

Rapport final

Evaluation du dispositif « KIOSC » d'Unis-Cité

— Rapport final

Juillet 2022

agencephare

RAPPORT RÉALISÉ PAR L'AGENCE PHARE

AUTEURS :

CAPUCINE BEAUMEL
FRANÇOIS CATHELINÉAU
MARIANNE MONFORT

The logo for Unis-Cité, featuring the word "Unis" in a stylized orange font with a star above the 'i', followed by "Cité" in a bold, orange, sans-serif font.

A black and white photograph showing a man in the foreground, seen from the back and side, wearing a dark suit jacket. He is looking towards a group of people in the background, who are out of focus. The lighting is soft, and the overall mood is professional and contemplative.

SOMMAIRE

PARTIE 1. INTRODUCTION	9
1. INTRODUCTION	10
1.1. Le dispositif KIOSC : informer et accompagner les jeunes et les associations de quartier prioritaire vers le Service Civique	11
1.2. Objectifs et questions évaluatives	12
1.2.1. Les objectifs de l'évaluation	12
1.2.2. Les questions évaluatives	12
1.3. Méthodologie de l'évaluation	13
1.3.1. Bilan de la phase 1 (2020) : lancement et test de la démarche d'évaluation	13
1.3.2. Bilan de la phase 2 (2021) : approfondissement de l'évaluation	14
1.3.3. Bilan de la phase 3 (2022) : généralisation de l'évaluation	15
1.4. Remarques générales sur la réception et bilan de l'enquête	16
PARTIE 2. RESULTATS	19
2. RESULTATS CONCERNANT LES JEUNES	20
2.1. Les jeunes touché·es par KIOSC : des profils peu représentés parmi l'ensemble des volontaires en Service Civique	21
2.1.1. Des jeunes peu diplômé·es, d'origine sociale modeste ou défavorisé·e	21
2.1.2. Les jeunes et le Service Civique : une connaissance et un rapport au Service Civique fonction de l'engagement et du niveau de diplôme	25
2.1.3. Le poids du diplôme dans les parcours d'engagement des jeunes	31
2.2. Les impacts de KIOSC sur les jeunes informé·es et accompagné·es	37
2.2.1. Impact 1 : Un meilleur accès au Service Civique pour les jeunes les plus éloigné·es	38
2.2.2. Impact 2 : Une expérience en Service Civique qui se déroule dans de meilleures conditions	45
2.2.3. Impact 3 : Un soutien dans le parcours d'insertion sociale et professionnelle des jeunes	48
2.3. Enseignements sur la mise en œuvre du volet « Jeunes » de KIOSC : le juste équilibre entre le collectif et l'individuel	51
2.3.1. Les conditions de la pertinence : approfondir l'ambition de rendre accessible le Service Civique aux jeunes les moins « prêt·es »	51
2.3.2. Les conditions de l'efficacité : proposer une action personnalisée et individualisée	52
3. RESULTATS CONCERNANT LES ASSOCIATIONS	56
3.1. Des structures variées, avec une faible expérience préalable du Service Civique	57
3.1.1. Une pluralité de structures entrées dans l'accompagnement	57
3.1.2. Typologie des associations accompagnées	60
3.1.3. Les associations accompagnées et le Service Civique : des niveaux de connaissance préalable contrastés	66
3.2. Les impacts de KIOSC sur les structures accompagnées	69
3.2.1. Impact 1 : La levée des freins rencontrés par les associations de quartier dans l'accueil de volontaires en Service civique	71
3.2.2. Impact 2 : Les prémices d'un développement de l'offre de Service Civique dans les quartiers prioritaires	77

3.2.3. Impact 3 : Une dynamisation des activités des associations de quartier ?	82
3.3. Enseignements sur la mise en œuvre du volet « structures » de KIOSC	84
3.3.1. Les conditions de la pertinence : maintenir la diversité de structures accompagnées et inclure davantage les petites associations de quartier	84
3.3.2. Les conditions de l'efficacité : une forte individualisation de l'accompagnement, un mode d'action viable à long terme ?	85
4. RESULTATS CONCERNANT L'IMPLANTATION DE KIOSC	87
4.1. KIOSC : un maillon des politiques territoriales de jeunesse	88
4.1.1. Une identification de KIOSC comme d'un acteur jeunesse	88
4.1.2. (Re)mettre les partenaires jeunesse autour de la table : la contribution de KIOSC aux dynamiques locales	89
4.1.3. Les politiques jeunesse : un paysage complexe	90
4.2. Soutenir le déploiement du Service Civique : une meilleure appropriation dans les territoires ?	92
4.2.1. Un atout important dans le déploiement du Service Civique	92
4.2.2. Soulever le paradoxe de la méconnaissance du Service Civique	93
PARTIE 3. CONCLUSION	95
5. CONCLUSION	96
5.1. Les impacts de KIOSC sur les jeunes informé·es et accompagné·es	97
5.2. Les impacts de KIOSC sur les structures accompagnées	98
5.3. Les résultats relatifs à l'implantation de KIOSC dans les territoires	99
5.4. Les conditions de poursuite du dispositif et de permanence de ses impacts	99
5.4.1. Recommandations concernant les actions à destination des jeunes	100
5.4.2. Recommandations concernant les actions à destination des associations	101
5.4.3. Recommandations concernant l'implantation territoriale	101
5.4.4. Recommandations concernant la mise en œuvre et la pérennisation du modèle KIOSC	102
6. BIBLIOGRAPHIE	104

Synthèse de l'évaluation

L'Agence Phare a été sélectionnée en février 2020 par Unis-Cité pour réaliser l'évaluation du déploiement des Kiosques d'Information et d'Orientation vers le Service Civique (KIOSC). Lancé dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) #TremplinAsso de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), ce programme vise à rendre accessible le Service Civique aux jeunes des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et à améliorer la capacité des associations de quartier à proposer des missions de Service Civique.

Cette **évaluation a été menée sur 3 ans pour suivre le déploiement des KIOSC et leurs effets**, au-delà du court-terme, autour de trois enjeux-clés : **l'apport du dispositif aux jeunes des quartiers de la politique de la ville, son apport aux associations de quartier, ainsi que son inscription au sein des QPV**. Elle s'est appuyée sur une **méthodologie mixte**, mêlant enquête qualitative et quantitative. **L'enquête qualitative** a reposé sur la réalisation d'entretiens semi-directifs avec quatre types d'acteur·rices : (1) les membres des équipes KIOSC (coordinateur·rices et animateur·rices), (2) des jeunes informé·es et ou accompagné·es dans le cadre du dispositif, (3) des associations accompagnées et (4) des partenaires institutionnels du projet. Au total, 89 entretiens ont été réalisés sur 9 sites différents, lors des années 2020 et 2021. **L'enquête quantitative** s'est appuyée sur la passation de deux questionnaires, l'un à destination des jeunes informé·es et/ou accompagné·es et l'autre à destination de structures accompagnées par KIOSC. D'abord expérimenté sur un échantillon de 8 sites en 2021, l'enquête a été généralisée sur l'ensemble des sites en 2022 et a permis de récolter 383 réponses de jeunes et 140 réponses de structures.

*

Un premier ensemble de résultats porte sur **les apports du dispositif à destination des jeunes informé·es et ou accompagné·es par les équipes**. Il apparaît ainsi que KIOSC parvient à toucher des jeunes **le plus souvent issu·es d'origines sociales modestes ou défavorisée et qui sont, en moyenne, moins diplômé·es que les volontaires au niveau national**. Si la plupart ont déjà entendu parler du Service Civique, ils et elles étaient plus nombreux que la moyenne nationale à ne pas savoir ce dont il s'agissait avant de rencontrer KIOSC. Pour autant, tou·tes ne font pas face aux mêmes vulnérabilités ou difficultés dans leurs parcours d'engagement, une partie d'entre elles et eux disposant déjà d'un certain nombre de ressources sociales (engagement antérieur, engagement des parents) et scolaires (diplôme). A l'inverse, les jeunes moins diplômé·es et moins inséré·es dans des parcours d'engagement connaissent davantage de difficultés pour entrer dans un parcours vers le Service Civique, que l'accompagnement KIOSC parvient en partie à lever.

Trois impacts sociaux du programme KIOSC sur les jeunes informés et accompagnés sont identifiés.

- ⊙ Le premier impact – le plus significatif – concerne le **renforcement de l'accessibilité du Service Civique pour les jeunes de QPV, et notamment les plus « éloignés »**, qui découvrent le Service Civique pour une partie d'entre eux (33% des jeunes peu diplômé·es ne connaissaient pas le Service Civique), sont mieux « outillés » pour trouver et chercher des offres de mission (69% se déclarent mieux préparés pour postuler à une mission) et se sentent plus légitimes qu'avant pour devenir volontaires. Si KIOSC joue sur la meilleure connaissance du Service Civique en diffusant l'information, la force de son impact réside dans l'amélioration de l'accès au Service Civique des jeunes les moins doté·es en ressources scolaires et/ou sociales. Par le biais d'un accompagnement personnalisé et flexible, KIOSC permet de lever un certain nombre de freins

pour améliorer l'accès des jeunes vers le Service Civique, notamment pour celles et ceux les plus éloigné·es qui n'auraient pas forcément réalisé de Service Civique sans cet accompagnement. 65% des jeunes déclarent que KIOSC leur a donné envie de faire un Service Civique, et plus d'un tiers des jeunes peu diplômé·es déclarent qu'ils n'auraient pas fait de Service Civique sans l'accompagnement de KIOSC).

- ⊙ Le deuxième impact de KIOSC concerne **l'expérience que font les jeunes accompagnés du Service Civique**. En favorisant une meilleure construction de leurs projets par les jeunes lors des temps d'accompagnement à la recherche de Service Civique, mais aussi en prenant le temps de cerner les attentes et profils des jeunes, KIOSC peut ainsi agir indirectement sur la qualité de la mission de Service Civique qui suivra, en anticipant leurs besoins. De façon plus marginale et indirecte, le dispositif contribue également à améliorer l'expériences des jeunes en Service Civique en rendant possible un suivi pendant – voire après – la mission de Service Civique, parallèlement à l'accueil du tuteur, permettant ainsi de prévenir des risques de ruptures. Cet accompagnement ne fait toutefois pas l'objet d'une systématisation.
- ⊙ Le troisième impact de KIOSC intervient au niveau plus global **du parcours des jeunes en agissant comme soutien, au-delà du seul accès au Service Civique**, par le biais d'accompagnements individualisés et sur le temps long. Les animateur·rices contribuent à améliorer la confiance des jeunes en eux et en leur avenir, en devenant un soutien dans leur parcours, en particulier pour celles et ceux qui ne disposent pas toujours d'appuis par ailleurs. 59% des jeunes déclarent qu'ils ont davantage confiance en leur avenir grâce aux échanges avec l'équipe KIOSC. Les équipes jouent aussi un rôle plus large en orientant les jeunes vers d'autres structures lorsque le Service Civique ou KIOSC ne peuvent répondre aux besoins exprimés. Le maillage avec le reste des acteurs jeunesse s'avère donc essentiel pour que les équipes puissent continuer à assurer un rôle dans les parcours d'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

L'intensité des impacts observés est rendue possible grâce à un **accompagnement sur-mesure**, mêlant actions collectives et surtout individuelles, qui contribuent à lever une partie des freins des jeunes les plus éloigné·es.

*

Un second ensemble de résultats **porte sur le volet « associations » proposé par les KIOSC**. Le dispositif s'adresse à des **structures** (associations, collectivités et établissements publics principalement) qui sont très **diverses** en termes de taille, de moyens et de domaines d'action. La plupart n'ont **jamais eu recours au Service Civique auparavant**. C'est le cas **en particulier des structures agissant exclusivement en quartier prioritaire de la politique de la ville**, et qui sont celles le plus faiblement doté en ressources humaines et financières.

Deux impacts sociaux, issus des activités d'accompagnement que propose KIOSC, sont identifiés :

- ⊙ Le premier impact de KIOSC consiste à **lever les freins des structures les moins à même d'avoir recours au Service Civique**, qui sont, grâce à l'accompagnement, plus informées sur le dispositif et son cadre juridique ; plus sensibilisées pour une partie d'entre elles – et notamment celles agissant en QPV - sur l'accessibilité des missions pour des jeunes « éloignés » ; épaulées dans les démarches administratives que suppose l'accueil de volontaires ; et soutenues pour créer des missions adaptées et trouver des solutions d'accueil. Ainsi, à la suite de l'accompagnement, 61% des structures accueillent ou ont accueilli un (ou des) Service Civique et 26% cherchent à en accueillir. Les équipes se heurtent toutefois aux difficultés structurelles (financières, matérielles, humaines) que ces structures rencontrent, en particulier les petites associations de quartier.
- ⊙ Le deuxième impact du programme porte plus précisément sur ce **développement quantitatif des missions, mais aussi qualitatif**, qu'elles aient ou non eu recours auparavant au Service

Civique. Il s'inscrit le plus souvent dans des projets préexistants de recours, plus ou moins contraints, au dispositif et participe à rassurer et à donner la possibilité aux structures d'accueillir les futures volontaires dans des conditions jugées satisfaisantes. Les missions ainsi créées s'adressent prioritairement à des jeunes qui résident en quartier prioritaire de la politique de la ville, notamment grâce à l'action de KIOSC en matière de sensibilisation sur l'accessibilité du Service Civique. **KIOSC renforce donc globalement cette accessibilité du dispositif**, hormis les cas où les structures que les équipes accompagnent n'agissent pas en QPV et n'accueillent pas – ou ne projettent pas d'accueillir – des volontaires qui y résident.

*

Le dernier type de résultats porte sur l'implantation des KIOSC dans les territoires. L'enquête auprès des équipes KIOSC et des partenaires a permis d'identifier qu'au terme de trois années d'expérimentation, **KIOSC est parvenu le plus souvent à trouver sa place au sein des politiques de jeunesse.**

- ⊙ L'implantation territoriale de KIOSC repose sur un **double ancrage institutionnel et associatif qui lui permet aujourd'hui d'être reconnu comme acteur jeunesse** œuvrant au niveau local. Le travail de déploiement et de construction d'un réseau partenarial dense permet aujourd'hui aux équipes KIOSC d'être à même **d'intégrer voire de lancer des dynamiques partenariales entre les acteurs jeunesse** de leurs territoires d'intervention.
- ⊙ Le dispositif KIOSC agit également comme **soutien au déploiement du Service Civique sur les territoires**. En apportant une information vérifiée et individualisée sur le dispositif, il accompagne la politique globale de déploiement du Service Civique portée par l'Etat.
- ⊙ KIOSC se heurte toutefois à la **complexité et à l'hétérogénéité des politiques jeunesse au niveau local** (la multiplication des dispositifs à destination des jeunes, une faible coordination et un manque de lisibilité de l'ensemble des dispositifs, des phénomènes de concurrence localisés) qui ont parfois pu complexifier son implantation.

PARTIE 1.

Introduction

1.

Introduction

Sélectionnée en février 2020, l'Agence Phare réalise l'évaluation du déploiement des Kiosques d'Information et d'Orientation vers le Service Civique (KIOSC). Lancé dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt #Tremplin Asso de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), ce programme vise à **rendre accessible le Service Civique aux jeunes résidant en quartier prioritaire de la politique de la ville** et à **augmenter la capacité des associations de quartier à proposer des missions de Service Civique**.

Le présent rapport, qui fait suite à la réalisation de deux rapports intermédiaires au cours de l'expérimentation, synthétise les résultats des années précédentes tout en les complétant avec les données collectées *via* l'enquête quantitative qui a été menée dans l'ensemble des KIOSC.

Pour introduire ce rapport, sont présentés ci-après le dispositif KIOSC (1.1), les objectifs de l'évaluation (1.2), puis la méthodologie et l'enquête de terrain (1.3). Un bilan général de l'évaluation est également dressé (1.4).

1.1. Le dispositif KIOSC : informer et accompagner les jeunes et les associations de quartier prioritaire vers le Service Civique

Le dispositif KIOSC est né du constat d'**inégalités sociales et territoriales dans l'accès au Service Civique et s'est donné comme objectif de réduire ces écarts**. D'abord expérimenté à Montpellier à partir de 2016, il est essaimé dès 2019 dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « #TremplinAsso » lancé par l'ANCT (ex-CGET)¹.

Acronyme de **Kiosque d'Information et d'Orientation pour le Service Civique**, le projet KIOSC a pour objectif principal la « **promotion du Service Civique dans les quartiers politique de la ville, en mettant à disposition de ces derniers l'expérience unique d'Unis-Cité sur le sujet, pour rendre ce dispositif de droit commun plus accessible aux jeunes et aux associations des quartiers** ».²

Il s'inscrit dans la volonté originelle de l'association Unis-Cité de développer de nouvelles idées en les expérimentant sur le terrain. Les objectifs de ce dispositif sont les suivants³ :

- **Informer et mobiliser des jeunes** vivant en QPV sur l'offre du Service Civique (via un soutien opérationnel et un accompagnement au projet d'avenir) ;
- **Augmenter et diversifier le nombre de missions disponibles** en multipliant des partenariats avec des associations des territoires ;
- **Aider les associations de quartier** (par du portage administratif, la formation des tuteurs, du co-tutorat, la prise en charge de la Formation Civique et Citoyenne).

Le projet apparaît comme innovant car il vise à renforcer l'« aller-vers » à destination des jeunes en tenant compte d'une double situation : la situation des jeunes dans les quartiers politiques de la ville, mais également les capacités et les ressources des associations du territoire, en s'inscrivant en complémentarité avec les initiatives, les professionnel·les et les pratiques existantes.

Lancés en septembre 2019, **23 KIOSC sont aujourd'hui implantés** au niveau de villes ou de départements français, couvrant **225 quartiers prioritaires**⁴ de la politique de la Ville (QPV). Ces 23 KIOSC se sont déployés en deux phases, 11 KIOSC ont été lancés à partir de septembre 2019 et 12 ont été lancés à partir de janvier 2020.

Les KIOSC, intégrés aux antennes locales d'Unis-Cité, reposent sur des équipes constituées de deux postes principaux :

- **Les coordinateur·rices** chargé·es de l'information et du soutien aux associations locales et l'animation de la dynamique avec les institutions locales et les partenaires du projet ;
- **Les animateur·rices**, chargé·es de l'information, de la mobilisation et de l'accompagnement des jeunes résidant en QPV vers le Service Civique.

¹ CGET, Appel à projet association, 2019.

² Candidature d'Unis-Cité à l'appel à manifestation d'intérêt du CGET, 2019.

³ Voir la note de cadrage produite par l'Agence Phare en mai 2020 ainsi que le premier rapport intermédiaire de décembre 2020 pour plus de détails sur les constats initiaux et les enjeux du déploiement du dispositif KIOSC.

⁴ Données Unis-Cité, mai 2022.

Au mois de novembre 2021, **le projet KIOSC a bénéficié d'un hackathon** (séminaire d'intelligence collective) au niveau national, organisé par Big Bloom et porté par French Impact et l'ANCT. Une vingtaine de personnes ont réfléchi pendant 2 jours sur le projet et ses évolutions grâce à la méthodologie du Design Thinking. Parmi les trois projets imaginés, l'un d'eux a fait l'objet d'une sélection par un jury et bénéficié d'une « incubation » animée par Big Bloom en partenariat des collaborateurs de l'Oréal et de volontaires d'horizons variés. De ces ateliers ont émergé le concept « *Oz ton Service Civique* », composé de vidéos et témoignages réalisés par des jeunes KIOSC avec pour objectif de toucher encore plus de jeunes sur les réseaux sociaux et sur le terrain (via la diffusion d'un QR Code). Une campagne de communication sera lancée en fin d'été pour toucher des jeunes et stimuler la demande d'informations sur le Service Civique.

1.2. Objectifs et questions évaluatives

Lancée en février 2020, **l'évaluation** réalisée par l'Agence Phare a suivi le lancement et le déploiement du projet sur 3 ans avec pour objectif de **mieux comprendre les effets de KIOSC dans l'accès des jeunes et des associations de quartier au dispositif du Service Civique.**

Cette évaluation repose sur trois objectifs principaux (1.2.1) et cherche à répondre à des questions évaluatives précises (1.2.2), qui ont guidé la mise en œuvre du terrain.

1.2.1. Les objectifs de l'évaluation

L'évaluation poursuit trois objectifs complémentaires :

- **Evaluer les conditions de réussite du programme KIOSC en étudiant sa mise en œuvre.** L'étude de la mise en œuvre doit permettre d'appréhender les freins et les leviers du déploiement des KIOSC, et pourra en interroger la pertinence et l'efficacité ;
- **Evaluer les impacts du déploiement des KIOSC**, à la fois sur les jeunes mais aussi sur les associations accompagnées. Il s'agit également d'évaluer les transformations relatives à l'appropriation du Service Civique dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville (QPV) ;
- **Aider au pilotage et au déploiement en continu du projet.** Une synthèse des résultats et des recommandations est donc disponible dans ce rapport et a vocation à être discutée.

Pour répondre à ces objectifs, l'évaluation s'appuie sur trois grands volets de questions évaluatives.

1.2.2. Les questions évaluatives

Un premier volet évaluatif porte sur **l'apport du dispositif aux jeunes des quartiers de la politique de la ville** :

Dans quelle mesure le projet KIOSC apporte-t-il une réponse pertinente et efficace aux freins que rencontrent les jeunes des quartiers prioritaires dans l'accès au Service Civique ?

Quelle réponse apporte-t-il plus largement aux freins rencontrés dans l'engagement et l'insertion socio-professionnelle ?

Quels sont les facteurs de réussite du projet KIOSC auprès des jeunes ?

Un second volet évaluatif porte sur **l'apport du dispositif KIOSC aux associations de quartier** :

Le projet KIOSC permet-il aux associations de quartier de plus/mieux mobiliser le Service Civique pour dynamiser leur action locale ?

Quelles sont les dimensions de l'accompagnement particulièrement utiles et pertinentes pour les associations de quartier ?

Enfin, un dernier volet évaluatif porte sur le programme KIOSC et sur son **inscription au sein des quartiers politiques de la ville**.

Quel est l'impact du projet KIOSC sur les acteurs de territoire et l'appropriation du Service civique ?

Comment le projet KIOSC s'est-il adapté au territoire ? Quels ont été les facteurs de réussite de l'inscription du projet KIOSC sur le territoire ?

1.3. Méthodologie de l'évaluation

L'évaluation de KIOSC s'est déroulée sur les trois ans (2020-2022) de déploiement du dispositif et a reposé sur une méthodologie mixte, mêlant enquête qualitative et quantitative. Cette partie présente succinctement les bilans du terrain réalisé en 2020, phase d'expérimentation de la démarche d'évaluation (1.3.1), en 2021, phase d'approfondissement de la démarche (1.3.2) et en 2022, phase de généralisation de la démarche évaluative (1.3.3).

1.3.1. Bilan de la phase 1 (2020) : lancement et test de la démarche d'évaluation

La première phase de terrain (juin à novembre 2020), essentiellement qualitative, visait à **expérimenter la démarche d'évaluation** en s'appuyant sur une enquête de terrain auprès de 5 KIOSC, sélectionnés à partir de critères de diversification des sites (ancienneté, profils du binôme coordinateur-rice/animateur-rice, échelle d'action, etc.).

Au total, 46 entretiens semi-directifs ont été réalisés (voir le *Tableau 1*).

Tableau 1 – Bilan synthétique du terrain réalisé en 2020

ENTRETIENS	ANNEE 2020
Coordinateur-rice	7

<i>Animateur·rice</i>	5
<i>Responsable d'Antenne</i>	5
<i>Jeune</i>	14
<i>Association</i>	14
<i>Focus Groupe KIOSC</i>	1
Total	46

Cette première phase a donné lieu à un rapport d'avancement à l'été 2020 et un premier rapport intermédiaire rendu en décembre 2020. Ces rapports ont fait l'objet de présentation auprès de l'équipe porteuse de projet, des équipes KIOSC et lors de comités de pilotage avec l'ANCT.

1.3.2. Bilan de la phase 2 (2021) : approfondissement de l'évaluation

La seconde phase de terrain reposait sur **une méthodologie mixte**, visant à **approfondir la démarche évaluative**. Elle articulait ainsi une phase qualitative menée sur 6 KIOSC - avec la poursuite d'entretiens auprès des jeunes, des équipes et des entretiens auprès des principaux partenaires institutionnels – et une phase quantitative, consistant à tester les questionnaires à destination des jeunes et des associations dans un échantillon de structures.

Concernant le terrain qualitatif, 43 entretiens ont été réalisés entre juillet et octobre 2021.

Tableau 2 – Bilan synthétique du terrain réalisé en 2021

ENTRETIENS	ANNEE 2021
<i>Echanges avec les coordinateur·rices</i>	6
<i>Animateur·rices</i>	6
<i>Jeunes</i>	19
<i>Partenaires</i>	12
Total	43

En parallèle de l'enquête qualitative, une **enquête par questionnaire exploratoire** a été menée dans 8 KIOSC afin de tester les questionnaires auprès des deux publics-cibles majeurs de KIOSC, à savoir les

jeunes et les **associations accompagnées**⁵. Elle avait pour objectif d'identifier les impacts diversifiés des accompagnements des KIOSC, selon les caractéristiques et les trajectoires des individus, mais aussi selon les formats d'accompagnement. Un temps d'élaboration des questionnaires s'est tenu avec les 8 équipes concernées, animé par l'Agence Phare en mai 2021.

L'enquête par questionnaire auprès des jeunes a permis d'obtenir 87 réponses, issues des 8 KIOSC enquêtés. Si l'on considère les données de reporting concernant les jeunes accompagnés par KIOSC, le taux de réponses au questionnaire « jeunes » s'élève à 10%⁶.

L'enquête par questionnaire auprès des structures a permis d'obtenir 21 réponses, issues de 5 KIOSC. Si l'on considère les données de reporting concernant les structures accompagnées par KIOSC, le taux de réponses au questionnaire « structures » s'élève à 7%⁷. Compte tenu du faible nombre de réponses, aucun traitement statistique n'a pu être effectué.

Un rapport d'avancement a été rendu à l'été 2021 et un second rapport intermédiaire a été rendu en janvier 2022. Ces rapports ont fait l'objet de présentations auprès de l'équipe porteuse de projet, des équipes KIOSC et lors d'un comité de pilotage avec l'ANCT.

1.3.3. Bilan de la phase 3 (2022) : généralisation de l'évaluation

Cette dernière phase de l'évaluation reposait sur une **méthodologie exclusivement quantitative, généralisée** à l'ensemble des KIOSC.

Les questionnaires diffusés lors de la phase 2 (2021) ont fait l'objet d'une reprise pour raccourcir et simplifier certaines modalités de réponse et ont été présentés et discutés avec l'ensemble des équipes KIOSC en janvier 2022. Ce temps a été l'occasion de présenter collectivement les objectifs et modalités de passation des questionnaires.

La période de passation s'est étendue du 1^{er} mars 2022 au 9 mai 2022 sur les 22 KIOSC⁸.

L'enquête par questionnaire auprès des jeunes a permis de recueillir 383 réponses issues de 22 KIOSC. Si l'on considère les données issues du reporting effectué par Unis-Cité concernant les jeunes accompagné-es par KIOSC, le taux de réponses au questionnaire « jeunes » s'élève à 15% (soit 5 points de plus que lors de la vague précédente), avec des taux de réponses par KIOSC allant de moins d'1% pour certains KIOSC à 55% pour d'autres. Il y a eu en moyenne 17 répondant-es par KIOSC, avec 1 seul-e répondant-e dans certains KIOSC et 63 répondant-es au maximum.

L'enquête par questionnaire auprès des structures a permis de recueillir 140 réponses issues de 21 KIOSC⁹. Si l'on considère les données issues du reporting effectué par Unis-Cité concernant les structures accompagnées par KIOSC, le taux de réponses au questionnaire « structures » s'élève à 14% (soit 7 points de plus que lors de la vague précédente), avec des taux de réponses par KIOSC allant de

⁵ Voir la version papier des questionnaires en annexes 2 et 3.

⁶ Sur les 8 KIOSC intégrés dans l'échantillon, les données de reporting indiquent que 847 jeunes ont été accompagnés.

⁷ Sur les 8 KIOSC intégrés dans l'échantillon, les données de reporting indiquent que 312 structures ont été accompagnées.

⁸ Le KIOSC du Morbihan, à l'arrêt, n'a pas été inclus dans l'enquête.

⁹ Il n'y a eu aucun répondant sur l'un des KIOSC.

5% à 30%. Il y a eu en moyenne 6 structures répondantes par KIOSC, avec 1 seule réponse pour certains KIOSC et 16 réponses au maximum.

Nous avons ensuite procédé à l'analyse univariée (« tris à plat ») et bivariée des résultats (« tris croisés »). Concernant l'analyse bivariée, les enseignements issus du matériau qualitatif ont permis d'établir des hypothèses de corrélation entre différentes variables. Très concrètement, il s'agissait d'étudier les éventuelles liaisons statistiques entre différents couples de variables (*par exemple la connaissance du Service Civique par les jeunes en fonction de leur niveau de diplôme*). L'ensemble des exploitations statistiques présentées dans ce rapport font l'objet de tests de significativité. Il s'agit d'un calcul statistique permettant de déterminer le seuil à partir duquel les résultats d'un test sont jugés fiables, c'est-à-dire de déterminer si les différences sont aléatoires ou significatives, suivant une loi statistique. Ne sont présentées uniquement des liaisons statistiques significatives au seuil de 5%, les autres ayant été écartées de l'analyse.

L'évaluation ayant vocation à étudier le dispositif KIOSC au niveau national, **aucune analyse individualisée par KIOSC n'a été menée**, afin de ne pas rompre l'anonymat des réponses (l'enquête n'ayant pas vocation à comparer les différents KIOSC) mais aussi en raison du nombre trop faible et trop hétérogène de répondants par structure qui ne permettrait pas de réaliser des analyses statistiques rigoureuses. Les bases de données individualisées seront transmises aux équipes à l'été 2022 afin qu'elles puissent exploiter leurs propres résultats si elles le souhaitent.

1.4. Remarques générales sur la réception et bilan de l'enquête

Il convient tout d'abord de rappeler que **le déploiement des KIOSC a coïncidé en grande partie avec le début de la crise sanitaire et sociale engendrée par le Covid-19 à partir de mars 2020**. Les différents confinements de l'année 2020 ont ainsi pu compliquer et ralentir en partie le déploiement des KIOSC. Cela a pu marquer un coup d'arrêt brutal pour certaines équipes et contraint de retarder ou repousser certaines de leurs actions. En outre, les équipes KIOSC ont connu un certain nombre de changements en raison de départ ou changements de postes, qui ont parfois amené à faire évoluer les échantillons de l'évaluation.

L'enquête de terrain qualitative a été bien reçue par les équipes qui se sont montrées aidantes dans la constitution des échantillons et la mise en contact avec les jeunes et facilitantes pour l'organisation des entretiens.

Les jeunes se sont ainsi montré-es prompt-es et disponibles pour répondre à nos sollicitations - bien qu'il ait parfois été difficile de rencontrer certain-es jeunes, qui, malgré les précautions prises par les animateur·rices pour s'assurer de leur présence, ont pu avoir des empêchements de dernière minute ou n'ont pas pu se présenter. Certains entretiens se sont donc déroulés par téléphone. Concernant les associations, il était parfois compliqué de contacter certaines structures qui, malgré nos relances, étaient peu disponibles pour échanger avec nous et certainement déjà sollicitées par ailleurs. Enfin, il a parfois été compliqué de contacter certain-es partenaires qui n'ont pas toujours répondu à nos sollicitations et relances (notamment des maisons de quartier et des centres sociaux). Si certains partenaires – notamment des acteurs de l'Etat - se sont montrés réticents en début d'entretien, l'étude a finalement été bien acceptée et les entretiens ont permis de collecter du matériau riche sur leur perception du dispositif.

Au total, sur les deux années d'enquête qualitative, 89 entretiens semi-directifs ont été réalisés avec quatre catégories d'acteurs (voir **Tableau 3 – Bilan synthétique global du terrain réalisé en 2020 et 2021** Tableau 3) : les équipes KIOSC, les jeunes, les associations et les **partenaires, sur 9 sites KIOSC différents** (6 en 2020 et 3 nouveaux ont intégré l'échantillon en 2021, remplaçant 3 des sites déjà enquêtés).

Tableau 3 – Bilan synthétique global du terrain réalisé en 2020 et 2021

ENTRETIENS	TOTAL
<i>Coordinateur·rice</i>	13
<i>Animateur·rice</i>	11
<i>Responsable d'Antenne</i>	5
<i>Jeunes</i>	33
<i>Associations</i>	14
<i>Partenaires institutionnels</i>	12
<i>Focus Groupe KIOSC</i>	1
Total	89

L'enquête quantitative, pensée en deux phases (une phase de test en 2021 puis une phase de généralisation à l'ensemble des KIOSC en 2022) a connu certains ajustements. **La phase de test s'est avérée utile pour comprendre les difficultés rencontrées dans la passation et proposer des aménagements lors de la phase de généralisation.**

- La phase de test a ainsi permis d'observer des difficultés liées à une période de passation inadéquate (en septembre) et trop courte, au turnover au sein de certaines équipes mais aussi au très fort besoin d'individualisation dans la passation. En outre, il était demandé aux équipes de faire passer le questionnaire au maximum de jeunes et structures accompagnées, sans objectifs de passation chiffrés.
- Afin de répondre à ces différentes difficultés, la période de passation a été allongée sur deux mois et décalée au printemps, les équipes ainsi que les responsables d'équipes locaux ont été prévenus en amont et ont pu anticiper le temps de passation. Certaines équipes ont mis en place des idées inventives pour favoriser le remplissage – notamment des jeunes¹⁰. Des objectifs personnalisés¹¹ par sites ont été fixés pour aider les équipes à se situer. Les modalités de réponse ne fonctionnant pas ont été retravaillées et une question portant sur la santé mentale des jeunes en lien avec la crise sanitaire du Covid-19 a été ajoutée dans le questionnaire.

¹⁰ Un KIOSC a par exemple proposé un « jeu concours » sur les Réseaux Sociaux afin d'inciter les jeunes à répondre au questionnaire, les participants pouvant ensuite espérer remporter le tirage au sort et gagner un bon pour un restaurant.

¹¹ Il s'agissait de fourchettes individualisées, comprises entre 30 et 50% des jeunes (ou structures) accompagnées.

La passation du questionnaire lors de cette phase a donc connu un meilleur taux de participation et permis d'obtenir un nombre de répondant·es suffisant pour effectuer des analyses statistiques uni et bivariées.

Il convient néanmoins de noter que **des biais subsistent dans la passation, en dépit des précautions prises**. Ainsi, l'hypothèse peut être formulée selon laquelle parmi les jeunes répondant·es, celles et ceux avec des liens « proches » des équipes se soient davantage mobilisé·es. Les équipes ont également fait remonter des difficultés pour toucher certain·es jeunes, et notamment celles et ceux les plus éloigné·es, dont les contacts étaient plus ponctuels et déjà anciens. Il en va de même pour les structures, dont les équipes ont pu faire remonter leur difficulté à les faire compléter le questionnaire, ces dernières étant déjà sollicitées par ailleurs et l'accompagnement pouvant avoir eu lieu longtemps auparavant. Le nombre de répondant·es permet toutefois une analyse approfondie des résultats du questionnaire, détaillée dans la suite de ce rapport.

Par souci de confidentialité et car il s'agit d'une évaluation nationale du dispositif, **nous avons privilégié l'anonymisation des différents KIOSC dans la présentation des résultats** - que ce soit dans l'analyse qualitative ou quantitative - sans toutefois exclure de la prise en compte de leurs caractéristiques spécifiques.

PARTIE 2.

Résultats

2.

Résultats concernant les jeunes

Cette première partie porte sur les **résultats des actions déployées par les équipes KIOSC à destination des jeunes**. Après avoir présenté les profils des jeunes touché-es par le dispositif (2.1), elle revient sur les trois grandes catégories d'impact de KIOSC (2.2) et analyse les effets et les conditions de transférabilité des différentes actions mises en œuvre sur le terrain (2.3).

2.1. Les jeunes touché·es par KIOSC : des profils peu représentés parmi l'ensemble des volontaires en Service Civique

L'enquête qualitative des deux premières années d'évaluation (2020-2021) ainsi que l'enquête par questionnaire diffusée auprès des jeunes en 2022 a permis d'approfondir la connaissance des profils de jeunes touché·es par KIOSC.

Le public accompagné par KIOSC concerne ainsi prioritairement des **jeunes relativement peu diplômé·es, d'origine sociale modeste ou défavorisée** (2.1.1), et disposant de **niveaux de connaissance et d'accès au Service Civique variés selon les profils** (2.1.2). De façon synthétique, trois profils peuvent être distingués parmi les jeunes informé·es et/ou accompagné·es par KIOSC (2.1.3).

2.1.1. Des jeunes peu diplômé·es, d'origine sociale modeste ou défavorisé·e

L'analyse des caractéristiques sociodémographiques des jeunes ayant répondu à l'enquête quantitative permet de montrer, dans la continuité du précédent rapport intermédiaire, que **KIOSC touche de façon importante des jeunes faiblement diplômé·es et d'origine sociale¹² modeste ou défavorisée**.

L'infographie ci-dessous présente les principales caractéristiques sociodémographiques des jeunes concernant leur âge, leur genre, leur origine sociale, leur niveau de diplôme, leur niveau de connaissance du Service Civique, leur expérience d'engagement et les effets de la crise du covid-19 sur leur santé mentale.

¹² La variable « origine sociale » est issue d'un recodage des variables « catégorie socioprofessionnelle du parent 1 » et « catégorie socioprofessionnelle du parent 2 » comme suit : « *Favorisée* » : 1 ou 2 parents sont cadres et professions intellectuelles supérieures ; « *Intermédiaire* » : au mieux 1 des parents est de profession intermédiaire ; « *Modeste* » : au mieux un parent est ouvrier·e ou employé·e ; « *Défavorisée* » : les 2 parents sont inactifs ou sans emploi.

