition pour soutenir l'engagement et permettre aux jeunes d'apporter et d'apprendre tout à la fois ; c'est aussi ce qui caractérise leur statut de volontaires.

2. Rendre l'engagement tenable : encadrer et accompagner des jeunes en Service Civique auprès d'un public difficile

« Tous les jours, on parle des situations, on en rit aussi, on dédramatise. Je dis aussi ce que je sais, dans le respect du secret professionnel, pour qu'ils s'investissent davantage » (tuteur de jeunes en Service Civique, CLIC)

Les jeunes en Service Civique mobilisés au service de la lutte contre l'isolement des personnes âgées interviennent dans des contextes inégalement difficiles, pour des raisons différentes : dépendance des personnes et effet « collectif » pour les interventions en EHPAD, isolement du jeune lors des visites à domicile dans des situations individuelles qui peuvent s'avérer difficiles (précarité, problème d'hygiène, maladie, imprévisibilité de l'état de la personne le jour de la visite). La présence des jeunes auprès des âgés est également inégale selon que c'est là leur seule mission où qu'ils sont amenés à intervenir tour à tour auprès de différents publics.

Est donc posée de manière assez aigüe ici la question de la soutenabilité de cet engagement des jeunes. L'encadrement et l'accompagnement sont pour cela des facteurs essentiels. La préparation des jeunes aux situations qu'il vont rencontrer, puis un travail permanent d'écoute et de supervision sont les principaux leviers mis en œuvre par les acteurs rencontrés pour répondre à ce besoin de prise en charge probablement spécifique.

Il ne s'agit donc pas ici de dire ce que doit être le tutorat ou l'accompagnement – réflexions et guides existent sur ce sujet -, mais de rappeler ou pointer simplement la singularité entrevue de l'intervention auprès des âgés et ce qu'elle requiert de vigilance particulière.

La préparation de la mission, telle qu'évoquée *supra*, passe aussi par **une sensibilisation des jeunes volontaires aux problématiques de la vieillesse**. Il s'agit ici de s'assurer que le jeune est outillé pour comprendre sa mission et ses subtilités, de prévenir au mieux l'exposition des jeunes à des situations face auxquelles ils se trouveraient totalement démunis, sans pour autant figer leur comportement et tuer la spontanéité. Il s'agit également d'accoutumer les jeunes à détecter les situations préoccupantes et qui nécessitent de donner l'alerte. Cette préparation initiale doit le cas échéant être complétée, individuellement, selon les situations vécues, par l'apport de grilles de lectures de tel ou tel comportement afin de ne pas « bloquer » le jeune ou induire chez lui des interprétations erronées. Le travail auprès des personnes âgées confronte à certaines réalités difficiles, devant lesquels les jeunes ne sont pas tous égaux. Handicap, maladie, fin de vie, décès de la personne ou de ses proches, mais aussi précarité sociale (notamment à domicile), isolement dans lesquels les familles peuvent laisser un proche

en fin de vie... sont autant de sujets lourds qui nécessitent une sensibilisation préalable mais aussi un accompagnement particulier.

Au fil de la mission, le **travail de supervision par le tuteur** est également essentiel : il peut s'agir de l'écoute individuelle de tel ou tel qui se sera senti bousculé par une situation particulière, ou de temps de réflexions collectifs pour « debriefer » sur les difficultés rencontrées. Il s'agit alors aussi **d'aider le jeune à conserver une juste distance** dans sa relation aux personnes âgées qu'il côtoie.

Les **interventions au domicile paraissent nécessiter des précautions spécifiques** (hors tout aspect « surveillance » et vérification que les jeunes réalisent bien les visites prévues). Est ici soulevée la **question de l'encadrement à distance** de ces jeunes.

Les modalités de ces missions mettent en effet le jeune dans une situation qui peut s'avérer délicate : pénétrant dans l'intimité de la personne âgée, il est en confrontation directe avec les éventuelles difficultés économiques et sociales de la personne. Puisque l'intervention se fait à son domicile, il peut également être le seul présent lorsqu'un incident ou un accident advient ou être celui qui constate la situation *a posteriori* et notamment lorsqu'il est le seul à intervenir au domicile de la personne.

En termes de sécurité, il s'agit avant tout d'assurer la sécurité du jeune, et sa responsabilité. La structure d'accueil se doit de savoir où sont les jeunes qu'elle envoie à domicile. Deux cas de figure ont été observés : soit le programme des visites est arrêté par la structure et imposé aux jeunes, soit ce sont les jeunes qui le construisent, avant de le transmettre à leur responsable. La plupart des structures que nous avons rencontrées veillent à ce que les jeunes interviennent en binôme ; ils étaient parfois formés au secourisme.

En termes de management, les jeunes en Service Civique sont confrontés aux mêmes difficultés que les employés à domicile, et notamment à l'éloignement de leur encadrement. Des modalités de suivi, de reporting et d'alerte doivent donc être conçues en amont afin de s'assurer que le jeune ne se trouve pas démuni face à une situation.

En termes de qualité de la mission, maintenir le lien avec le jeune est également une nécessité afin de s'assurer que celui-ci ne « subit » pas les visites, mais vient véritablement en acteur, avec des propositions d'activité et un projet pour stimuler la personne âgée, qu'il arrive à manœuvrer devant des refus systématiques, etc. C'est aussi un moyen de s'assurer que le jeune respecte bien ses engagements.

3. Donner le temps : quelle durée pour un Service Civique utile ?

La question de la durée optimale du Service Civique est plurielle : il s'agit à la fois de sa durée calendaire (combien de mois) et de son intensité (combien d'heures par semaine) ; la « durée utile » est par ailleurs sans doute variable selon que l'on considère le jeune, le bénéficiaire, les structures agréées, ou bien encore l'objectif de montée en charge du dispositif.

Il faut ensuite considérer les différentes phases qui composent la durée d'une mission : temps de préparation et de formation initiale, temps de prise de connaissances avec les personnes âgées et d'instauration de la possibilité même d'une relation et/ou d'une activité, temps de mise en œuvre du projet, temps de l'au-revoir. La mise en œuvre d'une mission de Service Civique requiert en tout état de cause un investissement en temps pour que des effets puissent se produire de part et d'autre.

Des missions plutôt longues et relativement intensives

« Avec les Services Civiques, les résidents n'ont pas le temps de se projeter (...alors que...) le boulot de l'animateur, c'est de se projeter dans le temps avec le résident » (une animatrice en EHPAD)

La question de la durée de la mission est clairement revenue comme un vrai sujet pour les interlocuteurs rencontrés dans les structures, certains cherchant explicitement à prévenir toute tendance à la réduction de la durée de l'engagement. Le sujet est avant tout abordé ici du point de vue des bénéficiaires finaux, de la spécificité du public âgé qui a besoin à la fois de temps et de stabilité¹⁴.

Pour la réussite de la mission, qu'il s'agisse du jeune ou de ses bénéficiaires âgés, on a montré la pertinence d'un temps assez long (*a minima* 8 ou 9 mois).

Un Service Civique trop court, amputé de fait dans sa présence auprès des personnes âgées par les nécessités de la préparation, rendrait la mission moins efficace, à tout le moins frustrante : la confiance a besoin de temps pour se construire et le temps de la relation porteuse d'effets serait réduit d'autant.

