



## **Analyser le potentiel et les freins au développement des formes d'engagements associatifs en France**

**Le cas du volontariat associatif.**

**RAPPORT FINAL ETUDE CDVA 2008**

**SEPTEMBRE 2009**

**ETUDES ET DOCUMENTS N°7**

*Une enquête réalisée avec le soutien du CDVA et financée par :*





## PREAMBULE

Cette étude a été réalisée entre juin 2008 et juillet 2009 dans le cadre de la programmation 2008 du CDVA au titre de l'appel à projets des études pour l'année 2008.

Sous la coordination permanente de la CPCPA, sa vice-présidente Nadia BELLAOUI en charge des questions relations à l'engagement associatif, et du délégué général Julien ADDA, l'étude a fait appel à des ressources externes, l'institut de sondage CSA pour la partie figurant en annexe, la chercheure Stéphanie Rizet, sociologue associée au Laboratoire de Changement Social de Paris 7, pour l'étude de terrain. La CPCPA souhaite les remercier tout particulièrement ainsi que Maud Simonet pour sa lecture attentive et ses remarques constructives sur le texte de l'enquête qualitative.

La CPCPA va engager un travail de communication autour de cette étude et de ses suites afin de leur donner toute la publicité qu'ils méritent auprès des responsables publics et associatifs, des médias et de l'opinion.

La CPCPA souhaite remercier tous les volontaires qui se sont impliqués dans cette étude, que cela soit par le biais des nombreuses réponses au questionnaire ou auprès de Stéphanie Rizet lors de son enquête de terrain. La CPCPA remercie également tous les responsables associatifs qui ont participé à cette étude : d'une part ceux qui ont accepté de se prêter au jeu de l'entretien pour l'étude qualitative et, d'autre part, ceux qui ont contribué au travail de consultation en partenariat avec l'institut CSA. Pour cette dernière, la CPCPA adresse en particulier ses remerciements à Nadia Bellaoui pour la Ligue de l'enseignement, Stephen Cazade d'Unis-Cité, Mélanie Gratacos pour Anima'fac, Nicolas Delesque pour l'Afev.



# SOMMAIRE

INTRODUCTION	PP.4-5
PREMIERE PARTIE : LE SERVICE CIVIL VOLONTAIRE, SYNTHESE DE LA CONSULTATION INTERASSOCIATIVE AUPRES DES VOLONTAIRES	PP.6-15
DEUXIEME PARTIE : LE SERVICE CIVIL VOLONTAIRE EN ASSOCIATION, SYNTHESE DES DONNEES RECUEILLIES SUR LE TERRAIN	PP. 16-52
CONCLUSION	PP.53-55
NOTE DE SYNTHESE	P.56
ANNEXES	PP.57-66



## INTRODUCTION

**L**a Conférence permanente des coordinations associatives (CPCA), créée en 1992, réunit aujourd’hui seize coordinations nationales représentant les divers domaines de l’activité associative, soit au total près de 700 fédérations et unions nationales et 5 à 600 000 associations locales. La CPCA agit pour la promotion du fait associatif dans son ensemble : liberté d’association, projets associatifs citoyens d’intérêt général, développement des ressources humaines bénévoles et salariées, soutien aux activités économiques d’utilité sociale, etc.

Ainsi, lors de la préparation de la première Conférence nationale de la Vie Associative (CVA) de 2006, la CPCA a remis un rapport « *pour une meilleure reconnaissance de l’engagement bénévole* » au Ministère de la vie associative. Ce rapport a donné lieu à une publication sur *Le bénévolat dans les associations* en décembre 2006, lequel prenait acte des chiffres actuels de l’engagement bénévole et s’interrogeait sur ses évolutions (susciter l’engagement des jeunes, favoriser l’engagement de responsabilité, clarifier les relations bénévoles / salariés, former les bénévoles, le volontariat : pour quel projet de société ?). Parce que ces enjeux sont toujours d’actualité, dans la mandature 2008-2009, une vice présidence « engagement associatif » travaille au suivi des 9 mesures proposées dans le cadre de la CVA. La CPCA produit régulièrement des positions sur les projets concernant le développement de l’engagement associatif sous toutes ses formes.

Aujourd’hui, force est de constater que la question du volontariat cristallise des enjeux majeurs pour l’avenir du monde associatif. C’est pourquoi la CPCA, et ses composantes, a participé activement à la consultation de la mission de Luc Ferry sur l’avenir d’un tel dispositif. L’arrivée du Haut commissaire à la Jeunesse, en charge de la vie associative, en 2009 a confirmé tout l’intérêt de la puissance publique pour la mise en œuvre d’un « vrai » dispositif de service civil basé essentiellement sur le volontariat associatif dans notre pays.

Quels enjeux ? D’abord du point de vue du contexte culturel « d’importation » de la notion et des modalités du volontariat. Le système anglo-saxon a depuis longtemps intégré le volontariat dans un projet de société, lequel a évolué selon les différents usages politiques et associatifs qui en ont été fait. Après le contexte des émeutes de 2005, le volontariat associatif issu de la loi de 2006 interpelle directement le secteur associatif français sur son rôle sociétal en tant que vecteur d’engagement notamment des jeunes. Cet enjeu a été symbolisé par le débat de la campagne électorale en 2007 sur le « service civique volontaire » qui revisite la question de la conscription à l’aune des nouvelles problématiques de la citoyenneté, sans réussir pour l’instant à créer un consensus.

Depuis bien plus longtemps encore, la question du volontariat pose l’enjeu des ressources humaines associatives, lesquelles sont mises en tension par cette nouvelle forme d’engagement (le « troisième pilier des ressources humaines »). Les frontières sont en effet redéfinies par les différents statuts du volontaires (de droit public ou de droit privé) et élargissent encore les possibilités du « travail associé » au sein de la structure associative sans réellement s’affranchir d’un rapport ambigu à la notion d’emploi salarié (substitution/prolongation) et aux politiques publiques qui les portent spécifiquement pour le monde associatif (insertion/innovation). Là encore le consensus n’est pas de mise quant à ces nouvelles formes d’engagements pour les bénéficiaires comme pour les organisations employeurs.

La structuration sectorielle du monde associatif est également un des enjeux du développement du volontariat en France. En effet, il ne peut être uniquement le produit d’associations spécifiquement dédiées au volontariat des jeunes même si elles jouent un rôle central dans son essor. Secteurs professionnalisés de l’action sociale et médico-sociale, secteur mixte de l’éducation populaire et du sport, secteur plutôt bénévole du culturel et de la défense des droits et des causes... De fait, nous ne disposons pas d’éléments suffisamment précis sur le potentiel et les freins au regard d’un état des lieux sectorisé de cette nouvelle forme d’engagement.

C'est pourquoi la CPCa a jugé utile de travailler à une étude d'intérêt national mobilisant ses membres pour comprendre les enjeux du volontariat en France aujourd'hui du point de vue de l'engagement associatif. Dans une démarche résolument participative, cette étude a été pensée comme une analyse du contexte actuel pour permettre ensuite une prospective sur les propositions d'ordre général ou opérationnel que le mouvement associatif organisé pourrait formuler en son sein comme auprès des pouvoirs publics.

Les résultats des enquêtes menées entre juin 2008 et juillet 2009 auprès de centaines de volontaires et des associations ont tenues toutes leurs promesses. Ils montrent combien les jeunes et les associations sont satisfaits de l'expérience volontaire sans pour autant éluder l'ensemble des problématiques sociales, organisationnelles et humaines qui font du volontariat un sujet politique de premier plan pour nos pays développés à la recherche de nouvelles valeurs citoyennes « en acte » et pas seulement en paroles.

**Nadia BELLAOUI**

Vice présidente de la conférence permanente des coordinations associatives en charge de l'engagement associatif



## PREMIERE PARTIE

### LE SERVICE CIVIL VOLONTAIRE

SYNTHESE DE LA CONSULTATION INTERASSOCIATIVE AUPRES  
DES VOLONTAIRES

## FICHE TECHNIQUE DE LA CONSULTATION



Consultation exclusive CSA / CPCA réalisé par Internet du 01 août au 10 septembre 2008.

Echantillon de 373 participants au service civil volontaire. Les internautes ont été contactés par email et ont répondu en ligne au questionnaire. Le fichier des jeunes ayant exercé un service civil volontaire a été fourni par la CPCA.

(Tous les sondages publiés par CSA sont disponibles sur le site : <http://www.csa.eu>)

## PREAMBULE

---

La Conférence Permanente des Coordinations Associatives a souhaité organiser une consultation auprès des participants au service civil volontaire afin de recueillir leur opinion sur cette expérience.

373 personnes ont répondu à la consultation, soit près d'un personne sur deux à qui avait été envoyé le questionnaire (45%). Ce taux de retour est élevé et s'avère supérieur aux taux de retour que l'on peut obtenir auprès d'habitants d'une ville (5 à 10% en moyenne) ou même lors d'une consultation interne en entreprise (environ 30% généralement).

Par ailleurs, cette forte mobilisation a produit un échantillon de répondants comprenant une **proportion équilibrée de jeunes issus des trois structures d'accueil** en charge du service civil volontaire : Animafac (39%), Ligue de l'Enseignement (27%) et Unis-Cité (34%).

Toutefois, l'analyse de la structure de la population interrogée (cf tableau ci-dessous) montre bien que les personnes ayant entrepris la démarche de répondre au questionnaire en ligne ont un profil spécifique. Outre le fait qu'elles sont les plus susceptibles de s'être impliquées dans leur service civil et d'en avoir retiré un sentiment de satisfaction, les personnes qui ont répondu sont **issues majoritairement des catégories socio-professionnelles supérieures** et possèdent souvent déjà un **niveau de diplôme élevé**.

	Effectif	Pourcentage
ENSEMBLE	373	100
<b>Sexe</b>		
- Homme	133	36
- Femme	240	64
<b>Age</b>		
- 17 à 20 ans	59	16
- 21 à 22 ans	101	27
- 23 ans	71	19
- 24 ans	66	18
- 25 à 27 ans	76	20
<b>Structure</b>		
- Animafac	146	39
- Ligue de l'enseignement	101	27
- Unis-Cité	126	34

	<b>Effectif</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>373</b>	<b>100</b>
<b><i>Profession de la mère</i></b>		
<b>CSP +</b>	<b>147</b>	<b>39</b>
- Cadre, profession libérale	69	18
- Profession intermédiaire	78	21
<b>CSP -</b>	<b>108</b>	<b>29</b>
- Employé	98	26
<b>INACTIFS</b>	<b>81</b>	<b>22</b>
<b><i>Profession du père</i></b>		
<b>CSP +</b>	<b>162</b>	<b>43</b>
- Cadre, profession libérale	121	32
- Profession intermédiaire (*)	41	11
<b>CSP -</b>	<b>79</b>	<b>21</b>
- Employé (*)	37	10
- Ouvrier (*)	42	11
<b>INACTIFS</b>	<b>45</b>	<b>12</b>
<b><i>Niveau de diplôme</i></b>		
- BEPC/CAP/BEP (*)	29	8
- BAC	101	27
- BAC+ 2	54	14
- BAC + 3	84	23
- BAC + 4/5 et plus	102	27
<b><i>Durée du service civil volontaire</i></b>		
- 6 mois à temps plein	67	18
- 9 à 12 mois à temps plein	224	60
<b><i>Statut avant le service civil volontaire</i></b>		
- Vous recherchiez un emploi	104	28
- Vous travaillez	46	12
- Vous suivez des études	203	54
<b><i>Statut actuel</i></b>		
- Vous êtes en train de faire votre service civil	106	28
- Vous cherchez un emploi	78	21
- Vous travaillez	51	14
- Vous suivez des études	97	26

Cette consultation nous livre néanmoins des éléments d'information sur l'opinion des participants envers l'expérience qu'ils ont vécue :

- Les résultats font état d'une **importante satisfaction** à l'égard de ce dispositif ;
- La grande majorité des répondants **ne pensent pas que le service civil devrait être rendu obligatoire** ;
- Les motivations à entamer un service civil volontaire s'articulent autour de deux dimensions : cette expérience est perçue comme **un premier pas dans la vie professionnelle**, et elle constitue **la découverte d'un milieu souvent inconnu**.

