

Rapport d'évaluation



Conseil et évaluation sur le projet « Cap sur l'engagement » - projet pilote pour le développement de l'accueil de jeunes en situation de handicap en Service civique

19 mars 2020

Vos correspondants sur cette mission

Grégoire LECLERC
Tél. : 06 29 43 17 17
e-mail : gregoire.leclerc@amnyos.com

Morgane LEFAUCHEUX
Tél : 06 26 74 61 72
e-mail : morgane.lefauchaux@amnyos.com

Projet suivi à l'Agence du Service Civique par :

Adélaïde PLOUX CHILLES, chargée des études et des évaluations
Tél. : 01 40 45 93 29
e-mail : adelaide.plouxchilles@service-civique.gouv.fr

Emmanuel HENRY, chargé de mission, référent accessibilité
Tél : 01 40 45 99 24
e-mail : emmanuel.henry@service-civique.gouv.fr



Nos bureaux



PARIS - Siège social
11, avenue Philippe Auguste
75011 PARIS



LYON
17 rue Etienne Dolet
69003 LYON



MARSEILLE
47 boulevard Velten
13004 MARSEILLE



BORDEAUX
18 passage Bozelle
33110 LE BOUSCAT



Tél : 01 43 13 26 66
Fax : 01 43 13 26 65



Sommaire

1. Synthèse	6
2. Introduction	11
2.1 Contexte et objectifs de l'expérimentation	11
2.2 Déploiement	12
2.3 Présentation de l'évaluation	16
3. Constats : en amont de l'engagement en service civique	18
3.1 Information et recrutement des jeunes	18
3.2 Information et recrutement des structures	21
3.3 Mise en relation des jeunes et des structures : une fonction fondamentale aux multiples facettes	23
3.4 Les missions	25
4. Constats : l'accompagnement des jeunes au cours du service civique	27
4.1 L'accueil en mission de service civique	28
4.2 Aménagements et adaptations	30
4.3 Accompagnement par leur tuteur	33
4.4 Accompagnement par le collectif T'Cap et les CEMEA des Pays-de-la-Loire	35
4.5 Accompagnement par d'autres jeunes ou par les équipes	39
4.6 Accompagnement par un référent externe	40
4.7 Bilan des missions	41
4.8 Consolidation du projet d'avenir	44
5. Constats : l'accompagnement des tuteurs	46
5.1 Ateliers-formation	46
5.2 Accompagnement individuel des tuteurs par la coordinatrice	47
5.3 Accompagnement des tuteurs en interne	49
5.4 Un besoin de formation à affiner	49
5.5 Outils et pratiques déployés dans le cadre de l'expérimentation	50
6. Constats : la gouvernance	53
6.1 Présentation des structures et modalités de fonctionnement	53
6.2 Constats sur les rôles et missions des instances	56
6.3 Contenu des séances	57

6.4	Format des séances	57
6.5	Composition des instances	59
7.	Conclusions	62
7.1	Les éléments de réussite du dispositif	62
7.2	Les points de vigilance identifiés	63
8.	Recommandations et pistes de réflexion	65
8.1	Gouvernance : un comité de pilotage resserré et des liens avec les partenaires locaux	65
8.2	Actions de communication sur le service civique et sur les missions	65
8.3	Coordination : les fonctions à assurer pour le déploiement	67
8.4	Anticiper les besoins et mobiliser les acteurs et ressources le plus tôt possible	70
8.5	Modalités de déploiement souples et modalités optionnelles	70
8.6	Les outils : enrichir les supports génériques de la dimension handicap et utiliser les supports vidéos à des fins pédagogiques	71
9.	Annexes	72
9.1	Détails des investigations réalisées	72
9.2	Compte-rendu d'observation de l'atelier-formation du 16 mai 2019	74
9.3	Les projets d'avenir des jeunes	76
9.4	Focus groupe avec les parents des volontaires	77
9.5	Synthèse des entretiens avec les organismes non-participants	81
9.6	Recueil et analyse d'outils d'information, de suivi et de communication	86
9.7	Enquête internet auprès des membres du comité d'experts	87
9.8	Questionnaire d'enquête internet auprès des membres du comité d'experts	95
9.9	Liste des membres des instances de gouvernance qui ont participé aux entretiens téléphoniques	100



Table des illustrations

Tableau 1 – Parcours des jeunes volontaires qui ont participé à l'expérimentation	13
Tableau 2 – Etapes clefs du déploiement de l'expérimentation	16
Tableau 3 – Rôles et missions des instances de gouvernance.....	53
Tableau 4 – Composition des instances de gouvernance	54
Tableau 5 – Composition des instances par type de structure	55
Tableau 6 – Participation aux réunions des instances.....	59
Tableau 7 – Entretiens réalisés avec les volontaires et les tuteurs.....	72
Tableau 8 – Participants aux entretiens téléphoniques	100

1. Synthèse

L'expérimentation « Cap sur l'Engagement » est un projet pilote déployé en Loire Atlantique entre mai 2018 et février 2020 avec le soutien de l'Agence de Service Civique et de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale des Pays-de-la-Loire. Elle a été portée par deux structures locales, le collectif T'Cap et le CEMEA des Pays-de-la-Loire, qui avaient réalisé une étude en 2014 sur l'accessibilité à la citoyenneté et à l'engagement pour les jeunes en situation de handicap.

Le projet visait à expérimenter un modèle de gouvernance et un plan d'action pour identifier, sensibiliser et accompagner des jeunes en situation de handicap désireux de s'engager en Service Civique et des structures agréées pour les accueillir. En tout, 11 jeunes âgés de 16 à 29 ans se sont engagés dans une mission de Service Civique au sein de 10 structures du secteur associatif et du secteur public, pour une durée allant de 8 à 12 mois.

L'expérimentation s'est appuyée sur un comité de pilotage, chargé de définir le cadre et les orientations stratégiques du projet, et un comité d'experts, chargé du suivi opérationnel, de l'évaluation et de la capitalisation des outils et savoirs.

L'expérimentation s'est articulée autour de trois types d'actions :

- Des réunions d'information à destination des jeunes et des structures d'accueil pour susciter leur engagement dans le projet ;
- Des ateliers collectifs pour les jeunes et les tuteurs afin de créer une dynamique de groupe, pour mieux comprendre et partager l'expérience vécue et pour mutualiser les bonnes pratiques développées par les tuteurs ;
- Un accompagnement individualisé des jeunes (et de leurs familles) et des tuteurs assuré par la coordinatrice de la plateforme associative.

L'évaluation qualitative de l'expérimentation a eu lieu entre mai et décembre 2019 avec pour objectifs d'identifier les freins et leviers pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des volontaires en situation de handicap et d'en tirer des enseignements pour le déploiement de la démarche dans d'autres territoires.

CONSTATS

En amont de l'engagement

Les jeunes ont eu besoin d'informations concernant le service civique et son accessibilité ainsi qu'un accompagnement dans leurs démarches, des encouragements et de la réassurance. Ce rôle a été essentiellement joué par la coordinatrice de la plateforme.

Les structures susceptibles d'orienter les jeunes en situation de handicap connaissent mal le service civique et ne le perçoivent pas souvent comme une voie possible pour ce public. Aussi, les jeunes ont souvent été informés par le bouche à oreille ou directement par une structure au sein de laquelle ils avaient effectué un stage et qui leur proposait de prolonger cette expérience par une mission de service civique.

Ces structures manquent globalement de connaissance et d'expérience du service civique et de l'accueil de jeunes en situation de handicap, en particulier des ressources mobilisables (aides et acteurs) pour sécuriser les parcours. Le rôle de la coordinatrice a été essentiel dans la mise en relation des jeunes et des structures. Toutefois le nombre limité de participants a restreint le panel des missions possibles et rendu difficile l'appariement entre les parcours des jeunes, leurs envies et les missions proposées.

L'accompagnement des jeunes au cours du service civique

L'accueil dans les organismes d'accueil a été une étape peu structurée : souvent les collectifs de travail n'ont pas été préparés et sensibilisés à l'accueil d'un jeune en situation de handicap et les besoins d'adaptation n'ont pas été anticipés. Les missions ont été ajustées, souvent de façon informelle, et tout au long des parcours, en réponse aux besoins des jeunes et à leurs centres d'intérêt, sans toutefois les dispenser des tâches moins attrayantes. Lorsque plusieurs jeunes sont accueillis, il est paru important que les missions attribuées aux jeunes en situation de handicap ne soient pas différentes des jeunes valides. Les adaptations mises en place ont ainsi compris :

- La possibilité d'articuler service civique et poursuite d'une formation (en ULIS et IME)
- Des outils simples pour faciliter la gestion du temps et la communication
- Des dates de début et de fin de mission modulables
- Des adaptations matérielles (toutefois mobilisées de façon tardive).

L'accompagnement des jeunes par les tuteurs a été adapté aux besoins des jeunes et au fonctionnement des structures : il a été basé sur des communications fréquentes, souvent informelles, une grande disponibilité des tuteurs et une confiance réciproque. Les ateliers proposés aux jeunes leur ont offert un soutien de pairs qui a sécurisé et enrichi leur expérience de service civique. Ils ont été accompagnés pendant leur mission de façon individuelle par la coordinatrice de la plateforme, perçue comme une tiers-personne de confiance, au gré de leurs besoins : dans leur organisation pratique en début de mission et dans la consolidation des projets d'avenir en sortie de mission.

Dans certaines structures, les jeunes ont été accompagnés par d'autres jeunes ou par les équipes : parfois cet accompagnement avait été prévu (par l'accueil de deux jeunes en binôme par exemple), souvent il s'est développé de façon plus informelle au cours de la mission. Si l'accompagnement par le collectif a eu des effets positifs, un point de vigilance est à noter car il peut aussi générer des tensions dans certaines relations lorsque les rôles n'ont pas été clairement définis.

Enfin, les jeunes qui ont articulé leur mission à une formation ont bénéficié de l'accompagnement continu de leur référent externe (en ULIS ou en IME) ce qui leur a permis d'insérer la mission dans une logique de parcours et de préparer avec anticipation la sortie de mission et leur projet d'avenir.

Le bilan des missions est globalement très positif. Les jeunes ont apprécié cette expérience et la recommanderait pour plusieurs raisons : acquisition de compétences personnelles et professionnelles, expérience enrichissante et socialisante, mise en mouvement et dynamisation de leur parcours. Les tuteurs constatent que les jeunes ont grandi en maturité et en confiance en eux au cours de leurs missions.

L'étape de consolidation du projet d'avenir a été souvent peu anticipée et peu accompagnée par les tuteurs qui se sont souvent sentis démunis : ils ne sont pas des professionnels de l'orientation, ne connaissent pas toujours les voies vers lesquels les jeunes souhaitent se diriger, et mal les parcours d'accès à la formation et à l'emploi des personnes handicapées. Ils ont accès à peu de ressources (en interne et en externe) pour les aider dans cette étape.

L'accompagnement des tuteurs

Les tuteurs ont bénéficié d'un accompagnement collectif à travers les ateliers qui ont été des lieux d'échange de pratiques et de soutien entre pairs appréciés. Ils ont aussi été accompagnés de façon individuelle et selon les besoins par la coordinatrice de la plateforme qui a répondu à leurs questions et les a orientés vers les ressources existantes, les a encouragés et a offert un service de médiation en cas de situation conflictuelle ou de blocage. Dans leurs structures, les tuteurs ont parfois pu avoir recours à une personne référente « handicap » ou « service civique ». De façon générale, les tuteurs auraient

souhaité bénéficier d'un accompagnement supplémentaire pour comprendre les besoins des jeunes qu'ils accueilleraient, leurs conséquences sur les missions et les adaptations à mettre en place.

Peu d'outils ont été développés et mis à disposition des tuteurs, qui n'ont toutefois pas exprimé de manque dans ce domaine. En atelier, ils ont davantage partagé des pratiques développées ou adaptées en fonction de leurs besoins :

- des modalités de communication (échanges quotidiens par SMS, ardoise, Discord, OneNote...)
- des outils de gestion du temps (Google agenda, un agenda papier...).

La gouvernance

Les instances de gouvernance n'ont pas fonctionné comme prévu : le comité de pilotage n'a pas constitué une instance décisionnaire : dans les faits c'est en comité restreint composé du Collectif T'Cap, la DRDJSCS et l'Agence de Service Civique que les décisions ont été prises. Le comité d'experts a été un forum d'échanges mais n'a pas rempli son rôle d'apport d'expertise et de suivi de l'expérimentation.

Le nombre de membres des instances était élevé mais les absences nombreuses. Les acteurs du champ de l'emploi n'ont pas été associés à l'expérimentation que tardivement. Leur expérience de l'accueil et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap en formation et en emploi auraient pu être davantage capitalisée dans le cadre de l'expérimentation.

RECOMMANDATIONS

La gouvernance

- Un dispositif local de facilitation de l'engagement des jeunes en situation de handicap en service civique doit reposer sur une **instance de pilotage resserrée avec des communications régulières** pour ajuster les choix de déploiement, identifier les blocages et lever les freins.
 - Cette instance doit pouvoir, par l'intermédiaire du référent territorial, faire remonter des informations à l'Agence de Service Civique pour identifier des actions à engager au niveau national.
 - Elle doit aussi assurer une représentation au sein des partenariats locaux pour que le dispositif soit repéré, pour sensibiliser et pour mobiliser les acteurs si nécessaire.

Actions de communication

- **Une action de communication en direction des structures susceptibles d'orienter** les jeunes en situation de handicap vers le service civique doit être menée par l'Agence de Service Civique avec diffusion de supports de communication qui pourront être relayés par les partenaires locaux (ARS, Rectorats, URML...).
- **Une action de communication en direction des structures susceptibles d'accueillir** des volontaires en situation de handicap afin de diffuser l'information, combattre les préjugés et rassurer, doit être lancée par l'Agence de Service Civique vers les structures qui accueillent déjà des volontaires.
 - En complément ou en alternative à cette action, l'Agence pourra cibler les structures qui ont une grande capacité d'accueil et qui ont des modalités d'accompagnement des tuteurs en interne afin de lancer la dynamique sur le territoire.
 - Une fois la dynamique lancée, des structures moins aguerries mais qui peuvent offrir des missions qui intéressent les jeunes pourront être ciblées.

- Il est important que les actions de communication soient soutenues par l'Agence et par les partenaires institutionnels locaux, qu'un événement médiatique de lancement soit organisé ou pas.
- L'Agence de Service Civique doit **encourager les organismes d'accueil à publier des annonces dont les libellés sont simplifiés et dont l'accessibilité est clairement énoncée.**
 - Une transcription en FALC peut être un moyen d'y parvenir.
 - Il est aussi possible d'envisager un travail étroit avec les organismes qui publient de nombreuses annonces afin qu'elles « donnent le ton » et encouragent par leur modèle les autres organismes à publier des annonces qui répondent aux critères de lisibilité de l'Agence.

La coordination du dispositif

Les modalités de portage du dispositif dépendront du contexte territorial et de l'écosystème d'acteurs : dans certains territoires, une structure locale qui évolue dans le champ de la jeunesse pourra être identifiée, dans d'autres territoires, d'autres modalités de portage pourront être imaginées. Ce qui est essentiel c'est que certaines fonctions qui ont été assurées par le Collectif T'Cap au cours de l'expérimentation soient assurées :

- Repérage des acteurs locaux
- Recrutement et mise en relation des jeunes et des structures
- Travail sur les missions
- Animation d'un réseau de tuteurs et d'un réseau de jeunes
- Accompagnement individualisé des jeunes et des tuteurs.

En compléments, deux fonctions n'ont pas été explorées au cours de l'expérimentation, mais apparaissent comme des éléments potentiellement facteurs de succès :

- La mise en place d'une équipe pluri-disciplinaire d'accompagnement, réunie aux étapes clés de la mission pour situer l'engagement dans le parcours du jeune, partager les informations pertinentes pour faciliter l'accueil et l'accompagnement et repérer les acteurs ressources à mobiliser.
- La possibilité de mettre en place un système de parrainage des tuteurs par des structures qui ont acquis de l'expérience dans l'accueil de jeunes en situation de handicap en service civique afin de développer un réseau d'entraide autonome.

Anticipation des besoins et mobilisation des ressources le plus tôt possible

L'évaluation de l'expérimentation a révélé l'importance du repérage et de la mobilisation anticipée des acteurs et des aides nécessaires pour sécuriser les parcours. Cette fonction peut être assurée, au cas par cas :

- par une équipe pluri-disciplinaire d'accompagnement
- et par une diffusion auprès des tuteurs d'un outillage qui facilitera la mobilisation de ces ressources (fiche acteur et actions de sensibilisation).

Des modalités de déploiement souples et optionnelles

Dans le respect des principes fondamentaux du service civique, des modalités de déploiement spécifiques peuvent être envisagées pour assurer une bonne adéquation entre les missions et les besoins des jeunes et des structures ainsi que pour enrichir et sécuriser les expériences de service civique :

- flexibilité dans les dates de début et de fin de missions (et abandon de la notion de cohorte)
- possibilité d'une période de découverte avant l'entrée en mission (qui ne conditionne pas l'entrée) afin d'anticiper les aménagements et adaptations qui seront nécessaires

- articulation de la mission à la poursuite d'un parcours de formation.

Les outils

A la lumière de l'expérimentation, il serait pertinent d'utiliser les outils existants et de les enrichir de la dimension handicap.

- Outils d'information : le guide du tuteur peut être complété d'un chapitre consacré à l'accueil et l'accompagnement des jeunes en situation de handicap dont le contenu peut être inspiré du guide élaboré par la plateforme de coordination
- Outils d'accueil et de suivi : formaliser les fiches outils du guide du tuteur et les enrichir de sections qui permettront l'identification systématique des besoins (et ceci au bénéfice de tous les jeunes, en situation de handicap ou pas)
- Outils de repérage des ressources : une fiche de présentation des acteurs, aides et ressources mobilisables pourra être construite dans les territoires sur la base d'une maquette générale conçue par l'Agence de Service Civique
- Outils de sensibilisation et de communication : les vidéos élaborées au cours de l'expérimentation sont de bons supports qui ont encouragé l'accueil. Ce type de support pourrait être utilisé à des fins pédagogiques pour diffuser des bonnes pratiques auprès des tuteurs.

2. Introduction

2.1 Contexte et objectifs de l'expérimentation

2.1.1 Des enjeux d'accès au service civique pour les jeunes en situation de handicap

L'Agence du service civique, opérateur unique en charge de l'engagement des jeunes sur le dispositif de service civique, propose à des jeunes de 16 à 25 ans (jusqu'à 30 ans en situation de handicap) et sans condition de diplôme ou formation de s'engager au service d'une mission d'intérêt général.

Ces jeunes s'engagent sur des missions de 6 à 12 mois au sein d'une association, d'un établissement public, d'une collectivité en France ou à l'étranger sur un des neuf domaines d'action proposés.

En 2018, **1,5 % des volontaires en mission de service civique étaient en situation de handicap**, contre 0,4% en 2012. Un chiffre qui a presque quadruplé en 6 ans, mais jugé insuffisant par l'Agence de Service Civique dont l'ambition nationale est d'atteindre **2,5% de volontaires** en situation de handicap d'ici à 2020.

C'est donc en accord avec les orientations stratégiques 2018-2019 pour une plus grande inclusion des publics handicapés, que le Service Civique s'est engagé courant 2018, dans un projet partenarial visant à faciliter et encourager l'accueil de volontaires en situation de handicap.

2.1.2 Un projet pilote expérimental en Loire Atlantique

L'Agence de Service Civique a souhaité apporter son soutien à une expérimentation départementale en matière d'accueil des jeunes en situation de handicap en mission de Service Civique. L'objectif est de faciliter et d'accroître le nombre de volontaires en situation de handicap, en évaluant et développant la démarche départementale de Loire Atlantique, pour s'interroger sur les modalités d'un déploiement de l'expérimentation à l'échelle nationale.

Cette démarche vise à favoriser l'inclusion des jeunes en situation de handicap, tous handicaps confondus (moteurs, psychiques, cognitifs, sensoriels etc.) et à tendre vers l'universalité du Service Civique. Pour ce faire, il s'agit :

- d'identifier les freins auprès des jeunes et des organismes d'accueil des volontaires en situation de handicap ;
- d'élaborer des outils et de définir des méthodes favorisant l'inclusion des jeunes en situation de handicap ;
- de rendre possible la transposition de l'expérimentation dans d'autres territoires.

Les Pays de la Loire et plus particulièrement le département de Loire Atlantique ont été retenus car ils présentent une dynamique territoriale en matière d'accueil en Service Civique des jeunes volontaires en situation de handicap, plus conséquente que la moyenne nationale (1,5% de volontaires en Service Civique en situation de handicap).

- Un accueil qui s'articule autour de 330 structures agréées au titre de l'engagement de Service Civique en Loire Atlantique, avec 32 volontaires en situation de handicap accueillis en service Civique sur l'année 2017 parmi les 1908 volontaires en Service Civique cette année-là.
- Une dynamique territoriale appuyée par une implication des acteurs locaux dans des démarches en faveur de l'accès aux droits et de l'accueil des jeunes en situation de handicap, avec la réalisation en 2014 d'une étude sur l'accessibilité à la citoyenneté et à l'engagement pour les jeunes en situation de handicap ; produite conjointement par le Collectif T'Cap et les Centres d'Entraînement aux Méthodes d'Education Active (CEMEA).

Cette étude a permis d'identifier les premiers obstacles à l'accès des jeunes en situation de handicap au Service Civique, et plus particulièrement :

- Souvent les jeunes, leurs parents et les professionnels qui les accompagnent ne savent pas que le service civique en milieu ordinaire peut être accessible aux jeunes en situation de handicap ;
- La fréquente non-déclaration par les jeunes de leur handicap par limite la capacité des structures à mettre en place les adaptations nécessaires aux missions ;
- La représentation du handicap par les professionnels d'association d'éducation populaire reste dominée par le handicap moteur.

Elle a constitué le socle théorique pour la conduite de l'expérimentation et la mise en œuvre d'actions de communication visant à promouvoir la participation des jeunes et des structures d'accueil.

2.2 Déploiement

2.2.1 Mise en place de l'expérimentation

L'expérimentation est un projet pilote territorial qui devait permettre à 12 jeunes en situation de handicap de s'engager en mission de Service Civique sur le département de Loire Atlantique. Elle s'est déroulée de mai 2018 à février 2020.

Il était envisagé que les jeunes participants de l'expérimentation bénéficient d'un accompagnement personnalisé avec au minimum un tuteur au sein de la structure d'accueil, auquel s'ajoute selon les besoins du jeune, un référent intermédiaire au sein de la structure d'accueil, ainsi que des référents extérieurs à la structure (parents, aidants, éducateurs, responsable de suivi médical...).

Au total 11 jeunes, 6 filles et 5 garçons âgés de 16 à 29 ans, ont participé à une mission de service civique au sein de 10 structures (1 structure a accueilli 2 jeunes) du secteur associatif (centre socio-culturel, EHPAD, centre d'accueil pour les enfants...) et du secteur public (une mission s'est déroulé au sein d'un service du Département Loire-Atlantique). Parmi les participants, 6 jeunes présentent un handicap psychologique, mental ou cognitif et 5 jeunes présentent un handicap moteur ou sensoriel.

Tableau 1 – Parcours des jeunes volontaires qui ont participé à l'expérimentation

Elève en IME, *Marc* avait effectué un stage d'un mois dans la structure d'accueil, un EHPAD. Cette expérience a été l'occasion d'une rencontre entre *Marc* et sa tutrice et a permis à *Marc* de confirmer son intérêt pour le travail avec les personnes âgées.

A l'issue de ce stage en EHPAD, le service civique a été proposé à *Marc* par sa tutrice: la mission a pu être articulée avec la continuation de sa scolarité en IME. La mission de *Marc* a consisté, en tant que membre de l'équipe d'animation, de participer à la préparation d'activités d'animation et à leur mise en œuvre. Les tâches confiées à *Marc* ont été les mêmes que celles confiées à une autre volontaire qui n'était pas en situation de handicap.

En cours de service civique, *Marc* a consolidé son projet d'avenir. En attendant d'atteindre l'âge de 18 ans et d'entrer en formation professionnelle en gérontologie, il a prolongé sa mission (12 mois en tout) afin de maintenir l'équilibre qu'il avait trouvé entre service civique et IME.

Fleur avait interrompu son parcours de formation en BAC professionnel (gestion administration) par manque d'intérêt pour cette orientation. Elle connaissait le responsable d'une association ayant pour but l'inclusion sociale par la participation à des projets numériques qui lui a proposé une mission de service civique. Elle a décidé de participer au projet pilote Cap sur l'engagement pour montrer aux personnes en situation de handicap qu'il est possible d'effectuer une mission de service civique.

Au cours de sa mission, *Fleur* a participé à des activités de développement numérique et de communication: animation de réseaux sociaux, développement de site internet.

Avec le soutien de la coordinatrice de la plateforme, *Fleur* a préparé son dossier de candidature à l'Institut de l'Engagement et elle a été admise. Elle souhaite poursuivre des études dans le domaine du développement web ou de la communication digitale.

Astrid et Lucie ont été accueillies au sein de la même structure. Elles ont eu connaissance du service civique par le bouche à oreille. Après un CAP de fleuriste, *Astrid* avait commencé un BEP qu'elle avait interrompu par manque d'intérêt pour ce métier. Elle avait besoin d'un temps de transition pour consolider son projet de créer son entreprise dans le domaine de l'art. De son côté, après un BAC professionnel en comptabilité (avec adaptation à ses besoins), *Lucie* avait interrompu ses études en BTS car aucune adaptation n'avait été mise en place et son orientation était éloignée de ses souhaits. Les stages et son expérience de trois mois en entreprise s'étaient mal passés faute d'adaptation à ses besoins.

Les missions d'*Astrid* et de *Lucie* ont eu lieu dans une association ayant pour but l'inclusion des personnes en situation de handicap. Elles ont participé à des événements et des actions de sensibilisation ainsi qu'au développement d'outils de communication sur l'accès au service civique des personnes en situation de handicap. Elles ont aussi contribué au développement d'un *escape game* accessible aux personnes en situation de handicap avec un volontaire d'une autre structure d'accueil.

Au cours de sa mission, *Astrid* a pu participer à une formation en lien avec son projet de création d'entreprise, qu'elle avait projeté, au moment de l'entretien, de démarrer prochainement. Le projet de sortie de *Lucie* était d'entrer en formation en licence de psychologie afin de pouvoir devenir psychologue ou éducatrice spécialisée, métiers qui l'intéressent vraiment.

Diplômé d'un master, *Benjamin* avait passé deux ans à rechercher du travail, sans résultat quand il a décidé de s'orienter vers le service civique.

Les activités confiées à *Benjamin* dans le cadre de sa mission ont été co-construites avec lui, au regard de ses attentes et de son parcours universitaire : réalisation d'un système d'information cartographique, vérification de l'accès aux chemins de randonnée, participation au comité handi-sport...

Malgré un accompagnement au sein de la structure, et par une association, *Benjamin* n'avait pas consolidé son projet d'avenir : au moment de l'entretien, il était en recherche de travail et allait se réinscrire à Pôle emploi. Il était aussi accompagné par un Service d'Aide à la Vie Sociale dans ses recherches de logement et d'emploi.

Elève en Ulis Lycée, le service civique a été proposé à *Maeva* par un de ses professeurs. Elle a effectué un stage d'une semaine dans la structure d'accueil et lors du bilan de fin de stage, et suite à une discussion avec T'Cap sur l'expérimentation, la structure a décidé de proposer une mission en service civique à *Maeva*.

Maeva a effectué un service civique combiné. Sa mission au sein de la structure correspondait à son souhait d'orientation (travailler dans le secteur de la petite enfance). Il s'agissait dans le cadre de ce service civique de découvrir l'animation auprès de différents publics : enfants, adolescents, personnes âgées, etc.

La structure d'accueil, T'CAP et le lycée ont travaillé conjointement pour proposer une voie adaptée à *Maeva*. Elle est ainsi entrée en septembre dans un Institut Educatif Moteur.

Tom avait décroché scolairement et souhaitait trouver une orientation. C'est lors d'un rendez-vous à la Mission Locale que le service civique lui a été présenté, ainsi que la structure d'accueil, une association qui travaille sur le lien intergénérationnel et social.

Les missions qui lui ont été confiées étaient les mêmes que pour les autres jeunes en service civique : travailler avec des personnes âgées, participer à des activités d'animation en EHPAD et d'accompagnement à domicile, en binôme avec un autre jeune en service civique.

La suite du parcours de *Tom* a été construite conjointement avec T'CAP et la structure d'accueil, à travers des points informels. T'CAP a notamment donné des pistes à *Tom* qui souhaitait, au moment de l'entretien, finir son BAFA, puis s'orienter vers une formation en musique.

Agé de 27 ans, et après une période de soins, *Jean* réalisait une mise en situation professionnelle adaptée (entretien d'espaces verts dans un lycée), et avait le projet d'évoluer vers le métier d'animateur socioculturel. Une association d'éducation populaire régionale l'a informé que le Service Civique, qu'il connaissait déjà, était accessible au-delà de 25 ans en cas de situation de handicap et lui a proposé une mission.

La mission a consisté dans l'animation de groupes d'autoreprésentation de personnes en situation de handicap sur le sujet de leur accès aux droits, permettant d'acquérir des techniques d'animation collective, ainsi que des activités associées (rédaction de compte-rendu, de synthèses...). Des aménagements d'horaires ont été apportés (en moyenne 24 heures par semaine, avec des ajustements selon les périodes).

Dans le cadre du travail sur son projet d'avenir, accompagné par la structure d'accueil, il s'est orienté vers un BPJEPS Loisirs Tous Publics. Après avoir obtenu le BAFA pendant son service civique, il s'est préparé à la sélection préalable avec sa tutrice et a été retenu. La formation se déroule au sein de la même structure d'accueil.

Etudiante en Master, *Noémie* avait déjà fait du bénévolat et souhaitait s'engager en Service Civique afin d'avoir une première expérience professionnelle avant d'intégrer le monde du travail. Au-delà d'un engagement personnel, le Service Civique était une opportunité de socialisation dans une ville où elle venait d'arriver.

Les missions de *Noémie* ont consisté à animer des temps de loisirs auprès d'enfants en situations de handicap et d'enfants non handicapés, à préparer les activités et le matériel pour ces activités. Elle a exercé sa mission au même titre que les autres volontaires en Service Civique, grâce à des aménagements organisationnels lui permettant de travailler chez elle pour compenser l'absence de matériel adapté pour les temps de bureaux.

Cette expérience a permis à *Noémie* de confirmer sa volonté de s'impliquer dans le champ de l'animation auprès de publics en difficultés. Elle a fait une demande de prolongement de sa mission.

Après un parcours scolaire fluctuant (seconde et première en bac Pro horticulture, puis 1ère en CAP intégré avec passage du BPA, mais la non obtention du CAP), *Sonia* a voulu quitter le milieu scolaire et intégrer le monde professionnel. Orientée par Pôle Emploi vers le Service Civique, elle s'est tournée vers T'CAP qu'elle a connu via le bouche à oreille dans son cercle familial.

Sonia a effectué sa mission dans une structure de d'accueil des jeunes enfants, alternant entre des temps de loisirs en centre et des temps de bureau dédiés à la préparation des activités.

Le Service Civique a permis à *Sonia* de prendre confiance en elle et de faire un premier pas hors du système scolaire. Son intégration et sa relation avec la hiérarchie ont néanmoins été difficiles, *Sonia* ayant eu du mal à exprimer ses besoins malgré des échanges très réguliers avec sa tutrice et l'intermédiation de T'Cap. Bien qu'elle n'ait pas d'idée précise de projet professionnel, cette expérience a donné envie à *Sonia* de poursuivre dans le champ de l'animation et elle envisage de passer le BAFA.

Thibault a eu connaissance de l'existence du Service Civique via une amie. Il souhaitait faire un premier pas dans le monde du travail, mais sans expérience professionnelle, il ne trouvait pas d'emploi.

Thibault a intégré une association de loisirs et d'accueil d'enfants dans des quartiers prioritaires de la ville. Ses tâches consistaient à faire à la fois de l'entretien, à préparer des activités, et à animer et gérer le coin lecture de l'association. Bien qu'autonome, il a parfois eu le sentiment de ne pas exercer les mêmes activités que les autres volontaires en Service Civique, ce qui a pu le frustrer. Un point qu'il a évoqué avec son tuteur et qui a débouché sur la mise en place d'activités plus alignées sur ses souhaits.

Cette expérience a été un moyen pour *Thibault* de gagner en autonomie tant sur le plan personnel (il a pris la décision de vivre seul et accompagné de son tuteur, a trouvé un logement), que sur le plan professionnel. Il souhaite poursuivre dans le domaine de l'animation et s'engager en tant que bénévole au sein de l'association. Il envisage également de passer le BAFA.

Note : Les prénoms des participants ont été modifiés par souci du respect de l'anonymat.