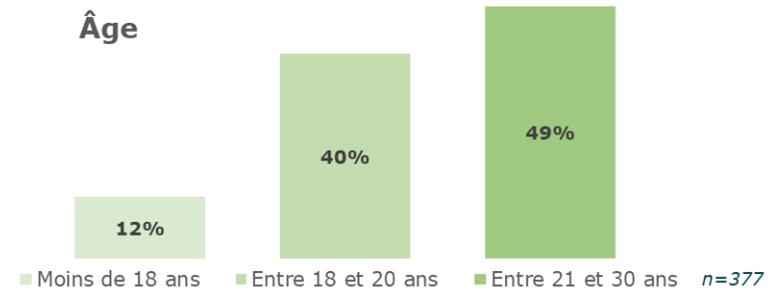
Profil des jeunes accompagnés.es

Genre

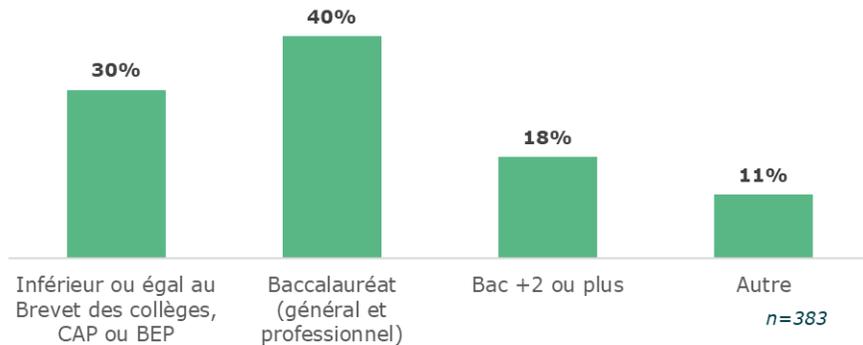
59% de filles

41% de garçons n=379

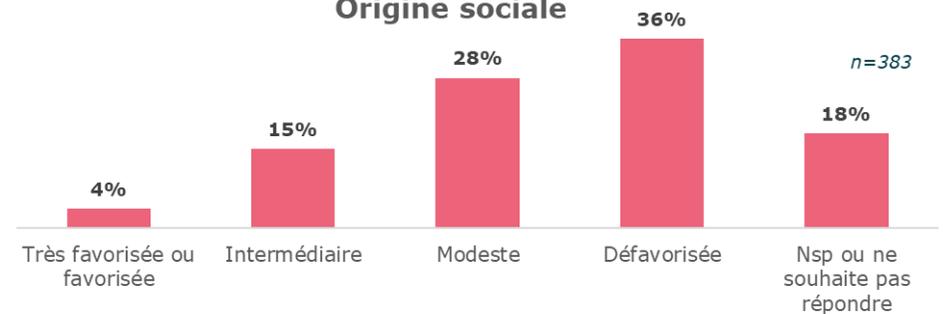
Âge



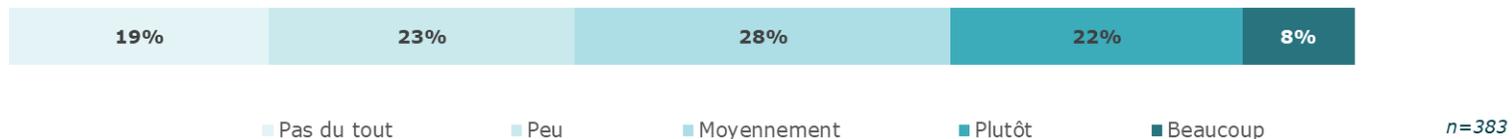
Niveau de diplôme



Origine sociale



Sentiment d'être abattu.e, déprimé.e, nerveux.se ou isolé.e pendant le Covid-19



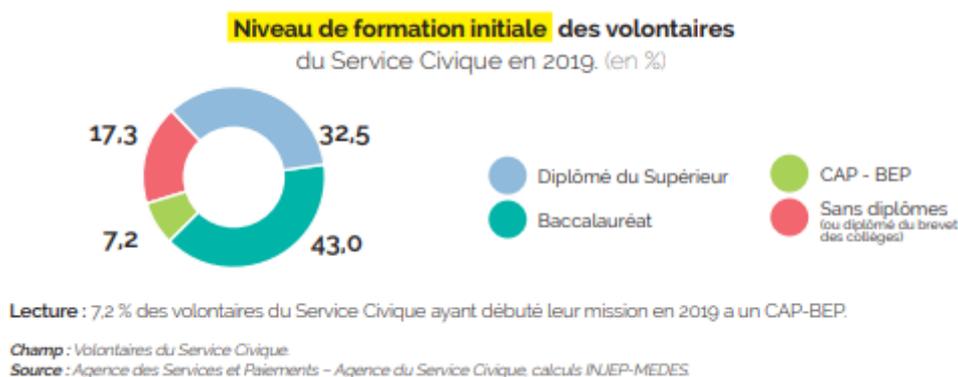
Lecture : 23% des répondant-es indiquent avoir été un peu affecté par le Covid-19.

Source : données issues du questionnaire à destination des jeunes inform-ées et accompagné-es par KIOSC, Agence Phare, 2022.

Concernant d'abord les **niveaux de diplôme**, si l'on compare ces données aux caractéristiques de l'ensemble des volontaires en Service Civique en 2019 (voir Figure 1), les constats suivants peuvent être dressés :

- **KIOSC touche une part importante de jeunes peu ou pas diplômés** (pas de diplôme ou niveau CAP-BEP) en comparaison des données nationales sur le Service Civique, puisqu'ils constituent un peu moins d'un tiers des effectifs de KIOSC (30%) contre 24,5% des volontaires au niveau national ;
- **La proportion de jeunes ayant un niveau bac est légèrement moins importante parmi les jeunes informés et accompagnés par KIOSC (40%)** que parmi les volontaires en Service Civique (43%) ;
- **KIOSC touche peu de jeunes ayant poursuivi leurs études au-delà du baccalauréat** (18%), qui sont nettement moins nombreux parmi les jeunes accompagnés par KIOSC que dans l'ensemble des volontaires au niveau national (32,5%).

Figure 1 – Niveau de formation initiale des volontaires issus de « Chiffres clés de la jeunesse », INJEP, 2021



Concernant ensuite **l'origine sociale**, près des deux tiers des répondant·es (64% de l'échantillon) sont **issu·es d'un milieu social défavorisé** (c'est-à-dire de familles dont les deux parents sont déclarés sans activité professionnelle) **ou modeste** (c'est-à-dire issu·es de familles dont la profession la plus élevée des parents est ouvrier ou employé).

Ces deux premiers éléments confirment la capacité des équipes KIOSC à toucher des publics issus de milieux sociaux moins favorisés et disposant de peu de ressources scolaires, en comparaison des moyennes nationales. En d'autres termes, **le dispositif touche des jeunes faiblement représentés aujourd'hui parmi l'ensemble des volontaires en Service Civique.**

Il convient toutefois de prendre certaines précautions dans l'analyse des réponses au questionnaire. D'une part, ces données ne préjugent pas des résultats en matière de réalisation effective d'un Service Civique (un·e jeune informé·e ou accompagné·e par KIOSC ne réalise pas nécessairement une mission de Service Civique). D'autre part, il est probable que les jeunes avec un niveau bac présentent des rapports différenciés au Service Civique et à sa place dans la suite de leur parcours : alors qu'il s'agit pour certain·es d'une étape avant d'entrer dans des études supérieures, pour d'autres, le recours au Service Civique permet plutôt de préparer une entrée vers une formation courte et professionnalisante et/ou dans le monde du travail.

Concernant le **genre**, au sein de l'échantillon, on observe une représentation des filles (59%) et de garçons (41%) équivalente aux données nationales¹³. Si l'on s'intéresse plus spécifiquement à leurs profils, il est éclairant d'observer que **les filles sont surreprésentées parmi les répondant·es ayant un bac+2 ou plus**. *A contrario*, **les garçons sont surreprésentés parmi ceux ayant un niveau inférieur au bac** et parmi ceux indiquant « autre » concernant le dernier diplôme obtenu¹⁴, ce qui pourrait s'expliquer en partie par des modalités de rencontre et d'orientation différenciées, les garçons pouvant davantage être rencontrés hors des lieux de scolarité et dans l'espace public tandis que les filles le sont davantage dans des espaces liés à la formation ou la scolarité – et notamment lorsqu'elles sont en lien avec des métiers du care¹⁵, secteur particulièrement représenté dans les missions de Service Civique.

Concernant **l'âge** des répondant·es, **près de la moitié (49%) a plus de 20 ans**. La moyenne d'âge est de 20,5 ans. Une proportion marginale des répondant·es est mineur·e (12%). La présence moins importante de mineur·es dans l'échantillon peut s'expliquer par les difficultés d'accès persistantes au Service Civique pour ces dernier·es : bien qu'ouvertes à partir de 16 ans, un nombre important de missions de Service Civique sont proposées à des jeunes majeur·es. Seul·es 5% des volontaires en Service Civique sont mineur·es à leur entrée en mission¹⁶. La faible présence dans l'échantillon peut également s'expliquer par la difficulté que les équipes ont eu à faire remplir le questionnaire par des jeunes mineur·es, dès lors potentiellement sous-représenté·es parmi les répondant·es.

Enfin, un item a été ajouté au questionnaire afin d'**interroger les effets de la crise du covid-19 sur la santé mentale des répondant·es**¹⁷. Le sentiment d'être abattu·es, déprimé·es, nerveux·se et/ou isolé·es pendant la crise du Covid-19 apparaît comme étant très contrasté. Près d'1/5 (19%) déclare ne pas avoir été du tout affecté·es tandis que 30% considèrent qu'ils ont été plutôt voire très affecté·es. **Les jeunes les plus diplômé·es (bac+2 ou plus) sont surreprésenté·es** parmi celles et ceux qui ont répondu s'être senti·es **plutôt abattu·es, déprimé·es, nerveux·se et/ou isolé·es** pendant la crise du Covid-19¹⁸. Ce résultat pourrait traduire les conditions difficiles traversées par les étudiant·es pendant la crise du Covid-19, marqué·es par une détresse financière accrue et des pertes d'emplois, ainsi que les difficultés engendrées par la continuité pédagogique à distance ou l'incertitude concernant leur avenir professionnel.

Pour conclure, le dispositif KIOSC s'adresse à une population en majorité issue de milieux modestes et populaires, dont le niveau de diplôme est plus bas que celui de population globale des volontaires en Service Civique. Il apparaît de ce point de vue que **l'approche territoriale retenue par KIOSC permet effectivement de toucher des publics actuellement peu représentés parmi les volontaires**.

¹³ Quentin Francou, *Evaluation du Service Civique. Résultats de l'enquête sur les parcours et missions des volontaires*, Paris, INJEP, 2021.

¹⁴ Croisement diplôme et genre (n=383).

¹⁵ Voir Rapport Intermédiaire n°2, Agence Phare, 2022.

¹⁶ Q. Francou, *Evaluation du Service Civique. Résultats de l'enquête sur les parcours et missions des volontaires*, *op. cit.*

¹⁷ L'intitulé exact de la question était : « Sur une échelle de 0 à 10 (0 étant « pas du tout » et 10 étant « beaucoup »), peux-tu indiquer si tu t'es senti·e abattu·e, déprimé·e, nerveux·se et/ou isolé·e pendant la crise du Covid-19 ? ». Cette question a ensuite été recodée en 5 modalités, sur une échelle de Likert. La modalité 0 a été recodée en « Pas du tout », les modalités 1 à 3 en « Peu », 4 à 6 en « Moyennement », 7 à 9 en « Plutôt » et 10 en « Beaucoup ».

¹⁸ Parmi ceux qui se déclarent plutôt affectés par la crise Covid-19, 31% ont un Bac+2 ou plus, alors qu'ils ne représentent que 18% de l'échantillon (n=383).

2.1.2. Les jeunes et le Service Civique : une connaissance et un rapport au Service Civique fonction de l'engagement et du niveau de diplôme

Bien qu'une majorité de jeunes en ait déjà entendu parler, leurs niveaux de connaissance du Service Civique sont contrastés et globalement en deçà des niveaux de connaissance au niveau national (2.1.2.1).

Toutefois, cela ne signifie pas que les jeunes en contact avec KIOSC sont éloigné·es de toute expérience d'engagement : au contraire, ils sont nombreux·ses en proportion à en avoir connu et/ou à s'engager actuellement dans des structures associatives (2.1.2.2). Finalement, à la suite des actions d'information et d'accompagnement par KIOSC, la plupart des jeunes ayant répondu au questionnaire ont l'intention de réaliser, réalisent ou ont réalisé une mission de Service Civique (2.1.2.3). Pour celles et ceux qui n'entrent pas en Service Civique, au-delà des motivations exposées et qui concernent notamment des préoccupations relatives à leur insertion socio-professionnelle, on note la persistance de freins à l'accès au Service Civique que le dispositif KIOSC permet plus difficilement de lever (2.1.2.4).

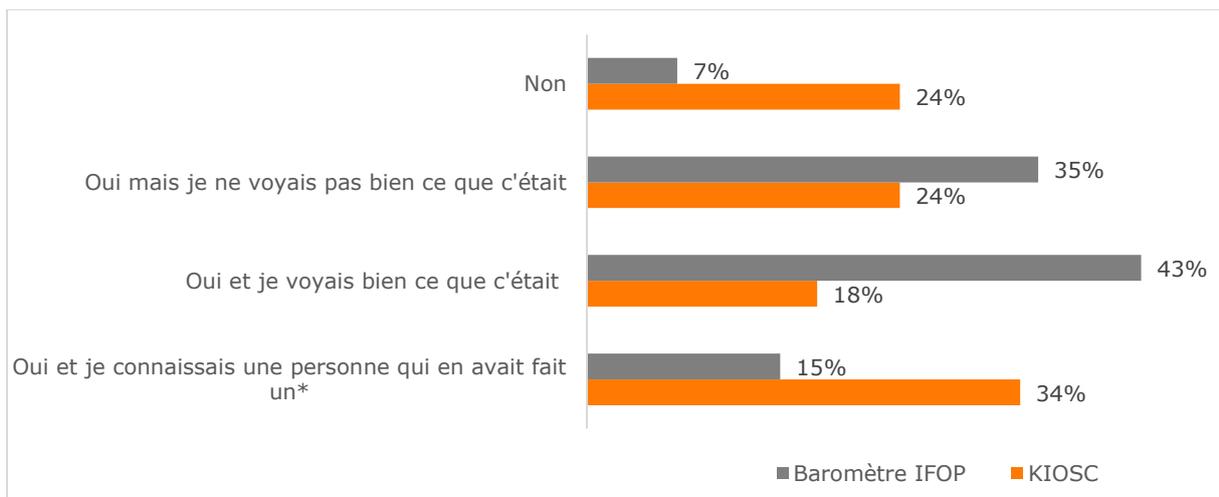
2.1.2.1. Une connaissance du Service Civique contrastée

Si la majorité (76%) des jeunes en avaient déjà entendu parler (voire connaissaient bien le dispositif pour 18% d'entre eux), **près d'un quart d'entre elles et eux (24%) ne connaissaient pas le Service Civique avant de rencontrer l'équipe KIOSC.**

Ces résultats sont à étudier à l'aune des résultats du baromètre produit par l'IFOP et l'Agence du Service Civique sur la connaissance, les représentations et le potentiel d'attractivité du Service Civique. Les jeunes interrogé·es dans le baromètre IFOP sont 17 points de plus à connaître le Service Civique, ce qui confirme une plus faible connaissance relative du dispositif pour les jeunes rencontré·es par KIOSC. En revanche, les jeunes informé·es et ou accompagné·es par KIOSC sont plus nombreux à déclarer connaître quelqu'un ayant réalisé un Service Civique¹⁹ (Graphique 1).

¹⁹ La modalité de réponse proposée aux jeunes du Baromètre IFOP était « oui et vous en avez déjà réalisé un » ce qui ne permet pas une stricte comparaison avec l'échantillon KIOSC. Toutefois, la modalité « oui et je connaissais une personne qui en avait fait un » était posée au Grand Public et aux recruteurs qui étaient respectivement 17% et 13% à choisir cette modalité.

Graphique 1 – Connaissance du Service Civique (Questionnaire KIOSC et Baromètre IFOP)



Sources : questionnaire Agence Phare, 2022, n=375 ; Baromètre IFOP – Agence du Service Civique 2021, n=1507.

Lecture : 24% des répondant·es au questionnaire KIOSC indiquent qu'ils ne connaissaient pas le Service Civique avant de rencontrer l'équipe KIOSC contre 7% des répondant·es au Baromètre IFOP 2021

Question KIOSC « Avant de rencontrer l'équipe KIOSC, avais-tu déjà entendu parler du Service Civique ? »

Question IFOP « Avez-vous déjà entendu parler du Service Civique ? »

*La dernière modalité de réponse diffère, voir la note de bas de page n°18.

KIOSC joue donc un rôle dans la diffusion de la connaissance sur le Service Civique auprès des jeunes, en touchant des jeunes qui ne connaissaient pas le dispositif.

L'analyse croisée de la connaissance du Service Civique avec les caractéristiques socio-démographiques des jeunes permet par ailleurs d'observer une **surreprésentation des garçons parmi celles et ceux qui ne connaissaient pas le Service Civique avant KIOSC**²⁰. De même, parmi ceux qui ne connaissaient pas le Service Civique, **les jeunes qui ont un niveau infra-bac sont surreprésenté·es**, tandis que les jeunes avec les plus diplômé·es sont surreprésenté·es parmi celles et ceux connaissant quelqu'un qui a fait un Service Civique²¹.

Ces résultats tendent à confirmer **l'intérêt de KIOSC dans la diffusion de la connaissance du Service Civique**, au vu de la capacité du dispositif à toucher des jeunes ayant une moindre connaissance préalable du dispositif.

2.1.2.2. Des expériences d'engagement importantes et qui se cumulent

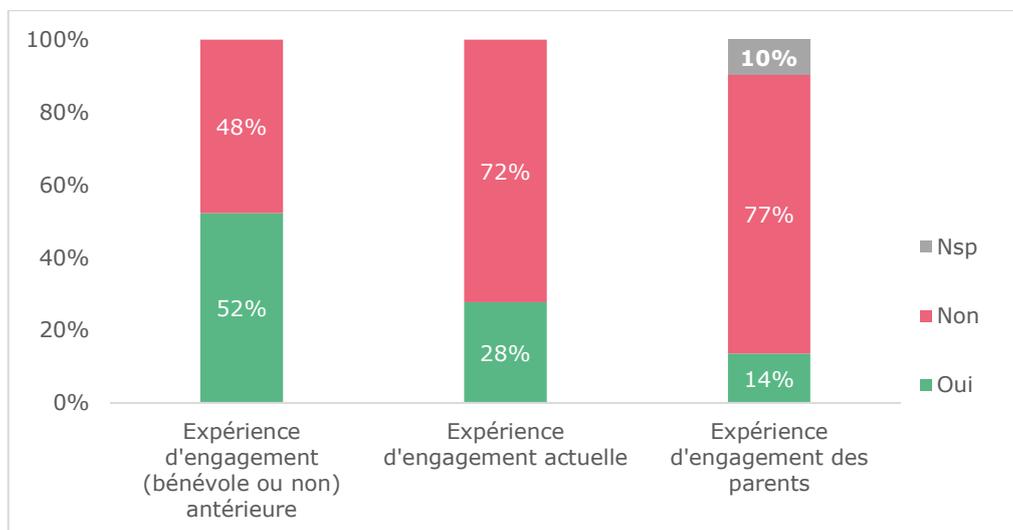
Comme cela avait pu être observé lors de la précédente enquête par questionnaire, **plus d'un·e répondant·e sur deux (52%) a déjà eu au moins une expérience d'engagement antérieure**,

²⁰ 32% des garçons déclarent n'avoir jamais entendu parler du Service Civique avant KIOSC. Les filles sont 19,5% à déclarer ne pas avoir entendu parler du Service Civique (n=383).

²¹ 33% des jeunes avec un niveau inférieur ou égal au brevet des collèges déclarent ne jamais avoir entendu parler du Service Civique avant KIOSC. Parmi les jeunes avec un niveau bac+2 ou plus ils sont seulement 16% à déclarer n'avoir jamais entendu parler du Service Civique (n=383).

bénévole ou non, dans une association (**Graphique 2**). Cette proportion est supérieure aux statistiques nationales sur le sujet²².

Graphique 2 – Expériences d’engagement antérieures



Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383.

Lecture : 52% des jeunes informé·es et/ou accompagné·es par KIOSC déclarent avoir eu une expérience d’engagement antérieure, bénévole ou non, dans une association (sportive, culturelle, à vocation sociale).

Réponses aux questions « As-tu déjà eu une expérience d’engagement, bénévole ou non, dans une association (sportive, culturelle, à vocation sociale...) ? » ; « En plus de ton Service Civique, fais-tu partie, ou participes-tu aux activités d’une association (sportive, culturelle, de loisirs, de jeunes, humanitaire, politique...) ? » et « Un de tes parents est-il engagé dans une association, un syndicat ou un parti politique ? »

Par ailleurs, les répondant·es sont un peu plus d’un quart (28%) à être **engagé·es actuellement dans une association, un syndicat ou un parti politique** et 14% d’entre eux déclarent que leurs parents sont engagés dans une association, un syndicat ou parti politique.

L’analyse croisée des données permet d’observer que **l’expérience d’engagement est cumulative**, les jeunes ayant connu une expérience de bénévolat antérieure sont surreprésentés parmi ceux qui s’engagent actuellement²³ ; et les jeunes dont les parents sont engagé·es sont surreprésenté·es parmi celles et ceux qui déclarent avoir déjà participé à des activités associatives ou être actuellement engagé·es. On retrouve également au sein de l’échantillon des tendances documentées par ailleurs dans d’autres enquêtes sur l’engagement des jeunes²⁴ : les **jeunes les plus diplômé·es** (bac +2 et plus) sont **surreprésenté·es parmi celles et ceux qui déclarent s’être engagés (par le passé ou actuellement)**. A l’inverse, les jeunes peu ou pas diplômé·es sont les moins représenté·es parmi celles et ceux qui déclarent s’être engagé·es/être actuellement engagé·es.²⁵

²² D’après l’INJEP, en 2021, 43% des jeunes de 18 à 30 ans font partie ou participent aux activités d’une association (sportive, culturelle, de loisirs, de jeunes, humanitaires, politique...). Baromètre DJEPVA, 2021.

²³ 81% des jeunes qui font actuellement partie ou participent aux activités d’une association avaient déjà eu une expérience d’engagement – bénévole ou non – auparavant. *P-value = 0,000*

²⁴ Laurent Lardeux et Mathilde Renault-Tinacci, *La participation associative des jeunes*, Paris, INJEP, 2021.

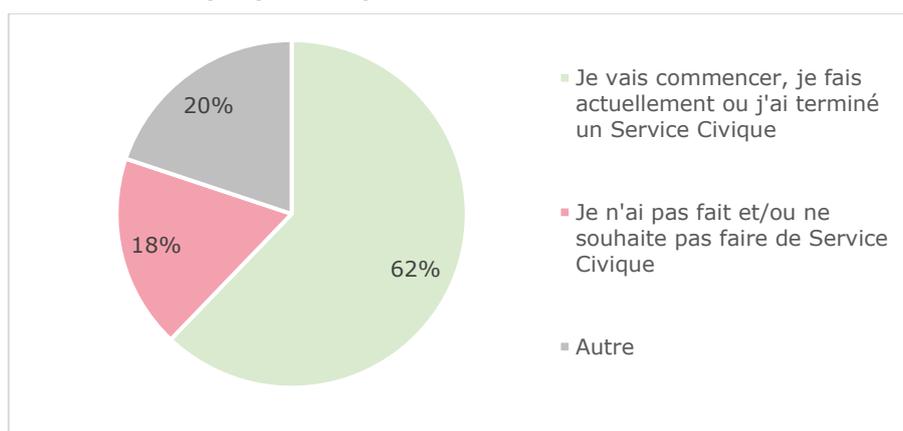
²⁵ Réponses aux questions « As-tu déjà eu une expérience d’engagement, bénévole ou non, dans une association (sportive, culturelle, à vocation sociale...) ? », « En plus de ton Service Civique, fais-tu partie, ou participes-tu aux activités d’une association (sportive, culturelle, de loisirs, de jeunes, humanitaire, politique...) ? », en fonction du niveau de diplôme. Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383.

Ces résultats permettent d'identifier qu'une part non négligeable des jeunes rencontrés par les équipes KIOSC est **déjà inscrite dans des expériences d'engagement préalable**, qui pour certaines se poursuivent. Ces expériences ne sont pas anodines car elles **constituent des ressources à mobiliser dans le cadre d'un engagement en Service Civique**, témoignant d'une certaine connaissance du milieu associatif et permettant par exemple de valoriser ces expériences bénévoles. Il convient toutefois de noter que cela **concerne majoritairement les jeunes qui disposent par ailleurs d'autres formes de ressources (capital scolaire avec le diplôme et capital social du fait de l'engagement des parents)**.

2.1.2.3. Après KIOSC : une part importante d'intentions d'entrer ou d'entrée effective en Service Civique

L'enquête par questionnaire permet enfin d'observer des **rapports variés au Service Civique**. Un peu plus de **6 jeunes sur 10 ont commencé, font actuellement ou ont terminé un Service Civique (Graphique 3)**, tandis que 18% n'a pas fait et/ou ne souhaite pas faire de Service Civique et un quart ne s'inscrit dans aucune de ces deux catégories²⁶.

Graphique 3 – Quelle est ta situation actuelle ?



Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383.

Lecture : 62% des jeunes informé·es et/ou accompagné·es par KIOSC vont commencer, font actuellement ou ont terminé un Service Civique.

Si l'on observe plus précisément **les raisons pour lesquelles les jeunes souhaitent réaliser un Service Civique**, la première raison, citée par plus d'un quart des répondants, est « *Pour découvrir un métier ou une thématique* » (Tableau 4). Viennent ensuite l'engagement pour une cause (22%) et la valorisation de cette expérience sur un CV (20%).

²⁶ Parmi les 20% qui ont répondu « Autre » à la question, une part non négligeable a indiqué en commentaire libre être actuellement en emploi / en recherche d'emploi ou en formation.

Tableau 4 – Pour quelle raison principale veux-tu/as-tu voulu réaliser une mission de Service Civique ?

Raison principale du souhait de réaliser un Service Civique	Pourcentage
Pour découvrir un métier ou une thématique	28%
Pour m'engager dans une cause	22%
Pour pouvoir valoriser cette expérience sur mon CV	20%
Pour avoir une activité et m'occuper	17%
Pour avoir des revenus	8%
Autre (*)	3%
Pour voyager ou bouger (*)	1%
Ne sait pas (*)	1%
TOTAL	100%

Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=237 ; (*) : les données de ces catégories concernent moins de 10 répondant-es.

Lecture : 28% des jeunes informé-es et/ou accompagné-es par KIOSC indiquent que la raison principale de leur souhait de réaliser un Service Civique est la découverte d'un métier ou d'une thématique.

L'expérience du Service Civique reste ainsi en partie pensée au prisme de l'insertion professionnelle et/ou de l'accès à une activité – rémunératrice - puisqu'il s'agit de la raison invoquée par plus de la moitié des répondant-es (modalités « *découvrir un métier ou une thématique* », « *valoriser cette expérience sur mon CV* », « *avoir des revenus* »). **Le Service Civique, bien que pensé comme un dispositif d'engagement, ne peut être décorrélé des préoccupations des jeunes en matière d'insertion socio-professionnelle.** Les aspirations professionnelles ne renvoient pas aux mêmes réalités ni aux mêmes opportunités pour tous : il peut leur être plus ou moins urgent ou nécessaire de se placer sur le marché du travail. Le rapport au Service Civique ne peut donc être compris sans prendre en compte les conditions objectives dans lesquels ils se trouvent²⁷. Les préoccupations professionnelles s'avèrent d'autant plus importantes pour les jeunes peu ou pas diplômé-es, dont on peut faire l'hypothèse que le Service Civique est perçu comme une potentielle source de valorisation pour combler une absence de diplôme auprès de futurs employeurs.

De même, si l'on regarde plus précisément les raisons expliquant la non-réalisation ou l'absence de souhait de faire un Service Civique, la première raison est **le fait d'avoir d'autres projets**. Sont ensuite citées d'autres raisons, telles que l'incompatibilité avec l'emploi du temps pour 16% des répondant-es (Tableau 5).

²⁷ Gérald Houdeville, Romain Perrier et Charles Suaud, « Le service civique, un dispositif de dé/re-construction des aspirations juvéniles », *Formation emploi*, 2020, vol. 152, n° 4, p. 75-95.

Tableau 5 – Si tu n’as pas fait et/ou ne souhaites pas faire un Service Civique, pour quelle raison principale ?

Raison principale de la non-réalisation d’un Service Civique	Pourcentage
J’ai d’autres projets	33%
Ne sait pas ou autre	16%
Ce n’est pas compatible avec mon emploi du temps	14%
J’ai candidaté à un (ou plusieurs) Service Civique mais je n’ai pas été retenu-e (*)	13%
J’ai candidaté à un (ou plusieurs) Service Civique et j’attends une réponse (*)	12%
L’indemnité n’est pas suffisante (*)	7%
Aucune mission ne m’intéresse (*)	3%
Les démarches sont trop compliquées (*)	1%
TOTAL	100%

Source : questionnaire Agence Phare, 2022. n=69 ; (*) : les données de ces catégories concernent moins de 10 répondant-es.

Lecture : 33% des jeunes informé-es et/ou accompagné-es par KIOSC déclarent qu’ils n’ont pas réalisé/souhaité réaliser de Service Civique car ils avaient d’autres projets.

Ces résultats éclairent ainsi sur les profils des publics informés et accompagnés par les équipes KIOSC qui entrent ou refusent d’entrer au Service Civique, dont les motivations apparaissent pour partie liée à la question de l’insertion socio-professionnelle.

2.1.2.4. Des freins à l’accès au Service Civique persistants et structurels

Enfin, il convient de rappeler des constats déjà dressés dans les précédents rapports intermédiaires concernant **les freins d’accès au Service Civique qui persistent en dépit de l’action de KIOSC**.

Contrairement au programme Cœur d’Unis-Cité qui maîtrise l’ensemble de la chaîne, du recrutement aux missions, **les équipes KIOSC sont soumises à la disponibilité des offres de missions sur le territoire et confrontées à des difficultés pour favoriser l’entrée des jeunes accompagné-es en Service Civique**.

Ces difficultés concernant le nombre de missions de Service Civique et leur localisation sont accrues par les **attentes particulièrement fortes qui émanent de certaines structures en recherche de volontaires**. Ces attentes en matière de compétences scolaires ou professionnelles contribuent à accentuer encore les inégalités d’accès au dispositif, en le rendant plus sélectif, et sont susceptibles de s’accroître avec le déploiement du dispositif du Service Civique et l’augmentation du nombre de missions.

« Il y a beaucoup de missions qui sont peu accessibles, qui recrutent clairement sur compétences, on le savait déjà mais c’est d’autant plus frappant que [l’animateur] fait une veille hyper précise. » (coordinateur-riche, KIOSC D, 2020)

Les chances d'accès au Service Civique ne sont donc pas égales pour tou·tes, malgré le travail de suivi et d'accompagnement qu'opèrent les animateur·rices et les sensibilisations effectuées dans le cadre du volet « structures » du projet. Il reste encore un nombre important de barrières qui contribuent à discriminer et marginaliser une partie du public de jeunes accompagné·es par KIOSC, que ce soit **en raison de l'âge, du niveau de diplôme ou sur des motifs religieux par exemple**²⁸, comme le mentionnent plusieurs membres des équipes KIOSC et des jeunes enquêté·es, à l'instar de cette coordinateur·rice :

« Il y a les publics mineurs étrangers, les mineurs qui sont discriminés par le dispositif Service Civique, parce que c'est ouvert à partir de 16 ans mais en réalité les missions c'est plutôt 18 ans, des décrocheurs scolaires, des jeunes femmes voilées. Elles subissent des discriminations parce que les missions de Service Civique, c'est souvent des missions qui se font face à des publics, dans le milieu scolaire. » (coordinateur·rice, KIOSC D, 2020)

Un certain nombre de freins sur lesquels les équipes ont peu de prise persistent donc, parmi lesquels certains facteurs structurels restreignant l'accès de jeunes au Service Civique. **Il s'agit encore bien souvent, pour l'instant, de faire au « cas par cas »**, en nouant des partenariats avec certaines structures pourvoyeuses de Service Civique ou en faisant entrer les jeunes dans les missions de Service Civique proposées par Unis-Cité. L'accessibilité des missions pour les jeunes – et notamment les jeunes les plus discriminé·es – demeure ainsi un défi majeur et sur le temps long pour les équipes KIOSC.

2.1.3. Le poids du diplôme dans les parcours d'engagement des jeunes

Les différentes phases de l'évaluation ont permis **d'approfondir la connaissance des profils des jeunes touché·es par KIOSC**. Comme cela avait été décrit dans les précédents rapports, **la démarche d'engagement des jeunes vers le Service Civique est loin d'être uniforme et marquée par une non-linéarité** : il s'agit d'un processus qui évolue au gré des interactions avec les individus et du recours à certains dispositifs qui gravitent dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle. Il est donc important de prendre en compte la diversité des profils rencontrés par les équipes et la multiplicité des parcours possibles.

Toutefois, au terme des trois années d'enquête, il est possible de brosser des portraits **des différents profils informé·es et/ou accompagné·es par les équipes KIOSC**. Cette typologie, bien que synthétique, permet d'identifier – au-delà de la diversité des publics – des traits communs permettant d'appréhender différents rapports au Service Civique et de différencier des effets possibles de KIOSC en fonction de ces profils.

Si la littérature scientifique et l'enquête qualitative renseignaient déjà sur l'importance du diplôme dans les trajectoires des jeunes vis-à-vis du Service Civique, la lecture des résultats quantitatifs confirme le poids du diplôme et des expériences d'engagement actuelles et antérieures dans la façon dont le Service Civique est appréhendé par les jeunes. Trois profils de jeunes peuvent ainsi être distingués.

²⁸ Des animateur·rices et des jeunes soulignent le refus d'un certain nombre de structures d'accueillir en volontariat des femmes portant un voile.

2.1.3.1. Des jeunes diplômé·es et engagé·es, davantage « prêt·es » pour un Service Civique

Une partie des jeunes rencontré·es par les équipes KIOSC sont des **jeunes diplômé·es ou inscrit·es dans un parcours universitaire** (bac+2 ou plus), soit 18% de l'échantillon. Ces jeunes ont une **meilleure connaissance** – même imparfaite – du Service Civique et sont plus nombreux·ses à connaître quelqu'un dans leur entourage qui en a déjà réalisé un.

Leurs **parcours scolaires sont plutôt linéaires et ils possèdent déjà un certain nombre des codes scolaires et professionnels**, que des expériences de stages ou d'alternance ont pu renforcer. D'autres travaux montrent bien comment le diplôme joue un rôle considérable dans les parcours des jeunes et contribue à l'intégration socio-professionnelle de ces derniers²⁹.

« Et aussi les jeunes les plus diplômés, ça c'est des profils béton où en fait il a quasiment pas besoin de moi, il est ponctuel, quand je lui envoie les liens je sais qu'il va se débrouiller. J'y vais moins... Mon accompagnement va être plus léger. Au-delà de la séance d'info je sais que ça va aller, qu'on va le faire par téléphone, s'il a déjà une thématique en tête, on en parle ensemble, certains qui ont déjà fait des entretiens pour des stages, qui ont déjà travaillé. De fait ils rentrent plus facilement dans le Service Civique. » (animateur·rice, KIOSC D, 2021)

Il s'agit de jeunes – qu'ils soient déjà en études ou en postbac – qui sont davantage en mesure de **« maîtriser » leur orientation scolaire et professionnelle**. Même quand une césure peut apparaître dans leur parcours, elle peut être le fruit d'une décision délibérée pour une réorientation et perçue comme une occasion de consacrer du temps à un engagement associatif ou à un Service Civique par exemple³⁰. Elle représente une *« pause active »* dans leur parcours, une opportunité pour différer l'entrée sur le marché du travail³¹.

Plus encore, **la volonté d'entrer en Service Civique s'inscrit dans des logiques complémentaires** : une démarche de valorisation personnelle (avoir une activité, se sentir utile, renforcer sa participation dans une action déjà entamée avec une association), mais aussi de valorisation professionnelle (valorisant sur un CV, « trouver sa voie », avoir une expérience professionnalisante et prendre des responsabilités). Les jeunes concerné·es sont donc en mesure de faire des ponts entre leur engagement et leur projet professionnel et perçoivent déjà la valorisation potentielle du Service Civique. Ils apparaissent comme étant davantage capables d'exprimer leurs attentes et besoins de façon formalisée et sont relativement autonomes pour effectuer leurs recherches.

Au-delà de leur niveau de diplôme, ces jeunes disposent très souvent d'une **socialisation à l'engagement associatif antérieure**. Ils sont ainsi plus susceptibles que les deux autres catégories à avoir connu des expériences d'engagement ou à être actuellement engagé·es³². Ils sont ainsi davantage socialisé·es à l'univers associatif par le biais de leur entourage et de leur famille et même s'ils ne connaissaient pas

²⁹ Julie Couronné, Marie Loison et François Sarfati, « Ce qu'une "sortie positive" de la Garantie jeunes veut dire », *Vie sociale*, 2020, vol. 29-30, n° 1-2, p. 183-199.

³⁰ « L'année prochaine je vais faire une année de candidat libre, suivre les cours à distance, et pendant ce temps je ferai un Service Civique » (Ahmed, jeune, 21 ans, bac +2, KIOSC B, 2020)

³¹ G. Houdeville, R. Perrier et C. Suaud, « Le service civique, un dispositif de dé/re-construction des aspirations juvéniles », art cit.

³² 64% des jeunes diplômés (bac+2) eux déclarent avoir déjà eu une expérience d'engagement – bénévole ou non – auparavant et 41% déclare être actuellement engagé·es, en plus du Service Civique (n=383).

forcément le Service Civique auparavant, ils connaissaient déjà les contours du milieu associatif et maîtrisent en partie les codes de l'engagement.

Bien que ces jeunes soient davantage « protégé-es » par leur diplôme, il est important de noter que les confinements successifs pendant la crise sanitaire, **les cours à distance et les incertitudes sur le marché de l'emploi à venir ont pu les fragiliser dans leur cursus universitaire et provoquer des ruptures dans les parcours.** Le Service Civique peut alors parfois s'apparenter davantage à une « *antichambre de l'emploi* »³³ lorsqu'il permet de valider un cursus, de valoriser un CV ou de s'intégrer dans un marché de l'emploi tendu – comme le secteur culturel par exemple. L'exemple de Sharon, diplômée d'une licence, qui n'a pas pu s'inscrire en Master à la suite du confinement et a souffert de l'isolement au cours de sa troisième année d'étude, voit dans le Service Civique une possibilité de préparer la suite de son parcours :

« Surtout parce que j'avais envie de mettre quelque chose sur mon CV parce qu'il était un peu vide comme j'avais fait « Bac - Licence » et que j'avais pas vraiment travaillé, j'avais rien, et quand j'ai su la nature du Service Civique, qui était pour les jeunes, dans le social, ça se rejoignait avec ce que je voulais faire comme je voulais être prof, je me suis dit que ça pourrait être un plus pour entrer en Master. » (Sharon, jeune, 21 ans, réalise un Service Civique, KIOSC H, 2021).