La régularité et la persévérance semblent des qualités nécessaires à la réussite d'une mission auprès des publics âgés : elles se traduisent par des temps de présence répétés, durant plusieurs mois. En établissement, où la personnalisation de la relation est souvent moindre, l'inscription dans la durée permet toutefois pour les personnes âgées l'acceptation de nouvelles têtes, de nouvelles activités, l'instauration de repères. A domicile, il y a, au-delà de l'acceptation même du principe de la visite, un nécessaire

¹⁴ Pour la structure agréée, de manière générale mais avec des difficultés probablement variables selon la taille et le type de structure, la préparation du dossier d'agrément, la phase de recrutement, la formation des jeunes et le suivi administratif de leurs missions, leur encadrement, prennent incontestablement du temps. On peut imaginer qu'un cycle trop court de renouvellement des jeunes en mission serait difficile à suivre, voire rédhibitoire pour certaines.

« apprivoisement mutuel » avant que ne s'installe la confiance et les effets que celle-ci rend possibles.

A *contrario*, une mission trop longue pourrait entraîner une diminution des effets observés. Une partie de la force du Service Civique semble en effet tenir à son caractère temporaire. Les jeunes volontaires sont tout d'abord porteurs d'une certaine fraîcheur (mise en avant tant par les professionnels que par les personnes âgées) ; ils n'ont pas la lassitude de ceux qui travaillent depuis plusieurs années. Inscrire l'intervention des jeunes dans un temps trop long pourrait conduire à ce qu'une forme comparable de fatigue s'installe, que l'enthousiasme et la vivacité des débuts s'épuisent et que les effets, et notamment l'effet « jeune », soient moins prégnants. Par ailleurs, le temporaire limite (mais ne supprime pas totalement) le déploiement de barrières protectrices entre le jeune et le public âgé, défenses que les professionnels se doivent d'ériger dans le cadre d'un exercice permanent.

Une fois posées la nécessité d'une intervention inscrite dans la durée et celle d'une forme d'intensité de la présence des jeunes, reste ouverte la question de la durée hebdomadaire de la mission, pour le jeune, aujourd'hui calibrée à un minimum de 24 heures.

Des missions moins « lourdes » pourraient prévenir certaines ruptures de mission à l'initiative du jeune, lorsque ce dernier peine de fait à mener en parallèle mission de Service Civique et formation, ou mission de Service Civique et activité salariée. Les effets d'une telle réduction, d'un engagement « à temps partiel » seraient probablement différents selon le type de mission menée auprès des personnes âgées. Vis-à-vis du public âgé en établissement, c'est bien la présence régulière et conséquente du jeune qui va lui permettre de s'intégrer à la vie de l'établissement et donc à celle des résidents ; des temps de présence plusieurs fois par semaine, auxquels s'ajoutent les temps de préparation, d'échanges avec les responsables et les tuteurs, conduisent rapidement aux 24 heures requises. Pour les missions de visites à domicile, l'engagement horaire hebdomadaire du jeune conditionne le nombre de visites possibles, mais ne fragilise pas *a priori* la production des effets – sauf à penser qu'une activité parallèle, autre, rendrait le jeune moins disponible.

Assurer la transition entre deux engagements

En lien avec la question de la durée de la mission a été pointé, tant par les interlocuteurs au sein des structures que par les jeunes rencontrés, le problème des fins de missions, autrement abordé sous l'angle de l'inter-mission. La fin d'une mission, le départ d'un jeune, c'est l'interruption d'un rendez-vous, la fin d'une routine rassurante et l'acceptation éventuelle d'une redécouverte, d'un recommencement. Cette interruption coïncide d'ailleurs avec l'été, et donc une période de solitude accrue pour les personnes âgées - d'où une mise à mal de l'objectif même de la mission et une forme d'incohérence entre les objectifs explicites du Service Civique au regard des jeunes, et ceux, tacites, à destination des personnes âgées.

Les personnes rencontrées, personnes âgées comme jeunes volontaires – témoignent toutefois de ressentis assez différents quant à cette interruption et à l'éventuelle succession des missions et des figures de jeunes rencontrés.

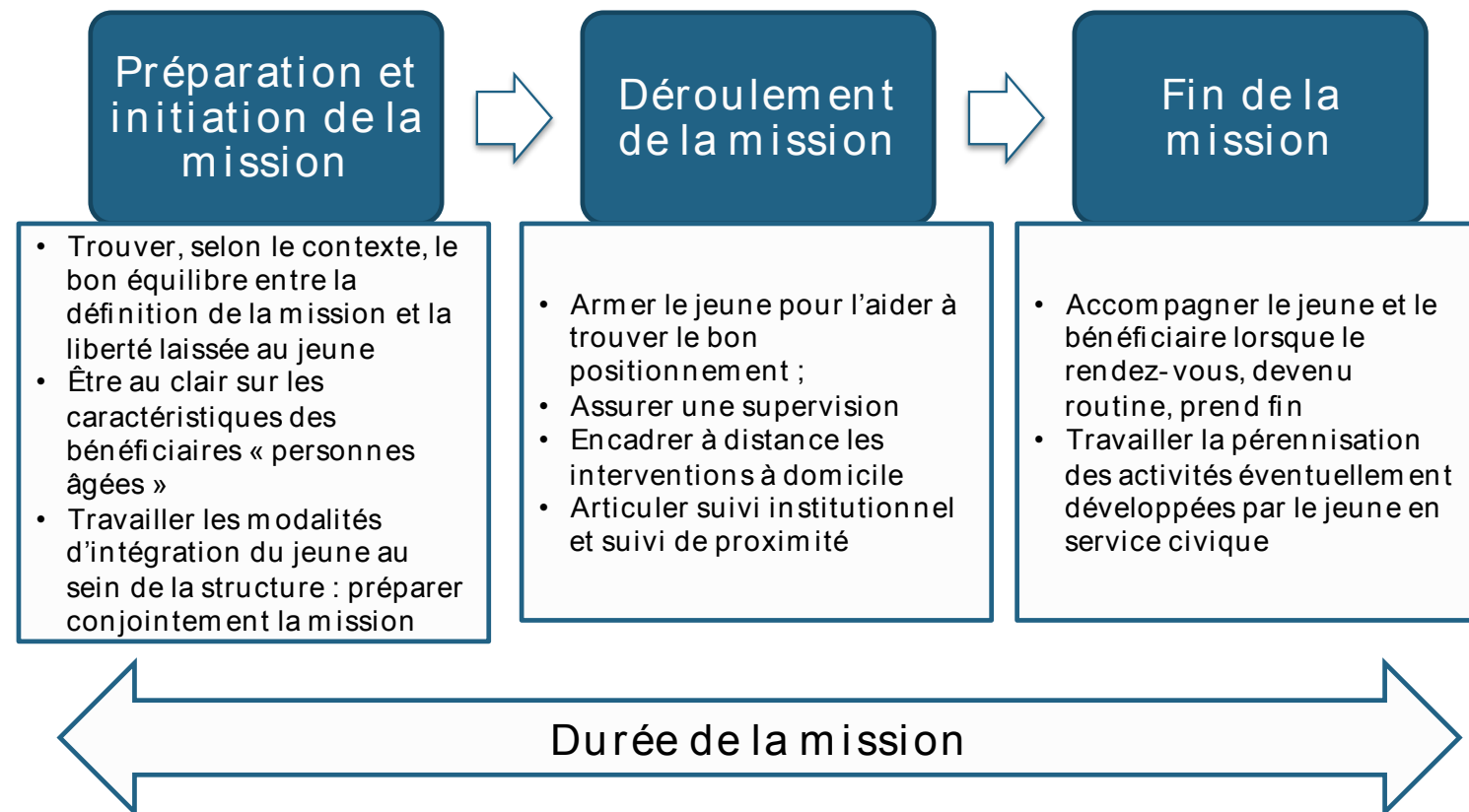
Certains évoquent sans s'émouvoir la succession des jeunes en Service Civique en signalant qu'ils « se sont adaptés » à cette valse des 9 mois, et s'accommodent de cette règle du temporaire qui veut qu'ensuite « le jeune doit avancer et partir ». Le temporaire est plus problématique lorsqu'il y a eu de « belles rencontres » : se posent alors à la fois la question de la séparation et celle de l'acceptation du jeune qui suivra et sera inmanquablement comparé au précédent, si bien, si gentil, si dévoué, plus dynamique etc. Les jeunes évoquent leur souci de ne pas devenir irremplaçables, leurs interrogations sur le maintien ou non d'un lien après la mission et la forme que celui-ci peut/doit prendre. Si certains jeunes « reviennent » après la fin de leur Service Civique, d'autres n'ont pas l'intention de le faire – sans pour autant que cela préjuge de la qualité de la relation développée, ou de ce qui s'est passé – et reconnaissent que leur mission va leur manquer, mais qu'ils « vont avancer ».