2.2.2 Gouvernance

L'expérimentation s'est appuyée sur deux instances de gouvernance:

- **un comité de pilotage** décisionnaire chargé de définir les orientations stratégiques du projet, de coordonner, de suivre et de valider l'avancement du projet, tout en assurant la transmission et la capitalisation des savoirs et des outils ;
- **un comité d'experts** chargé de valider la démarche, les outils, les procédures et d'organiser l'évaluation du projet au niveau local.

La composition détaillée des instances est présentée dans une section suivante. Le nombre total de membres de ces deux comités a varié au cours du déploiement. Au moment de l'évaluation, le comité de pilotage comptait 21 membres et le comité d'experts comptait 46 membres.

Les réunions des deux instances se sont déroulées selon un calendrier fixé en début d'expérimentation :

- 3 réunions du comité de pilotage, le 25 juin 2018, le 1^{er} octobre 2018 et le 25 juin 2019
- 3 réunions du comité d'experts, le 1^{er} octobre 2018, le 15 janvier 2019 et le 28 mai 2019

2.2.3 Principales actions menées

L'expérimentation a été articulée autour de quatre grands types d'actions.

- **Des réunions d'informations** à destination des jeunes et des organismes intéressés par la démarche

Ces réunions avaient pour objectif de donner un premier niveau d'information sur la démarche pilote et le dispositif d'accompagnement afin d'encourager les jeunes et les structures accueillantes à participer.

En 2018, la réunion à destination des jeunes a été annulée faute de participants et la réunion à destination des structures a eu lieu mais seulement trois de ces structures sur les dix-sept présentes se sont ensuite engagées dans la démarche pour l'année 2018-19.

- **Des « formations et ateliers d'écriture »** à destination des jeunes et de leurs tuteurs

Ces ateliers devaient permettre aux jeunes de partager leurs expériences et aux tuteurs de mutualiser les bonnes pratiques. En tout cinq ateliers ont eu lieu : deux pour les tuteurs, deux pour les jeunes et un dernier atelier en commun qui a été construit comme un atelier « bilan ». Ces échanges ont animés par une représentante du CEMEA avec la participation d'une experte conseillère d'éducation populaire et avec le soutien du Collectif T'Cap, de la DRJSCS et de l'Agence du Service Civique.

Les trois ateliers-formation proposés aux tuteurs ont eu lieu le 8 février 2019, le 22 mars 2019 et le 16 mai 2019. Ils se sont déroulés pour les deux premiers dans les locaux de la DRJSCS et le troisième (commun avec les jeunes) dans les locaux de l'université de Nantes, le temps d'une journée.

Les trois ateliers proposés aux jeunes se sont déroulés le 7 février 2019, le 21 mars 2019 et le 16 mai 2019, dans les locaux de la DRJSCS pour les deux premiers et ceux de l'université de Nantes pour le troisième (commun avec les tuteurs), le temps d'une journée.

- **L'accompagnement des jeunes et des tuteurs par la coordinatrice de la plateforme associative**
Cet accompagnement a pris la forme de :
 - Communications (mail, appels téléphoniques, rencontres) pour informer, encourager et apporter de façon globale un soutien aux jeunes (parfois à leurs parents) et aux tuteurs
 - Orientation vers des acteurs ressources ou ressources mobilisables
 - Médiation entre les jeunes et les tuteurs.

Cet accompagnement n'a pas eu lieu selon un calendrier d'interventions programmées mais il a varié en fonction des situations et des besoins individuels.

- **L'animation partenariale autour d'un comité de pilotage et d'un comité d'experts**
En tout trois comités de pilotage et trois comités d'experts ont eu lieu.

Les étapes clés du déploiement de l'expérimentation sont présentées dans un tableau récapitulatif, suivant l'ordre chronologique de mise en œuvre.

Tableau 2 – Etapes clés du déploiement de l'expérimentation

Date	Type d'activité	Cible	Participants
25-juin-18	comité de pilotage		15 personnes
01-oct-18	comité d'experts		23 personnes
01-oct-18	comité de pilotage		18 personnes
07-nov-18	réunion d'information	jeunes	annulée faute de participants
08-nov-18	réunion d'information	structures	17 structures
15-janv-19	comité d'experts		20 personnes
07-févr-19	atelier	jeunes	10 présents, 1 excusé
08-févr-19	atelier	tuteurs	8 présents, 1 excusé
21-mars-19	atelier	jeunes	8 présents, 1 excusé
22-mars-19	atelier	tuteurs	8 présents, 1 excusé
16-mai-19	atelier	jeunes et tuteurs	11 jeunes, 8 tuteurs, 2 référents externes
28-mai-19	comité d'experts		24 personnes
25-juin-19	comité de pilotage		24 personnes

2.3 Présentation de l'évaluation

2.3.1 Objectifs de l'évaluation

L'Agence de Service Civique a commandité le cabinet Amnyos pour réaliser une évaluation qualitative de l'expérimentation Cap sur l'engagement afin d'en tirer des enseignements pour optimiser le dispositif et assurer sa transférabilité au niveau national.

Les objectifs sont de recueillir des informations qui permettent de :

- Mesurer et améliorer la pertinence des actions et des outils mis en œuvre par les acteurs de l'expérimentation
- Analyser et mesurer l'accueil des volontaires, comprendre les freins et les leviers pour les organismes d'accueil
- Evaluer et optimiser la gouvernance du projet : son processus de décision, ses instances, la répartition des rôles
- Capitaliser et améliorer les processus et outils mis en place pour assurer une transférabilité du projet à d'autres territoires, dans l'optique d'un développement national.

2.3.2 Activités réalisées au titre de l'évaluation

L'évaluation a commencé en mai 2019 et se termine en décembre 2019. La méthodologie a compris la réalisation des activités suivantes.

- Analyse documentaire

- Observation du dernier atelier-formation du 16 mai 2019
- Entretiens avec tous les jeunes qui ont participé (11 jeunes) réalisées entre juin et septembre 2019, en présentiel ou par téléphone
- Entretiens avec tous les tuteurs et tutrices qui ont participé (10 tuteurs et tutrices) entre juin et septembre 2019 soit en présentiel soit par téléphone
- Focus groupe avec des parents de jeunes (3 parents) en présentiel
- Entretiens téléphoniques avec les structures qui ont participé à une réunion d'information mais n'ont pas participé à l'expérimentation (8 structures interrogées sur 14)
- Constitution d'un espace de partage d'outils pour les tuteurs et analyse de ces outils
- Enquête en-ligne auprès des membres de la gouvernance
- Entretiens téléphoniques auprès de 19 membres des instances de gouvernance.

Le détail des investigations réalisées est présenté en Annexe.

3. Constats : en amont de l'engagement en service civique

Les jeunes ont souvent été informés de la possibilité d'entrer en service civique par des moyens informels. Quelquefois c'est à la suite d'un stage que la structure d'accueil leur a proposé une mission de service civique.

Les jeunes se sont engagés en service civique pour différentes raisons : pour vivre une expérience positive, prendre le temps de consolider leur projet professionnel ou acquérir une expérience assimilée à une expérience professionnelle. Pour tous, le service civique est arrivé à un moment de transition dans leur parcours.

Afin de pallier au faible nombre de structures prêtes à accueillir des jeunes en situation de handicap, la plateforme de coordination a activé son réseau proche.

La coordination de l'expérimentation est une fonction aux multiples facettes : information et réassurance des tuteurs, accompagnement des jeunes dans leur recherche de mission, repérage et engagement des structures. Le travail d'appariement des jeunes et des missions a été limité en raison du faible nombre de participants (jeunes et structures).

Les principaux freins rencontrés par les jeunes dans leur recherche de mission sont : le peu de variété de l'offre de missions sur le site de l'Agence du Service Civique et des libellés de mission compliqués. Les principaux facteurs facilitants sont l'accompagnement de la coordinatrice et la réalisation d'un stage ou une période de découverte.

Les missions ont souvent été ajustées en cours de service civique, de façon informelle. Un point de vigilance est à avoir concernant l'attribution de tâches qui peuvent devenir des facteurs de décrochage. Certains interlocuteurs soulignent toutefois les limites aux adaptations des missions : il est important d'accompagner les jeunes en situation de handicap pour qu'ils puissent accomplir les mêmes tâches que les autres jeunes en service civique, même si elles semblent plus complexes ou moins attractives.

3.1 Information et recrutement des jeunes

3.1.1 Des jeunes souvent informés du service civique au hasard d'un échange

Souvent, c'est sur la recommandation d'un proche ou d'un ami que les jeunes ont entendu parler du service civique. Quelques jeunes étaient en recherche de mission et avaient déjà envoyé, sans succès, des candidatures auprès d'organismes d'accueil lorsqu'ils ont pris contact avec le Collectif T'Cap. La plupart des jeunes, même s'ils étaient déjà en recherche de mission, avaient besoin d'information concernant le service civique.

Dans certains cas, les jeunes avaient effectué un stage ou avaient été bénévoles dans la structure qui leur a proposé une mission :

- un jeune en IME avait effectué un stage d'un mois et c'est à la suite de cette expérience que son tuteur de stage lui a proposé de s'engager dans une mission de service civique. Il est à noter que la personne référente en IME de ce jeune ne savait pas que le service civique était accessible aux personnes en situations de handicap et ne lui aurait donc pas proposé cette voie si le tuteur dans la structure d'accueil ne l'avait pas fait.
- Un autre jeune était en ULIS et c'est son éducateur qui lui a parlé du service civique et l'a encouragé dans voie :

« En fait j'étais au lycée, c'est ma prof qui m'a dit qu'il y avait un service civique pour trouver ma voie. (...) C'est ma prof qui m'a dit que le service civique ça m'irait bien. J'avais fait des stages ici déjà, ils étaient contents de mon travail. » [jeune]

Un des constats issus de l'expérimentation est que les structures susceptibles d'orienter vers les jeunes en situation de handicap vers le service civique souvent ne connaissent pas ou mal le service civique ou ne savent pas qu'il est une voie d'orientation possible pour les jeunes en situation de handicap.

« Un pré-requis est que les structures susceptibles d'orienter connaissent déjà le service civique. (...) Déjà il faut repérer que c'est possible. » [porteur de projet]

3.1.2 Des motivations variées pour l'engagement

Les motivations des jeunes pour s'engager en mission de service civique ont été variées. D'une façon générale, ils étaient dans une période de **transition** et ressentaient le besoin de vivre une expérience positive. Une majorité de ces jeunes étaient aussi **isolés** soit du fait d'un déménagement récent soit parce qu'ils n'étaient ni scolarisé ni en emploi.

Les raisons évoquées pour choisir de s'engager en service civique :

- **Prendre le temps de consolider un projet d'avenir**

Exemple : Un jeune avait un projet de création d'entreprise dans un domaine qui ne correspondait pas à ses études ni à son expérience et au cours du service civique il a pu participer à une formation ainsi que rencontrer des personnes qui ont partagé leur expérience de création d'entreprise.

- **Prendre un peu de temps entre la fin des études et l'entrée dans le monde professionnel**

« Je n'avais pas envie après mes études de travailler de suite dans mon domaine, je voulais faire autre chose (...) ça me faisait une expérience dans lequel je voulais travailler, ça me faisait avoir une expérience différente. » [jeune]

- **Acquérir une expérience assimilée à une expérience professionnelle, souvent la première**

Exemple : Un jeune qui ne trouvait pas de travail a considéré une mission de service civique comme second choix, pensant qu'il serait plus facile d'entrer en service civique qu'en emploi, avec l'objectif acquérir une expérience professionnelle :

« A la base (...) j'ai pris ça pour un travail. Après c'était le statut qui était pas tout à fait le même. » [jeune]

- **Acquérir une expérience pour se réorienter vers le milieu qui l'intéresse**

« A ce moment-là, je faisais une mise en situation adaptée, de l'entretien d'espaces verts au lycée de [nom de la ville]. Je voulais m'orienter vers un métier d'animateur socioculturel et animer un GEM¹. » [jeune]

- **Vivre une expérience positive, parfois après une série de situations d'échec**

« Ca m'a fait plaisir de découvrir cette association, elle est vraiment dans les valeurs et elle va dans le sens de ce que je veux faire plus tard, et c'est important pour moi et je n'ai pas hésité. » [jeune]

« Avant, je ne faisais pas d'études, j'ai essayé de passer un Bac L et je n'ai pas réussi et j'avais été déscolarisé depuis la 5^{ème}, j'ai fait des études de mon côté mais j'avais trop de retard à rattraper et j'ai réussi certaines épreuves, mais les autres je les ai ratées et je voulais passer à autre chose et commencer une nouvelle expérience. » [jeune]

- **Participer à l'expérimentation pour changer le regard sur le handicap**

« J'ai rencontré [nom de la coordinatrice de la plateforme] en décembre dernier. Elle m'a expliqué qu'elle faisait un projet pilote avec des jeunes handicapés qui font un service civique. J'ai décidé de participer pour montrer aux autres personnes qui ont un handicap lourd qu'ils peuvent faire. » [jeune]

¹ Groupe d'Entraide Mutuelle

- **Financer une formation**

« J'ai décroché scolairement, je cherchais un plan B pour faire une formation dans la musique. (...) Si je n'avais pas fait ça, je sais pas, des stages, des petits boulots... ça aurait été moins vite [le financement de sa formation en école de musique]. » [jeune]

3.1.3 Le service civique, un temps de transition pour les jeunes

Un point commun des jeunes qui ont participé à une mission de service civique est qu'ils étaient dans **un moment de transition**. Il nous semble important de souligner cette dimension de l'engagement, qui a été évoquée au sujet d'autres publics cibles², parce qu'elle **peut expliquer la façon dont les jeunes ont répondu à certaines actions d'accompagnement** tels que les ateliers qui ont été à la fois des lieux de socialisation et de verbalisation de leurs expériences et projets.

- Certains quittaient le milieu scolaire, parfois en situation d'échec et avaient besoin de vivre une expérience positive pour reprendre confiance en eux.

Exemple : Un jeune avait accumulé les situations d'échec. En rupture de parcours d'études (du fait d'une orientation inappropriée et du manque d'adaptations à son handicap), le jeune avait quitté un emploi où il se sentait en échec et était arrivé tout récemment à Nantes. Il avait entendu parler du service civique par une amie :

« Je n'avais pas confiance en moi (...) difficile de vivre loin de ma famille (...) marre de vagabonder (...) Je voulais faire quelque chose qui corresponde à mes valeurs. » [jeune]

- D'autres étaient découragés par des recherches d'emploi qui n'aboutissaient pas et souhaitaient acquérir une première expérience qu'ils assimilaient à une expérience professionnelle.

« L'idée c'était de me lancer dans le monde du travail, je n'avais jamais travaillé avant et l'idée c'était d'acquérir des responsabilités et un peu plus de maturité aussi. (...) A l'époque j'étais plus ou moins en recherche d'emploi et les études c'était terminé et j'avais besoin de faire quelque chose pour me lancer. (...) je voulais une expérience pour pouvoir commencer à travailler. » [jeune]

- D'autres enfin avaient une idée de projet, parfois vague, et souhaitaient prendre le temps de consolider ce projet tout en s'investissant dans une mission qui avait du sens pour eux.

3.1.4 Besoins en amont de l'engagement : information, encouragement, réassurance

Lorsque les jeunes étaient déjà en recherche d'information ou de mission, être accueilli par la coordinatrice de la plateforme au sein du Collectif T'Cap a permis :

- De recevoir plus d'**informations** concernant le service civique et de confirmer qu'il était accessible aux personnes en situation de handicap
- D'**encourager** le jeune et/ou ses proches dans la démarche de recherche de mission lorsqu'ils avaient des doutes quant à leurs chances de succès

« On [son père et lui] en avait parlé et ça m'a rassuré qu'il y ait [nom de la coordinatrice de la plateforme] et un tuteur parce que le fait que j'ai un handicap m'a fait comprendre qu'il n'y a pas de problèmes et on prévoyait tout ça pour ceux qui ont un handicap et savoir ça, ça m'a rassuré. Preuve que mon handicap ne devrait pas poser de problème. » [jeune]

² Cette notion est décrite au sujet des volontaires décrocheurs scolaires dans l'ouvrage de Gérard Houdeville et Charles Suaud, « Des décrocheurs scolaires en service civique : des passagers clandestins ? », P79, « Pour prendre une image aéronautique, il s'agit avant tout d'enrayer ce qu'ils vivent comme une chute personnelle, de trouver un appui sur lequel se stabiliser quelque temps avant de commencer une nouvelle ascension. »

- De **rassurer** le jeune et/ou ses proches quant à ses capacités à accomplir une mission de service civique et de les informer au sujet des ressources disponibles pour l'**accompagner** tout au long de la mission.

« C'était important d'être accompagnée, j'avais besoin d'une personne de confiance pour tout dire, je pouvais pas tout dire devant tout le monde. » [jeune]

3.2 Information et recrutement des structures

3.2.1 Un travail d'information des structures en amont et un réseau partenarial local ont facilité le recrutement

Le Collectif T'Cap et les CEMEA avaient fait un travail de fond depuis 2014 pour informer les structures au sujet de l'accès au service civique des jeunes en situation de handicap. Un courrier a été envoyé à ce réseau d'organisations locales qui accueillaient des jeunes en service civique pour les inviter à une réunion d'information. Cette réunion a eu lieu le 8 novembre 2018 à Nantes et 17 structures y ont participé.

Parmi ces 17 structures, seulement 3 ont finalement pris part à l'expérimentation. Il était prévu que les autres structures seraient invitées à une deuxième réunion d'information en fin d'année 2019 dans le cadre du recrutement d'une deuxième cohorte. Cette réunion n'a pas eu lieu.

Au total 10 organismes sont devenus structures d'accueil : 3 avaient participé à la réunion d'information, 5 structures se sont engagées sans participer à la réunion d'information et 2 sont les structures porteuses de l'expérimentation. La majorité des structures qui se sont engagées dans l'expérimentation faisaient partie du réseau proche du collectif T'Cap et des CEMEA qui ont eux-mêmes accompagné 3 des 11 jeunes.

3.2.2 Mais toujours un faible niveau de connaissance du service civique et du handicap dans les structures d'accueil

L'évaluation ne portait pas sur le niveau de connaissances et de compétences des organismes d'accueil. Cependant, dans la perspective du déploiement de la démarche, il est nécessaire de relever que la question du manque de connaissance et/ou d'expérience des structures d'accueil a été abordée sous plusieurs angles :

- Connaissance du service civique
- Expérience d'accueil de personnes en situation de handicap
- Expérience de la définition des missions et de leur adaptation
- Connaissances des ressources (acteurs et aides) et expériences de mobilisation de ces ressources
- Connaissance et expérience de la consolidation des projets de vie des jeunes accueillis.

Le manque de connaissance ou d'expérience de certaines structures d'accueil a été souligné par différentes personnes au cours des entretiens :

- Par les tuteurs eux-mêmes lorsqu'ils ont souligné leur besoin de **formation à l'accueil** de jeunes en situation de handicap
- Par la coordinatrice de la plateforme qui a identifié les **besoins d'expertise** auxquels elle a été confrontée au cours de l'expérimentation (repérage et mobilisation des ressources de l'Agefiph, orientation et démarche vers des études supérieures par exemple)

Exemple : Un tuteur explique qu'il a appris qu'il aurait pu bénéficier d'une aide de l'Agefiph pour financer le temps d'accompagnement du jeune mais « *je l'ai appris trop tard et le Service Civique était bien entamé.* » [tuteur]

- Par un porteur de projet qui explique un **besoin de simplification des annonces de missions** tant sur la forme rédigée (simplifier le libellé) que sur le contenu des missions (moins d'exigence de compétences et d'expérience). Dans un deuxième temps, les tuteurs ont souvent besoin d'accompagnement dans l'**adaptation des missions** proposées initialement.

« Il faut commencer par accompagner les structures à proposer des types de missions, et ensuite en fonction des envies et des besoins des jeunes, se donner une latitude pour définir une mission précise. (...) Les offres sont souvent rédigées dans un langage professionnel qu'on ne comprend pas. (...) L'échange est indispensable pour adapter la mission au handicap, que ce soit le volume horaire ou autre. » [porteur de projet]

- Par un jeune qui avait commencé son service civique dans une autre ville avec un autre organisme d'accueil et a pu comparer les **différences de niveaux de compétences**.

« Je trouve que selon les associations c'est pas les mêmes accueils. A [nom de la structure n°1] on était très bien servi, à [nom de la structure n°2] (...) j'avais l'impression que j'étais plus une salariée et à [nom de la structure n°1] tout m'avait été expliqué, mes droits, et c'était vraiment un service civique (...) et pour les droits, pour la CAF, tout le monde ne connaît pas les mêmes choses (...) pour Pôle emploi et la CAF (...) [les tuteurs] ne savaient pas trop. (...) J'ai vu la différence (...) on me disait des choses différentes, selon les organismes tout était différent et on ne sait pas ce qu'on a comme droits donc c'est un peu compliqué. » [jeune]

3.2.3 La plupart des structures avait une volonté forte d'accueil

Les structures se sont engagées à accueillir un jeune en service civique, souvent pour plusieurs raisons, parmi lesquelles :

- La structure souhaitait accueillir des jeunes en situation de handicap** – dans un cas, le tuteur n'avait pas d'expérience ni du service civique ni du handicap mais s'est laissé convaincre d'accueillir un jeune car il y avait une volonté forte de la structure au niveau stratégique ainsi que d'individus au sein de la structure et une infrastructure interne d'accompagnement des missions.
- La structure avait déjà accueilli le jeune** (en stage par exemple) et souhaitait prolonger cette expérience – dans ce contexte, certains tuteurs ont parlé « d'une rencontre » qui était à l'origine du projet de service civique
- Le tuteur** avait une expérience de l'accueil de jeunes en situation de handicap ou une sensibilité au handicap de façon générale et **était ouvert à l'accueil d'un jeune handicapé** en service civique
- Participer à un projet porté par un acteur local reconnu pour son expérience et qui **fait partie de leur réseau partenarial local** et/ou répondre positivement à une **sollicitation personnelle de la coordinatrice de la plateforme**.

3.2.4 Des réunions d'information à destination des structures avec peu d'effets

La plupart des structures qui étaient présentes à la réunion d'information mais n'ont pas par la suite participé à l'expérimentation faisaient partie du réseau proche de T'Cap et CEMEA. De façon générale elles connaissaient le service civique et certaines étaient sensibilisées au handicap.

Suite à la réunion, deux structures avaient l'intention d'accueillir un jeune en situation de handicap mais c'est un projet qu'elles avaient déjà avant la réunion d'information. **Elles n'ont pas accueilli de jeune en situation de handicap en raison du manque de candidatures**, qui a été expliqué par les structures par le fait qu'elles sont assimilées à des établissements scolaires par les jeunes qui ont souvent gardé une image négative de leur scolarité.

Malgré la faible participation des structures suite à la réunion d'information, celles-ci ont apprécié :

- Le partage de l'expérience d'accueil de jeunes en situation de handicap par le collectif T'Cap
- L'information concernant l'adaptation des missions

- L'information concernant les aménagements matériels et les aides financières de l'Agefiph.

Il est à noter qu'en dépit de leur sensibilité aux problématiques abordées au cours de cette réunion, **les participants n'avaient considéré que le handicap moteur** et les échanges leur ont ouverts d'autres perspectives de réflexion.

Les deux limites de ce type d'action d'information sont :

- Le faible niveau d'essaimage de l'information par les participants dans leurs structures
- Le besoin non satisfait des participants à recevoir une information plus détaillées concernant les différents types de handicap et leurs conséquences sur les missions dans les structures.

3.3 Mise en relation des jeunes et des structures : une fonction fondamentale aux multiples facettes

Le travail de mise en relation est apparu comme une fonction fondamentale de la coordination:

« S'il n'y a pas quelqu'un au milieu pour faire le rapprochement, ça ne marche pas tout seul. » [tuteur]

Cette fonction a été mise en action de façons différentes selon les situations et dans le cadre de l'expérimentation qui nécessitait le démarrage de 15 missions en fin d'année 2018. Les différentes facettes de cette fonction sont présentées dans cette section.

3.3.1 Informer et rassurer pour encourager l'accueil

Pour les jeunes à qui une mission de service civique a été proposée suite à un stage ou à un engagement en tant que bénévole, lorsque le service civique a découlé d'une rencontre entre un jeune et un tuteur, la mise en relation n'a pas été nécessaire.

« Même sans formation on aurait accompagné [nom du jeune]. » [tuteur]

Dans ces cas-là, la coordinatrice de la plateforme est intervenue, non pas pour mettre en relation, mais pour **présenter le service civique et l'accompagnement proposé** dans le cadre de l'expérimentation.

Elle a aussi eu un rôle de **réassurance auprès de tuteurs** inquiets de se lancer dans l'aventure de l'accueil d'un jeune en situation de handicap : savoir qu'ils pourront contacter une personne identifiée, de confiance, à tout moment au cours de la mission a été **un facteur important d'engagement**, si ce n'est déterminant, pour quelques tuteurs.

3.3.2 Contribuer à la sécurisation des missions

Les missions telles qu'elles sont présentées sur le site de l'Agence du Service Civique ne sont pas toujours très claires pour les jeunes et en particulier sur la question de l'accessibilité de ces missions.

Un jeune constate qu'un effort reste à faire sur la sensibilisation des structures qui pourraient accueillir des jeunes en situation de handicap pour les encourager à informer les jeunes, de façon plus visible, qu'ils accueillent tous types de handicap :

« Ils ne disent pas s'ils sont accessibles aux sourds, mais s'il y avait de l'information, plus de sourds iraient et des valides côtoieraient des sourds. » [jeune]

Avec les jeunes qui étaient en recherche de mission, la coordinatrice de la plateforme a :

- Discuté leurs parcours et projets
- Proposé des missions qui n'étaient pas toujours sur le site internet de l'ASC
- Expliqué le contenu de missions dont le descriptif n'était pas clair
- Contacté les structures pour mieux comprendre le contenu des missions, encourager les structures à simplifier les libellés de mission et encourager les tuteurs à rencontrer les jeunes qui désiraient s'engager même si leurs dossiers ne répondaient pas toujours à toutes leurs attentes

- Préparé les jeunes à leur entretien.

Il est important de noter que malgré les difficultés rencontrées avant leur entrée dans l'expérimentation, **souvent les jeunes n'ont pas perçu l'intensité de l'intervention de la coordinatrice de la plateforme en soutien à leur candidature**. Pour un jeune en particulier, le sentiment d'avoir trouvé sa mission sans l'aide de sa famille est source de satisfaction et perçu par le parent comme une étape dans sa prise d'autonomie.

3.3.3 Lever les difficultés de recrutement

Aux tuteurs dans les structures d'accueil, la coordinatrice a présenté l'accompagnement qui serait disponible tout au long de la mission. Elle a dû **faire appel à son réseau proche pour convaincre certaines structures**. Pour ces structures hésitantes, le caractère expérimental de la démarche et la volonté de soutenir le réseau partenarial local ont été des facteurs déterminants.

« On a été mis au courant par un mail informatif sur la démarche (...) C'est T'Cap qui a envoyé le mail (...) puis il y eu le contact direct avec [nom de la coordinatrice], et [nom du jeune] cherchait un volontariat et le lien s'est fait avec [nom de la coordinatrice]. La présence de [nom de la coordinatrice] y est pour beaucoup. » [tuteur]

Le message qui a été diffusé au cours de cette phase de mise en relation est que les jeunes en situation de handicap sont avant tout des jeunes. D'un côté ce message est encourageant et souligne le fait que chaque tuteur a la capacité de trouver les ressources pour accompagner ces jeunes puisqu'il s'agit avant tout d'avoir une attitude ouverte dans la posture de tuteur. D'un autre côté ce message atténue les besoins dont les jeunes et les tuteurs pourraient avoir besoin, en particulier pour préparer l'accueil et pour sécuriser leur parcours, et **risque d'entraîner un décalage entre les attentes des tuteurs et la réalité de l'expérience d'accueil**.

3.3.4 Un appariement limité

Dans quelques cas, **la dimension « appariement » de la fonction de coordination n'a pas été exploitée** parce que le nombre de candidats, parmi les jeunes et parmi les structures, a été trop limité. Le collectif T'Cap a travaillé avec tous les jeunes, quels que soient leurs handicaps et leur parcours, et avec toutes les structures, quelles que soient leur expérience et leur capacité à accueillir les jeunes présentant différentes situations de handicap. Dans ce contexte, il n'a pas été possible de véritablement procéder à un exercice de vérification de l'adéquation entre le jeune, la structure et la mission.

En fin de parcours **certains jeunes ont noté qu'ils avaient accepté une mission qui ne correspondait pas à ce qu'ils souhaitaient faire**, n'ayant pas d'autre choix. De leur côté **certains tuteurs interrogeaient la pertinence de l'engagement des jeunes dans leur structure** en soulignant que le jeune manquait de maturité ou de motivation ou que la mission n'était pas en rapport avec ses projets.

« L'association qui m'intéressait c'était une ferme biologique avec un potager, une ferme, pas un centre de loisirs. » [jeune]

Le service civique est pour tous les jeunes³, toutefois toutes les missions ne sont pas pour tous les jeunes. En fin de mission, un tuteur commente :

« Il y a une vraie question de savoir si ce service civique était adapté pour elle. Il s'agit d'un engagement, après elle a fait l'expérience, elle était dans un environnement bienveillant, mais elle n'était pas prête à prendre le poste proposé. » [tuteur]

Un autre tuteur va plus loin et questionne la pertinence du service civique pour certains jeunes qui peuvent rencontrer des freins trop importants pour réaliser une mission de service civique :

³ La devise de l'Agence du service civique est « Une mission pour chacun au service de tous ».

« C'est important que ce ne soit pas un service civique au rabais, on peut réduire le temps mais ça doit rester un engagement réel. Il y a des jeunes qui ne peuvent pas faire un service civique, ils peuvent s'engager d'autres manières. » [tuteur]

Il apparaît important d'effectuer, en amont de l'engagement, un travail d'appariement qui peut contribuer à la sécurisation du parcours et éviter les situations de rupture. Ce travail peut être confié à une plateforme de coordination lorsqu'elle existe ou selon d'autres modalités en fonction des conditions de déploiement de projet au niveau local.

3.4 Les missions

3.4.1 Une période de stage ou de découverte pour faciliter l'entrée en mission

Lorsqu'ils avaient commencé leurs recherches de mission avant de rencontrer la coordinatrice de la plateforme, certains jeunes s'étaient heurtés au **manque de diversité de l'offre de mission sur le site de l'Agence de Service Civique et parfois à la complexité de leur description**. L'intervention de T'Cap a permis aux jeunes d'avoir accès à un plus grand nombre d'offres mais aussi d'avoir un contact direct avec les organismes et les tuteurs d'abord dans le cadre d'un entretien et parfois dans le cadre d'une période d'immersion ou de formation d'une durée pouvant aller d'une demi-journée à une semaine.

« On avait accueilli [nom du jeune] une semaine avant le service civique. » [tuteur]

Selon les tuteurs, **une période de stage ou de découverte est une bonne pratique à encourager** mais une demi-journée n'est pas suffisante pour que la rencontre se fasse et que chacun puisse comprendre et mesurer ce qui sera attendu et quels aménagements devront être mis en place.

3.4.2 Un ajustement des missions souvent informel

Une mission a dû être ajustée en amont de l'entrée en service civique et de façon assez structurée car le jeune n'avait que peu d'intérêt dans la mission qui lui était proposée : l'organisme d'accueil a pu proposer une alternative qui a nécessité que chacun, jeune et tuteur, accepte de faire quelques concessions par rapport aux besoins et souhaits initiaux.

Les autres missions ont été ajustées soit suite à l'entretien soit suite à la période d'essai, de stage ou de formation soit au cours du service civique. Les ajustements ont rarement été formalisés. Il s'agissait pour les jeunes et les tuteurs de faire des points sur les activités et tâches réalisées et en fonction du ressenti de chacun, de les ajuster au fur et à mesure de la **montée en compétences** du jeune et de son **intégration dans l'équipe** ainsi que de l'évolution de son état de **santé** afin de prendre en compte sa fatigabilité ou ses besoins de temps libre pour aller à des rendez-vous médicaux. Souvent les tuteurs ont identifié des **compétences particulières ou des centres d'intérêts** des jeunes et ils ont mis l'accent sur ces points forts dans la description des tâches à accomplir.

Quelques exemples d'ajustements sont présentés ci-dessous.