Enfin, si ces jeunes sont ceux qui ont déjà le plus de « ressources » pour entrer en Service Civique, cela ne signifie pas qu'ils en fassent forcément un, ils sont eux aussi susceptibles de le mettre en balance avec d'autres dispositifs ou d'autres formes d'engagement, selon les opportunités qu'ils rencontrent (formation, emploi). C'est ici davantage la phase d'information que propose KIOSC qui est susceptible d'être mobilisée par ces jeunes mais aussi des temps pour clarifier leurs envies.

Cumulant différentes ressources, les jeunes jugé-es « prêt-es » pour un Service Civique sont celles et ceux pour qui l'accompagnement peut le plus rapidement conduire à une entrée dans le dispositif. KIOSC joue alors un rôle de « coup de pouce » grâce à un accompagnement assez succinct, visant notamment à les informer sur l'existence du Service Civique et sur les conditions d'accès au volontariat. **Le diplôme et les expériences d'engagement représentent ainsi des éléments importants qui influencent la manière donc le Service Civique peut être perçu et vécu par les jeunes qui le mobilisent.**

2.1.3.2. Le Service Civique comme parenthèse et transition pour des jeunes aux parcours plus incertains

La deuxième catégorie rassemble davantage un **public de jeunes avec un niveau bac** (40% de l'échantillon) qui ont, pour une partie, **déjà entendu parler du Service Civique mais ne voient pas**

³³ G. Houdeville, R. Perrier et C. Suaud, « Le service civique, un dispositif de dé/re-construction des aspirations juvéniles », art cit.

précisément ce dont il s'agit. Ils connaissent des expériences d'engagement variées et la moitié d'entre eux déclare avoir déjà eu des expériences d'engagement³⁴.

Les motivations de ces jeunes à entrer en Service Civique sont souvent ambivalentes, s'apparentant à la fois à une quête d'indépendance et d'autonomie³⁵, mais sont aussi une réponse à l'injonction de « faire quelque chose ». Le dispositif du Service Civique s'inscrit alors le plus souvent dans un paysage plus large de dispositifs disparates à destination des jeunes – contrats d'engagement, Garantie Jeune, etc.

Ce sont des jeunes avec des parcours scolaires et professionnels moins linéaires que les premiers, marqués par davantage de ruptures, des césures « forcées » et des difficultés d'orientation, que la crise a pu accentuer. Ils connaissent des parcours plus contraints que ceux évoqués précédemment, possédant moins de ressources scolaires et familiales pour les accompagner dans leur orientation ou leur permettre de discerner les codes « professionnels » qu'attendent les structures d'accueil. Ces parcours plus erratiques rendent plus compliquée la valorisation de leurs expériences et peut contribuer à renforcer certaines difficultés d'insertion sociale et professionnelle.

« Je dirais pas qu'il y a un profil type, mais c'est souvent des jeunes qui ont du mal à s'exprimer sur ce qu'ils veulent faire, et il y a des publics particulièrement discriminés, et pour qui on fait un accompagnement plus poussé ou on réoriente. »
(coordinateur-riche, KIOSC D, 2020)

Le Service Civique peut aussi apparaître comme recours quand il y a peu d'alternatives, mais aussi comme « parenthèse » ou « tournant » dans leur parcours. L'arbitrage qui est fait par les jeunes avec les autres dispositifs dépend de plusieurs facteurs. Le bénéfice symbolique et économique du Service Civique est fortement mis en balance avec les autres options qui leurs sont proposées. L'engagement et la motivation des jeunes dans une démarche de Service Civique ne sont donc pas à prendre comme un fait immuable, mais bien comme un parcours marqué par des allers-retours entre divers espaces et institutions.

La situation financière dans laquelle ils se trouvent est l'un des éléments qui détermine le choix ou non d'effectuer un Service Civique, puisque l'indemnisation reste peu élevée et nécessite d'avoir accès à d'autres sources de revenus ou à un soutien financier pour être en mesure d'assurer l'ensemble des dépenses de la vie courante. D'autres éléments jouent également, comme le sentiment de légitimité à effectuer un Service Civique mais aussi les opportunités et missions qui lui sont présentées, qui peuvent peser dans la balance si les activités correspondent à leurs envies.

Dans ce cas des jeunes aux parcours plus incertains, les missions de l'animateur-riche consistent d'abord à définir clairement les contours de ce qu'est le Service Civique en le distinguant bien des autres dispositifs dans lesquels ils peuvent être inscrits, pour susciter leur motivation et leur montrer dans quelle mesure le dispositif peut leur être utile. **La phase d'accompagnement représente ensuite une étape indispensable, car il s'agit de lever un certain nombre de freins que rencontrent ces jeunes vers l'entrée en Service Civique.**

³⁴ Réponses à la question « As-tu déjà eu une expérience d'engagement, bénévole ou non, dans une association (sportive, culturelle, à vocation sociale...) ? » en fonction du niveau de diplôme. Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383.

³⁵ G. Houdeville, R. Perrier et C. Suaud, « Le service civique, un dispositif de dé/re-construction des aspirations juvéniles », art cit.

2.1.3.3. Des jeunes aux parcours heurtés et faiblement (ou non) diplômé-es : des modalités d'accès au Service Civique à (ré)inventer ?

Enfin, une **dernière catégorie de profils comprend plutôt les jeunes faiblement et non-diplômé-es** (30% de l'échantillon) **et ceux avec des parcours heurtés** pour qui l'accès au Service Civique reste encore lointain voire pour une partie d'entre elles et eux inatteignable ou inadapté.

Ce cas de figure concerne des jeunes aux profils très divers³⁶. Il peut s'agir des jeunes faiblement diplômé-es (inférieur au bac, CAP, BEP), en situation de décrochage scolaire, qui sont nombreux-ses à n'avoir jamais entendu parler du Service Civique et moins susceptibles d'avoir connu des expériences d'engagement.

Il peut également s'agir de personnes qui rencontrent un grand nombre de difficultés, les empêchant d'effectuer un Service Civique. Ces difficultés administratives (situations irrégulières ou illégales), sociales (situations de précarité avancées, absence de logement) et psychologiques rendent plus complexe la création d'un lien avec les équipes KIOSC, qui ne sont par ailleurs pas outillées pour répondre aux situations d'urgence dans lesquelles ils se trouvent. Le Service Civique apparaît alors comme un **enjeu secondaire ou une alternative lointaine**.

« C'est des jeunes tellement en grande difficulté que le Service Civique... Ce n'est peut-être même pas ce qu'il leur faut, c'est des Centres d'hébergement pour certains, qu'il faut ! [...] C'est difficile pour eux de se projeter, même sur 8 mois. »
(animateur-riche, KIOSC D, 2020)

Le manque d'intérêt s'explique dans ce cas par le fait que le dispositif ne répond pas suffisamment aux attentes qu'ils ont ou qu'ils **n'en perçoivent pas toujours la plus-value**. Un sentiment de méfiance ou de rejet du dispositif est aussi évoqué par les équipes pour expliquer la difficulté à susciter leur intérêt pour le dispositif.

Le rapport au Service Civique et la plus-value de celui-ci pour les jeunes est alors à interroger au cas par cas par les animateur-rices pour déterminer s'il s'agit d'une réponse adaptée et pérenne, ne risquant pas de les fragiliser dans leur parcours.

Les équipes KIOSC ont ainsi à trouver un équilibre entre, d'une part, la prise en compte du fait que certains jeunes ne sont *a priori* pas intéressés par le Service Civique et qu'il ne s'agit pas toujours d'un dispositif adapté à leur situation, leurs attentes et leurs besoins, et, d'autre part, la volonté de susciter leur intérêt pour « capter » *via* le dispositif des jeunes habituellement éloignés des institutions.

³⁶ Ces jeunes sont relativement moins représenté-es parmi celles et ceux rencontré-es par les équipes KIOSC et lors de nos entretiens.

Tableau 6 -Les différents profils des jeunes accompagnés

Typologie de jeunes	Niveau de ressources préalables	Type de parcours	Connaissance et perception du Service Civique	Besoin(s) d'accompagnement
Jeunes « prêts » pour le Service Civique	Niveau de diplôme élevé (bac + 2 ou plus) Engagement préalable et actuel fort	Parcours linéaires et relativement « maîtrisés »	Bonne connaissance du Service Civique Davantage de souhaits de réaliser un Service Civique en amont de l'accompagnement KIOSC	*Accompagnement collectif et/ou individualisé *Besoins d'accompagnement plus légers mais rassurer sur
Jeunes aux parcours « incertains »	Niveau de diplôme moyen (bac) Engagement préalable pour la moitié d'entre eux	Parcours incertains	Connaissance moyenne du Service Civique Hésitations fortes sur les souhaits de réaliser un Service Civique, perçu comme transitoire	*Accompagnement poussé à la rédaction et à la posture d'entretien *Accompagnement à la formalisation de ses attentes * Accompagnement à l'autonomisation
Jeunes à qui le Service Civique « ne parle pas »	Jeunes faiblement voire non-diplômés Faible engagement antérieur	Parcours heurtés et difficultés multiples	Faible voire non-connaissance du Service Civique Possibilités de réaliser un Service Civique apparaissent plus lointaines	*Privilégier un accompagnement individualisé *Accompagnement poussé à la rédaction et à la posture d'entretien *Accompagnement à la formalisation de ses attentes *Orientation vers d'autres structures partenaires

2.2. Les impacts de KIOSC sur les jeunes informé-es et accompagné-es

S'agissant d'une évaluation portant sur le dispositif KIOSC et non sur le Service Civique, les impacts que nous présentons ci-après concernent exclusivement **les apports du dispositif KIOSC dans l'accès des jeunes au Service Civique, et non sur l'impact d'un Service Civique dans le parcours des jeunes.**

En outre, les impacts dépendent largement des actions dont ont pu bénéficier les jeunes. L'encadré ci-dessous (Encadré 1) rappelle succinctement les principales catégories d'actions proposées par KIOSC et les données de participation à chacun de ces types d'action.

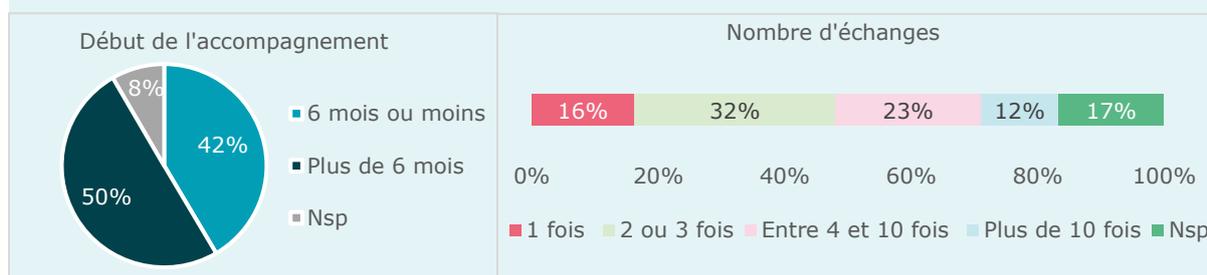
Encadré 1 - Rappel des principales actions proposées par KIOSC

Dans le cadre de son activité, nous pouvons distinguer schématiquement trois grands types d'actions que proposent les équipes.

- **Des actions d'information** auprès des jeunes qui visent à donner de l'information sur le Service Civique au plus grand nombre et regroupent plusieurs types d'actions (des permanences chez des partenaires ou chez Unis-Cité, des maraudes, la participation à des événements festifs, des forums etc.). **83% des jeunes** déclarent avoir eu accès à des informations sur le Service Civique parmi les répondant.es ;
- **Des actions d'accompagnement à la recherche de mission** qui peuvent regrouper différentes modalités d'accompagnement, de la création d'un compte sur le site de l'Agence du Service Civique à des temps d'échanges sur les envies et le type de Service Civique souhaité. **60% des jeunes** déclarent avoir été accompagné-es dans leur recherche de Service Civique. ;
- **Des actions d'accompagnement à la candidature** qui représentent un accompagnement plus poussé visant plus spécifiquement à aider les jeunes à se préparer aux entretiens, à rédiger leurs lettres de motivation ou à travailler sur leur CV par exemple. **48% des jeunes** déclarent avoir été accompagné-es dans leur candidature de Service Civique.

De la même façon, les **dates d'entrée dans l'accompagnement** et la **fréquence des échanges** entre les jeunes et les équipes KIOSC sont très variables (**Graphique 4**).

Graphique 4 – Date de début de l'accompagnement et nombre d'échanges réalisés



Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383

Lecture : 50% des jeunes répondant-es sont accompagnés par KIOSC depuis plus de 6 mois. 32% ont eu 2 ou 3 échanges avec l'équipe.

L'analyse des impacts de KIOSC consiste à déterminer **dans quelle mesure le projet KIOSC apporte une réponse pertinente et efficace aux freins que rencontrent les jeunes de quartier prioritaire dans leur accès au Service Civique** mais aussi à donner à voir les **réponses qu'apportent les équipes aux freins que rencontrent les jeunes dans leur engagement et leur insertion socio-professionnelle**.

A l'issue des trois années d'évaluation, trois catégories d'impact apparaissent. Le premier impact de KIOSC – et le plus marqué – concerne l'amélioration de l'accès au Service Civique des jeunes (2.2.1). L'accompagnement que proposent les équipes contribue également à améliorer les conditions de réalisation des missions (2.2.2). Enfin, en cherchant à accompagner plus globalement les jeunes dans leur insertion, KIOSC agit comme soutien dans le parcours (2.2.3).

2.2.1. Impact 1 : Un meilleur accès au Service Civique pour les jeunes les plus éloigné-es

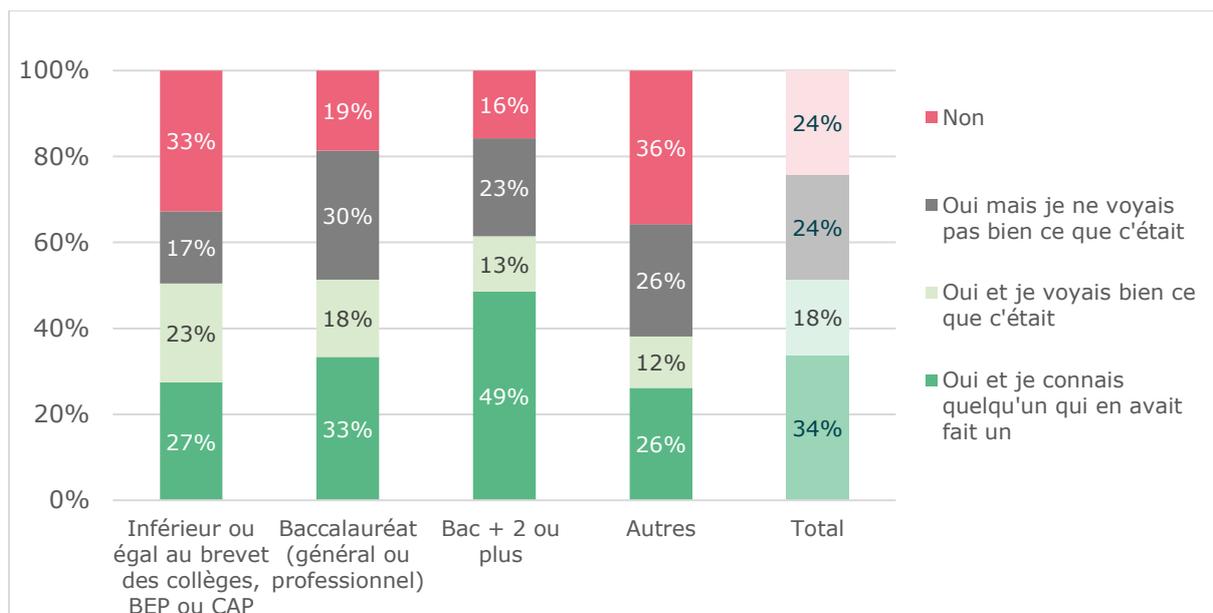
Le premier impact de KIOSC est **l'amélioration de l'accès au Service Civique pour les jeunes les plus éloigné-es**. Il s'observe de façon accrue pour **les publics les moins diplômés, répondant ainsi à l'objectif initial du dispositif KIOSC**. Les actions d'information proposées par les équipes contribuent bel et bien à améliorer la connaissance du Service Civique par les jeunes (2.2.1.1) et à susciter leur envie de réaliser un Service Civique (2.2.1.2). Les actions d'accompagnement permettent, ensuite, de les outiller efficacement pour favoriser leur accès au Service Civique (2.2.1.3) et de les faire se sentir davantage légitimes dans leur démarche (2.2.1.4).

2.2.1.1. Des jeunes mieux informé-es sur le Service Civique

En premier lieu, les jeunes sont mieux informé-es qu'avant sur le Service Civique, grâce aux actions d'information que mènent les équipes sur le terrain.

Plus des trois quarts des répondant-es (83%) déclare avoir eu accès à des informations sur le Service Civique (graphique 4). Cet accès à des informations sur le Service Civique auprès d'un public large est d'autant plus important que l'on observe des disparités importantes concernant la connaissance préalable du Service Civique : les jeunes les moins diplômé-es (inférieur au brevet des collèges, CAP ou BEP) sont surreprésenté-es parmi celles et ceux qui déclaraient ne pas connaître le Service Civique avant de bénéficier d'une information par KIOSC (**Graphique 5**).

Graphique 5 – Réponses à la question « Avant de rencontrer l'équipe KIOSC, avais-tu déjà entendu parler du Service Civique ? », en fonction du niveau de diplôme



Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=375.

Lecture : 27% des jeunes avec un niveau inférieur ou égal au brevet des collèges, BEP ou CAP connaissent le Service Civique ; cela représente 34% des jeunes au total.

Le rôle d'information sur le Service Civique qu'endossent les animateur·rices permet ainsi de lever un premier frein lié au manque de connaissance du dispositif.

Les effets de cette information sur la suite du parcours des jeunes dépendent des modalités des actions mises en place par les équipes : il semblerait que ce soient plutôt les **approches individuelles, personnalisées et peu standardisées** qui permettent d'atteindre les jeunes les plus éloigné·es et d'agir effectivement sur leur niveau d'information. Elles impliquent en effet de prendre le temps de diffuser une information claire et de s'adapter au public en cherchant le moyen le plus adéquat d'intéresser les jeunes. *A contrario*, des approches trop succinctes, techniques et peu personnalisées ont moins de chance de susciter une adhésion des publics qui ne connaissaient pas du tout le Service Civique, ne leur permettant pas de se sentir « concerné·es »³⁷.

Avant la rencontre avec KIOSC, 52% des jeunes déclaraient savoir ce qu'était le Service Civique (connaissaient quelqu'un qui en avait fait un ou voyaient bien ce que c'était), parmi les répondant·es, 83% déclarent avoir bénéficié d'une information sur le Service Civique grâce à KIOSC.

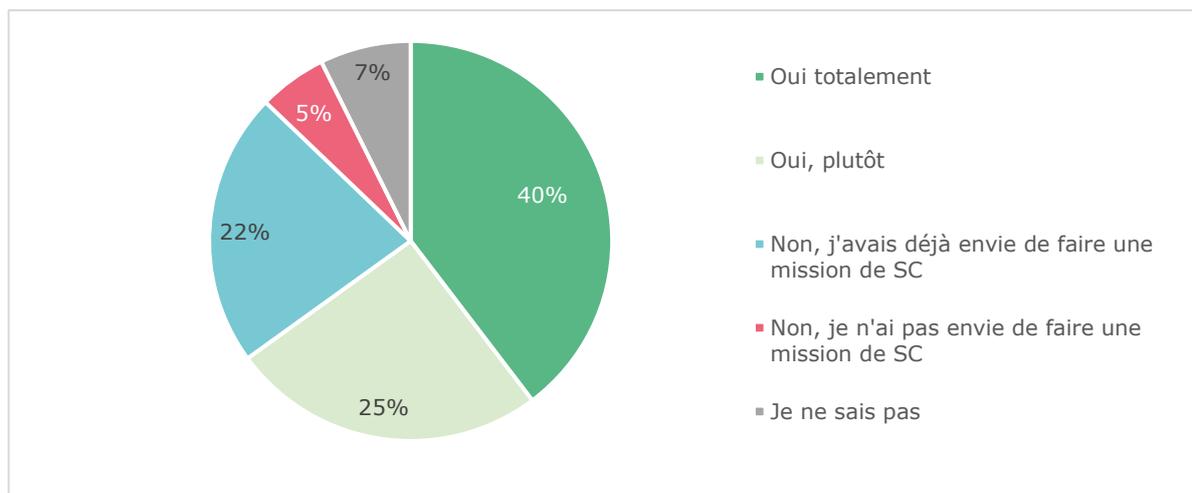
2.2.1.2. Des jeunes plus enclin·es à réaliser un Service Civique

La levée du frein relatif au manque d'information contribue à susciter l'intérêt des jeunes de réaliser un Service Civique : 65% de jeunes déclarent que KIOSC leur a donné envie de faire un Service Civique (**Graphique 6**), à l'instar de l'une des jeunes rencontrée dans l'enquête de terrain :

« Il m'a clairement expliqué en fait ce que c'était le Service Civique, j'étais d'accord, du coup je me suis inscrite avec lui. » (Sofia, jeune 19 ans, a fini son Service Civique, KIOSC A, 2020)

³⁷ « Oula. J'en ai pas retenu grand-chose. J'ai pas vraiment retenu quelque chose parce qu'on m'a dit 'par rapport à votre personne vous n'êtes pas vraiment concernée'. » (Léna, jeune, 19 ans, bac+1, KIOSC E, 2020)

Graphique 6 – Dirais-tu que les échanges avec les équipes KIOSC t’ont donné envie de faire un Service Civique ?



Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383.

Lecture : 25% des jeunes déclarent que KIOSC leur a plutôt donné envie de faire un Service Civique.

Ainsi, la majorité des jeunes déclare vouloir réaliser un Service Civique – seuls 5% ne souhaitent pas en réaliser – et près d’un quart d’entre eux avait déjà envie de faire une mission de Service Civique avant les échanges avec l’équipe KIOSC. **L’envie de réaliser un Service Civique est toutefois très liée au niveau de diplôme³⁸** :

- Si les **jeunes avec un niveau inférieur au brevet, CAP ou BEP** sont 65% à déclarer réaliser un Service Civique – au même titre que l’ensemble des répondant·es – ils sont moins nombreux à indiquer qu’ils souhaitaient déjà faire un Service Civique et **21% d’entre eux indiquent qu’ils ne savent pas ou ne souhaitent pas réaliser de Service Civique** ;
- Les **jeunes avec un niveau bac ou diplômés du supérieur** (bac+2 ou plus) sont au contraire plus nombreux·ses à déclarer qu’ils **souhaitaient déjà réaliser un Service Civique**, avant l’intervention de KIOSC (respectivement 26 et 30% d’entre eux souhaitaient déjà faire un Service Civique).

Il apparaît donc que si KIOSC contribue à susciter l’envie de l’ensemble des jeunes, les moins diplômé·es sont plus hésitant·es concernant la possibilité de réaliser un Service Civique, tandis qu’une partie importante des plus diplômé·es avaient déjà envie d’en réaliser un. **Ce résultat confirme l’intérêt d’un dispositif tel que KIOSC à destination des jeunes les moins diplômé·es, pour résorber une partie des inégalités d’accès et agir comme levier pour susciter leur envie d’aller vers le Service Civique.**

Les équipes rencontrent cependant des **difficultés pour mobiliser les jeunes les plus éloigné·es sur le plans scolaire et/ou professionnel, aux trajectoires plus fragmentées**. Cela s’explique en premier lieu par le fait que la rencontre avec des jeunes plus « éloigné·es », et notamment les jeunes moins diplômé·es ou en situation de décrochage scolaire ou académique, est fortement tributaire de facteurs exogènes, sur lesquels les KIOSC n’ont pas de prise. **Les motivations des jeunes à se tourner vers un Service Civique fluctuent en effet au gré d’autres opportunités qui leur sont proposées,**

³⁸ Réponses à la question « Dirais-tu que les échanges avec les équipes KIOSC t’ont donné envie de faire une mission de Service Civique ? », en fonction du niveau de diplôme. Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383.

le Service Civique devenant pour certain·es une option « de secours » qui intervient en second recours. Par ailleurs, du fait de trajectoires plus fragmentées, ces jeunes sont aussi plus souvent inscrit·es dans d'autres dispositifs et structures d'insertion (Mission locale, PLIE, agences d'intérim), ce qui tend à mettre en balance le Service Civique par rapport à ces dispositifs. Cela explique ainsi en partie les réticences que peuvent avoir certain·es jeunes à se tourner vers le Service Civique.

2.2.1.3. Des jeunes davantage outillé·es pour chercher et trouver un Service Civique

Ensuite, **les actions d'accompagnement que propose KIOSC contribue à outiller les jeunes dans leur recherche et leur candidature à un Service Civique**, en facilitant ainsi l'accès au dispositif.

L'accompagnement de KIOSC **fournit en effet des connaissances sur un volet « technique »** en aidant les jeunes à savoir concrètement « où » et « comment » chercher des offres, à les décrypter et à y candidater. 60% des jeunes déclarent ainsi avoir bénéficié d'une aide dans leur recherche de Service Civique (graphique 4).

« On a commencé à prendre des rendez-vous ensemble, [...] [l'animateur] m'a dit 'regarde, il y a plusieurs missions, par exemple t'as juste à lire la mission, à appuyer sur candidater et à envoyer ta lettre de motivation, ton CV'. ». (Imran, jeune, 16 ans, déscolarisé, KIOSC B, 2020)

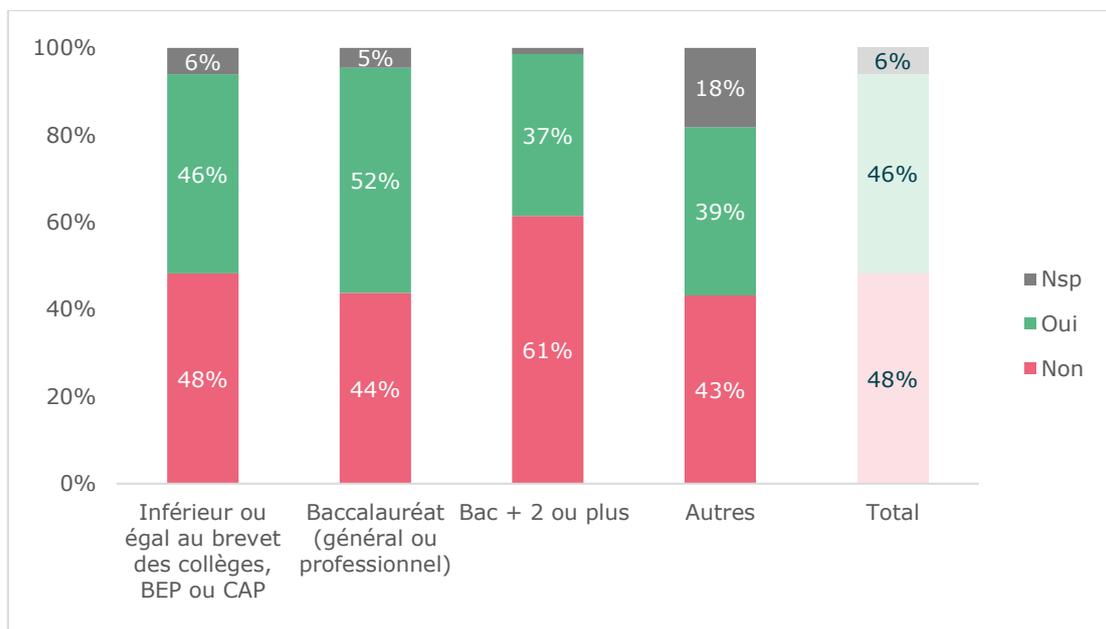
KIOSC contribue également à **lever certaines difficultés en aidant les jeunes à acquérir des « savoirs-être »** dans les démarches de candidature. Bien qu'en principe le fait de détenir (ou pas) certains codes sociaux et professionnels n'a pas à être un frein à l'accès au Service Civique, certaines ressources (maîtriser le français, les codes de l'entretien d'embauche etc.) ou des connaissances plus théoriques (s'orienter dans sa scolarité, à travers les différentes institutions, etc.) sont discriminantes et réparties de façon inégale entre les jeunes.

KIOSC peut alors jouer un rôle **d'accompagnement des jeunes en travaillant sur la candidature ou la posture** (comme la conduite à adopter en entretien mais aussi l'aisance à l'oral) **de jeunes qui pourraient être considérés comme trop « éloignés »**. Ainsi, 48% des jeunes (**Erreur ! Source du r envoi introuvable.**) déclarent avoir été accompagnés dans leur candidature (CV, lettre de motivation). Un·e coordinateur·rice raconte le type d'accompagnement qu'ils peuvent proposer pour des jeunes dont l'équipe pressent des difficultés lors de la candidature :

« On leur faisait faire des simulations d'entretiens à deux, comme ça on les mettait un peu en difficulté, et on leur disait 'là par exemple tu t'es un peu tiré une balle dans le pied, ne dis pas trop ça'. [...] Genre on leur dit 'et si on vous demande qu'est-ce que vous faites si vous trouvez mieux qu'un Service Civique ? Vous arrêtez ?' et là ils répondent 'bah oui'. Donc voilà, il faut reprendre ça... » (coordinateur·rice, KIOSC A, 2020)

Cet accompagnement est particulièrement utile pour les **jeunes n'ayant pas les ressources scolaires ou sociales leur permettant de mener à bien leurs démarches de candidature**. Sur ce point, il apparaît que les jeunes les plus diplômé·es (bac+2 ou plus) ont moins été accompagné·es par les équipes KIOSC pour préparer leur candidature tandis que les jeunes avec un niveau bac davantage été accompagné·es sur cette étape-là : 52% des jeunes avec un niveau bac déclarent avoir été aidé·es dans leur candidature contre 37% des jeunes avec un niveau bac+2 ou plus (**Graphique 7**).

Graphique 7 – Réponses à la question « As-tu été accompagné-e par KIOSC pour préparer ta candidature (préparation aux entretiens, rédaction de lettres de motivation, CV, etc.) ? », en fonction du niveau de diplôme



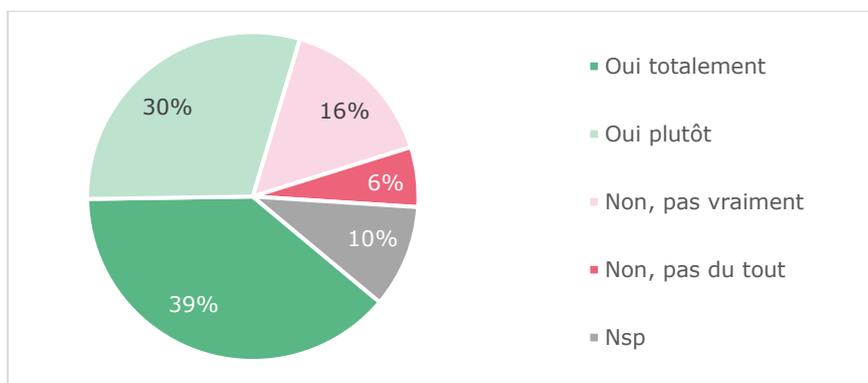
Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383.

Lecture : 48% des jeunes avec un niveau inférieur ou égal au brevet des collèges, BEP ou CAP ont bénéficié d'un accompagnement à la préparation de la candidature.

Si les actions KIOSC ont vocation à s'adresser à tous les jeunes issu-es de QPV, cela confirme **que les actions visant plus précisément à travailler la candidature** et la posture des candidats **s'adressent donc plutôt aux jeunes les moins avantagé-es** (en particulier du fait de leur niveau de diplôme) **lorsqu'ils postulent à des missions de Service Civique.**

Cet accompagnement à la recherche de mission et à préparation de la candidature permet donc bien d'outiller les jeunes et répond aux besoins d'une partie importante d'entre eux. Ainsi, grâce aux échanges avec l'équipe KIOSC, 69% des répondant-es souhaitant réaliser ou réalisant un Service Civique déclarent s'être sentie **mieux préparé-es qu'avant pour postuler à une mission (Graphique 8).**

Graphique 8 – Dirais-tu que, grâce à l'équipe KIOSC tu te sens / t'es senti-e mieux préparé-e qu'avant pour postuler à une mission de Service Civique ?



Source : questionnaire Agence Phare, 2022. n=238

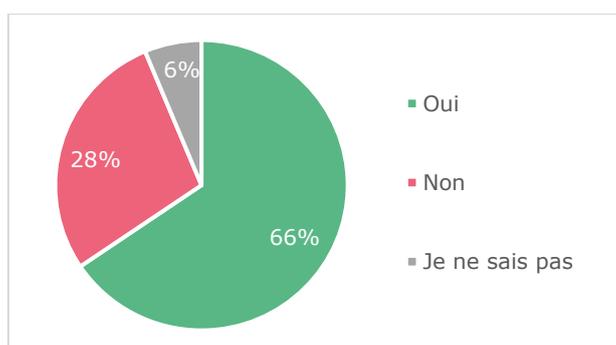
Lecture : 30% des jeunes estiment que, grâce à KIOSC, ils se sentent/se sont senti-es mieux préparé-es qu'avant pour postuler à une mission de Service Civique.

L'accompagnement (à la recherche comme à la candidature) des jeunes par KIOSC permet donc de **faciliter les recherches de Service Civique et de les y préparer**. Là encore, l'enquête qualitative souligne l'importance d'une approche personnalisée et individualisée pour répondre aux difficultés qu'ils peuvent connaître dans leur candidature.

2.2.1.4. Un accroissement du sentiment de légitimité des plus éloigné-es à entrer en Service Civique

Enfin, **KIOSC peut favoriser l'entrée en Service Civique en participant à accroître le sentiment de légitimité des jeunes à candidater**, et ainsi contrer des effets d'auto-censure. Si plus de 66% des jeunes estiment qu'ils auraient fait un Service Civique avec ou sans l'aide de KIOSC, plus d'un quart (28%) déclarent qu'ils n'en auraient pas réalisé sans les échanges avec l'équipe de KIOSC (**Graphique 9**).

Graphique 9 - Sans les échanges avec l'équipe KIOSC, penses-tu que tu aurais quand même fait un Service Civique ?

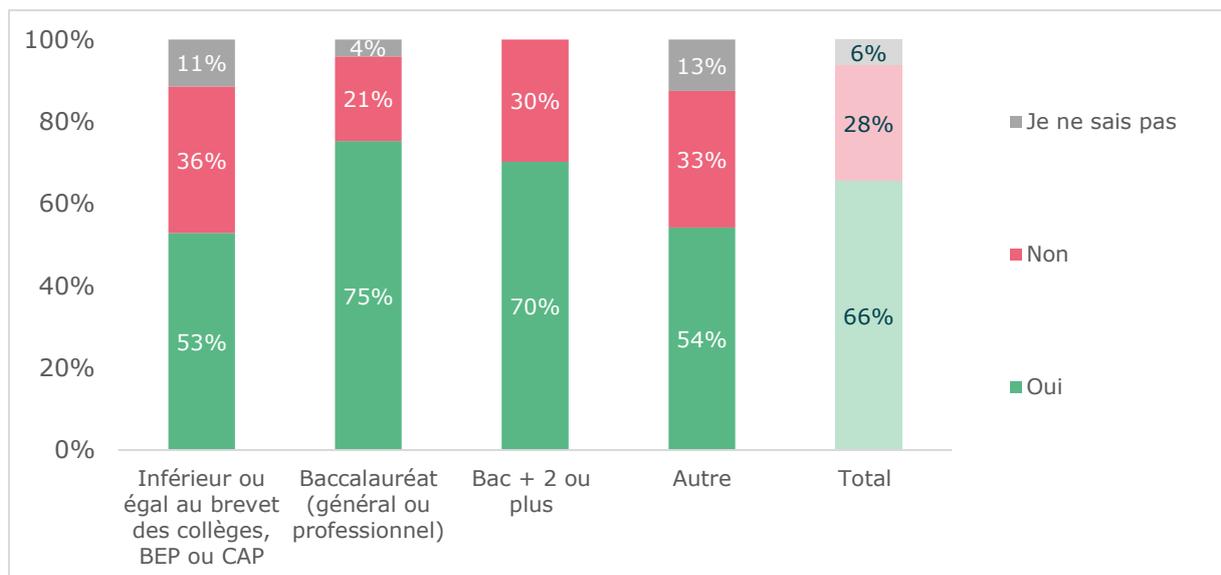


Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=238.

Lecture : 28% des jeunes pensent que sans KIOSC, ils n'auraient pas réalisé de Service Civique.

Dans le prolongement de ce qui a été décrit précédemment, on observe un effet fort du diplôme sur la réalisation du Service Civique. En effet, parmi ceux qui ont réalisé un Service Civique, **KIOSC s'est montré particulièrement décisif pour concrétiser l'accès au Service Civique des plus faiblement diplômé-es** (inférieur ou égal au brevet, CAP ou BEP), qui sont plus d'un tiers à déclarer que, sans KIOSC, ils n'auraient pas réalisé de Service Civique. *A contrario*, les trois quarts des jeunes avec un niveau bac et 70% de ceux avec un bac+2 ou plus pensent qu'ils auraient fait un Service Civique, même sans l'aide de KIOSC (Graphique 10).

Graphique 10 – Réponses à la question « Sans les échanges avec l'équipe KIOSC, penses-tu que tu aurais quand même fait un Service Civique ? », en fonction du diplôme



Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=238.

Lecture : 36% des jeunes avec un niveau inférieur ou égal au brevet des collèges, BEP ou CAP pensent que sans KIOSC, ils n'auraient pas réalisé de Service Civique.

Ce résultat confirme donc que KIOSC joue un rôle en faveur d'une plus grande accessibilité du Service Civique, en particulier pour les jeunes les moins diplômé-es, en leur permettant de concrétiser leur souhait d'entrer en Service Civique.

L'hypothèse permettant d'expliquer ce résultat tient en grande partie à **l'accompagnement personnalisé** que KIOSC propose aux jeunes les plus éloigné-es, permettant ainsi la **levée de l'auto-censure**. En effet, la période d'accompagnement permet de traduire les expériences antérieures des jeunes en compétences, valorisant ainsi les savoirs et acquis qu'ils peuvent mettre en avant. En repartant de ce que les jeunes savent déjà faire, cela peut leur permettre de se sentir davantage légitimes et leur donner plus de confiance dans leur capacité à intégrer un Service Civique, tout en les préparant plus efficacement dans leur candidature.