## **LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA CONSULTATION**

---

### **Une large satisfaction à l'égard du service civil volontaire**

- **Les participants sont très majoritairement satisfaits de leur service civil volontaire en général** (93%, 50% tout à fait satisfait) et sont très nombreux à être prêts à recommander cette expérience à leurs amis ou à leurs proches (89%, 56% tout à fait). Ils se montrent également satisfaits des missions qui leur ont été confiées (90% et 46% tout à fait satisfait), du tutorat individualisé dont ils ont bénéficié (75% et 31%) ainsi que de la formation aux valeurs civiques qu'ils ont reçue (75% et 25%)
- Cependant, seuls **63% d'entre d'eux sont satisfaits de l'accompagnement à l'insertion professionnelle** dont ils ont bénéficié. Dans le détail, l'on constate que les personnes qui, avant d'accomplir un service civil, travaillaient ou étaient à la recherche d'un emploi sont légèrement moins satisfaites de leur service civil en général (respectivement 85% et 87% contre 97% de ceux qui suivaient des études) et surtout de l'accompagnement à l'insertion professionnelle (54% et 53% contre 69%). De ce fait, elles s'avèrent également moins nombreuses à déclarer qu'elles recommanderaient cette expérience à leurs amis ou proches (81% et 86% contre 91%).

### **Les motivations à l'origine de l'engagement : faire un premier pas dans la vie professionnelle et découvrir un milieu et des publics inconnus**

- Or, le fait de **bénéficier d'une première expérience professionnelle constitue pour les répondants la raison principale de leur engagement** (37%). Viennent ensuite l'idée de découvrir le monde associatif (27%), le fait de rencontrer des personnes venant d'horizons différents (23%) et le fait de gagner un peu d'argent (23%). Les dimensions purement altruistes de cet engagement, c'est-à-dire la défense d'idées et de valeurs (23%) et l'envie d'aider les autres (22%) n'arrivent qu'ensuite dans le classement. On note enfin que cette expérience était pour certains l'occasion de ne pas rester inactif (20%) ou tout simplement de se faire plaisir (5%). L'on observe donc que le fait de s'inscrire dans une démarche de service civil volontaire dépend de la combinaison d'intérêts plutôt individuels et d'intérêts altruistes. Par ailleurs, l'on constate que plus les participants sont diplômés, plus ils déclarent avoir fait un service civil volontaire pour bénéficier d'une première expérience professionnelle (17% de ceux ayant un BEPC/ CAP/ BEP contre 39% de ceux ayant au moins un master) et/ou pour gagner un peu d'argent ( 14% contre 29%) et non pour aider les autres (55% contre 13%).

- Si 61% des répondants pensent que le service civil volontaire sera perçu comme un **atout par les employeurs**, 36% jugent tout de même qu'il ne sera perçu **ni comme un atout ni comme un handicap** et donnent ainsi l'impression soit de ne pas savoir comment mettre en valeur cette expérience, soit de ne pas marquer d'attentes spécifiques à ce propos. Ceux qui travaillaient avant de faire un service civil ne sont que 52% à penser que cette expérience est perçue par les employeurs comme un avantage. En revanche, ceux qui travaillent aujourd'hui sont 73% à le penser.

## La certification professionnelle : le mode de reconnaissance du service civil volontaire

- Les participants à la consultation jugent d'ailleurs que le service civil obligatoire devrait donner lieu à une **certification professionnelle** (78%) ou à des **avantages préférentiels dans l'accès à l'emploi dans les services publics** (67%), ce qui les aiderait à pénétrer sur le marché du travail. Ces deux moyens de « récompenser » les participants sont largement préférés à l'obtention d'un diplôme universitaire (31%) ou à l'attribution officielle d'une médaille (12%). Ceux qui aujourd'hui cherchent un emploi sont encore plus favorables que la moyenne aux deux premiers mode de reconnaissance (82% et 78%) et encore moins aux deux derniers (24% et 10%). Par ailleurs, l'on constate que les jeunes participants dont les parents appartiennent aux catégories populaires sont toujours, quel que soit le mode de reconnaissance, plus favorable à sa délivrance que les jeunes issus des catégories supérieures.

## Les apports du service civil volontaire : l'acquisition de ressources à faire valoir dans le monde du travail

- Malgré leurs réserves, les répondants reconnaissent que le service civil obligatoire leur a **servi pour leur avenir dans le monde professionnel** en leur permettant **d'acquérir de nouvelles compétences à valoriser sur le marché du travail** (49%), de **développer leur sens des responsabilités** (30%) et de **progresser dans la définition de leur projet professionnel** (29%). La sensibilisation aux questions de société (17%), l'acquisition d'une meilleure connaissance des institutions (14%) et l'apprentissage du travail collectif (13%) constituent des apports secondaires. Une nouvelle fois, l'on observe qu'en fonction de leur niveau de diplôme, les participants n'abordent pas et ne perçoivent pas l'expérience du service civil de la même manière : ainsi, les plus diplômés en ont surtout retiré de nouvelles compétences à valoriser sur le marché du travail et une meilleure définition de leur projet

professionnel (52% et 32% des BAC +4/5 et plus contre 31% et 21% des BEPC/ CAP/ BEP) alors que les moins diplômés ont surtout rencontré des personnes venant d'horizons différents (45% contre 27% des BAC +4/5 et plus).

## Une indemnisation perçue comme une bourse et non comme une rémunération

- Les répondants à cette consultation ne considèrent pas l'indemnisation perçue comme un salaire à part entière puisque 70% d'entre eux la définissent comme **une bourse qui permet tous les jeunes, quelle que soit leur condition sociale, de s'engager**, là où 27% seulement la perçoivent comme une rémunération pour le travail réalisé. Les membres des catégories populaires et les peu diplômés perçoivent davantage cette indemnisation comme une bourse et les membres des catégories supérieures et les plus diplômés déclarent davantage qu'elle est une rémunération pour le travail réalisé.

## Un sentiment d'utilité qui donne envie de s'engager à l'avenir dans la société

- Les répondants partagent en outre assez largement le **sentiment d'avoir été utile à la société** (86%, 29% très utile). Les participants dont le père appartient aux catégories populaires cultivent davantage le sentiment d'avoir été utile que ceux dont le père appartient aux catégories supérieures (93% contre 83%).
- 90% des jeunes répondants affirment par ailleurs que **cette expérience leur a donné envie de s'engager à l'avenir dans la société (40% très envie)**. Ainsi, le fait d'accomplir un service civil volontaire peut être perçu à la fois comme une première marche vers le monde du travail, mais également comme une première étape dans une carrière, si ce n'est de militant, mais de citoyen, engagé et souhaitant peser sur le devenir social.
- Lorsqu'on interroge les participants sur leur perception de la société, on retrouve d'ailleurs une certaine (pré)disposition à l'engagement<sup>1</sup>. Ces derniers pensent en effet majoritairement que **les gens peuvent changer la société par leurs choix et leurs actions** (note moyenne de 5.7), que **la société pourrait vraiment viser un objectif commun** (4.9). De plus, ils se disent **prêts à verser les impôts nécessaires pour payer les retraites des générations âgées** (4.7) et trouvent **acceptable d'enfreindre la loi pour défendre leurs droits ou pour combattre l'injustice dans la société** (4.5).

---

<sup>1</sup> La moyenne est calculée en fonction des notes attribuées à chaque affirmation par les répondants : 1 signifie qu'ils ne sont pas du tout d'accord, 7 qu'ils sont tout à fait d'accord, les notes intermédiaires vous permettant de nuancer votre jugement.

- Par ailleurs, s'ils considèrent majoritairement que **leur avenir est prometteur** (4.5), ils se montrent beaucoup **plus pessimistes quant à celui de la société** (2.9).

## Un dispositif à étendre, mais à ne pas rendre obligatoire

- En ce qui concerne l'avenir du dispositif, les participants jugent majoritairement **qu'il ne devrait pas être rendu obligatoire pour tous les jeunes** (83%). Par ailleurs, selon eux, le service civil volontaire doit s'effectuer **sur une période longue**, de 9 à 12 mois à temps plein (65%) ou six mois à temps plein (24%). Il s'agit sans doute de pouvoir bénéficier d'une première expérience significative et d'avoir le temps de mettre en place des actions et d'en percevoir les retombées.
- Les répondants pensent en outre qu'il faudrait **élargir le dispositif aux services publics** (85%) mais sont plus **mitigés quant à son application dans les entreprises** sans pour autant y être tout à fait hostiles (54%). Si concernant l'élargissement du dispositif aux services publics, les réponses varient peu, en ce qui concerne les entreprises, l'on constate que les personnes ayant un baccalauréat (65% bonne chose) ou un diplôme inférieur (72%) sont beaucoup plus favorables à ce qu'elles puissent recourir au service civil volontaire que ceux ayant un Bac +2 (48%), un Bac +3 (45%) ou au moins un Bac + 4 (51%).
- Selon eux, **le financement du service civil obligatoire revient en priorité à l'Etat (91%) ou aux collectivités territoriales** (48%) plutôt qu'aux entreprises (28%). En revanche, ils se montrent beaucoup moins favorables à une prise en charge par l'association concernée (12%), le bénéficiaire (1%) ou les parents (0%).

## Les dérives possibles du service civil volontaire : des emplois ‘déguisés’

- Les participants à la consultation ont surtout identifié comme dérives possibles du service civil volontaire **que les employeurs abusent des jeunes accomplissant cette démarche (23%), et que les employeurs préfèrent recourir au service civil volontaire plutôt qu'à des salariés (16%)**. Les jeunes craignent donc que ce dispositif, qui a pour objectifs déclarés d'aider à l'insertion des jeunes et d'œuvrer en faveur de la cohésion sociale, devienne un prétexte pour embaucher à moindre coût des jeunes au lieu de créer un véritable emploi pérenne. 8% déclarent craindre également, dans le même ordre d'idées, qu'un tel dispositif entraîne une précarisation des emplois. Ces principales craintes traduirait selon les jeunes

un dévoiement par les employeurs des objectifs premiers du service civil volontaire. 8% identifient également comme dérives possibles que le contenu des missions confiées aux volontaires ne correspondent pas au principe du service civil volontaire et 6% que les valeurs de ce dispositif soient dévoyées.

- **Certains mettent davantage en avant l'utilisation dévoyée que pourraient en faire les volontaires, en ne s'impliquant pas (8%),** c'est-à-dire sans doute en n'abordant le service civil non pas comme une occasion d'être utile pour la société mais comme une simple opportunité personnelle.
- Par ailleurs, 7% craignent que le service civil soit rendu obligatoire, 6% qu'il soit mal ou non encadré, 4% qu'il ne soit pas connu et reconnu, à rapprocher des 3% qui appréhendent qu'il n'aide pas à l'insertion professionnelle. Enfin, 2% redoutent que la rémunération diminue voire disparaîsse, et 2% que le temps de travail des participants ne corresponde pas aux missions et à la rémunération.
- A noter que 32% n'ont pas fourni de réponse. **Ce sont surtout les plus jeunes qui ne se sont pas prononcés (53% des 17-20 ans) alors que les plus âgés mettaient l'accent sur les risques d'abus de la part des employeurs (32% de ceux âgés de 24 ans) et les risques d'emplois 'déguisés' (27%),** tout comme les personnes actuellement en recherche d'emploi (respectivement 27% et 21% sur ces deux items).