- Un tuteur a rencontré plusieurs fois le jeune avant l'entrée en service civique et avait remarqué d'une part sa nervosité dans certaines circonstances et son intérêt pour la lecture. Concernant la nervosité, la mission n'a pas été ajustée pour lui éviter les situations de stress mais l'équipe a été sensibilisée afin de pouvoir l'accompagner. Concernant son intérêt pour la lecture, le jeune a pu développer cet aspect de l'animation et être responsable pour le coin lecture de la structure. De cette prise d'autonomie, le jeune a tiré une satisfaction dont il a fait part au cours des entretiens :

« Je faisais le ménage, je montais des trucs au local technique, parfois j'essayais de faire avancer les activités, les ateliers qu'on faisait avec les enfants l'après-midi. (...) on leur faisait faire du dessin, écrire des poèmes (...) J'étais à l'aise sur ce rôle, moi le plus souvent j'étais au coin lecture mais au besoin je venais aider aux ateliers. (...) J'étais en charge de ce coin-là. (...) C'est moi qui ai voulu, ça correspondait à l'expérience personnelle que j'avais avec les enfants (...). » [jeune]

- Un jeune a été en contact avec un autre volontaire en mission de service civique accueilli dans une autre structure basée à proximité : l'un travaillait sur le développement d'un Escape Game accessible aux personnes en situation de handicap et l'autre travaillait sur la sensibilisation et l'accès aux services des personnes sourdes. Les missions ont pu se rejoindre dans un projet commun de rendre un Escape Game accessible aux personnes sourdes.
- Les horaires ont été aménagés pour permettre aux jeunes de recevoir des soins médicaux ou de suivre un parcours de service civique combiné.

« J'ai eu un aménagement d'horaires. Je devais partir sur un 28h, j'en faisais 22. » [jeune]

Ces aménagements ont été définis d'un commun accord entre le jeune et le tuteur, et lorsque cela était pertinent avec la personne référente de la structure éducative ou médico-sociale. Un des jeunes était accompagné par un parent en raison de son handicap lourd qui nécessitait une présence permanente : les horaires du service civique ont été aménagés en fonction des horaires de disponibilité de ce parent.

4. Constats : l'accompagnement des jeunes au cours du service civique

De façon générale, les modalités d'accueil des jeunes dans les structures n'ont pas été ajustées pour prendre en compte leur handicap et les tuteurs ont souvent été confrontés à une réalité difficile : sous-estimation du temps nécessaire à l'accompagnement, fatigue émotionnelle, effets de l'accueil sur les équipes.

Des adaptations sur mesure ont été mises en place : un service civique adapté pour des jeunes en ULIS et en IME, des adaptations d'horaires, l'acquisition de matériel adapté et la recherche de solutions facilitant la communication entre jeunes et tuteurs. Les aménagements ont parfois eu lieu tardivement en raison de la faible structuration de l'étape d'entrée en service civique dans les organismes d'accueil.

L'accompagnement des jeunes par la plateforme de coordination a compris plusieurs éléments : des ateliers-formation, qui ont favorisé l'échange d'expérience et contribué au maintien des jeunes en service civique, et un accompagnement individuel, déployé de façon modulable au fil des parcours et des besoins des jeunes, complétés par des échanges avec les parents et référents externes des jeunes. La coordinatrice a joué plusieurs rôles dans l'accompagnement des jeunes et de leurs familles : une personne de confiance qui apporte information, rassure et motive et une tiers-personne qui peut débloquer des situations délicates ou potentiellement conflictuelles.

L'accompagnement des jeunes par les tuteurs dans les structures d'accueil a été complété par le soutien du collectif. Dans certaines structures, ce soutien a été intégré à l'accueil des jeunes en service civique, dans d'autres, il s'est mis en place de façon informelle. De façon générale, le soutien du collectif a eu un effet positif sur le parcours des jeunes, avec toutefois un point de vigilance : le soutien informel et non encadré de pairs peut amener un risque de situations conflictuelles entre jeunes.

L'expérimentation a permis de décliner le service civique selon des modalités différentes adaptées aux parcours des jeunes : d'une part, la participation d'un parent en tant que référent externe qui a été nécessaire en raison de la lourdeur de handicap du jeune et d'autre part, le service civique articulé avec une poursuite de parcours scolaire qui présente des avantages en termes de sécurisation du parcours et de préparation à la sortie de mission.

Les jeunes portent de façon globale un regard très positif sur leur expérience de service civique : ils ont acquis des compétences et une expérience assimilée à une expérience professionnelle. Ils ont vécu une expérience personnelle enrichissante et socialisante. Ils voient dans le service civique une opportunité de prendre du temps pour préparer un projet, acquérir de la maturité et prendre confiance en eux. Situé dans le contexte de situation d'échec ressenti par certains participants avant l'entrée en service civique, il semble important de souligner l'effet des missions sur la prise de confiance des jeunes.

Le sujet de la préparation à la sortie de service civique a été abordé par les acteurs de la plateforme de coordination avec les tuteurs et en particulier la nécessité de commencer à y travailler tôt avec les jeunes. De façon générale, les jeunes ont été peu accompagnés à la consolidation de leur projet d'avenir, la raison principale étant que les tuteurs manquent de connaissances des ressources mobilisables pour sécuriser cette étape.

4.1 L'accueil en mission de service civique

4.1.1 Une étape globalement peu structurée

De façon globale, l'étape d'intégration des jeunes dans les organismes d'accueil a été peu structurée. Les différentes modalités d'accueil mises en œuvre sont présentées ci-dessous.

- **Souvent, les modalités d'accueil du jeune ont été les mêmes que pour les autres jeunes** (valides) en service civique, au sein des structures :

« Nous, on a pas fait de différence. On a fait l'accueil comme pour tous les volontaires, on a remis à chacun une pochette de travail. Tout ce qui est adaptation, chaque suivi de service civique est individualisé, on fait des points individualisés. C'est pareil pour tous. » [tuteur]

- **Certains tuteurs ont choisi de ne pas informer leurs équipes du handicap du jeune** afin de ne pas divulguer une information confidentielle et de ne pas provoquer de discrimination. En général ce silence a généré des incompréhensions et nécessité par la suite un travail d'équipe pour parler du handicap et comprendre les adaptations qui doivent être mises en place.

- Ayant été peu ou pas préparées, **les équipes étaient souvent en demande d'information pratique** pour leur permettre de réagir de façon appropriée et aidante.

« Je pense qu'il aurait fallu davantage informer les équipes de l'arrivée de [nom du jeune]. Un temps d'immersion avec les équipes avant le début du service civique par exemple. » [tuteur]

Un tuteur qui avait déjà une expérience du type de handicap du jeune accueilli a choisi de se préparer et de préparer son équipe :

Exemple – Environ un mois avant l'arrivée du jeune, un tuteur a contacté la Direction Départementale de la Cohésion Sociale pour s'informer puis a parlé à son équipe du handicap du jeune qui allait être accueilli en puisant dans son expérience. Pour ce tuteur, préparer l'accueil du jeune en s'informant et en sensibilisant son équipe relève d'une double responsabilité : envers le jeune et envers son équipe : « L'idée c'était de protéger [nom du jeune] et de protéger mon équipe dans cet environnement. » [tuteur]

- **Dans certaines structures d'accueil une sensibilisation du collectif au handicap du jeune accueilli** a été proposée : comprendre l'autisme, sensibiliser à la langue des signes. Certains jeunes accueillis ont apprécié cet effort et l'ont interprété comme une volonté d'ouverture. **Les jeunes n'étaient pas en attente d'expertise de leur situation de handicap mais espéraient rencontrer des personnes disposées à faire un effort vers eux**, « un pas de côté » :

« Il faut que les personnes handicapées soient ouvertes à apprendre et que les structures soient ouvertes d'esprit, pas à se dire 'comment je vais faire, je ne vais pas y arriver'. (...) Si j'avais été dans un milieu fermé [les personnes ne font pas d'effort], je serais partie. Ils avaient été sensibilisés. » [jeune]

- Certaines structures avaient l'habitude de recevoir des jeunes en service civique, parfois même des jeunes en situation de handicap, et **les tuteurs ont pu mobiliser les programmes d'intégration et de formation existants en interne**.

- **Les aides de l'Agefiph** pour sécuriser l'accueil et de l'intégration des jeunes⁴ n'ont pas été mobilisées et les aides pour les adaptations matérielles pour pallier à un handicap sensoriel ou moteur ont été sollicitées tardivement.

« Pour le bureau j'ai insisté pour le matériel, c'est compliqué du coup. (...) Il y a une bonne communication, pour voir les limites, les besoins, et par rapport à mes collègues c'est de mieux en mieux, je me suis intégrée et je n'hésite pas à demander. (...) Au bureau on travaille essentiellement sur ordi et sur papier, on fabrique le matériel, on fait des choses comme ça et souvent je passais ma journée au bureau à ne pas faire grand-chose, ou alors je devais tout le temps demander à mes collègues de m'aider ou de faire à ma place, donc ce n'est pas agréable et j'aurais aimé avoir un matériel. » [jeune]

⁴ Une des prestations d'appui spécifique (PAS) de l'Agefiph concerne la sensibilisation du collectif avant l'arrivée de la personne en situation de handicap.

4.1.2 Les tuteurs et/ou les structures participants avaient déjà une expérience d'accueil de jeunes en situation de handicap

Le faible niveau de structuration de la phase d'accueil a été en partie compensé par le fait que la plupart des tuteurs qui se sont engagés avaient déjà une expérience du handicap ou du service civique. Ils venaient de structures sensibilisées à ces questions, parfois de par la nature même de leur activité. Par exemple, une des structures d'accueil est un centre d'accueil de jeunes en situation de handicap. Si les tuteurs n'étaient pas experts de l'accueil de jeunes en situation de handicap ou de la situation de handicap particulière du jeune qu'ils accueillaient, dans la plupart des cas, ils avaient une attitude positive, une volonté d'accueillir et une sensibilité au handicap. Dans une certaine mesure, d'après les entretiens réalisés, la posture du tuteur ne doit pas varier qu'il accompagne un jeune valide ou un jeune en situation de handicap : il s'agit d'être à l'écoute, prêt à ajuster ses attentes du jeune qu'il accueille et capable d'adaptation. **D'après les tuteurs, la clef de la réussite est d'avoir une attitude ouverte encourageant la communication et basée sur la confiance.**

4.1.3 Une confrontation à la réalité parfois difficile pour les tuteurs et leurs équipes

Malgré leur motivation, leurs dispositions positives et le temps de formation proposé en début de mission, les tuteurs ont été confrontés à une réalité parfois difficile :

- **Ils ont presque toujours sous-estimé le temps nécessaire à l'accompagnement du jeune.**

« Moi, je suis prête à accueillir un nouveau jeune handicapé, mais pas l'année prochaine, ça m'a demandé beaucoup de temps. » [tuteur]

« Si je retourne vers cette expérience, j'aurai en tête que ça peut me demander du temps, même si j'en étais consciente, je ne savais pas à quel point. » [tuteur]

Ce constat doit être nuancé par les expériences de quelques tuteurs qui ont souligné, qu'une fois les adaptations mises en place, le jeune n'avait pas besoin de plus de temps d'accompagnement que les autres jeunes en mission de service civique qu'ils accueillaient. Il s'agit en général des cas d'accueil de jeunes assez autonomes.

« (...) en fait ça ne prend pas plus de temps que d'accueillir n'importe quelle personne. » [tuteur]

- **Certains ont vécu des moments de doute, de remise en question et de fatigue émotionnelle.**

Les tuteurs de jeunes présentant un handicap invisible ont dans certains cas souligné le caractère très intense de l'accompagnement et leur engagement personnel fort qui a mené parfois au découragement lorsque les adaptations proposées n'avaient pas l'effet escompté sur le parcours ou lorsque le jeune ne manifestait pas de reconnaissance pour les efforts fournis par le tuteur et son équipe.

Certains tuteurs se sont sentis démunis de par leur manque de connaissance du handicap ou des difficultés à gérer la dimension humaine de l'accueil et de l'accompagnement :

« Il n'y a pas de reconnaissance, ce n'est pas gagnant-gagnant, elle [jeune] ne se rend pas compte de tout ce qui est fait pour elle, elle est déconnectée de ce qui se fait pour elle. » [tuteur]

C'est encore un constat à nuancer : quelques tuteurs ont souhaité mettre en valeur les effets positifs de l'engagement du jeune sur leurs structures ou leurs équipes :

« Ça apporte à l'ensemble du collectif. » [tuteur]

- **Les tuteurs ont dû répondre aux besoins de leurs équipes, salariés et volontaires** : besoin d'accompagnement pour les aider à trouver les mots justes ou la posture adaptée, pour les informer et sensibiliser au handicap et les aider à accompagner sans infantiliser :

« Au début je ne leur [l'équipe] ai rien dit sur l'adaptation de langage, je les ai laissées être confrontées, elles venaient me voir pour me demander quelle attitude adopter dans telle situation... » [tuteur]

Les tuteurs ont aussi évoqué les équipes et l'effet parfois déstabilisant de l'accueil du jeune :

« Là toute l'équipe a été démotivée, et c'est dur, humainement ça plombe une équipe. Tout le monde essaie de donner sa chance et il y a eu un travail collectif des services civiques mais à force ils n'arrivaient pas être solidaires et ils culpabilisaient de ne pas réussir. » [tuteur]

Un tuteur a souligné le risque de « mettre en danger son équipe ».

4.2 Aménagements et adaptations

4.2.1 Une adaptation des missions qui ne doit pas dispenser les jeunes de tâches moins motivantes

Lorsqu'ils accueillent plusieurs jeunes en service civique, **certains tuteurs ont été attentifs à ce que la mission des jeunes en situation de handicap ne soit pas différente de celle des jeunes valides.**

Par exemple, un jeune n'était pas à l'aise avec l'écrit et ne pouvait pas, à la fin de ses ateliers, entrer les noms des participants sur l'ordinateur. L'autre jeune en service civique, valide, le faisait. Le tuteur a considéré qu'il était essentiel que le jeune puisse mener son atelier du début à la fin, comme l'autre jeune en service civique. Une fiche a été imprimée, avec les photos et les noms des personnes, afin de permettre au jeune de reconnaître les participants et de copier leurs noms dans le logiciel de la structure.

La question de l'adaptation des missions et des limites à imposer a été évoquée par des tuteurs et par des parents : **un équilibre doit être atteint entre adapter** les missions pour permettre au jeune de s'investir dans des activités qui l'intéressent et le motivent **mais aussi imposer certaines tâches** afin que le jeune puisse acquérir des compétences et être confronté à la réalité de la vie active. **Souvent ce sont les temps de bureau qui ont été les moins appréciés par les jeunes** et plusieurs raisons ont été évoquées par les jeunes, les tuteurs et les parents :

- Peu d'aisance avec l'outil informatique ou l'écrit
- Manque d'intérêt pour ces tâches

« Quand j'en ai reparlé, de cartographie de randonnée, il ne voulait pas. Donc le premier jour, il m'a clairement dit que ce truc-là ne l'intéressait pas, du coup, je lui ai dit qu'il fallait revoir la mission. » [tuteur]

- Manque de compréhension du travail qui devait être réalisé (le jeune ne savait pas quoi faire)

« Elle n'est pas beaucoup venue sur les journées de bureau parce qu'elle n'était pas très à l'aise, ou alors elle arrivait en retard. » [un tuteur]

C'est souvent pendant ces temps de bureau que les jeunes se sont sentis peu utiles et ont éprouvé un sentiment de malaise ou un manque de motivation pour leur mission. A l'inverse, effectuer des tâches utiles, souvent assimilées à un travail comme réaliser une animation, leur a procuré une grande satisfaction.

Exemple : Un jeune explique que les moments les plus difficiles était « les moments où il y avait moins de choses à faire. » [jeune]

« Le service civique c'est cool parce que je m'aperçois tout doucement que je suis utile et surtout dans ce domaine-là et que je vaux quelque chose sur cette planète, même si ce n'est pas toujours facile. » [jeune]

La question de l'adaptation des missions touche à un point plus général qui est la **zone d'ombre entre mission de service civique et travail**⁵ : confier à des jeunes des responsabilités et des tâches utiles leur permet de devenir plus sûrs d'eux et souvent aussi de se sentir intégrés à une équipe de travail, cependant, le service civique n'a pas vocation à remplacer le travail salarié. Plusieurs études évoquent ce sujet qui n'est pas spécifique à l'engagement des jeunes en situation de handicap. Par exemple, dans leur ouvrage « Des décrocheurs scolaires en service civique : des passagers clandestins ? », les auteurs l'évoquent sans ambiguïté : « *Quand on demande eux enquêtés d'exprimer ce qu'ils vivent dans le SC, c'est le mot « travail » qui leur vient spontanément.* »

Dans son étude consacrée au service civique dans les associations du département de l'Aisne, Clotilde Talleu souligne le regard des jeunes par rapport à l'assimilation de leurs missions à une activité professionnelle : « *Ce frottement entre l'engagement volontaire et le monde du travail salarié peut, sous certains aspects, ne pas être critiqué par les jeunes ; il est même, dans des cas particuliers, valorisé. Quand le cadre d'exercice du service civique et les missions réalisées présentent des analogies avec le monde professionnel, les volontaires signifient leur expérience de manière particulièrement positive.* »⁶

De façon anecdotique, **un tuteur a attribué au handicap un frein à la réalisation d'une mission qui n'était pas lié au handicap mais à la définition même du service civique** en questionnant la capacité des jeunes en situation de handicap de s'occuper seuls, sans supervision, de personnes vulnérables (enfants ou personnes âgées).

« *Il y a des obstacles parce qu'on a des exigences dans notre activité : on peut pas laisser des enfants avec [nom du jeune] en responsabilité par exemple. Il faut qu'il y ait quelqu'un d'autre, il faut un accompagnement. (...) Le côté réglementaire de notre activité est un frein pour avoir une personne handicapée dans l'équipe.* » [tuteur]

Ce commentaire suggère **un besoin de continuer à informer les tuteurs et les structures au sujet du service civique et de ses contours** afin que les limites qui s'imposent aux missions ne soient pas attribuées injustement au handicap des volontaires mais bien replacées dans le contexte de l'engagement.

4.2.2 Articuler une mission de service civique à la poursuite d'une formation en ULIS ou en IME

Deux jeunes ont pu participer à une mission de service civique tout en continuant à être scolarisé, en ULIS pour un jeune et en IME pour un autre. Ce type de déploiement a été appelé « combiné » en référence au service civique pour les jeunes en situation de décrochage scolaire⁷. Les modalités de déploiement du « service civique pour les jeunes en situation de handicap » ne sont toutefois pas formalisées et ont été mises en œuvre au cas par cas.

- Les horaires ont été aménagés en fonction des impératifs de la structure éducative et de ceux de la structure d'accueil ainsi que des besoins des jeunes (besoins de temps pour des soins médicaux, besoin de temps pour la pratique d'un sport par exemple).
- Ces jeunes ont été accompagnés par leur référent dans la structure éducative (éducateur, chargé d'insertion) et par leur tuteur dans la structure d'accueil. En général les référents des deux structures ont essayé de communiquer et de coordonner leurs actions. Par exemple le tuteur de la structure d'accueil d'un jeune a été invité aux bilans effectués en IME et les deux référents ont proposé un objectif commun au jeune qui était de renforcer son travail écrit dans ses activités en service civique.

⁵ Gérard Houdeville et Charles Suaud, « Des décrocheurs scolaires en service civique : des passagers clandestins ? », Le bord de l'eau, février 2019, P97

⁶ Clotilde Talleu, avec la collaboration de Céline Leroux, « Le service civique dans les associations, Mise en œuvre et impact dans le département de l'Aisne », INJEP notes et rapports – 2019-03, mars 2019

⁷ Le service civique combiné est structuré autour de 3 jours en mission dans la structure d'accueil et 2 jours en établissement scolaire.

Pouvoir combiner service civique et milieu éducatif a présenté un nombre d'avantages selon les tuteurs et les jeunes :

- Continuer à poursuivre des objectifs éducatifs
- Ne pas perdre contact avec le milieu familial de la structure éducative et un groupe d'amis
- Conserver un accompagnement qui a permis de consolider le projet de vie post service civique.

4.2.3 Des outils et des adaptations simples pour répondre au besoin des jeunes

Souvent **les horaires de travail et les jours de congés ont dû être adaptés** pour tenir compte de la fatigabilité des jeunes et de leurs besoins de temps pour des rendez-vous médicaux ou pour d'autres démarches comme la recherche d'un logement. Par exemple un jeune a pu bénéficier d'un aménagement d'horaire (3 jours par semaine) pour pouvoir dédier du temps à son projet de création d'entreprise.

Pour quelques jeunes, **être à l'heure, respecter les horaires et informer leur tuteur en cas d'absence** n'était pas un acquis et a fait l'objet d'un travail tout au long du service civique. Certains tuteurs se sont décrits comme plus ou moins stricts par rapport à cette question mais en général ils ont reconnu qu'il était nécessaire pour les jeunes d'apprendre ces codes sociaux. Les moyens déployés pour accompagner les jeunes et les aider à intégrer ces notions ont pris les formes suivantes :

- L'achat d'un agenda ou l'impression d'un planning hebdomadaire, outil concret et visuel qui a aidé certains jeunes à trouver des repères
- L'envoi d'un SMS quotidien la veille au soir pour rappeler l'horaire du lendemain. De façon générale l'envoi de SMS a permis aux jeunes et aux tuteurs de rester en contact même lorsque ceux-ci n'étaient pas dans la structure.
- Des contacts téléphoniques avec les parents lorsque les jeunes étaient absents et pas joignables.

Les tuteurs et les jeunes ont développé **des moyens de communication adaptés aux situations de handicap et à l'organisation interne des structures.**

- Pour répondre au handicap du jeune accueilli, certains modes de communication ont été déployés dans les structures :
 - avec les personnes sourdes, la communication est passée par l'écrit grâce à des ardoises. Elle a aussi été facilitée par la sensibilisation des équipes à la langue des signes. Pour chaque réunion programmée, les services d'interprètes étaient prévus pour permettre aux jeunes de participer pleinement à ces événements.
 - Un binôme a utilisé Mail Discord et Google Agenda car toutes les communications directes devaient passer par l'écrit en raison du handicap du jeune.
- **Des outils de gestion du temps ont été utilisés pour faciliter la communication** et les échanges avec les jeunes. Ces outils sont présentés dans la section concernant les outils.

4.2.4 Des dates de début et de fin de mission souples ont facilité l'accueil

L'expérimentation reposait sur des dates de début et de fin de mission situées entre novembre 2018 et juin 2019. Ces dates devaient permettre la constitution d'une cohorte de jeunes et d'un groupe de tuteurs qui devaient avancer dans les missions à un rythme similaire et participer aux ateliers-formation situés à des étapes-clefs des parcours (entrée, milieu de mission, sortie). Il est apparu que les jeunes et les structures avaient besoin d'une certaine souplesse dans le choix des dates de début et de fin de mission. Par exemple un jeune a dû attendre que la mission d'un autre jeune se termine pour pouvoir commencer la sienne dans la même structure. Un autre jeune a souhaité prolonger sa mission jusqu'à douze mois pour éviter une rupture de parcours en attendant de pouvoir commencer une formation.

4.2.5 Les adaptations matérielles tardives ont été un frein à la réalisation des missions

Dans certaines structures, les jeunes ont reçu un équipement en lien avec leur mission, de la même façon que tout autre jeune en service civique serait équipé.

« J'ai demandé un ordinateur, j'ai eu un dictaphone aussi. Moi c'était ce qu'il me fallait. J'aurais eu besoin de plus, ils m'auraient donné plus. » [jeune]

Les besoins des jeunes, en lien avec leur situation de handicap, ont été les suivants :

- Bureau adapté pour une personne en fauteuil roulant
- Matériel informatique (tablette) pour faciliter l'expression écrite d'une personne ayant des difficultés à s'exprimer à l'oral
- Matériel informatique pour une personne malvoyante

L'obtention de ce matériel a été en décalage par rapport à l'entrée en mission de service civique et souvent, c'est en fin de mission que les jeunes ont reçu l'équipement dont ils avaient besoin.

Pour une personne, l'équipement nécessaire n'est arrivé que tardivement en cours de mission posant au jeune des difficultés dans la réalisation de certaines tâches :

« Au bureau on travaille essentiellement sur ordinateur ou sur papier, on fabrique le matériel (...) et souvent je passais ma journée au bureau à ne pas faire grand-chose, ou alors je devais tout le temps demander à mes collègues de m'aider ou de faire à ma place, donc ce n'est pas agréable et j'aurais aimé avoir un matériel. » [jeune]

Le décalage a été dû d'une part au fait que l'analyse des besoins n'a pas été faite en amont de l'entrée en service civique mais au cours de la mission. **Il a aussi été dû à la complexité de la constitution des dossiers et au manque d'information des tuteurs quant à ce processus.** Les tuteurs ont sollicité l'aide de la coordinatrice de la plateforme qui a fait appel à la personne référente de l'Agefiph au sein du comité d'experts. Cette personne, qui avait en outre participé à la séance de formation des tuteurs en début de mission, a pu former et informer la coordinatrice à la constitution de dossiers, permettant ainsi aux jeunes d'obtenir les aides matérielles dont ils avaient besoin. Les volontaires pourront garder ces équipements à la fin de leur mission.

4.3 Accompagnement par leur tuteur

4.3.1 Un accompagnement adapté aux besoins des jeunes et au contexte de la structure

Les jeunes ont été accompagnés par leur tuteur dans leurs structures d'accueil. **Cet accompagnement a pris des formes variées** : un point chaque matin et chaque soir ou un point hebdomadaire complété souvent par des échanges par SMS.

« Même quand on commence la journée au bureau on fait un petit point pour dire ce qui va se passer dans la journée, et à la fin de la journée comment s'est passée la journée. C'est important pour tout le monde de dire ce qu'il ressent. » [jeune]

« Tous les lundis, sur une demi-heure, on avait un point : sur ce que j'allais faire de la semaine. » [jeune]

De façon générale, les jeunes ont souligné qu'ils pouvaient toujours contacter leur tuteur en cas de besoin.

« Quand j'avais des soucis dans l'équipe, j'en parlais à mon coordinateur, ça réglait le problème. » [jeune]
« Je pouvais aussi l'appeler n'importe quand. » [jeune]

« Pas besoin d'un planning fixé, on se voyait sur place ou par SMS. » [jeune]

Les moyens de communication utilisés entre les jeunes et leurs tuteurs ont été présentés dans une section précédente. L'usage de moyens de communication tels que les SMS ont contribué à renforcer le caractère informel de l'accompagnement. Souvent **l'accompagnement** n'a pas été présenté au jeune ni structuré et intégré aux missions de façon formelle. De façon générale il a été **adapté aux besoins des jeunes**.

4.3.2 Un accompagnement souvent peu repéré par les jeunes

Si en général les jeunes ont identifié leur tuteur comme une personne ressource à contacter en cas de besoin, ils n'ont **souvent pas perçu l'accompagnement que les tuteurs ont apporté** pour sécuriser leur parcours.⁸ **Le soutien informel qui peut se développer au sein des équipes a parfois été associé à un accompagnement.**

Par exemple, au cours du troisième atelier-bilan, à la question « Pour vous, qu'est-ce qui a fait 'accompagnement' ? », un des jeunes nomme les autres volontaires dans la structure et les autres volontaires qui ont participé à l'expérimentation mais pas son tuteur.

« Je ne sais pas jusqu'à quel point les volontaires se saisissent de cet accompagnement. J'ai trouvé qu'il y a un peu un manque de reconnaissance du jeune envers le tuteur. » [tuteur]

4.3.3 Importance de la confiance et la communication

L'accompagnement des tuteurs apparaît comme un élément essentiel de la réussite de l'engagement des jeunes en service civique, qui repose sur :

- **La rencontre** : rencontrer le jeune avant l'entrée en service civique mais aussi ses proches et les professionnels qui l'accompagnent

« Le service civique c'est une histoire de rencontre. » [tuteur]

- **L'envie** : avoir envie d'accueillir un jeune, être à son écoute, avoir une attitude ouverte, être indulgent tout comme le jeune peut être indulgent vis-à-vis de son tuteur, faire de « petits recadrages » avec bienveillance, être prêt à chercher des solutions avec créativité

« On a co-construit ça avec [nom du jeune], on essaie des choses (...) on repositionne avec lui par rapport à ce qu'il peut produire et dire, il communique assez pour se réadapter. » [tuteur]

« Il a fallu lui faire comprendre que c'était à chacun de s'adapter. » [tuteur]

- **L'échange** : échanger avec le jeune pour comprendre son parcours et ses aspirations et identifier ses points forts et ses besoins d'accompagnement ou d'adaptation, échanger avec son entourage (proches et professionnels)

« Il faut échanger sur le passé, ce qui a freiné avant. » [tuteur]

- **L'accueil** : l'étape d'accueil est à préparer avec soin en rencontrant le jeune et en discutant de ses besoins mais aussi en lui montrant qu'il est bienvenu dans un milieu rassurant

« (...) faire un stage avant le service civique, des journées découvertes, pour se rencontrer, ça permet de comprendre les adaptations qui seront nécessaires (...) créer une date d'entrée avec les adaptations en place (...) rencontrer la famille pour lever les freins (...) se rencontrer, échanger. » [tuteur]

- **La disponibilité** : certains jeunes ont besoin d'un tuteur sur site à tout moment, en particulier lorsque le jeune travaille avec des personnes fragiles ou vulnérables, d'autres jeunes peuvent être

⁸ Le caractère informel de l'accompagnement est identifié au sujet d'autres publics cibles, par exemple dans l'étude de Clotilde Talleu « Le service civique dans les associations - Mise en œuvre et impact dans le département de l'Aisne », INJEP Notes et Rapports, mars 2019

p52 : « Le tutorat des jeunes en service civique s'accompagne très rarement d'actions formalisées, prenant la forme de points réguliers, programmés, en face à face entre le volontaire et son tuteur. »

accompagnés par une équipe. Dans tous les cas, il doit avoir un tuteur identifié qu'il peut contacter en cas de besoin.

« Le tuteur doit être présent. (...) Il faut un tuteur disponible. » [tuteur]

▪ **La confiance réciproque** : échanger non seulement sur le contenu de la mission mais aussi sur tous les autres aspects de la vie du jeune qui peuvent avoir un impact sur sa mission et son bien-être peut permettre non seulement de mieux accompagner le jeune en identifiant les difficultés mais aussi de développer une relation de confiance réciproque. Certains tuteurs ont remarqué que ce sont les temps d'échange informel qui permettent de développer ce lien.

« La relation a vraiment changé quand je suis venue le voir à un de ses entraînements de baskets : de là il a été agréablement surpris que je m'intéresse à ce qu'il faisait. A partir de là il s'est beaucoup confié sur sa vie, la confiance s'est installée à partir de là, il a commencé à changer de posture. » [tuteur]

Un tuteur qui avait rencontré le jeune au cours d'un stage, qui travaille au quotidien avec lui et qui a pris le temps de vraiment le rencontrer et échanger sur son parcours avant le service civique et sur ses activités en-dehors du service civique a pu identifier des moments de stress liés à des facteurs extérieurs à la mission et adapter ce qui est demandé du jeune pendant ces moments de stress. Ce tuteur conclut :

« J'ai une confiance aveugle en lui, ça fonctionne. » [tuteur]

4.4 Accompagnement par le collectif T'Cap et les CEMEA des Pays-de-la-Loire

Les jeunes qui se sont engagés en mission de service civique dans le cadre de l'expérimentation Cap sur l'Engagement ont bénéficié d'un accompagnement à plusieurs niveaux.

4.4.1 Les ateliers-formation : un soutien entre pairs

Description des ateliers

Dix jeunes ont participé au premier atelier-formation (un jeune était absent). Cet atelier a été pour l'occasion de se présenter car ils ne se connaissaient pas. Ils ont échangé sur différents sujets relatifs à leur expérience du service civique :

- description de leur mission
- la façon dont ils ont connu le service civique
- leur expérience en début de mission
- les relations avec leurs tuteurs
- le rôle du tuteur.

Huit jeunes ont participé au deuxième atelier-formation. Après une activité ludique destinée à recueillir l'humeur de chaque participant,⁹ les jeunes ont partagé leur expérience des différentes étapes du parcours au moyen d'un support en image¹⁰. Ils ont fait un point sur leurs projets d'avenir, chacun décrivant ce qu'il envisageait de faire en sortie de service civique : sept des huit participants avaient une idée plus ou moins précise de la direction qu'ils souhaitaient prendre. Cet atelier a aussi été l'occasion de réfléchir et échanger au sujet du rapport que les jeunes entretiennent avec le service civique : l'utilité de leur engagement pour la structure, leur sentiment de contribuer à changer le regard sur le handicap et l'acquisition de compétences.

⁹ Voir le support « Comment chat va ? » en annexe B

¹⁰ Voir le support en image en annexe B

Le dernier atelier-formation¹¹ a regroupé tous les jeunes et tous les tuteurs. Les objectifs de cette journée étaient de :

- **célébrer** ce que les jeunes et leurs tuteurs avaient accompli au cours de leurs missions qui, pour la plupart, s'achevaient au début de l'été 2019
- **faire un bilan** de l'expérience vécue en se concentrant sur trois questions ;
 - Qu'est-ce que la démarche a changé pour vous / pour la structure ?
 - Qu'est-ce qui a fait « accompagnement » ?
 - Qu'est-ce que chacun voudrait transmettre à de futurs jeunes / tuteurs ?
- **recueillir des témoignages** sous forme filmée afin d'enrichir les ressources de communication de l'Agence de Service Civique.