On peut bien évidemment remarquer que cela n'est guère spécifique au Service Civique, que les professionnels du care connaissent, de manière générale, ce « risque » de l'attachement. La particularité des jeunes en Service Civique est bien qu'ils ne sont pas professionnels, qu'ils interviennent dans une logique de don de leur temps et de ce qu'ils ont à offrir de leur savoir-être et de leur savoir-faire, indépendamment de toute qualification et de toute notion de « protection » (règles de prudence propres aux métiers). Les professionnels connaissent plus encore la problématique du remplacement, la difficulté à prendre la place de tel ou telle qui est l'interlocuteur habituel et de confiance de la personne âgée.

Il apparaît donc ici un double besoin d'accompagnement par la structure : accompagnement du jeune bien entendu dans sa relation aux personnes âgées (cf. *supra*), mais, surtout, préparation et accompagnement des bénéficiaires au changement cyclique des jeunes, en étant le plus explicites possible sur leur rôle et leur statut. Il en va en effet de la qualité des débuts de mission des jeunes qui viennent après. Un autre élément facilitant peut être dans la transmission aux jeunes de ce qui a été mené par le passé, tant à l'occasion de la visite à domicile de madame X, qu'en termes d'activités proposées dans la structure¹⁵. Pas tant pour que le jeune se cantonne dans une reproduction de ce qui a été que pour qu'il ne soit pas surpris par des remarques ou des réactions initiales qui pourraient lui sembler désagréables.

¹⁵ Une structure a ainsi développé des « cahiers de liaisons » afin de constituer un historique de l'intervention à domicile des jeunes : il permet de consigner les activités réalisées et de signaler éventuellement les événements marquants... Ce cahier est à la fois un support mémoire pour la personne âgée et un outil pour assurer la continuité avec le prochain binôme de volontaire.

Synthèse : des paramètres à travailler pour garantir la qualité des missions auprès des publics âgés



Des outils pour penser, suivre et évaluer des missions de Service Civique utiles auprès de publics âgés

1. Un guide à la conception et au suivi de missions à fort impact du point de vue des bénéficiaires

Des questions à se poser en amont

Le tableau proposé ci-dessous n'a aucune visée prescriptive ; il ne décrit aucune mission ; il se veut simplement guide à une réflexion ex ante.

- il doit être utilisé comme une check-list, un ensemble non exhaustif de questions méritant d'être posées au moment de concevoir une mission de Service Civique auprès de publics âgés ;
- il ne reprend pas toutes les dimensions devant être envisagées lors de la conception d'une mission. Les points abordés sont directement liés à ce qui paraît déterminant dans la recherche d'effets sur les publics âgés.

Notre structure s'apprête à accueillir x jeunes en Service Civique.

Ils seront :

- dédiés pour l'entièreté de leur mission à des actions auprès de publics âgés ;
- dédiés pour $xx\%$ de leur temps à des actions auprès de publics âgés.

Au total, le temps dédié à ces missions équivaudra à x heures par semaine pendant y mois.

Les publics bénéficiaires des missions

Ils sont :

- résidents d'EHPAD, de foyer logement
- à domicile, bénéficiaires de services dispensés par les services de la commune ou du département
- à domicile, habitués des animations proposées par l'association, par un centre social etc.
- inscrits sur une liste de la mairie (plan canicule par exemple)
- inconnus

<p>Ils sont :</p>	<p><input type="checkbox"/>jeunes retraités</p> <p><input type="checkbox"/>dépendants à domicile</p> <p><input type="checkbox"/>dépendants en établissement</p> <p><input type="checkbox"/>atteints de déficiences cognitives</p>
<p>Des besoins ont été identifiés</p>	<p><input type="checkbox"/>une analyse des besoins sociaux des personnes âgées existe au niveau de la collectivité territoriale</p> <p><input type="checkbox"/>les publics visés sont suivis par une équipe médico-sociale</p> <p><input type="checkbox"/>les publics visés sont des habitués des lieux d'animation</p> <p><input type="checkbox"/>on ne les connaît pas</p>
<p>Le(s) lieu(s) de réalisation des missions</p>	
<p>L'intervention du jeune a lieu au domicile de la personne âgée</p>	<p>Quel périmètre géographique des lieux de visites possibles ?</p> <p>Combien de visites possibles chaque jour (par jeune et au total) ?</p> <p>Quelle population de personnes âgées touchées peut-on viser (<i>sur la base par exemple d'une visite d'une heure par semaine</i>) ?</p>
<p>L'intervention du jeune a lieu en structure d'accueil</p>	<p>Combien y a –t-il de résidents dans l'établissement ?</p> <p>Quelle y est l'équipe d'animation ?</p> <p>Quel est le programme habituel des animations et activités ?</p> <p>Quel serait le temps de présence possible/souhaitable des jeunes en Service Civique ?</p>
<p>La préparation des missions</p>	
<p>Les partenaires des jeunes dans la réalisation de leur mission</p>	<p>Ont été identifiés <i>a priori</i> :</p> <p><input type="checkbox"/>des bénévoles dont l'intervention consiste à...</p> <p><input type="checkbox"/>des animateurs dont l'intervention consiste à...</p> <p><input type="checkbox"/>des professionnels du soin</p> <p><input type="checkbox"/> une réunion de présentation / discussion des missions a été organisée avec eux</p> <p><input type="checkbox"/> la définition des rôles a été précisée et partagée</p>

	<input type="checkbox"/> une présentation formelle des jeunes a été prévue
L'implication des jeunes dans la conception de leur intervention	<input type="checkbox"/> les jeunes sont associés à la déclinaison des objectifs globaux de leur mission <input type="checkbox"/> les marges de manœuvre laissées aux jeunes dans le cadre de leur intervention sont explicitées <input type="checkbox"/> les temps de préparation/information spécifique requises par la fréquentation des publics ciblés ont été identifiés et organisés
Le suivi du déroulé des missions, la supervision des jeunes	
L'introduction des jeunes auprès des âgés	<input type="checkbox"/> le statut singulier des jeunes en Service Civique sera dans la mesure du possible expliqué aux personnes destinataires de leur mission. <input type="checkbox"/> Les jeunes en Service Civique seront-ils identifiables ? <input type="checkbox"/> pour les visites à domicile, les jeunes interviendront par binôme. <input type="checkbox"/> pour les visites à domicile, la première mise en relation sera accompagnée, <i>a minima</i> annoncée <input type="checkbox"/> en structure, les jeunes interviendront seul / en équipe de x. <input type="checkbox"/> en structure, les jeunes en Service Civique seront présentés à l'ensemble des résidents lors de leur première intervention
La supervision des missions	<input type="checkbox"/> organisation du tutorat : combien de jeunes par tuteur ? <input type="checkbox"/> organisation de la relation et du partage des rôles avec le référent des jeunes en structure d'accueil le cas échéant <input type="checkbox"/> organisation de temps de regroupement et d'échanges entre les jeunes ? Si oui, fréquence, objectifs, animation <input type="checkbox"/> organisation de temps de debriefing et d'écoute individuelle
Les fins de mission	<input type="checkbox"/> quel accompagnement des jeunes dans leur dernière intervention/visite ? <input type="checkbox"/> quelle analyse et quelle capitalisation / formalisation possibles de ce qui aura été imaginé collectivement (en termes d'animation, de manière d'intervenir, d'activités etc.) ? <input type="checkbox"/> quelles transmissions possibles sur la situation des personnes visitées à domicile (leurs goûts, leurs besoins, leurs habitudes etc. ?