## **Les améliorations possibles du service civil volontaire : une meilleure reconnaissance et une meilleure indemnisation des participants**

- Les participants, s'ils étaient missionnés par le Président de la République, lui conseilleraient de mieux communiquer autour du service civil volontaire (21%), d'augmenter l'indemnité (17%) et de valoriser de le service civil volontaire (16%). Les participants attendent donc une meilleure reconnaissance (sous toutes les formes) de leur démarche, et semblent déplorer un manque de « publicité » autour de ce dispositif, qui se traduit sans doute pour eux par la suite par une plus grande difficulté à valoriser cet élément de leur parcours. 16% demandent que plus de droits soient accordés aux volontaires et 7% que ces derniers soient dotés d'un vrai statut. Ces réponses sont également probablement le signe d'un sentiment de manque de reconnaissance.
- 13% souhaitent que ce dispositif soit développer et démocratiser et 7% que de nouveaux financements soient trouvés. Ce sont les plus âgés, les jeunes issus des catégories supérieures et les plus diplômés qui mettent le plus l'accent sur la démocratisation du dispositif alors que les plus jeunes mettent davantage l'accent sur le financement.
- Par ailleurs, 11% conseilleraient au Président d'œuvrer pour un meilleur encadrement des volontaires et 6% pour une plus grande précision des missions. Les personnes qui se sont déclarées non satisfaites de leur service civil volontaire en général et qui n'ont pas eu le sentiment d'être utile mettent davantage l'accent sur ces deux points (22% et 17% en ce qui concerne l'encadrement, et 15% et 15% en ce qui concerne la définition des missions), tout comme sur le niveau de l'indemnisation (41% et 27%).
- 5% l'inciteraient à s'assurer d'un meilleur contrôle de l'utilisation de ce dispositif.
- Enfin, seul 1% indiquent spontanément le souhait de le voir rendu obligatoire.
- A noter qu'un quart des répondants ne s'est pas prononcé sur cette question ouverte.



## DEUXIEME PARTIE

# LE SERVICE CIVIL VOLONTAIRE EN ASSOCIATION ETUDE CPC

### *SYNTHESE DES DONNEES RECUEILLIES SUR LE TERRAIN*

1. Méthodologie.....	.p.17
a. La constitution de l'échantillon	
b. La passation d'entretien	
2. Le recrutement des volontaires.....	pp.18-26
a. les réseaux d'information	
b. les critères de recrutement	
c. les procédures de recrutement	
d. le point de vue des volontaires sur le recrutement	
3. Les missions.....	pp.27-33
a. le cadrage temporel des missions : durée et nombre d'heures hebdomadaires	
b. le cadrage du contenu des missions	
c. un cadre qui n'est pas toujours tenu	
4. Les formations.....	pp.34-37
a. des formations civiques peu appréciées	
b. des formations opérationnelles plus développées	
c. des moments de rencontres plébiscités par les volontaires	
d. des attentes fortes sur la formation au projet professionnel	
5. Le suivi des volontaires.....	pp.38-42
a. un suivi plus ou moins formalisé selon les structures	
b. un suivi plus ou moins formalisé selon les volontaires	
c. le positionnement des tuteurs	
d. que peut-on attendre d'un volontaire ?	
e. peut-on contraindre un volontaire et à quel titre ?	
6. L'indemnité.....	pp.43-48
a. les ambivalences des volontaires à propos de l'indemnité	
b. de nombreuses infractions au cadre du volontariat : les petits boulots à côté	
c. les questionnements des acteurs associatifs à propos de l'indemnité	
d. de part et d'autre, une justification finalement basée sur la professionnalisation des volontaires	
7. Quelles finalités pour le volontariat ?.....	pp.49-52
a. l'engagement avant tout : le volontariat comme contribution citoyenne	
b. une expérience professionnalisante : le volontariat comme tremplin vers l'emploi	
c. donner sa chance : le volontariat comme dispositif d'insertion sociale	

## METHODOLOGIE

---

L'étude vise à dresser un panorama du service civil volontaire en association, trois ans après la mise en place de ce dispositif. Il s'agit de comprendre comment les volontaires parviennent à trouver leur place aux sein des structures qui les accueillent, aux côtés des catégories d'acteurs plus anciennes que sont les bénévoles et les salariés. C'est dans cet objectif que nous avons constitué notre démarche méthodologique.

### Constitution de l'échantillon

Au total, 31 entretiens ont été réalisés qui concernent cinq structures affiliées à la CPCa et deux structures extérieures. En leur sein, nous avons cherché à interviewer les différents acteurs concernés par l'objet de l'étude, le service civil volontaire en association : des coordinateurs du dispositif au niveau du siège des associations, des salariés tuteurs et/ou en contact au quotidien avec des volontaires pour leurs missions, des volontaires, des bénévoles qui les côtoient régulièrement, en tant que tuteur et/ou pour des activités communes.

Ces associations ont recours au service civil volontaire selon des modalités et dans des cadres différents. Certaines privilégient systématiquement le regroupement de plusieurs volontaires sur une même mission tandis que d'autres les détachent sur le terrain en fonction des possibilités et des besoins évalués, seul, en binôme ou en équipe plus large. Nous avons donc tenté de prendre en compte ces différents cas de figure. Par ailleurs, la composition des associations rejoindes sur le terrain est aussi variable : les volontaires peuvent ainsi être amenés à interagir avec des salariés uniquement, avec des salariés et des bénévoles, avec des bénévoles uniquement. Ces trois situations ont également été prises en compte pour la constitution de l'échantillon.

Parmi les personnes interrogées, 13 sont des services civils volontaires dont nous avons aussi cherché à diversifier les profils. Ils sont ainsi âgés de 18 à 25 ans, la majorité se situant entre 22 en 24 ans au moment de leur entrée dans le dispositif. Huit sont des femmes et 5 des hommes. Un a le niveau BEP, 3 ont suivi la filière générale du secondaire sans obtenir leur bac, 3 ont effectué une première année d'université (voire plusieurs dans différents cursus), 3 ont un niveau licence et 3 ont achevé un Master.

Cet échantillon ne prétend donc à aucune représentativité statistique mais cherche à couvrir une palette la plus large possible de situations et d'expériences de volontariats (cf. le descriptif en annexe). Il convient néanmoins de noter que celui-ci concerne dans sa très grande majorité l'Ile de France (Paris, le Val d'Oise, la Seine-Saint-Denis et le Val-de-Marne), soit des régions urbaines ou périurbaines. Au delà de la diversité des cas rencontrés, l'étude ne permettra donc pas de rendre compte du déploiement du dispositif dans les zones rurales où la difficulté principale tient, selon les responsables nationaux interviewés, au recrutement de volontaires (faible population jeune ; absence de moyens de déplacement).

### La passation des entretiens

Les données ont été recueillies en juin et juillet 2009. Autant que possible, les entretiens se sont déroulés au siège national des fédérations pour les coordinateurs du dispositif, dans les locaux des délégations ou des associations pour les salariés, les volontaires et les bénévoles amenés à agir conjointement. Dans quelques cas cependant, ils se sont déroulés par téléphone, notamment pour plusieurs volontaires ayant terminé leur mission et quitté l'association. Cette temporalité a permis d'interroger les différents acteurs au moment de l'achèvement des SCV, avec le recul et l'expérience de l'année traversée. La durée de ces entretiens a varié entre une et deux heures. Les grilles d'entretien couvraient différents thèmes adaptés à la position des acteurs quant au service civil volontaire (cf. en annexe). Leur élaboration a été inspirée des guides d'entretiens constitués par V. Becquet pour son travail sur Unis-Cité afin de faciliter par la suite les recoupements et les comparaisons entre les deux études<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Nous tenons à la remercier pour les informations et le matériel transmis, qui se sont révélés précieux pour la construction de notre méthodologie d'enquête.

## LE RECRUTEMENT DES VOLONTAIRES

---

### Les réseaux de recrutement des volontaires

Les associations ont recours à différents réseaux pour recruter leurs volontaires. Il peut s'agir de leurs réseaux habituels, celui des bénévoles et anciens bénévoles ou celui des membres des structures affiliées. Le canal retenu est alors celui des interconnexions. Lorsqu'elles disposent d'un site Internet propre, elles peuvent également y faire figurer leurs annonces dans des cercles plus larges. Dans d'autres cas, les associations diffusent leurs offres au sein d'institutions et de réseaux destinés à la jeunesse et aux étudiants comme les bureaux information jeunesse (BIJ), les points information jeunesse (PIJ), le CIDJ ou le Crous. Elles peuvent aussi recourir à des sites Internet tels que « l'Etudiant ». D'autres enfin s'appuient sur le réseau des missions locales, voire même du Pôle Emploi, ou sur Coordination Sud, site d'information qui centralise des offres d'emploi pour le champ associatif et l'humanitaire. Ces canaux ne sont pas exclusifs les uns des autres et les associations peuvent les multiplier, en fonction du profil des volontaires qu'elles recherchent, des missions qu'elles tentent de pourvoir et de leur nombre, et de leur difficulté à recruter.

Le choix privilégié de l'un ou l'autre de ces réseaux peut tenir à différentes raisons. Celui de faire appel aux cercles habituels de l'association n'est possible que dans le cadre des structures qui bénéficient d'un vivier de bénévoles et/ou d'un public jeune. Il répond, pour une part, à la volonté de diversifier la palette des formes d'engagement offertes et de renforcer ainsi le lien avec les jeunes membres (leur proposer une autre forme d'investissement que le bénévolat). De façon clairement revendiquée ou plus tacite, il offre aussi une certaine garantie d'adéquation entre le profil du volontaire et le projet ou les valeurs défendues par la structure, voire une bonne connaissance préalable de son mode de fonctionnement. Cette dernière peut même, comme nous le verrons, constituer un critère de recrutement du volontaire. L'utilisation de ce type de canaux de recrutement est en particulier le fait, au delà de la « réserve » de recrues potentielles disponibles, de petites structures qui n'ont qu'un faible nombre d'offres à pourvoir. Elle constitue néanmoins la plupart du temps la première démarche des associations qui complèteront, si besoin, par le recours à d'autres réseaux d'informations.

Les associations qui proposent un grand nombre d'offres de SCV peuvent les diffuser sur leur propre site Internet et les faire relayer par d'autres canaux à destination d'un public jeune et/ou étudiant (CIDJ, PIJ, BIJ, l'Etudiant, etc.). Il s'agit aussi de structures importantes, implantées nationalement, et dont les missions de volontariat concernent justement le plus souvent cette population. L'enjeu est alors de parvenir à pourvoir l'ensemble des offres (ce qui ne se fait pas toujours aisément) et parfois d'élargir le recrutement à des jeunes peu familiers avec leur structure, voire avec le monde associatif en général. Lorsque les volontaires sont destinés à des missions collectives, l'objectif peut, par exemple, être de diversifier quelque peu la composition des équipes SCV en faisant cohabiter des jeunes du sérial et d'autres, à l'origine plus extérieurs.

Le recours au site « Coordination Sud » est souvent le fait d'associations réduites qui cherchent à recruter des jeunes possédant déjà certaines compétences ou tout au moins des connaissances en lien avec les missions proposées (parfois même explicitement un niveau de formation). Il intervient généralement lorsque les réseaux de connaissance habituels se sont révélés inefficients et qu'il est par ailleurs utilisé en interne pour d'autres formes de recrutement, telles que des stages, des contrats en alternance ou des emplois.