Il était initialement prévu que les jeunes rédigent des carnets de bord comme moyens d'expression et comme support de restitution en vue de communiquer sur la démarche pilote. Ce format a été abandonné lors du premier atelier en raison de la réticence des jeunes à s'exprimer à l'écrit, certains ayant des difficultés à écrire, d'autres ayant conservé des souvenirs désagréables de leur expérience scolaire à laquelle la rédaction de carnets de bord faisait écho. Cet exercice a été remplacé par des échanges à l'oral retranscrits par des membres de l'équipe d'animation.

Regards des jeunes sur ces ateliers

De façon générale, les jeunes ont apprécié les moments d'échanges qu'ont représentés les ateliers, et en particulier l'opportunité de :

- **parler de leur expérience et apprendre** de l'expérience des autres volontaires

« J'arrivais plus à m'exprimer : j'arrivais à parler de tout dans ces ateliers, de ce que je faisais, de ce que j'aimais, de ce que j'aimais pas. » [jeune]

« Je pense qu'il y en a, ça les a pas mal aidés, et j'avais besoin de parler de certaines choses que je vivais un peu, par exemple, le fait qu'on se focalise un peu trop sur mon handicap, et c'était un peu l'inverse de ce que je voulais, je voulais qu'on n'y prête pas attention et ça c'est le point commun qu'on avait tous. » [jeune]

[Ce que les ateliers lui ont apporté] « La possibilité de m'exprimer et d'être avec des gens qui me comprennent. » [jeune]

« Des moments de partage. (...) [rôle des ateliers pour éviter la rupture de parcours] J'étais plus motivée. » [jeune]

« C'est un format qui est à reproduire pour accompagner une expérience de volontariat. Un moment pour se poser, se rendre compte qu'ils sont capables de faire plein de choses. Un espace aussi pour raconter ses difficultés. » [tuteur]

- **réaliser que d'autres jeunes vivaient des situations similaires** – pour certains jeunes qui ont été scolarisés en milieu ordinaire, rencontrer des jeunes touchés par un handicap, et en particulier un handicap proche du leur, a été une découverte et une source de réconfort

« C'était important : comme ça je ne me sentais pas différente. » [jeune]

« Ca m'a montré que j'étais pas seule. » [jeune]

- **réaliser la diversité des situations de handicap** – certains jeunes ont trouvé la découverte d'autres handicaps enrichissante et ont pris conscience de la lourdeur de certains handicaps

¹¹ Ce dernier atelier a fait l'objet d'une observation dont la synthèse se trouve en annexe C.

« Y avait des gens avec des handicaps différents, qui n'ont pas forcément les mêmes besoins, je trouvais ça intéressant. (...) Ca montre que tout le monde peut accéder à un poste. » [jeune]

« Pour le contact avec les autres, il y avait un peu de tout, un qui faisait rire tout le monde, certains plus lourdement handicapés, qui avaient du mal à s'exprimer et ils arrivaient quand même à faire leur service civique et c'est encourageant. » [jeune]

▪ **restituer des informations dans la cadre de l'expérimentation** pour permettre à d'autres jeunes de bénéficier de leur expérience

– un jeune a mentionné cet aspect des ateliers qui visaient à tirer les leçons de l'expérimentation en vue du déploiement au national

« Comme je pensais que ça allait servir aux autres futurs services civiques (...) ce que je voulais faire surtout, c'était justement de pouvoir montrer que le handicap ça passe au second plan. A [nom de la structure] c'est ce que j'ai essayé de faire. » [jeune]

– un autre jeune montre un intérêt pour la plateforme T'Cap

« L'asso [T'Cap] est à son début et plus ce sera connu, mieux ce sera, et ceux qui y participent ils y mettent tout leur cœur et je pense que ça pourrait bien évoluer tout ça. » [jeune]

▪ **et faire partie d'un groupe de jeunes** qui se sont soutenus et qui ont parfois développé des liens d'amitié qui perdurent au-delà de l'expérimentation.

« Ca m'a permis de connaître de nouvelles personnes, et puis on se voit, c'est enrichissant. » [jeune]

« Au début j'ai eu un peu de mal (...) [Nom d'un autre jeune volontaire de l'expérimentation] m'a beaucoup aidée. »

« Ca m'a aidé, on a un petit peu échangé nos expériences et ils avaient tous des formes de handicaps plus ou moins lourds et je suis d'ailleurs resté en contact avec certains d'entre eux, on a créé un groupe sur Facebook et pas mal de liens se sont créés pendant ces journées. » [jeune]

Focus sur le caractère hétérogène du groupe

Une minorité de jeunes a regretté le caractère infantilisant de certains supports d'expression. Le groupe de jeunes volontaires était mixte du point de vue des parcours, des âges et des situations de handicap. Les jeunes ont apprécié cette diversité et l'ouverture sur d'autres situations et d'autres parcours mais elle a aussi généré des insatisfactions lors des échanges : certains jeunes en situation de handicap physique ou sensoriel ont considéré que l'approche déployée pour faciliter l'expression des jeunes en situation de handicap mental n'était pas la plus appropriée pour eux.

« Je n'y voyais pas ma place, pas du tout adapté. (...) J'étais gênée de m'exprimer dans ce groupe car je n'ai pas de difficulté, je ne suis pas limitée. » [jeune]

« C'était pratique pour des personnes qui se sentent isolées au travail, des situations un peu difficiles, ça pouvait être enrichissant pour comprendre ce qui se passait ailleurs. Mais l'atelier n'était pas pour moi. J'y ai participé pour voir. Je n'ai pas trouvé ma place. Ce n'était pas adapté pour moi. » [jeune]

4.4.2 Une mobilisation variable de la coordinatrice de la plateforme selon les besoins des jeunes

L'accompagnement de la coordinatrice a été modulé au gré des besoins des jeunes

En complément de l'accompagnement de leurs tuteurs dans les structures d'accueil, les jeunes ont bénéficié de l'accompagnement de la coordinatrice de la plateforme. **Cet accompagnement s'est mis en place de façon informelle, en fonction des besoins des jeunes** : les sollicitations ont été plus

nombreuses avant la mission, en début et en fin de mission et elles ont été moins nombreuses en cours de mission. Les échanges ont pris place soit par SMS ou par téléphone, soit en présentiel.

« Elle est venue une fois ou deux à [nom de la structure], c'était une très bonne chose de la rencontrer et elle a fait en sorte [pendant les ateliers] qu'on soit dans une ambiance de confiance entre volontaires handicapés et vraiment ça s'est super bien passé et [la coordinatrice] c'est devenu une amie pour moi. » [jeune]

La nature des besoins d'accompagnement a varié au fil des parcours :

- **Avant le début de la mission**, la coordinatrice a effectué un travail intensif de mise en relation entre les jeunes et leurs structures pour sécuriser les missions d'engagement.
- **En début de mission** les échanges ont souvent porté sur des détails pratiques d'organisation, d'horaires ainsi que sur des besoins d'aménagements et parfois d'ajustement des missions.
- **En fin de mission**, les besoins ont été plus souvent en lien la sortie du service civique et le projet de vie du jeune.

Tous les jeunes savaient que la coordinatrice de la plateforme était disponible pour les aider et ils l'ont **sollicitée de façon variable**.

- Certains jeunes n'ont pas eu de besoin ou avait suffisamment de support par ailleurs, dans leur structure et n'ont donc pas sollicité l'aide de la coordinatrice.

« Je n'ai pas eu d'accompagnement par [nom de la coordinatrice], à part quand elle m'a aidé pour trouver cette mission. Pendant ma mission, on s'est pas appelé. Je l'ai juste vue pendant les journées avec les autres jeunes. Il y a quelqu'un à [nom de la structure] (...) si j'avais des besoins, c'était par elle que ça passait. » [jeune]

- D'autres jeunes ont souvent eu recours à son soutien. Ils ont apprécié la possibilité de pouvoir la contacter de façon informelle dès qu'ils en avaient besoin, de pouvoir se confier à une personne extérieure à la structure d'accueil et à leur environnement familial.

« Quand il y avait des soucis, c'était une personne à qui je pouvais confier mes problèmes. Parfois c'était moi qui lui envoyais des messages. » [jeune]

Les différentes facettes de l'accompagnement par la coordinatrice

La personnalité de la coordinatrice et son attitude ont contribué à créer une **relation de confiance** avec les jeunes : elle accueillait les jeunes avec un sourire, les écoutait, les motivait, les encourageait. Ils l'ont considérée parfois comme une confidente.

« Elle m'envoyait des mails pour me dire de venir en formation, elle m'appelait. Mais moi je l'appelais si j'avais un problème. C'était important, c'était ma confidente en quelques sortes. (...) On discutait de problèmes, de ce que j'avais besoin de parler, pas forcément par rapport à [nom de la structure d'accueil] : de ma santé, de ma relation avec un de mes amis où c'était compliqué. » [jeune]

La coordinatrice, **de par sa proximité avec les jeunes et sa distance avec les missions, a pu discuter de sujets délicats** et encourager les jeunes à considérer des alternatives à leurs façons de penser ou d'agir.

Exemple – la gestion des absences a été problématique pour un jeune qui ne prévenait pas son tuteur « parce que j'étais stressé et c'était compliqué pour moi, je ne voulais pas manquer de respect mais je n'arrivais pas à prendre le téléphone et appeler. » [jeune] Quand ce jeune n'arrivait pas à contacter son tuteur, il contactait la coordinatrice de la plateforme car elle était une personne externe alors qu'elle percevait son tuteur comme une personne ayant une responsabilité sur elle et un rôle d'évaluateur de son travail.

Un parent a souligné sa qualité de pédagogue, lui permettant de **conseiller les jeunes avec délicatesse**. Elle a encouragé et motivé les jeunes qui manquaient de confiance. Un parent ne parvenait pas à convaincre son enfant, qui ne répondait qu'à un nombre limité d'annonces d'offres de mission, d'envoyer plus de réponses :

« Les enfants n'écoutent pas leurs parents. (...) [Nom de la coordinatrice] est pédagogue. [Nom du jeune] a eu des entretiens. Elle a été seule aux entretiens. » [parent]

4.4.3 Des échanges avec les parents

Les besoins d'accompagnement des parents des jeunes volontaires n'avaient pas été anticipés dans la démarche mais se sont manifestés sous différentes formes :

- **d'abord un besoin d'information**, au sujet du service civique, de la mission et du rapport entre T'Cap et la structure d'accueil, de l'impact de l'engagement sur les ressources familiales, des aides et ressources disponibles de façon générale, des opportunités et ressources disponibles dans le cadre de la sortie de service civique ;
- **mais aussi un besoin de soutien émotionnel et de réassurance** – pour un parent qui a l'habitude de protéger et de s'occuper d'un enfant au quotidien et qui connaît les fragilités de son enfant, il est important d'identifier une personne qui pourra être contactée en cas de besoin au cours du service civique.
- **et le recours à une tiers-personne de confiance** – certains parents qui se sont exprimés au cours d'un focus groupe¹² ont souligné le fait que le service civique était arrivé à un moment de blocage dans le parcours de leur enfant mais aussi dans leur relation avec leur enfant. L'intervention de la coordinatrice de la plateforme a permis de débloquent ces situations sans créer de conflit au sein de la famille. Cette intervention, parce que les parents ont considéré qu'ils pouvaient faire confiance à la coordinatrice, a aussi permis aux parents concernés de se sentir, pendant le temps du service civique, moins seuls face à la responsabilité du bien-être de leur enfant.

4.5 Accompagnement par d'autres jeunes ou par les équipes

4.5.1 Des modalités d'accompagnement des jeunes variables selon les structures

Comme évoqué plus haut, dans certaines structures, le tuteur a fait appel à d'autres personnes pour qu'une équipe de soutien se forme autour du jeune : un autre jeune en service civique, handicapé ou valide, ou un salarié. Cet accompagnement par un collectif a été :

- dans certains cas, **prévu et organisé par le tuteur ou la structure**

Exemple : Un tuteur a souligné la volonté de la structure d'accueillir deux volontaires en situation de handicap car leur expérience d'accueil de jeunes leur avait démontré les avantages d'une telle approche. « C'est plus facile, ils se soutiennent. C'est le même investissement pour le tuteur... il est moins sollicité. » [tuteur]

- dans d'autres cas, **le soutien par le collectif s'est développé de façon plus informelle** au cours de la mission, en réponse à un besoin du jeune et/ou de part une opportunité qui s'est présentée

Exemple : L'absence fréquente du tuteur était un motif d'insatisfaction pour le jeune accueilli. Le hasard d'un recrutement de stagiaires a permis au jeune et aux stagiaires de développer des liens à la fois amicaux mais aussi de soutien entre pairs et de vivre une expérience qui contribue à changer le regard de chacun. « J'ai accueilli deux stagiaires en réinsertion professionnelle, c'est bien tombé (...) Ils ont adoré [nom du jeune]. (...) Ca s'est fait naturellement. Ils mangent ensemble à midi. C'est une

¹² La synthèse du focus groupe avec les parents se trouve en annexe D.

expérience humaine pour [nom du jeune], c'est en fait des copains. (...) Pour eux aussi, au départ ils avaient un peu peur. » [tuteur]

L'accompagnement du collectif a été utilisé par les tuteurs en complément de leur accompagnement dans deux contextes particuliers.

- Certains tuteurs étaient fréquemment appelés à travailler en-dehors de la structure : **la présence d'autres personnes vers qui le jeune pouvait se tourner était importante** pour qu'il ne se sente pas seul et qu'il puisse recevoir le soutien dont il avait besoin.

« Il [le tuteur] était à [nom de ville], il occupait des fonctions à [nom de la structure et de la ville] et après quand il était sur [nom de ville] il y avait d'autres salariés de [nom de la structure, nom des salariés], qui étaient quand même avec nous pour voir comment ça se passe. (...) J'avais plus de contact avec [nom des salariés], c'était très bien, elles sont très gentilles (...). » [jeune]

- L'accompagnement informel d'autres personnes au sein de la structure d'accueil (volontaire ou salarié) a été utilisé par certains tuteurs **pour faire avancer le jeune et faire passer des messages** qu'il ne pouvait pas faire passer sans entrer dans une situation conflictuelle ou détériorer la relation jeune-tuteur.

« Les jeunes avec qui il partageait son bureau lui ont fait des retours rapidement sur sa posture, son comportement. Ca l'a fait évoluer dans le bon sens. » [tuteur]

4.5.2 Résultats variables du soutien des pairs dans les structures d'accueil

Lorsque le jeune a été soutenu par un autre jeune, les résultats ont été variables.

- L'appartenance à un collectif de pairs a été perçue comme bénéfique par les jeunes lorsque les personnalités des jeunes se sont accordées et qu'une compréhension s'est installée entre les jeunes.

« On était quatre dans un même bureau (...). Le fait d'être dans un même bureau ça peut aider. (...) On a eu aussi des formations : on était réunis, ça crée une sorte d'ambiance de groupe qui était bien. » [jeune]

- Des tensions sont apparues lorsque les jeunes n'ont pas été préparés à l'accueil d'un jeune en situation de handicap ou lorsque leur rôle de soutien n'a pas été clairement défini et délimité.

« (...) la plupart du temps ça se passait bien, mais j'avais plus l'impression qu'elles me traitaient comme un handicapé qu'autre chose (...) avec le garçon on est devenu potes et lui voyait moins mon handicap et les filles elles me maternaient un peu avec ça. C'était dérangeant un peu oui. (...) je faisais vraiment tout pour qu'elles voient que je suis autonome mais elles trouvaient toujours le moyen de faire comme si... de ne pas valider mes initiatives ! » [jeune] La situation a été gérée par l'intervention de salariées de la structure qui ont accompagné le jeune en l'absence de son tuteur : *« (...) elles sont très gentilles, plus matures que les deux volontaires et elles ne m'empêchaient pas de prendre des initiatives et j'arrivais mieux à travailler avec elles honnêtement. » [jeune]*

4.6 Accompagnement par un référent externe

4.6.1 La mission a été articulée à la poursuite d'un parcours scolaire pour deux jeunes

Comme présenté dans une section précédente, certains jeunes sont entrés en service civique adapté, basé sur le modèle du service civique combiné pour les jeunes en situation de décrochage scolaire. Cette modalité de déploiement a permis aux jeunes en situation de handicap de poursuivre leur parcours en structure éducative (IME ou ULIS) et participer à un service civique en même temps.

Les modalités d'organisation d'un service civique sont discutées par le référent de la structure éducative et le tuteur de la structure d'accueil du service civique. Cette modalité de participation offre deux avantages principaux :

- **La sortie de service civique est préparée en lien avec la structure éducative**, permettant de consolider le parcours en fin de mission (ce point est traité plus bas).
- **Le jeune est accompagné par un tuteur** ou une équipe dans la structure d'accueil (un AVS) **et par un référent externe** dans la structure éducative (un éducateur et un chargé d'insertion en IME).

« [Nom du tuteur] je le connaissais, et [Nom] c'était mon AVS, je m'entends bien avec elle. (...) Je leur demandais directement. (...) Cette relation c'est très bien, y a pas eu de tension, y a jamais eu de tension. » [jeune]

Les principaux obstacles rencontrés à la mise en place de cette modalité de déploiement du service civique ont été :

- Les obstacles posés par les structures éducatives dans un souci de protection du jeune avec en arrière-fond le souci du risque d'interruption de la scolarité et de rupture de parcours.
- Les obstacles dus à une méconnaissance des possibilités d'accès au service civique des jeunes en situation de handicap de la part des établissements éducatifs mais aussi de la MDPH.

« [Nom du jeune] était en stage au début. Les premiers freins venaient de son IME. Et aussi la MDPH qui ne comprenait pas que l'on prenait [Nom du jeune] en SC et ne savait pas que les jeunes pouvaient faire un SC » [compte-rendu de l'atelier-formation du 8 février 2018]

4.6.2 Un parent est devenu référent externe d'un jeune

Dans un cas spécifique, **en raison de la lourdeur de handicap du jeune**, la maman du jeune est devenue référente externe. Le jeune avait besoin d'un accompagnement à chaque moment de la journée : dans ses déplacements du lieu de domicile au lieu de la mission et pour avoir accès aux équipements informatiques par exemple. Le jeune a souligné qu'en **l'absence de son tuteur** (qui était souvent en déplacements), le soutien de sa maman a été essentiel pour persévérer dans son engagement :

« Elle m'a souvent soutenue. Elle m'a motivé. » [jeune]

Il ne faudrait pas tirer de conclusion générale concernant l'intérêt d'impliquer les parents des jeunes dans les missions de service civique en tant que référent externe. Dans le cas décrit ci-dessus, l'implication de la maman s'explique du fait des absences fréquentes de son tuteur dans la structure d'accueil, de la lourdeur de handicap du jeune et de sa dépendance à une personne valide de presque tous les instants. Dans les autres cas, tous les acteurs se sont accordés à dire que la prise d'autonomie des jeunes, l'éloignement des parents par rapport au service civique, et la relation privilégiée qui s'est développée entre jeunes et tuteurs sont des éléments positifs de l'expérience de service civique.

4.7 Bilan des missions

4.7.1 Des modalités de réalisation du bilan de fin de service civique variées

Des bilans intermédiaires ont été réalisés, comme pour tout autre service civique, avec la coordinatrice de la plateforme parfois et avec le référent externe lorsqu'il y en avait un.

Quelques bilans de fin de mission avaient été réalisés au moment des entretiens, mais la plupart des jeunes étaient encore en mission et n'avaient pas réalisé cet exercice avec leur tuteur.

« On a fait la première partie : c'était un bilan de mes compétences. Ça a été à peu près utile. Ce service civique ça m'a appris à travailler en groupe, ça servira pour l'année prochaine. » [jeune]

« Très bien, on a dit plein de choses. On a parlé que j'étais bien avec les enfants tout ça. J'ai parlé de l'animation avec les enfants, j'ai remercié mon collègue. » [jeune]

Un jeune a fait un bilan avec les autres jeunes en SC de la structure d'accueil :

« Y a eu des journées de préparation projet d'avenir avec les autres services civiques de [nom de la structure d'accueil] : faire le CV, la lettre de motivation, expliquer ce qu'on cherchait et tout ça. (...) j'ai fait des simulations d'entretiens d'embauche, comment bien rechercher, comment faire son CV. » [jeune]

4.7.2 Bilan des jeunes : expérience enrichissante et socialisante, plus de confiance et de compétences, expérience professionnelle à valoriser

Regard que les jeunes portent sur leur expérience de Service Civique

L'entretien d'évaluation a été l'occasion pour certains jeunes de porter un regard sur l'expérience vécue et sur ce qu'ils en garderont. Les jeunes ont identifié les effets suivants :

- **Compétences personnelles et relationnelles**

« J'avais l'impression que les entreprises n'y connaissent rien sur le handicap, (...) j'avais l'impression que dans l'entreprise les handicapés on n'en voulait pas. Je n'avais pas confiance en moi. Les gens me font confiance, je me sens beaucoup mieux et je me sens prête pour la suite. » [jeune]

« J'ai appris à avoir confiance en moi et dans les autres personnes. A être patiente. J'ai découvert le plaisir d'être curieuse, d'apprendre... » [jeune]

- **Expérience personnelle : des rencontres enrichissantes, un sentiment de réussite**

« Et c'est plutôt des bons souvenirs, ça remplissait bien mes journées, des liens se sont créés dans le groupe, il y avait un travail d'équipe où chacun avait son activité et je découvre le monde du travail de manière positive. » [jeune]

« Je suis en train de reprendre goût à la vie et c'est en ça que le service civique aide. » [jeune]

- **Apprentissage du travail en équipe**

« Ce que j'en ai retenu, c'est qu'une bonne entente dans une équipe et une bonne cohésion d'équipe c'est vraiment important, ça permet de rester en confiance et à partir du moment où on est plusieurs, on n'a plus peur et c'est pour ça que les responsables exigeaient une bonne cohésion d'équipe et que chacun y mette du sien. » [jeune]

- **Expérience assimilée à une « expérience professionnelle » qui pourra être valorisée**

- Expérience avec des enfants et réalisation de leurs compétences dans ce domaine

« (...) prendre confiance en moi, avoir de l'autorité, avoir des compétences que je savais pas que j'avais : j'ai réussi à motiver les enfants, [Nom d'un collègue] il m'a dit que j'ai assuré. » [jeune]

- Une première expérience professionnelle à faire valoir sur un CV :

« Je n'attendais pas grand-chose, c'était surtout pour avoir une première expérience. Mais à la fin j'étais plus autonome. (...) Le côté service civique, je le vois pas, moi je le vois comme un travail, moi je le prends comme un travail. » [jeune]

- Un jeune savait qu'il souhaitait s'occuper de personnes âgées car il avait acquis une expérience dans ce domaine dans le cadre familial. Il avait effectué un stage d'un mois dans une structure d'accueil pour personnes âgées à la suite duquel le service civique lui a été proposé. En service civique, il a, selon ses termes, « appris le métier. » [jeune]

- **Une mise en mouvement et des opportunités de socialisation**

« Très bien et je ne connaissais personne, c'était mes premiers liens sur Nantes, donc ça s'est bien passé et je suis contente. C'est un changement de tout, un nouvel appartement, des nouveaux meubles, un nouveau service civique, des nouveaux collègues. » [jeune]

▪ **Apport à la structure d'accueil**

« A un moment, deux services civiques avaient une mission sur l'accessibilité, du coup, ils m'ont appelé pour que j'aide avec eux. Sans moi, ils n'auraient peut-être pas pensé à vérifier ça. » [jeune]

Les jeunes recommanderaient le service civique à d'autres jeunes en situation de handicap

Conscients du caractère expérimental de Cap sur l'Engagement et de la volonté d'accompagner plus de jeunes en service civique, les participants ont partagé l'analyse qu'ils font de leur expérience et présenté les raisons pour lesquelles ils pensent que d'autres jeunes pourraient bénéficier du service civique.

▪ **Les effets perçus du service civique**

« Si les jeunes veulent faire un service civique... ce serait pour ceux qui sont incertains, qui savent pas quoi faire. Un, parce que ça fait de l'argent, et puis s'ils savent pas quoi faire, ça leur donnerait le temps de réfléchir. » [jeune]

« Je le recommanderais [notamment à des jeunes handicapés] : pour prendre confiance en eux, pour ceux qui ont du mal à trouver leur projet professionnel. » [jeune]

« Il y a un jeune autiste [dans sa structure] et c'est un peu la même forme que moi. C'est un génie pour le dessin, il a une mémoire visuelle, il a transformé son handicap en capacité à s'adapter aux autres, après c'est tout... il n'a jamais été à T'Cap et il ne veut pas qu'on sache qu'il est autiste, il ne l'a dit qu'à moi et c'est dommage, il aurait pu apprendre plus sur lui-même. » [jeune]

▪ **Un environnement favorable à l'épanouissement des jeunes en situation de handicap**

« Oui, je pense que je le recommanderais. Souvent les jeunes en service civique, même s'ils ne sont pas handicapés, on se retrouve un peu dans une phase à part, c'est des gens qui ne sont pas dans les cases sociales et qui sont un peu dans une bulle, un peu à part, et ils sont un peu plus ouverts, vous voyez... ? Nous, tous les volontaires qu'on a eu, c'était ça, (...) c'est toujours le même type de personnes ouvertes, avec le dialogue facile, et je pense que c'est un bon milieu le service civique pour accueillir les jeunes en situation de handicap qui ont besoin de démarrer quelque chose et je le recommanderais. » [jeune]

4.7.3 Bilan des tuteurs : les jeunes ont grandi en maturité et confiance en eux

Les tuteurs dressent un bilan globalement positif de l'engagement des volontaires en situation de handicap. Certains comparent les objectifs de départ aux résultats, d'autres considèrent l'expérience du jeune dans sa globalité, en considérant les effets sur les dimensions personnelles de sa vie et sur ses perspectives d'avenir. Il ressort que souvent le service civique est perçu comme **une étape dans la vie du jeune, un moment pour grandir en maturité.**

« Le bilan est plutôt positif. C'est une expérience intéressante pour eux, pour trouver une place au sein de la société. » [tuteur]

« On a vu son évolution, il a passé son BAFA. On l'a vu prendre la parole dans des groupes, c'était plutôt intéressant. » [tuteur]

« Moi, je l'ai vu évoluer sur sa posture : les ateliers ont pu contribuer à ça, à la relation avec les autres. (...) Il a gagné en autonomie. » [tuteur]

« Les objectifs ont été remplis, c'était l'apprentissage des codes sociaux et [nom du jeune] a vraiment évolué entre son premier et son dernier jour, il y a une véritable évolution, ça lui a donné l'envie d'élargir son cercle social. » [tuteur]

« L'objectif du service civique, c'est la découverte, côtoyer différents types de public : des ados, des enfants, des vieux etc. par rapport à la relation humaine c'était très riche. De toutes manières, elle a avancé, elle a grandi. Là, elle a des pistes intéressantes, elle avait besoin de cette année-là pour passer à autre chose [référence à une expérience scolaire négative]. Elle a appris beaucoup de choses comme savoir garder ses distances [avec les enfants accompagnés, avoir une posture professionnelle]. » (tuteur)

"Moi, j'étais plutôt épatée par ses capacités d'adaptation et elle arrivait à faire des choses que je ne soupçonnais pas, il y avait une bonne ambiance d'équipe, individuellement ça s'est bien passé, et là, elle a fait une demande de prolongation du service civique. » [tuteur]

"J'ai essayé de lui inculquer d'être dans l'adaptation, dans la sociabilité (...) il y a une démarche des deux côtés (...) sortir de chez elle (...) un impact positif pour la famille, il peut y avoir des freins de l'encadrement familial (...) Faire sortir [nom du jeune] de chez elle, c'est déjà une première démarche qu'a permis Cap sur l'Engagement. » [tuteur] Ce tuteur souligne aussi la montée en compétences du jeune dans le cadre de sa mission.

« Je pense que j'ai réussi à le canaliser, le tranquilliser. Je pense qu'il était beaucoup plus détendu sur les derniers mois, ça l'a pas mal apaisé dans sa relation aux autres, dans sa relation au travail. » [tuteur]

4.8 Consolidation du projet d'avenir

4.8.1 Les projets des volontaires au moment des entretiens d'évaluation

Au moment des entretiens, tous les projets d'avenir n'ont pas été consolidés :

- Six jeunes souhaitent faire une formation (souvent dans l'animation)
- Deux jeunes pensent rechercher un emploi
- Un jeune souhaite créer son entreprise
- Un jeune souhaite continuer son engagement dans la structure d'accueil
- Un jeune a besoin de temps pour déterminer son projet.

4.8.2 La consolidation du projet d'avenir nécessite d'être anticipée et accompagnée

Plusieurs acteurs ont souligné l'importance de l'anticipation dans la démarche de consolidation du projet d'avenir. La raison de cette anticipation est que c'est une étape qui nécessite du temps :

- **Pour affiner une idée de projet**, rencontrer des personnes qui peuvent apporter un éclairage, recueillir des informations et avoir une visibilité des options et voies possibles
- **Pour identifier les aides et ressources** mobilisables et les démarches à accomplir
- **Pour constituer des dossiers** parfois complexes et faire des démarches administratives parfois longues
- **Pour adapter ou affiner la mission** en service civique en fonction du projet d'avenir lorsque c'est possible.

Si les tuteurs ont été alertés par les porteurs de projet de cette nécessaire anticipation, et qu'ils ont évoqué ce sujet avec les jeunes, **l'accompagnement que les jeunes ont reçu a été peu structuré.** Certains jeunes expliquent que leurs tuteurs leur avaient conseillé d'utiliser les « *temps de bureau* » pour travailler leur projet d'avenir. Or, ces temps étaient pour quelques jeunes des temps difficile à gérer, où ils ne savaient pas comment s'occuper. **Sans accompagnement individuel, ils n'ont pas réussi à mettre ce temps à profit, ni dans le cadre de la mission ni dans la préparation de leur projet. Il faut du temps mais il faut aussi de l'accompagnement :**

« *Ca [la sortie] s'anticipe, il faut s'y atteler pas mal de temps à l'avance. C'est important dans le service civique de laisser du temps pour préparer le projet d'avenir. (...) un vrai rôle d'ingénierie du projet de formation.* » [tuteur]

4.8.3 Les tuteurs étaient peu préparés pour l'accompagnement aux projets d'avenir

Les tuteurs ne sont pas en général formés à l'orientation et ne connaissent pas toujours les voies vers lesquelles les jeunes qu'ils accueillent souhaitent s'orienter. Lorsqu'ils n'ont pas eu la possibilité d'avoir recours à des acteurs spécialisés dans la formation et l'orientation, les sorties de service civiques n'ont pas toujours abouti de façon positive.

Exemple : un jeune souhaitait reprendre ses études supérieures. Son tuteur a découvert Parcoursup et les modalités d'inscription à l'université mais ces démarches n'ont pas abouti. La raison de cet échec n'était pas claire mais il a semblé au jeune et au tuteur que des modalités d'inscription adaptées aux personnes en situation de handicap existent qui, si elles avaient été connues au moment des démarches, auraient pu faciliter ce processus.

Les difficultés sont de plusieurs ordres :

- **Une méconnaissance des financements** pour faciliter l'accès à la formation et à l'emploi des personnes handicapées **et des démarches administratives parfois plus complexes.**

« *Et les structures ne sont pas toujours au courant de ces dispositifs.* » [tuteur]

- Les jeunes en situation de handicap ont aussi **des contraintes plus fortes ou plus nombreuses** parfois que les autres jeunes : des contraintes géographiques et de mobilité sont citées par exemple.

Les tuteurs ont peu de ressources pour aider les jeunes. Les ressources auxquelles ils ont fait appel comprennent :

- Des **ressources mobilisables en interne**, pour certains tuteurs, comme décrit plus haut.
- Dans les cas de service civique « combiné », les tuteurs ont travaillé la question des bilans et du projet d'avenir avec **les référents externes** des jeunes (éducateur en ULIS, chargé d'insertion en IME).
- Des **ressources externes repérées et identifiées dans le réseau partenarial local.**
 - Un tuteur a sollicité l'APAJH pour accompagner le jeune dans le travail de formulation de son projet d'avenir.
 - Un tuteur souligne l'importance du réseau partenarial et en particulier le recours nécessaire aux **acteurs de l'emploi des personnes handicapées :**

« *Il faut aller chercher dans le partenariat les acteurs de l'emploi des personnes handicapées. (...) un vrai travail d'animation de réseau pour faciliter cette connaissance.* » [tuteur]

5. Constats : l'accompagnement des tuteurs

Les ateliers ont permis aux tuteurs d'échanger et de s'appuyer sur le soutien de leurs pairs pour améliorer leurs pratiques et/ou persévérer dans l'accueil dans les moments difficiles. Les tuteurs ont identifié un besoin de formation sur les situations de handicaps et sur leurs conséquences sur les missions, en particulier pour les handicaps invisibles.