« [J'ai vu un Service Civique qui m'intéresse] du coup je l'ai appelé et il m'a dit 'franchement je te vois bien là-dedans' parce qu'avant quand j'étais au centre j'aimais bien animer les petits et tout ça. Donc pour ma lettre de motivation, il m'a dit 'tu mets ça', je sais faire une lettre de motivation maintenant grâce à lui : tu mets ton nom, ton prénom, tes expériences, tu dis tout ce que tu sais faire, tes qualités, que t'es pas timide, que tu parles avec les gens, que t'es sociable etc. Que t'aimes pas rester sur place, que t'es un gars qui bouge. On a fait ça, j'ai écrit moi-même sur mon téléphone, j'ai envoyé, et j'ai vu ma candidature elle a été retenue. » (Imran, jeune, 16 ans, déscolarisé, KIOSC B, 2020)

Ce sentiment de légitimité est néanmoins fragilisé quand le dispositif n'est pas en mesure de répondre à ses promesses et d'accompagner jusqu'au Service Civique. Un grand nombre de refus peut en effet fragiliser la confiance en soi des jeunes, et contribuer à les isoler davantage. Les animateur-rices sont en effet conscients de la difficulté à faire rentrer les jeunes en Service Civique et des échecs que peuvent rencontrer les jeunes dans leur processus de candidature, notamment ceux les plus « éloigné-es ». Il apparaît que **les jeunes n'ayant pas eu d'expériences d'engagement préalables sont**

plus susceptibles de réaliser un nombre important de candidature (plus de 3) que celles et ceux ayant déjà été engagé·es³⁹. Cela suppose donc pour les équipes de composer comme ils le peuvent avec une partie des jeunes qu'ils rencontrent, afin de ménager leurs espoirs et d'éviter de leur faire des promesses qu'ils auraient du mal à tenir (pour qu'ils ne se trouvent pas « humiliés, rabaissés »⁴⁰).

En conclusion, KIOSC joue un rôle dans **l'amélioration de l'accès au Service Civique** des jeunes, en agissant sur quatre dimensions :

- D'abord, KIOSC fournit un **premier niveau d'information** sur le Service Civique – comblant ainsi une partie des inégalités de connaissances entre les jeunes. L'information s'avère d'autant plus efficace qu'elle est donnée dans des temps d'échanges approfondis, permettant de personnaliser les messages.
- Si KIOSC contribue à **susciter l'envie des jeunes** de réaliser un Service Civique, il apparaît qu'une partie des plus diplômé·es souhaitaient déjà réaliser un Service Civique tandis que les jeunes les moins diplômé·es restent plus hésitant·es.
- L'accompagnement qui est proposé par les équipes permet alors **d'outiller efficacement les jeunes**, que ce soit dans leur recherche de Service Civique ou dans leur candidature. Cela est d'autant plus marqué pour les jeunes peu diplômé·es, qui bénéficient d'un appui de l'équipe sur des aspects techniques mais aussi plus largement d'un soutien important.
- Enfin, l'accompagnement proposé, lorsqu'il est personnalisé et approfondi, permet d'accroître **le sentiment de légitimité** de certain·es jeunes. C'est le cas en particulier pour celles et ceux qui disposent d'un faible niveau de ressources (notamment scolaires) préalable, et qui, sans KIOSC, n'auraient pas franchi le cap du Service Civique.

2.2.2. Impact 2 : Une expérience en Service Civique qui se déroule dans de meilleures conditions

Le second impact concerne l'amélioration des conditions de réalisation du Service Civique. Cet impact est principalement lié à l'accompagnement que propose KIOSC, qui tend à améliorer la construction des projets de Service Civique (2.2.2.1). L'accompagnement des équipes se traduit également, dans certains cas, par une amélioration de l'accompagnement des volontaires au cours de la mission (2.2.2.2).

2.2.2.1. Des projets de Service Civique mieux construits

En accompagnant les jeunes dans leur projet de Service Civique, les animateur·rices KIOSC les aident à mieux construire leur projet de Service Civique afin qu'ils répondent le mieux possible à leurs attentes.

Cette capacité à mieux construire les projets de Service Civique s'explique d'abord par le temps de préparation et d'accompagnement dont disposent les animateur·rices auprès des jeunes, qui

³⁹ 31% de jeunes n'ayant pas eu d'expérience d'engagement préalable ont envoyé entre 3 et 5 candidatures contre 11% pour ceux ayant déjà été engagé·e. Source : réponses à la question « Lors de tes recherches, à combien de Service Civique as-tu candidaté ? », en fonction des expériences d'engagement antérieures. Questionnaire Agence Phare, 2022, n=238.

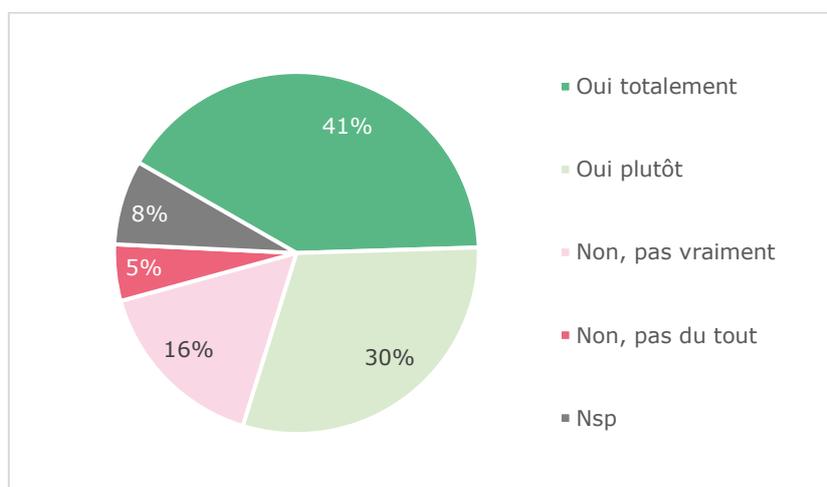
⁴⁰ Animateur·rice, KIOSC A, 2020.

leur permet de mieux cibler leurs attentes. Le temps est aussi un facteur qui met davantage en confiance les jeunes pour qu'ils souhaitent et se sentent en mesure d'exprimer leurs envies. Cela permet donc d'orienter la recherche en fonction de leurs attentes, de ne pas rester sur un discours trop formel et de trouver des domaines et des missions en adéquation avec leurs envies.

« Ils se confient peut-être plus à moi qu'à une conseillère Mission locale, avec un bureau, un RDV timé de 30 mn...Quand je rencontre un jeune, potentiellement j'ai toute l'après-midi pour élaborer avec lui son projet de Service Civique, [...] c'est souvent sur ces temps-là que les jeunes se confient le plus. » (animateur·rice, KIOSC D, 2020)

Les répondant·es au questionnaire sont ainsi 71% à déclarer mieux savoir ce qu'ils voulaient faire comme Service Civique grâce à KIOSC (**Graphique 11**).

Graphique 11 - Grâce à KIOSC, tu as réussi à mieux savoir ce que tu avais envie de faire comme Service Civique ?



Source : questionnaire Agence Phare, 2022. n=238.

Lecture : 30% des jeunes déclarent qu'ils ont plutôt mieux réussi à savoir ce qu'ils voulaient faire comme Service Civique, grâce à KIOSC.

2.2.2.2. Un meilleur accompagnement au cours de la mission

Un autre effet qui permet à l'expérience de Service Civique de se dérouler dans de meilleures conditions est la possibilité offerte, dans certains des cas, de **poursuivre un accompagnement des jeunes lors de leur Service Civique**. Cet accompagnement au cours de la mission par l'équipe KIOSC peut notamment avoir lieu dans deux cas de figure :

- **Lorsque le jeune entre en Service Civique chez Unis-Cité** (68% des répondant·es au questionnaire cherchant à entrer en Service Civique ou actuellement en Service Civique y ont

réalisé / y réalisent leur mission⁴¹), peut faciliter la possibilité de préserver le lien établi avec l'animateur·trice KIOSC. La poursuite de l'accompagnement par l'animateur·trice varie ensuite en fonction des prérogatives attribuées aux équipes KIOSC selon les antennes (toutes n'ayant pas la même organisation) ;

- **Lorsque l'animateur·trice poursuit le lien au-delà de l'accompagnement initial** à la recherche de Service Civique, en continuant à répondre aux sollicitations et questions des jeunes et/ou en prenant des nouvelles, lorsque des bons contacts ont été établis ou pour des jeunes dont les profils semblaient plus fragiles aux animateur·trices. Ce type d'accompagnement, renseigné lors de l'enquête qualitative, ne fait pas l'objet d'une réelle formalisation mais se fait au cas-par-cas, en fonction des volontés et des disponibilités au sein des antennes Unis-Cité et des équipes KIOSC.

Le fait que l'animateur·rice KIOSC soit une personne externe à la structure d'accueil peut donner aux volontaires une **possibilité d'avoir une personne vers qui se tourner en cas de questions ou de problèmes**. Cette aide leur permet de se livrer plus facilement sur les difficultés qu'ils rencontrent et les rassure pour aborder leur volontariat plus sereinement. Elle peut s'avérer particulièrement utile pour des jeunes ayant peu confiance en eux ou pour qui la mission de Service Civique ne se passe pas très bien et suppose l'intervention d'une personne tierce. Notons que le niveau de formalisation de ces actions d'accompagnement pendant la mission semble varier fortement : il peut s'agir simplement d'appels spontanés de la part des jeunes, ou bien d'appels de « suivi » de la part des animateur·rices au cours ou à l'issue de la mission.

« Ça m'a beaucoup aidé [d'être suivie par l'animateur], sinon j'aurais arrêté je pense. Par moment je savais tellement pas comment faire, et il m'aidait de temps en temps ». (Sofia, jeune, 19 ans, a terminé son Service Civique, KIOSC A, 2020)

Ce suivi permet de **détecter et de solutionner des problèmes qui peuvent survenir au cours d'un Service Civique**, comme le non-versement d'indemnités, ou dans les cas où la relation de travail entre le ou la jeune et l'équipe de la structure se détériore. L'équipe KIOSC joue dès lors un rôle de « tiers » essentiel pour rassurer les jeunes (et les structures) en cas de problème, comme le souligne une partenaire du KIOSC en intermédiation avec Unis-Cité : « *les jeunes ne sont pas livrés à eux-mêmes, ils ont quelqu'un vers qui se tourner* », « *l'équipe KIOSC peut faire médiation* ». Cela est d'autant plus important qu'il s'agit pour certain·es de premières expériences et qu'ils ou elles ne savent pas « *toujours comment gérer ou vers qui se tourner en cas de problème* »⁴².

L'accompagnement de KIOSC à la recherche d'offres de mission permet donc aux jeunes qui en bénéficient de **mieux définir et construire leur projet de Service Civique**. Il peut s'avérer particulièrement utile pour bien orienter les jeunes qui ont des parcours moins linéaires et plus difficilement valorisables mais aussi pour analyser les situations des jeunes et leur proposer des parcours leur correspondant. Lorsqu'il a lieu, l'accompagnement des jeunes au cours de leur mission de Service Civique peut s'avérer un levier pour **sécuriser le parcours** de ces derniers et fournir une possibilité de médiation

⁴¹ Source : réponses à la question « As-tu réalisé/réalisés-tu/vas-tu réaliser ton Service Civique chez Unis-Cité ? ». Questionnaire Agence Phare, 2022, n=238. Notons que ces résultats ont pu être influencé par les modes de passation du questionnaire, les contacts des jeunes ayant réalisé leur Service Civique étant plus facilement accessibles pour la diffusion. Au-delà de ce biais de passation, l'importance de ce résultat interroge sur les difficultés que peuvent rencontrer les équipes pour orienter les jeunes vers d'autres structures, et peut-être mis en lien avec les difficultés rencontrées par les équipes pour « capter » un nombre suffisant de structures *via* le volet « associations » vers lesquelles orienter ces jeunes. (voir partie suivante).

⁴² Structure de prévention spécialisée, KIOSC G, 2021.

entre le ou la jeune et son/sa tuteur-trice lorsque cela s'avère nécessaire. Cet impact est conditionné par le type d'actions que mettent en place les équipes, qui dépendent à la fois des modalités d'organisation internes à chaque antenne Unis-Cité mais qui s'adapte aussi au cas par cas en fonction des situations.

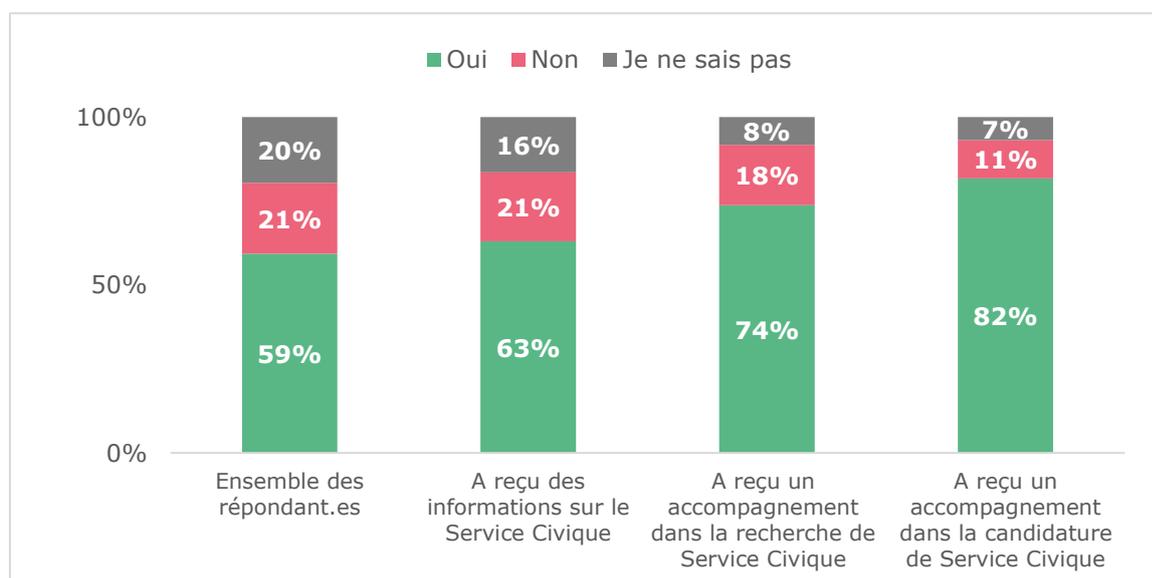
2.2.3. Impact 3 : Un soutien dans le parcours d'insertion sociale et professionnelle des jeunes

Enfin, un troisième impact est d'apporter aux jeunes accompagné-es par KIOSC – qu'ils soient ou non entré-es en Service Civique – un soutien dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Cet impact s'incarne notamment dans l'amélioration de la confiance en soi des jeunes (2.2.3.1) et dans une meilleure capacité des jeunes à s'orienter dans un écosystème complexe de structures et de dispositifs auxquels ils peuvent accéder (2.2.3.2).

2.2.3.1. L'amélioration de la confiance en soi

Les entretiens avec les jeunes et l'enquête quantitative permettent d'observer que l'accompagnement des jeunes par l'équipe KIOSC **contribue à améliorer la confiance en soi et en l'avenir des jeunes**. Parmi l'ensemble des répondant-es au questionnaire, 59% déclarent qu'ils ont davantage confiance dans leur avenir grâce aux échanges avec l'équipe KIOSC (**Graphique 12**).

Graphique 12 – « Grâce aux échanges avec l'équipe KIOSC, as-tu davantage confiance en ton avenir ? » en fonction de l'information et de l'accompagnement reçu



Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383.

Lecture : 59% des jeunes disent avoir davantage confiance en leur avenir, grâce aux échanges avec l'équipe KIOSC. Parmi ceux qui ont reçu des informations sur le Service Civique, 63% déclarent avoir plus confiance en leur avenir, grâce aux échanges avec l'équipe KIOSC.

Il apparaît que **plus l'accompagnement proposé par les équipes KIOSC est poussé, plus le sentiment de confiance en soi des jeunes est important**. Si les jeunes qui ont eu accès à des informations sur le Service Civique sont 63% à déclarer avoir plus confiance dans leur avenir, celles et ceux accompagnés à la recherche de Service Civique et accompagnés pour préparer leur candidature

sont respectivement 74% et 82% à déclarer avoir plus confiance dans leur avenir qu'avant grâce à KIOSC⁴³ (voir le Graphique 12).

L'accompagnement que propose KIOSC permet ainsi aux jeunes de se **sentir soutenu-es et suivi-es** non seulement par leur tuteur mais aussi et surtout par les équipes KIOSC, comme en témoigne Sofia :

« Sans l'accompagnement de [l'animateur et du coordinateur] j'en serais pas là je pense [...] et le fait qu'il m'ait suivi jusqu'au bout, qu'il m'ait pas lâché, moi je pensais qu'ils allaient arrêter après le début du Service Civique, mais ils sont restés jusqu'au bout. » (Sofia, jeune, 19 ans, a terminé son Service Civique, KIOSC A, 2020)

Ce constat que les animateur·rices « n'abandonnent » pas les jeunes une fois les premières rencontres est particulièrement apprécié des jeunes qui se sentent ainsi valorisé·es, regagnant confiance en eux. Cela peut s'avérer d'autant plus important pour des jeunes qui ont « peur de l'abandon » comme Neijma⁴⁴, qui salue le professionnalisme de l'animateur·rice qui l'a aidée à trouver son Service Civique et ajoute « c'est la première fois que professionnellement parlant, dans n'importe quel domaine, je vois quelqu'un qui abandonne pas » malgré la difficulté.

La relation de proximité tissée entre les animateur·rices et les jeunes est source d'une plus grande confiance en soi pour ces derniers. Le temps qui leur est consacré par les animateur·rices leur permet d'échanger plus en profondeur, de se sentir écouté·es et, de ce fait, considéré·es. Ce faisant, les équipes parviennent à lever certains doutes pouvant exister, d'autant plus pour des jeunes qui ont des parcours d'insertion complexes et peu linéaires et ont davantage besoin d'un accompagnement suivi et plus régulier, répondant à leur urgence du moment – que d'autres institutions ou structures ne sont pas toujours en mesure de fournir.

« Comme j'ai dit ils sont vraiment là pour nous en fait, et ils répondent vraiment à nos besoins. Moi c'est ce qu'il me faut, parce qu'il y a personne qui m'aide à part lui, et la mission locale, mais je vois plus [l'animateur·rice] que la Mission Locale, parce que si je fais un rendez-vous tous les 2-3 mois, ça me sert à rien presque. » (Imran, jeune, 16 ans, déscolarisé, KIOSC B, 2020)

L'un des enjeux pour favoriser la confiance en soi, outre le temps et l'écoute, est de trouver la bonne « distance d'accompagnement »⁴⁵ pour que l'accompagnement fonctionne. Il s'agit donc d'éviter d'infantiliser les jeunes, en leur permettant d'accéder à une certaine autonomie et mais aussi de ne pas les sur-responsabiliser.

Cet accompagnement soutenu s'avère donc particulièrement important pour des jeunes qui ont déjà connu des parcours heurtés et n'ont pas toujours trouvé une oreille attentive pour les aiguiller et les soutenir malgré les difficultés qu'ils peuvent rencontrer.

⁴³ Réponses à la question « Grâce aux échanges avec l'équipe KIOSC, te sens-tu plus confiant·e qu'avant concernant ton avenir ? », en fonction de la participation à des actions d'information, d'accompagnement à la recherche de Service Civique et d'accompagnement dans les candidatures. Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383.

⁴⁴ Neijma, jeune 18 ans, a réalisé un Service Civique KIOSC F, 2021.

⁴⁵ « Parfois avec certains jeunes on veut tellement être derrière eux, on est tellement précautionneux que ça marche pas, on sait pas trop pourquoi » (coordinateur·rice, KIOSC C, 2020)

2.2.3.2. S'avoir s'orienter dans un écosystème complexe

Pour certain·es jeunes, les équipes KIOSC peuvent jouer par ailleurs un rôle de **prescripteur et d'orientation vers des dispositifs autres que le Service Civique**. Les discussions autour du Service Civique peuvent en effet être l'occasion de détecter d'autres problématiques, dont le traitement de certaines est prioritaire avant d'envisager une entrée en Service Civique.

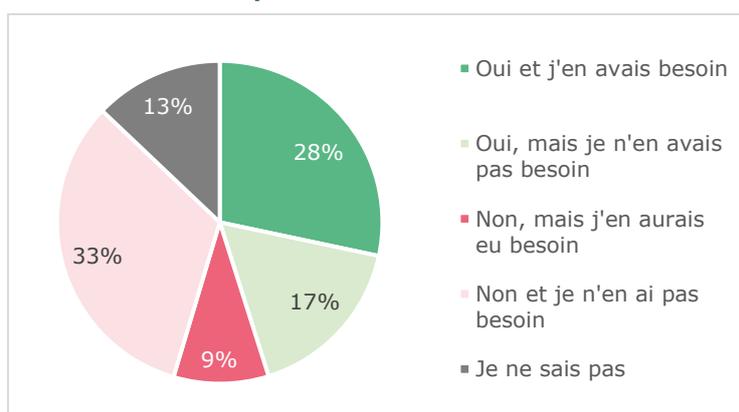
« On parle du Service Civique, mais c'est parfois qu'un alibi, parce que parfois le 1^{er} besoin c'est d'abord de trouver un logement » (coordinateur·rice, KIOSC B, 2020)

Lorsque les équipes sont en contact avec des jeunes présentant de **lourdes difficultés** (sociales, financières, administratives, etc.) et peu inscrit·es dans des réseaux institutionnels et peu accompagnés·es, elles ne sont **pas en capacité de leur apporter des solutions**. Toutefois, en s'appuyant sur la connaissance progressive qu'elles ont de l'écosystème d'acteurs de l'action sociale et de l'insertion présents sur le territoire, elles **orientent parfois les jeunes vers des dispositifs pouvant répondre à leurs besoins**.

« Je sais que dans les quartiers, mon nom il circule, et je sais que finalement je suis un peu Monsieur Emploi [rires]. Donc faut que je leur dise que 'non, non, je suis pas le Pôle emploi', mais ça me fait plaisir d'un côté parce que j'arrive à rediriger vers des personnes qui ne prendraient pas forcément l'information. » (coordinateur·rice, KIOSC C, 2020)

Ce faisant, KIOSC joue un rôle de repère dans la multitude d'offres existantes et contribue à **aider les jeunes à mieux se repérer dans l'écosystème des acteurs existants** pour leur permettre de monter leurs projets et pour répondre à leurs besoins. En effet, les liens et les passerelles que permet l'équipe KIOSC avec d'autres acteurs associatifs ou du secteur de l'insertion professionnelle peuvent aider à construire son parcours professionnel ou scolaire et à mieux s'orienter. L'enquête par questionnaire permet d'observer que près de la moitié des répondant·es (45%) disent avoir été mis en lien avec d'autres structures qui pourraient les aider (Mission Locale, structure d'information jeunesse, professionnel·les de santé etc.).

Graphique 13 – Est-ce que les équipes KIOSC t'ont mis·e en lien avec d'autres structures qui pourraient t'aider ?



Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=381.

Lecture : 28% des jeunes ont été mis en lien par KIOSC avec d'autres structures et en avaient besoin.

Ce graphique (**Graphique 13**) permet d'observer plus finement que tous les jeunes n'ont pas les mêmes besoins d'accompagnement. Si plus d'un quart des jeunes orienté·es estiment en avoir eu besoin, un tiers d'entre eux déclarent qu'ils n'ont pas été orienté·es vers d'autres structures mais n'en avaient pas le

besoin. Ils sont un peu moins d'1 sur 10 à déclarer qu'ils n'ont pas été orienté·es vers d'autres structures mais en auraient eu besoin. Cela confirme **l'importance de l'orientation des équipes vers d'autres structures, en fonction des attentes et besoins des jeunes**.

Il reste donc particulièrement important que KIOSC s'entoure de partenaires pertinents localement pour accompagner et orienter les jeunes, en veillant à ne pas faire du dispositif uniquement un « relais » vers les autres partenaires et renforcer l'impression de certains jeunes de passer de dispositif en dispositif.

En conséquence, au-delà de l'accompagnement vers le Service Civique, KIOSC joue un rôle dans les **parcours des jeunes**, en contribuant à améliorer leur **confiance dans la suite de leur parcours**. Plus l'accompagnement se fait approfondi et minutieux, plus les jeunes se sentent en confiance et soutenu·es, d'autant plus pour celles et ceux qui ne disposent pas toujours de soutiens personnels, associatifs ou institutionnels pouvant les aiguiller dans leur parcours. Les animateur·rices et coordinateur·rices KIOSC peuvent endosser par ailleurs un **rôle d'orientation, lorsque les jeunes rencontrent de lourdes difficultés et que le Service Civique n'apparaît pas comme une solution adaptée**. Ce dernier aspect, essentiel pour penser les parcours des jeunes dans leur globalité et au-delà du service Civique, suppose un travail étroit avec les autres structures de jeunesse du territoire.

2.3. Enseignements sur la mise en œuvre du volet « Jeunes » de KIOSC : le juste équilibre entre le collectif et l'individuel

L'enquête qualitative et quantitative a permis de tirer des enseignements relatifs à la mise en œuvre du volet « jeunes » du projet KIOSC et d'identifier ses **facteurs de réussite**, portant en particulier sur les conditions de sa pertinence (2.3.1) et de son efficacité (2.3.2).

2.3.1. Les conditions de la pertinence : approfondir l'ambition de rendre accessible le Service Civique aux jeunes les moins « prêt·es »

Concernant d'abord la pertinence des actions déployées auprès des jeunes, il apparaît que **le dispositif permet de toucher des jeunes aux profils variés** et disposant de différents niveaux de ressources (diplôme, engagement), ce qui confirme l'objectif initial de KIOSC de s'adresser à l'ensemble des jeunes de QPV, quel que soit leur profil. L'étude quantitative permet toutefois d'observer que **KIOSC touche un public globalement moins diplômé, plus souvent issu de milieux sociaux modestes voire défavorisés, et moins informé sur le Service Civique que la population générale**.

KIOSC répond ainsi à son objectif **d'améliorer de l'accessibilité du Service Civique** aux jeunes de quartier prioritaire en favorisant la diffusion d'informations sur le dispositif. Il parvient ainsi, dans une certaine mesure, à l'ouvrir à des jeunes éloigné·es et moins représenté·es parmi les volontaires jusqu'ici, disposant de plus faibles niveaux de diplôme et pouvant être désavantagé·es lorsqu'ils candidatent à des missions de Service Civique.

L'enquête quantitative montre ensuite que les jeunes les plus éloigné-es sont ceux qui ont le plus fortement bénéficié de l'aide apportée par les équipes KIOSC. En effet, comme cela a pu être décrit précédemment, l'accompagnement – les temps de préparation des CV, de candidatures, de travail sur ses envies et de présentation de soi – sont des temps essentiels pour permettre aux jeunes les plus éloigné-es du Service Civique de s'approcher des attentes des structures d'accueil. Rappelons que ces attentes, parfois implicites, peuvent se rapprocher de prérequis à l'entrée (en termes de niveaux de diplôme notamment) et constituer un dévoiement du cadre du Service Civique. Le volet « structures » (partie suivante) est dès lors essentiel pour ne pas faire de KIOSC un « simple » dispositif d'ajustement des jeunes les moins doté-es en ressources (sociales, scolaires) à des attentes face auxquelles ils sont dans la plupart des cas pénalisé-es et désavantagé-es.

En poursuivant son ambition de rendre accessible le Service Civique pour tous, KIOSC a donc une carte à jouer pour accompagner des jeunes moins « prêt-es » vers le Service Civique, à qui le Service Civique ne « parle pas » de prime abord. **Il s'agira donc dans la suite du déploiement du dispositif de continuer à veiller à mener des actions qui touchent des jeunes moins représenté-es dans le Service Civique et/ou qui subissent des discriminations ou disposent moins des codes implicitement attendus par les structures d'accueil,** en les accompagnant vers le Service Civique d'Unis-Cité mais aussi en dehors. Une attention particulière sur les jeunes les plus éloigné-es – et notamment ceux de la troisième catégorie – pourra être portée afin de réfléchir à des modalités d'accès privilégiées ou à un accompagnement renforcé et personnalisé afin d'accompagner celles et ceux disposant de moins de ressources pour accéder au dispositif. Cela supposera de continuer à aménager et développer des dispositions particulières pour l'accompagnement, à savoir d'abord de repérer celles et ceux pour lesquelles l'accès au Service Civique semble le moins réalisable de prime abord et de leur proposer ensuite des temps d'accompagnement sur le long terme, flexibles (adapté aux temporalités fluctuantes des jeunes et de leurs autres priorités) et impliquant une forte disponibilité de la part de l'équipe pour travailler tant la confiance en eux que la mise en récit des aptitudes dont disposent les jeunes. Parallèlement, un travail sur les attentes (parfois discriminatoires) des structures d'accueil par le biais d'un plaidoyer local comme national pourrait favoriser l'amélioration de l'accessibilité de ces jeunes.

2.3.2. Les conditions de l'efficacité : proposer une action personnalisée et individualisée

L'enquête qualitative et quantitative permet ensuite d'observer différents modes d'appropriation du Service Civique parmi les profils de jeunes, qui dessinent des modalités d'accompagnement à adapter pour répondre le plus précisément aux besoins des jeunes. S'il s'agit de continuer à diffuser largement l'information sur le Service Civique, son « incarnation » à travers un discours personnalisé demeure essentielle (2.3.2.1). De même, les clés de la réussite de l'accompagnement résident dans une personnalisation forte de la relation avec les jeunes pour lever les nombreux freins qui subsistent dans l'accès au Service Civique (2.3.2.2).

2.3.2.1. Diffuser largement l'information en incarnant le Service Civique

Concernant le volet d'information, plusieurs modalités de diffusion co-existent et ont pour vocation de **diffuser le plus largement possible l'information sur le Service Civique, entre des actions d'information collectives** (forums, informations collectives chez Unis-Cité, présentations chez un partenaire devant un groupe, participation à des activités festives) **et des actions plus individualisées**

(maraudes, permanences). S'il est important de conserver des modes d'actions pluriels pour toucher un public large, il convient de porter attention aux effets de ces différents modes.

Les actions collectives sont utiles pour toucher un nombre important de jeunes et ainsi promouvoir le Service Civique mais peuvent s'avérer peu efficaces lorsqu'elles sont perçues comme trop distantes des jeunes ou trop institutionnelles. Ces actions collectives se déroulent par ailleurs le plus souvent dans les locaux de structures partenaires ce qui conduit à toucher principalement des jeunes déjà identifié-es par d'autres structures, qui ne sont dès lors pas nécessairement les plus éloigné-es des circuits institutionnels et associatifs. En outre, le risque des animations collectives est de ne pas réussir à « capter » les jeunes les moins convaincu-es au départ, les plus timides ou qui pourraient avoir plus de réticences au Service Civique, tou·tes n'ayant pas les mêmes besoins ou envies. Pour lever ces difficultés, certaines équipes KIOSC personnalisent et individualisent le plus possible le discours pour éviter de « perdre » les jeunes par des présentations trop techniques ou standardisées. Les animateur·rices mettent notamment en avant l'importance d'« incarner » le Service Civique à travers la présentation d'offres ou d'exemples concrets de missions par exemple.

Certaines équipes KIOSC ont aussi mis en avant l'intérêt de participer à des événements de quartier pour toucher des jeunes peu sensibilisé-es au dispositif à première vue. Alors que la participation à des forums et à des permanences permet de toucher des jeunes souvent déjà engagé-es dans une démarche d'insertion, ce format, qui consiste à se rendre dans des événements (fêtes de quartier, événements sportifs ou culturels) peut s'apparenter à une forme *d'aller-vers collective* qui permet aux animateur·rices de rencontrer un nombre important de jeunes tout en se rendant visibles sur le territoire auprès des jeunes et des partenaires.

De l'autre côté du spectre des actions d'information mobilisées par les équipes, **les actions d'aller-vers** (aussi appelée arpentage, maraude etc.) **sont utiles pour toucher les jeunes les moins disposé-es à se rendre dans les permanences ou les forums et moins « capté-es » par les autres structures**, d'insertion, sportives, culturelles, etc. Elles permettent ainsi de rencontrer celles et ceux qui n'ont pas forcément connaissance des dispositifs existants ni même des structures qui peuvent les accompagner, et que les institutions estiment « invisibles » ou « insaisissables ». Ces actions permettent également de s'adapter davantage aux différents profils des jeunes en **personnalisant le message**, ce qui participe à créer un lien de confiance avec les jeunes.

Au sein des équipes KIOSC, le recours à l'arpentage n'est pas systématique et est tributaire de la culture professionnelle des animateur·rices et des possibilités offertes par les territoires. Parmi celles et ceux qui le mobilisent régulièrement, deux postures sont à distinguer : certain-es animateur·rices mobilisent de façon prioritaire des actions d'arpentage dans leurs pratiques quotidiennes, se positionnant ainsi comme des « figures locales », ce qui leur permet d'être aisément repéré-es par les jeunes ; d'autres mobilisent l'aller-vers de manière plus ponctuelle, comme un mode de rencontre moins central ; enfin certain-es ne mobilisent pas l'aller vers, exprimant un inconfort avec la posture d'animateur·rice « de rue », qui peut être délicate voire contreproductive notamment lorsqu'il ne s'agit pas de la formation initiale et/ou de la culture professionnelle des animateur·rices.

Les temps de maraudes peuvent indirectement **bénéficier des méthodes d'arpentage via des partenariats ponctuels** avec les associations de prévention spécialisée locales qui, pour certaines, n'hésitent pas à orienter les jeunes rencontré-es en maraude. Certains KIOSC sont également présents régulièrement dans des **instances pluri-partenariales visant à identifier les jeunes qui rentrent dans la catégorie « NEETS »**, et qui ne sont pas ou peu repéré-es par les institutions. Si ces méthodes peuvent s'avérer efficaces pour rencontrer des jeunes et adapter le discours, il convient de veiller à ne pas multiplier sans coordination des dispositifs d'aller-vers sur le territoire, qui pourraient brouiller les informations données aux jeunes.

2.3.2.2. Accompagner au « cas par cas » pour lever les freins d'accès au Service Civique

Si l'information sur le Service Civique représente une première étape de l'accessibilité, **l'efficacité de KIOSC dans l'amélioration de l'accès au Service Civique repose en grande partie sur le temps d'accompagnement des jeunes**. Comme cela a pu être décrit précédemment, les temps d'accompagnement s'avèrent particulièrement utiles pour faciliter l'accès des jeunes au Service Civique.

L'accompagnement KIOSC revêt différentes formes, d'un « **coup de main** » à **une présence plus soutenue dans leur démarche d'entrée vers le Service Civique ou parfois d'insertion** et **peut intervenir à plusieurs moments dans le parcours des jeunes** (en amont, pendant et « autour » du Service Civique⁴⁶), répondant à une diversité de besoins.

L'enquête qualitative comme quantitative confirment que l'accompagnement personnalisé et sur le long terme s'avère un des éléments essentiels pour permettre aux jeunes d'acquérir une autonomie et une indépendance, au-delà du seul accès au Service Civique. En effet, **plus l'accompagnement est approfondi, répété et sur le temps long, plus la confiance en eux des jeunes – et des moins diplômé-es – augmente**⁴⁷.

L'accompagnement s'avère d'autant plus efficace qu'il est personnalisé, repose sur un lien de confiance et permet une réelle écoute des besoins des jeunes. Il s'agit donc de personnaliser au maximum les propos et de proposer un accompagnement qui peut revêtir des contours informels pour prendre le temps de comprendre les besoins et attentes de jeunes. L'enquête montre également que l'un des éléments contribuant à créer ce sentiment de confiance pour les jeunes repose sur **la disponibilité des équipes** – et notamment des animateur·trices – pour répondre aux questions des jeunes sur un grand nombre de sujets, notamment de ceux qui connaissent le plus de difficultés. Cela suppose pour les équipes **une forte réactivité** – notamment avec l'usage des messageries de réseaux sociaux - et **une adaptabilité aux temporalités des jeunes**. L'accompagnement proposé par les animateur·trices suppose d'anticiper que ce n'est pas toujours le « bon moment » pour ces jeunes et de s'adapter à la présence par intermittence de ces derniers. Il s'agit aussi pour les animateur·rices d'être en mesure d'anticiper les besoins des jeunes tout en leur permettant de conserver leur autonomie dans leurs choix.

En résulte, dans les KIOSC où l'accompagnement est le plus poussé et revêt des formes plus informelles, **une personnalisation forte de la figure de l'animateur·rice**, qui apparaît comme relativement proche des jeunes et avec qui un lien de confiance a pu se tisser. Le rôle de l'animateur·rice peut donc dépasser largement la simple fonction d'animation pour revêtir celle, individualisée, de « *coach mental* »⁴⁸ des jeunes, c'est-à-dire de leur proposer un accompagnement qui va au-delà d'une simple information et regroupe des tâches qui peuvent être très différentes. Certain·es animateur·rices perçoivent et adhèrent à l'extensivité de leur rôle et de leurs missions.

« C'est un mot biaisé, animateur. Evidemment, j'anime des séances d'info, mais ce n'est pas mon cœur de métier. Je ne dirais pas que c'est de la médiation, mais c'est de l'accompagnement '+++'. » (animateur·rice, KIOSC D, 2020)

⁴⁶ Voir le Rapport intermédiaire n°1, Agence Phare, décembre 2020.

⁴⁷ Les jeunes qui ont échangé 1 fois avec KIOSC sont 55% à déclarer qu'ils ont plus confiance dans leur avenir qu'avant ; ceux qui ont échangé plus de 10 fois avec KIOSC sont 92%. Source : questionnaire Agence Phare, 2022, n=383.

⁴⁸ Expression employée par l'un des animateurs à propos de ses missions d'accompagnement, 2020.

Cet accompagnement peut donc s'avérer extensif et suppose une forte adaptabilité de la part des équipes, qui peut représenter une charge de travail importante lorsque la file active de jeunes suivies est dense. De plus, l'accompagnement peut se heurter, pour les jeunes aux profils les plus éloignés, à la difficulté pour les animateur·rices de proposer un accompagnement vers le Service Civique, à la fois en raison des difficultés que connaissent ces jeunes mais aussi du fait des attentes des structures d'accueil qui guident, en filigrane les actions. Il est parfois difficile pour les équipes d'accompagner les jeunes lorsqu'ils savent que « la marche sera trop haute » pour ces dernières. Cela suppose donc pour les animateur·trices **d'anticiper ce qu'il sera possible de réaliser avec les jeunes pour éviter de créer des attentes irréalistes, mais aussi de calibrer l'accompagnement pour qu'il puisse correspondre aux besoins des jeunes et les aider à trouver leur voie.**

3.