Enfin, les associations peuvent avoir recours au réseau des missions locales, voire au Pôle Emploi, dans plusieurs situations. Un cas de figure concerne des offres de volontariat basées dans des régions où le recrutement se révèle difficile, par exemple les zones rurales mal desservies par les transports en commun, et où les autres canaux, plus habituels, n'ont pas portés leurs fruits. Dans d'autres cas, le profil des volontaires recherchés est explicitement celui de jeunes peu ou pas diplômés, soit que l'association cherche à renforcer la mixité sociale au sein de son dispositif, soit qu'elle prolonge des habitudes prises avec ce type de public à travers d'autres types de contrats aidés (TUC, CAE, etc.). Néanmoins, comme nous le verrons à propos des critères de recrutement, le recours aux volontaires issus des missions locales ne va pas toujours sans difficulté, en raison des attentes de cette population parfois en décalage avec le dispositif SCV, et de l'accompagnement

souvent coûteux en termes de temps et moyens humains qu'il faut alors mettre en place. Plusieurs associations qui ont largement eu recours au réseau des missions locales au tout début de la mise en place du service civil volontaire, ont ainsi par la suite réduit ce type de recrutement, selon deux coordinateurs interrogés dans le cadre de l'étude.

On retrouve cette diversité des réseaux d'information du côté des volontaires qui nous ont livré un entretien. Cinq d'entre eux ont eu connaissance de l'offre de volontariat par leur propre réseau social, amical et associatif. Quatre ont consulté le site Internet de l'association qu'il ont rejoint, sans toujours la connaître véritablement mais en ayant déjà quelques notions préalables sur le SCV. Deux sont passés par le site Coordination Sud et deux également par les missions locales. Trois sur ces quatre derniers n'avaient jamais entendu parlé du volontariat avant de découvrir les offres. Sans surprise, les plus diplômés d'entre eux ont eu recours à leur propre réseau de connaissance ou à Coordination Sud tandis que les jeunes dépourvus de qualification sont passés par le site Internet des associations ou par les missions locales.

## Les critères de recrutement des volontaires

Parmi les critères de recrutement des volontaires, celui de la motivation est unanimement partagé. D'autres font l'objet d'un relatif consensus et d'autres enfin sont spécifiques à certaines associations et/ou à certaines missions. Les paragraphes qui suivent permettent de les détailler à l'aide d'extraits d'entretiens qui viennent illustrer le propos. Mais ils laissent aussi apparaître en creux un dernier facteur, celui de la capacité des volontaires à être autonome, synonyme d'un suivi et d'un accompagnement moins lourds et de résultats plus efficaces. Ce dernier court souvent en filigrane des discours mais n'est pas explicité, la plupart du temps.

### La motivation « avant tout »

La motivation est le premier critère de recrutement et celui qui revient systématiquement dans toutes les associations. Parfois même, il est présenté comme le seul qui importe et dont les chargés du recrutement des volontaires disent tenir compte. Ce premier argument présente l'intérêt d'être extrêmement positif et difficilement contestable, renvoyant à des notions telles que l'envie (*« il suffit d'en avoir envie »*), le désir, la volonté de s'engager. Il est aussi présenté comme le gage d'un recrutement le plus démocratique possible et constitue en ce sens un moyen de mettre à distance la question des qualifications, des compétences, et donc de l'emploi.

« On se base surtout sur la motivation. Dans le sens où... c'est pas forcément les compétences, ce qui va être marqué dans le CV, qui va faire pencher la décision. En tout premier lieu, c'est la motivation. Ça nous est arrivé d'avoir des CV et des lettres de motivation qui étaient très peu fournis. C'était clairement des jeunes qui ne savaient pas faire et c'est pas pour ça qu'on ne les a pas pris... à partir du moment où il y a l'envie de faire... On ne s'arrête pas à ça dans le sens où le volontariat n'est pas un travail. L'idée, c'est que si le jeune est motivé, on part là dessus. Parce que chacun a quelque chose à apporter » (déléguée territoriale, tutrice).

Ce critère de motivation permet aussi de distinguer le volontariat de cette forme d'activité qu'est l'emploi (les termes de travail et d'emploi se confondent souvent) au sens où il permet d'écartier les notions de contrainte, de subordination, qui s'avèrent relativement sensibles, comme nous le verrons, à propos du SCV, mais aussi plus largement peut-être dans le milieu associatif. Dans plusieurs discours recueillis, la motivation, au sens de l'envie de s'engager, est le gage d'une activité réalisée pour de « bonnes » raisons.<sup>3</sup> L'extrait d'entretien ci-dessous en constitue un exemple :

<sup>3</sup> L'indemnité perçue par les volontaires peut également, en raison de sa faiblesse, constituer un gage de cet engagement pour de « bonnes raisons ». Nous y reviendrons dans la suite de l'étude.

« Il faut que les gens aient un intérêt pour le projet qu'ils vont développer, sinon, on n'est pas dans l'engagement, on est juste dans un travail. C'est : on leur a proposé un truc et ils ont dit oui. Du coup, avoir un intérêt qui peut se manifester de différentes façons. Soit ils ont déjà eu un engagement avant, soit parce qu'ils ont eu une prise de conscience sur quelque chose, par exemple sur le sujet des discriminations ou autre, un intérêt qu'ils portent et qui leur tient à cœur et qui les amènent à s'engager » (coordinateur du dispositif au niveau national).

Si la volonté de s'engager est systématiquement énoncée comme le premier critère de recrutement, ce dernier n'est pas le seul, la plupart du temps. D'autres peuvent venir s'y ajouter et jouer un rôle plus ou moins important et nécessaire.

### Une expérience préalable dans l'associatif, voire dans l'association elle-même

Certaines associations, notamment les plus importantes en taille, ne demandent pas toujours à leurs futurs volontaires d'avoir bénéficié d'une expérience de bénévolat, ou même de connaître le monde associatif :

« Autant, permettre à des gens qui sont déjà bénévoles depuis plusieurs années de se consacrer pleinement à leur association, ça rentre pleinement dans le cadre du dispositif. Mais aussi, un jeune qui n'a jamais été bénévole dans une association et qui a envie de découvrir, même si c'est pas la seule solution, je considère que le SCV est aussi l'occasion de faire cette expérience et je ne vois pas de raison de dire : tu n'as jamais été bénévole et du coup, tu ne peux pas être SCV. Le SCV sert aussi à ça. À des jeunes qui n'ont jamais été confrontées au monde associatif et qui ont envie d'expérimenter des choses » (salarié, coordinateur du dispositif SCV au niveau départemental).

Le plus souvent néanmoins, avoir quelques notions concernant le milieu dans lequel ils vont évoluer constitue un atout<sup>4</sup>. Certaines associations font à contrario de ce passé bénévole un critère incontournable. Plusieurs raisons président à sa mise en place. Cette expérience associative peut tout d'abord constituer une preuve supplémentaire de la motivation à s'engager, témoigner que cette disposition est ancienne. Le volontariat est alors envisagé comme une opportunité de renforcer et de prolonger le bénévolat antérieur sous une forme nouvelle. Dans les associations où de nombreux bénévoles sont présents, elle est aussi le gage d'une bonne connaissance du statut et de la condition de ces derniers. En ce sens, elle facilitera les relations et les possibilités de travail mutuel lorsque le jeune sera devenu volontaire. Ces deux justifications peuvent parfois s'ajouter comme dans l'extrait d'entretien qui suit :

« Un des critères importants pour nous, c'était aussi de voir qu'elles avaient une expérience bénévole préalable. D'une part pour que ce soit cohérent dans une démarche d'engagement et puis d'autre part, pour qu'elles puissent avoir une vraie conscience de ce que ça voulait dire de travailler avec des bénévoles. En ayant été bénévoles, qu'elles puissent s'adapter, gérer la relation. Elles avaient toutes une expérience bénévole, ça faisait vraiment partie de nos critères » (salariée, tutrice des trois volontaires).

<sup>4</sup> Si le bénévolat préalable ne constitue pas toujours une nécessité dans les associations étudiantes, le fait d'avoir soi-même connu une expérience d'étude et d'avoir des repères dans ce milieu des campus peut en revanche être un critère incontournable.

Certaines associations ne demandent pas seulement une expérience bénévole préalable, mais une expérience en leur sein. Plusieurs raisons sont alors avancées. Il peut s'agir de ne pas « parachuter » le volontaire dans un lieu qu'il ne connaît pas et de faciliter son intégration dans une équipe dont il fait déjà partie, sous un autre statut. L'expérience préalable sur le lieu du futur du volontariat constitue aussi une garantie pour le recruteur que « ça va coller » puisque le jeune a déjà été vu à l'œuvre. Enfin, elle permet d'économiser tout le travail de présentation de l'association et d'explicitation de son mode de fonctionnement de la part du tuteur, tandis qu'elle épargne en partie au volontaire la phase d'adaptation et d'appropriation préparatoire à l'accomplissement des missions. Cette connaissance pratique antérieure au SCV permet ainsi un gain de temps et d'énergie de part et d'autre. Certains volontaires ont d'ailleurs exprimer leur accord avec ce critère, insistant sur le fait qu'ils n'auraient pas aimé « débarquer » dans une association où ils ne connaissaient personne.

« La volontaire avait fait partie de l'association pendant cinq ans et elle avait aussi fait partie du bureau, donc elle connaissait. C'était la condition que je mettais pour prendre un service civil volontaire, il fallait que je trouve quelqu'un qui ait fait partie de l'association. C'est assez spécifique comme fonctionnement, pratiquement familial, il vaut mieux être déjà dedans. En plus, ça aurait pris beaucoup de temps de présenter l'association avec toutes ses spécificités, ça aurait pris au moins un ou deux mois avant qu'elle puisse se mettre au boulot, donc du coup, là, c'était pratique. Elle savait ce qu'on faisait, elle connaissait le milieu et les gens, j'étais sûr qu'on s'entendrait et que ça se passerait bien » (président d'une association de bénévoles, tuteur d'une volontaire).

Cette nécessité d'une expérience préalable sur le lieu où va se dérouler le volontariat est en particulier le fait des petites associations composées de bénévoles, où le mode de fonctionnement est très informel (pas de locaux propres, une superposition importante des liens affectifs et des liens associatifs, une répartition tacite et mouvante des fonctions, etc.). Elle intervient beaucoup moins dans les associations plus professionnalisées où le travail de formalisation des tâches et le cadrage des relations interpersonnelles est déjà contenu dans la structure.

### Des qualités personnelles : un bon relationnel et une « solidité » psychologique

Que le volontaire soit ou non issu de la structure qu'il rejoint, des critères de personnalité peuvent aussi entrer en ligne de compte lors du recrutement. Le premier d'entre eux, le plus généralement exprimé, est le critère relationnel : le volontaire doit avoir « *le contact facile* », « *être capable d'évoluer sans difficulté dans un groupe* », « *être ouvert et facile d'accès* ». Beaucoup de missions de volontariat prennent en effet place au sein de collectifs et comprennent une partie importante de « *relationnel* ». C'est même là, pour certains des recruteurs, la spécificité du monde associatif : « *la relation, c'est le fondement d'une association, on ne fait que ça, on ne s'engage que pour ça* ». En ce sens, il est nécessaire que le volontaire dispose de telles qualités personnelles qui lui permettront de mener à bien ses missions mais aussi, plus largement, de s'inscrire dans les valeurs et le projet philosophique défendu par les associations (nouer des relations, tisser du lien social, ect).

Dans les structures où les volontaires vont être amené à côtoyer des bénéficiaires en situation de difficulté ou de précarité (SDF, travailleurs immigrés, sans papiers, personnes âgées dépendantes, etc.), ces qualités relationnelles se doublent d'un autre impératif, celui de la solidité psychologique en raison des réalités éprouvantes auxquelles ils se trouveront confrontés dans le cadre de leurs missions.