L'accompagnement de la coordinatrice a consisté en de l'apport d'information, d'idées et de motivation pour éviter les situations de rupture. C'est aussi une tiers-personne identifiée qui apporte un élément de réassurance et peut aider les tuteurs à prendre de la distance par rapport à des situations délicates. Enfin l'accompagnement a aussi pris la forme de médiation.

Certaines structures accueillent régulièrement des jeunes en service civique ou des personnes en situation de handicap et ont des ressources d'accompagnement en interne. Les tuteurs ont mobilisé ces ressources pour leur apporter des informations, trouver leur posture de tuteur et prendre une distance professionnelle par rapport aux situations d'accueil rencontrées.

Peu d'outils spécifiques à l'accueil de jeunes en situation de handicap ont été développés et mis à disposition des tuteurs au cours de l'expérimentation. Le « Guide des tuteurs de service civique volontaire pour tous handicaps ou pas » a été peu utilisé car les tuteurs ont adressé leurs questions à des personnes ressources en interne ou à la coordinatrice de la plateforme.

Les tuteurs ont développé des pratiques de communication avec les jeunes qu'ils accompagnaient : les SMS ont souvent été utilisés pour maintenir un lien quotidien avec les jeunes et leur envoyer des rappels en lien avec l'emploi du temps. Les outils de gestion du temps utilisés ont été simples et souvent sous forme papier pour faciliter leur appropriation par les jeunes. Les tuteurs ont moins partagé des outils que des pratiques.

5.1 Ateliers-formation

5.1.1 Description des ateliers-formation

Huit tuteurs étaient présents au cours du premier atelier-formation (un tuteur était absent). Il a porté sur les sujets suivants :

- Les questions que les tuteurs se posent
- Leur connaissance et expérience du service civique
- La sensibilisation du collectif avant l'arrivée du jeune
- Les outils et adaptations mises en place pour accueillir et accompagner les jeunes.

Huit tuteurs étaient présents au cours du deuxième atelier-formation. Les sujets suivants ont été abordés :

- Etat des lieux des projets de vie des jeunes
- Prise de recul par rapport à l'expérience du tuteur – son attitude en début de mission, son regard sur le chemin parcouru et la façon dont il se projette en fin de mission
- Echanges au sujet de situations d'accompagnement rencontrées.

Le dernier atelier-formation était commun avec les jeunes et a été décrit plus haut.

5.1.2 Les ateliers : un lieu d'échange de pratiques et de soutien entre pairs

Les tuteurs de façon unanime ont apprécié ces ateliers-formation. Au-delà de l'échange d'information, c'est surtout l'opportunité de se retrouver dans un groupe de pairs qui les a aidés. Au cours de ces journées, les tuteurs ont pu :

- **Exprimer leurs ressentis** et relâcher la pression

« C'est bien d'avoir un temps où on peut se poser, se lâcher, de dire les choses. On peut dire si on est en difficulté. Et puis on voit qu'il n'y a pas de recette miracle. » [tuteur]

- **Prendre du recul** par rapport à des situations parfois délicates en les décrivant et en les discutant avec des tuteurs qui ont vécu parfois des situations similaires

- **Réaliser que les difficultés qu'ils rencontrent sont communes à d'autres tuteurs** et ainsi contrôler des sentiments de culpabilité ou d'échec qui ont pu se manifester

« C'était vraiment riche, simplement d'échanger, de déculpabiliser sur certaines choses, surtout au début de la mission, pour trouver sa juste place. (...) Pouvoir échanger sur notre quotidien, se rendre compte qu'on vivait des choses qui se croisaient. » [tuteur]

5.1.3 Expression d'un besoin de formation sur les situations de handicap des jeunes accueillis

Une piste d'amélioration citée par de nombreux tuteurs est le **besoin de formation** plus complète et structurée **au sujet des handicaps et de leurs conséquences sur les situations de service civique**.

« [Les ateliers-formation] C'était surtout des échanges de pratique (...) J'ai pu apprendre des petites astuces, des manières de faire et de fonctionner que j'ai pu adapter par la suite. Mais je trouve que ça a manqué d'apport théorique, de descendant. J'aurais été preneur de comprendre comment fonctionnent les structures d'aide aux personnes handicapées, des notions d'autisme, la prise en charge... d'avoir plus de factuel. » [tuteur]

Les tuteurs qui ont découvert le handicap mental au moment de l'accueil du jeune se sont parfois sentis désemparés :

« C'est la première fois qu'on accueille un handicap mental, et c'est déconcertant et c'est différent de ce qu'on propose aux services civiques, il y a une grosse différence et sur les outils on voit qu'elle s'en saisit peu. (...) très seule face à ce profil là (...) ça peut décourager un tuteur. » [tuteur]

Les tuteurs qui avaient déjà eu un contact avec le type de handicap présenté par les jeunes avaient, de façon générale, une plus grande confiance dans leur capacité d'adaptation et d'accueil du jeune. Ils ont cependant souligné que dans le cas des handicaps invisibles et en particulier de l'autisme, il existe une grande variété de situations et avoir accueilli un jeune autiste n'est pas une garantie du succès des accueils suivant.

« (...) chaque autisme est différent chez chaque personne et chaque personne a son caractère (...) c'est un handicap moins prévisible, pas comme pour un aveugle. » [tuteur]

5.2 Accompagnement individuel des tuteurs par la coordinatrice

5.2.1 Rassurer, informer, orienter, intervenir en médiateur

L'accompagnement individuel des tuteurs a eu plusieurs fonctions :

- **Rassurer les tuteurs en amont de la mission et au cours de la mission**

« Ca a été une grande aide, dans l'échange, sans orienter, rassurer. (...) Je savais qu'elle était là. Je ne l'ai pourtant pas vue beaucoup (...) un côté rassurant pour moi. C'était une référence si j'avais des questions. » [tuteur]

- **Donner des réponses à des questions spécifiques et orienter vers des ressources**

Exemple : des tuteurs affirment qu'ils n'auraient pas su que des aides de l'Agefiph existaient pour l'achat de matériel et pour financer le temps d'accompagnement si la coordinatrice de la plateforme ne le leur avait pas dit.

Il était prévu qu'au cours de l'expérimentation, des outils soient recensés, développés et diffusés auprès des tuteurs. En pratique, **les tuteurs ont contacté la coordinatrice de la plateforme en premier ressort** lorsqu'ils avaient une question.

"Je n'ai jamais utilisé les outils. J'ai pris la solution de facilité, je demandais directement à [nom de la coordinatrice], par manque de temps. » [tuteur]

- **Proposer des idées nouvelles à essayer en accompagnement**

« Quand je ne savais plus quoi faire, j'appelais [nom de la coordinatrice. » [tuteur]

- **Apporter une écoute et un soutien externe** utile lorsque la dimension personnelle de la relation tuteur-volontaire posait des difficultés

- **Encourager et motiver le tuteur afin d'éviter les situations de rupture :**

« Si [nom de la coordinatrice] n'avait pas été là, je n'aurais pas tenu le service civique en entier. » [tuteur]

- Dans trois cas, les tuteurs ont sollicité un accompagnement sous forme de **médiation, pour débloquer des situations, apporter un regard externe et essayer de trouver des solutions de façon non-conflictuelle.**

Par exemple, un jeune était souvent absent et ne prévenait pas toujours de ses absences. Le tuteur avait aussi identifié un manque de motivation. Le tuteur a travaillé avec le jeune, avec sa maman et avec la coordinatrice de la plateforme.

« [nom de la coordinatrice] était d'une grande aide, heureusement qu'elle était là. Elle avait le rôle de médiateur, de personne écoute, elle apportait un autre regard, des idées, de la motivation. [En vue du déploiement, il y a besoin] d'une personne médiatrice référente par jeune que l'on peut solliciter pour n'importe quel besoin, qui fasse le point avec le jeune, avec le jeune et le tuteur, qui puisse intervenir sur les lieux de travail. » [tuteur]

Un autre exemple de médiation est le cas d'un autre jeune qui a eu besoin d'un point disciplinaire :

« [Nom de la coordinatrice de la plateforme] m'a expliqué les différentes phobies de [nom du jeune], la nécessité d'aménager ses temps de travail. On a aussi fait un point disciplinaire : c'est [nom de la coordinatrice de la plateforme] qui l'a fait. (...) Elle m'a appelé pour me signaler qu'il se passait certaines choses dans la vie de [nom du jeune]. Ca m'a soulagé sur certains points (...) c'était bon qu'une personne extérieure puisse prendre la suite. » [tuteur]

5.2.2 Une ressource mobilisée selon les besoins et appréciée par tous

Si tous les tuteurs ont bien repéré cette possibilité d'accompagnement par la coordinatrice de la plateforme, tous n'ont pas ressenti le besoin d'y avoir recours.

Qu'ils l'aient mobilisée ou pas, tous ont apprécié l'accompagnement de la coordinatrice :

« L'accompagnement (...) c'est une vraie plus-value. » [tuteur]

5.3 Accompagnement des tuteurs en interne

5.3.1 L'adhésion de la structure d'accueil est une condition de réussite

Certains tuteurs mentionnent le soutien de leur structure à la démarche, qui apparaît comme un facteur favorisant le succès de l'accueil des jeunes :

« La directrice était moteur aussi [ainsi que le tuteur]. (...) [nom de la structure] était en recherche de service civique à ce moment-là. » [tuteur]

« J'ai pris conscience qu'il fallait vraiment construire une vraie mission en amont, et réfléchir sur le pourquoi on accueille le jeune. » [tuteur]

5.3.2 Les personnes ressources et le collectif

Les tuteurs qui venaient d'une structure où une personne ressource « handicap » ou « service civique » était mobilisable en interne ont fait appel à cette ressource interne.

« Nous on a la chance, dans le cadre de notre structure, on a un service handicap. J'étais accompagné par une collègue au début et à la fin surtout dans l'accueil de [nom du jeune]. Elle était présente dès le premier entretien (où on a proposé les missions). Le jour où il est arrivé, elle est restée avec moi (surtout que j'avais du mal à me positionner parce qu'il voulait réadapter la mission). Elle m'a permis de bien différencier ce qui relevait de son handicap et ce qui relevait de sa personnalité. » [tuteur]

L'accompagnement des jeunes par le collectif, décrit plus haut, a été source de soutien pour les tuteurs :

« Un tuteur tout seul ne peut pas le faire, il faut l'adhésion de l'équipe, des salariés, que les salariés se donnent le droit d'intervenir et qu'il y ait des échanges entre les volontaires. Globalement, c'est réussi, et les fois où je n'ai pas pu, l'équipe était en soutien et l'équipe a bien fait. » [tuteur]

5.4 Un besoin de formation à affiner

5.4.1 Les tuteurs sont en demande de formation approfondie sur tous les types de handicap...

Les tuteurs ont en général été satisfaits de l'accompagnement qu'ils ont reçu au cours de l'expérimentation. **Le seul besoin exprimé, quasiment à l'unanimité est un besoin en formation sur les différentes situations de handicap.**

5.4.2 ...mais le besoin exprimé relève surtout du besoin de compréhension des situations des jeunes accueillis, de leurs conséquences sur les missions et des adaptations nécessaires

Ce besoin doit être relativisé par le constat de la grande diversité des situations de handicap. Il semble que les tuteurs n'ont pas besoin d'être formé de façon approfondie sur tous les types de handicap mais plutôt de bien **comprendre les situations spécifiques des jeunes qu'ils accompagnent**, leurs besoins, **les conséquences de ces situations sur les missions et les solutions d'adaptation à mettre en place.**

5.5 Outils et pratiques déployés dans le cadre de l'expérimentation

5.5.1 Des outils peu utilisés

Ce qui avait été prévu par la convention : des outils d'information et de capitalisation

La convention prévoyait qu'au cours de l'expérimentation des outils seraient élaborés par T'Cap avec le soutien des membres du comité d'experts, en particulier :

- **Deux plaquettes de présentation** à destination des structures et des jeunes visés par le projet, (qui devaient être diffusées lors des réunions d'information au mois de novembre 2018)
- Deux fiches de capitalisation **des bonnes pratiques de mobilisation** des jeunes et des organismes
- Des fiches de capitalisation des **enseignements sur les adaptations** nécessaires en termes de communication, d'offre de missions et d'accompagnement (élaborées suite aux ateliers-formation)
- Deux fiches de capitalisation des **expériences de valorisation** et restitution d'expériences volontaires et organismes.

Ce qui a été réalisé au cours de l'expérimentation : diffusion d'un guide tuteurs et supports de communication

Les fiches de capitalisation de l'expérimentation n'ont pas été développées ; ce point est abordé plus bas dans la section consacrée aux instances de gouvernance car le comité d'experts avait un rôle dans l'élaboration de ces fiches.

Un guide réalisé par T'Cap et les CEMEA pré-existait l'expérimentation. Il a été diffusé auprès des tuteurs : « **Guide des Tuteurs de Service Civique Volontaires en situation de handicap** ».

Des **outils de communication** ont été développés sous forme de vidéo par le collectif T'Cap et d'autres par l'Agence de Service Civique. Une vidéo a été réalisée par des volontaires en service civique (handicapés et valides) : « **Cap sur l'engagement! Service Civique pour tous handicaps ou pas** » (juin 2019).

Pratiques des tuteurs qui révèlent moins un besoin d'outils que de pratiques facilitant la communication au quotidien

Finalement, peu d'outils ont été mis à la disposition des tuteurs (autres que les documents génériques de l'Agence du Service Civique) et peu de tuteurs les ont utilisés.

En complément des documents génériques concernant le service civique, seul le « *Guide des tuteurs de service civique volontaire pour tous handicaps ou pas* » a été diffusé auprès des tuteurs au cours de l'expérimentation. Ce guide a été peu utilisé par les tuteurs, qui s'ils avaient une question, **se référaient à la coordinatrice de la plateforme ou à une personne ressource en interne** (réfèrent handicap, réfèrent service civique). Seul un tuteur déclare s'être appuyé sur ce guide pour avoir une idée précise des limites de son rôle de tuteur et travailler sa posture :

« *La guide m'a bien servi, on l'a décortiqué au fur et à mesure. C'était l'accompagnement, jusqu'où on doit aller, mon rôle : ça m'a fait du bien, de savoir quelle est ma juste place.* » [tuteur]

Certaines structures d'accueil avaient une expérience d'accueil de volontaires en service civique et **avaient développé des outils** (pour tous les volontaires accueillis), que les tuteurs de ces structures ont mobilisés : outils d'information, « une pochette de travail » et des outils de suivi. Ces outils sont souvent **accompagnés d'une animation d'un réseau de tuteurs ainsi que d'une animation auprès des volontaires** avec temps d'accueil et de formation communs.

Les tuteurs ont aussi parfois élaboré des outils pour faciliter les échanges avec les volontaires, comme par exemple OneNote évoqué plus haut dans la section concernant les aménagements.

5.5.2 Des pratiques partagées

Plus que des outils, ce sont **des pratiques et des moyens de communications** que les tuteurs et les volontaires ont développés ou adaptés à leurs besoins.

Modalités de communication déployées

Pour communiquer, les tuteurs ont nommé plusieurs modalités, y compris :

- **Des échanges quasi-quotidiens par SMS**

« On a pris l'habitude que je lui envoie des textos tous les jours (pour rappeler les horaires du lendemain par exemple). Et des petits messages pour faire des débriefs. » [tuteur]

- Discord pour faciliter la communication entre un volontaire qui ne peut pas communiquer de façon vocale et un tuteur qui travaille souvent en-dehors du lieu d'accueil
- Des ardoises pour faciliter la communication avec un volontaire qui ne peut pas communiquer de façon vocale
- Un service de traduction en langue des signes (LSF) pour les réunions
- Un binôme tuteur-jeune a utilisé OneNote pour communiquer, permettre au tuteur de suivre les activités réalisées et servir de base aux bilans :

« On avait un outil [OneNote] : on mettait tout dessus. C'était bien de pouvoir résumer un peu. C'était bien d'avoir une communication entre ma tutrice et moi. C'est un système intéressant. » [jeune]

« On a réussi à co-construire un outil « OneNote » pour partager notre temps commun pour qu'il [le jeune] mette à jour ce qu'il faisait. (...) C'est un outil qui m'a permis de suivre ses missions et pour lui, de tracer tout ce qu'il faisait. » [tuteur]

Outils de gestion du temps

Pour faciliter la prise de repères par le jeune, les tuteurs ont partagé avec les jeunes accompagnés des outils simples, souvent sous forme de support papier :

- Un binôme a utilisé Google agenda.
- Un binôme a utilisé un agenda, le tuteur ayant réalisé que le support matériel papier étant nécessaire.
- Un binôme a pris l'habitude d'imprimer le vendredi soir l'emploi du temps de la semaine suivante.
- Un autre binôme a échangé un planning en début de mission et utilisé un Groupe Messenger pour faciliter l'organisation de l'équipe.

Les tuteurs ont eu besoin d'échanger sur leurs pratiques

Au-delà des outils, ce sont des pratiques qui ont été développées, affinées et partagées entre tuteurs.

"(...) surtout des notions de pratiques, le fait de faire avec le jeune, déjeuner avec lui, avoir des moments informels... » [tuteur]

« La question de fiches outils... ça ne suffit pas à l'accompagnement de ce public (...) [importance] des échanges de pratiques. » [tuteur]

« Les réunions avec les autres tuteurs ça aidait pour avoir les retours des autres sur ce qui était mis en place. (...) Le fait d'avoir des formations entre tuteurs, des analyses de pratiques, de pouvoir échanger entre professionnels sur ce qui était mis en place ça a vraiment été important cette année. » [tuteur]

6. Constats : la gouvernance

Les instances de gouvernance sont des comités larges dont la composition a varié au fil de l'expérimentation et du repérage des acteurs. Les rôles des deux comités ont été clairement définis dans la convention de partenariat mais ils sont moins distincts dans la pratique.

Le comité de pilotage n'a pas fonctionné comme une instance décisionnaire : les décisions étaient prises en plus petit comité par les représentants de l'Agence du Service Civique, de la DRJSCS et de T'Cap. Le comité d'expert n'a pas été consulté en tant que tel mais il a été utilisé comme un forum d'échanges. Les participants ont apprécié la richesse des échanges mais ont regretté qu'avec un format assez informel, les instances n'aient pas rempli leur rôle de pilotage, de suivi et d'apport d'expertise.

Le nombre de membres des instances est élevé. Les absences aux réunions ont été nombreuses. Les représentants ont quelquefois changé en cours d'expérimentation. Parfois les représentations ont été estimées peu pertinentes au regard des rôles et fonctions des instances. Les acteurs de l'emploi étaient absents. L'expertise et les ressources de l'Agefiph ont été mobilisées de façon tardive.

6.1 Présentation des structures et modalités de fonctionnement

6.1.1 Rôles respectifs des deux comités

L'expérimentation Cap sur l'Engagement a été gouvernée par deux structures : **un comité de pilotage et un comité d'experts**. Les rôles de chaque comité ont été définis, dans la convention de partenariat signée le 1^{er} octobre 2018¹³, comme suit :

Tableau 3 – Rôles et missions des instances de gouvernance

	Rôle	Missions
Comité de pilotage	Instance décisionnaire qui se réunira trois fois : au lancement, au milieu et à la fin du projet	Définir les orientations stratégiques du projet Suivre et valider les étapes d'avancement du projet Coordonner le projet Capitaliser les outils en vue de la modélisation
Comité d'experts	Instance d'aide à la décision et d'accompagnement à la transposition du projet qui se réunira 4 fois en amont de chaque étape du projet	Assurer une veille scientifique au service du comité de pilotage Produire les livrables génériques à partir des expériences capitalisées Organiser et participer à l'évaluation du projet local

6.1.2 Composition des deux comités au moment de l'évaluation

La composition des comités a varié au fil du déploiement de l'expérimentation, et au moment de l'évaluation, **le comité de pilotage comptait 25 membres et le comité d'experts en comptait 49**.

¹³ Convention de partenariat pour la mise en œuvre d'une « démarche pilote » visant à développer la part de volontaires en Service Civique en situation de handicap, entre l'Agence du Service Civique et la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, du Sport et de la Cohésion Sociale

Certaines organisations étaient représentées par plusieurs personnes et certains représentants étaient présents dans les deux comités. Les structures qui ont été associées à la gouvernance sont présentées dans le tableau ci-dessous. Il est à noter que certains des membres de cette liste n'ont pas participé aux réunions mais sont restés dans la liste de diffusion des informations relatives aux instances.

Tableau 4 – Composition des instances de gouvernance

Nombre de membres représentant la structure en septembre 2019	Comité de pilotage	Comité d'experts
Agence du Service Civique	☐	☐
Agefiph		☐
Agence Régionale de Santé	☐	☐
Anciens volontaires en service civique		☐
APF France Handicap (ex Association des Paralysés de France)		☐
Association départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales (ADAPEI)		☐
Association pour Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH44)		☐
Centre d'Entraînement aux Méthodes d'Education Actives (CEMEA)	☐	☐
Centre Régional d'Information Jeunesse		☐
Collectif T'Cap ¹⁴	☐	☐
Conseil Départemental de Loire-Atlantique	☐	☐
Direction Départementale Déléguée 44	☐	☐
Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRDJSCS) des Pays de la Loire ¹⁵	☐	☐
FIPHFP	☐	☐
Fondation Agir contre l'Exclusion (FACE)		☐
Handisup		☐
Ligue de l'enseignement Fédération des Association Laïques 44 (FAL 44)		☐
Mairie de La Chapelle-sur-Erdre		☐
Mairie de Saint-Aignan de Grand Lieu		☐
Mairie de Saint-Herblain		☐
Maison Départementale des personnes handicapées (MDPH)	☐	☐
Rectorat de l'Académie de Nantes	☐	☐
Secrétariat général aux affaires régionales (SGAR)	☐	
Union Régionale des Missions Locales (URML)		☐
Unis-Cité		☐
Université de Nantes	☐	☐

¹⁴ En tout, 2 membres qui participent aux deux comités

¹⁵ En tout, 5 membres dont 2 qui participent aux deux comités

Union régionale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires et sociaux (URIOPSS)



Les instances, et surtout le comité de pilotage, ont été dominées par des représentants des pouvoirs publics comme le montre le tableau récapitulatif ci-dessous.

Tableau 5 – Composition des instances par type de structure

Type de structure	Comité de pilotage	Comité d'experts
Pouvoir public	20	21
Collectivité territoriale	1	6
Association	4	20
Anciens volontaires	0	2
Total	25	49

6.1.3 Calendrier des rencontres

Les deux structures ont été créées avec des calendriers de rencontres définis au début de la démarche :

- 3 réunions du comité de pilotage - 1^{er} octobre 2018, 25 juin 2019 et en janvier 2020
- 4 réunions du comité d'experts - 1^{er} octobre 2018, 15 janvier 2019, 28 mai 2019 et en décembre 2019

Les rencontres du comité d'experts ont été alignées aux phases de déploiement de l'expérimentation:

- **Phase 1 : Communication**
- **Phase 2 : Accompagnement**
- **Phase 3 : Valorisation / restitution des expériences**
- **Phase 4 : Transposition de la démarche**



6.2 Constats sur les rôles et missions des instances

6.2.1 Une confusion dans les rôles et les missions de chaque instance

Les rôles et missions des deux comités ont été définis dans la convention de partenariat signée le 1^{er} octobre 2018 entre l'Agence du Service Civique et la DRDJSCS. Ils ont aussi été expliqués lors de la première réunion aux membres de la gouvernance. Dans la pratique cependant, une **confusion** s'est installée, ressentie par des membres du comité de pilotage comme par des membres du comité d'experts :

« Au départ c'était bien défini, mais on ne faisait pas de distinguo entre les deux. » [membre du comité de pilotage]

« Il y a un flou entre le comité de pilotage et le comité d'experts. » [membre du comité d'expert]

« Ca [le rôle du comité d'experts] aurait pu être plus précisé ; il n'y avait rien de formel. Là, on était en réunion, on n'était pas dans une instance formelle. » [membre du comité d'experts]

L'impression de confusion rapportée par les répondants a été alimentée par trois facteurs :

- **Certaines personnes ont assisté aux réunions des deux comités**
- **Les sujets de discussion et les missions des comités se sont rejoins et chevauchés.**

« Un tiers ou la moitié d'une réunion est passé à restituer ce qui a été dit dans l'autre comité. » [membre des deux comités]

- **Les membres des comités ont vu dans le caractère inclusif de ces comités une opportunité de remplir des fonctions plus larges que celles attribuées dans la convention :**

- Faciliter le repérage des acteurs locaux et de leurs missions
- Etre repéré par les acteurs locaux
- Participer à une démarche partenariale locale ayant un certain profil du fait de l'engagement d'acteurs institutionnels
- Monter en compétences sur le sujet du handicap et/ou du service civique et/ou sur la participation à un projet partenarial

« Participer aux instances de gouvernance permet de monter en compétences et d'être relié avec des partenaires potentiels, d'être identifié. » [porteur de projet]

- Encourager les organismes participants à accueillir des jeunes
- Contribuer à un essaimage dans les structures représentées en comité.

6.2.2 Le comité d'experts n'a pas été fonctionné de façon optimale

- **La participation de structures qui ont accueilli un jeune** en situation de handicap en service civique dans le cadre de l'expérimentation a été source de questionnement pour certains acteurs.

- Certains participants ont noté **un décalage entre les niveaux de connaissances des membres :**

« Pour nous, on met autour de la table, des personnes qui ont une expertise, et on vient les consulter pour rendre les choses efficaces. Là, ça n'a pas été le cas, il y avait des novices. » [membre du comité d'experts]

- Certains répondants ont aussi le sentiment que **les connaissances des organisations plus expertes ont été sous-utilisées :**

« C'est bien d'étendre cette thématique à d'autres structures. (...) Ce qui nous a été communiqué au sein du comité d'experts, on aurait pu aller beaucoup plus loin, on a rien découvert. » [membre du comité d'experts]

6.3 Contenu des séances

6.3.1 Les contenus des séances n'ont pas reflété les rôles attendus de ces comités

La question du manque de clarté au sujet des rôles respectifs et des missions de chaque comité rejoint celle du contenu des réunions :

- De façon générale, la perception des membres du comité de pilotage est que **les décisions n'étaient pas prises au cours des réunions du comité** mais plutôt en-dehors, par les acteurs centraux de l'expérimentation (T'Cap, DR et ASC).

« Pas réellement une instance de prise de décision, plus un espace formel pour rendre compte des avancés du projet, des nouveaux freins et des leviers identifiés » [membre du comité de pilotage]

- De leur côté **les membres du comité d'experts n'ont pas le sentiment d'avoir été suffisamment sollicités pour leur expertise**. Ainsi les contours des rôles et des missions sont devenus plus vagues dans la pratique.

« Concrètement on ne savait pas ce qui était attendu du comité d'experts, on n'avait pas de vision là-dessus. » [membre du comité d'experts]

« Je m'attendais à faire valoir une sorte d'expertise, et j'ai pas eu l'impression d'être attendu(e) dans ce cadre-là. » [membre du comité d'experts]

« C'était surtout de l'information descendante. Sur le premier comité d'experts, on a un peu travaillé sur les supports de présentation. Mais c'est tout. » [membre du comité d'experts]

« Une boîte à outils a été créée (...) concrètement, c'était surtout un échange de pratiques. » [membre du comité d'experts]

6.3.2 Les comités ne se sont pas saisis du suivi de l'expérimentation

Le travail de suivi de l'expérimentation n'a pas fait partie des missions dont les membres des comités se sont saisis. Des informations étaient présentées, permettant aux membres de la gouvernance de suivre les évolutions de l'expérimentation et les problématiques rencontrées mais ils n'ont pas été sollicités sur le suivi précis de l'expérimentation. Ils constatent que les informations présentées ne constituaient pas de véritables outils de suivi.

« On avait des retours sur les réunions d'information, sur la journée avec les jeunes et les organismes accueillants... Mais il n'y avait pas de Powerpoint dessus, parfois on nous faisait juste voir des vidéos, ce n'était pas formalisé. On n'avait pas un reporting chiffré par exemple. Ça manquait un peu de formes, au moins quand ils faisaient le suivi. » [membre du comité d'experts]

« Les retours étaient plutôt informels et moi je n'ai pas vu de chiffres (...) et on n'a pas eu l'impression d'un processus de suivi. (...) il n'y a pas d'éléments « indicateurs » sur le suivi dans notre convention et donc peut-être qu'ils l'ont fait en se faisant confiance, mais dans la convention il y a une partie sur la durée du protocole, les modalités d'engagement des partenaires, mais pas de partie sur ce sujet de suivi. (...) Je sais que ça avançait mais je n'avais pas d'élément chiffré. » [membre du comité de pilotage]

6.4 Format des séances

6.4.1 Des séances au format très informel

En lien avec ces remarques concernant les rôles et missions de chaque comité et le contenu des réunions, les répondants ont souvent évoqué le **format informel** des séances.

En comité d'experts, les documents, y compris l'ordre du jour, étaient découverts en séance, **les réunions consistaient en des échanges d'information et d'expérience** qui ne contribuaient pas toujours à faire avancer le projet.

« C'était pas de la consultation, c'était de la présentation. Vu que les documents étaient finalisés, il n'y a pas eu de consultation. Sur le détail, c'était trois heures, on n'avait pas connaissance des documents en amont, donc ils nous les présentaient et puis voilà. On voyait bien que tout était déjà fait. » [membre du comité d'experts]

« C'était un peu flottant, c'était plus des réunions d'information. Ça ne faisait pas vraiment avancer les choses. C'était plus de l'information qu'un réel projet. Ça tournait un peu en rond. La première réunion, et peut-être la deuxième, on a dû valider des supports de communication, mais c'est tout. » [membre du comité d'experts]

En comité de pilotage, si les ordres du jour étaient envoyés en amont des séances, les réunions ont aussi été menées de façon informelle, **sous la forme de présentations et d'échanges d'idées plutôt que sous l'angle du pilotage et de la prise de décision.**

« Lors du Comité de pilotage on avait un ordre du jour de prévu en amont et au travers de l'ordre du jour on pouvait, selon le thème abordé, les personnes pouvaient intervenir en fonction des thématique abordées. (...) chacun a pu s'exprimer et donner ses idées (...) au fur et à mesure. » [membre du comité de pilotage]

« (...) une construction permanente avec des sujets, des idées qui naissent et qui étaient retenues par l'animateur parce que de manière consensuelle les gens étaient plus partant et ça ne se faisait pas sous forme de vote. Il y avait une bonne entente entre les partenaires et avec derrière un compte rendu de réunion et une traçabilité de ce qui est engagé. » [membre du comité de pilotage]

6.4.2 Des échanges riches

Malgré ces remarques, le caractère informel des comités a été apprécié par la majorité des répondants parce qu'il a permis une prise de parole libre et des échanges riches. **Ces échanges ont quelquefois pu mener à des prises de conscience par les participants de la réalité des freins rencontrés** par les jeunes ou des situations auxquelles ils sont confrontés et de leurs besoins, comme par exemple leur isolement :

« Moi, je n'étais pas sensible à cette idée qu'un jeune en situation de handicap qui sort du milieu scolaire n'a pas de réseau et le témoignage¹⁶ a montré que c'était important (...) et on comprend mieux après pour défendre auprès des établissements l'intérêt du service civique. » [membre du comité de pilotage]

Cette prise de conscience s'est aussi **accompagnée parfois de la mesure du potentiel que représente le service civique en tant qu'outils d'inclusion**, de tremplin ou d'étape sur le parcours des jeunes en situation de handicap :

« Lors du comité de pilotage on a eu le témoignage d'un jeune qui expliquait que lui il n'avait pas de réseau et le service civique, sa mission ce n'était pas forcément une mission qu'il a pleinement réussie, mais il s'est créé un réseau et dans son CV il a des contacts et il a pu déboucher sur de l'emploi. C'est un intérêt supplémentaire. » [membre du comité de pilotage]

Dans certains cas, ces échanges informels et leurs effets sur les participants ont **contribué à des réflexions ou des actions ultérieures** :

« Le fait de mettre en place cette expérimentation permet de se connaître et de se parler plus facilement et demain s'il y a un jeune pris chez nous, maintenant qu'on connaît les partenaires, c'est déjà un élément fondamental. » [membre du comité de pilotage]

¹⁶ L'interlocuteur fait référence au témoignage d'un jeune au cours d'une réunion du comité de pilotage.

6.5 Composition des instances

6.5.1 Des instances au nombre de membres très élevé

La gouvernance a compris un grand nombre d'organismes dont certains étaient représentés par plusieurs personnes aussi le nombre de membres de chaque comité était élevé : **25 pour le comité de pilotage et 49 pour le comité d'expert**, au moment de l'évaluation.