Quelques indicateurs de moyens et de réalisation significatifs

On aura compris à la lecture des types d'effets de la présence des jeunes mis en évidence à l'occasion de cette première évaluation que ceux-ci ne se laissent guère mesurer ou réduire à des indicateurs. Leur évaluation, ou plutôt devrait-on dire plus simplement leur appréciation, nécessite temps de visite, d'écoute et d'observations. S'il paraît possible de mesurer des changements de pratiques, éventuellement de représentations, il est délicat d'interroger ce qui peut n'être qu'éphémère et ne pas s'accompagner de changement majeur et traçable.

On pense notamment ici aux **possibles effets sur la santé des personnes âgées**. On sait que la prévention de la perte d'autonomie passe par une approche globale, visant tant la prévention des accidents (chute notamment) que la mobilisation sociale et affective. Les jeunes en Service Civique participent pleinement on l'a vu à ces actions. Il nous paraît difficile d'envisager ici une mesure des événements évités ou ralentis (chutes et autres accidents domestiques, épisodes dépressifs, perte de mémoire ou de motricité ...). Des entretiens avec les acteurs du soin intervenant auprès des personnes âgées semblent seuls à même de dire quelque chose des effets observés sur l'état général de la personne.

Il reste toutefois possible, en cohérence avec les points d'attention mentionnés ci-dessus, de proposer quelques indicateurs de moyens et de réalisations, dont on sait qu'ils sont porteurs d'effets sur les publics âgés. Ces informations pourront venir nourrir le rapport d'activités demandé par l'Agence du Service Civique. Nous proposons ici une première suggestion d'indicateurs simples :

Indicateurs de moyens

- nombre de jeunes en Service Civique (agrément) ;
- nombre de jeunes en Service Civique accueillis sur l'année (rotation) ;
- nombre d'heures hebdomadaires (sur les mois de mission) directement dédiées à la présence auprès des publics âgés ;
- nombre d'heures hebdomadaires (sur les mois de mission) dédiées à l'accompagnement des jeunes sur les missions (donc hors temps de projet d'avenir).

Indicateurs de réalisation

Missions de type visite à domicile :

- nombre de personnes âgées à qui des visites ont été proposées ;
- nombre de personnes âgées visitées dans l'année, dont nombre de personnes déjà visitées l'année précédente ;
- nombre de visites réalisées ;
- nombre moyen de visites réalisées par ménage ;
- nombre d'alertes émises par les jeunes en Service Civique ;
- nombre d'aides au maintien à domicile déclenchées suite à une alerte des jeunes en Service Civique ;

Missions en établissement d'accueil :

- nombre d'heures hebdomadaires passées par les jeunes en Service Civique en établissement d'accueil de personnes âgées ;
- nombre d'« événements » (sorties collectives, rencontres intergénérationnelles, rencontres avec les résidents d'un autre établissement...) à l'organisation desquels les jeunes ont contribué durant l'année.

2. Des trames d'entretien par type d'acteurs pour une évaluation qualitative ex post

Les guides d'entretien proposés ci-dessous sont ceux mis en œuvre dans le cadre de l'évaluation. Ils pourraient être utilisés :

- par le référent Service Civique, dans le cadre d'un suivi qualitatif approfondi des missions développées sur son territoire ;
- par le responsable de la structure agréée, dans ses échanges avec ses interlocuteurs en structure d'accueil, avec les jeunes en Service Civique, voire avec les personnes âgées elles-mêmes.

Il convient de rappeler ici que les entretiens avec les personnes âgées sont souvent difficiles, parfois impossibles du fait de l'altération de leur état de santé ; ils doivent donc être couplés à des temps d'observation de l'intervention des jeunes en Service Civique, tout particulièrement pour les missions en structure d'accueil.

Entretien avec le responsable de la structure agréée

Objectifs de cet entretien :

- saisir le bilan synthétique et intuitif puis analytique et réflexif que le responsable fait du Service Civique au sein de sa structure ;
- comprendre ce qui a motivé le recours à un jeune volontaire : identification d'un manque / d'une thématique non prise en charge, besoin de renfort sur une action, etc. ;
- comprendre la manière dont a été pensée la mission et anticipé ses effets recherchés/potentiels ;
- comprendre comment a été conçu l'accueil voire le parcours, l'encadrement du jeune, l'organisation qui est mise en place autour de cela ;
- comprendre ce que cela change que ce soit un jeune volontaire (et pas un professionnel ou un bénévole) qui réalise l'action, qualitativement (regard du public, des autres membres), mais aussi quantitativement (volume d'actions réalisées grâce au Service Civique).

Temps 1 : se faire présenter la structure

Analyse : décrire le cadre d'intervention

- Pouvez vous me présenter votre structure ?

Son histoire,

Ses objectifs / sa fonction,

Son équipe, le nombre de professionnels, de bénévoles,

Son organisation (en direction, en équipes...)

Quelles sont ses principales missions / actions / interventions ?

Temps 2 : comprendre le recours au Service Civique :

Analyse : pourquoi y a-t-il recours au Service Civique ? quel bilan synthétique ?

- Quand et pourquoi avez-vous décidé d'avoir recours au Service Civique ? Quelles étaient vos intentions, votre analyse *a priori* ?

Identification d'un nouveau besoin sur le territoire ? Comment / par qui ?

Besoin d'intensifier certaines actions ?

- Quel bilan en faites-vous aujourd'hui ?

Combien de jeunes avez-vous accueillis ? sur des missions identiques ?

Avez-vous eu des ruptures ou abandons prématurés de jeunes volontaires ?

Quelles en étaient les causes ?

Comment les expliquez-vous ?

Temps 3 : comprendre les activités du jeune

Analyse : décrire précisément les actions du jeune. Quel bilan analytique de l'intervention du jeune ?

- Quelles sont les missions confiées au jeune volontaire ?

Comment sont-elles définies ?

Quels effets étaient visés *a priori* ? Aviez-vous des craintes ?

Comment la mission est-elle présentée au jeune ? Bénéficie-t-il d'une préparation ?

Les effets recherchés font-ils l'objet d'un échange avec le jeune ? *A priori* ? *A posteriori* ?

Le cas échéant, qu'est-ce qui ressort de ces échanges ? Comment analysez-vous les effets ? Identifiez-vous des marges de progression ?

Les missions sont-elles amenées à évoluer ? Pourquoi ?

- Concrètement, quelle est la marge de manœuvre laissée au jeune dans la réalisation de sa mission ?

Quelle autonomie laissée au jeune ? A-t-il un emploi du temps clairement arrêté (notamment pour les visites à domicile ou les activités structurantes) ?

Pouvez-vous me décrire une journée type de votre jeune volontaire ?