« Un autre aspect, c'est de sentir si la personne est suffisamment solide pour tenir dans ce type de... On sait que pour certains, ce type de travail, s'il y a de trop fortes fragilités psychiques et aujourd'hui, il y a beaucoup de jeunes qui ont des fragilités psychiques, ça va faire que le volontariat ne sera pas évident. Parce qu'on n'est pas dans un cadre archi cadré avec des horaires de bureau. On travaille, le relationnel est très important. Ils sont en présence d'autres étudiants. Pour moi, un critère important c'est l'aspect d'équilibre psychologique. Quand on sent quelqu'un de trop fragile, on sait que ça va être difficile. Un des rôles important qu'il a, c'est un rôle d'accueil dans les permanences, donc il faut qu'il soit suffisamment à l'aise. Et puis, ils sont amenés à rencontrer des situations pas forcément faciles. Parce qu'il y a dans les étudiants qui viennent ici... Les volontaires ont découvert

des conditions d'étude, de pauvreté qu'ils n'auraient jamais imaginées. Il y a beaucoup d'étudiants qui viennent de l'étranger, notamment des Africains, qui ont des grosses galères. Et pour un jeune, de découvrir ça et d'être dans l'écoute, parce qu'il y a une écoute importante, ça ne laisse pas indifférent. Il va y avoir la confrontation à une population en fragilité sociale, économique et aussi parfois psychologique. Et du coup, ce n'est pas toujours simple. Il faut s'assurer que la personne va pouvoir vivre ça sans s'écrouler. Ou avec une prise de recul suffisante pour ne pas se laisser effondrer par les situations difficiles qu'elle peut entendre ou rencontrer chez les autres » (salariée dans une délégation, tutrice d'un volontaire).

L'objectif avancé est de ne pas mettre en difficulté le volontaire mais aussi de ne pas nuire aux populations avec lesquelles il sera en contact. Toute la difficulté consiste alors à percevoir l'existence de ces différentes qualités personnelles chez le volontaire au cours du recrutement, qualités personnelles dont on peut aussi se demander si elles ne renvoient pas, au moins pour une part, à de véritables compétences à la fois sociales et professionnelles (de l'ordre des savoir être). Ça n'est toutefois pas sous cet angle qu'elles sont envisagées par les acteurs chargés du recrutement des futurs volontaires.

### Des compétences minimums, malgré tout

La plupart des associations envisagées dans le cadre de cette étude se refusent à demander un degré de qualification ou des compétences particulières pour les missions proposées. Plusieurs coordinateurs régionaux ou nationaux du dispositif indiquent ainsi avoir demander à leurs délégations de reformuler des offres jugées trop exigeantes ou indiquant explicitement les aptitudes attendues. Une seule avait fait figurer sur ses offres un niveau d'études de Bac+1, en rapport avec le projet de développement culturel confié aux volontaires. Néanmoins, certaines compétences minimums sont généralement attendues, notamment en rapport avec la maîtrise des outils informatiques et d'internet. Pour des missions qui concernent plus spécifiquement la communication, la capacité à utiliser une caméra et un banc de montage peuvent aussi, par exemple, constituer un plus. En fonctions des missions, certains savoir faire peuvent donc être les bienvenus même s'ils ne sont pas clairement exposés sur l'offre de volontariat. Plus généralement, la liste des critères précédemment cités permet déjà de « trier » les postulants potentiels et de garantir un certain niveau de compétences.

### En creux, la question de l'autonomie

La question de l'autonomie des volontaires n'est pas, la plupart du temps, associée à celle des critères de recrutement. Elle apparaît plutôt au moment de l'évocation des problèmes rencontrés au cours de leur accompagnement et des leçons qui en ont été retirées pour les candidats futurs. Un président souhaite ainsi que les prochains volontaires accueillis au sein de son association soient un peu plus âgés : « *On s'est rendu compte qu'ils étaient un peu jeunes, que ça nous demandait un suivi important et qu'il fallait être très présent. C'était lourd à gérer au quotidien. C'est quand même plus pertinent pour des jeunes de 22 ou 23 ans, il faut quand même que le volontaire soit suffisamment autonome, sache rédiger, etc. 18 ans, c'est trop jeune* ». De son côté, une coordinatrice du dispositif au niveau national fait le bilan des années passées : « *la deuxième année, on avait pris beaucoup de jeunes des missions locales. Sur quelques pôles, on a eu des équipes de volontaires qui étaient très composées de jeunes des missions locales, et ce qui posait problème... c'est des jeunes qui étaient en difficulté pour l'accompagnement des bénévoles... accueillir un jeune ou deux, c'est envisageable mais plus, on ne l'a pas refait... Pour ces jeunes là, ça a certainement été positif, mais la demande de suivi et d'accompagnement est tellement lourde que c'est compliqué à gérer* ». Ainsi, dans la pratique, il semble aussi que les critères de recrutement des volontaires soient susceptibles d'évoluer pour faire face aux réalités et aux difficultés rencontrées. Parmi elles, la question du suivi, sur laquelle nous reviendrons, occupe une place importante. Celui-ci peut en effet requérir du temps, de l'énergie et des moyens humains que l'association ne peut pas toujours lui consacrer. Dans beaucoup de structures, le calcul des coûts et des bénéfices relatifs au volontariat incite alors à recruter des jeunes qui sauront faire montre d'une certaine autonomie et qui n'auront pas besoin d'un accompagnement trop appuyé. L'extrait d'entretien qui suit témoigne de l'anticipation de ces questions :

« L'idée, c'était de faire ça avec quelqu'un avec qui j'avais déjà bossé, déjà pour la question de la confiance et puis pour l'idée du temps gagné. Je n'avais pas 10h par semaine pour lancer le truc, donc quelqu'un avec qui j'avais déjà bossé, c'était mieux. Elle (la volontaire), j'avais déjà bossé avec elle en tant qu'animatrice, j'avais déjà bossé avec elle en tant que bénévole dans l'association. Elle avait une expérience, avec moi et ailleurs que ce qu'on avait fait ensemble, qui allait bien pour le volontariat. Il ne fallait pas forcément que ce soit en interne de l'assos mais en interne d'un genre de réseau personnel que j'ai, qui faisait que c'est des gens que je connais un peu. Après, ça dépend de la mission du volontaire. Elle, elle était sur la gestion de partenaires, elle était sur l'organisation d'événements culturels et sur la création d'outils de gestion de l'association, la communication interne, les tableaux de gestion des bénévoles, etc. Donc, ce qui était important, c'était d'avoir déjà une expérience bénévole dans l'associatif, aussi parce qu'il y avait toute la problématique de quelle place pour les volontaires et quelle place pour les bénévoles, que personne ne prenne la place de l'autre. On a une devise dans l'association qui est : chacun fait ce qu'il peut quand il peut. Donc il fallait que le volontaire crée une plateforme, crée les outils de gestion interne et le cadre qui permette aux bénévoles de trouver leur place, une heure par semaine ou une heure par jour ou une heure par mois. Ensuite, c'était le rapport humain, vu qu'il y a énormément de relationnel avec les bénévoles, avec les partenaires, c'est vrai que la question de savoir parler aux gens, savoir mener une discussion, c'est important. Et puis tout ce qui est communication : savoir créer un document, le mettre en page, gérer un document excel. Il y quand même une maîtrise suffisante de la langue française et de l'outil informatique, pour pas qu'on parte de zéro. Après, ça n'empêche pas qu'il y a des formations à faire. On avait un outil que la volontaire ne connaissait pas, on a travaillé avec elle sur tout ça. Mais, en fait, ça demande quand même une certaine autonomie de la part de la personne. On n'est pas tout le temps derrière elle, on ne peut pas, donc il faut qu'elle puisse se débrouiller. Et pour être autonome, tout ça peut aider » (président d'une association composée de bénévoles, tuteur, une volontaire dans l'association).

Cette question de l'autonomie est d'autant plus présente dans les associations qui accueillent un grand nombre de volontaires ou dans celles qui, uniquement composées de bénévoles déjà très actifs, rencontrent des difficultés pour mettre en place un accompagnement continu et soutenu, fut-il pour une recrue unique.

## Les démarches de recrutement

Comme les critères de recrutement, les étapes qui accompagnent cette démarche révèlent, elles aussi, une certaine hétérogénéité en lien avec la structure de l'association, le nombre de candidatures qu'elle reçoit, et la nature des missions confiées aux volontaires.

### Curriculum Vitae et lettre de motivation

Les procédures de recrutement sont susceptibles de varier selon les associations. Dans certaines, celui-ci se fait de manière tout à fait informelle et l'idée de recourir à un volontaire ne se formalise qu'en présence d'un candidat déjà défini et dont il ne s'agit plus que d'officialiser le nouveau statut. Une démarche de formalisation du cadre, du contenu des missions, de désignation du tuteur et de son rôle, s'impose, mais elle est en quelque sorte indépendante de la procédure de recrutement, pour sa part déjà tranchée. Il s'agit en général de petites structures, affiliées à un réseau plus important qui n'interviendra que pour avaliser l'ensemble de la démarche et recadrer si nécessaire. Un rendez-vous en présence des trois parties (un représentant du réseau, un représentant de l'association, le volontaire potentiel) peut permettre alors de marquer l'accord collectif et l'engagement de chacun.

« Quand c'est une association qui vient avec une personne identifiée, on fait une rencontre tous ensemble. Et devant l'association et le volontaire, je fais une mise au point sur le dispositif : qu'est ce que c'est ? à quoi ça sert ? comment ça fonctionne ? qu'est-ce qu'on peut faire quand on accueille un SCV, qu'est ce qu'on ne peut pas faire ? même si c'est une association qui connaît le dispositif parce que ça fait deux ou trois fois, je refais un point pour remettre les choses à plat. Ensuite, on fait un

point sur les attentes de l'association, les attentes du jeune, on essaie d'identifier très clairement quelles vont être les missions du jeune, dans quel cadre. Des deux côtés, j'essaie de m'assurer dès le départ que les minimums requis sont réunis pour que ça se passe bien et dans de bonnes conditions. Et dans ce cas, c'est bon, c'est parti » (délégué départemental, coordinateur du dispositif).

Plusieurs associations demandent aux candidats de leur faire parvenir un CV et une lettre de motivation. Au delà du contenu de ces courriers, la forme et le vocabulaire s'avèrent déjà parlants et permettent notamment de détecter les postulants qui auraient confondu l'offre de volontariat avec un stage ou un emploi. Cependant, la question du CV peut parfois se révéler ambiguë dans la mesure où celui n'est censé intervenir que de manière marginale mais où il permet quand même de cerner le candidat et son parcours. Il constitue aussi, aux yeux de certains recruteurs, un exercice pratique auquel il est toujours utile de se prêter, en préparation de la vie professionnelle future.

Parmi celles que nous avons rencontrées, une association se limite à la seule lettre de motivation et ne demande pas de CV avant l'étape de l'entretien :

« On doit avoir une centaine de candidatures pour 35 postes. J'en évacue 20 qui sont en recherche d'emploi, qui se sont vraiment pliés à l'exercice de manière très formelle, on le sent. Donc, je les appelle, je discute avec eux et je leur explique pourquoi ça ne correspond pas. Et après, j'en vois 80, on en détecte encore et après il faut choisir. Mais... si j'ai plusieurs candidatures, c'est dans l'ordre où ça arrive. Et après, c'est plus un processus de validation pour dire : c'est OK. Si quelqu'un derrière le voulait, il n'y a plus. Mais je n'attends pas de voir tout le monde pour choisir les meilleurs ou les plus compétents, c'est dans l'ordre d'arrivée des candidatures » (coordinateur national du dispositif).

## L'entretien(s) de recrutement

Le moment du premier entretien est présenté comme crucial par les recruteurs interrogés. Le plus souvent, celui-ci se déroule en présence de deux personnes de l'association, dont l'une sera tutrice du volontaire et l'autre occupe des fonctions de direction et d'encadrement plus larges au sein de l'équipe.

« Pour tout ce qui est mission avec les chargés de développement local, je préfère que ce soit eux qui fassent le recrutement. Ça n'empêche pas que je peux participer. Parce que l'idée, c'est de voir les volontaires par deux, deux salariés en face du volontaire pour lui poser les questions et avoir deux avis » (déléguée territoriale, tutrice, plusieurs volontaires dans l'association)

Tous les critères de recrutement précédemment évoqués ne sont pas évaluables à partie des seuls CV et lettre de motivation. Certains, et parmi les plus importants, sont en effet éminemment subjectifs. Le premier objectif de cet entretien est en effet d'évaluer la motivation du jeune à propos du volontariat et la structure d'accueil.