De façon générale, les personnes interrogées n'avaient pas conscience du nombre total très élevé du comité, du fait des absences de nombreux membres à chaque réunion et ils ont estimé que le nombre de membres des deux comités était bien calibré :

« Au début on avait l'impression qu'il y avait beaucoup d'acteurs et après on voit l'intérêt de réunir tout le monde parce que chacun peut apporter des éléments de compréhension. » [membre du comité de pilotage]

Dans les faits, **c'est une proportion des membres des comités qui se sont rencontrés en séance**. La participation à chaque réunion au cours de l'expérimentation est présentée ci-dessous.

Tableau 6 – Participation aux réunions des instances

Nombre de membres présents	Comité de pilotage	Comité d'experts
Nombre total d'inscrits sur la liste de diffusion	25	49
1 ^{er} octobre 2018	15	23
15 janvier 2019	-	18
28 mai 2019	-	15
25 juin 2019	14	-

6.5.2 Une composition fluctuante au fil de l'expérimentation

La **composition des comités a varié** au fil du temps avec de nouvelles structures invitées à rejoindre la gouvernance au fur et à mesure que des acteurs exprimaient un intérêt et que des problématiques étaient identifiées. Cette flexibilité a été notée par quelques répondants comme un élément de bonne pratique car elle a permis à tous les acteurs locaux pertinents d'être associés à la démarche et d'enrichir la gouvernance d'acteurs ressources au fur et à mesure des besoins de l'expérimentation.

« Ouverture du comité d'experts tout au long du projet, mobilisation de nouveaux acteurs » [membre du comité d'experts]

Cette possibilité d'**associer de nouveaux acteurs** a été perçue par un répondant comme une façon d'équilibrer le comité d'experts qui pouvait être perçu au départ comme dominé par les institutions :

« Nombreuses personnes représentant l'Etat, poids institutionnel dans les échanges, part importante du temps de parole. » [membre du comité d'experts]

6.5.3 Représentations instables et qui n'étaient pas toujours pertinentes

La composition des comités n'a pas seulement varié en raison de l'ajout de nouvelles structures mais aussi parce que les structures ont choisi d'être représentées par différentes personnes que celles initialement identifiées. Les **changements de représentants** ont eu lieu soit en raison de réorganisations internes (une personne quitte la structure) soit en raison de la prise de conscience que la personne identifiée pour représenter la structure n'était pas la plus pertinente.

Ce dernier point est important car plusieurs répondants ont évoqué le fait qu'un travail réalisé en amont pour aider la structure à identifier la personne la plus pertinente, par une présentation claire des rôles

et missions de chaque instance, aurait été bénéfique au fonctionnement des instances. Par exemple, certaines structures ont envoyé une personne venant du service ressources humaines, d'autres ont parfois associé un stagiaire. Il est à noter que ce commentaire concerne principalement le comité d'experts.

« Il y a eu un malentendu sur les acteurs au départ. » [comité d'experts]

« C'était aux structures de choisir quelle personne y allait et de se positionner. » [membre du comité d'experts]

« Certains, comme nous, ont envoyé quelqu'un des ressources humaines, c'était pas forcément pertinent. » [membre du comité d'experts]

6.5.4 Une présence discontinue associée au faible volume de jeunes en situation de handicap accompagnés

Certaines structures ont fait le choix d'être **représentées par plusieurs personnes** dans un même comité. D'un côté cela leur a permis, en tant que structure, de n'être jamais ou peu absent aux réunions, mais d'un autre côté cela a entraîné une discontinuité dans la représentation.

« C'est convenable et il ne faut pas en faire plus parce qu'on ne peut pas être présents à tout. Et heureusement que nous on était 3 pour les réunions parce qu'une seule personne ce n'est pas possible. » [membre du comité de pilotage dont la structure participe aussi au comité d'experts]

La discontinuité de la représentation n'a pas été due seulement à la présence tournante de représentants d'une même structure mais aussi aux **absences des membres**. La raison évoquée le plus fréquemment pour les absences est le manque de disponibilité des personnes. Certaines structures n'ont été représentées qu'à une réunion de comité (ARS, CRIJ, MDPH, URIOPSS). D'autres structures n'ont été représentées à aucune séance (URML et FIPHP). Les commentaires recueillis indiquent que les raisons pour cet engagement limité pourraient comprendre :

- **Un décalage entre la mission de la structure et les objectifs de l'expérimentation** – par exemple un partenaire a expliqué que le rôle de sa structure est d'intervenir sur la préparation et l'entrée et à la sortie du service civique, concluant que l'expérimentation sortait de leur cadre d'intervention. Ce partenaire avait une connaissance partielle de l'expérimentation puisqu'il pensait qu'elle se limitait à l'accompagnement en cours de service civique, en excluant l'entrée et la sortie :

« Notre action n'entre pas dans le cadre de cette expérimentation spécifique. (...) Notre rôle à nous c'est de travailler sur l'accompagnement de ces jeunes et leurs projets à la sortie de service civique, plutôt que durant la mission en elle-même. » [membre du comité d'experts]

- **Le faible pourcentage que représentent les jeunes en situation de handicap** parmi les publics cibles de la structure

« L'année dernière X jeunes ont été suivis dans le cadre d'une mission de service civique, ça représente 1% des jeunes accompagnés par ailleurs, et parmi les 1%, 14 jeunes étaient en situation de handicap et en service civique. » [membre du comité d'experts]

6.5.5 Absence des acteurs du champ de l'emploi

Les répondants ont apprécié le caractère inclusif de la gouvernance : ils soulignent la force du partenariat local en Pays-de-la-Loire et approuvent la participation d'une diversité d'acteurs.

Malgré le grand nombre de membres des instances, selon les répondants, les instances auraient bénéficié de la présence d'autres structures, et en particulier :

- ARS
- Collectivités
- Etablissements médico-sociaux
- MDPH

- Missions Locales
- Ville de Nantes
- Des experts du champ du service civique
- Service social de l'assurance maladie
- Service action sociale du Conseil départemental
- Les acteurs du service public de l'emploi.

De façon générale, les **acteurs du champ de la jeunesse, de l'inclusion et du handicap** étaient engagés dans la gouvernance, à un moment ou à un autre. Les **acteurs du champ de l'emploi** n'ont pas été associés, ou tardivement à la démarche : Pôle emploi, Cap emploi et Missions Locales.

Ces acteurs « *peuvent apporter sur la sécurisation de la suite du parcours.* » [membre du comité d'experts]

Un engagement plus en amont de certains acteurs aurait pu faciliter la levée de certains freins, en capitalisant sur l'expérience acquise et les ressources existantes pour accompagner les personnes en situation de handicap en formation et en emploi.

Par exemple l'Agefiph a été sollicitée pour aider au montage de dossiers de financement mais de façon un peu tardive et les équipements n'ont pas été disponibles en début de mission. L'Agefiph peut être sollicitée par les structures par exemple pour préparer l'accueil des jeunes en sensibilisant le collectif et en identifiant de façon précise les besoins réels des jeunes dans la situation de mission de service civique. Leur participation à l'expérimentation a apporté une perspective complémentaire à celle du porteur de projet et une expertise indispensable à la réussite des missions de service civique des jeunes en situation de handicap.

« *Le lien avec l'Agefiph a tout changé, dans le montage du dossier, avoir une personne référente, c'était un vrai plus.* » [porteur du projet]

6.5.6 Un manque de connaissance des aides et ressources mobilisables

En fin d'expérimentation, certains membres s'interrogent sur les aides et ressources qui sont mobilisables pour accueillir et accompagner les jeunes en situation de handicap en service civique. Ils soulignent qu'ils ont encore **des besoins en termes de repérage** des acteurs ressources et des articulations entre les différents acteurs du handicap :

« *Les acteurs de la jeunesse ne connaissent pas ceux du handicap.* » [membre des deux comités]

« *Une chose importante serait de mieux comprendre les appuis à avoir quand on a des situations comme celles-là, quelles aides mobiliser ? Moi quand je contacte X [structures au niveau opérationnel] je vois qu'ils adaptent mais ce serait bien de les conseillers la dessus. A qui faire appel sur ces sujets-là ?* » [membre du comité de pilotage dont la structure était aussi représentée au comité d'experts]

6.5.7 Fonctionnement des instances et pilotage de l'expérimentation

Les instances de gouvernance n'ont pas fonctionné de façon optimale malgré l'engagement fort de certains partenaires. Plusieurs acteurs constatent que **les décisions ont été prises en dehors des instances de gouvernance, en comité restreint composé de l'Agence de Service Civique, la DRJSCS et les porteurs de projet. L'expérimentation a nécessité des communications fréquentes entre ces acteurs, en-dehors du calendrier des réunions des comités.**

Sur la base de l'expérimentation, il semble qu'un projet local tel que Cap sur l'Engagement doit reposer sur :

- le pilotage par un petit groupe d'acteurs qui ont la capacité de travailler de façon rapprochée
- et sur l'engagement de partenaires qui doivent être informés et impliqués dans le projet en-dehors des instances de gouvernance

7. Conclusions

En introduction à la section conclusive du rapport, un élément à souligner est **la participation sans rupture de 11 jeunes et 10 structures**. Malgré les difficultés rencontrées, tous ont persévéré et ont été au bout des missions. C'est un résultat positif à mettre en perspective avec le taux de rupture de l'ensemble des volontaires en service civique qui était de 22,5% en 2018.

Les éléments de conclusion présentés dans cette section sont organisés en deux parties : les éléments de réussite et les points de vigilance.

7.1 Les éléments de réussite du dispositif

- L'accompagnement du tuteur dans la structure d'accueil est souvent informel. Il est similaire à celui des autres volontaires mais souvent vu comme plus intensif en temps.
- Le binôme jeune-tuteur est un élément central de réussite. C'est une relation humaine basée sur la confiance, la communication et des interactions quotidiennes.
- Il est important pour le tuteur de pouvoir s'appuyer sur d'autres professionnels (personnes ressources ou coordinatrice de plateforme) et sur le collectif (volontaires, stagiaires, salariés).
- L'accueil de jeunes volontaires en binômes (qui peut être inclure une personne valide ou pas) peut enrichir l'expérience de la mission et constituer une bonne pratique à condition que les deux jeunes ne soient pas en relation d'accompagnement l'un par rapport à l'autre et que toutes les tâches qui sont confiés à un jeune le soit aussi à l'autre.
- Les échanges entre le tuteur et les autres personnes qui accompagnent le jeune permettent de mieux préparer l'accueil, définir la mission dans le parcours du jeune et anticiper la sortie.
- Les multiples fonctions remplies par la coordination du dispositif ont joué un rôle déterminant dans la réussite des missions
 - Informer et de sensibiliser les structures susceptibles d'accueillir
 - Accompagner les jeunes à la recherche de missions
 - Mettre en relation, rassurer (en soulignant la présence d'un interlocuteur identifié en cas de besoin) et motiver les jeunes et les tuteurs pour encourager l'engagement
 - Accompagner les jeunes et les tuteurs au cours des missions pour motiver, atténuer les situations difficiles ou conflictuelles et apporter un regard extérieur pour une prise de distance par rapport aux situations par de l'écoute, des suggestions de pratiques et de la médiation
 - Répondre aux questions des tuteurs, questions souvent concernant les adaptations des missions
 - Repérer les acteurs ou les ressources mobilisables pour répondre aux besoins des jeunes
 - Rappeler aux tuteurs de la nécessaire anticipation de la consolidation du projet de vie qui est une étape de façon générale peu structurée de l'engagement en service civique
 - Animer des groupes de pairs où la plupart des participants ont trouvé soutien et motivation à travers l'échange d'expérience (jeunes) et l'échange de pratiques (tuteurs).
- Un soutien institutionnel est nécessaire pour lancer la démarche et faciliter son déploiement :
 - Par une communication et information au niveau territorial pour mobiliser les structures d'accueil, les organismes qui peuvent orienter vers le service civique et les acteurs ressources ;

- Par une mobilisation des acteurs institutionnels locaux et nationaux pour lever les freins identifiés au cours de l'expérimentation.
- L'adhésion des structures et des tuteurs au projet d'accueil est essentielle.
- Des modalités de déploiement souples pour prendre en compte les besoins des jeunes et les contraintes des structures :
 - Souplesse dans l'organisation des emplois du temps
 - Souplesse dans les définitions des dates de début et de fin de mission
 - Possibilité d'articuler engagement en service civique avec la poursuite d'une formation
- Le Service Civique constitue une étape positive dans les parcours souvent pavés de difficultés des jeunes et la valorisation de leurs accomplissements est un élément de bonne pratique.
- Des vidéos comme supports de communication pour :
 - donner un premier niveau d'information concernant le service civique et l'accessibilité aux jeunes en situation de handicap,
 - lever certains préjugés
 - présenter des témoignages mettant en lumière les bénéfices pour les jeunes et pour les structures accueillantes et encourager les structures à accueillir.

7.2 Les points de vigilance identifiés

L'expérimentation a pu révéler un certain nombre de freins à l'accueil et l'accompagnement des jeunes en situation de handicap qui sont présentés dans cette section.

- Faible lisibilité des missions et de leur accessibilité sur le site de l'Agence de Service Civique
- Faible connaissance du service civique par les structures susceptibles d'orienter vers le service civique
- Manque de connaissance et d'expérience du service civique par les structures d'accueil
- Nécessaire préparation des tuteurs sur trois sujets essentiels :
 - L'étape d'accueil doit être préparée avec soin pour identifier les besoins de façon anticipée et sensibiliser le collectif
 - Les acteurs ressources doivent être mobilisés de façon anticipée pour mettre en place les adaptations ou acquérir les équipements en début de mission
 - L'élaboration du projet d'avenir doit être accompagné et les acteurs ressources mobilisés pour sécuriser cette étape
- Les tuteurs ont souvent des besoins d'accompagnement pour prendre un recul professionnel nécessaire à l'accompagnement des jeunes et pour soutenir leurs équipes.
- Les jeunes ont moins apprécié les temps de bureau, sans accompagnement, où ils n'avaient pas de tâche clairement définie à accomplir. Ils ont souvent eu l'impression de ne pas être utiles et ont parfois ressenti stress et découragement.
- Le transport a été une difficulté pour deux jeunes mais c'est un frein qui n'est pas spécifique au handicap et peut être rencontré par des jeunes en service civique à différents degrés selon : le lieu de la mission, les infrastructures en place et le niveau d'autonomie des volontaires.
- Certains freins institutionnels ne peuvent être levés qu'au niveau national et il est important pour les dispositifs locaux de pouvoir faire remonter des informations sur les freins rencontrés pour que des actions puissent être engagées entre partenaires au niveau national.
- Pour le déploiement d'un projet local tel que Cap sur l'Engagement de nombreux acteurs locaux doivent pouvoir être associés à la démarche et mobilisés. Le pilotage peut être effectué plus efficacement dans un groupe restreint avec des communications fréquentes entre les pilotes.

- Les rôles et missions des instances de gouvernance n'ont pas été assez clairement définis et les représentants des organisations n'étaient pas toujours ceux dans les fonctions les plus pertinentes
- Certains acteurs-clefs, en particulier ceux du champ de l'emploi, n'ont été mobilisés que tardivement.

8. Recommandations et pistes de réflexion

Les recommandations qui se dégagent de l'évaluation sont de deux ordres :

- Des recommandations pour *créer les conditions favorables au développement du service civique*, par des actions au niveau national ;
- Des recommandations pour le *déploiement de dispositifs territoriaux*.

8.1 Gouvernance : un comité de pilotage resserré et des liens avec les partenaires locaux

Sur la base des constats tirés de l'expérimentation, le pilotage d'un dispositif local de facilitation de l'engagement des jeunes en situation de handicap en service civique repose sur **une instance de pilotage resserrée** composée des institutions locales (DRDJSCS), du référent service civique territorial et de la structure de coordination. Cette instance doit pouvoir se réunir régulièrement pour ajuster les choix de déploiement, identifier les blocages, lever les freins et de façon générale assurer un pilotage dynamique de la démarche.

Cette instance doit :

- **Faire remonter des informations sur les situations de blocage vers l'Agence du Service Civique** afin que celle-ci puisse identifier des actions à engager au niveau national et faire redescendre des retours d'expériences d'autres territoires ;
- **Assurer une représentation au sein des partenariats locaux** (PRITH, Handipacte etc.) pour être identifié par les acteurs territoriaux, sensibiliser sur le thème de l'accueil de jeunes en situation de handicap en service civique et pour mobiliser ces acteurs si nécessaire.

8.2 Actions de communication sur le service civique et sur les missions

L'expérimentation Cap sur l'Engagement a révélé un besoin de communication auprès de différents acteurs pour soutenir les projets locaux visant à encourager l'entrée de plus de jeunes en situation de handicap en service civique.

8.2.1 Communication auprès des structures susceptibles d'orienter

Les structures qui accompagnent les jeunes dans leurs parcours de formation, d'orientation ou d'emploi, sont en capacité d'informer les jeunes et parfois leurs familles sur le service civique et de le présenter comme une option qui peut enrichir leurs parcours. Au-delà de campagnes de communication grand public qui peuvent toucher les jeunes et leur entourage, **une information donnée aux jeunes de façon individuelle par un accompagnant** peut avoir une portée déterminante sur les démarches que les jeunes décideront de faire pour recueillir plus d'information et rechercher une mission.

Ces accompagnants peuvent être basés dans des structures tels que les **établissements et structures médico-sociaux (ESMS), les structures de l'Education Nationale (ULIS) et les enseignants référents à la scolarisation des élèves handicapés (ERSEH), les Missions Locales, Cap emploi et Pôle emploi**.

Dans le cadre d'un déploiement au national de projets territoriaux, l'Agence du Service Civique peut mener une action de communication avec diffusion de supports afin que le message soit relayé au niveau local par ses partenaires :

- des Agences Régionales de Santé vers les ESMS
- des Rectorats vers les établissements qui relèvent de l'Education Nationale
- des Unions Régionales vers les Missions Locales...

8.2.2 Communication auprès des structures qui peuvent accueillir

Au regard des informations recueillies au cours de l'évaluation, il semble qu'une action de communication en direction des structures qui peuvent accueillir des jeunes en situation de handicap en service civique est nécessaire **afin de diffuser de l'information, de combattre les préjugés, d'encourager et rassurer les structures qui hésitent à s'engager.**

Cette action de communication doit contenir les éléments suivants :

- Une information générale sur le service civique
- L'accès des jeunes en situation de handicap (ouvert jusqu'à 30 ans, y compris si le jeune est scolarisé en ULIS ou IME)
- Les différentes situations de handicap (pour ne pas se limiter à l'idée du handicap moteur mais ouvrir d'autres perspectives d'accueil) et les aides et ressources mobilisables
- Les bénéfices de l'accueil pour les jeunes et pour les structures d'accueil
- La plateforme de coordination mise en place au niveau local pour accompagner les structures
- Des éléments factuels clairs, soulignant le soutien institutionnel local, donnant les contacts locaux du dispositif de coordination et présentant des témoignages vidéo de jeunes et de tuteurs.

Plusieurs actions peuvent être considérées et mises en œuvre séparément ou de façon combinée :

- Lorsqu'un dispositif est lancé sur un territoire, **l'Agence de Service Civique envoie un mail en direction des structures qui accueillent des volontaires** pour les informer au sujet de l'accès des jeunes en situation de handicap et de la mise en place d'un dispositif de soutien aux structures dans leur territoire. Ce mail doit contenir les contacts de la structure de coordination et un lien vers une vidéo de communication.
- En complément, ou alternativement, l'Agence du Service Civique **cible les organisations qui ont une capacité d'accueil importante** (accueillent plusieurs volontaires chaque année) **et des modalités d'accompagnement des tuteurs en interne** (réfèrent handicap ou service civique). Il s'agit de :
 - « mettre le territoire en mouvement », identifier et lever les freins, établir les connexions partenariales facilitantes avec des organisations aguerries à l'accueil
 - éviter d'investir, dans la phase de lancement, des ressources dans des organismes qui n'auront peut-être pas la capacité d'accueillir l'année suivante ou d'être trop fortement dépendant, dans une petite structure, d'un tuteur qui, en cas de départ, risque d'emporter la dynamique d'accueil avec lui
 - et éviter l'attribution de difficultés ou de freins au handicap lorsque ces freins sont en fait liés à l'accueil d'un jeune en service civique de façon générale.
- Au-delà du calcul en termes de volumétrie de jeunes accueillis, **lorsque la dynamique est lancée sur un territoire, le porteur du projet pourra cibler d'autres structures moins équipées** pour accueillir des jeunes en situation de handicap mais qui peuvent offrir des missions qui intéressent les jeunes.

8.2.3 Selon les territoires, un événement médiatique de lancement

L'instance de pilotage pourra décider de la tenue d'un événement médiatique pour initialiser la démarche. Cette décision dépendra du contexte local.

Si la communication ne passe pas forcément par un événement médiatique, elle doit être clairement soutenue par l'Agence du Service Civique et les partenaires institutionnels locaux (DRDJSCS) pour favoriser l'engagement de tous (structures et jeunes).

8.2.4 Des annonces d'offre de mission plus lisibles

Une action de **l'Agence de Service Civique** est nécessaire pour encourager les organismes d'accueil à publier des annonces plus lisibles :

- dont les libellés sont simplifiés pour améliorer la compréhension par les jeunes des contenus des missions et de ce qui est attendu des volontaires
- dont l'accessibilité aux jeunes en situation de handicap est clairement énoncée.

L'Agence peut **demandeur la transcription des annonces et des référentiels des missions en FALC** (facile à lire et à comprendre). La description des référentiels des missions en FALC permettra à chaque structure de décliner leurs missions spécifiques sur une base commune d'éléments de langage posés dans ce référentiel.

En phase de lancement de cette modalité de publication des annonces, **travailler plus spécifiquement avec les organismes qui publient de nombreuses annonces permettra « de donner le ton » et de diffuser rapidement un grand nombre d'annonces qui répondent aux critères de lisibilité de l'Agence** de Service Civique sur le contenu des missions et leur accessibilité aux jeunes en situation de handicap.

8.3 Coordination : les fonctions à assurer pour le déploiement

Dans chaque territoire où est lancé un projet visant à améliorer l'entrée et l'accompagnement des jeunes en situation de handicap en service civique, il est nécessaire de considérer comment les fonctions qui ont été remplies par la coordinatrice seront assurées : soit par **une plateforme de coordination ou porteur de projet¹⁷ identifié parmi les structures locales qui évoluent dans le champ de la jeunesse et ont une expérience du service civique et du handicap soit selon d'autres modalités** (responsabilisation des structures pérennes, parrainage...). Les fonctions essentielles à assurer sont présentées ci-dessous.

8.3.1 Repérage des acteurs locaux

La **structure de coordination** de l'action locale en faveur de l'engagement des jeunes en situation de handicap en service civique doit au préalable de toute intervention effectuer un travail de repérage des acteurs locaux du handicap, de la jeunesse, de l'inclusion et de l'emploi des personnes handicapées qui pourront :

- Orienter les jeunes vers le service civique
- Faciliter l'entrée ou le parcours de jeunes et lever les freins
- Contribuer à la consolidation du projet de vie et à la sortie de mission.

Ce travail peut avoir pour base **des informations générales sur les acteurs du handicap fournies par l'Agence de Service Civique qui seront affinées par les partenaires locaux** (acteurs institutionnels ou plateforme de coordination ou porteur de projet selon les modalités de déploiement mises en œuvre sur le territoire) afin d'élaborer une « fiche acteurs » locale aussi précise que possible avec des noms, des fonctions et des coordonnées. Cette fiche acteurs peut constituer un élément d'outillage des tuteurs en début de mission.

¹⁷ L'idée de plateforme de coordination a été utilisée dans le cadre de l'expérimentation pour valoriser le rôle du Collectif'Cap et des CEMEA au sein du réseau partenarial local et souligner la fonction qui a consisté à faire du lien entre les jeunes et les structures d'accueil. Ce terme peut être substitué par celui de porteur de projet.

8.3.2 Recrutement des jeunes et des structures et la mise en relation

Les réunions d'informations organisées dans la cadre de l'expérimentation n'ont pas généré un nombre important d'engagement de structures. La recommandation pour recruter les structures et mettre en relation jeunes et tuteurs est double :

- Une **action de communication de l'Agence de Service Civique** avec diffusion de supports vidéo et d'une plaquette de présentation synthétique du service civique et de l'accessibilité aux jeunes en situation de handicap
- Des **échanges en bilatéral initiés par la plateforme de coordination ou porteur de projet**, en ciblant les structures qui ont une capacité d'accueil importante en phase de lancement et en repérant des structures qui peuvent offrir des missions alignées sur les attentes des jeunes.

8.3.3 Travail sur les missions

Un travail de communication doit être réalisé par l'Agence de Service Civique comme proposé ci-dessus. Le coordinateur (ou porteur de projet) a un rôle qui consiste à **apporter un soutien aux jeunes** qui ne trouvent pas de mission :

- Les accompagner dans leurs recherches pour repérer des annonces
- Les encourager à répondre à plus d'annonce et accompagner l'élaboration des réponses
- Les préparer aux entretiens.

Dans certains cas, lorsque les jeunes n'obtiennent pas de réponse favorable, il est nécessaire pour le coordinateur ou porteur de projet de **prendre contact directement avec des organismes d'accueil** et :

- Obtenir des clarifications concernant les missions proposées
- Les encourager à reconsidérer leurs exigences en termes de compétences ou d'expérience
- Les encourager à considérer les réponses des jeunes qu'ils accompagnent en rappelant l'accompagnement qui est proposé dans le cadre du dispositif territorial.

8.3.4 Animation d'un réseau de tuteurs et d'un réseau de jeunes

Les échanges entre tuteurs et entre jeunes ont été appréciés par les participants. Ils ont permis de partager des expériences, échanger des pratiques et se soutenir entre pairs, et parfois éviter les ruptures. Il est important de considérer des modalités pour permettre ces échanges sur les territoires, soit :

- Organisé et animé par la **plateforme de coordination** (ou porteur de projet)
- **Ou intégré à d'autres réseaux existants** tels que les journées de formation organisées dans le cadre du service civique par exemple.

Plusieurs facteurs seront à prendre en considération :

- L'absence potentielle d'une date commune de début de mission et donc l'absence d'une cohorte définie
- La question de la pertinence de l'intégration des questions spécifiques aux handicaps dans des réseaux plus généraux d'accompagnement des tuteurs et des jeunes dans le cadre du service civique.

8.3.5 Accompagnement des jeunes et des tuteurs

Au cours de l'expérimentation, la coordinatrice a été mobilisée par les jeunes et par les tuteurs de façon variée en fonction des moments du parcours mais aussi selon la présence de structures d'accompagnement tel qu'un référent externe en lien avec le tuteur dans l'organisme d'accueil pour

accompagner les jeunes tel qu'une personne ressource sur le sujet du service civique ou du handicap au sein d'un organisme d'accueil pour répondre aux questions des tuteurs.

La coordinatrice a été fortement mobilisée par certains participants (jeunes et tuteurs) et sa disponibilité a été un élément de réassurance pour les jeunes, leurs familles et les tuteurs. Il serait souhaitable de préserver cet élément de l'expérimentation au cours du déploiement. Si un tel niveau d'engagement n'est pas reproductible dans chaque territoire, il est nécessaire de **considérer comment remplacer ces fonctions, en assurant** :

- **Une formation et un outillage des tuteurs** (repérage des acteurs ressources, information sur l'importance de l'étape d'accueil et l'anticipation des adaptations)
- Ne pas isoler le binôme jeune-tuteur en assurant la **mise en relation des personnes qui accompagnent les jeunes** dans la sphère privée (famille) et professionnelle (éducateurs, chargé d'insertion, professionnel de santé) – voir point suivant.

8.3.6 Mise en place d'une équipe pluri-disciplinaire d'accompagnement

Il apparaît important de mettre en relation les personnes qui accompagnent les jeunes et les réunir aux moments clés de l'engagement en service civique, au minimum en début de mission, pour une réunion d'étape et pour une réunion de sortie de mission. **Selon les modalités de déploiement mises en œuvre au niveau local, ce sera le rôle du comité de pilotage ou celui de la plateforme de coordination (ou porteur de projet) de mettre en place ces équipes** qui pourront être constituées : de la famille du jeune (parent), des tuteurs dans les organismes d'accueil, des référents externes des jeunes (éducateurs), des professionnels de santé. Les objectifs de ces réunions sont :

- De situer le service civique dans le parcours du jeune
- De partager avec le tuteur les informations nécessaires à l'accueil du jeune et à la mise en place d'adaptations
- D'éviter l'isolement des binômes jeunes-tuteurs et de partager une liste d'acteurs ressources à contacter en cas de question ou de besoin au cours de la mission
- De faire un bilan sur la mission, de faire le lien avec le parcours du jeune en-dehors de la mission (en IME, en ULIS etc.) et préparer la sortie de mission (formalisation des prochaines étapes et identification des ressources mobilisables).

8.3.7 Option : parrainage des tuteurs

Le déploiement du dispositif sous la forme de parrainage est une modalité qui n'a pas été testée par l'expérimentation et qui est proposée pour répondre aux attentes des tuteurs sans toutefois exiger un engagement très intensif de la plateforme de coordination dans l'accompagnement individuel.

Cette modalité pourrait être **impulsée par la coordination** (ou porteur de projet) et reposerait sur le volontariat de tuteurs d'organismes qui accompagnent un nombre important de volontaires, qui ont des structures internes d'accompagnement des tuteurs et qui ont une volonté de favoriser l'accueil des jeunes en situation de handicap en service civique. Ces tuteurs s'engageraient à entrer dans un système de parrainage de tuteurs de structures qui ont moins de ressources internes pour accompagner leurs tuteurs. Le parrain ou la marraine serait le premier point de contact de ces tuteurs en cas de question ou de difficulté, avant d'avoir recours à la coordination du dispositif.

Selon la disponibilité et la motivation des parrains, des réseaux de parrains locaux pourraient ainsi être constitués afin de permettre les échanges et le soutien entre pairs.

Ce système pourrait perdurer si les tuteurs-parrains acceptaient de former les tuteurs-filleuls qui eux-mêmes pourraient devenir parrains au fil du temps.

8.4 Anticiper les besoins et mobiliser les acteurs et ressources le plus tôt possible

Il est important de considérer le repérage et la mobilisation anticipée des professionnels et des ressources nécessaires à l'accueil et à l'accompagnement des jeunes, **par le comité de pilotage en lien avec la coordination** (ou porteur de projet). Ces acteurs et ressources doivent être mobilisés de façon précise, en lien avec des cas particuliers. Il ne semble pas opportun de rassembler un comité d'experts mais plutôt de privilégier un traitement au cas par cas :

- Par la réunion d'une équipe pluri-disciplinaire, présentée ci-dessus
- En informant les tuteurs des aides et ressources disponibles, en leur fournissant un outil de repérage des acteurs (fiche acteur) et en les sensibilisant à l'importance de mobiliser ces professionnels aussi tôt que possible, dès l'entrée en service civique (mobilisation des aides de l'Agefiph et du FIPHP pour anticiper les besoins et préparer le collectif).

8.5 Modalités de déploiement souples et modalités optionnelles

Dans le respect des principes fondamentaux du service civique, il semble important de pouvoir :

- Accommoder des modalités de déploiement souples en adéquations avec les parcours et besoins des jeunes ainsi qu'avec les contraintes des structures
- Proposer des modalités optionnelles qui permettent d'enrichir et parfois de sécuriser les expériences de service civique.

8.5.1 Flexibilité dans les dates de début et de fin des missions

L'expérimentation a été basée sur une cohorte de jeunes qui devaient commencer leur engagement à la même date. Cette logique est pertinente dans le cadre d'une expérimentation et elle a permis l'animation de groupes de pairs qui ont avancé ensemble dans les missions. Il serait souhaitable de considérer l'abandon de la notion de cohorte et de permettre des dates de début de mission flexibles afin de donner une plus grande souplesse aux organismes d'accueil et aux jeunes.

La date de fin est déjà flexible puisque le service civique peut être prolongé jusqu'à 12 mois. Dans un cas de l'expérimentation, cette option a été utile pour permettre au jeune de continuer sa mission jusqu'à la date de début d'une formation qui constituait son projet d'avenir.

8.5.2 Encourager l'option d'une période d'immersion ou de découverte

Une période d'immersion ou de découverte avant l'entrée en mission peut permettre la rencontre entre jeunes et tuteurs et surtout **permet d'anticiper les aménagements et adaptations** qui seront à mettre en place.

C'est une modalité de déploiement qui est souhaitable mais il semble important de ne pas l'imposer ni la structurer de façon trop rigide. De façon générale, ces périodes peuvent être d'une journée à une semaine. Il est important que ces périodes d'immersion ne soient pas utilisées comme des périodes d'essai et que les missions soient sécurisées avant le début de la période d'immersion.

8.5.3 La possibilité d'articuler service civique et poursuite d'un parcours de formation

L'expérimentation, à travers deux cas concernant un parcours en IME et un parcours un ULIS, a révélé l'intérêt d'articuler le service civique à des parcours scolaires.