Si la même mission a été confiée à plusieurs jeunes, quelles différences avez-vous perçues dans la mise en œuvre et les effets produits ? Comment les expliquez-vous ?

- Comment le jeune se trouve-t-il intégré dans l'équipe ?
- Le rôle de son tuteur ? Le jeune doit-il rendre des comptes sur la réalisation des activités qui lui sont confiées ?

Temps 4 : comprendre les effets sur les autres membres de la structure et sur l'environnement

- Quels effets observez-vous ? Chez les bénévoles ? les salariés ?

Des changements dans le positionnement des uns et des autres ? dans le contenu de leur activité ?

- En tant que responsable, avez-vous des retours des bénéficiaires quant aux actions des jeunes ?
- Avez-vous eu des réactions plus institutionnelles ou politiques qui seraient venues commenter les actions menées par le jeune ?

Entretien avec le jeune en Service Civique, intervenant auprès de publics âgés

Objectifs de cet entretien

- comprendre ce qui a conduit le jeune à réaliser un Service Civique et comment il a choisi (ou pas) sa mission actuelle. Son intention, ses représentations *a priori* (de la mission, des personnes âgées, de son rôle possible)
- comprendre ce que fait, concrètement, le jeune volontaire auprès de la (les) personne(s) âgée(s) : types d'activités, fréquence, sorties...
- comprendre en quoi son expérience du Service Civique, et plus précisément auprès des personnes âgées, a ou non contribué à déplacer ses jugements, a priori, valeurs, etc. sur le monde associatif, sur les personnes âgées, etc.
- comprendre (éventuellement) la perception du jeune des effets de sa mission : sur les bénéficiaires directs, sur les personnes qui interviennent auprès d'eux (famille, voisins, professionnels), sur la structure dans laquelle il évolue et ses membres, etc. ;
- *in fine*, comprendre s'il y a ou non « rencontre » entre le jeune et son interlocuteur, au-delà d'une simple relation d'aide ou de service.

Temps 1 : Connaître le jeune volontaire, se faire présenter ses missions

Analyse : quelle est l'intention première du jeune lorsqu'il choisit le Service Civique ? quelles sont ses représentations sur les personnes âgées ?

- Depuis quand êtes-vous en Service Civique ? Qu'est-ce que vous faisiez avant ?

Faire un Service Civique, c'est un projet que vous aviez depuis longtemps ? Pourquoi ? Comment en avez-vous eu connaissance ?

- Comment avez-vous choisi votre Service Civique ?

La structure d'accueil,

La mission,

La localisation,

L'adéquation avec votre « profil » (formation, compétences, expérience associative antérieure)

- Qu'est-ce que vous faites concrètement ?

Lors de vos visites / ateliers ?

Vous faites des choses qui ne sont pas « prévues » ?

Fréquence des rencontres ?

Vous travaillez avec les permanents ? les bénévoles ?

C'est vous qui décidez ? On vous dit quoi faire ? Vous vous adaptez en fonction des personnes âgées ?

Ca a toujours été ainsi ? Maintenant vous faites des choses que vous ne faisiez pas au début ? Pourquoi ? comment cela est venu ?

- (Si nécessaire) C'est la première fois que vous faites quelque chose avec/pour des personnes âgées ?

- Racontez-moi votre première visite / atelier auprès des bénéficiaires :

Qu'est-ce que vous en avez pensé sur le moment ? maintenant ?

Qu'est-ce qui était facile ? difficile ?

- Maintenant, vous connaissez ou avez rencontré les personnes (famille, voisins, professionnels) qui sont en contact avec la/les personne(s) âgée(s) ? qui interviennent auprès d'elle(s) ?

Beaucoup de personnes ?

Vous avez l'occasion de discuter avec elles ? De quoi parlez-vous ?

(Notamment dans le cas d'aidants familiaux, de l'entourage ou du personnel médico-social intervenant) Vous savez ce qu'ils font eux ?

Temps 2 : Comprendre la perception qu'il a de son intervention

Analyse : quelle appropriation / perception de la mission et de ses effets ?

- Vous aimez ce que vous faites ?

Qu'est-ce que cela vous apporte ?

Qu'est-ce que vous pensez apporter ? (en tant que personne / à travers les tâches/activités réalisées). Aux personnes âgées ? A la structure dans laquelle vous êtes et à ses membres ?

- Pouvez-vous qualifier votre relation avec la (les) personne(s) âgée(s) que vous rencontrez ?

Des bénéficiaires

Des connaissances

Des amis

Des « grands-parents »

- Vous parlez de ce que vous faites autour de vous ? A vos amis, votre famille ?

Qu'est-ce que vous en dites ?

Entretien avec une personne âgée

Objectifs de cet entretien

- comprendre ce que fait, concrètement, la personne âgée avec le jeune volontaire : types d'activités, fréquence, sorties...
- comprendre en quoi cela change ce que la personne âgée faisait *avant* (dans ses activités et dans ses relations) ;
- comprendre (éventuellement) sa perception du Service Civique, et ce en quoi la fréquentation du jeune a ou non contribué à déplacer ses jugements, a priori, valeurs etc.
- *in fine*, comprendre s'il y a ou non « rencontre » entre le jeune et son interlocuteur, au-delà d'une simple relation d'aide ou de service.

Première forme d'entretien : la personne identifie bien le volontaire (relation interpersonnelle)

Temps 1 : se faire présenter le jeune volontaire et son intervention

Analyse : de quelle manière la personne âgée présente-t-elle le jeune ?

- Depuis quand recevez-vous la visite de ce jeune ?
- Est-ce vous qui avez sollicité cette intervention ?

Pourquoi ?

Comment cela vous a-t-il été proposé ? par qui ? que vous en a-t-on dit ?

Aviez-vous entendu parler de ces jeunes volontaires ? par qui ?

- Racontez-moi votre première rencontre. Qu'est-ce que vous avez pensé alors ?
- Vous attendiez quelque chose avec l'arrivée de cette personne nouvelle dans votre environnement ?
 - ✓ voir une tête nouvelle ?
 - ✓ pouvoir être écouté ?
 - ✓ être écouté autrement que comme une personne dépendante ayant besoin de soins ou d'aides ?
 - ✓ avoir des nouvelles du dehors ?
 - ✓ pouvoir échanger avec un jeune ?
 - ✓ pouvoir parler de mon expérience ?
 - ✓ pouvoir transmettre quelque chose ?
 - ✓ pouvoir sortir et rencontrer d'autres personnes ?
 - ✓ pouvoir faire ou apprendre des choses nouvelles ?
 - ✓ avoir des conseils sur ma vie quotidienne pour vivre mieux ?
 - ✓ (à adapter selon la nature de l'activité)

- Et alors, qu'est ce que vous faites avec lui ?

Qui décide de ce que vous allez faire ensemble ? il y a un programme ?

Ce sont des choses que vous faisiez déjà avant ? avec qui ?

Ce sont des activités nouvelles ?

Cela vous plaît-il ? qu'est-ce que vous en pensez ?

Il lui arrive de faire d'autres choses ? Il vous aide parfois ? A quoi ?

Temps 2 : la personne âgée et son environnement

Analyse : les changements de représentation ; la perception de la personne âgée dans son environnement proche

3 axes à investiguer :

- le regard porté par la personne sur sa propre existence
- le regard porté sur l'évolution de la société
- le regard porté sur la jeunesse du quartier, sur la jeunesse en général. Et le jeune volontaire par rapport à cela ?

- Vous habitez ici depuis longtemps ? vous voyez vos voisins ? vous les connaissez ?

Et le quartier, vous y êtes bien ? Il a changé depuis que vous êtes là ?