« L'enjeu de l'entretien, c'est d'évaluer l'envie réelle des candidats. On n'est pas dans des entretiens sélectifs ou on essaierait de repérer les plus compétents, mais plutôt d'évacuer ceux qui viendraient plus pour l'indemnité, qui seraient dans une démarche de recherche d'emploi. Parce que les temps sont durs et du coup, on postule à tout et n'importe quoi... parce qu'on a des besoins pressants. Du coup, l'idée de cet entretien, c'est de discuter pour désamorcer ça en amont et clarifier le fait que c'est vraiment un engagement et on essaie de discuter avec eux de : qu'est-ce qu'ils pensent du monde associatif, etc. ça nous permet de nous rendre compte quand la personne sèche et qu'elle n'a pas d'envie particulière si ce n'est la mission, de pouvoir lui dire : je comprends bien que ça t'intéresse mais vu qu'on est dans le domaine de l'engagement et qu'on cherche à faire les choses collectivement, ça ne peut pas rentrer parce que le volontariat n'est pas fait pour ça. On n'est pas là pour répondre à d'autres problématiques, même si on les entend. Donc, c'est vérifier qu'ils ont

vraiment l'envie qui correspond à cette dimension d'engagement » (coordinateur du dispositif volontariat au niveau national).

« Je demande au jeune de se présenter, de présenter ses motivations. Un véritable entretien de recrutement. Et pour moi, c'est important aussi de sentir que j'ai en face de moi quelqu'un qui a envie de ce poste... Qui est demandeur, qui ne vient pas là par hasard. J'essaie de vérifier qu'il y a une véritable envie de démarrer quelque chose, de s'engager. Après, on adaptera aussi les missions à la personnalité » (délégué départemental, tuteur).

Plus largement, il peut s'agir de cerner la personnalité du candidat, d'évaluer s'il répond aux critères relationnels et de solidité psychologique précédemment évoqués, mais aussi d'estimer sa capacité à s'intégrer dans l'équipe qui l'accueillera, sa « compatibilité » avec les caractères de chacun. Ce point est particulièrement important lorsque plusieurs volontaires vont être amenés à travailler en groupe et qu'il faut créer les conditions d'une bonne dynamique en son sein. Là encore, la dimension subjective est extrêmement prégnante.

« C'est un entretien... Ce qui compte beaucoup c'est le ressenti que je vais avoir par rapport à ce jeune. Et la relation que je pense pouvoir établir avec lui. Parce qu'on est sur une relation d'accompagnement donc il faut aussi que le courant passe bien, qu'on se sente mutuellement en confiance. Ensuite, j'essaie de regarder comment il va pouvoir s'insérer dans l'association, si je pense que ça va coller dans l'équipe. C'est aussi mon rôle d'arriver à sentir les points forts des uns et des autres. Et de faire en sorte que ça fonctionne de manière à peu près harmonieuse entre tout le monde » (délégué départemental, tuteur).

Dans les associations importantes par leur taille et/ou réparties sur tout le territoire, ce premier entretien peut être suivi d'un second avec le responsable du dispositif volontariat au niveau régional ou national, qui ne vise plus cette fois-ci au recrutement mais à l'explicitation du cadre général dans lequel le SCV va s'exercer, des droits qui lui sont attachés, des questions administratives, des temps de formation, en d'autres termes toutes les questions qui ne sont pas prises en charge par la structure de terrain accueillant le volontaire. Ce second entretien ne remet pas en cause le recrutement effectué lors du premier.

## Les mises en situation

Suite à ces entretiens, certaines structures peuvent également proposer aux jeunes des formes de mise en situation, sorte de « tests » qui permettront de consolider l'évaluation faite lors de l'entretien, en particulier pour ce qui concerne les points les plus délicats à évaluer et que la première rencontre n'a pas permis de trancher. C'est par exemple le cas pour certaines structures qui accueillent des populations en difficulté. L'objectif est aussi que la jeune recrue potentielle puisse s'engager en toute connaissance de cause, prendre concrètement conscience des missions qu'elle aura à accomplir, afin de ne pas se retrouver par la suite en situation d'échec.

« On leur a demandé de venir une journée, de venir voir comment ça se passait. C'est à ce moment-là qu'on a vu que la fille n'était pas du tout faite pour ça. On lui avait proposé même de venir en août. On lui avait dit : est-ce que tu as envie de venir pour voir que c'est qu'une fête, aussi ? On ne sait pas si on te gardera ou pas, c'est pour voir comment ça se passe, si ça te dit, etc. Donc, elle était venue passer le 15 août avec nous. Il y avait un barbecue ce jour-là, un repas. Pour ressentir l'ambiance. Et j'ai vu ce jour-là qu'elle n'avait pas du tout envie d'aller vers les personnes âgées, qu'elle n'était pas faite pour ça. Elle n'aurait pas tenu le choc, je pense. C'est vrai que ça peut être dérangeant la grande vieillesse et puis il y a les décès aussi... il faut pouvoir les supporter, les premières fois surtout, c'est toujours très dur. Du coup, on ne sentait pas, on lui avait dit non » (salarié, tuteur de deux volontaires).

Cette forme de mise en situation peut aussi intervenir lorsque le jeune ne bénéficie d'aucune expérience associative préalable. Il s'agit dans ce cas de lui permettre de se familiariser à la fois avec l'activité de bénévolat, avec le mode de fonctionnement de la structure, et avec les différentes personnes qui la composent. La mise en situation relève alors de la formation accélérée et du test permettant de juger de l'adéquation entre le jeune et l'association qui l'accueille.

« Les recrutements se font parmi les bénévoles de l'association, comme ça il n'y a pas de problème, je les ai déjà vus se débrouiller, évoluer dans l'association, je sais si ça va marcher. Une seule fois, j'ai pris une volontaire qui n'était pas de l'association, qui n'avait jamais été bénévole. Du coup, avant de décider, je lui ai demandé de venir en tant que bénévole. Ça tombait bien, on était en septembre et le volontariat ne commençait qu'en octobre. Du coup, elle a fait un mois de bénévolat qui s'est très bien passé, elle a eu un bon contact avec tout le monde, et elle a enchaîné le SCV derrière » (président d'une association, tuteur de deux volontaires).

## Le point de vue des volontaires sur les démarches de recrutement

Du côté des volontaires, le vécu du recrutement est très variable, même si ce dernier est systématiquement envisagé à l'aune de l'exercice roi en la matière, l'entretien d'embauche professionnel. Certains n'ont d'ailleurs fait aucune différence entre cette expérience et celle qui a trait à l'entrée dans un emploi, s'étonnant même parfois rétrospectivement de certaines questions : « *C'était un entretien très classique, avec explication de mon parcours et de ma formation. On m'a même demandé si j'avais de l'expérience professionnelle par rapport à mes futures missions. Sur le moment, j'ai pas trop tilté mais maintenant je me dis que, pour du volontariat, c'était pas très normal* ». Néanmoins, ces démarches de recrutement vécues comme une véritable procédure d'embauche ne sont pas associées à un ressenti négatif ou déplacé, la plupart du temps. Bien au contraire, la similarité avec le monde professionnel est à leurs yeux synonyme du sérieux du dispositif, de la structure, et des missions qui leur seront confiées. D'autre part, cet exercice est aussi envisagé comme une forme d'entraînement pour leur vie active et leur carrière.

« Moi, j'ai un très bon souvenir de l'entretien qu'on m'a fait. C'était pas de la rigolade. Pour moi, ça me donnait confiance dans là où je mettais les pieds, vu que je ne connaissais pas trop l'association ni le volontariat. C'était deux personnes, le délégué et l'animateur, qui me faisaient des questions croisées. Dès qu'un avait fini de me poser une question, il y en avait un autre qui me relançait sur une autre question. Ça montrait qu'ils avaient épluché tous les détails de mon CV, qu'ils lavaient vraiment lu. J'ai trouvé ça super bien aussi parce que ça nous prépare pour la suite, pour la vie professionnelle » (volontaire dans une association de salariés et de bénévoles, homme, 22 ans).

D'autres postulants établissent cependant un clair distinguo entre les deux expériences, le recrutement pour le volontariat étant considéré : « *comme un entretien d'embauche mais en plus décontracté, j'étais plus à l'aise quand même* ». Aucun n'a donc considéré ce moment comme une simple formalité ou ne l'a pris à la légère et celui-ci s'est révélé marquant pour tous ceux qui ont eu à le vivre.

Du côté des acteurs associatifs ayant recours au SCV, cette première étape du recrutement (canaux d'information utilisés, critères de recrutement adoptés, démarche établie) témoigne d'une certaine hétérogénéité et en même temps de la difficulté commune à poser les contours de ce statut, entre monde du bénévolat et monde professionnel, entre ouverture au plus grand nombre et sélection minimum, entre engagement et travail. Ce même flou se retrouve du côté des volontaires eux-mêmes qui, s'ils n'ont pas toujours une conscience exacte des critères sur lesquels ils ont été recrutés, font aussi le parallèle avec l'univers du bénévolat et celui du professionnel.

## LES MISSIONS DES VOLONTAIRES

Les missions confiées aux volontaires constituent au sein des différentes associations un sujet de préoccupation et celles-ci font, la plupart du temps, l'objet d'un strict cadrage au préalable. Il existe ainsi souvent des « fiches de missions », à l'instar des « fiches de poste » pour les salariés. De même la durée du volontariat, le nombre d'heures à effectuer par semaine, sont définis. Pour autant, ces différents efforts ne correspondent pas toujours à ce qui est effectivement vécu sur le terrain.

### Le cadre temporel du volontariat : durée et nombre d'heures hebdomadaires

#### La durée des missions

La plupart des associations proposent des volontariats d'une durée de 9 mois. Ce laps de temps est jugé satisfaisant dans la mesure où il peut permettre d'ajuster le SCV au calendrier universitaire, pour les candidats issus du monde étudiant et pour les associations qui interviennent en particulier auprès de ce type de public. Plus largement, cette durée présente, selon les représentants associatifs concernés, l'intérêt d'être suffisamment longue pour permettre la mise en place de véritables projets, de leur conception jusqu'à leur concrétisation, par les volontaires eux-mêmes. En revanche, un temps plus long serait susceptible de poser problème, installant durablement des volontaires de plus en plus expérimentés dans les équipes, au risque de transformer leur mission en sous-emploi. Il semble ainsi que ces 9 mois constituent aussi un moyen de différencier le statut de salarié et celui des SCV. Dans le milieu étudiant, cette question du turn-over est structurelle et le volontariat ne fait que calquer son mode de fonctionnement sur celui de ses autres acteurs.

« C'est 9 mois, c'est le principe, il faut que les têtes changent. De toute façon, même par rapport à notre nature de réseau étudiant, le turn-over, c'est à peu près deux ans. Les gens font deux ans en moyenne dans une association. Le fait que ça change de visage, ça impose un rythme pour correspondre à notre nature. C'est quelque chose qu'on s'impose aussi, que ça ne soit pas une personne qui porte, mais que ça change régulièrement. Ça permet aussi de se mettre au rythme des associations étudiantes, de pouvoir reconstruire, d'être réactif. Pour les volontaires, c'est la même chose » (coordinateur du dispositif au niveau national).