Les modalités de déploiement n'ont pas été aussi rigides que celles du service civique combiné tel qu'il est prévu pour les jeunes en situation de décrochage scolaire. Les modalités mises en œuvre ont été développées de façon flexible, sur la base d'un accord entre le jeune, son tuteur en organisme d'accueil et le référent externe en ULIS ou en IME. Il semble important que cette modalité soit adaptée :

- aux besoins des jeunes (leur besoin de temps pour des soins par exemple doit être pris en compte),
- leur parcours (considérer comment le service civique s'inscrit dans le parcours du jeune),
- leur projet d'avenir
- et les contraintes des deux structures d'accompagnement.

Le succès de cette option dépend en grande partie de la volonté des accompagnants dans les deux structures de communiquer et trouver des modalités de déploiement viables. Les effets de cette option peuvent être :

- La sécurisation des deux parcours, en service civique et en scolarité
- La consolidation du projet d'avenir et de la sortie de mission.

8.6 Les outils : enrichir les supports génériques de la dimension handicap et utiliser les supports vidéos à des fins pédagogiques

L'expérimentation a révélé que les tuteurs ne sont pas en demande d'outils et les utilisent peu lorsqu'ils sont mis à leur disposition. Plutôt que l'élaboration d'outils spécifiques à l'accueil des jeunes en situation de handicap, lorsque cela est possible, il semble plus pertinent d'**utiliser les documents et supports génériques et de les enrichir afin d'inclure la dimension handicap**.

Prendre en compte le handicap dans les outils génériques peut avoir comme conséquence une **amélioration des outils et des pratiques de façon générale** et ultimement bénéficier tous les usagers, en situation de handicap ou pas.

Quelques précisions sont apportées sur les améliorations possibles par type d'outil.

▪ **Le guide du tuteur en service civique**

Le guide générique peut être enrichi d'un chapitre consacré à l'accueil et l'accompagnement de jeunes en situation de handicap. Le contenu peut être dérivé du guide élaboré par la plateforme de coordination. Le format peut être inspiré du « Guide d'accompagnement tutoral adapté à l'aide à domicile »

▪ **Les outils d'accueil ou de suivi**

- Formaliser les fiches outils du guide du tuteur et les enrichir de sections permettant le repérage systématique des besoins spécifiques, les accompagnements mis en place et les ressources mobilisées, les facteurs qui peuvent avoir un impact sur le parcours en service civique (transport, emploi du temps, éducation ou formation, logement...)
- Fournir une fiche de repérage des aides et ressources existantes (aides financières aux adaptations, prestations d'appui spécifique de l'Agefiph, offres du FIPHFP) et des acteurs mobilisables sur le territoire

▪ **Les vidéos de communication**

Les vidéos élaborées au cours de l'expérimentation sont de bons support de communication à diffuser afin d'informer, sensibiliser, lever les préjugés et encourager la participation.

Au-delà de la communication, ce type de support pourrait être utilisé à des fins pédagogiques en produisant par exemple des vidéos de bonnes pratiques sur l'accueil de jeunes dans différentes situations de handicap. Une source d'inspiration peut être la web-série produite par Sciences Po Paris avec le soutien de l'Agefiph et du FIPHFP : <https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/10-vidéos-de-sensibilisation-sur-le-handicap-et-lenseignement>

9. Annexes

9.1 Détails des investigations réalisées

9.1.1 Observation du dernier atelier-formation du 16 mai 2019

Le dernier atelier-formation réunissait les jeunes et les tuteurs qui ont participé à l'expérimentation, ainsi que leurs référents externes. Nous avons réalisé une observation de cette journée le 16 mai 2019 et présenté l'évaluation à tous les participants.

9.1.2 Entretiens jeunes et tuteurs

Entretiens avec tous les jeunes qui ont participé (11 jeunes) réalisées entre juin et septembre 2019, en présentiel ou par téléphone (voir tableau ci-dessous).

Tableau 7 – Entretiens réalisés avec les volontaires et les tuteurs

Modalités	En présentiel	Par téléphone ou chat	Entretiens individuels	Entretiens en binôme
11 volontaires	5	6	9	2
10 tuteurs*	7	3	8	2

*Une personne est tuteur de deux jeunes sur une même structure.

9.1.3 Entretiens organismes non-participants

Dix-sept représentants d'organismes identifiés par le Collectif T'Cap et les CEMEA comme susceptibles de participer à l'expérimentation ont participé à une session d'information concernant l'accueil des jeunes en situation de handicap et l'expérimentation Cap sur l'Engagement, à Nantes le 8 novembre 2018, animée par le Collectif T'Cap et les CEMEA : 11 associations locales, 2 collectivités locales, 2 établissements éducatifs, 1 établissement médico-social et 1 EHPAD.

Sur les dix-sept organismes représentés, trois ont décidé de participer à l'expérimentation. **Nous avons mené des entretiens téléphoniques individuels avec huit des quatorze représentants d'organismes qui n'ont pas participé à l'expérimentation suite à cette session d'information.** Les entretiens téléphoniques ont été réalisés de juillet à septembre 2019 (un participant a préféré répondre par mail).

9.1.4 Focus groupe avec les parents des jeunes

Un focus groupe a été réalisé dans les locaux du Collectif T'Cap le 18 juin 2019 avec **trois parents de jeunes** qui ont participé à l'expérimentation.

9.1.5 Investigations avec les membres de la gouvernance

- Tous les membres de la gouvernance ont été invités à participer à une enquête en-ligne réalisée de 28 mai au 28 juin 2019. **15 membres du comité d'experts ont répondu à l'enquête en-ligne.**¹⁸
- En complément de cette enquête, nous avons réalisé des **entretiens téléphoniques auprès de 19 membres des instances de gouvernance** : 4 membres du comité de pilotage, 10 membres du

¹⁸ L'analyse complète de l'enquête se trouve dans la section suivante.

comité d'experts et 5 membres des deux comités. La liste des personnes qui ont participé à ces entretiens se trouve en Annexe E.

9.2 Compte-rendu d'observation de l'atelier-formation du 16 mai 2019

9.2.1 L'atelier

L'atelier du 16 mai 2019 s'est déroulé dans les locaux de l'Université de Nantes.

Le dernier atelier d'une série de cinq ateliers, c'était le premier événement qui a rassemblé tous les tuteurs et les jeunes. Les ateliers précédents avaient eu lieu comme suit :

- 7 février et 21 mars, deux ateliers dédiés aux jeunes
- 8 février et 22 mars, deux ateliers dédiés aux tuteurs.

Chaque atelier s'est déroulé sur une journée.

Conçu comme un événement-bilan, l'atelier du 16 mai avait pour objectif de permettre à chaque participant, jeune et tuteur, de s'exprimer sur son expérience et de faire une restitution autour de trois sujets principaux:

- Ce que la démarche a changé pour eux ;
- Les éléments d'accompagnement qui ont été significatifs
- Ce qui est à retenir de l'expérience.

Situé en fin de mission de service civique pour la plupart des participants, l'atelier était aussi conçu comme un moment de célébration de ce qui avait été accompli au cours des derniers mois.

Il avait été prévu qu'une équipe soit présente pour réaliser un film en vue de communiquer au sujet de l'expérimentation.

Enfin, l'évaluation venant de débiter, l'atelier a été perçu comme une opportunité pour l'équipe d'évaluation de rencontrer les participants et de présenter la démarche évaluative à chaque personne qui serait ensuite sollicitée pour un entretien individuel ou une participation à un focus groupe.

9.2.2 Déroulement de la journée

- Arrivée et accueil 9h30-10h30
- Lancement 10h30 – 11h00 interventions institutionnelles et présentations individuelles
 - CEMEA : objectifs de la journée
 - DRDJSCS :
 - rappel de la démarche d'expérimentation et ses origines
 - pour une société plus inclusive (démarche auprès des structures) et l'universalité du service civique (démarche auprès des jeunes)
 - objectif de transférer cette expérimentation vers d'autres territoires et possibilité d'essaimage dans un autre département de la région
 - remerciements aux jeunes, tuteurs, parents et plateforme T'Cap et CEMEA qui ont été des opérateurs stables
 - volonté de lever les freins à l'engagement des jeunes en situation de handicap.
 - ASC et Amnyos : présentation de l'évaluation
 - Présentations individuelles : nom, structure, rôle et objet en lien avec la démarche.
- Temps de travail en groupes : participants répartis sur trois tables. Ils changent de place à chaque question. Placement libre.
 - 11h00 – 12h00 Question 1 : **Qu'est-ce que le SC a changé ? Et qu'est-ce que ça a apporté à la structure ?**
 - 12h00 – 12h40 Question 2 : **Qu'est-ce qui a fait accompagnement pour vous ?**
- Pause déjeuner partagé

- Temps de travail en groupes : même configuration
 - 14h00 – 14h40 Question 3 : **Quels sont les messages/les informations à transmettre ? Et quels sont les éléments/les mots clefs à utiliser dans les offres de mission pour encourager plus de jeunes en situation de handicap à postuler ?**
- Temps de travail en 2 groupes : les volontaires / les professionnels
 - Travail en groupe : Les derniers mots ?
 - Synthèse, partage des messages clefs entre les deux groupes.
- Goûter, photo de groupe.
- L'équipe de tournage filme le groupe le matin et les individus l'après-midi.

9.2.3 Intérêts et limites

- L'atelier du 16 mai était le dernier d'une série de 5 ateliers et l'événement mettant fin à la démarche puisque la plupart des missions se terminent en juin. L'objectif principal était donc d'exprimer le vécu, d'échanger entre pairs et de volontaire à professionnel et de transmettre les messages clefs issus de cette expérience dans un moment de célébration, une rencontre à caractère festif.
- Les grands moments qui ont rythmé cette journée ont permis à chacun d'alterner moment d'échanges informels et temps de travail de façon équilibrée.
Les temps de travail étaient adaptés aux jeunes et en particulier à ceux qui ont une capacité d'attention moins soutenue. L'impression laissée par la journée, confirmée par les commentaires recueillis de façon informelle auprès des participants, est qu'elle était bien remplie sans pour autant devenir laborieuse. Les activités de travail proposées et la façon dont ces activités étaient animées permettaient aux jeunes de participer librement, sans contrainte et sans risque d'être mis en difficulté.
- Les animateurs, mais aussi chaque participant, ont veillé à ce que chaque participant ait l'opportunité de prendre la parole s'il le souhaitait. Une grande attention a été portée à la compréhension par chacun non seulement des objectifs de la journée et de l'expérimentation mais aussi des interventions de chaque participants. Il est ressorti au cours de cette journée un climat de bienveillance, d'écoute et d'entraide entre les membres qui a probablement été créé au fil des rencontres.
- Les animateurs ont repéré au cours du premier atelier que l'écrit n'était pas un mode d'expression envisageable pour ce groupe. Ils ont modifié leur mode d'animation et l'atelier du 16 mai a consisté en des groupes de discussions, autour d'une question principale, avec une facilitation et une transcription par un animateur, au moyen d'une prise de notes discrète.
- La journée était censée clôturer les missions de jeunes volontaires, or certaines missions ne s'achèveront que plus tard (certaines en décembre). Un participant a posé une question au sujet de la temporalité du projet : le début et la fin du projet n'a pas été claire aux participants. Les missions ont démarré en fonction des disponibilités des jeunes et des organismes d'accueil (un organisme explique qu'ils devaient attendre la fin d'une mission avant de pouvoir en commencer une autre). Malgré une « cohorte » qui avec des dates de lancement par vagues successives, il semblerait que les animateurs ont réussi à créer un sentiment d'appartenance à un groupe parmi les jeunes volontaires qui ont semblé être en confiance tout au long de la journée et qui ont manifesté un souhait de rester en contact entre eux dans le futur.
- L'évaluation a été présentée et de nombreuses opportunités se sont présentées au fil de la journée pour prendre contact avec les différents participants. En fin de journée tous les jeunes volontaires ont donné leur accord pour participer à la démarche évaluative et pour être contacté pour organiser un entretien individuel.

9.3 Les projets d'avenir des jeunes

Les projets d'avenir des jeunes, en fin de mission sont présentés dans cette annexe, telle que les jeunes les ont décrits au cours des entretiens.

- Un jeune envisage compléter sa formation et passer le BAFA puis entrer en formation dans une école de musique (c'était déjà son projet au moment de l'engagement en service civique).

- Une jeune souhaite se diriger vers l'animation :

« Grâce à ça, je veux faire animatrice, je sais ce que je veux faire. » [jeune]

- Un jeune s'est réinscrit à Pôle emploi et va être suivi par le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale pour les questions de recherche d'emploi et de logement.

« Je n'ai aucune idée de ce que je veux faire. » [jeune]

- Un jeune a encore un projet vague :

« Je n'ai pas préparé l'après service civique, je vais peut-être passer le BAFA mais ça me fait peur, c'est une grosse responsabilité (...) on a plein d'enfants à charge et s'il leur arrive quelque chose, c'est notre faute. Et je me lancerai dans quelque chose après l'été, je vais peut-être retourner faire du bénévolat à [nom de la structure] et je vais y réfléchir. (...) Mais là je suis au bord de la mer et je prends le temps de penser. » [jeune]

- Un jeune souhaite créer une entreprise dans le domaine de l'art.
- Un jeune a tenté de s'inscrire à l'université en licence mais ces démarches, au moment de l'entretien, n'avaient pas abouties.
- Un jeune a été sélectionné pour participer à l'Institut de l'Engagement. Il a été informé de cette structure par la coordinatrice de la plateforme et a reçu le soutien de son tuteur et de son référent externe pour réaliser les démarches d'inscription. Ce jeune souhaite aujourd'hui suivre des études dans le domaine du développement web ou la communication digitale.
- Un jeune souhaite passer le BAFA sans être certain de vouloir devenir animateur.
- Un jeune souhaite prolonger son service civique dans la même structure.
- Un jeune a prolongé son service de quatre mois au cours desquels il va devenir majeur et pouvoir commencer une formation professionnelle en alternance dans le domaine dans lequel il a effectué son service civique (formation d'animateur en gérontologie).
- Suite à l'obtention de son BAFA, un jeune a le projet d'entrer en BPJEPS¹⁹. Il a été accompagné dans cette démarche de plusieurs façons : des échanges avec son tuteur au sujet de son choix d'orientation et de stage, une préparation à la procédure de sélection, l'acquisition d'une expérience d'animation requise pour entrer en BPJEPS et des rencontres avec des personnes en cours de formation.

¹⁹ Programme du Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport

9.4 Focus groupe avec les parents des volontaires

Le focus groupe a été réuni par la coordinatrice de la plateforme et s'est tenu le 18 juin 2019 dans les locaux du Collectif T'Cap. Trois parents ont participé.

9.4.1 Le point de départ

Le point commun entre les trois jeunes avant leur engagement était le besoin de rupture et d'ouverture vers une expérience positive. Le service civique était perçu comme l'opportunité:

- de rompre avec l'échec et « *d'être dans la réussite* », « *une passerelle* » entre un parcours scolaire laborieux et le monde du travail
- de sortir de l'isolement suite à un décrochage scolaire forcé dû à la fin du droit à l'auxiliaire de vie scolaire
- d'acquérir une expérience dans le monde du travail à la sortie du milieu scolaire.

Les jeunes et leurs parents étaient en recherche soit d'une mission de service civique soit de plus d'information concernant le service civique lorsqu'ils ont pris contact avec le Collectif T'Cap :

- Un jeune avait répondu à plusieurs annonces et participé à plusieurs entretiens mais n'avait jamais obtenu d'offre de mission.
- Un autre jeune était déjà membre d'une association et le président de cette association, connaissant le Collectif T'Cap, lui a proposé de s'engager en service civique.
- Le troisième jeune avait effectué de nombreux stages. Il avait commencé une formation en BAFA et était en recherche d'une mission de service civique en même temps mais ses recherches n'avaient pas abouti.

9.4.2 L'engagement

Ni les jeunes ni leurs parents n'ont semblé avoir de doute concernant le service civique ou la capacité de leur enfant à s'engager. La question pour eux était plutôt de savoir si leur enfant pourrait obtenir une offre de mission. Deux des jeunes avaient déjà fait des recherches et le troisième avait déjà une offre de mission. Pour les parents des deux jeunes qui avaient déjà fait des recherches sans succès, l'accompagnement de la plateforme de coordination a été déterminant :

- Les offres en ligne sont assez limitées et les jeunes ont eu accès à d'autres offres qui n'étaient pas en ligne
- Alors que les jeunes ne répondaient pas à certaines annonces, ils ont répondu à plus d'offres sur les conseils de la coordinatrice
- La coordinatrice les a encouragés au cours de leur recherche de mission
- La coordinatrice a fait le lien entre les jeunes et les associations et a facilité des rencontres.

Un aspect bénéfique plus indirect de la recherche de mission accompagnée par la coordinatrice a été l'autonomie que les jeunes ont acquise : un des jeunes avait toujours demandé à son parent de l'accompagner aux entretiens mais, suite au soutien du Collectif T'Cap, ce jeune a été seul aux entretiens et a obtenu une offre de mission.

9.4.3 La mission

Les parents ont eu peu d'implication dans la démarche d'engagement et la définition de l'offre de mission. Par conséquent, ils ont une vision très partielle de cet aspect du service civique. C'est un point qui a été soulevé : d'un côté ils comprennent le besoin pour leur enfant d'acquérir de l'autonomie et d'effectuer certaines démarches seuls, d'un autre côté ils ont manqué d'information en début de parcours.

Le manque de visibilité concerne particulièrement :

- L'articulation entre l'accompagnement du Collectif T'Cap et celui de la structure d'accueil
- La nature des activités entreprises par leur enfant dans le cadre de la mission
- Les dispositifs, aides et ressources disponibles de façon générale pour accompagner leur enfant.

Ce dernier point dépasse le cadre seul de l'engagement mais il est crucial car une partie des jeunes qui ont participé à l'expérimentation étaient sortis du système scolaire et n'avait pas intégré d'autre forme de structure. Par exemple un des jeunes n'avait pas de RQTH et son parent ne connaissait pas la MDPH, en fin de parcours service civique. Un autre jeune, en échec scolaire, n'avait jamais été informé de la possibilité d'avoir recours à l'aide d'un AVS au cours de son parcours scolaire.

9.4.4 Les besoins, les solutions et l'accompagnement

L'accompagnement par Le Collectif T'Cap

Les parents des jeunes en service civique ont relevé peu de besoins pendant la durée du service civique. Ils ont été rassurés par l'offre d'accompagnement de la coordinatrice de la plateforme et soulagés par sa présence en tant que tiers personne, capable de part cette position de communiquer avec leurs enfants dans un autre cadre que le cadre familial.

Pour les parents qui avaient du mal, en tant que parents, à accompagner leur enfant dans leur recherche de mission mais aussi plus généralement dans leur parcours, l'accompagnement de la coordinatrice a été d'une grande importance, leur permettant de se ressourcer et d'accompagner leur enfant de façon plus sereine, « ... ne voulait pas trop en parler [du service civique] mais je savais qu'il y avait Jade derrière. »

Selon les parents, la participation aux ateliers a été bénéfique parce que les jeunes ont rencontré d'autres personnes, échangé avec d'autres jeunes et découvert d'autres handicaps. Ils ont aussi rencontré d'autres jeunes qui vivaient des difficultés ou des expériences similaires. Ils ont développé des liens d'amitié et certains d'entre eux sont encore en contact.

L'accompagnement par la structure d'accueil

En règle générale, les parents n'ont pas eu de contact avec l'organisme d'accueil.

Il a semblé à certains parents que les tuteurs avaient été plutôt indulgents, peut-être un peu trop avec leur enfant. Par exemple un jeune qui n'aimait pas le travail administratif n'a jamais dû en faire et a peut-être développé une image biaisée du milieu de l'animation.

Un autre parent a apprécié le fait que le tuteur semblait adapter les tâches confiées à son enfant en fonction de ses capacités. Il a constaté que son enfant avait fait des progrès en termes d'organisation et d'adaptation au changement.

Pour un parent, il a semblé que la structure d'accueil, spécialisée dans l'accueil de jeunes en situation de handicap, avait développé un cadre et des procédures adaptées au besoin de ces jeunes : une structure claire avec un planning à l'année, des formations, une bonne cohésion d'équipe, le soutien d'un tuteur avec de grandes qualités humaines et un environnement bienveillant en général.

9.4.5 A la sortie du Service Civique

Un des trois jeunes a une idée assez précise des études qu'il souhaite poursuivre à la sortie du Service Civique. Il se trouvait dans une impasse, ayant un handicap très lourd et aucune aide pour poursuivre ses études. Sur les conseils de son tuteur et de la coordinatrice de la plateforme, il a postulé à l'Institut de l'Engagement et a été reçu. Il va donc suivre ce programme et a reçu des informations concernant les possibilités de poursuite d'études universitaires.

Un autre jeune, avant d'entrer en service civique, avait commencé une formation en BAFA et avait aussi l'idée de suivre une formation dans une école de musique. Il va entrer dans cette école à la rentrée. Le parent de ce jeune pense qu'il vaut mieux ne pas parler trop tôt de la sortie du service civique aux jeunes, lorsqu'ils sont en cours de mission afin de les laisser se concentrer sur cette expérience.

Le parent du troisième jeune n'a pas de visibilité quant à la sortie de service civique. Pour cette personne, la réussite de son enfant en service civique est une fin en soi et elle préfère ne pas le distraire de cet objectif en lui demandant de se projeter dans l'avenir. Introduire la question de la sortie de service civique trop tôt pendant la mission risquerait de le stresser et de le plonger « *dans le mode panique.* » Laisser son enfant « *profiter de son service civique* » était perçu comme une priorité. Le rythme de la mission est assez intense pour le jeune et son parent souhaite qu'il soit dans les meilleures conditions possibles pour aller jusqu'au bout : « *La seule chose qui m'importe c'est la réussite de son service civique.* » Ce parent espère que le service civique permettra à son enfant d'obtenir la validation de son BAFA. Pour la suite, il se trouve dépourvu ayant assez peu d'information sur les options possibles et peu de contacts avec le milieu associatif.

9.4.6 Constats et pistes d'améliorations

Le premier constat est que **le service civique a été une bonne expérience pour les trois jeunes.**

Le service civique :

- leur a « *ouvert des horizons* », « *fait découvrir un autre monde* », a été « *enrichissant* »
- a permis à certains jeunes de sortir de leur isolement
- a permis aux jeunes de rencontrer d'autres personnes et de découvrir d'autres handicaps
- de gagner en indépendance et en autonomie « *C'était un peu leur monde, ils ont besoin d'avoir leur indépendance.* »
- de sortir de l'échec en ayant une expérience positive.

Le service civique, et en particulier l'accompagnement par la coordinatrice, a aussi été **bénéfique pour les parents** qui se sont sentis soulagés de savoir qu'un accompagnement était proposé et que tout ne reposait pas sur leurs épaules pendant la durée de l'engagement. Ils ont aussi vu leur enfant progresser et acquérir certaines compétences dans les domaines de l'organisation et de l'autonomie. Enfin, la participation aux ateliers, pour le parent qui était co-tuteur de son enfant, a été une expérience humaine enrichissante.

Les trois parcours de service civique ont été très différents tant du point de vue des objectifs du jeune et de son parcours avant l'engagement que de la structure d'accueil et du type de handicap. Pour un des jeunes, l'accompagnement du parent a été très intensif et serait un modèle difficilement transposable dans un contexte d'essaimage sur d'autres territoires si le parent doit exercer une activité professionnelle en même temps.

La présence d'une personne capable de faire le lien entre les structures d'accueil et les jeunes, d'encourager et motiver les jeunes tout en discutant avec les tuteurs des possibilités de les accueillir semble un élément incontournable du déploiement du service civique pour les jeunes en situation de handicap. Cette personne a offert à la fois **un service de mise en relation entre les jeunes et les structures, de coaching des jeunes, d'information des jeunes et de leurs parents et de façon essentielle l'assurance d'un accompagnement en cas de besoin.**

D'après les parents qui ont participé à ce focus group, leur enfant a exprimé peu de besoins au cours du service civique. Nous pouvons supposer que s'il y a eu des besoins, ils ont été identifiés et pris en charge dans les structures d'accueil ou en lien avec la plateforme de coordination sans impliquer les parents.

En fin de service civique, **beaucoup de questions sont soulevées par les parents concernant les options de sortie, les aides et ressources mobilisables.** Ils semblent être dans le flou en ce qui concerne les aides, ressources et structures d'accompagnement de leur enfant, en particulier quand

ceux-ci entrent dans l'âge adulte et quittent le système scolaire. Ils ont conscience de ne pas avoir pu aider leur enfant à accéder à certaines aides ou certains dispositifs (AVS, RQTH) au fil de leur parcours par manque d'information et ils souhaitent être mieux informés (RQTH, emploi accompagné). Les parents expriment le **besoin d'avoir un entretien bilan en fin de parcours** soit avec le tuteur de la structure d'accueil soit avec la coordinatrice de la plateforme.

9.5 Synthèse des entretiens avec les organismes non-participants

Dix-sept représentants d'organismes identifiés par le Collectif T'Cap et les CEMEA comme susceptibles de participer à l'expérimentation ont participé à une session d'information concernant l'accueil des jeunes en situation de handicap et l'expérimentation Cap sur l'Engagement. Cette session s'est déroulée à Nantes le 8 novembre 2018, animée par le Collectif T'Cap et les CEMEA. Les organismes de nature associative étaient fortement représentés parmi les participants :

- 11 associations locales
- 2 collectivités locales
- 2 établissements éducatifs
- 1 établissement médico-social
- 1 EHPAD.

Sur les dix-sept organismes représentés, trois ont décidé de participer à l'expérimentation. Nous avons mené des entretiens téléphoniques individuels avec huit des quatorze représentants d'organismes qui n'ont pas participé à l'expérimentation suite à cette session d'information. Les entretiens téléphoniques ont été réalisés de juillet à septembre 2019 (un participant a préféré répondre par mail).

9.5.1 Positionnement des structures avant la session d'information

Expérience de l'accueil de jeunes, du handicap et du service civique

La plupart des organismes (six) qui n'ont pas participé à l'expérimentation suite à la session d'information avaient une expérience d'accueil de jeunes (non handicapés) en service civique. Un organisme avait accueilli un jeune en service civique en situation de handicap mais ce n'était pas dans le cadre d'une démarche volontaire d'accueil d'un jeune en situation de handicap. Le jeune avait un handicap léger non visible et « *cela s'est fait sans volonté particulière.* » Enfin un organisme n'avait jamais accueilli de jeune en service civique mais était en cours d'agrément.

Raisons de l'intérêt dans l'expérimentation

Comment les participants en ont entendu parler?

Les participants représentaient des organismes qui font partie d'un réseau local proche du Collectif T'Cap et des CEMEA. Par exemple, une association qui fait partie du collectif en a parlé lors d'un événement auquel un des participants assistait. Un participant a pris connaissance de la session d'information à la lecture d'un prospectus.

Pourquoi ils ont décidé de participer ?

Pour la plupart des participants, il s'agissait de s'informer.

Deux types de situations semblent se dégager : dans certains cas, l'organisation représentée avait déjà considéré, de façon plus au moins aboutie, l'accueil de jeunes en situation de handicap ; dans d'autres cas, c'est le participant qui souhaitait entraîner son organisation dans la démarche.

De façon générale, il apparaît que le choix d'entrer dans une démarche d'accueil d'un jeune en situation de handicap est le résultat d'un processus constitué de recueil d'informations et d'échanges en interne et dépend souvent de la volonté d'une personne clef au sein de l'organisme.

Quelques situations sont présentées ci-dessous :

- une organisation avait commencé des démarches pour obtenir l'agrément « organisme d'accueil » du service civique et l'accueil d'un jeune en situation de handicap était considéré comme une possibilité ;
- une organisation qui accueillait des jeunes en service civique avait rencontré un/e jeune en situation de handicap et souhaitait se renseigner pour mesurer leur capacité à l'accueillir ;
- un participant était présent à la fois parce qu'il était touché dans sa vie personnelle par le handicap et parce que ce l'accueil d'un jeune handicapé s'inscrivait dans le projet de son organisme
- un participant était convaincu personnellement et souhaitait porter le projet dans son organisme.

Attitude envers l'accueil de jeunes handicapés en service civique à la fin de la session

Intention d'accueillir

Parmi les huit structures, deux avaient l'intention d'accueillir un jeune en situation de handicap à la fin de la session. C'est un choix qui avait été fait avant la réunion et que la réunion a confirmé. Pour les structures qui n'avaient pas cette intention avant la réunion, elles n'ont pas franchi le pas par la suite.

Raisons de non-participation

Les deux organismes qui souhaitent accueillir un jeune en situation de handicap ne l'ont pas fait en raison du manque de candidature. Il s'agit des deux établissements éducatifs. La raison évoquée pour le manque d'intérêt des jeunes pour leurs structures est l'appréhension des jeunes à s'engager en service civique dans un milieu assimilé au milieu scolaire suite à une expérience plutôt négative de leur scolarité en tant qu'élèves.

Les autres participants n'ont pas participé à l'expérimentation pour les raisons suivantes :

- pour une structure, c'est un projet en cours d'élaboration, pas encore abouti ;
- dans d'autres structures il n'y a pas eu d'échanges ou d'essaimage d'information en interne – il faut noter que, dans deux cas, des changements organisationnels ont pu entraver ce processus
- dans une autre structure, des échanges ont eu lieu en interne mais c'est une structure qui a pour cible prioritaire des jeunes dans d'autres situation de désavantage au regard de l'inclusion – cet organisme a toutefois l'intention d'accueillir des jeunes en situation de handicap dans le futur.

9.5.2 Regards portés sur la session d'information

Atouts de la session

Les participants à la session d'information étaient de manière générale satisfaits. Leurs attentes n'étaient pas très spécifiques et ils possédaient pour la plupart un niveau d'information de base au sujet de l'accueil des jeunes en situation de handicap, aussi le niveau d'information pourvu a été considéré adéquat. Ils ont particulièrement apprécié :

- le retour d'expérience du Collectif T'Cap
- les informations reçues en termes d'aménagement de missions et d'aménagements matériels
- les informations concernant les aides financières de l'Agefiph.

Cette session a donné matière à réflexion aux participants, en particulier au sujet de la diversité des situations de handicap. Certains participants n'avaient considéré que le handicap moteur et la session d'information leur a donné à réfléchir à l'accueil de jeunes touchés par d'autres types de handicap.

Limites de la session

Deux des participants ont gardé peu de souvenirs de la session et deux participants ont depuis quitté leur structure sans partager les informations reçues avec les personnes reprenant leurs missions.

Un participant qui souhaitait accueillir un jeune et n'a pas reçu de candidature a ressenti une déception, ayant espéré un grand intérêt pour la mission proposée.

Certains participants ont identifié un besoin de recevoir des informations plus précises sur les différents types de handicap et sur leurs conséquences sur le service civique dans la structure d'accueil.

Un participant aurait aimé recevoir plus d'informations au sujet de l'attribution des crédits via l'agrément du Collectif T'Cap dans le cadre de l'expérimentation.

Enfin un participant a noté la présence d'une équipe de tournage qui n'avait pas été signalée avant la réunion, ne contribuant pas « à créer un climat de confiance. »

9.5.3 Considérations futures

Projets d'accueil de jeunes en situation de handicap, en service civique

Suite à la réunion d'information, deux organismes ont tenté de recruter un jeune en situation de handicap :

- Un de ces organismes a travaillé avec le Collectif T'Cap et préparé une candidature simplifiée sans obtenir de candidature des jeunes. Ils ont toutefois identifié une limite à l'accueil dans leur structure où ils ne pensent pas pouvoir accueillir tout type de handicap.
- L'autre organisme a mis ce projet en veille. Ils considéreront l'accueil d'une jeune en situation de handicap si le Collectif T'Cap leur soumet une candidature mais ne sont pas proactifs dans la recherche d'un candidat. D'autre part, le participant s'interroge sur la capacité de la structure à accueillir les jeunes touchés par certains types de handicap seulement.

Un participant a réalisé que sa structure ne pouvait pas accueillir la personne avec qui ils étaient en contact (une-e jeune à mobilité réduite) mais la session lui a permis de réfléchir à l'accueil de jeunes dans d'autres situations de handicap. Cette personne a toutefois souligné que ce projet n'est pas encore abouti et que la structure n'est pas encore prête à s'engager. Elle souligne en particulier le manque de temps pour participer aux temps de formation prévus dans l'expérimentation.

Dans les deux structures où les personnes ne sont plus en poste, les informations n'ont pas été partagées et aucun échange n'a eu lieu au sujet de l'accueil de jeunes en situation de handicap. Ces structures étant en restructuration, l'accueil de jeunes en situation de handicap n'est pas prioritaire.

Enfin dans la structure où le public jeune prioritaire est autre que les jeunes en situation de handicap, le participant s'interroge aussi sur la nature du handicap pour lequel ils pourraient aménager leurs missions.