Résultats concernant les associations

En parallèle des actions déployées auprès des jeunes résidant en quartier prioritaire de la politique de la ville, **KIOSC a vocation à accompagner des associations de quartier qui souhaitent accueillir des volontaires en Service Civique ou « monter en qualité » dans cet accueil.**

Il s'adresse à des structures aux niveaux de ressources diversifiés, et dont l'expérience antérieure du Service Civique et la capacité à recourir au dispositif sont très inégales (3.1). Les accompagnements sur-mesure réalisés auprès des associations participent à lever des freins dans le recours au dispositif et contribuent au développement de l'offre de Service Civique en QPV (3.2). Des interrogations sont toutefois relevées sur les suites de ce volet du projet ainsi que sur les conditions à la permanence des impacts observés (3.3).

3.1. Des structures variées, avec une faible expérience préalable du Service Civique

Alors que les « *petites associations de quartier* »⁴⁹ constituent la principale cible du dispositif, l'enquête fait état de la grande diversité des acteurs associatifs qui gravitent autour de KIOSC. Il s'agit de structures inégalement dotées en ressources et qui agissent majoritairement en quartier prioritaire de la politique de la ville (3.1.1). L'enquête qualitative et quantitative permet de dégager plus précisément trois types de structures accompagnées par KIOSC (3.1.2). Si, parmi ces dernières, les structures les plus grandes sont celles qui ont eu le plus recours au Service Civique auparavant, KIOSC s'adresse à titre principal à des associations et organismes publics n'ayant jamais accueilli de volontaires (3.1.3).

3.1.1. Une pluralité de structures entrées dans l'accompagnement

Les structures accompagnées par les équipes KIOSC, et qui cherchent à recourir pour la première fois au Service Civique ou à « monter en qualité » dans l'accueil de volontaires, sont très diverses. Cette hétérogénéité se perçoit à différents niveaux (voir infographie ci-dessous) :

- Au niveau de leur **statut** : parmi les structures enquêtées, **82% sont des associations** et 15% sont des collectivités territoriales ou établissements publics, ce qui correspond à la répartition nationale, par statut, des organismes agréés pour l'accueil de volontaires en 2020⁵⁰.
- Au niveau de leur **périmètre d'intervention** : si **la majorité des structures déclare déployer des actions en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV)**, ce qui est cohérent avec la cible de KIOSC, une partie agit exclusivement dans ces quartiers (46%) tandis que d'autres interviennent en QPV et ailleurs (41%). Par ailleurs, 36% des associations sont intégrées à un réseau national.
- Au niveau des **thématique(s) d'intervention** : les structures ayant répondu au questionnaire sont ancrées dans une **grande diversité de secteurs (action sociale, éducation, culture, etc.)**. Par rapport aux données collectées à l'échelle nationale, en 2018⁵¹, les associations accompagnées qui agissent à titre principal dans l'axe « culture, sports, loisirs » sont sous-représentées (30% des structures contre 67% à l'échelle nationale) tandis que **celles dont la thématique prioritaire est l'axe « éducation, formation, insertion » sont surreprésentées** (15% des structures contre 3,2% au niveau national).
- Au niveau des **ressources** financières et humaines : plus du tiers (34%) des structures enquêtées a un budget inférieur à 50 000€, tandis que 52% ont un budget supérieur. Le nombre d'ETP varie également fortement, passant d'aucun ETP pour un cinquième des structures (20%) contre près d'un quart (23%) en ayant plus de 10. Concernant enfin les bénévoles, la plupart

⁴⁹ Document de présentation du programme KIOSC.

⁵⁰ Rapport d'activité de l'Agence du Service Civique, 2020, p.8.

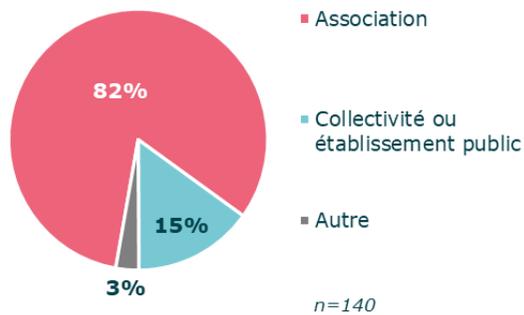
⁵¹ Lionel Prouteau et Viviane Tchernogog, *Le paysage associatif français. Mesures et évolutions*, 3ème édition., Paris, Dalloz, 2019, 372 p Lionel Prouteau et Viviane Tchernogog étudient l'ensemble des associations à l'échelle nationale, en dehors de leur recours ou non au dispositif du Service Civique.

(82%) s'appuie sur leur contribution mais le nombre de personnes mobilisées est variable d'une structure à l'autre.

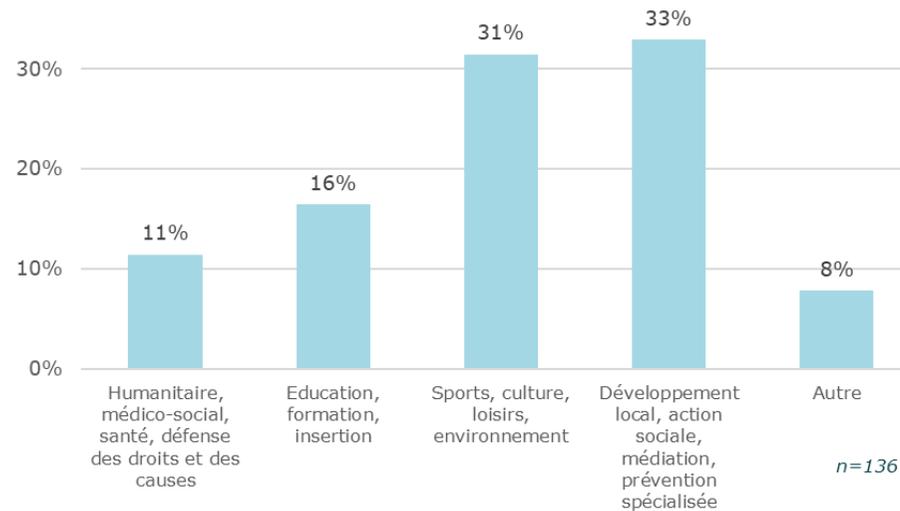
- Au niveau du **territoire d'implantation** : les structures accompagnées par 5 KIOSC (Artois, Gironde, Haute-Garonne, Moselle et Métropole de Rouen) représentent la moitié de l'échantillon, tandis que les 50% restants sont partagés entre 16 KIOSC. Seuls deux territoires couverts par le dispositif ne sont pas représentés dans l'échantillon de structures en raison de l'absence de répondants.

Profil des structures accompagnées

Type de structure



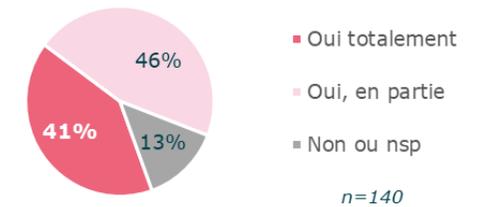
Thématique principale de la structure



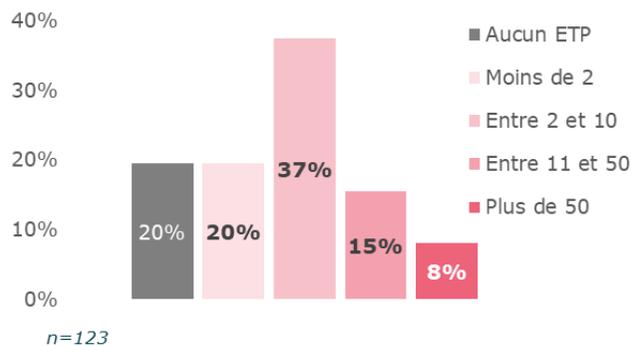
38% des associations accompagnées appartiennent à un réseau national

n=140

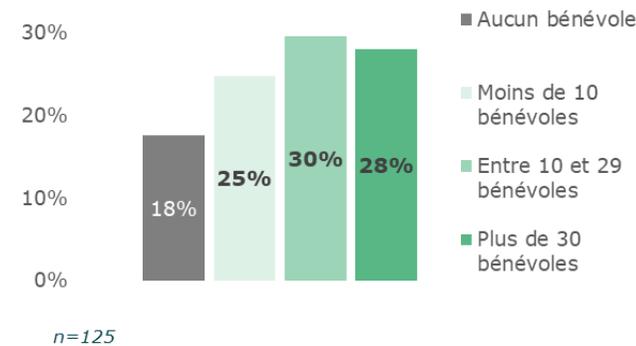
Part de l'activité en QPV



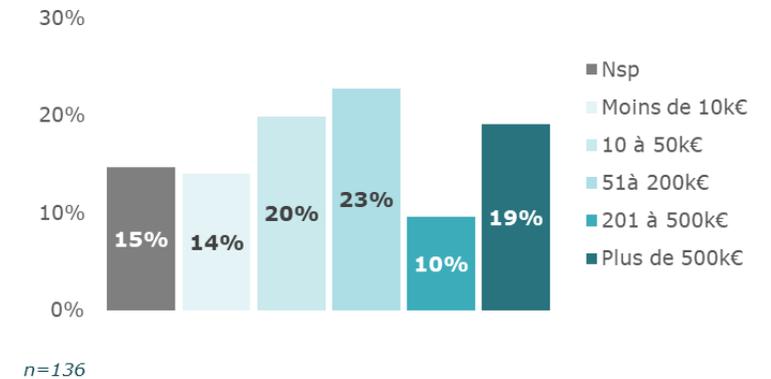
Nombre d'ETP



Nombre de bénévoles



Budget



3.1.2. Typologie des associations accompagnées

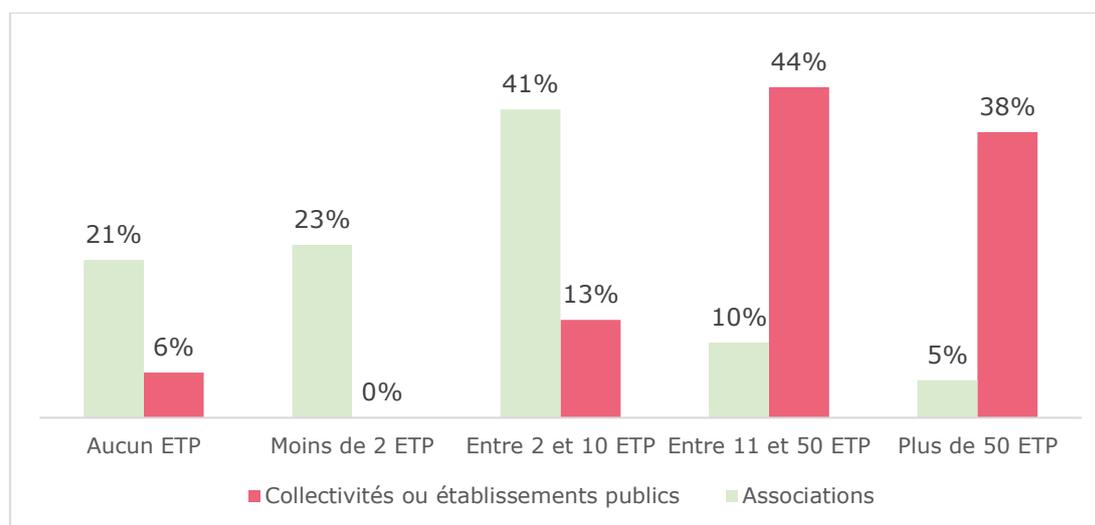
Les structures accompagnées par les équipes KIOSC et ayant répondu au questionnaire sont en conséquence très diverses. Au-delà de ces observations générales sur leurs profils, il est possible de distinguer, à partir de l'enquête qualitative et quantitative, trois types de structures.

3.1.2.1. Des écarts de ressources selon le statut

Le premier axe majeur de distinction entre les structures concerne leur statut. Les collectivités territoriales et établissements publics, qui représentent 15% de l'échantillon, sont dotés d'un niveau plus important de ressources que les associations.

Ces ressources sont d'abord humaines. Les collectivités et établissements publics s'appuient en effet sur un nombre plus important d'ETP : 38% comptent plus de 50 ETP contre 5% des associations accompagnées par KIOSC, tandis que les structures associatives sont surreprésentées parmi celles qui déclarent moins de 2 ou aucun ETP (**Graphique 14**).

Graphique 14– Réponses à la question « Combien d'ETP compte votre structure (au niveau LOCAL le cas échéant) ? », en fonction du type de structure



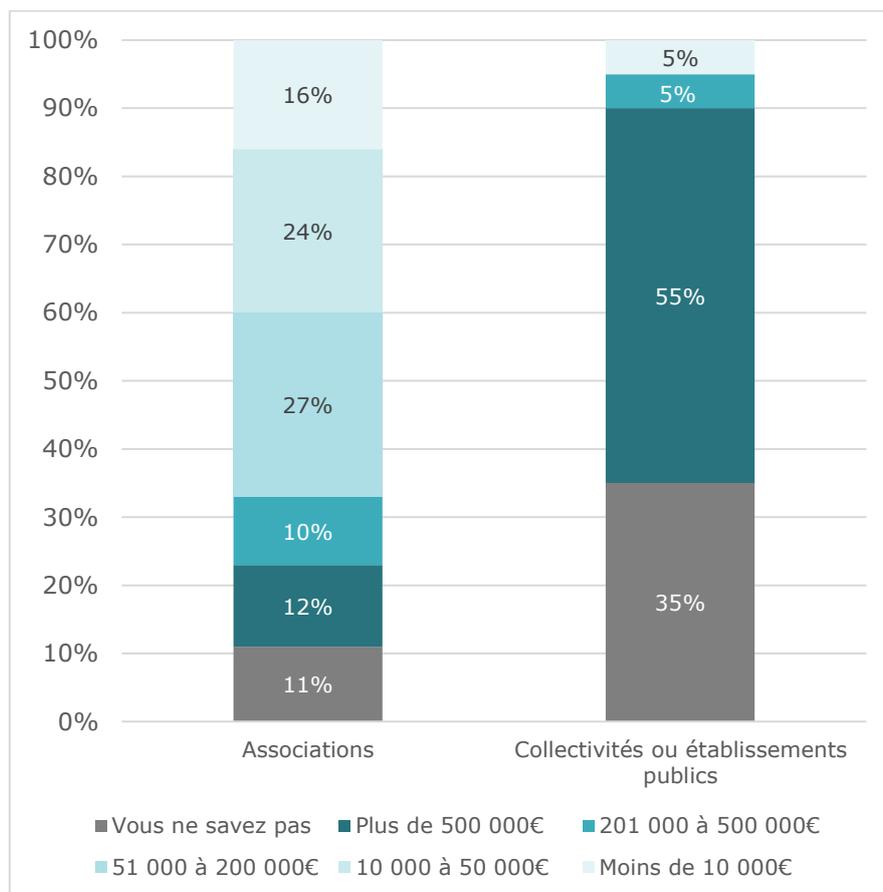
Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=123.
Lecture : 21% des associations ne comptent aucun ETP.

Les écarts de ressources s'observent également sur le plan financier. Les budgets les plus importants sont détenus par les collectivités territoriales et établissements publics accompagnés.

Parmi les associations, le constat est celui d'une forte disparité. Si les structures à faible budget sont représentées dans l'échantillon (16% ont un budget annuel de moins de 10 000€), **les structures les moins dotées en ressources financières restent sous-représentées par rapport à l'échelle nationale** : seules 40% des associations accompagnées par KIOSC déclarent un budget inférieur à 50 000€ (**Graphique 15**) contre 94% de l'ensemble des associations en 2018 et 47% des associations employées⁵².

⁵² Ibid.

Graphique 15 – Réponses à la question « Pouvez-vous indiquer une estimation du budget annuel de votre structure (au niveau LOCAL le cas échéant) ? », en fonction du type de structure



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=133.

Lecture : 16% des associations ont un budget annuel de moins de 10 000€.

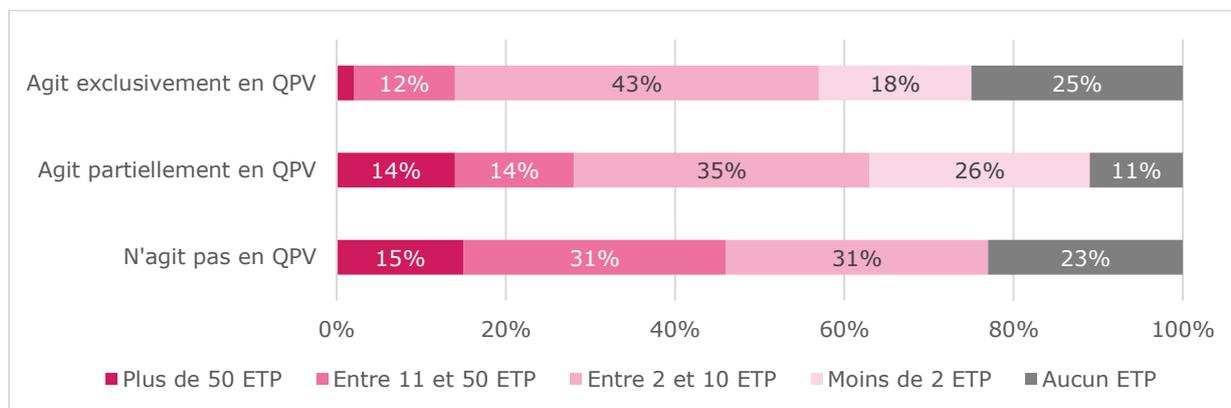
3.1.2.2. Des différences de taille et de domaine selon le périmètre d'intervention

Le deuxième axe de distinction entre les structures accompagnées par KIOSC concerne leur périmètre d'intervention. La plupart des structures agissent en quartier prioritaire de la politique de la ville, mais selon des modalités différenciées : certaines y interviennent exclusivement, tandis que pour d'autres il s'agit d'une partie de leurs activités.

Leur taille varie fortement en fonction de ce périmètre. Les structures qui déploient des actions uniquement en QPV sont les plus petites : elles sont surreprésentées parmi celles qui ont le moins d'ETP. 86% comptent entre 0 et 10 ETP, contre 72% des structures agissant partiellement en QPV et 54% de celles qui n'y interviennent pas (**Graphique 16**). Elles sont également plus nombreuses à s'appuyer sur un nombre important de bénévoles pour mener leurs actions (**Graphique 17**). Ces différences s'expliquent

notamment par le fait que les structures agissant exclusivement en QPV ont un budget moins important : elles sont 59% à disposer d'un budget inférieur à 50 000€ contre 41% de l'ensemble de l'échantillon⁵³.

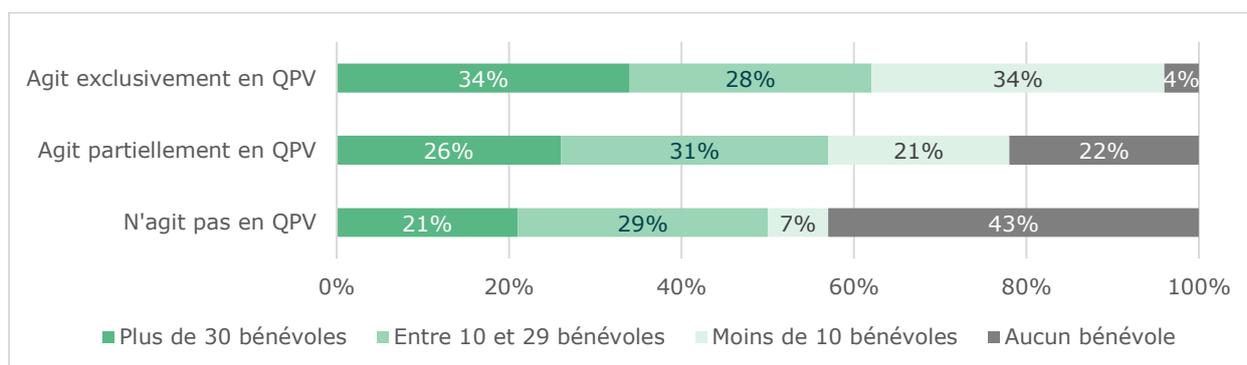
Graphique 16 – Réponses à la question « Combien d'ETP compte votre structure (au niveau LOCAL le cas échéant) ? », en fonction du territoire d'intervention



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=121.

Lecture : 12% des structures qui agissent exclusivement en QPV comptent entre 11 et 50 ETP.

Graphique 17 – Réponses à la question « Combien de bénévoles environ compte votre structure (au niveau LOCAL le cas échéant) ? », en fonction du territoire d'intervention



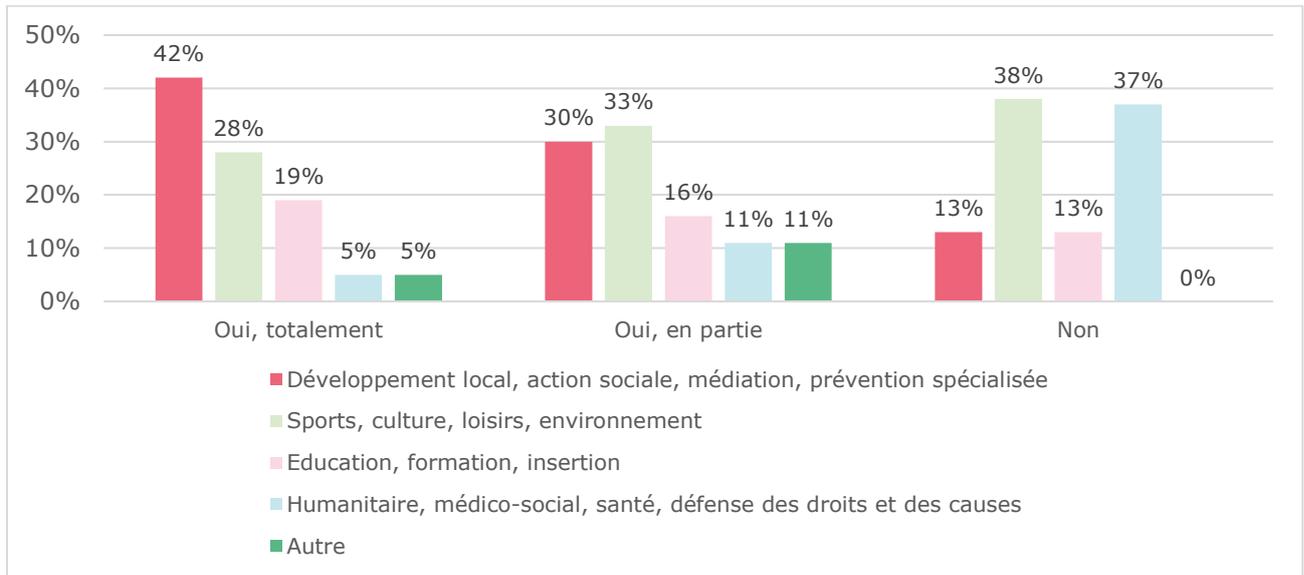
Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=122.

Lecture : 34% des structures qui agissent exclusivement en QPV s'appuient plus de 30 bénévoles.

Au-delà des écarts de taille, **les structures accompagnées par KIOSC s'inscrivent dans des domaines distincts en fonction de leur périmètre d'intervention**. Les domaines les plus cités par les structures agissant exclusivement en QPV concernent le développement local, l'action sociale, la médiation et la prévention spécialisée, tandis que les structures agissant partiellement en QPV et en dehors sont plus fréquemment ancrées, en proportion, dans les domaines de la culture, des sports et des loisirs (**Graphique 18**).

⁵³ Réponses à la question « Pouvez-vous indiquer une estimation du budget annuel de votre structure (au niveau LOCAL le cas échéant) ? », en fonction du périmètre d'intervention. Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=133.

Graphique 18 – Réponses à la question « L'activité de votre structure s'effectue-t-elle en quartier prioritaire de la politique de la Ville (QPV) ? », en fonction des domaines d'intervention



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=137.

Lecture : 42% des structures qui interviennent exclusivement en QPV agissent dans les domaines du développement local, de l'action sociale, de la médiation ou de la prévention spécialisée.

3.1.2.3. Trois types de structures accompagnées par KIOSC

Ces deux axes permettent de distinguer trois types de structures et de leur attribuer des caractéristiques différenciées. Rappelons cependant qu'il s'agit d'une distinction qui reste schématique. Elle est construite dans l'optique d'**analyser la façon dont les effets de KIOSC varient selon les niveaux de ressources dont disposent les structures et les contextes dans lesquels elles interviennent** (voir le tableau récapitulatif ci-dessous)⁵⁴ :

- Le premier type de structures rassemble les **petites à moyennes associations de quartier**. Elles agissent exclusivement en QPV et disposent de budgets relativement peu élevés. Bien qu'hétérogènes, leur point commun est de s'appuyer à la fois sur des bénévoles et sur un nombre réduit d'ETP.
- Le deuxième type de structures concerne les **associations plus grandes et plus professionnalisées**. Elles agissent pour la plupart en QPV mais pas seulement et sont souvent intégrées à un réseau national. Ce sont les associations qui comptent plus d'ETP mais aussi, pour la plupart, un nombre important de bénévoles.

⁵⁴ Cette distinction rejoint partiellement celle opérée par Valérie Becquet lorsqu'elle analyse, en 2011, les structures proposant le service civil. Elle distingue les associations professionnelles (membres majoritairement salariés), mixtes (salariés/bénévoles) et de bénévoles. Si cela permet, comme nous le proposons, de percevoir différents degrés de taille et de ressources, la spécificité de l'action de KIOSC (en QPV, et auprès d'associations comme d'autres types de structures) nous conduit à prendre en compte d'autres dimensions pour construire une typologie des structures accompagnées. Valérie Becquet, *L'expérience du service civil volontaire à Unis-Cité : quels enseignements pour le service civique ?*, Paris, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, 2011.

- Le troisième type de structures relève des **collectivités territoriales et des établissements publics** accompagnés par KIOSC, qui déclarent un budget plus important que les associations et s'appuient sur un nombre d'ETP plus élevé. Elles représentent une minorité au sein de l'échantillon.

Tableau 7 – Les différents types de structures accompagnées

Type de structures accompagnées	Statut	Périmètre d'action	Domaines d'intervention principaux	Budget	Ressources humaines	Part dans l'échantillon
<i>Petites à moyennes associations de quartier</i>	Associatif	Essentiellement en QPV	Développement local, action sociale, médiation, prévention spécialisée	En-dessous de 50 000€ annuels	Un appui quasi-systématique sur des bénévoles Un nombre d'ETP contrasté parmi ces structures : d'aucun à 10 ETP	Une part conséquente (plus d'un tiers)
<i>Associations plus grandes et plus professionnalisées</i>	Associatif	Partiellement en QPV et hors QPV	Sports, cultures, loisirs, environnement	Plutôt au-dessus de 50 000€ annuels	Un appui très fréquent sur des bénévoles La quasi-totalité ont des ETP, certaines en nombre important	Une part conséquente (plus d'un tiers)
<i>Organismes publics</i>	Collectivité / établissement public	Partiellement en QPV et hors QPV	Très divers	Pour la plupart au-dessus de 500 000€	Pour la plupart, aucun bénévole et un nombre important d'ETP (au-dessus de 50)	Une minorité

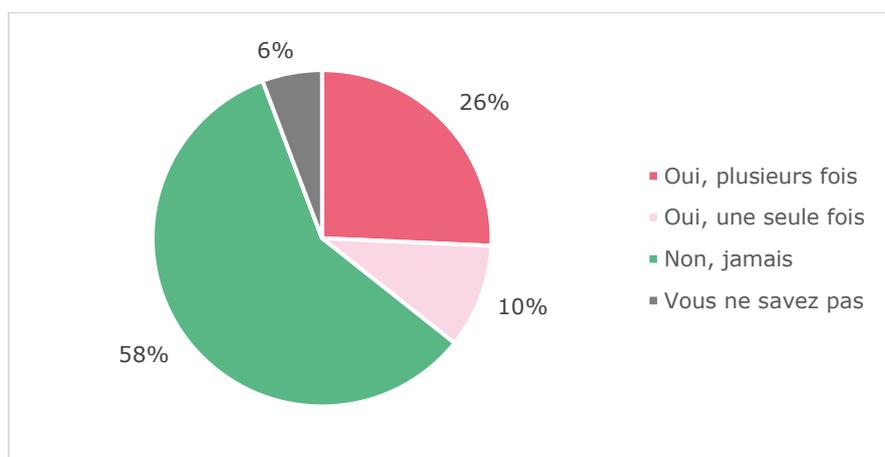
3.1.3. Les associations accompagnées et le Service Civique : des niveaux de connaissance préalable contrastés

Du fait de leurs niveaux de ressources contrastés, ces trois types de structures n'ont, au préalable, **pas les mêmes possibilités d'entrée dans le dispositif du Service Civique**. Surtout, elles n'en ont **au départ ni la même connaissance ni la même expérience**. L'accompagnement proposé par KIOSC s'inscrit dans la diversité de ces rapports au Service Civique : il s'adresse à des structures qui n'ont jamais accueilli de volontaires comme à d'autres en ayant déjà fait l'expérience (3.1.3.1), et a pour objectif de lever des freins très divers à l'accueil de volontaires et à la montée en qualité dans leur accompagnement (3.1.3.2).

3.1.3.1. Une majorité de structures n'ayant jamais accueilli de volontaires en Service Civique

Les expériences antérieures du dispositif du Service Civique dont font état les structures enquêtées sont contrastées. Une majorité de structures (58%) déclarent n'avoir jamais accueilli de volontaires en Service Civique avant d'être en contact avec l'équipe de KIOSC (**Graphique 19**). KIOSC peut également venir améliorer les conditions d'accueil de structures en ayant déjà accueilli et intervient dans cette optique auprès d'une minorité de structures (32%).

Graphique 19 - Avant d'être en contact avec l'équipe de KIOSC, votre structure avait-elle déjà accueilli des Services Civiques ?

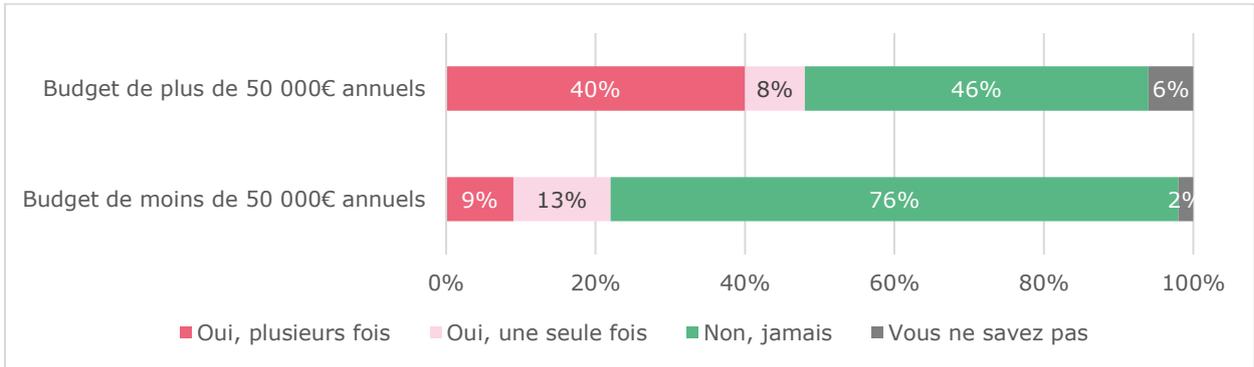


Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=140.

Lecture : 58% des structures n'avaient jamais accueilli de volontaires en Service Civique avant d'être en contact avec l'équipe de KIOSC.

Ces expériences antérieures du Service Civique **varient en fonction du type de structures, et plus particulièrement de leur niveau de ressources**. Près de la moitié (48%) des structures accompagnées qui disposent d'un budget annuel supérieur à 50 000€ ont déjà accueilli des volontaires en Service Civique, contre seulement 22% de celles qui ont un budget inférieur à cette somme (**Graphique 20**). Au vu des écarts de budget entre les collectivités et établissements publics, associations nationales et petites à moyennes associations de quartier, il est donc probable que ces dernières soient les plus concernées par une absence d'expérience antérieure du dispositif.

Graphique 20– Réponses à la question « Avant d’être en contact avec l’équipe de KIOSC, votre structure avait-elle déjà accueilli des Services Civiques ? », en fonction du budget annuel



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=116.

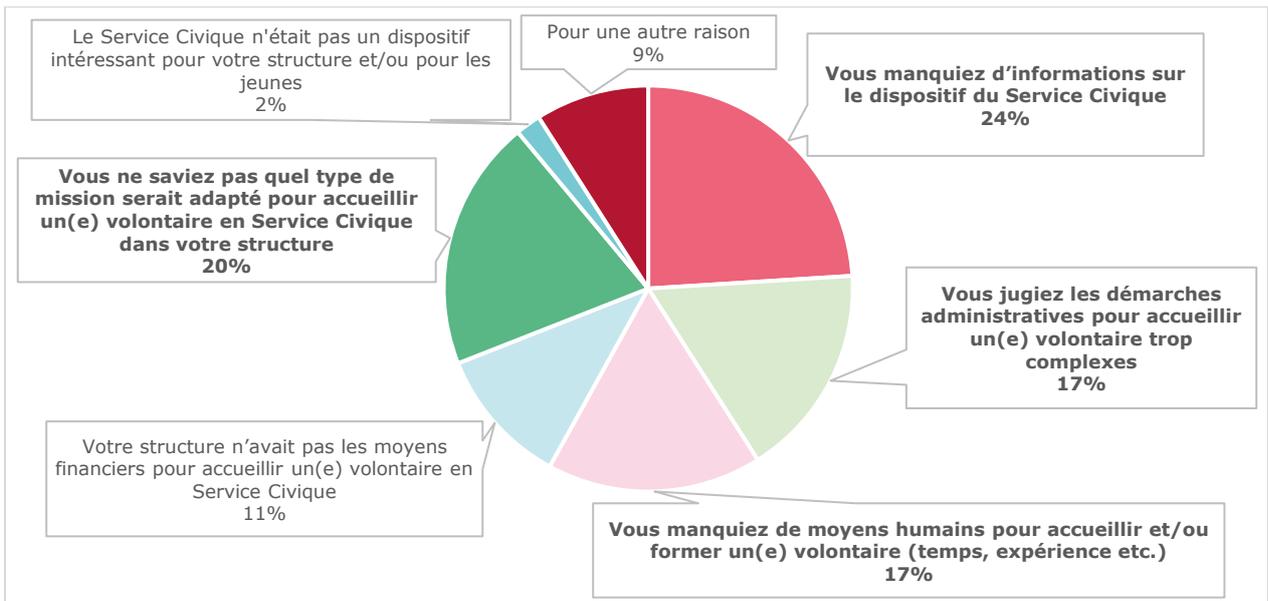
Lecture : 76% des structures dont le budget est de moins de 50 000€ annuels avaient déjà eu recours au Service Civique avant de rencontrer l’équipe de KIOSC.

3.1.3.2. Des freins multiples à l’accès au Service Civique pour les structures n’y ayant jamais eu recours

Pour les structures n’y ayant jamais eu recours, **les freins à l’accès au Service Civique sont très divers (Graphique 21)**. Ils concernent à titre principal le manque de moyens humains et financiers pour accueillir des volontaires (28%), le manque d’information sur le dispositif (24%), la difficulté à identifier et à concevoir une mission qui soit adaptée à l’accueil d’un·e volontaire (20%), ainsi que la complexité des démarches administratives nécessaires pour y avoir recours (17%).

Si les structures ont été interrogées sur le frein qu’elles jugent le plus prégnant dans l’accès au Service Civique, l’enquête qualitative a montré que **plusieurs de ces obstacles jouent simultanément**.

Graphique 21 - Si vous n’aviez jamais accueilli de volontaires en Service Civique : pour quelle raison PRINCIPALE ?



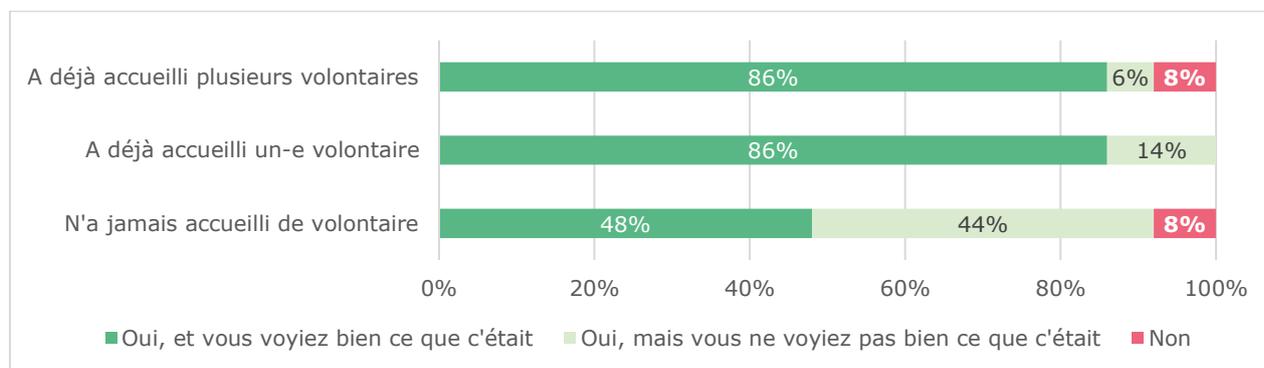
Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=82.

Lecture : 24% des structures n’avaient jamais accueilli de volontaire en Service Civique auparavant parce qu’elles manquaient d’informations sur le dispositif.

Si l'on prête attention aux deux principaux freins, le **manque de moyens** pour accueillir un-e volontaire et le **manque d'information** sur le Service Civique, on peut d'abord noter que le premier apparaît en **toile de fond de l'action de KIOSC auprès des associations de quartier**. La suppression progressive des contrats aidés⁵⁵ et la concurrence accrue dans l'accès aux financements, notamment publics⁵⁶, en partie expliquée par la baisse du niveau global de subventions qui leur sont destinées⁵⁷ sont en effet mis en avant par les structures enquêtées tout au long de l'enquête de terrain⁵⁸.

Le second frein, relatif au manque d'information, entre en relative contradiction avec le niveau de connaissance déclarée des structures accompagnées ayant répondu au questionnaire : seulement 7% des structures qui ont répondu au questionnaire ne savaient pas, avant de rencontrer l'équipe de KIOSC, ce qu'était le Service Civique. Néanmoins, des **degrés de connaissance** sont à distinguer : une partie des structures voyaient bien ce dont il s'agissait tandis que d'autres, et en particulier celles qui n'avaient jamais accueilli de volontaires (**Graphique 22**), en avaient entendu parler sans savoir précisément en quoi le Service Civique consistait. Par ailleurs, la connaissance globale du dispositif **ne signifie pas que les structures soient au fait**, lorsqu'elles rencontrent l'équipe de KIOSC, **des démarches à engager pour y avoir recours**.

Graphique 22 – Réponses à la question « Avant de rencontrer l'équipe KIOSC, aviez-vous déjà entendu parler du Service Civique ? », en fonction de l'expérience antérieure du dispositif



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=132.

Lecture : 86% des structures qui ont déjà accueilli plusieurs volontaires en Service Civique avant de rencontrer KIOSC voyaient bien ce qu'était le Service Civique.