Néanmoins plusieurs tuteurs déplorent cette durée qu'ils trouvent trop réduites : « *A peine ils ont eu le temps d'être vraiment à l'aise avec ce qu'ils doivent faire, que c'est déjà fini. C'est quand ils commencent à s'éclater et à trouver leur place qu'ils doivent repartir, c'est quand même dommage.* ». D'autant qu'il faut alors reprendre à zéro le travail d'accompagnement et de formation, tâche qui peut devenir répétitive et se révéler, à la longue, fastidieuse et chronophage pour certains. Du côté des volontaires, le ressenti peut être le même et plusieurs, parmi ceux que nous avons rencontrés, ont exprimé le regret de ne pouvoir prolonger leur SCV.

« Le temps qu'on identifie tout le monde, que tout le monde nous identifie, qu'on réalise nos missions, qu'on se fasse connaître dans le quartier. Je ne suis pas de Paris donc il fallait aussi connaître les autres structures, faire des choses ensemble... Et là, ça s'arrête au bout de neuf mois, c'est là qu'on commence à se faire connaître auprès des autres associations. Et il y en a plein qui disent : ah oui, on pourra faire ça ensemble l'année prochaine, ça serait super. Oui, vous pourrez le faire, mais pas avec moi. Bon voilà, c'est un peu dur de devoir partir maintenant » (Volontaire dans une association de salariés et de bénévoles, femme, 24 ans).

L'absence de perspectives suite au volontariat peut contribuer également au point de vue exprimé : « *j'ai demandé à rester un peu plus parce que je ne sais pas du tout ce que je vais faire après, je voulais me laisser un peu de temps, mais ils n'ont pas voulu* ». L'impossibilité de poursuivre peut alors être vécue comme une remise en cause personnelle et provoquer une forme de ressentiment.

D'autres structures proposent pour leur part des volontariats plus modulables et reconductibles si besoin. Un volontaire que nous avons rencontré y avait, par exemple, passé deux ans. Dans ce cas, les arguments avancés ne portent pas tant sur le fonctionnement de la structure ou les missions proposées que sur le souci d'accompagnement des jeunes, en particulier ceux qui appartiennent aux milieux les plus modestes ou qui arrivent dans le dispositif à une période difficile de leur parcours.

« Il faut du temps, il ne faut pas que ce soit des expériences trop courtes. Caroline, elle est restée là un an et demi. Jean, ça aurait été une grave erreur de s'arrêter au bout de 6 mois. Il ne faut pas hésiter à se donner le temps et les moyens d'accueillir les jeunes. Pas pour tous, Adrien est resté 9 mois, en septembre, il a un CDI, très bien. Il n'a pas besoin de ça mais pour un certain nombre d'entre eux, il ne faut pas... Je dis ça aussi par rapport à des réflexions du ministère, qui voulait permettre des expériences plus courtes. Permettre à davantage de jeunes mais sur un temps plus court. Pour des jeunes bacs+5 qui veulent vivre une expérience dans le social pendant 6 mois, très bien. Eux, il leur faut 15 jours pour rentrer dans le poste et après ils font les choses, ça ne posera pas de problème. Mais si on veut vraiment que le volontariat bénéficie à tout le monde, et en particulier aux jeunes des quartiers, il leur faut du temps. Je ne dis pas ça : chic, on va les avoir pendant un an et demi à pas cher. Mais si on veut vraiment respecter la philosophie du volontariat, il faut qu'on puisse les accueillir dans le temps. Dans le sens où c'est permettre à des jeunes qui sont un peu en panne de vivre quelque chose. De vivre une expérience humaine, de se poser et de réfléchir et construire leur avenir. Donc, il faut leur offrir une certaine stabilité. Les volontaires qu'on a accueillis jusque-là étaient des jeunes qui étaient un peu dans le chaos, qui avaient des parcours chaotiques. Même dans leur vie perso, leur vie amoureuse, c'est un peu compliqué pour certains. Je ne vais pas dire que je leur offre la stabilité amoureuse (rire), mais... ils sont sur un lieu d'accroche. Pendant un an, un an et demi, tous les matins, ils savent où ils vont. Ils sont en lien avec des gens qui sont toujours les mêmes. Donc, il y a une forme de stabilité dans leurs relations sociales... Ils vivent une expérience et ensuite, ils bâtissent un projet. Pour moi, le volontariat, il est d'abord fait pour ces jeunes-là. Je n'ai rien contre les bacs+5. Et d'ailleurs, peut-être que ça peut être enrichissant d'avoir dans une même équipe des volontaires avec différents vécus. Je ne vais pas refuser de les accueillir, ces jeunes un peu plus favorisés. Mais pour moi, c'est pas eux la priorité. (...) Et on a une responsabilité par rapport à ces jeunes, par rapport à leur accompagnement. Le pire qui pourrait arriver, pour moi, ce serait que ceux qu'on accueille se retrouvent après leur volontariat exactement dans la même situation que quand ils sont arrivés. Qu'on les lâche dans la nature, sans perspective, sans rien. Mais pour qu'ils puissent bâtir un projet d'avenir, avec notre aide ou tout seuls, un projet professionnel, encore une fois, il faut du temps, ça n'est pas possible autrement. (délégué départemental, tuteur)

Le souci du devenir des volontaires suite à cette expérience constitue souvent une des premières raisons invoquée à l'allongement de la durée du SCV. Nous reviendrons sur l'accompagnement qui précède la fin du volontariat dans la suite de ce travail.

### Le nombre d'heures hebdomadaire, en théorie... et en pratique

Le nombre d'heures hebdomadaire est également variable d'une association à l'autre. Certaines proposent 26 heures, d'autres 30 heures et d'autres enfin 35 heures.

Pour les premières, le choix de 26 heures tient à plusieurs raisons. Les associations qui recrutent au sein du milieu étudiant permettent ainsi à leurs recrues de maintenir une activité de formation réduite, par exemple lorsqu'elles doivent repasser un module auquel elles ont échoué l'année précédente ou lorsqu'elles préparent un concours en candidat libre. L'objectif peut aussi être de leur laisser du temps libre afin qu'elles aient l'opportunité de s'investir sur d'autres objets par ailleurs. Enfin, cette durée constitue un autre moyen très concret de différencier le statut de volontaire de celui de salarié.

Parfois certains acteurs associatifs font à cet égard le lien avec le montant de l'indemnité SCV : « *vu ce qu'ils touchent, on ne peut pas trop leur en demander non plus* ».

Les associations qui proposent des volontariats de 35 heures font, pour leur part, valoir la véritable intégration au sein des équipes que permettent de telles horaires et, par conséquent, l'aspect véritablement formateur sur le plan personnel et professionnel du SCV : « *les volontaires sont présents à toutes les réunions d'équipe, ils sont partie prenantes de nos actions et membres de l'équipe à part entière. Ça leur permet de trouver leur place très rapidement parmi nous* ». Pour les jeunes qui sont en marge des études et du milieu professionnel depuis un certain temps, l'objectif peut aussi être de les familiariser avec un rythme et des horaires de travail. Enfin, les associations qui proposent 30 heures semblent opérer un compromis entre ces deux positions.

Les volontaires ont, pour leur part, beaucoup de difficultés à décompter le nombre d'heures qu'ils effectuent réellement. Beaucoup remplissent en effet des missions d'animation de réseau ou d'organisation d'événements. Une partie de leurs activités s'avère ainsi difficilement classable. Aller boire une bière en soirée avec un groupe de jeunes de son âge pour leur parler des activités organisées par son association : cette activité relève-t-elle du loisir ou du recrutement de bénévoles ? Se rendre au concert d'un groupe local lorsqu'on est chargé de l'organisation d'une manifestation culturelle sur sa ville : s'agit-il de conscience « professionnelle » ou de plaisir personnel ? Ces deux activités peuvent-elles être comprises comme du temps de volontariat ? Une autre difficulté que rencontrent les SCV pour décompter leurs horaires tient au fait que beaucoup de leurs activités nécessitent une implication sur des temps généralement dévolus à la sphère privée (les soirées, les week-ends) et pendant lesquels ils ne sont pas dans les locaux des associations. Enfin, et surtout, l'activité des volontaires s'est révélée extrêmement variable en fonction des périodes de l'année et des événements qu'ils ont eu la charge d'organiser : « *à certains moments, c'était plutôt calme. Par contre, des fois, c'était la folie et je n'arrêtai pas pendant un mois, du coup c'est dur de faire une moyenne par semaine, je ne sais pas combien d'heures j'ai fait au final* ». Au terme de leurs volontariat, le ressenti des jeunes interrogés est donc extrêmement subjectif. D'autant que, comme les plus investis l'ont affirmé, « *quand on est engagé, on ne compte pas ses heures* ». Certains jeunes estiment ainsi avoir fait un volontariat « *gérable* », voire « *tranquille* », tandis que d'autres disent s'être investis massivement.

Ces appréciations ne tiennent bien entendu pas seulement à la subjectivité des jeunes eux-mêmes mais aussi à la nature des missions qui leur ont été confiées et aux exigences fixées en la matière. Là encore, il existe une certaine hétérogénéité.

## Le cadrage du contenu des missions

### Un strict cadrage préalable : définir la place du volontaire dans l'association par rapport aux bénévoles et aux salariés

En fonction des associations, le contenu des missions peut diverger fortement mais celui-ci fait toujours l'objet d'un travail important de définition préalable. Ce cadrage est aussi l'occasion d'une réflexion sur la place que va occuper le volontaire dans l'association, sur les projets à mener et sur l'organisation du travail en son sein. Deux soucis s'expriment alors : d'une part, proposer des objectifs et des activités qui ne demandent pas un niveau de compétences ou de qualification trop élevé afin d'ouvrir la proposition de volontariat au plus grand nombre et de parer, sous une première forme, au risque de sous emploi.

« Moi, je connais bien les associations dans la mesure où mon travail premier, c'est justement de travailler sur le réseau des associations du département. Je les connais toutes plus ou moins, celles qui viennent se présenter pour le dispositif. Après, ce qui pourrait ne pas coller au niveau des missions, c'est si je vois que certaines donnent aux jeunes des missions à responsabilité, des missions qui seraient liées à des exigences de compétences trop importantes, ou qui généreraient des pans économiques entiers de l'association » (coordinateur départemental du dispositif).

D'autre part, définir des missions qui n'empièteront pas sur le travail déjà effectué par les salariés et par les bénévoles en interne. Au delà des risques bien réels de désorganisation et perturbation des tâches, il s'agit aussi de clarifier les statuts des uns et des autres et de parvenir à faire une place à cette nouvelle catégorie d'acteurs associatifs que sont les volontaires. Le contenu des missions constitue ainsi souvent le fondement le plus concret et le plus évident de la définition de leur rôle spécifique et qui permet à chacun de se positionner et d'éviter la confusion. Pour les salariés, cette problématique semble prendre une acuité toute particulière.

« Les missions des volontaires ne font pas partie de nos fiches de postes. C'est tout bête mais c'est important parce que ça marque la différence. Finalement, pourquoi j'aurai un statut différent du volontaire si on fait la même chose ? C'est important que pour chaque statut, les missions soient spécifiques » (déléguée territoriale, tutrice).

Mais, si au sein d'une même association, la claire séparation préalable des missions peut permettre d'étayer la différenciation des statuts, elle ne résiste pas à la comparaison entre structures. Des activités typiques des volontaires en certains lieux pourront, dans d'autres, être expressément réservées aux salariés, tels la gestion et l'encadrement des bénévoles. Les tâches administratives relèveront, dans certaines associations, du strict domaine des permanents tandis qu'ailleurs, cette frontière sera plus tenue. Dans certaines d'entre elles, composées de bénévoles, les volontaires pourront être chargés uniquement de coordination et d'animation, laissant aux premiers le contact avec les bénéficiaires. Mais dans d'autres, cette différence n'existera pas. En la matière, les exemples contradictoires pourraient ainsi être déclinés de multiples façons. Il n'existe donc pas de missions de volontariat sui generis. Dans certaines structures ou interviennent des salariés, cette impossible différenciation n'est pas d'ailleurs sans poser question, parfois jusqu'au renoncement, au moins temporaire, à l'accueil de volontaires.