Deux constats semblent se dégager :

- l'engagement des structures est le résultat d'un processus parfois long de maturation d'un projet associé à la volonté d'individus clefs au sein des structures
- les participants ont des besoins d'information plus spécifiques, concernant en particulier leur capacité d'accueil de jeunes touchés par différents types de handicaps, que la session d'information générale du 8 novembre 2018 n'avait pas vocation à combler.

Suggestions d'amélioration des sessions d'information futures

La session d'information

Les participants à l'enquête ont suggéré une piste d'amélioration de la session d'information au sujet de l'engagement en service civique des jeunes en situation de handicap : une sensibilisation aux différents types de handicap car les représentants des structures ont tendance à penser au handicap moteur plutôt qu'à tous les types de handicap.

La préparation et l'accompagnement des structures d'accueil

Au-delà de la réunion d'information, les participants ont identifié plusieurs besoins :

- Accompagnement au recrutement, pour répondre au manque de candidatures, en prenant soin de ne pas mettre les personnes en situation d'échec (mettre en relation des candidates qui ont un profil qui correspond à la mission) ;
- Préparer les structures à l'accueil en sensibilisant les équipes et en les formant aux handicaps et à leurs conséquences sur le service civique ;
- Accompagner les structures pour qu'elles préparent l'arrivée du jeune et qu'elles anticipent les aménagements nécessaires afin de ne pas mettre les jeunes ni les tuteurs ou les équipes en difficulté mais aussi parce que l'instruction de certains dossiers peut durer plusieurs mois ;
- Privilégier la dissémination en présentiel, plutôt que des outils car il faut avant tout rassurer par des contacts humains et des échanges d'expérience.

L'accueil des jeunes en situation de handicap en service civique

Quelques participants à l'enquête ont souligné quelques éléments qui leur paraissaient important concernant l'accueil en service civique de jeunes en situation de handicap. Leurs commentaires sont présentés ci-dessous :

- Lorsqu'une structure accueille une personne en situation de handicap, il est important de considérer le service civique dans sa globalité sous toutes ses dimensions (transport, vie quotidienne...) afin de répondre à toutes les difficultés rencontrées par le jeune sur son parcours.
- La présence d'une structure médiatrice vers laquelle jeunes et tuteurs peuvent se tourner en cas de difficulté est un atout.
- Le rôle d'une structure comme le Collectif T'Cap et les CEMEA est de faciliter la mise en relation entre le jeune et l'organisme d'accueil pour maximiser un alignement entre profils et attentes.
- Les tuteurs peuvent se rapprocher de la famille et des organismes qui ont accompagné la personne et prendre appui sur ces soutiens pour accompagner le jeune.
- Un participant a suggéré l'idée d'une convention signée entre l'ASC et la MDPH pour faciliter et surtout accélérer le traitement de certains dossiers.

9.5.4 Conclusions

Les participants à la session d'information ont apprécié cette session d'information. Dans certains cas, elle les a affermis dans leur souhait d'accueillir un jeune en situation de handicap, dans d'autres cas, elle leur a ouvert certaines options (considérer d'autres types de handicap que le handicap moteur, prise de conscience qu'il existe des aides à la mise en place d'aménagements).

De façon générale les participants ont le sentiment d'avoir besoin d'une information plus spécifique et même d'une formation au sujet des handicaps et sur les conséquences sur l'accueil de jeunes. Ils ont besoin d'une information « sur mesure », en lien avec leur structure.

La session a eu peu d'effets sur les structures qui n'ont pas participé à l'expérimentation : souvent l'information n'a pas été relayée en interne, les projets n'ont pas été formalisés et lancés suite à cette session.

Ces entretiens suggèrent que deux types d'approches semblent nécessaires :

- Lorsque les représentants sont convaincus de l'intérêt de la démarche mais qu'il y a un frein au niveau de leur structure, il serait bon de cibler ou d'associer les personnes clefs de la structure à une action de communication ;
- Lorsque la structure a un projet d'accueil et souhaite s'engager dans la démarche, le travail d'information peut être entrepris avec un représentant qui n'a pas pouvoir de décision mais aura plutôt un rôle de tuteur afin de répondre à ses préoccupations, le rassurer et affiner le projet tel qu'il peut être mis en œuvre dans sa structure.

9.6 Recueil et analyse d'outils d'information, de suivi et de communication

Au cours de l'évaluation, un espace documentaire en-ligne a été créé et mis à disposition des acteurs pour partager les outils qu'ils avaient utilisés pour l'accueil et l'accompagnement des jeunes. Ces outils sont présentés dans cette annexe.

9.6.1 Description des supports

- 24 supports transmis, publiés entre 2014 et 2019
- 15 supports s'adressent en priorité aux organismes et aux tuteurs et 5 supports s'adressent aux jeunes et leurs familles.
- Typologie:
 - 4 documents d'études
 - 4 guides (dont 3 génériques et 1 dédié à l'engagement des jeunes en situation de handicap)
 - 3 fiches d'information
 - 3 outils d'accueil ou de suivi
 - 8 vidéos
 - 2 documents stratégiques institutionnels.

9.6.2 Aucun usage de certains outils qui n'ont été partagés qu'au cours de la phase d'évaluation

A part les supports de l'Agence du Service Civique et le Guide Tuteur spécifique à l'accueil de jeunes en situation de handicap, **ces outils n'ont été partagés par les tuteurs qu'au cours de la phase d'évaluation** par la mise à disposition d'un espace de partage en-ligne. Lorsque les organismes d'accueil avaient élaboré des outils en interne, les tuteurs les ont utilisés mais ces outils n'ont pas fait l'objet d'un partage parmi les organismes participant à l'expérimentation. Les échanges entre tuteurs ont concerné essentiellement les pratiques et non les outils.

9.6.3 Analyse des outils partagés

- **Guides**
 - L'Agence du Service Civique a publié trois documents génériques dont un dédié aux tuteurs, un aux organismes et un sur le thème du bilan nominatif.
 - Le Collectif T'Cap et CEMEA a publié un guide dédié aux tuteurs qui est riche en informations mais peu attrayant sur la forme.
- **Outils d'accueil ou de suivi**
 - Le voyage intersidéral élaboré par le Collectif T'Cap semble poursuivre deux objectifs: présenter une cartographie d'acteurs et assurer un suivi des actions engagées par les jeunes accueillis en lien avec ces acteurs. Le support manque d'ergonomie.
 - Les outils élaborés UnisCité sont clairs et centrés sur la dimension opérationnelle de l'accueil de jeunes en situation de handicap
- **Vidéos**
 - Des supports de communication bien conçus, basés sur des retours d'expérience.

9.7 Enquête internet auprès des membres du comité d'experts

9.7.1 Objectifs et restitution

- Objectif: Evaluer la pertinence de la gouvernance
- Questionnaire présenté en Comité d'expert-e-s le 28 mai et en Comité de Pilotage le 25 juin par l'Agence du Service Civique et envoyé par mail (Sphinx) le même jour par Amnyos.
- Réponses récoltées et analysées par Amnyos.

9.7.2 L'enquête

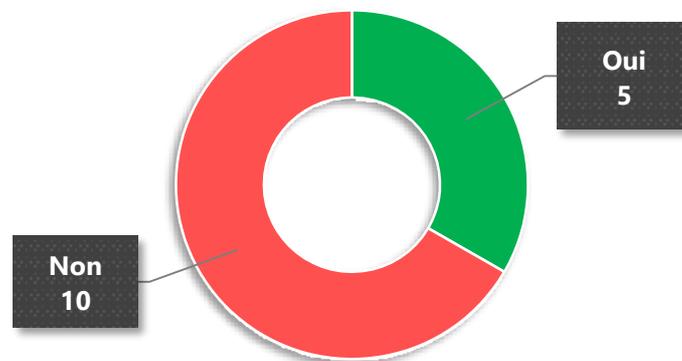
- L'enquête s'est déroulée en ligne du 28 mai au 28 juillet via Sphinx.
- 3 relances ont été effectuées : le 6 juin, le 18 juin et le 25 juin.
- 15 répondants dont 3 réponses partielles (les 4 premières questions).
- Le taux de réponse est de 34% (27% en ne comptant que les réponses complètes).

En raison du nombre limité de réponses, nous avons choisi de présenter les résultats sous forme de numérique plutôt qu'en pourcentages. Les résultats peuvent être exploités pour compléter les entretiens qualitatifs mais il ne s'agit pas d'une enquête qui peut être utilisée à des fins d'analyse quantitative.

9.7.3 Réponses à l'enquête

5 des 15 répondant-e-s étaient les seuls représentants de leur organisation au comité d'expert-e-s

1. Etiez-vous le/la seul-e représentant-e de votre organisation ?



Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (15 répondants)

11 des 15 répondant-e-s déclarent avoir participé à ce comité car l'engagement des jeunes en service civique est une priorité pour leur structure.

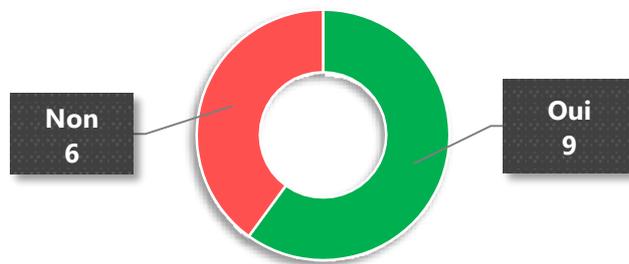
2. Quelles étaient les raisons de votre participation à ce comité ?



Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (15 répondants)

9 de ces 15 membres réaffirment que cet engagement est bien une priorité stratégique pour leur structure

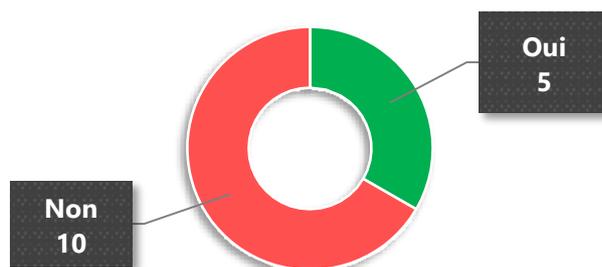
3. Est-ce que l'engagement en Service Civique des jeunes en situation de handicap est une priorité stratégique pour votre structure ?



Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (15 répondants)

Toutefois, seuls 5 des 15 répondant-e-s pensent que l'engagement en service civique est une priorité stratégique pour la majorité des organisations représentées.

4. Pensez-vous que l'engagement en Service Civique des jeunes en situation de handicap est une priorité stratégique pour la majorité des organisations représentées ?

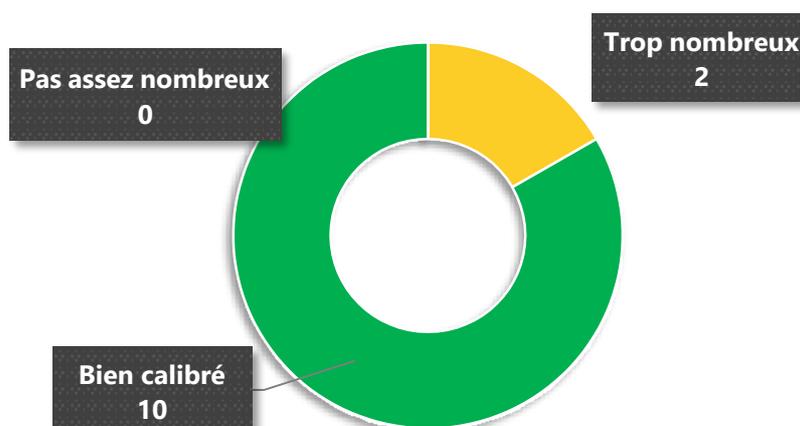


Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (15 répondants)

5. Quel est votre regard sur la composition du Comité ?

Le nombre de membres semble bien calibré pour la majorité des répondant-e-s (10 sur 12).

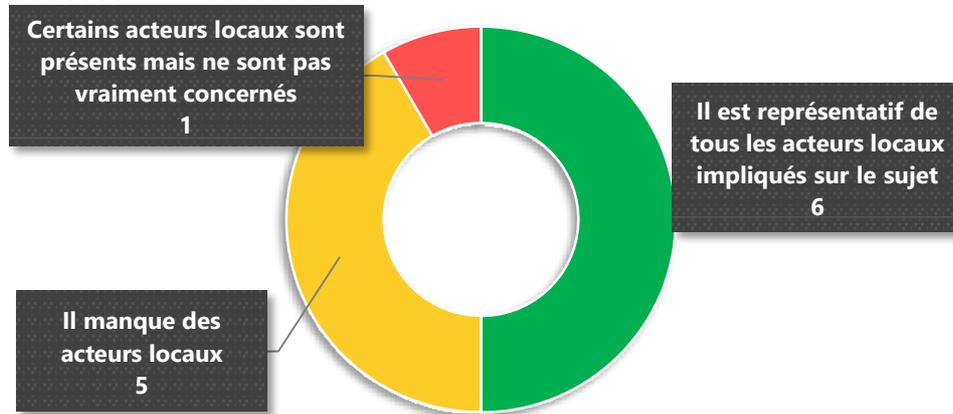
5.a Le nombre de membres est :



Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (12 répondants)

Pour plusieurs répondant-e-s, certains acteurs auraient du être présent à ce comité d'expert-e-s.

5.b Représentativité :

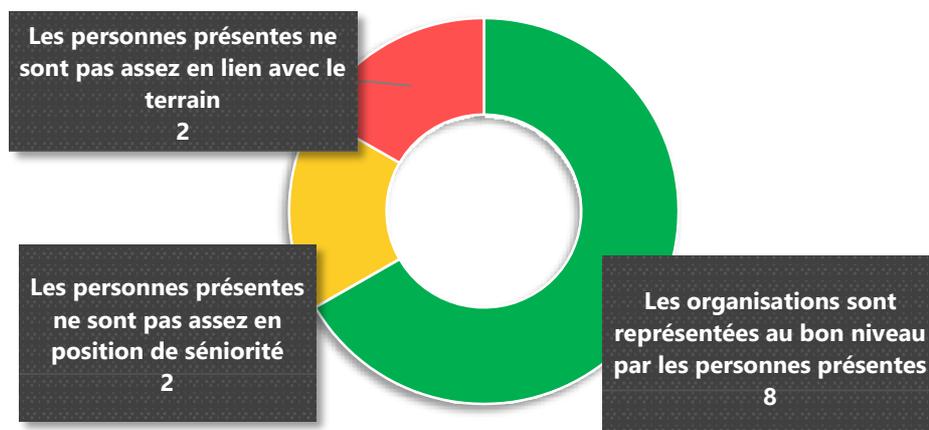


Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (12 répondants)

- 5b. Quels acteurs manquent ?**
- MDPH
 - ARS
 - Ville de Nantes
 - Établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS)
 - Missions locales
 - Autres collectivités

Majoritairement, les répondant-e-s pensent que les organisations sont représentées au bon niveau par les personnes présentes.

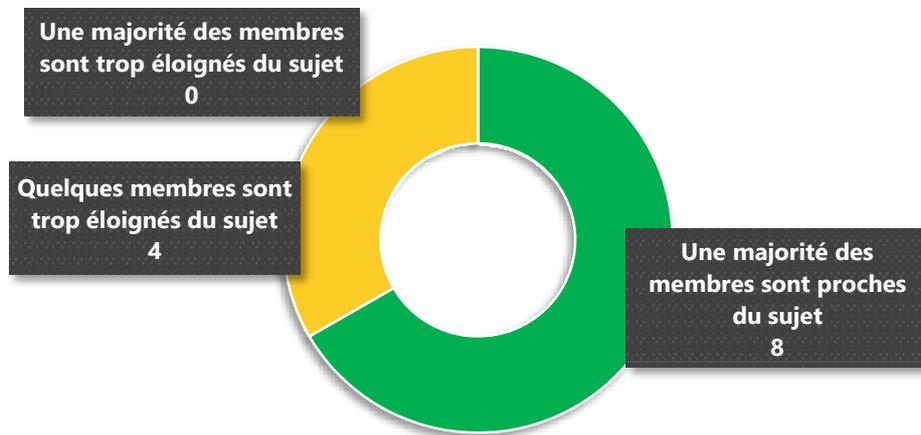
5.c Niveau de représentation :



Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (12 répondants)

La majorité des répondant-e-s trouvent que les membres au comité d'expert-e-s sont proches du sujet, et seulement 4 pensent que quelques membres sont trop éloignés du sujet.

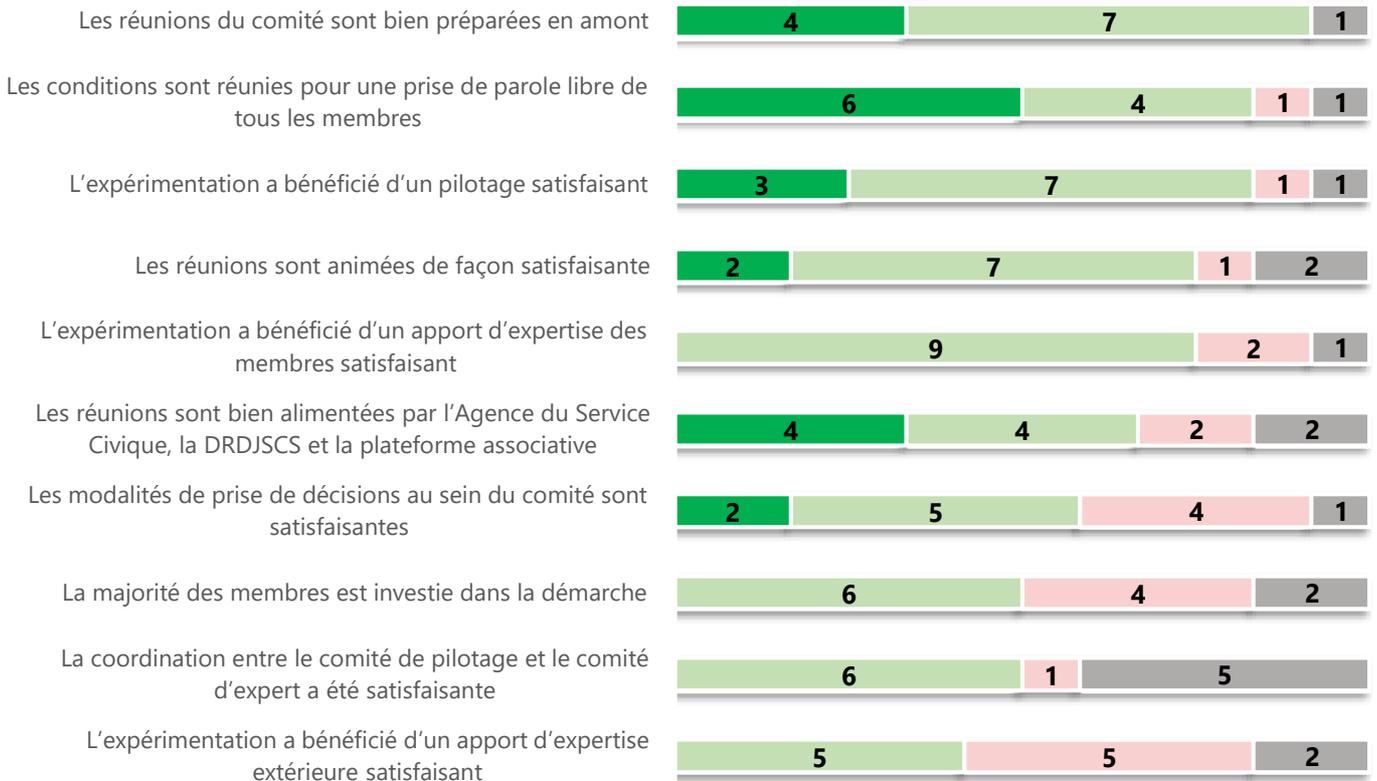
5.d Proximité au sujet :



Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (12 répondants)

La préparation, la prise de parole, le pilotage et l'animation des réunions semblent avoir satisfait la plupart des répondant-e-s. Toutefois, les répondant-e-s font remonter le manque d'un apport d'expertise extérieure satisfaisant. De même, les répondant-e-s trouvent que la coordination entre comité d'expert-e-s et comité de pilotage a été difficile.

6. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Pas vraiment d'accord ■ Pas d'accord du tout ■ Sans opinion

Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (12 répondants)

7. Quelles ont été les difficultés rencontrées au niveau du comité ?

- ➔ Le suivi et la mesure de l'impact du soutien opérationnel des membres du comité d'expert-e-s n'a pu être effectué car ce rôle n'a pas été défini parmi les porteurs du projet.
- ➔ Nombreuses personnes représentants l'Etat, poids institutionnel dans les échanges, part importante du temps de parole.
- ➔ Manque de fluidité et certains expert-e-s auraient pu être mieux associés en amont des temps de rencontre car légitime sur leurs postures et leurs outils.

8. Quels solutions ont été déployées pour surmonter ces difficultés ?

- Ouverture du comité d'expert-e-s tout au long du projet, mobilisation de nouveaux acteurs
- La plateforme associative a utilisé ses propres ressources pour favoriser la rencontre de l'offre et de la demande, à savoir des jeunes et des structures d'accueil, avec le soutien de la DRDJSCS et son réseau d'organismes agréés SC, ainsi que l'Agence du Service Civique.
- Mieux associés les structures en amont afin de ne rentrer dans certaines confrontations ou insinances inutiles.

9. Qu'est-ce qui a bien fonctionné au niveau du comité ?

- Le comité a rassemblé un panel d'acteurs englobant la problématique autour des sujets jeunesse et handicap à savoir des collectivités territoriales, des services de santé, un gestionnaire de fonds, prescripteurs jeunesse, organismes spécialisés dans le champ du handicap...
- La parole étant libre, les échanges de pratiques et d'expériences ont été d'une grande richesse.
- Le comité d'expert-e-s a également permis de faire état du projet et d'harmoniser le niveau d'information et ainsi préciser la réflexion sur la finalité du projet -> capitaliser, transposer.
- Pluralité des points de vue et des structures permettant de nourrir le projet.
- Les remarques ont été prises en comptes mais on aurait pu gagner en efficience.
- L'engagement parfois très fort de la majorité des acteurs.
- L'ensemble du dispositif a bien fonctionné.

10. Quelles sont les leçons qui peuvent être tirées de votre expérience de ce comité dans le cadre du déploiement de l'expérimentation au national :

A Garder

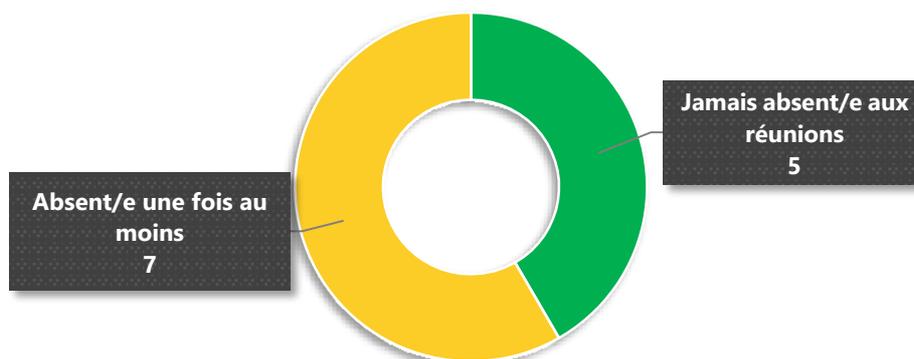
- Représentativité des acteurs
- Fréquence des rencontres
- L'ouverture à un maximum de partenaires
- Le comité en associant mieux les structures expertes
- L'expertise et le volontarisme apporté par certains membres
- Les multiples partenaires
- Le réel engagement des participants
- La communication importante avec outils (médias, brochures..)

A changer

- Organiser le CE en sous-commission opérationnelles simultanées sur les étapes clés du projet : communication / accompagnement / évaluation / capitalisation.
- Mieux définir les objets de travail, animer des ateliers, etc.
- Faire de la formation-action.
- La fusion entre comité d'expert-e-s et comité de pilotage
- S'adresser à tous les élèves en situation de handicap avant leur départ du système éducatif pour mieux les cibler et les informer

Une majorité des membres a dû être absent au moins une fois à l'une des réunions du comité d'expert-e-s

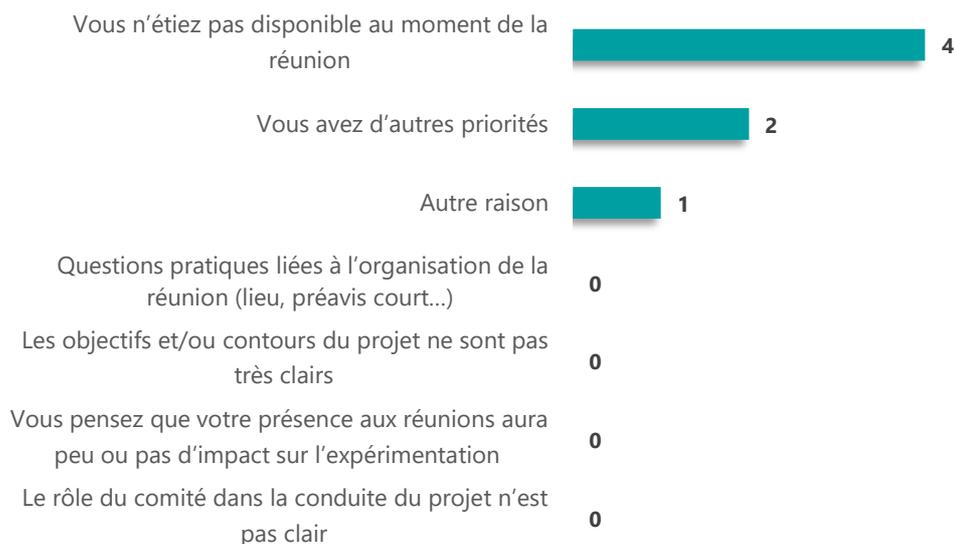
11. Depuis que vous êtes membre du comité, avez-vous été absent/e à :



Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (12 répondants)

Mais les raisons citées sont le plus souvent d'ordre organisationnelles.

12. Pour quelles raisons avez-vous été absent :



Source : Enquête auprès du comité d'expert-e-s (12 répondants)

9.8 Questionnaire d'enquête internet auprès des membres du comité d'experts

EN TEST - DONNÉES NON ENREGISTRÉES



Expérimentation Cap sur l'Engagement - Enquête auprès des membres du comité d'experts

Si vous êtes aussi membre du comité de Pilotage, merci de bien répondre à ce questionnaire en tant que membre du comité d'experts.

1. Etiez-vous le/la seul-e représentant-e de votre organisation ?

Oui	Non
-----	-----

2. Quelles étaient les raisons de votre participation à ce comité ?
Indiquez jusqu'à 3 raisons principales en les classant de 1 à 3 par ordre d'importance (1 = la principale, puis 2 puis 3)

L'engagement des jeunes en service civique est une priorité pour votre structure	L'inclusion des jeunes en situation de handicap est une priorité pour votre structure
Vous avez personnellement une expertise particulière à apporter	Votre structure a une expertise particulière à apporter
Volonté de soutenir l'initiative de partenaires locaux	Autre

Si autre, précisez :





Expérimentation Cap sur l'Engagement - Enquête auprès des membres du comité d'experts



3. Est-ce que l'engagement en Service Civique des jeunes en situation de handicap est une priorité stratégique pour votre structure ?

Oui

Non

4. Pensez-vous que l'engagement en Service Civique des jeunes en situation de handicap est une priorité stratégique pour la majorité des organisations représentées ?

Oui

Non





Expérimentation Cap sur l'Engagement - Enquête auprès des membres du comité d'experts



5. Quel est votre regard sur la composition du comité :

Le nombre de membres est :

Trop nombreux

Bien calibré

Pas assez nombreux

Représentativité

Il est représentatif de tous les acteurs locaux impliqués sur le sujet

Il manque des acteurs locaux

Certains acteurs locaux sont présents mais ne sont pas vraiment concernés

Lesquels ?

Niveau de représentation

Les organisations sont représentées au bon niveau par les personnes présentes

Les personnes présentes ne sont pas assez en position de séniorité

Les personnes présentes ne sont pas assez en lien avec le terrain

Proximité au sujet

Une majorité des membres sont trop éloignés du sujet

Quelques membres sont trop éloignés du sujet

Une majorité des membres sont proches du sujet





Expérimentation Cap sur l'Engagement - Enquête auprès des membres du comité d'experts



6. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas d'accord du tout	Sans opinion
La majorité des membres est investie dans la démarche	<input type="radio"/>				
L'expérimentation a bénéficié d'un apport d'expertise des membres satisfaisant	<input type="radio"/>				
L'expérimentation a bénéficié d'un apport d'expertise extérieure satisfaisant	<input type="radio"/>				
L'expérimentation a bénéficié d'un pilotage satisfaisant	<input type="radio"/>				
La coordination entre le comité de pilotage et le comité d'expert a été satisfaisante	<input type="radio"/>				





Expérimentation Cap sur l'Engagement - Enquête auprès des membres du comité d'experts



6. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas d'accord du tout	Sans opinion
Les réunions du comité sont bien préparées en amont	<input type="radio"/>				
Les réunions sont bien alimentées par l'Agence du Service Civique, la DRDJSCS et la plateforme associative (information partagée etc.)	<input type="radio"/>				
Les réunions sont animées de façon satisfaisante	<input type="radio"/>				
Les conditions sont réunies pour une prise de parole libre de tous les membres	<input type="radio"/>				
Les modalités de prise de décisions au sein du comité sont satisfaisantes	<input type="radio"/>				



Expérimentation Cap sur l'Engagement - Enquête auprès des membres du comité d'experts



7. Quelles ont été les difficultés rencontrées au niveau du comité ?

8. Quelles solutions ont été déployées pour surmonter ces difficultés ?

9. Qu'est-ce qui a bien fonctionné au niveau du comité ?



Expérimentation Cap sur l'Engagement - Enquête auprès des membres du comité d'experts



10. Quelles sont les leçons qui peuvent être tirées de votre expérience de ce comité dans le cadre du déploiement de l'expérimentation au national :

Ce qui est à garder :

Ce qui aurait pu être fait différemment :



Expérimentation Cap sur l'Engagement - Enquête auprès des membres du comité d'experts



11. Depuis que vous êtes membre du comité, avez-vous été absent/e à :

Jamais absent/e aux réunions

Absent/e une fois au moins

12. Pour quelles raisons avez-vous été absent :

Plusieurs raisons possibles

Questions pratiques liées à l'organisation de la réunion (lieu, préavis court...)

Vous n'étiez pas disponible au moment de la réunion

Vous avez d'autres priorités

Les objectifs et/ou contours du projet ne sont pas très clairs

Vous pensez que votre présence aux réunions aura peu ou pas d'impact sur l'expérimentation

Le rôle du comité dans la conduite du projet n'est pas clair

Autre raison

Si autre, précisez :



Expérimentation Cap sur l'Engagement - Enquête auprès des membres du comité d'experts



Le questionnaire est maintenant terminé.

Nous vous remercions pour votre participation !

N'oubliez pas de cliquer sur "**Enregistrer**" pour envoyer vos réponses.

9.9 Liste des membres des instances de gouvernance qui ont participé aux entretiens téléphoniques

Des entretiens avec 18 membres des instances de gouvernance ont été réalisés par téléphone entre septembre 2019 et novembre 2019.

Tableau 8 – Participants aux entretiens téléphoniques

	Contact
Agence du Service Civique	Béatrice ANGRAND, Présidente Emmanuelle ANTONIOLLI, Responsable pole développement et ingénierie Emmanuel HENRY, Chargé de mission développement ingénierie - référent handicap
Agefiph	François VERNON, Chargé d'études et de développement
Agence Régionale de Santé	Audrey SERVEAU, Inspectrice - Chargée de projets Elodie PERIBOIS, Responsable département parcours des personnes situation de handicap
APAJH 44	Léa ROUX, assistante ressources humaines
Centre Régional Information Jeunesse	Muriel DELANOUE, Directrice
Conseil Départemental Loire-Atlantique	Virginie MERLE, Responsable service jeunesse
Direction départementale déléguée, Pôle Enfance Jeunesse Education populaire DRDJSCS	Valérie SEGUINOT, attachée à la Direction Départementale déléguée
Direction Régionale Départementale Jeunesse Sport et Cohésion Sociale	Mounira BIBARD, Conseillère d'éducation populaire et de jeunesse Fabrice LANDRY, Chef de pôle régional jeunesse éducation populaire Thierry PERIDY, Directeur Régional et départemental
Mairie de Saint Aignan le Grand	Valérie LIEPPE de CAYEUX, Adjointe à la solidarité et à l'insertion sociale et professionnelle
Maison Départementale des Personnes en situation de Handicap de Loire Atlantique	Jean-Laurent PHELIPPON, Référent insertion professionnelle
Rectorat de l'Académie de Nantes	Régis JACQUEMIN, Délégué académique à la persévérance scolaire et à l'insertion
Union Régionale des Missions Locales Pays de la Loire	Benoît DRAPEAU, coordinateur
Unis Cité	Marion DESCHAMP, Responsable antenne de Nantes Géraldine JUGE, Responsable Antenne Saint-Nazaire