En conclusion, KIOSC s'adresse à des structures publiques et associatives qui présentent des **domaines et périmètres d'intervention** et des **niveaux de ressources humaines et financières très divers**, et qui ont des **expériences antérieures du Service Civique contrastées**. Les plus dotées en ressources, qui sont rares à n'intervenir qu'en QPV, sont les plus susceptibles d'avoir déjà accueilli des volontaires en Service Civique et de solliciter KIOSC pour monter en qualité dans cet accompagnement. A l'inverse, **KIOSC parvient à toucher des structures**, notamment ancrées en QPV, **qui n'ont jamais accueilli de volontaires et qui sont accompagnées dans la levée des freins à l'accès au Service Civique**.

⁵⁵ Le dispositif des contrats aidés a connu une refonte en plusieurs étapes : d'abord, les contrats aidés CUI-CAE ont été gelés au courant de l'été 2017, et leurs effectifs ont été rapidement réduits. Ensuite, les Emplois d'avenir ont été supprimés en janvier 2018. Enfin, les CUI-CAE ont été remplacés par le dispositif Parcours Emploi Compétence (PEC), qui met l'accent sur la formation et l'accompagnement des bénéficiaires.

⁵⁶ Marie-Hélène Bacqué et Mohamed Mechmache, *Pour une réforme radicale de la politique de la ville, citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, Paris, Ministère de la Ville, 2013.

⁵⁷ L. Prouteau et V. Tchernogog, *Le paysage associatif français. Mesures et évolutions*, op. cit.

⁵⁸ Rapport intermédiaire d'évaluation de KIOSC, Agence Phare, décembre 2020.

3.2. Les impacts de KIOSC sur les structures accompagnées

Pour accompagner les structures dans la diversité de leurs besoins, KIOSC propose un **accompagnement variable et sur-mesure**, qui se décline en plusieurs actions (Encadré 2).

Encadré 2 - Les actions proposées par KIOSC dans l'accompagnement des structures vers le Service Civique

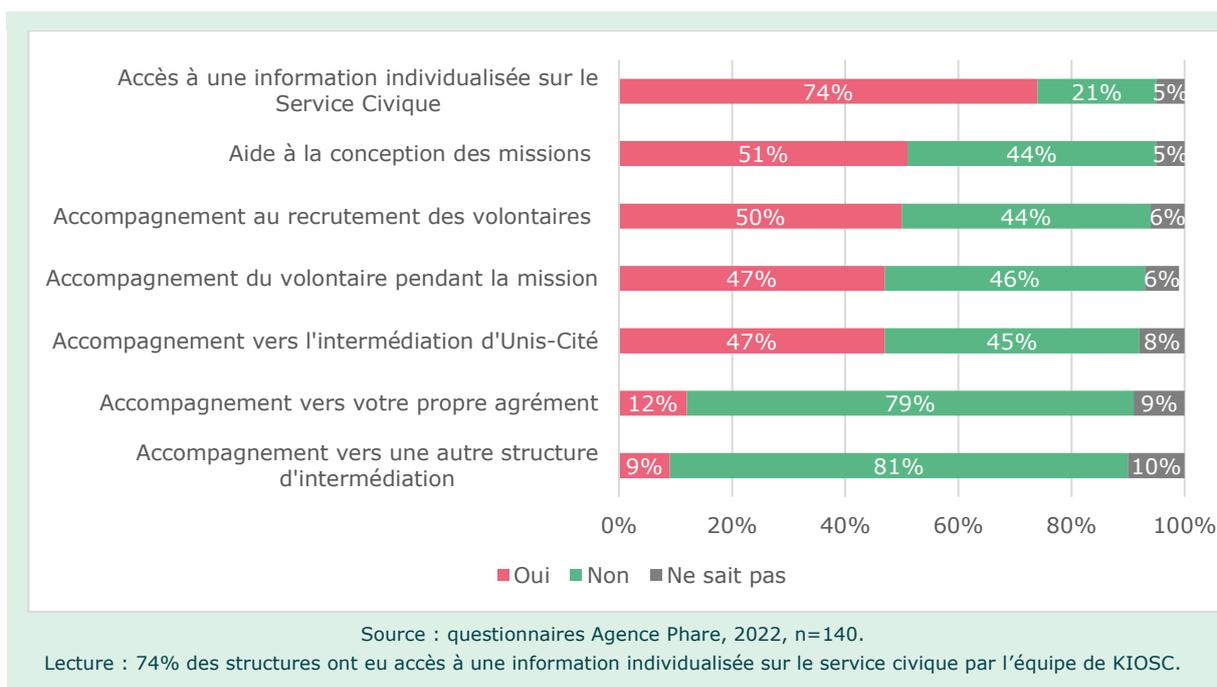
Les actions proposées par KIOSC dans l'accompagnement des structures vers l'accueil de volontaires en Service Civique peuvent être catégorisées de la façon suivante :

- Des actions d'**information sur le Service civique**, auprès de trois quarts des structures accompagnées ;
- Des actions d'**accompagnement vers le Service civique**, comprenant la construction d'une offre de mission et le recrutement des volontaires et qui concernent pour la moitié des répondants au questionnaire ;
- Des actions d'**accompagnement pendant le Service civique** : près de la moitié des structures déclarent avoir bénéficié d'un accompagnement par KIOSC du/de la volontaire accueilli-e ;
- Des actions d'**accompagnement administratif relatif à l'accueil d'un volontaire en Service civique** pour les structures ne disposant pas d'agrément : près de la moitié sont accompagnées vers une intermédiation Unis-Cité, tandis qu'une minorité cherchent à obtenir leur propre agrément ou sont orientées vers une autre structure d'intermédiation.

Les seules actions pour lesquels le croisement avec l'expérience antérieure du Service Civique est significatif sont les actions d'information : 82% des structures n'ayant jamais accueilli de volontaires déclarent avoir été accompagnées à ce niveau contre 74% de l'ensemble⁵⁹. Pour les autres actions, l'accompagnement s'adapte aux besoins et attentes spécifiques des structures, au-delà de leurs caractéristiques et de leur expérience antérieure du dispositif.

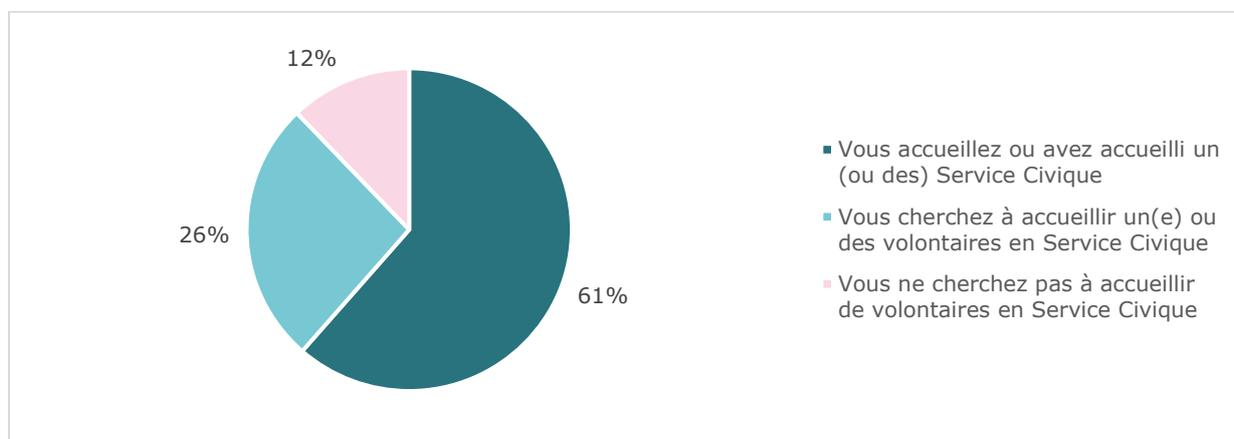
Graphique 23 - De quel type d'accompagnement par l'équipe KIOSC avez-vous bénéficié ?

⁵⁹ Réponses à la question « De quel type d'accompagnement par l'équipe KIOSC avez-vous bénéficié : une information individualisée sur le Service Civique ? », en fonction de l'expérience préalable du Service Civique. Source : questionnaires Agence Phare, 2020, n=140.



Enfin, à la suite de l'accompagnement, les structures sont **nombreuses à accueillir effectivement ou à chercher à accueillir un-e volontaire** en Service Civique : seules 12% n'en ont pas l'intention (**Graphique 24**).

Graphique 24 - Quelle est votre situation actuelle ?



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=140.
Lecture : 61% des structures accueillent actuellement ou ont accueilli des volontaires en Service Civique.

L'enjeu de l'analyse des impacts de KIOSC sur les structures revient alors à déterminer **dans quelle mesure l'accueil actuel ou à venir de volontaires en Service Civique a été favorisé par les actions d'accompagnement** réalisées, ainsi que **dans quelle mesure l'intervention de KIOSC a permis l'accueil de volontaires dans des conditions jugées satisfaisantes**.

Il apparaît que KIOSC participe à lever certains freins rencontrés, notamment par les associations de quartier, dans l'accueil de volontaires (3.2.1), ce qui permet de développer l'offre de Service Civique en QPV (3.2.2). L'impact de KIOSC sur la dynamisation des activités des structures concernées est cependant moins marqué (3.2.3).

3.2.1. Impact 1 : La levée des freins rencontrés par les associations de quartier dans l'accueil de volontaires en Service civique

KIOSC favorise tout d'abord la levée d'un certain nombre de freins à l'accueil de volontaires en Service Civique qui sont rencontrés par les structures entrant dans l'accompagnement. Les équipes locales informent et sensibilisent les structures sur le Service Civique et ses contours, levant ainsi une méconnaissance qui persiste malgré le sentiment qu'ont la plupart des structures de savoir en quoi consiste le dispositif (3.2.1.1). Elles accompagnent la prise en charge et soulagent une partie des structures des tâches administratives leur incombant lorsqu'elles cherchent à accueillir des volontaires en Service Civique (3.2.1.2). Enfin, elles réduisent l'incertitude à laquelle sont confrontées les structures dans l'accueil de volontaires et dans leur capacité à les accompagner, moins en agissant sur leur niveau de ressources qu'en les aidant à construire des missions adaptées (3.2.1.3).

3.2.1.1. La levée du frein de l'information : une meilleure connaissance du cadre juridique du Service Civique

KIOSC intervient dans un contexte dans lequel **le dispositif du Service Civique est connu** des structures accueillant et susceptibles d'accueillir des volontaires. C'est le cas au niveau national⁶⁰ comme à l'échelle de l'échantillon de répondants KIOSC : seules 7% des structures ne savaient pas ce qu'étaient le Service Civique avant d'être en contact avec les équipes KIOSC.

Cependant, **le manque d'information demeure l'un des principaux freins à l'accès au dispositif pour les structures n'ayant jamais accueilli de volontaires** et porte tant sur le fonctionnement même du Service Civique que sur les démarches à engager pour y avoir recours. Par ailleurs, une partie des structures ont le sentiment de connaître le dispositif mais **ne maîtrisent pas le cadre juridique qui l'accompagne**. C'est ce qu'explique une animatrice en évoquant une situation de recrutement au cours de laquelle elle a été amenée à rappeler le cadre juridique du Service Civique au responsable d'une association.

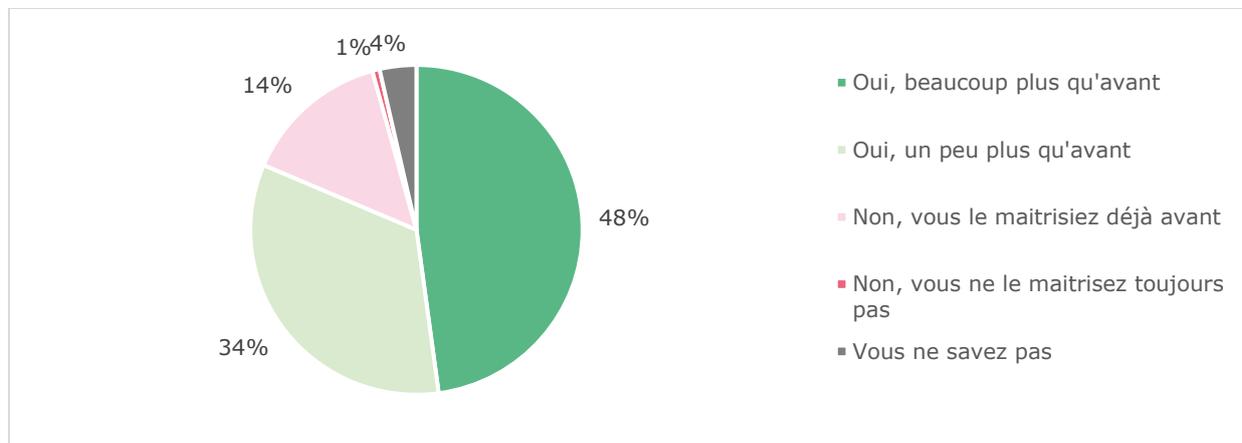
«Là j'ai participé à un recrutement pour une structure avec de jeunes et concrètement le monsieur on a beau lui expliquer qu'il ne peut pas demander un CV, il le fait devant nous en entretien, il a un discours très catégorique, très dur, très patriarcal. Par rapport aux assos on peut être confronté à ça, des difficultés d'utilisation du dispositif un peu biaisé, pas correcte.» (animateur·rice, KIOSC G, 2021)

Les équipes KIOSC sont donc confrontées à un double enjeu : **faire connaître le Service Civique** aux structures n'en ayant pas connaissance et **sensibiliser l'ensemble des structures sur le cadre juridique** du dispositif, de façon à en assurer son application et à **limiter les risques de dévoiement**. KIOSC permet effectivement aux structures d'acquérir une **meilleure connaissance du Service**

⁶⁰ 94% du grand public et 90% des recruteurs ont déjà entendu parler du Service Civique. Source : IFOP, *Baromètre connaissance, représentations et potentiel d'attractivité du Service Civique*, s.l., Agence du Service Civique, 2021.

Civique : près de la moitié d'entre elles (48%) déclarent qu'elles en connaissent beaucoup plus qu'avant le cadre légal et juridique (**Graphique 25**).

Graphique 25 - Diriez-vous que l'équipe KIOSC vous a permis de mieux maîtriser le cadre légal et juridique du Service Civique ?

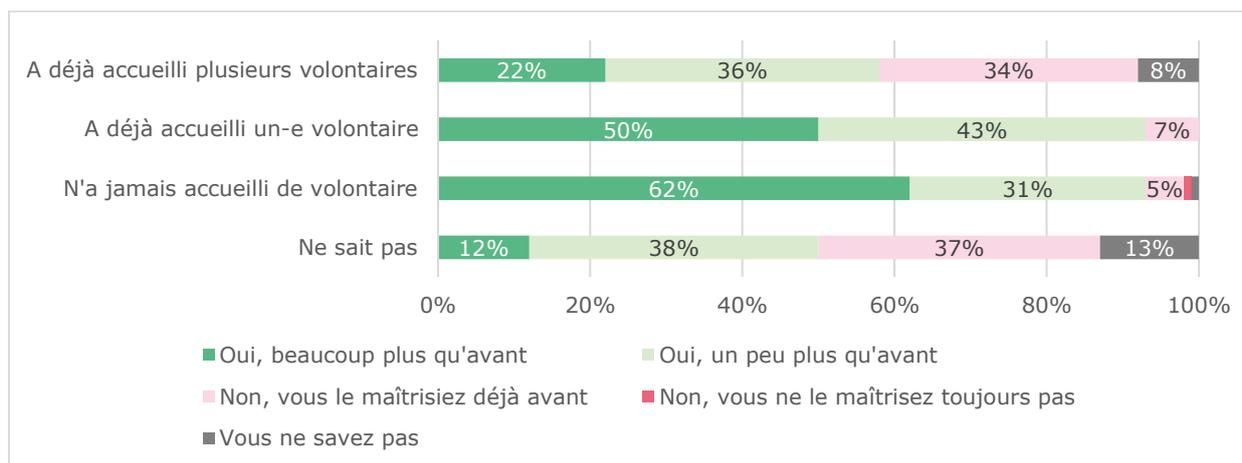


Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=140.

Lecture : 48% des structures déclarent que grâce aux échanges avec l'équipe KIOSC, elles maîtrisent beaucoup plus qu'avant le cadre légal et juridique du Service Civique.

C'est le cas **en particulier pour celles qui en étaient les plus éloignées** : 62% des structures qui n'avaient jamais accueilli de volontaires en Service Civique auparavant déclarent maîtriser beaucoup plus le cadre légal et juridique par rapport à la connaissance préalable qu'ils en avaient (**Graphique 26**). **Ce sont les actions d'information qui favorisent, sans surprise, la levée de ce frein** : 87% des structures en ayant bénéficié déclarent une plus forte maîtrise du cadre contre 67% de l'ensemble des structures.

Graphique 26 – Réponses à la question « Diriez-vous que l'équipe KIOSC vous a permis de mieux maîtriser le cadre légal et juridique du Service Civique ? », en fonction de l'expérience antérieure du dispositif



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=140.

Lecture : 22% des structures qui ont déjà accueilli plusieurs volontaires déclarent que grâce aux échanges avec l'équipe KIOSC, elles maîtrisent beaucoup plus qu'avant le cadre légal et juridique du Service Civique.

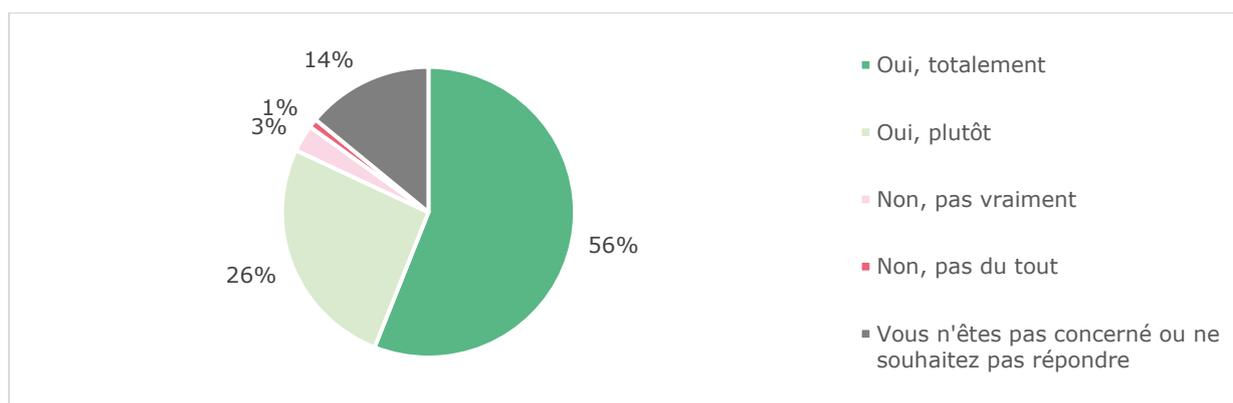
KIOSC contribue donc à faire connaître le Service Civique pour les rares structures à ne pas en avoir entendu parler et, surtout, à **acculturer l'ensemble des structures qui entrent l'accompagnement à son fonctionnement et à son cadre juridique**. Si ce sont les structures n'ayant jamais accueilli de volontaires auparavant qui révèlent des effets les plus marqués à ce niveau, l'accroissement du niveau de

connaissance concerne également celles qui en avaient déjà accueilli et dont la maîtrise du cadre demeurait partielle (départ des tuteurs des volontaires anciennement accueilli·es, recours antérieurs au Service Civique en dehors du cadre légal, etc.).

3.2.1.2. Le frein administratif : un soutien et une externalisation des tâches administratives liées à l'accueil de volontaires

Au-delà de l'apport d'information sur le cadre juridique du Service Civique, **les équipes KIOSC accompagnent les structures dans les tâches administratives qui leur incombent lorsqu'elles cherchent à accueillir un·e volontaire**. La complexité des démarches à réaliser est en effet identifiée comme un frein important à l'accueil de volontaires par 17% des structures n'ayant jamais eu recours au dispositif auparavant⁶¹. Grâce à l'accompagnement des équipes KIOSC, 82% des structures déclarent s'être senties soutenues dans les démarches administratives précédant cet accueil (**Graphique 27**). Ces démarches sont **perçues au sens large** et renvoient à **des fonctions support** (gestion administrative et financière notamment) **que les associations les moins dotées en ressources peinent parfois à prendre en charge**.

Graphique 27 - Diriez-vous que grâce à l'équipe KIOSC, vous vous êtes senti(s) soutenu(s) dans les démarches administratives qui précèdent l'accueil de volontaires ?



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=123.

Lecture : 56% des structures se sont senties totalement soutenues grâce à l'équipe KIOSC dans les démarches administratives qui précèdent l'accueil de volontaires.

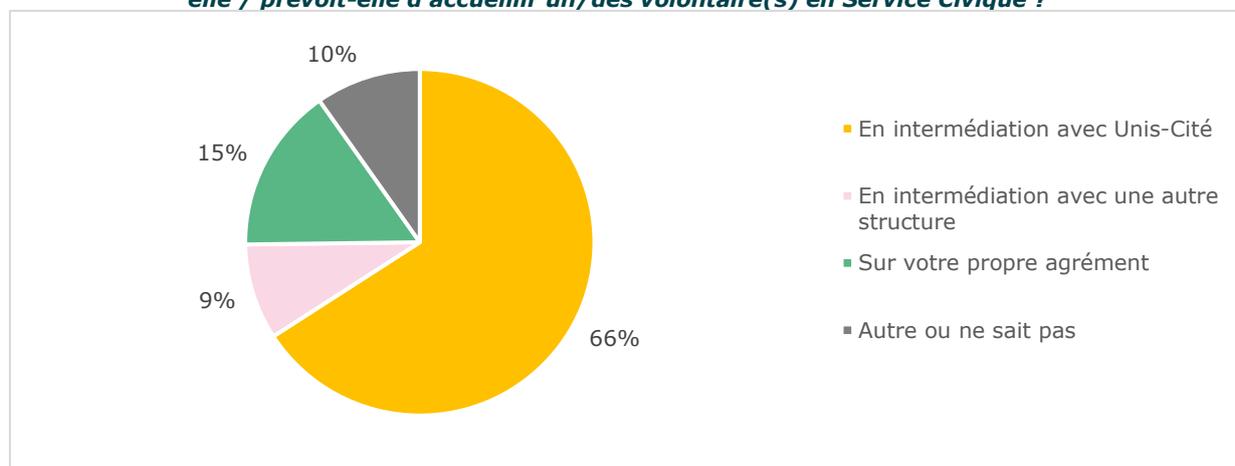
Les actions proposées par KIOSC qui conduisent au sentiment d'être soutenu dans les démarches sont **multiples** : les structures mettent d'autant plus en avant cet effet lorsqu'elles ont bénéficié d'actions d'accompagnement à la **conception des missions** (93% des structures concernées déclarent s'être senties soutenues), au **recrutement des volontaires** (87% soulignent cet effet) et à leur **suivi pendant la mission** (92% relèvent un soutien de KIOSC). Les structures trouvent en effet par le biais de KIOSC un appui dans une multitude de tâches renvoyant à ces différentes étapes : relations avec l'Agence du service civique, gestion des plannings, modification des missions, etc.

Les démarches administratives jugées complexes par une partie des structures renvoient aussi, et il s'agit d'un pan important de l'accompagnement, au **choix du régime via lequel les volontaires en Service Civique sont accueillis**. Il apparaît que les deux tiers des structures ayant été accompagnées par KIOSC accueillent ou prévoient d'accueillir des volontaires en **intermédiation avec Unis-Cité** (**Graphique 28**).

⁶¹ Réponses à la question « Si vous n'aviez jamais accueilli de volontaires en Service Civique : pour quelle raison PRINCIPALE ? ». Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=82.

L'intermédiation permet notamment de déléguer la gestion administrative liée à la mise en place et au suivi de missions de Service civique, pour des structures n'ayant pas les capacités en interne de le faire. Elle les « soulage » de la réalisation d'une partie des démarches liées au Service Civique avant et pendant les missions.

Graphique 28 - Depuis que vous connaissez KIOSC, sous quel « régime » votre structure accueille-t-elle / prévoit-elle d'accueillir un/des volontaire(s) en Service Civique ?



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=123.

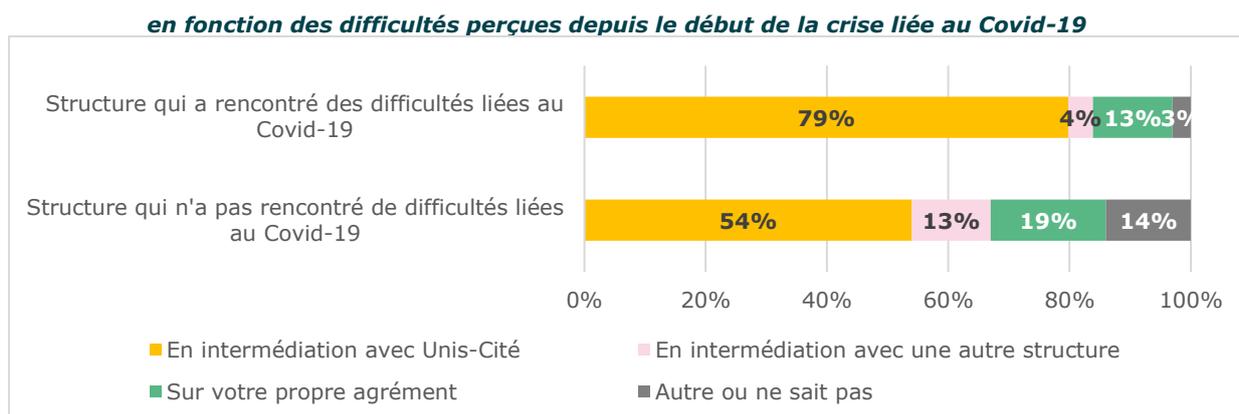
Lecture : 66% des structures accueillent ou prévoient d'accueillir un ou des volontaire(s) en Service Civique en intermédiation avec Unis-Cité.

Ce fort recours à l'intermédiation, notamment Unis-Cité, est ambivalent. D'un côté, sa place dans le dispositif KIOSC a pu contribuer à **nourrir une certaine défiance** et compliquer le déploiement du volet « associations »⁶² avec certains acteurs proposant de l'intermédiation⁶³. De l'autre, l'intermédiation permet effectivement pour les structures en capacité de la financer de **lever le frein à l'accueil de volontaires en Service Civique relatif à la difficulté à prendre en charge les tâches administratives**. La levée de ce frein par le biais de l'intermédiation concerne **en particulier les structures qui déclarent avoir rencontré des difficultés pendant la période liée au Covid-19** (confinements et autres mesures sanitaires). L'hypothèse peut donc être formulée selon laquelle le recours à l'intermédiation a permis de pallier des problématiques rencontrées par certaines structures depuis le début de la crise sanitaire et de leur donner la possibilité d'accueillir des volontaires en Service Civique (**Graphique 29**).

Graphique 29 – Réponses à la question « Depuis que vous connaissez KIOSC, sous quel « régime » votre structure accueille-t-elle / prévoit-elle d'accueillir un/des volontaire(s) en Service Civique »,

⁶² Rapport d'avancement de l'évaluation de KIOSC, Agence Phare, juillet 2021.

⁶³ « Des grosses assos qui font de l'intermédiation peuvent parfois être...un petit peu en concurrence [..]. On en a beaucoup qui en font sur le territoire, majoritairement [une autre association] et Unis-Cité. Et c'est ce positionnement là aussi qui est pas évident pour KIOSC. » (Délégué-e du Préfet, KIOSC A)



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=119.

Lecture : 79% des structures qui déclarent avoir rencontré des difficultés accrues depuis le début de la crise sanitaire accueillent ou prévoient d'accueillir un ou des volontaire(s) en Service Civique en intermédiation avec Unis-Cité.

KIOSC représente donc un **soutien dans les démarches administratives** afférentes à l'accueil de volontaires en Service Civique, soit en **accompagnant leur prise en charge par les structures**, soit en les **dirigeant vers des dispositifs d'intermédiation** qui les « soulagent » de certaines tâches. Les structures qui accèdent à l'intermédiation n'y trouvent pas seulement l'intérêt d'externaliser des démarches administratives mais aussi d'être assurées d'un appui dans l'accompagnement des volontaires accueilli-es.

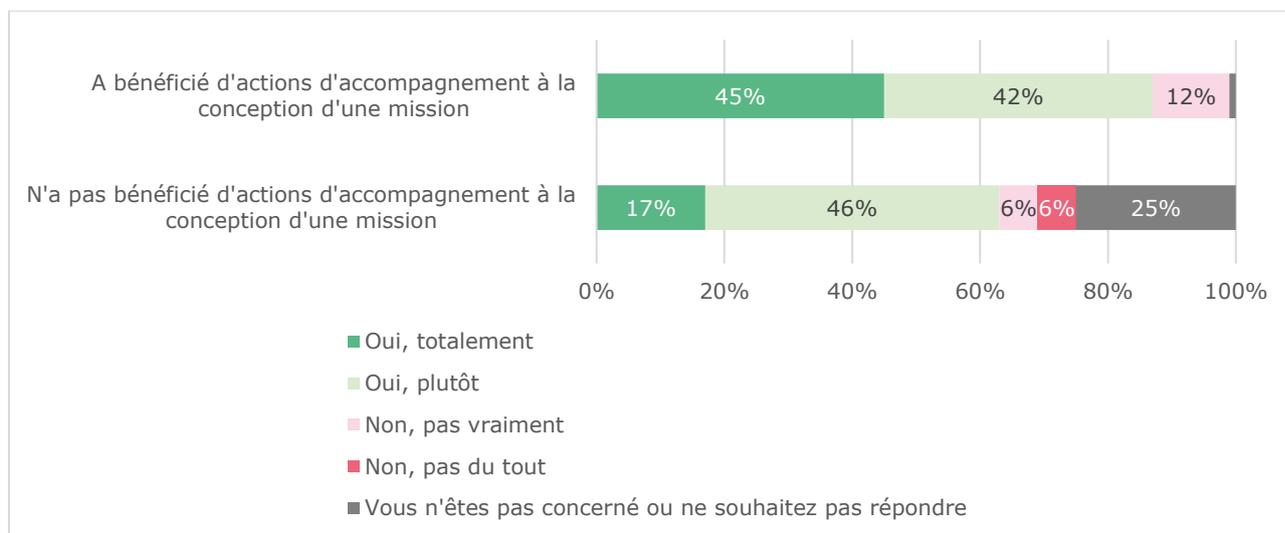
3.2.1.3. Le frein des difficultés à se projeter dans l'accueil d'un-e volontaire : un appui dans la création d'offre de mission adaptée et une anticipation des besoins d'accompagnement

Les structures sont en effet confrontées, dans leur accès au Service Civique, à un certain nombre d'**incertitudes ayant trait tant au type de mission pouvant être proposée aux volontaires qu'aux modalités de leur accompagnement**. Ces incertitudes proviennent tant de la difficulté à construire une mission de Service Civique qui répondent aux besoins de la structure et au cadre juridique du dispositif, *a fortiori* dans un contexte de connaissance partielle des contours du Service Civique, que du manque de moyens dont disposent certaines structures pour suivre les volontaires tout au long de la mission dans des conditions jugées satisfaisantes.

Concernant la première difficulté, **les équipes KIOSC offrent un appui-clé dans l'élaboration d'une mission de Service Civique**. Elles accompagnent les structures dans la définition du contenu et du périmètre de la mission, lorsque ces dernières se sont assurées – en particulier pour les plus petites – qu'elles étaient en mesure de proposer un engagement hebdomadaire avec un volume horaire adapté à

des volontaires⁶⁴. Le soutien dans l'élaboration des missions permet alors de **se projeter davantage dans l'accueil de volontaires et dans leur accompagnement**, que les structures aient ou non accueilli des volontaires auparavant : 87% des structures ayant bénéficié d'actions d'accompagnement à la création de mission déclarent en effet que grâce à KIOSC, elles anticipent mieux les besoins d'accompagnement des volontaires, contre 63% de celles qui n'en ont pas bénéficié (**Graphique 30**). KIOSC participe en cela à réduire l'incertitude liée à l'accueil de volontaires au sein des structures.

Graphique 30 – Réponses « Diriez-vous que grâce à l'équipe KIOSC, vous avez mieux anticipé les besoins d'accompagnement de volontaire(s) en Service Civique ? », en fonction de la participation à des actions d'accompagnement à la conception d'une mission



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=123.

Lecture : 6% des structures qui ont bénéficié d'actions d'accompagnement à la conception d'une mission déclarent qu'elles n'ont pas vraiment mieux anticipé les besoins d'accompagnement de volontaire(s) en Service Civique grâce à l'équipe KIOSC.

Concernant ensuite le **manque de moyens** dont témoignent certaines structures, et qui pèse sur leur capacité à se projeter dans l'accueil de volontaires, KIOSC dispose de **peu de leviers d'action à ce niveau**. L'**intermédiation**, on l'a vu, répond à une partie de ces difficultés en déchargeant les équipes salariées et bénévoles des structures d'une partie des tâches liées à l'accueil de volontaires mais ne résout pas la nécessité de dégager du temps pour accompagner les volontaires dans leur mission. Pour les structures les plus petites et les moins dotées, les équipes KIOSC proposent des **solutions** (constitution d'un binôme de volontaires avec un profil qualifié et un profil peu qualifié, missions dans deux associations distinctes, etc.), **parfois « bricolées » et permettant de contourner ces difficultés liées au manque de moyens**. Dans certains cas, cela ne suffit pas : 10 structures sur les 17 qui, après l'accompagnement

⁶⁴ Des études ont montré que concevoir une mission garantissant un volume horaire hebdomadaire aux volontaires était parfois difficile pour les associations. Une association enquêtée témoigne en ce sens : « Je crois que j'ai bien compris ils ont 24h par semaine, il faut qu'ils aient un tuteur, un lieu. J'ai bien compris le principe c'est clair, mais après nous on n'a pas de choses à leur proposer, on ne peut pas leur proposer une prise en charge sur 24h par semaine et financièrement c'est à discuter. » (association nationale de lutte contre la pauvreté, pas de salariés, KIOSC D). Clotilde Tailleur et Céline Leroux, *Le service civique dans les associations. Mise en oeuvre et impact dans le département de l'Aisne*, Paris, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, 2019. Une association enquêtée témoigne en ce sens : « Je crois que j'ai bien compris ils ont 24h par semaine, il faut qu'ils aient un tuteur, un lieu. J'ai bien compris le principe c'est clair, mais après nous on n'a pas de choses à leur proposer, on ne peut pas leur proposer une prise en charge sur 24h par semaine et financièrement c'est à discuter. » (association nationale de lutte contre la pauvreté, pas de salariés, KIOSC D, 2020).

de KIOSC, ne souhaitent toujours pas accueillir de volontaires en Service Civique, mettent en avant le manque de moyens humains et financiers pour le justifier⁶⁵.

« Il y a des assos qui sont assez actives sur les quartiers donc je les ai rencontrées plusieurs fois, j'ai fait des séances d'info collectives [...], j'ai fait des rendez-vous individuels, mais ça n'a pas abouti parce qu'en fait les structures ne sont pas dispo. Ce sont des structures qui n'ont pas de quoi encadrer des jeunes en service civique, des assos de bénévoles. » (coordinateur·rice, KIOSC B, 2020)

Les équipes KIOSC **lèvent donc dans une certaine mesure les difficultés de projection dans l'accueil et l'accompagnement d'un volontaire en Service Civique**, qui freinent certaines structures dans le recours au dispositif. Elles s'assurent avec les structures accompagnées que les conditions sont réunies pour accueillir le/la volontaire, et ce y compris pour des petites associations de quartier (par la création d'une mission adéquate, la conception d'une mission qui limite ou partage le temps d'accompagnement par la structure, etc.). Parfois cependant, les difficultés structurelles (relevant du manque de moyens en particulier) prennent le dessus et KIOSC ne dispose pas de leviers pour aider les structures à les dépasser.

Pour conclure, l'accompagnement sur-mesure proposé par KIOSC contribue à lever trois freins à l'accueil de volontaires en Service Civique, auxquels les structures sont confrontées de façon différenciée :

- Le premier frein est le **frein de l'information** : les structures accompagnées, et en particulier celles qui n'y avaient jamais eu recours, améliorent leur connaissance du Service Civique et de son cadre juridique.
- Le deuxième frein est le **frein des démarches administratives à réaliser** pour accueillir des volontaires : les équipes KIOSC se positionnent en soutien pour faciliter la réalisation de ces structures par les structures et/ou les orientent vers des dispositifs d'intermédiation les soulageant d'une partie de ces tâches.
- Le troisième frein est celui des **difficultés à se projeter concrètement dans l'accueil de volontaires** : KIOSC participe à réduire ces incertitudes en accompagnant à la création de mission adaptée aux besoins de la structure, à ses capacités d'accompagnement et au cadre juridique du Service Civique, mais peine à agir sur le manque de moyens dont disposent certaines petites à moyennes associations de quartier pour réaliser *in fine* cet accompagnement.

Les conditions sont donc réunies pour lever une partie des principaux freins à l'accueil de volontaires et **garantir une entrée effective des structures dans le dispositif du Service Civique**.

3.2.2. Impact 2 : Les prémices d'un développement de l'offre de Service Civique dans les quartiers prioritaires

Le deuxième impact de KIOSC concerne la **création effective de nouvelles missions de Service Civique par les structures accompagnées, qu'elles aient ou non déjà accueilli en leur sein des volontaires**. Pour répondre à l'objectif de renforcer l'accessibilité du Service Civique, à la fois en quartier

⁶⁵ Réponses à la question « Si vous ne souhaitez pas accueillir des volontaires en Service Civique, pour quelle raison PRINCIPALE ? ». Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=17.