Vous vous promenez dans le quartier ? Quand vous sortez, vous allez où ?

Vous connaissez vos voisins ?

- Vous m'avez parlé tout à l'heure de votre voisine/votre fille/votre aide-ménagère..., elle le voit ce jeune ? qu'est-ce qu'elle en pense ?

Et pour vous, au final, c'est important la présence de ce jeune ?

Si vous deviez noter cette importance de 1 à 10, vous diriez quoi ? pourquoi ?

Qu'est-ce que cela vous apporte le plus ?

Pouvez-vous qualifier votre relation avec ce jeune ? Une aide ? une connaissance ? un ami ? comme un membre de la famille ?

- Vous avez parlé de ces jeunes volontaires autour de vous ? vous les recommanderiez ?

Si non, pourquoi ?

Deuxième forme d'entretien : la personne n'a pas nécessairement de relation personnelle avec le jeune volontaire (intervention en collectif)

Temps 1 : se faire présenter l'activité nouvelle et le rôle du jeune

Analyse : de quelle manière la personne âgée présente-t-elle le jeune ?

- Depuis quand voyez-vous ces jeunes volontaires ici ?

Il y a longtemps que cette activité existe ? Il y a beaucoup de jeunes qui sont venus dans ce cadre à votre connaissance ?

- Est-ce vous qui avez demandé à participer ?

Pourquoi ?

Comment cela vous a-t-il été proposé ? par qui ? que vous en a-t-on dit ?

Aviez-vous entendu parler de ces jeunes volontaires ? par qui ?

- Racontez-moi votre première rencontre.

Qu'est-ce que vous avez pensé alors ?

Vous attendiez quelque chose avec l'arrivée de cette personne nouvelle dans votre environnement ?

- ✓ voir une tête nouvelle ?
- ✓ avoir des nouvelles du dehors ?
- ✓ pouvoir échanger avec un jeune ?
- ✓ pouvoir parler de mon expérience ?
- ✓ pouvoir faire ou apprendre des choses nouvelles ?
- ✓ avoir des conseils sur ma vie quotidienne pour vivre mieux ?
- ✓ (à adapter selon la nature de l'activité)
- ✓

- Et alors, qu'est-ce que vous faites avec lui / lors de cet atelier ?

- Qui décide de ce que vous allez faire ensemble ? il y a un programme ?

Ce sont des choses que vous faisiez déjà avant ? avec qui ?

Ce sont des activités nouvelles ?

Cela vous plaît-il ? qu'est-ce que vous en pensez ?

Il lui arrive de faire d'autres choses ? Il vous aide parfois ? A quoi ?

Temps 2 : la personne âgée et son environnement

- Vous vivez / venez ici depuis longtemps ? comment cela se passe avec les autres pensionnaires / participants ?
- Vous sortez de temps en temps / autrement ? Avec qui ? Vous allez où alors ?
- Vous avez discuté avec les autres pensionnaires / participants de ces jeunes (qui viennent dans la résidence) ? Qu'en disent-ils ?
- Et votre famille ? Vous leur avez raconté ? Qu'en pense-t-elle ?
- Et pour vous, au final, c'est important cette nouvelle activité ?

Si vous deviez noter cette importance de 1 à 10, vous diriez quoi ? pourquoi ?

Qu'est-ce que cela vous apporte le plus ?

- L'activité pourrait être reprise par l'animateur ?

Si oui : il n'y a pas de différence alors entre l'animateur et un jeune volontaire ?

Si non : pourquoi ?

- Pouvez-vous qualifier votre relation avec ce jeune ? une aide ? une connaissance ? un ami ?
- Vous avez parlé de ces jeunes volontaires autour de vous ? vous recommanderiez ? Si non, pourquoi ?

En conclusion

L'identification de la valeur ajoutée d'une intervention, autrement dit de ses effets propres, est toujours chose complexe. Dans le cas de la mesure des effets sur les bénéficiaires des interventions des jeunes en Service Civique, la difficulté est redoublée de la nécessité de repérer ce qui fait la particularité de l'intervention du jeune au sein de l'activité de la structure pour comprendre le type d'effets éventuellement spécifiques que cela produit.

Cette analyse a bien évidemment à voir avec l'identification du jeune en tant que jeune en Service Civique, à la visibilité et à la compréhension de son statut par les bénéficiaires de son action. La question s'est posée de manière singulière auprès des publics âgés : le statut était-il perçu ? quelle était la part dans les effets de ce que l'on pourrait appeler un simple « effet jeune », pouvant se manifester aussi bien par des formes de méfiance que par des aspects positifs, à décrire ? Il y a donc ici un risque bien perçu dans l'analyse des effets de confusion de variables entre ce qui renvoie au statut de jeune en Service Civique, ce qui est lié au contenu de sa mission, et ce qui serait tout simplement un « effet jeune ». Les observations ne sont pas nettes à cet égard ; la perception et la compréhension de qui sont ces jeunes intervenants varient en effet fortement selon les contextes d'intervention et la connaissance qu'ont les bénéficiaires du statut des jeunes intervenants.

Les investigations menées ont en effet permis de constater la relative invisibilité des jeunes en Service Civique, en tant que jeunes engagés volontaires.

Si, dans les structures visitées, les jeunes sont bien les « jeunes civiques » (dans la manière dont les professionnels les appellent, dans la manière dont ils sont parfois désignés dans les plannings, sur un trombinoscope le cas échéant), on comprend que la connaissance et la compréhension de ce statut singulier sont encore incertaines pour les acteurs – personnes âgées et leur famille, mais aussi parfois professionnels.

« Les personnes âgées, elles ont du mal à comprendre. Elles comprennent nos missions, où on travaille, mais pas ce qu'est un Service Civique. » (Jeune en Service Civique, 22 ans)

« Je savais qu'elle était en Service Civique. Par rapport à un stagiaire, pour moi, il n'y a pas de différences... sauf qu'elle n'est pas là pour faire du soin. » (Auxiliaire de vie dans un établissement)

Les familles savent, sont mises au courant de l'intervention de jeunes en Service Civique, mais ne posent guère de questions et ne font pas de remarques. La fille d'une résidente dira, interrogative, à leur sujet : « Des jeunes qui ne font pas l'armée ? des gens qui donnent de leur temps bénévolement ? » ; une autre dira ne jamais en avoir entendu parler. Les personnes âgées quant à elles réagissent à la fois en fonction de leur âge et de leur état de santé, et en fonction de ce qu'on aura bien voulu leur expliquer.

Souvent, les bénéficiaires n'identifient pas le statut des jeunes ; ils sont « les bénévoles » (a fortiori lorsque des bénévoles d'une association réalisent le même type de mission au

sein de l'établissement), « les jeunes », « les animateurs », « la Mairie ». Sur le moment, le jeune en Service Civique est avant tout un jeune – ce qui ne suffit d'ailleurs pas toujours à le distinguer de jeunes professionnels.

Les jeunes eux-mêmes ne cherchent pas forcément à préciser leur statut très particulier¹⁶; ils sont les envoyés de la structure qui les accueille, et sont le plus souvent perçus comme tels, simplement.

« Monsieur X, c'est la Mairie ! » (Jeune en Service Civique, 23 ans, qui frappe à la porte d'une personne âgée qu'elle visite à domicile)

Cet état de fait – conjugué aux conditions d'échanges parfois difficiles avec les personnes âgées – a tôt mis à mal l'ambition de l'étude visant à apprécier la perception chez les bénéficiaires de l'engagement des jeunes, et à ce que cela pouvait déplacer le cas échéant dans la perception de la jeunesse par les plus anciens. En une occasion, alors que la relation semblait parfaitement établie et forte entre un jeune et une personne visitée à domicile, on (l'enquêteur) s'est permis de poser clairement la question du statut du jeune, puis, de le révéler : l'émotion et la reconnaissance exprimée furent alors particulièrement grandes : *« J'admire, j'admire, j'admire cela. Si vous ne gagnez pas assez, tant pis. Vous le faites avec amour. Ne partez pas sans me laisser votre numéro de téléphone, je veux vous revoir »*.

Indépendamment de la connaissance du statut de jeune en Service Civique et du sens que cela revêt, s'est régulièrement exprimée une satisfaction à voir ces jeunes, que l'on dit aimables, polis, bien élevés, courageux... D'eux émanent une dynamique, une fraîcheur, une joliesse qui font du bien à des personnes usées, ralenties, voire très diminuées. Une image positive de ces jeunes-là s'exprime donc chez des bénéficiaires âgés qui savent d'ailleurs aller au-delà d'apparences qui pourraient les dérouter (tenue vestimentaire, tatouage, percing...).

On entend aussi un intérêt, voire une forme de souci pour la vie des jeunes, si différente aujourd'hui, pour leur avenir, qui apparaît plus difficile et plus incertain, notamment à l'issue de leur expérience en Service Civique qui ne leur apporte aucune forme de garantie sur la suite ; certains se sont par exemple étonnés que les structures ne les gardent pas. En ce sens, le passage des jeunes en Service Civique peut contribuer à une prise de conscience des difficultés rencontrées par les jeunes dans la société d'aujourd'hui.

Ainsi, et malgré la forte médiatisation du Service Civique durant le temps de l'enquête, ce statut très particulier semble difficilement – ou du moins très inégalement explicable – aux personnes âgées. L'identification des jeunes, au travers un vêtement par exemple, ne résoudrait probablement pas la question auprès de ce public-là ; on peut par ailleurs s'interroger sur ce que cela pourrait modifier dans la relation, sur ce qu'une manière d'uniforme pourrait perturber dans la perception du jeune par la personne - assimilation à un professionnel en blouse ; effacement de ce qui peut participer de l'identité des jeunes aujourd'hui ; effacement de la diversité sociale etc.

¹⁶ Lors d'un terrain en établissement, une jeune en Service Civique a été interpellée par la famille d'un résident qui voulait en savoir davantage sur son rôle au sein de la structure ; il a fallu une longue conversation pour répondre à toutes les questions que son statut « Service Civique » posait.

Annexes

Fiches signalétiques des terrains

Figurent ci-dessous le descriptif des investigations terrain réalisées auprès de 5 structures accueillant des jeunes en Service Civique, selon des modalités d'intervention et des missions variées :

- une Mairie ;
- un Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ;
- une antenne locale d'un réseau associatif national ;
- une association fédérant une quinzaine de structures associatives ou communales d'animation ;
- un Centre social communal.

Structure : MAIRIE

Urbain, implantation dans une agglomération, > 200 000 habitants

Descriptif de la structure	Descriptif des missions réalisées par les jeunes en Service Civique auprès des personnes âgées
10 jeunes accueillis au sein du CLIC 10 jeunes accueillis au sein du service gérant les activités d'animation dans les EHPAD	- Territoire d'intervention : territoire étendu de la commune, urbain ; des quartiers d'intervention relativement éloignés de la Mairie - Missions d'animation dans 5 EHPAD de la Ville (petites résidences de 25 places environ) : présence quotidienne des jeunes, par équipe de trois, pour animer des activités de groupes, s'occuper individuellement des résidents (soins esthétiques, jeux d'échec, sorties pour faire les courses), participer à la création de petits événements (goûter, carnaval)
Un tuteur pour les jeunes intervenant en établissement 7 tuteurs pour les jeunes intervenant à domicile	- Visites à domicile (y compris en maison de retraite non médicalisée) , par binôme, auprès de personnes repérées notamment grâce aux listes établies dans le cadre du Plan Canicule. Les visites sont de durée variable, en fonction des besoins et de la disponibilité des personnes âgées, mais les jeunes effectuent en moyenne 3 à 4 visites par jour.
Les missions se déroulent au sein d'EHPAD et à domicile	
Partenaires sur le public « Personnes âgées » : les 5 EHPAD	

Terrain réalisé

Entretiens	Observations
<ul style="list-style-type: none">- 5 jeunes intervenant à domicile, 2 jeunes intervenant en EHPAD- échanges informels avec 3 jeunes et des résidents dans 2 EHPAD- le tuteur des jeunes intervenant en animation- une tutrice de jeunes intervenant à domicile- l'animatrice des EHPAD- 2 gestionnaires d'EHPAD- 2 agents d'accueil d'EHPAD- 2 infirmières	<ul style="list-style-type: none">- intervention d'un jeune à domicile, exceptionnellement seul (l'observateur assure d'une certaine manière le binôme ce jour-là)- observation le temps d'un après-midi en salle commune d'un EHPAD un jour de « réunion des familles » : expression des résidents sur leur quotidien, goûter.- Observation d'un temps d'intervention d'un groupe de 3 jeunes en salle commune d'un autre EHPAD : atelier fleurs en papier, temps du goûter.

Structure : CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE (CCAS)

Métropolitain, ville de grande taille, environ 100 000 habitants

Descriptif de la structure	Descriptif des missions réalisées par les jeunes en Service Civique auprès des personnes âgées
12 jeunes accueillis au total dans différentes structures et services du CCAS, parmi lesquels 7 jeunes interviennent auprès des personnes âgées spécifiquement.	- Territoire d'intervention : territoire de la Commune, urbain, présentant des quartiers particulièrement paupérisés.
500 salariés, dont 1 tutrice institutionnelle.	- Visites à domicile auprès de personnes âgées résidant dans les logements gérés par le CCAS : les jeunes interviennent en binômes pour des visites de durée variable. Ce sont eux qui, en début de mission, prennent contact avec les personnes âgées par téléphone sur la base d'une liste donnée par le CCAS. Ils organisent leur agenda. Ils peuvent contribuer aux événements exceptionnels communaux comme le plan canicule ou la distribution des cadeaux de Noël.
Les missions se déroulent au sein des services et établissements du CCAS dédiés aux personnes âgées : <ul style="list-style-type: none">- Service d'Aide des Personnes âgées à Domicile- Foyer-logement- EHPAD	- Animation au sein d'un Foyer-Logement (Agent de convivialité pour les personnes âgées) : le jeune organise, avec l'animateur de la structure, des animations à l'intention des personnes âgées.
Partenariats principalement au sein du CCAS : ses établissements et le service d'aide à domicile.	- Aide à l'animation auprès des résidents d'EHPAD : le jeune organise des animations en EHPAD, avec l'aide de l'animatrice. Elle intervient dans le cadre du salon de beauté (pose de vernis, massage...).