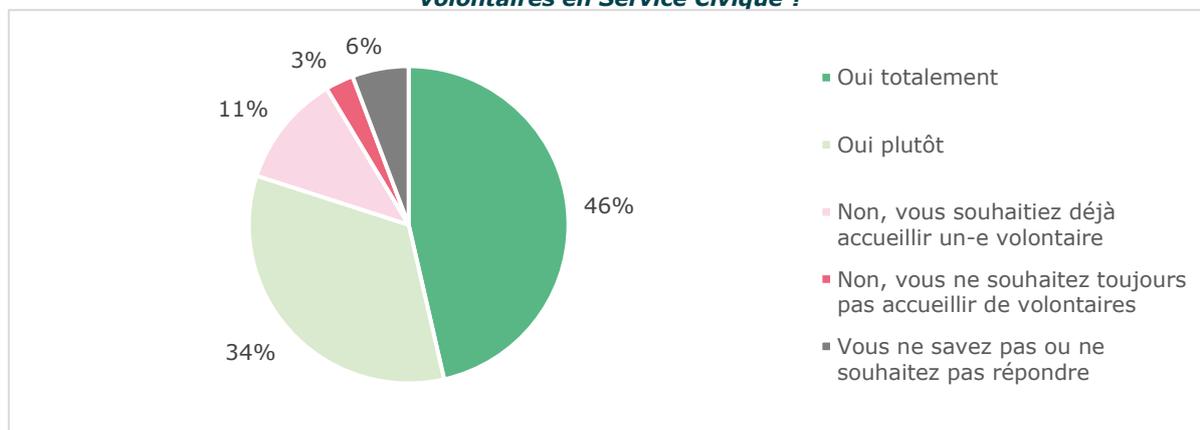
prioritaire de la politique de la ville (QPV) et pour les jeunes y résidant, l'enjeu est d'abord de **favoriser la création de nouvelles missions par des structures implantées en QPV et/ou qui y agissent** (3.2.2.1). Il s'agit par ailleurs **d'inciter les structures**, et notamment celles n'intervenant pas en QPV, à **accueillir parmi leurs volontaires des jeunes résidant en QPV**, aujourd'hui sous-représenté-es parmi les volontaires en mission de Service Civique à l'échelle nationale (3.2.2.2).

3.2.2.1. La création effective de nouvelles missions par les structures accompagnées

Lorsque les structures ayant répondu au questionnaire sont interrogées sur leur situation vis-à-vis du Service Civique, depuis qu'elles ont connu KIOSC, 61% déclarent qu'elles accueillent ou ont accueilli un ou des volontaires en Service Civique tandis que 26% déclarent qu'elles cherchent actuellement à en accueillir (voir **Graphique 24**, p. 70). Au-delà de ces résultats, **l'enjeu est de savoir si l'accompagnement de KIOSC est déterminant dans l'envie d'accueillir et dans l'accueil effectif de volontaires dans les structures.**

D'abord, **les échanges avec les équipes KIOSC suscitent chez 80% des structures accompagnées une volonté de recourir au Service Civique** qu'elles déclaraient ne pas avoir auparavant (**Graphique 31**). Ce sont les actions d'information qui donnent envie aux structures d'accueillir des volontaires : 86% de celles qui en ont bénéficié souhaitent recourir au dispositif depuis qu'elles ont connu KIOSC contre 60% de celles qui n'en ont pas bénéficié⁶⁶. En d'autres termes, étant donné que ce sont en particulier les structures qui n'avaient jamais accueilli de volontaires qui participent aux actions d'information, il est probable que l'effet de KIOSC sur l'envie d'en accueillir soit le plus marqué sur ces dernières.

Graphique 31 - Diriez-vous que les échanges avec KIOSC vous ont donné envie de prendre des volontaires en Service Civique ?



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=140.

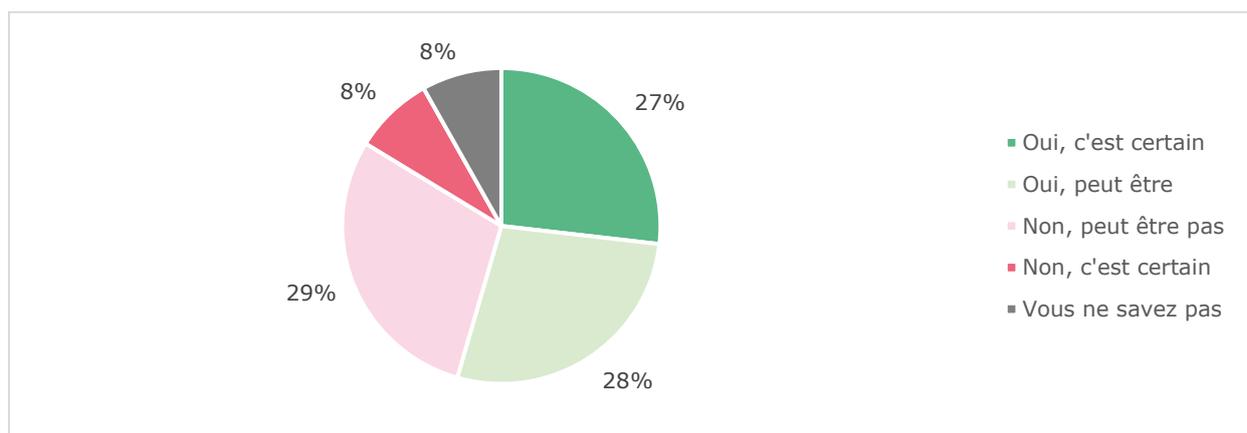
Lecture : 34% des structures déclarent que les échanges avec KIOSC leur ont plutôt donné envie de prendre des volontaires en Service Civique.

Pourtant, parmi celles déclarant accueillir ou souhaiter accueillir un-e volontaire en Service Civique, **une majorité de structures (56%) déclarent qu'elles l'auraient fait sans l'accompagnement de KIOSC (Graphique 32)**. Ce résultat interroge parce qu'il entre en décalage avec l'idée selon laquelle c'est

⁶⁶ Réponses à la question « Diriez-vous que les échanges avec KIOSC vous ont donné envie de prendre des volontaires en Service Civique ? », en fonction de l'accès à une information individualisée sur le Service Civique. Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=140.

KIOSC qui suscite l'envie de recourir au Service Civique et qui, en levant les freins à son accès, permet effectivement l'accueil de volontaires. Il **renseigne, en creux, la perception qu'ont les structures du recours au Service Civique** (comme répondant à des besoins, voire nécessaire, dans un contexte de ressources limitées) **mais aussi du dispositif KIOSC**. KIOSC apparaît en effet moins comme un dispositif d'impulsion que d'accompagnement du développement de l'offre de Service Civique. Il semble s'inscrire, pour une partie des structures, dans des **projets préexistants d'accueil de volontaires** (que les structures aient ou non accueilli des volontaires auparavant) et est perçu, sur cette base, comme une **garantie d'un accueil de ces volontaires dans des conditions satisfaisantes, à la fois pour les structures et pour les volontaires**, dans un contexte où cet accueil aurait eu lieu dans tous les cas.

Graphique 32 - Sans l'accompagnement de l'équipe KIOSC, pensez-vous que votre structure aurait-accueilli un-e volontaire en Service Civique ?



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=123.

Lecture : 27% des structures déclarent que sans l'accompagnement de l'équipe KIOSC, elles auraient accueilli de façon certaine un-e volontaire en Service Civique.

Plus d'un tiers des structures (37%) reconnaissent toutefois le rôle déterminant de KIOSC dans le choix de recourir au Service Civique⁶⁷. Il s'agit de structures qui ne connaissaient pas le dispositif du Service Civique auparavant, qui ne se jugeaient pas en capacité de réaliser les démarches préalables à l'accueil puis de suivre des volontaires tout au long de leur mission, ou encore qui avaient déjà eu recours au Service Civique mais en ont tiré une mauvaise expérience. C'est le cas d'une association familiale rencontrée dans l'enquête qualitative.

« -[Enquêtrice] Le fait qu'il y ait le programme KIOSC, ça vous a un peu rassurés dans l'idée de vous lancer de nouveau ?

-[Enquêtée] Ah mais ce n'est pas qu'un peu, c'est-à-dire que moi je n'y serais pas retournée sans KIOSC, c'est clair. » (Association familiale, 9 salariés, KIOSC C, 2020)

Il semble donc que KIOSC **nourrisse l'envie d'accueillir des volontaires en Service Civique pour des structures qui n'y avaient jamais pensé**, mais aussi pour **des structures qui avaient déjà ce projet**, développé de façon plus ou moins contrainte, et qui **ne savaient pas comment faire pour y recourir ou comment s'assurer que la mission se déroule dans des conditions satisfaisantes**.

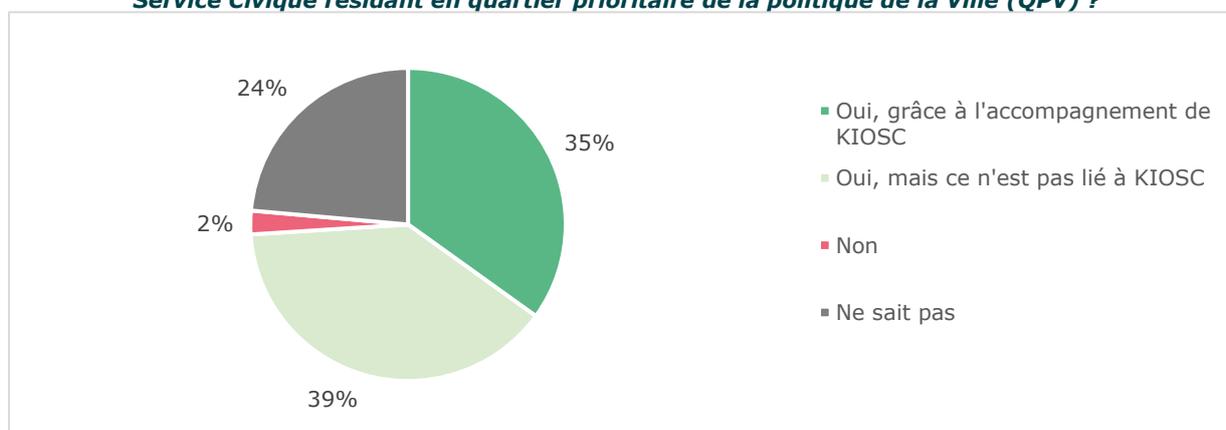
⁶⁷ Pour les deux questions relatives à l'envie de recourir au Service Civique d'une part et au rôle perçu de KIOSC dans ce recours, les deux variables du statut de la structure et de son périmètre d'intervention ne jouent pas sur les réponses.

KIOSC participe donc de différentes façons à la création de nouvelles missions de Service Civique par des structures agissant en QPV comme n’y agissant pas.

3.2.2.2. Pour des jeunes résidant en quartier prioritaire ?

Le moment du « recrutement » pose la question de la **jonction entre le volet « structures » et le volet « jeunes » de KIOSC**. En effet, pour renforcer l’accessibilité du Service Civique, il existe un **enjeu que des jeunes résidant en QPV, accompagnés ou non en parallèle par les équipes KIOSC, puissent candidater aux offres émises par des structures accompagnées et être sélectionné-es**. Parmi les structures qui accueillent actuellement ou cherchent à accueillir des volontaires en Service Civique, les trois quarts (74%) ont pris ou projettent de prendre en tant que volontaires des jeunes résidant en QPV et un tiers (35%) considèrent qu’ils l’ont envisagé ou l’envisagent grâce à l’accompagnement de KIOSC (**Graphique 33**).

Graphique 33 - Avez-vous déjà pris / projetez-vous de prendre un (des) jeune(s) volontaire(s) en Service Civique résidant en quartier prioritaire de la politique de la Ville (QPV) ?



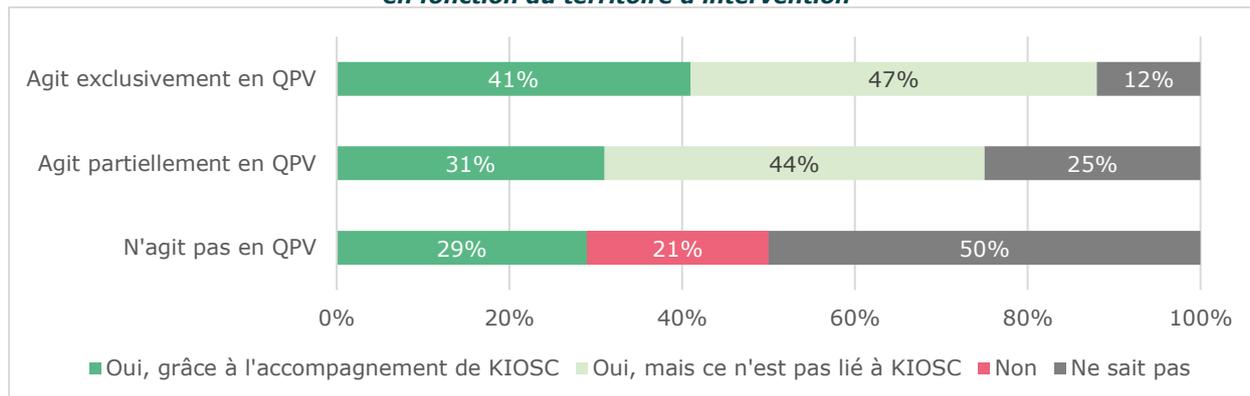
Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=123.

Lecture : 35% des structures ont ou pris ou projettent de prendre, grâce à l’accompagnement de KIOSC, un ou des jeune(s) volontaire(s) en Service Civique résidant en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV).

Ce sont en particulier les structures qui agissent exclusivement en QPV qui envisagent de choisir des volontaires résidant en QPV (à 88%). Elles sont aussi celles qui considèrent le plus avoir projeté de le faire grâce à l’accompagnement de KIOSC (à 41%). En revanche, les structures qui n’agissent pas en QPV se prononcent moins sur la question : seules 29% déclarent qu’elles ont pris ou projettent de prendre des jeunes volontaires en Service Civique résidant en QPV (**Graphique 34**).

Graphique 34 – Réponses « Avez-vous déjà pris / projetez-vous de prendre un (des) jeune(s) volontaire(s) en Service Civique résidant en quartier prioritaire de la politique de la Ville (QPV) ? »,

en fonction du territoire d'intervention



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=123.

Lecture : 41% des structures qui agissent exclusivement en QPV ont ou pris ou projettent de prendre, grâce à l'accompagnement de KIOSC, un ou des jeune(s) volontaire(s) en Service Civique résidant en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV).

Le rôle de KIOSC dans l'attention accrue portée à l'entrée en Service Civique de jeunes résidant en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) s'explique de différentes façons :

- **La sensibilisation opérée par les équipes KIOSC**, sur le cadre juridique notamment, **conduit une partie des structures à interroger leurs modalités de sélection des volontaires et les biais** (sociaux, genrés, raciaux, territoriaux) pouvant surgir à cette occasion, et à projeter d'accueillir des jeunes aujourd'hui éloigné-es du Service Civique. Néanmoins, cette sensibilisation demeure partielle et semble concerner les structures qui connaissent le mieux le contexte des QPV. Pour d'autres, et en particulier pour celles qui n'y interviennent pas, il semble que la question de l'accueil de jeunes volontaires résidant en QPV et, de façon sous-jacente, de l'accessibilité du Service Civique, demeure un impensé (50% de « ne sait pas ») ;
- **Le fait que KIOSC se positionne comme le garant du « bon » déroulement de la mission** de Service Civique (offre adaptée, suivi pendant la mission, etc.) **est également perçu comme rassurant** par certaines structures qui auraient restreint leur choix de volontaires sans cet accompagnement. En se sentant soutenues dans l'accueil et l'accompagnement des volontaires, il est probable que certaines structures fassent évoluer leurs attentes vis-à-vis des futur-es volontaires dans le sens d'une plus grande ouverture à des profils distincts de ceux qui étaient au départ envisagés (jeunes diplômé-es, disposant de compétences préalables, etc.) ;
- Certaines structures accompagnées **bénéficient d'une mise en lien directe entre elles et les jeunes suivi-es dans le cadre du volet « jeunes » de KIOSC**. Ces mises en lien permettent aux structures d'accueillir effectivement en tant que volontaires des jeunes résidant en QPV. D'autres structures, qui projettent également de choisir ces profils, peinent toutefois à en attirer. La question du « recrutement » et du nombre de candidatures que reçoivent les structures est en effet un autre frein potentiel à l'entrée des structures dans le dispositif du Service Civique, que les équipes KIOSC peuvent atténuer de différentes façons (par ces mises en lien, le fait de susciter l'envie de faire un Service Civique chez des jeunes résidant en QPV, la construction d'une offre de mission adaptée et intéressante, la diffusion de cette offre, etc.) mais pas résoudre complètement.

« La vraie faiblesse, c'est qu'on voulait des jeunes [d'un quartier prioritaire de la ville] mais pour l'instant on n'a aucune candidature, donc peut-être qu'ils n'ont pas pu ou pas su faire suffisamment. » (Maison de quartier, 2 salariés, KIOSC B, 2020)

En conséquence, KIOSC encourage et offre les conditions à des structures intervenant en QPV ou non de sélectionner en tant que volontaires des jeunes qui résident en QPV. Cependant, **une partie des structures accompagnées par KIOSC n'agissent pas en QPV et n'ont pas pris ou ne projettent pas de prendre des volontaires qui y habitent** ; c'est le cas d'un cinquième (21%) des structures déclarant ne pas intervenir en QPV.

L'entrée dans l'accompagnement de structures n'agissant pas en QPV part du constat de la difficulté de KIOSC, sur certains territoires, à s'adresser aux petites à moyennes associations de quartier (difficultés structurelles complexes à lever, temps long de l'inscription dans des écosystèmes locaux, etc.). Il a donc été envisagé par une partie des KIOSC de repenser le ciblage des structures accompagnées, en l'élargissant à des associations et organismes publics n'intervenant pas en quartier prioritaire. Cela présente un **intérêt s'il y a, en parallèle, une articulation étroite entre le volet « structures » et le volet « jeunes »**, à l'instar de ce qui s'observe dans l'exemple ci-dessous.

« Les structures des quartiers politiques de la ville, si elles ne s'étaient pas saisies du Service Civique, elles ne le feront pas plus maintenant. Donc maintenant ce qu'on a acté au COPIL c'est qu'on va faire de l'intermédiation avec des structures hors des QPV, pour faire sortir les jeunes de quartier et aussi car c'est un produit nécessaire à notre équilibre financier, si on veut pérenniser notre action. » (coordinateur-riche, KIOSC A, 2021)

A défaut, cette stratégie **questionne et marque un éloignement de l'objectif initial de KIOSC qui est de renforcer l'accessibilité du Service Civique** en quartier prioritaire de la politique de la ville et pour des jeunes y résidant.

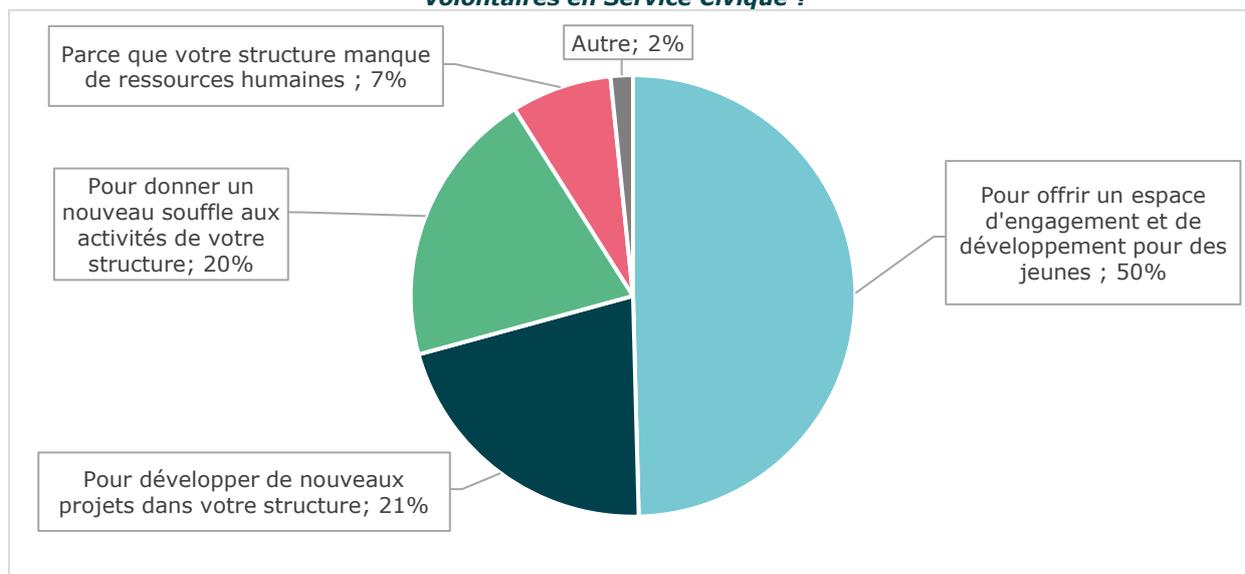
L'appui des équipes KIOSC permet donc d'**impulser et, surtout, d'accompagner des projets de création de nouvelles missions de Service Civique** dans des structures qui, pour la plupart, n'avaient jamais accueilli de volontaires auparavant. **Ces offres de mission s'adressent, pour une partie d'entre elles, en particulier à des jeunes résidant en QPV.** L'engagement préalable de certaines structures en QPV, mais aussi leur sensibilisation par les équipes KIOSC, l'accompagnement dont elles peuvent bénéficier tout au long de la mission et la mise en lien avec des jeunes également accompagnés par KIOSC **en conduisent en effet à accueillir ou projeter d'accueillir des volontaires qui résident en quartier prioritaire.** En revanche, la présence dans l'échantillon de structures n'agissant pas en QPV et n'accueillant pas ou ne projetant pas d'accueillir des volontaires habitant en QPV pose question au vu des objectifs initiaux de KIOSC.

3.2.3. Impact 3 : Une dynamisation des activités des associations de quartier ?

Le troisième impact de KIOSC sur les structures accompagnées concerne **la dynamisation des activités des « associations de quartier »**. KIOSC répondrait à un fort besoin de certaines associations, qui perçoivent dans l'accueil de volontaires une **opportunité pour leur propre développement.** C'est effectivement dans cette optique qu'une partie des structures accompagnées par KIOSC, et notamment les petites à moyennes associations de quartier, ont recours ou prévoient de recourir au Service Civique : si la moitié (50%) des structures le font dans l'intention d'offrir un espace d'engagement et de développement pour des jeunes, respectivement 21% et 20% espèrent par ce biais **développer de nouveaux projets** ou **donner un nouveau souffle aux activités** (Graphique 35).

Des études menées sur le Service Civique ont montré qu'il pouvait en effet agir comme un facteur de dynamisation des activités associatives, à la fois parce que **le temps même de création d'une offre de mission est parfois un temps de formulation de nouveaux projets** ou encore parce que **le Service Civique est perçu comme venant en appui des activités existantes**⁶⁸. Cependant, le « *coup de boost* »⁶⁹ recherché par certaines structures peut être le signe d'une ambiguïté qui persiste sur le statut du volontariat en Service Civique, qui n'a pas vocation à remplacer un travail salarié⁷⁰. **La présente évaluation a moins porté sur cette dimension**, en raison notamment du temps long de la mise en œuvre du projet KIOSC et du faible recul dont disposaient les structures rencontrées dans l'enquête qualitative (cherchant alors à accueillir des volontaires ou venant d'en accueillir) pour témoigner de ces effets.

Graphique 35 - Pour quelle raison PRINCIPALE souhaitez-vous/avez-vous souhaité accueillir des volontaires en Service Civique ?



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=123.

Lecture : 21% des structures déclarent qu'elles souhaitent ou ont souhaité accueillir des volontaires en Service Civique pour développer de nouveaux projets.

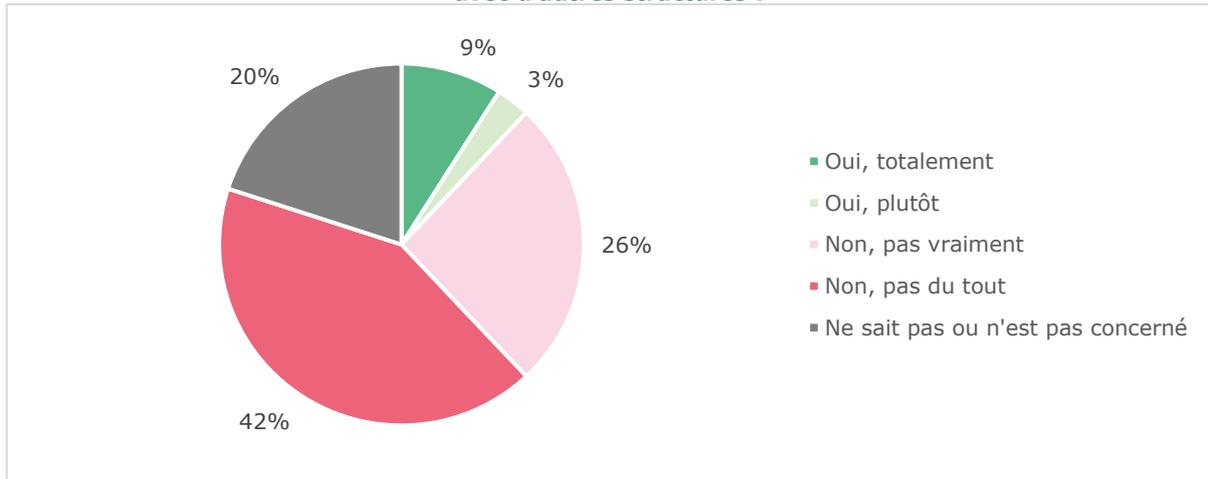
L'un des indicateurs retenus pour juger de la dynamisation des activités associatives dans l'enquête par questionnaires porte sur la **création de partenariats par les structures qui accueillent ou ont prévu d'accueillir des volontaires en Service Civique**. Cet effet est peu probant : seules 12% des structures le mettent en avant (**Graphique 36**). Il convient toutefois de noter que les KIOSC s'ancrent dans des dynamiques locales de mise en réseau d'acteurs institutionnels et associatifs, par-delà les seules actions d'accompagnement, et que la cible de cet indicateur est donc plus large que les structures ayant répondu au questionnaire.

⁶⁸ C. Tailieu et C. Leroux, *Le service civique dans les associations. Mise en oeuvre et impact dans le département de l'Aisne*, op. cit.

⁶⁹ Entretien avec une association d'handisport, KIOSC C, 2020.

⁷⁰ C. Tailieu et C. Leroux, *Le service civique dans les associations. Mise en oeuvre et impact dans le département de l'Aisne*, op. cit.

Graphique 36 - Diriez-vous que, grâce à l'équipe KIOSC, vous avez noué de nouveaux partenariats avec d'autres structures ?



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=123.

Lecture : 42% des structures déclarent qu'elles n'ont pas du tout, par le biais de l'équipe KIOSC, noué de nouveaux partenariats avec d'autres structures.

La question de la **dynamisation des activités associatives** via l'accueil de volontaires **suscite donc des attentes de la part des structures accompagnées par KIOSC**. Si la présente étude, qui a suivi le déploiement de l'expérimentation, n'a pas permis de renseigner cet impact, il pourra l'être à plus long terme dans le cadre des évaluations internes ou externes ultérieures.

3.3. Enseignements sur la mise en œuvre du volet « structures » de KIOSC

L'enquête qualitative a permis de tirer des enseignements relatifs à la mise en œuvre du volet « structures » du projet KIOSC, portant en particulier sur les **conditions de sa pertinence** (3.3.1) **et de son efficacité** (3.3.2).

3.3.1. Les conditions de la pertinence : maintenir la diversité de structures accompagnées et inclure davantage les petites associations de quartier

Concernant d'abord la pertinence des actions déployées auprès des structures, **ce volet de KIOSC est pertinent s'il continue de toucher sa cible**. L'ambiguïté de cette affirmation réside dans le fait que **cette cible est diverse et a évolué au fil de l'expérimentation** : face aux difficultés d'accès aux petites associations de quartier, certains KIOSC se sont tournés vers des structures plus grandes, disposant de plus de moyens et n'agissant pas en QPV.

L'analyse des impacts de KIOSC a pourtant montré la **capacité du dispositif à lever les freins rencontrés dans l'accès au Service Civique des structures qui sont éloignées** (par manque

d'information, une difficulté à prendre en charge les tâches administratives, etc.). Partant de ce constat, l'évaluation invite à **poursuivre l'accompagnement de ces structures agissant en QPV, disposant de ressources plus limitées et n'ayant jamais accueilli de volontaires auparavant**, d'une part parce que c'est sur ces dernières que KIOSC joue un rôle déterminant dans l'entrée dans le dispositif en répondant à de forts besoins ; d'autre part parce qu'accompagner essentiellement des structures n'agissant pas en QPV fait courir le risque de s'éloigner de l'objectif initial du projet KIOSC, qui est de renforcer l'accessibilité du Service Civique (en particulier quand les volontaires finalement accueillis ne résident pas en QPV).

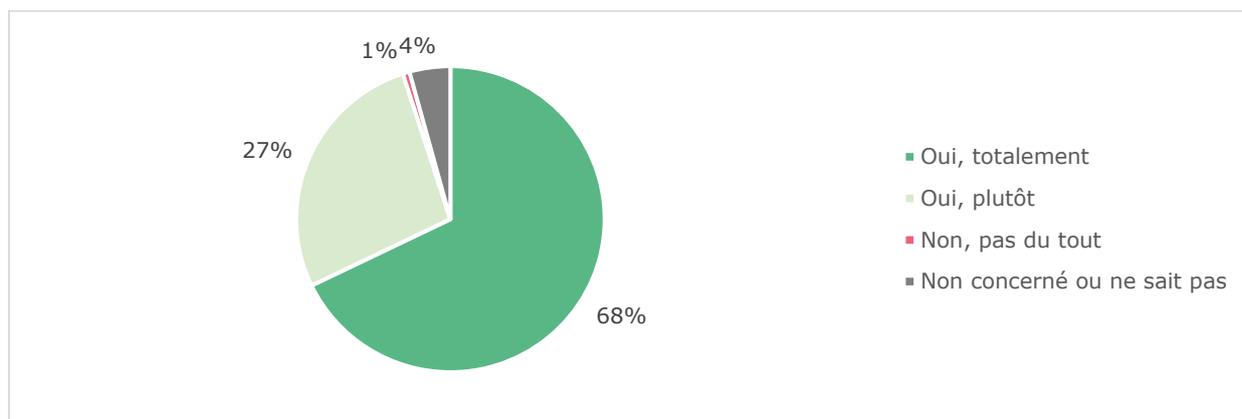
Des difficultés dans l'accès aux petites structures de quartier persistent toutefois, malgré l'implantation progressive de KIOSC dans des écosystèmes locaux. **L'enjeu n'est donc pas d'exclure des structures plus grandes, plus professionnalisées et agissant hors QPV de l'accompagnement, mais de s'assurer qu'une diversité de structures** (à la fois en termes de caractéristiques et d'expériences préalables du Service Civique) **continue d'être représentée parmi les structures accompagnées par KIOSC**. Il s'agit plus précisément de garantir une place dans l'accompagnement aux **structures en capacité d'accueillir des volontaires mais moins dotées en ressources et appelant à un travail plus approfondi de levée des freins à l'accès au Service Civique**. Ce travail permettra en outre d'accroître la diversité des structures proposant des volontariats et ainsi de développer une offre de Service Civique composite, permettant à des profils de jeunes variés de s'y retrouver.

3.3.2. Les conditions de l'efficacité : une forte individualisation de l'accompagnement, un mode d'action viable à long terme ?

Concernant ensuite l'efficacité des actions que proposent les équipes KIOSC, il semble que la condition-clé des impacts du projet sur les structures relève de **l'individualisation des accompagnements proposés**. L'accompagnement est envisagé comme une « **boîte à outils** » **dans laquelle puisent les équipes selon les besoins identifiés, dont on a vu qu'ils étaient multiples et divers** : certaines structures bénéficient uniquement d'actions d'information et de sensibilisation, d'autres privilégient une intervention ponctuelle de KIOSC pour appuyer la création d'une offre de mission ou le « recrutement » par exemple, d'autres encore sont en attente d'un appui sur l'ensemble de ces étapes, avant et pendant l'accueil de volontaires.

Les accompagnements sont donc construits sur-mesure et, selon les types d'actions qu'ils incluent, **prennent plus ou moins de temps aux équipes**. Pour les structures les plus éloignées du Service Civique, la levée des freins à l'accès au dispositif implique un **travail de longue haleine** et une **grande disponibilité des coordinateur-rices**. Cette disponibilité et la réactivité des équipes KIOSC est effectivement perçue par la quasi-totalité des structures accompagnées (**Graphique 37**).

Graphique 37 - Diriez-vous que l'équipe KIOSC a été disponible et réactive pour répondre à vos besoins ?



Source : questionnaires Agence Phare, 2022, n=140.

Lecture : 27% des structures déclarent que l'équipe KIOSC a été plutôt disponible et réactive pour répondre à leurs besoins.

La capacité des équipes KIOSC à être disponible et à consacrer du temps aux accompagnements des structures dépend des **profils et besoins** de ces dernières, du **volume d'accompagnements simultanés** et de la mise en œuvre, en parallèle, du **volet « jeunes » du projet**.

Dans certains KIOSC, le volet « structures » a été réajusté (par le ciblage de structures plus facile d'accès et pour lesquelles l'accompagnement est moins complexe) **voire abandonné**. Le « coup d'arrêt » à l'accompagnement des structures, qui **s'observe de façon marginale et localisée**, est une réponse aux difficultés rencontrées par les équipes dans la mise en œuvre de ce volet et à la plus-value limitée qui en est perçue par certaines équipes, à l'image de ce qu'explique un·e coordinateur·rice dans l'extrait ci-dessous.

« Sur la première année, on s'est donné du mal pour monter KIOSC sur les deux volets, et sur cette deuxième année on s'est rendu compte assez vite [...] que la plus-value du KIOSC elle est sur le poste de [l'anim] et pas sur mon poste [de coordination]. [...] Les assos de quartiers demandent une énergie et ressource tellement folle pour les accompagner vers le Service Civique et on s'est dit 'mais quel est le sens, [d'accompagner] des assos qui n'ont pas les épaules, ressources RH, logistiques, financiers, etc., pour accueillir un Service Civique ?' » (coordinateur·rice KIOSC)

Pourtant, l'évaluation montre que ces accompagnements participent à **lever les freins rencontrés dans l'accès au Service Civique pour une partie des structures**, et y compris celles qui avaient pu en être éloignées au départ (à condition cependant qu'elles aient les capacités financières et d'encadrement suffisantes), et qu'ils contribuent finalement au **développement de l'offre de Service Civique** en QPV.

Elle invite à poursuivre ces accompagnements, en leur accordant, par rapport au volet « jeunes » notamment, une **place variable selon les besoins recensés sur le territoire**. Il existe par ailleurs un enjeu de continuer de **cibler les structures ayant des besoins auxquels KIOSC peut effectivement répondre**, en tenant compte des limites du dispositif en l'état, et notamment de l'impossibilité pour les équipes d'agir sur le niveau de ressources financières et humaines des structures. KIOSC apparaît en effet comme un **dispositif garantissant l'accès au Service Civique pour des structures en capacité d'accueillir des volontaires, mais ne sachant pas comment faire et ayant besoin d'un appui** pour que les missions se déroulent dans de « bonnes » conditions ; **davantage que comme un dispositif de renforcement des capacités d'accueil** de volontaires **pour des associations très faiblement dotées** en ressources humaines et financières.

4.

Résultats concernant l'implantation de KIOSC

Au-delà de relever les apports de KIOSC pour les jeunes et les structures accompagnées, l'un des enjeux de l'évaluation est d'**analyser la façon dont le dispositif trouve sa place et produit des effets au niveau du territoire**. Plus spécifiquement, cette partie⁷¹ s'intéresse aux liens qui se sont noués au fil de l'expérimentation entre les équipes KIOSC et des acteurs nationaux et locaux intervenant dans le cadre des politiques territoriales de jeunesse (4.1.1), ainsi qu'au rôle de KIOSC dans l'amélioration éventuelle de l'appropriation du Service Civique, au sein des territoires dans lesquels il est implanté (4.1.2).

⁷¹ Les éléments présentés dans cette partie sont une synthèse des résultats figurant dans les précédents rapports intermédiaires relatifs à l'implantation de KIOSC dans les territoires. Ils sont issus de l'analyse des entretiens menés auprès de partenaires et de structures intermédiaires.

4.1. KIOSC : un maillon des politiques territoriales de jeunesse

Dans les territoires dans lesquels les équipes interviennent, KIOSC est identifié comme un maillon des politiques territoriales de jeunesse (4.1.1). Cette identification en tant qu'acteur jeunesse favorise leur intégration voire leur rôle dans l'impulsion de dynamiques partenariales, autour du Service Civique notamment, entre des acteurs déployant des actions à destination des jeunes (4.1.2). KIOSC se heurte toutefois à la complexité et à l'hétérogénéité des politiques jeunesse au niveau local (4.1.3).

4.1.1. Une identification de KIOSC comme d'un acteur jeunesse

L'identification de KIOSC en tant qu'acteur jeunesse est permise par le **temps long de l'implantation** du dispositif et par le **travail de prise de connaissance des réalités territoriales et institutionnelles** dans lesquelles les équipes ont vocation à s'inscrire.

Les équipes sont en effet incitées, lors de l'élaboration des diagnostics territoriaux notamment, à rencontrer des acteurs divers, saisir les dynamiques associatives et publiques préexistantes à l'arrivée de KIOSC et à penser l'implantation du dispositif en fonction de ces éléments. Elles bénéficient dans cette optique, au début de l'expérimentation, d'une **relative souplesse dans le calendrier et les modalités de déploiement de leurs actions**, qui facilite leur inscription sur le territoire⁷². Un autre élément facilitant relève du **positionnement hybride de KIOSC**, qui s'appuie bien souvent, au premier abord, sur les services de l'Etat (réfèrent·es Service Civique, délégué·es du Préfet) ainsi que sur les acteurs associatifs locaux avec lesquels les équipes nouent peu à peu des liens.

Composant ainsi avec les spécificités des territoires et en dialogue avec des acteurs multiples, le dispositif KIOSC est **progressivement reconnu comme un acteur jeunesse par les institutions comme par les associations**⁷³. Cela signifie que les équipes sont identifiées d'une part comme mettant en place des **actions à destination de jeunes**, et d'autre part comme **potentiel pourvoyeur de jeunes** pour d'autres structures agissant également auprès de ces dernier·es dans les territoires d'intervention (premier extrait d'entretien) ou pour des structures cherchant à accueillir des volontaires en Service Civique (deuxième extrait d'entretien).

« Sur l'aspect repérage, KIOSC peut être un appui, parce que quand ils rencontrent des jeunes pour le Service Civique, quand ils se rendent compte que les jeunes ne sont pas prêts pour le Service Civique, ils peuvent les orienter vers [notre dispositif] à la Mission Locale. » (Réfèrent·e Mission Locale, KIOSC D, 2021)

⁷² « On nous incite quand même à prendre pas mal d'initiatives au niveau local en fonction de nos réalités de territoires, et de plus en plus on a tendu vers une coordination qui nous dit ça au niveau national : 'Partez de vos réalités de territoire et puis en fonction vous composez selon vos spécificités.' » (coordinateur·rice, KIOSC D, 2021)

⁷³ Notons que cette perception, par les partenaires enquêtés, de KIOSC comme d'un « acteur jeunesse » s'accompagne d'une forte identification des actions déployées à destination des jeunes, mais beaucoup moins de celles qui sont destinées aux structures qui souhaiteraient accueillir des volontaires : « Sur le volet accompagnement des associations, ça reste inexistant. » (Service Jeunesse, Mairie, KIOSC F, 2021)

« [Enquêtrice] Et comment vous êtes perçus par les autres partenaires ?