Terrain réalisé

Entretiens	Observations
<ul style="list-style-type: none">- 3 jeunes (1 par mission)- 2 personnes âgées en EHPAD- 4 personnes âgées en foyer logement- la chargée de mission Insertion du CCAS- l'animateur d'un foyer-logement- l'animatrice d'un EHPAD- 2 auxiliaires de vie d'EHPAD (dont une en Unité Alzheimer)- la directrice du SAPAD du CCAS- 2 directeurs de foyer-logement- 1 directrice adjointe d'EHPAD	<ul style="list-style-type: none">- Intervention d'un volontaire à domicile avec échanges informels avec les personnes âgées- Interactions du jeune avec les personnes âgées dans les salons collectifs du foyer logement- un après-midi dans la salle commune d'un EHPAD : atelier-mémoire, temps « vide » et goûter)

Structure : ANTENNE LOCALE D'UN RÉSEAU ASSOCIATIF NATIONAL

Urbain, implantation dans une ville moyenne, entre 30 000 et 35 000 habitants

Descriptif de la structure	Descriptif des missions réalisées par les jeunes en Service Civique auprès des personnes âgées
72 jeunes accueillis en Service Civique dans l'année : chaque jeune intervient sur deux « thématiques » différentes mais tous interviennent auprès du public âgé	<p>- Territoire d'intervention : Communes de la Communauté d'agglomération, territoire relativement urbain</p> <p>- Visites à domicile auprès de personnes âgées : les jeunes interviennent systématiquement en binôme ; les visites sont hebdomadaires et durent en moyenne 2h ; les jeunes sont généralement introduits auprès des personnes âgées par une personne « référente » chez le partenaire de la structure</p> <p>- Animation en établissements (EHPAD et foyers-logements) : les jeunes interviennent dans un (et plus exceptionnellement deux) établissement(s) à raison d'une ou deux fois par semaine ; les jeunes sont en équipe (minimum 2, maximum 4)</p>
4 salariés dont 3 tuteurs	
La structure n'est pas le lieu de réalisation des missions de Service Civique.	
Partenaires sur le public « Personnes âgées » : foyers-logements, EHPAD, Mairies	

Terrain réalisé

Entretiens	Observations
<ul style="list-style-type: none"> - la personne responsable de la structure - 2 tuteurs - 4 jeunes en Service Civique - 2 personnes âgées bénéficiant de visites hebdomadaires à domicile, à leur domicile - 3 personnes âgées qui bénéficient de visites hebdomadaires à domicile, dans le cadre d'une animation collective - 6 personnes âgées qui bénéficient d'animations au sein de leur établissement - 1 responsable de foyer-logement, partenaire de l'association - 1 élu en charge des personnes âgées au sein d'une Ville partenaire de l'association 	<ul style="list-style-type: none"> - intervention d'un binôme à domicile - un après-midi « goûter-jeux » organisé par les jeunes réalisant des visites à domicile pour faire se rencontrer les personnes visitées : 10 personnes âgées, 7 jeunes, 1 tuteur, 2 professionnels de la Ville partenaire - un après-midi « loto » organisé par les jeunes au sein d'un foyer-logement : entre 20 et 25 personnes âgées (résidents de deux foyers, habitants du voisinage), 8 jeunes, 1 tuteur, le responsable, des membres de l'entourage

Structure : ASSOCIATION FÉDÉRANT UNE QUINZAINE DE STRUCTURES ASSOCIATIVES OU COMMUNALES D'ANIMATION

Urbain-rural, implantation dans une ville moyenne, entre 30 000 et 35 000 habitants

Descriptif de la structure	Descriptif des missions réalisées par les jeunes en Service Civique auprès des personnes âgées
<p>40 jeunes accueillis en Service Civique dans l'année : 8 interviennent auprès de la personne âgée au sein des 5 structures qui ont choisi de proposer des missions sur cette thématique</p>	<p>- Territoire d'intervention : Communes de la Communauté d'agglomération dont des villages relativement ruraux</p> <p>- Structure adhérente 1, Centre social : prise en charge de l'animation d'un atelier informatique existant (pas seulement dédié aux personnes âgées), création d'un atelier tricot-couture, identification de potentiels bénéficiaires dans un processus de mise en place de visites à domicile</p>
<p>Les 6 tuteurs sont au sein des structures fédérées.</p>	<p>- Structure adhérente 2, Centre social : participation à un réseau de visites à domicile et à l'hôpital auprès de personnes âgées (le jeune fait ses visites seul ; les visites se font en fonction des opportunités ; le jeune est introduit auprès des personnes par son tuteur), prise en charge de l'animation d'un atelier informatique existant (pas seulement dédié aux personnes âgées), participation à des goûters réunissant une population variée</p>
<p>La structure n'est pas le lieu de réalisation des missions de Service Civique. Les missions se déroulent dans les structures adhérentes ou éventuellement chez des partenaires.</p>	<p>- Structure adhérente 3, association : suivi des ateliers « cyber » (pas seulement dédiés aux personnes âgées) et d'un jardin partagé (tout public), planification d'ateliers, organisation d'un événement d'une après-midi réunissant des jeunes de l'association et les résidents d'un EHPAD</p>
<p>Partenaires sur le public « Personnes âgées » : EHPAD</p>	<p>- Structure adhérente 4, centre social communal : visites à domicile dans le cadre d'une enquête sur les besoins de la population âgée du village (porte-à-porte), participation à un projet de recueil de mémoire animé par un écrivain public et une animatrice du centre social, organisation d'une exposition liée au projet, participation à des ateliers (« santé », « activité physique ») avec des personnes âgées en présence d'un animateur qualifié</p>

Terrain réalisé

Entretiens	Observations
<p>- 1 salarié de la structure principale chargé de l'accompagnement des jeunes en Service Civique sur le volet « projet professionnel » et sur les problématiques personnelles</p> <p>Structure adhérente 1, Centre social</p> <ul style="list-style-type: none"> - le responsable de la structure - la tutrice - 1 jeune en Service Civique <p>Structure adhérente 2, Centre social</p> <ul style="list-style-type: none"> - le responsable de la structure (et président de l'association) - le tuteur - 1 jeune en Service Civique <p>Structure adhérente 3, Association</p> <ul style="list-style-type: none"> - la tutrice - l'animatrice de l'EHPAD partenaire sur un événement - 1 personne âgée présente lors de l'événement - 1 jeune en Service Civique <p>Structure adhérente 4, Centre social communal</p> <ul style="list-style-type: none"> - la responsable de la structure - la tutrice - une professionnelle de la structure - 2 personnes âgées participant à des ateliers et au projet de recueil de mémoire - 1 jeune en Service Civique 	<p>Structure adhérente 1 : Centre social</p> <ul style="list-style-type: none"> - atelier tricot-couture mis en place par le jeune en Service Civique : 7 personnes âgées, 1 jeune, la tutrice, le responsable de la structure

Structure : CENTRE SOCIAL COMMUNAL

Rural, petite ville, moins de 20 000 habitants environ

Descriptif de la structure	Descriptif des missions réalisées par les jeunes en Service Civique auprès des personnes âgées
2 jeunes accueillis dans le centre social. Seul celui sur le secteur famille interagit sur les personnes âgées et les personnes en insertion.	<p>- Territoire d'intervention : le centre social qui est ouvert à tout habitant de la Commune (et, dans les faits, à ceux des villes des environs)</p> <p>- Missions : le volontaire intervient en appui du responsable famille et des animateurs, afin de préparer et d'animer les ateliers (formalisation des modalités d'animation, proposition de prototypes d'atelier créatif)... Les personnes âgées ciblées par le pôle senior sont de jeunes retraités dynamiques.</p>
11 agents, dont 2 tuteurs	
Le centre social communal est le lieu de déroulement des activités.	
Partenaires sur le public « Personnes âgées » : principalement les structures de la Commune (service d'aide à domicile).	

Terrain réalisé

Entretiens	Observations
<ul style="list-style-type: none">- la responsable Service Civique de la Commune- la jeune en Service Civique- la précédente en Service Civique aujourd'hui en stage pour devenir Éducatrice spécialisée- la tutrice responsable du pôle famille- 7 personnes âgées, dans le cadre d'entretiens « à la volée »- l'animatrice en charge du pôle senior	Observation d'un atelier créatif grands-parents / petits-enfants qui consistait en la customisation d'une trousse.