-[Enquêté] Comme acteur qui capte les jeunes. Nous on commence à participer à des comités de pilotage organisés par la Ville, avec des consortiums d'acteurs qui sont présents et voilà, on est identifié comme acteur du Service Civique. Par exemple [telle structure] m'appelle en me disant on cherche x jeunes. » (coordinateur-riche, KIOSC A, 2021)

KIOSC fait donc l'objet d'une reconnaissance par des acteurs multiples (institutionnels comme associatifs) comme d'un dispositif en mesure de constituer un maillon des politiques de jeunesse existant sur le territoire.

4.1.2. (Re)mettre les partenaires jeunesse autour de la table : la contribution de KIOSC aux dynamiques locales

L'intégration de KIOSC comme d'un acteur des politiques territoriales de jeunesse a des **implications multiples sur les dynamiques partenariales existantes ou impulsées**, notamment autour du Service Civique.

Dans certains territoires, le déploiement de KIOSC s'accompagne en effet de la mise en place d'**instances de gouvernance** et de **projets partenariaux** qui permettent le rapprochement d'acteurs œuvrant autour des publics jeunes. Des **consortiums d'acteurs de jeunesse** ont ainsi vu le jour. Ils réunissent notamment des structures d'information jeunesse (CRIJ, BIJ, CIJ), des Missions locales, des collectivités, des maisons de quartier et sont parfois appuyés par les services de l'Etat. Ces consortiums, à la formalisation variable, participent à **créer de l'interconnaissance** ou à **renouveler le dialogue entre des structures y participant et habituellement peu en lien**. Dans les extraits d'entretien ci-dessous, les effets de KIOSC sur les dynamiques entre acteurs jeunesse sont perçus par des délégué-es du Préfet de deux territoires distincts.

« Grâce au KIOSC aujourd'hui on a maillé le territoire. Les gens se connaissent, les associations se connaissent, les échanges se font [...]. Aujourd'hui il y a un maillage du territoire qui ne se faisait pas sur le Service Civique avant. » (Délégué-e du Préfet, KIOSC G, 2021)

« -[Enquêté] Mais voilà, le KIOSC a permis de rapprocher des acteurs qui travaillent pas beaucoup ensemble, ou alors plus beaucoup, ou plus du tout. Donc voilà ça créé des ponts, [...] une dynamique qui n'existait pas vraiment. » (Délégué-e du Préfet, KIOSC A, 2021)

Les opportunités de dialogue suscitées par l'implantation de KIOSC sur le territoire et le travail partenarial réalisé à cette occasion **conduisent certains acteurs à envisager des actions communes** et à **dépasser des phénomènes de concurrence** pouvant freiner des collaborations.

« Souvent chacun y va de son petit projet, donc on peut avoir l'impression de se marcher sur les platebandes les uns des autres. D'où l'intérêt des collaborations avec le BIJ et KIOSC, on n'est pas là pour piquer les jeunes les uns des autres. » (Référent-e Mission Locale, KIOSC D, 2021)

En mettant « autour de la table » des acteurs intervenant dans le cadre des politiques territoriales de jeunesse et se connaissant peu, notamment mais pas seulement pour évoquer le Service Civique, KIOSC participe donc à **renouveler voire à impulser des dynamiques partenariales**.

4.1.3. Les politiques jeunesse : un paysage complexe

En revanche, quand les **phénomènes de concurrence sont particulièrement forts** entre les acteurs, et quand KIOSC s'inscrit sur des **territoires dans lesquels les dispositifs à destination des jeunes sont déjà nombreux**, l'implantation du dispositif est complexe et ses effets sur les dynamiques partenariales moindres.

D'abord, certaines équipes KIOSC se retrouvent touchées, lorsqu'elles cherchent à s'implanter dans les territoires, par des phénomènes de concurrence qui surgissent **d'une superposition potentielle entre leurs missions, objectifs et publics-cible et ceux d'autres structures intervenant dans le même périmètre**. Dans ces cas de figure, KIOSC est perçu par des structures, telles que les Missions locales, comme pouvant nuire à l'atteinte de leurs propres objectifs (par exemple : le nombre de jeunes entrant en Garantie Jeune).

« On essaye de travailler avec les Missions Locales mais on n'y arrive pas, et on n'arrive pas à débloquer la situation. [...] Après c'est aussi le fait que le Service Civique ne soit pas une sortie positive pour la Garantie Jeune, donc ils sont restés sur le fait que c'était pas une sortie positive. On attend de voir si la loi change. »
(coordinateur·rice, KIOSC G, 2021)

Ces phénomènes s'inscrivent dans un contexte plus global de mise en concurrence des structures associatives dans l'accès à des financements publics comme privés⁷⁴. Ils impliquent pour les équipes KIOSC de **se positionner par rapport à l'existant**⁷⁵ mais aussi, bien souvent, de **clarifier le rôle du dispositif** et de rassurer des structures pouvant craindre que l'on vienne « *marcher sur leur platebande* ».

« Il y a des acteurs bien implantés dans un quartier qui auraient peur qu'on vienne marcher sur leur platebande. Leur jeune c'est leur jeune. [Et ça c'est des] blocages qu'on entend de manière très informelle. » (coordinateur·rice, KIOSC F, 2021)

Ensuite, une difficulté auquel KIOSC est confronté lors de son implantation relève du **foisonnement de dispositifs à destination des jeunes** au sein des territoires dans lesquels il intervient. Cette difficulté est accrue quand ils sont faiblement coordonnés : le développement de modes d'action similaires (permanences et aller-vers notamment) pour une multitude de dispositifs, visant parfois des objectifs qui se recoupent, participe à brouiller les informations données aux jeunes. Ces dernier·es peuvent paradoxalement se sentir « sur-sollicité·es » sans qu'ils perçoivent la plus-value de ce qui leur est proposé.

⁷⁴ Matthieu Hély et Marie Loison-Leruste, « Des entreprises associatives en concurrence : le cas de la lutte contre l'exclusion » dans *Le travail associatif*, Presses universitaires de Paris Nanterre., Nanterre, 2013, p. 191-207.

⁷⁵ Notons que la place de l'intermédiation dans le dispositif KIOSC suscite des interrogations d'acteurs publics quant aux phénomènes de concurrence que cela peut susciter, en particulier avec d'autres structures qui proposent également de l'intermédiation : « Des grosses assos qui font de l'intermédiation peuvent parfois être...un petit peu en concurrence [..]. On en a beaucoup qui en font sur le territoire, majoritairement [une autre association] et Unis-Cité. Et c'est ce positionnement là aussi qui est pas évident pour KIOSC. » (Délégué·e du Préfet, KIOSC A, 2021)

« Il y a tellement de dispositifs jeunesse et tellement d'acteurs qui veulent avoir une permanence sur les quartiers, qu'en fait les acteurs des quartiers sont à fond pour mettre des permanences, mais [...] je ne suis pas sûre qu'il y ait une cohérence pour les jeunes, pour le public cible [...]. Les jeunes ne viennent pas. » (coordinateur·ice, KIOSC)

Ces situations **rendent difficile le travail de repérage** par les acteurs jeunesse et les conduisent à réduire la portée de leur action : les structures implantées en QPV notamment « *ne savent plus qui interpeller* »⁷⁶. Le foisonnement de dispositifs faiblement coordonnés complique également leur identification par les acteurs locaux et institutionnels. La plupart des partenaires interrogés dans le cadre de cette enquête font état de leurs **difficultés pour suivre et accompagner les nombreux projets qui se développent sur leur territoire.**

« Et il y a une multiplication de programmes en ce moment, ça se multiplie à gauche à droite, dans tous les sens. Pour suivre c'est infernal. » (Référent·e Service Civique, SDJES, KIOSC D, 2021)

« On a beaucoup de dispositifs à piloter, beaucoup de programmes, beaucoup de labels. » (Délégué·e du Préfet, KIOSC A, 2021)

Les phénomènes de concurrence localisés et la faible coordination entre les acteurs jeunesse sur certains territoires **pèsent donc sur l'identification de KIOSC en tant que dispositif**, ainsi que sur la **compréhension** par les acteurs tant institutionnels qu'associatifs **de la spécificité de ses objectifs et missions.**

En conclusion, le temps long de l'implantation de KIOSC et son adaptation aux réalités institutionnelles et associatives locales favorisent son intégration au sein des politiques territoriales de jeunesse. Lorsqu'il est identifié comme un acteur jeunesse et que ses objectifs sont bien compris, KIOSC parvient à agir sur les dynamiques partenariales, en renouvelant ou en impulsant, autour du Service Civique, des échanges et des collaborations entre des acteurs jusqu'à présent peu en lien. Dans certains cas, les équipes KIOSC se heurtent toutefois, au cours de l'implantation du dispositif, à des phénomènes de concurrence localisés et à une multiplicité d'actions peu coordonnées à destination des jeunes, qui brouillent son identification par les acteurs institutionnels comme associatifs et pèsent sur sa capacité à contribuer aux dynamiques locales.

⁷⁶ Référent·e Mission Locale, KIOSC D.

4.2. Soutenir le déploiement du Service Civique : une meilleure appropriation dans les territoires ?

Au-delà de s'inscrire comme un maillon des politiques territoriales de jeunesse, KIOSC agit en soutien de la politique étatique visant à **favoriser le déploiement du Service Civique sur les territoires**. Il est perçu, dans ce cadre, comme un atout important par les services de l'Etat (4.2.1), en particulier au regard du travail approfondi d'information et de levée des ambiguïtés sur le Service Civique que les équipes réalisent, en amont mais aussi tout au long des accompagnements (4.2.2).

4.2.1. Un atout important dans le déploiement du Service Civique

Porteur d'une ambition de « mise en accessibilité » d'une politique publique nationale d'engagement et de citoyenneté dont les objectifs quantitatifs s'accroissent, **KIOSC présente de facto un intérêt immédiat pour les services de l'Etat**, dont la mission est de décliner territorialement les politiques publiques nationales.

Les référent·es Service Civique des services de l'Etat ont en effet « *la charge de faire connaître le dispositif* » et sont les « *premiers interlocuteurs des structures qui souhaitent accueillir des jeunes en Service Civique [qu'ils] conseillent et accompagnent pour définir leur projet d'accueil et demander l'agrément obligatoire pour proposer des missions de Service Civique* »⁷⁷. KIOSC est donc **perçu favorablement par ces services**, et notamment les Services départementaux à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (SDJES)⁷⁸ **car il vient les accompagner dans la réalisation de la promotion du Service Civique**. Il constitue l'un des « *relais locaux* »⁷⁹ sur lesquels les services cherchent à s'appuyer, en particulier dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

« *[Enquêtrice] Comment KIOSC s'inscrit dans cette augmentation de +100 000 Service Civique ?*

-*[Enquêté] C'est un outil de plus [...] on va voir les résultats, mais en théorie plus on est nombreux mieux c'est. [...] Mais ce n'est pas un secret, les moyens n'ont pas été développés, les crédits pour avoir plus de jeunes oui, mais pas les moyens humains et nous on a plutôt des moyens humains en baisse [...]. KIOSC ils ont eu des moyens humains pour avoir des gens qui travaillent spécifiquement dans les quartiers pour faire connaître ce dispositif. » (Référent·e Service Civique, SDJES)*

Dans un contexte où les moyens humains des référent·es sont en baisse, KIOSC apparaît ainsi comme un atout particulièrement utile pour accompagner les services de l'Etat dans le déploiement de la politique publique. Cela soulève toutefois la question du risque de déchargement d'une responsabilité étatique :

⁷⁷ <https://www.service-civique.gouv.fr/comprendre-le-service-civique/referents>, visité le 7 janvier 2021

⁷⁸ Ex-DDCS, Délégation Départementale à la Cohésion Sociale.

⁷⁹ Entretien avec un·e Délégué·e du Préfet.

KIOSC n'a pas vocation à se substituer aux services de l'Etat. Le rôle de KIOSC dans le déploiement d'une politique nationale implique également de **prendre le temps de penser les conditions de cette coopération.** En effet, bien que le dispositif réponde à des besoins des services de l'Etat, ces derniers ont des objectifs en propre sur le nombre d'agrément attribués sur leur territoire, pouvant être à l'origine de situations de concurrence avec les KIOSC.

« En tant qu'agent d'Etat, clairement les objectifs chiffrés sont inatteignables [...]. Il y a aussi dans nos objectifs chiffrés évidemment le chiffre des agréments régionaux, nationaux et départementaux. Mais à partir du moment où on développe l'intermédiation sur des agréments nationaux, ce sont des choses qui n'entrent pas dans les chiffres départementaux. Donc ça, ça peut être aussi une problématique vis-à-vis de KIOSC. » (Référent-e Service Civique, SDJES)

« Je propose des choses, par exemple un tableau commun pour que j'aie les infos et que je puisse garantir les infos et les soutenir. Je peux pas soutenir des chiffres si je suis pas sûre de ces chiffres » (Référent-e Service Civique, SDJES, KIOSC A)

Il importe donc de **garantir des relations de confiance avec les SDJES** en sondant au préalable leurs attentes et en faisant remonter régulièrement des informations, tout en veillant à bien **clarifier la répartition entre les différents acteurs**, et à ne pas se positionner comme un acteur prenant en charge des missions qui sont celles de l'Etat.

4.2.2. Soulever le paradoxe de la méconnaissance du Service Civique

L'un des apports-clé du dispositif KIOSC au regard de la politique étatique de déploiement du Service Civique réside dans sa capacité à **transmettre des informations vérifiées et adaptées aux niveaux de connaissance préalable** qu'en ont les structures implantées dans les territoires. Cette capacité de KIOSC dépend de son **identification**, qui se vérifie le plus souvent, **en tant que « spécialistes du Service Civique »**. La reconnaissance de l'expertise des équipes KIOSC leur permet d'être audibles auprès des acteurs tant institutionnels qu'associatifs. Fort de cette identification, KIOSC intervient dans un **contexte de connaissance généralisée du Service Civique mais également de persistance d'ambiguïtés quant à son usage.**

Comme l'indique l'édition 2021 du baromètre « Connaissance, représentation et potentiel d'attractivité du Service Civique », **94% du grand public a déjà entendu parler du Service Civique.** Les résultats quantitatifs de l'étude le confirment, puisque 76% des jeunes et 93% des structures interrogées déclarent connaître le Service Civique avant de rencontrer les équipes KIOSC. Néanmoins, il y a une **différence entre le fait d'avoir entendu parler du Service Civique et d'en avoir saisi le fonctionnement** : les équipes sur le terrain font le constat que les partenaires qu'ils rencontrent sont souvent mal renseignés sur le Service Civique.

Par ailleurs, au-delà de la question du niveau préalable d'information, le Service Civique suscite un certain nombre de craintes chez les structures susceptibles d'accueillir des volontaires, relatives notamment aux **risques de dévoiement de ses principes.** Ces craintes renvoient à l'un des constats de la littérature académique sur le Service Civique : les frontières du dispositif demeurent floues et on observe une

« variation des interprétations et des appropriations par les acteurs impliqués dans sa mise en œuvre »⁸⁰. La difficulté à se saisir du dispositif et à l'appliquer sans le dévoyer est soulignée y compris au sein des équipes KIOSC et par des partenaires institutionnels.

« Au niveau des structures [...] le dispositif est pas toujours bien connu. Moi je le vois, dans l'instruction des dossiers, même si le dispositif a 10 ans. [...] Quand on accompagne sur les agréments, on voit qu'il y a toujours une confusion, volontaire ou involontaire, sur le statut de volontaire, stagiaire, bénévole, salarié. Donc c'est un dispositif qui reste compliqué, à la fois dans la conception des choses, l'intérêt général, qu'est-ce que c'est une mission de volontariat ? C'est flou, ce sont des concepts qu'ils doivent acquérir et ce n'est pas toujours le cas. » (Réfèrent-e Service Civique, SDJES, KIOSC D, 2021)

Cette « flexibilité interprétative » autour du Service Civique induit un travail important pour les équipes KIOSC d'explicitation du cadre légal et des possibilités offertes par le Service Civique, aussi bien auprès des structures accueillantes que des jeunes. Cela suppose par un travail de « plaidoyer » qui peut s'avérer « compliqué » pour les équipes, qui doivent « faire [leurs] preuves »⁸¹ et trouver le ton juste pour parler du dispositif. Les actions que réalisent les équipes consistent donc aussi à s'adapter aux différents degrés de lecture de leurs interlocuteurs pour répondre à leurs doutes concernant le Service Civique.

« Parfois [pour les jeunes] il peut y avoir un petit décalage : [certains] pensent que le Service Civique c'est accessible à tout le monde, mais en même temps pas trop non plus, et il y en a d'autres qui sont méfiants sur le Service Civique, ils ont entendu que ça pouvait être aussi un emploi déguisé, que c'était plutôt des jeunes diplômés etc. Donc il y a différents degrés de lecture mais on est là pour les déconstruire et être transparents avec eux : c'est vrai qu'il y a des missions de Service Civique qui sont très peu accessibles pour des jeunes qui sont moins diplômés, alors que c'est pas censé être sur les compétences. Il faut jongler entre les deux tout le temps. » (animateur·rice, KIOSC D, 2021)

KIOSC soutient donc la politique nationale de déploiement du Service Civique en proposant, au niveau local, des **informations vérifiées sur le dispositif et répondant aux questionnements des jeunes comme des structures**. La complémentarité avec les services de l'Etat réside dans son **ancrage territorial** et son inscription dans des écosystèmes associatifs locaux, en quartier prioritaire de la politique de la ville ; la **connaissance** qu'ont les équipes **des freins spécifiques** rencontrés par les jeunes et structures de QPV dans l'accès au Service Civique ; et l'articulation entre la **délivrance d'informations adaptées et l'entrée dans des accompagnements individualisés** permettant effectivement aux jeunes et aux structures de recourir au dispositif en respectant son cadre légal.

⁸⁰ Valérie Becquet et Camille Boubal, « Quand les collectivités territoriales s'engagent dans le Service Civique : logiques d'affichage politique et choix d'un modèle d'intervention », *Politiques et management public*, 2013, n° 4, p. 537-555.

⁸¹ Extrait d'entretien avec un·e coordinateur·rice KIOSC, 2021 « C'est parfois un peu compliqué d'avoir toujours à faire nos preuves, et ça passe par un gros travail de plaidoyer. C'est compliqué quand on parle d'un dispositif ouvert à tous et que c'est pas le cas et qu'il y a des compétences et du savoir être à acquérir. »

PARTIE 3.

Conclusion

5.

Conclusion

L'évaluation d'impact de KIOSC comprend trois ensembles de résultats. Le premier porte sur les apports de KIOSC pour les jeunes informé·es et accompagné·es (5.1), le deuxième sur les structures accompagnées (5.2) et le dernier sur l'implantation des KIOSC dans les territoires (5.3). L'analyse des impacts de KIOSC mais aussi de ses conditions de mise en œuvre permet enfin de dresser un certain nombre de recommandations sur le futur du dispositif (5.4).

5.1. Les impacts de KIOSC sur les jeunes informé·es et accompagné·es

Concernant d'abord le volet « jeunes » du dispositif, l'évaluation qualitative et quantitative permet tout d'abord d'observer que KIOSC touche **des jeunes le plus souvent issu·es d'origines sociales modestes ou défavorisée et qui sont, en moyenne, moins diplômé·es que les volontaires au niveau national**. Si la plupart ont déjà entendu parler du Service Civique, ils étaient plus nombreux que la moyenne nationale à ne pas savoir ce dont il s'agissait avant de rencontrer KIOSC. Pour autant, tous ne font pas face aux mêmes vulnérabilités ou difficultés dans leurs parcours d'engagement, une partie d'entre eux disposant déjà d'un certain nombre de ressources sociales (engagement antérieur, engagement des parents) et scolaires (diplôme) qui représentent des ressources dans leur démarche vers le Service Civique. Les jeunes moins diplômé·es et moins inséré·es dans des parcours d'engagement connaissent davantage de difficultés pour entrer dans un parcours vers le Service Civique.

Les actions menées par KIOSC sont à l'origine de trois impacts. En premier lieu, KIOSC contribue à **améliorer de l'accès au Service Civique des jeunes issus de quartier prioritaire**. Il contribue à informer les jeunes, à susciter leur envie de réaliser un Service Civique et à les outiller pour candidater, par le biais d'un accompagnement personnalisé. Il joue également sur le sentiment de légitimité des jeunes à s'engager vers le Service Civique en opérant avec eux une traduction de leurs envies et savoirs. Ce faisant, KIOSC permet de lever un certain nombre de freins pour améliorer l'accès des jeunes vers le Service Civique, notamment pour celles et ceux les plus éloigné·es qui n'auraient pas forcément réalisé de Service Civique sans cet accompagnement.

Les équipes jouent également un rôle dans **l'expérience que les jeunes font du Service Civique**, en favorisant une meilleure construction des projets par les jeunes lors des temps d'accompagnement à la recherche de Service Civique, mais aussi en prenant le temps de cerner les attentes et profils des jeunes. KIOSC peut ainsi agir indirectement sur la qualité de la mission de Service Civique qui suivra, en anticipant leurs besoins. Lorsqu'un accompagnement se poursuit pendant la mission de Service Civique – qu'il soit ou pas réalisé chez Unis-Cité – les jeunes trouvent dans la figure des animateur·rices un soutien qui peut s'avérer précieux pour garantir une oreille attentive en plus du/de la tuteur·rice. Cela s'observe toutefois au gré des accompagnements qui sont ou pas proposés par les équipes, mais ne font pas l'objet d'une systématisation.

Plus globalement, l'accompagnement que propose KIOSC représente **un soutien pour les jeunes dans leur parcours, au-delà du seul accès au Service Civique**. En proposant des accompagnements individualisés et sur le temps long, les animateur·rices contribuent à améliorer la confiance en eux et dans leur avenir des jeunes, en devenant un soutien dans leur parcours, en particulier pour celles et ceux qui ne disposent pas toujours de soutiens par ailleurs. Les équipes jouent aussi un rôle plus large en orientant les jeunes vers d'autres structures lorsque le Service Civique ou KIOSC ne peuvent répondre aux besoins exprimés. Le maillage avec le reste des acteurs jeunesse s'avère donc essentiel pour que les équipes puissent continuer à assurer un rôle dans les parcours d'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

5.2. Les impacts de KIOSC sur les structures accompagnées

Concernant ensuite le volet « structures » du dispositif, **KIOSC s'adresse à des structures** (associations, collectivités et établissements publics principalement) **qui sont très diverses** en termes de taille, de moyens et de domaines d'action. **La plupart n'ont jamais eu recours au Service Civique.** C'est le cas **en particulier des structures agissant exclusivement en quartier prioritaire de la politique de la ville**, et qui sont plus faiblement dotées en ressources humaines et financières. L'accompagnement qui leur est proposé par KIOSC est à l'origine d'impacts de deux ordres.

KIOSC joue d'abord un rôle dans la levée des freins à l'accès au Service Civique auxquels sont confrontées en particulier les structures n'ayant jamais accueilli auparavant de volontaires : il améliore le niveau de connaissance global sur le dispositif et son cadre juridique ; représente un appui dans la prise en charge des tâches administratives associées et facilite dans certains cas leur externalisation ; et enfin permet aux structures d'estimer et d'anticiper les besoins d'accompagnement des volontaires à partir de la création d'offres de mission adaptées. Il agit en revanche plus difficilement sur le frein lié au manque de moyens humains et financiers dont disposent certaines structures, et en particulier les petites associations de quartier.

En levant ces freins, **KIOSC contribue effectivement à la création de nouvelles missions de Service Civique par les structures accompagnées**, qu'elles aient ou non déjà accueilli des volontaires auparavant. Il s'inscrit le plus souvent dans des projets préexistants de recours, plus ou moins contraints, au dispositif et participe à rassurer et à donner la possibilité aux structures d'accueillir les futur-es volontaires dans des conditions jugées satisfaisantes. Les missions ainsi créées s'adressent prioritairement à des jeunes qui résident en quartier prioritaire de la politique de la ville, notamment grâce à l'action de KIOSC en matière de sensibilisation sur l'accessibilité du Service Civique. **KIOSC renforce donc globalement cette accessibilité du dispositif**, hormis dans les cas où les structures que les équipes accompagnent n'agissent pas en QPV et n'accueillent pas ou ne projettent pas d'accueillir des volontaires qui y résident.

Enfin, l'un des impacts attendus de KIOSC sur les structures concernait la **dynamisation des activités associatives**. L'évaluation a permis de relever le fait qu'il s'agissait d'une attente de certaines structures qui recourent ou projettent de recourir au Service civique, mais pas de prouver, à ce stade, l'existence de cet impact.

5.3. Les résultats relatifs à l’implantation de KIOSC dans les territoires

Le dernier type de résultats porte sur l’implantation des KIOSC dans les territoires. L’enquête auprès des équipes KIOSC et des partenaires a permis d’identifier le fait qu’au terme de trois années d’expérimentation, **KIOSC est parvenu le plus souvent à trouver sa place au sein des politiques de jeunesse.**

L’implantation territoriale de KIOSC repose sur un **double ancrage institutionnel et associatif qui lui permet aujourd’hui d’être reconnu comme étant un acteur jeunesse** œuvrant au niveau local. Le travail de déploiement et de construction d’un réseau partenarial dense permet aujourd’hui aux équipes KIOSC d’être à même **d’intégrer voire de lancer des dynamiques partenariales entre les acteurs jeunesse** de leurs territoires d’intervention.

Le dispositif KIOSC agit également comme **soutien au déploiement du Service Civique sur les territoires.** En apportant une information vérifiée et individualisée sur le dispositif, il accompagne la politique globale de déploiement du Service Civique portée par l’Etat.

KIOSC se heurte toutefois à la **complexité et à l’hétérogénéité des politiques jeunesse au niveau local** (la multiplication des dispositifs à destination des jeunes, une faible coordination et un manque de lisibilité de l’ensemble des dispositifs, des phénomènes de concurrence localisés) qui ont pu compliquer son implantation.

5.4. Les conditions de poursuite du dispositif et de permanence de ses impacts

A l’issue de ces trois années d’évaluation, il est possible de dresser certaines pistes de recommandations à destination des porteur·ses de projet dans un optique de pérennisation et de transférabilité du modèle KIOSC.

L’évaluation qualitative comme quantitative confirment la pertinence d’un dispositif tel que KIOSC pour informer les jeunes et les associations sur le Service Civique et plus encore pour favoriser un accès effectif des jeunes les plus éloigné·es et des petites associations de quartiers vers le volontariat. L’étude souligne en effet que ces derniers connaissent un certain nombre de freins dans leur accès au Service Civique, que le dispositif parvient en partie à lever grâce à l’accompagnement.

Il apparaît que **la singularité et l’efficacité du dispositif KIOSC** pour toucher les cibles les plus éloignées (jeunes comme associations) réside dans **la forte personnalisation des actions à leur égard.** C’est en effet par le biais d’un accompagnement soutenu et individualisé que les impacts se font les plus marqués.

Quatre ensembles de recommandations émergent donc de ce travail d'évaluation. Un premier sur les actions à destination des jeunes (5.4.1). Un second à destination des actions à destination des structures (5.4.2), un troisième concernant l'implantation sur le territoire (5.4.3) et un dernier sur les conditions de mise en œuvre (5.4.4).

5.4.1. Recommandations concernant les actions à destination des jeunes

Concernant les actions à destination jeunes, **la principale piste de recommandation porte sur l'importance de conserver des modalités d'actions plurielles**, que ce soit au cours des actions d'information ou d'accompagnement, en veillant à individualiser au maximum l'approche. Dans une perspective de pérennisation de impacts sociaux de KIOSC, il pourra s'agir de :

- Continuer à articuler des actions **d'information collectives et individuelles**, en individualisant et « désinstitutionnalisant » le plus possible les informations, notamment pour les jeunes perçu-es comme les plus éloigné-es. Il s'agit aussi penser des modes d'information variés, par le biais de **permanences et de maraudes**, ces dernières pouvant s'avérer particulièrement efficace pour toucher des jeunes peu touché-es par ailleurs ;
- Poursuivre un **accompagnement soutenu et individualisé** - en particulier à destination des jeunes disposant le moins de ressources scolaires et sociales pour qui le suivi personnalisé favorise largement l'accès au Service Civique et peut s'avérer déterminant dans la suite de leur parcours ;
- Veiller à proposer des **modes de communication et un accompagnement mêlant « présentiel » et « en ligne »** – à travers des réseaux traditionnellement mobilisés par les jeunes – pour favoriser l'établissement d'un lien de confiance et assurer un soutien au long cours, adapté aux autres temporalités et priorités que les jeunes peuvent connaître par ailleurs ;
- Garder une **cohérence avec les autres partenaires dans les actions menées à destination des jeunes** pour éviter un effet de concurrence ou de sur-sollicitation des jeunes sur le territoire et effectuer en parallèle un **recensement des actions existantes à destination des jeunes** afin de continuer à les orienter vers des partenaires pertinents.
- Moins directement visible, **l'accompagnement en « back-office »** qui consiste à appeler les structures pour favoriser l'entrée des jeunes en Service Civique et sensibiliser les structures à l'accueil de volontaires plus éloigné-es représente **une piste de plaidoyer local intéressant pour rappeler le cadre du Service Civique et lutter contre son dévoiement**.

Enfin, s'il est envisagé d'ouvrir plus largement le dispositif KIOSC aux jeunes « éloignés », il pourra être pertinent d'interroger les contours de ce qui est entendu par « éloigné » (*en fonction de quels critères ? par rapport à quels standards ? quels sont les facteurs exogènes produisant cet éloignement ?*). Il sera également utile de penser les moyens à mettre en œuvre pour les accompagner efficacement vers le Service Civique, adapté aux situations territoriales.

5.4.2. Recommandations concernant les actions à destination des associations

Concernant ensuite les associations, les recommandations concernent **d'une part la poursuite d'un accompagnement individualisé et le renforcement d'actions de sensibilisation** à destination des structures dans une optique d'amélioration des usages du Service Civique.

- Si l'ambition demeure de favoriser l'accès au Service Civique des plus petites associations de quartier et de celles avec le moins de ressources, il convient de **pérenniser les actions d'accompagnement** – notamment administratif – **de ces dernières de manière importante afin de soutenir le développement de l'activité et à l'accueil de volontaires** au sein d'associations de quartier.
- **Poursuivre et renforcer le volet « sensibilisation » des structures au principe d'accessibilité du Service Civique.** Certaines structures enquêtées, y compris lorsqu'elles ont été en lien avec les équipes KIOSC, continuent d'avoir des critères très sélectifs voire excluants de recrutement des volontaires, et peuvent véhiculer certains préjugés sur les jeunes résidant en quartiers prioritaires, notamment celles qui n'y interviennent pas.
- Au-delà des structures accompagnées vers le Service Civique, il pourra donc s'agir de **continuer le travail de veille effectué par les équipes** lorsqu'elles accompagnent l'entrée des jeunes vers des structures (publiques comme associatives) afin de sensibiliser largement au cadre du Service Civique et rappeler ses conditions d'accès.

5.4.3. Recommandations concernant l'implantation territoriale

Concernant l'implantation des KIOSC sur le territoire, les principales pistes de réflexion **concernent les conditions du maintien de dynamiques partenariales.**

- Lors de l'implantation, un **diagnostic territorial** des profils des jeunes et des structures présentes sur le territoire ainsi que des ressources à mobiliser s'avère un point de départ incontournable, tant pour approfondir la connaissance du territoire que pour se faire connaître et amorcer des démarches partenariales.
- **Sur le long cours, assurer un travail partenarial** soutenu avec les associations et institutions publiques locales (échanges réguliers, participations aux instances de gouvernance) permet en partie d'éviter des effets de concurrence. Cela pourra aussi passer par la poursuite de la participation à des actions au niveau micro-local (à l'échelle de quartier) afin de pérenniser les modes de connaissance par le bouche-à-oreille. Ce faisant, ce travail viendra approfondir le travail amorcé de mise en commun des acteurs jeunesse en vue de mener une politique jeunesse davantage concertée au niveau local.
- Enfin, dans une perspective de pérennisation, il est essentiel de veiller à maintenir et poursuivre le **travail relationnel avec les acteurs « clés » du territoire** sur les questions de Service Civique (SDJES) et de Politique de la Ville (Délégué-es du Préfet) afin de baliser le terrain en amont de

l'implantation (expliquer l'activité de KIOSC, ses prérogatives et son périmètre) et d'éviter à la fois des risques de frustration ou de « concurrence » qui pourraient provoquer des blocages.

5.4.4. Recommandations concernant la mise en œuvre et la pérennisation du modèle KIOSC

Enfin, concernant les recommandations à visée interne et sur la mise en œuvre du programme KIOSC, quelques pistes ont émergé des différents échanges avec les équipes au niveau local.

- S'il convient de conserver un modèle « souple » permettant aux animateur·rices et coordinateur·rices de s'approprier le dispositif, **une trame d'actions communes et des discussions collectives par le biais d'un pilotage national contribuent à favoriser le partage d'expérience** et sont particulièrement appréciées par les équipes ;
- Bien que les rôles d'animation et de coordination se soient montrés poreux à plusieurs égards⁸², la **complémentarité des rôles au sein de l'équipe** est particulièrement appréciée et s'avèrent pertinente pour assurer dans le cadre de KIOSC. Un équilibre reste toutefois à penser entre les deux profils, et notamment concernant le rôle de « coordinateur·rice-manager » continuer à poser questions aux équipes, pouvant être vécue comme une difficulté.
- Conjuguant des tâches de nature diverses et impliquant un investissement important, **une réflexion sur les évolutions des missions de coordinateur·rice** sur le long terme – suite au temps d'implantation – pourra s'avérer utile pour clarifier leur rôle et permettre des évolutions au sein des postes lorsque cela s'avérera pertinent. Il sera à ce titre utile de mener une réflexion sur la place de l'accompagnement à l'agrément et la place de l'intermédiation dans les actions des coordinateur·rices.
- « *Pierre angulaire* » du dispositif à l'égard des jeunes, **des profils d'animateur·rices proches du terrain et disposant de compétences** (formelles ou informelles) **en animation jeunesse** s'avèrent un fondamental de l'action de KIOSC. L'accès à des ressources militantes (engagement personnel passé ou en cours, connaissance accrue des territoires) au sein du binôme peut s'avérer un atout supplémentaire pour faciliter l'inscription de l'équipe sur le territoire auprès des jeunes comme des associations locales. Il est néanmoins important de soulever la question de l'attractivité de ce poste. Si celui-ci est perçu comme « prenant » par les animateur·rices, une fois les premiers mois de déploiement passés, il est important de penser la suite de ce poste en réfléchissant aux possibles évolutions professionnelles à offrir aux animateur·rices. **L'ouverture du poste vers certaines responsabilités** (échanges avec les partenaires, développement de l'offre de Service Civique, veille etc.) **semble être une option privilégiée et appréciée des équipes, et a déjà pu être entamée dans un certain nombre de KIOSC.**

⁸² Voir les rapports intermédiaires n°1 et 2 ainsi que les deux rapports d'avancements qui traitent davantage des questions d'organisation interne.

- **Pour les postes d’animateur·rices comme de coordinateur·rices, une attention particulière est à porter sur le risque de turn-over** qui, s’il peut être synonyme de souhaits d’évolutions professionnelles individuels, doit aussi alerter sur les risques d’essoufflement des équipes dans la mise en place d’un programme qui peut s’avérer éprouvant à certains égards. Il convient donc non seulement de prévenir le turn-over en **fidélisant des équipes** – par l’anticipation de la charge de travail et des évolutions professionnelles en interne à KIOSC – mais aussi en **s’assurant, si les équipes changent, de l’existence d’outils internes et de temps adaptés pour faciliter l’arrivée de nouvelles personnes**. Le programme KIOSC étant fortement personnalisé au niveau local, un temps de passation anticipé s’avère pertinent pour s’assurer de la continuité du programme.
- Enfin, une attention particulière doit être portée au niveau local comme national sur **le type de financement sur lesquels les KIOSC sont et seront fléchés** afin de veiller à conserver la philosophie de départ du dispositif et une cohérence générale à l’échelle nationale.

6.

Bibliographie

BACQUE Marie-Hélène et MECHMACHE Mohamed, *Pour une réforme radicale de la politique de la ville, citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, Paris, Ministère de la Ville, 2013.

BECQUET Valérie, *L'expérience du service civil volontaire à Unis-Cité : quels enseignements pour le service civique ?*, Paris, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, 2011.

BECQUET Valérie et BOUBAL Camille, « Quand les collectivités territoriales s'engagent dans le Service Civique : logiques d'affichage politique et choix d'un modèle d'intervention », *Politiques et management public*, 2013, n° 4, p. 537-555.

COURONNE Julie, LOISON Marie et SARFATI François, « Ce qu'une "sortie positive" de la Garantie jeunes veut dire », *Vie sociale*, 2020, vol. 29-30, n° 1-2, p. 183-199.

FRANCOU Quentin, *Evaluation du Service Civique. Résultats de l'enquête sur les parcours et missions des volontaires*, Paris, INJEP (coll. « INJEP Notes&Rapports »), 2021.

HELY Matthieu et LOISON-LERUSTE Marie, « Des entreprises associatives en concurrence : le cas de la lutte contre l'exclusion » dans *Le travail associatif*, Presses universitaires de Paris Nanterre., Nanterre, 2013, p. 191-207.

HOUEVILLE Gérald, PERRIER Romain et SUAUD Charles, « Le service civique, un dispositif de dé/re-construction des aspirations juvéniles », *Formation emploi*, 2020, vol. 152, n° 4, p. 75-95.

IFOP, *Baromètre connaissance, représentations et potentiel d'attractivité du Service Civique*, s.l., Agence du Service Civique, 2021.

LARDEUX Laurent et RENAULT-TINACCI Mathilde, *La participation associative des jeunes*, Paris, INJEP (coll. « Fiches repères »), 2021.

PROUTEAU Lionel et TCHERNOGOG Viviane, *Le paysage associatif français. Mesures et évolutions*, 3ème édition., Paris, Dalloz, 2019, 372 p.

TAILLEU Clotilde et LEROUX Céline, *Le service civique dans les associations. Mise en oeuvre et impact dans le département de l'Aisne*, Paris, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, 2019.

INFORMATIONS LEGALES

Coordonnées

Agence Phare

327 rue Saint-Martin

75003 Paris

Responsable de l'étude

François Cathelineau, Directeur des études de l'Agence Phare

Téléphone : 06 59 04 32 36

Courriel : francois@agencephare.com

Immatriculation

Siret : 812 528 610 000 56

APE : 7320Z

agence**phare**