« On pourrait dire que c'est pas les mêmes missions, mais sur quels critères on juge que ce ne sont pas les mêmes missions ? Elles ont été une plateforme pour mettre les choses en place et elles l'ont très bien fait. Mais est-ce qu'un salarié n'aurait pas pu le faire ? c'est ambigu. Mais c'était intéressant parce qu'en tout cas, ça nous a amené à un questionnement et à une réponse... claire. Si on veut maintenir ce pôle, il va nous falloir un salarié. Mais on ne peut pas reprendre de volontaire, ce serait dommage, ça ne serait pas honnête ». (salariée, tutrice)

Dans les structures composées uniquement de bénévoles, la question se pose en partie différemment pour les acteurs en présence. En lien avec l'exemple ci-dessus, le problème envisagé n'est pas tant le faible montant de l'indemnité que sa simple existence qui peut éventuellement faire peser le soupçon d'un engagement intéressé. Nous y reviendrons par la suite dans les points spécifiquement consacrés au sujet de l'indemnité. Le cadrage des missions vise d'abord à légitimer la présence d'un volontaire au sein de l'association et à permettre aux bénévoles d'y trouver leur place de la même façon qu'auparavant, sans pour autant faire du SCV un simple exécutant chargé des « basses besognes » et du secrétariat.

### Des missions en partie adaptées à la personnalité des volontaires

Si ces missions font l'objet d'un cadrage précis, elles doivent aussi laisser une certaine latitude qui permettra au SCV de les reprendre à son compte et de s'y investir pleinement. Certaines associations proposent ainsi à leurs volontaires de réserver, à côté de leurs missions définies, une partie de leur temps à un projet personnel qui les préoccupe particulièrement. Il s'agit alors d'insister sur la dimension d'engagement personnel censée sous-tendre cette démarche.

« Il y a des rencontres à organiser, l'organisation d'une rencontre régionale par exemple, sur laquelle ils sont chefs de projet. Il y a plusieurs campagnes qui existent déjà tout au long de l'année, la semaine de la mobilité internationale, la semaine de l'environnement, « chacun son asso », qui est

une semaine de promotion de l'engagement associatif. Il y a beaucoup d'événements qui structurent déjà l'année. Mais après, on tient vraiment à ce qu'il y ait une place pour qu'ils puissent apporter de nouveaux éléments, qu'ils construisent en partie leur mission. Que ça ne soit pas juste : on vous donne un programme, voilà ce qu'on va faire pendant toute l'année et puis, si vous avez des bonnes idées, vous les ferez l'année prochaine. Parce que c'est important aussi pour nous qu'ils se saisissent du projet de l'association, et on se dit que le projet perso, c'est le meilleur moyen. On va leur donner des événements structurants parce qu'il y a quand même des choses à réaliser pour eux, pas laisser les gens face à une page blanche parce que ce serait assez terrible pour pas mal d'entre eux. Parce que tout le monde n'a pas ce souci d'initiative. Mais on a quand même envie de les questionner et de leur dire : si vous avez une idée, vous pouvez la transformer. Il y a aussi cette ambition là de leur faire prendre conscience qu'on peut aussi agir sur l'environnement qui nous entoure. L'idée, c'est qu'ils le fassent une fois mais qu'après, en tant que citoyens ultérieurement, quand ils constatent quelque chose, ils ne restent pas dans une position passive mais qu'ils disent : on a diagnostiqué ça, il y a des méthodologies, des manières de faire, et après, on décline une solution. On propose quelque chose. C'est de ça qu'on veut leur faire prendre conscience, dans le cadre de l'association, mais les doter de ça pour plus tard aussi. Parce que ce qu'on voit souvent chez les jeunes, et parmi les volontaires, c'est que ça leur va bien la mission structurée, le truc où on leur dit déjà ce qu'il faut faire. Mais du coup, c'est un peu passif. On veut aussi les doter de cet esprit d'initiative, renforcer leur confiance en eux. Le projet qu'ils vont mener, ça ne sera pas souvent le projet essentiel de l'année en termes d'animation de réseau. Mais, c'est plus des choses comme : souviens-toi que tu es parti d'un constat et qu'on en a décliné une action. Pour nous, c'est important dans une perspective de confiance en soi, de voir qu'on peut initier, porter des choses. C'est pas le même apprentissage » (coordinateur du dispositif au niveau national).

Néanmoins, selon certains responsables de terrain, ce projet personnel ne fonctionne véritablement que lorsque les jeunes ont déjà eu une expérience associative auparavant, qu'ils ont déjà des « réflexes » et les savoir faire nécessaires. Ceux qui ne sont pas familiers avec cet univers préfèrent souvent se cantonner à leurs missions définies. Ces dernières peuvent d'ailleurs se révéler suffisamment étendues et prenantes pour que la question du projet personnel ne se pose même pas ou « passe à la trappe ». Bien souvent en effet, les volontaires réalisent en premier lieu les tâches sur lesquelles il existe une véritable attente les concernant et remettent à plus tard celles qui n'existeront que par leur initiative personnelle.

Une autre façon de permettre aux volontaires de s'approprier véritablement leurs missions consiste à adapter en partie leur contenu à la personnalité de chacun. Ce discours est en particulier le fait des structures ou interviennent des salariés.

« On les prend en compte pour ce qu'ils sont eux. On leur donne des responsabilités non pas en fonction du poste prédéfini à l'avance mais en fonction de ce qu'ils sont et de ce qu'ils peuvent prendre. Il y a plus d'adaptation à la personne là où un salarié, on l'embauche pour quelque chose. Même s'il y a adaptation à la personne mais... Il y a plus d'adaptabilité pour un volontaire... Du coup, on fait du sur mesure, en fonction de la personne. Là où un salarié, on repère un besoin, on définit un profil de poste et on essaie de trouver la personne qui va... Un volontariat part aussi d'un besoin, mais ne s'enferme pas dans le besoin. On est plus dans une optique de valorisation de la personne. C'est que c'est quand même une chance pour le jeune, cette souplesse » (salariée, tutrice).

Comme on le voit dans cet extrait d'entretien, cette question de l'adaptabilité des missions n'est pas sans lien, encore une fois, avec cette question de la différenciation des statuts au sein de l'association.

## Un cadre qui n'est pas toujours tenu

Du côté des volontaires comme du côté des acteurs associatifs, tuteurs ou coordinateurs du dispositif SCV, beaucoup s'accordent à reconnaître que le cadrage théorique du contenu des missions se voit souvent transgressé au fur et mesure de l'intégration des jeunes dans la structure. Cette observation n'est pas d'ailleurs sans poser question quant à la centralité de ce critère comme mode de distinction

des différents statuts. Une première période d'ajustement est toujours nécessaire, pendant laquelle les éventuels problèmes de doublon sur des activités sont peu à peu résolus. Un tuteur salarié indique par exemple : « *le volontaire est venu me voir et il m'a dit : tu sais, les bénévoles le font déjà et ils n'ont vraiment pas besoin de moi pour ça. Du coup, on a lâché cette mission là, on s'est concentré sur d'autres* ». Au delà de cet incontournable moment d'adaptation des missions théoriques aux réalités concrètes de l'association, la transgression du cadre fixé est susceptible de perdurer.

Ce phénomène peut être dénoncé comme une dérive malheureuse, en particulier par les volontaires. Il intervient notamment, pour les cas observés dans cette étude, lorsque ceux-ci se trouvent insérés dans des équipes de salariés et que leurs missions sont multiples et partitionnées, consistant par exemple à épauler un ou plusieurs d'entre eux sur leurs actions. Les récriminations exposées ne tiennent pas tant alors à la quantité de temps requise qu'au sentiment de « *servir de bouche-trou* », d'être « *corvéable à l'infini* ». D'autant que leur statut de volontaire n'est pas toujours bien identifié par tout le monde et que, nouveaux venus dans l'association, ils seront disposés à tous les efforts pour s'y intégrer.

« Si l'animateur qui est chargé du volontaire n'est pas très cool, il va se décharger sur lui : est-ce que tu peux faire ça, et ça, et ça ? et j'ai oublié, tu pourrais nous aider pour ça ? Et les jeunes se sentent... Je sais, j'en connais, ils ont peur de dire non, ils n'osent pas. Alors ils disent oui à tout et ils se retrouvent dans la grosse merde. Ils en peuvent plus, ils sont fatigués, c'est samedi, ils sont dans un camp ados, ils ont fait toute la semaine des corvées, des maraudes de nuit, parce qu'ils n'ont pas pu dire non. Mais ils se disent : c'est une chance qu'on me donne, je vais peut-être apprendre des trucs, machin... C'est là le danger, c'est là où il faut dire non. Mais, en même temps, je ne dis pas non plus qu'il ne faut pas participer à la vie de l'association, il faut toujours aider pour des trucs, des fois. Parce que c'est comme ça qu'on va être vraiment accepté dans l'équipe. Mais c'est compliqué de connaître les limites... Il faut savoir faire l'équilibre. Parce qu'il y a des animateurs, je vois, ils n'hésitent pas à charger de travail... C'est pas toujours facile de dire non » (volontaire dans une association de salariés et de bénévoles, homme, 22 ans).

Cette situation ne tient pas toujours d'ailleurs à une mauvaise définition préalable du contenu des missions mais à des glissements, par ailleurs bien repérés de part et d'autre.

« Nos missions, elles sont claires et nettes. Il y a des trucs qu'on ne peut pas faire, ok. Sauf que, quand ça les arrange, on s'arrange. Ici, il y a tout le temps des gens absents, qui sont malades, qui sont en congés. Alors, ça m'est arrivé plusieurs fois d'être à l'accueil, de répondre au téléphone et de faire le standard pour remplacer. Moi, ça me fait super chier de rester assis, comme ça, mais bon je le fais pour dépanner. Ou bien, après le repas, il faut toujours quelqu'un dans la salle du bas, un animateur. Parce que un volontaire, ça ne compte pas, c'est une histoire de législation. Tu parles, combien de fois je me suis retrouvé tout seul en bas parce qu'ils étaient en train de discuter ou de fumer leur clope. Là dessus, ça ne les dérange pas qu'on fasse autre chose que les missions. Après, quand on voudrait faire d'autres trucs, je ne sais pas, prendre des initiatives, ou même participer à des formations sur des trucs qui nous intéressent, alors là, c'est plus possible, c'est plus notre rôle » (volontaire dans une association de salariés, homme, 20 ans).

Dans les associations composées de bénévoles, le glissement des missions peut s'opérer pour de toutes autres raisons. Deux cas de figure se sont présentés dans le cadre de cette étude. Dans le premier, l'arrivée du volontaire amenait les bénévoles à se décharger sur lui d'un certain nombre de tâches et notamment les moins gratifiantes (la rédaction des comptes rendus de réunion, la gestion des tâches administratives, etc.). Dans l'autre, le volontaire lui-même prenait les devants :

« Ça peut arriver les volontaires prennent la place des bénévoles. Finalement, c'est quelqu'un de très bien, de très motivé, qui fait tout. Pas par mauvais volonté mais par volonté d'avancer. Autant que je le fasse directement, ça ira plus vite, je suis là plus souvent. Ils avancent, ils avancent et un jour, ils se rendent compte qu'il n'y a plus de bénévoles sur le projet en question. Parce que la personne a

tellement tout porté toute seule qu'elle n'a laissé la place à personne. Et au bout d'un moment, ils ne peuvent plus intégrer qui que ce soit au projet. Parce qu'ils ont tellement avancé que plus personne ne peut prendre le train en cours de route, parce qu'ils n'ont pas associé les gens en amont et même les bénévoles, ça ne les intéresse pas quand il ne reste plus qu'à coller les affiches, à juste titre. C'est pas dans une volonté d'écartier les autres, c'est juste que c'est plus facile de le faire moi que de demander à quelqu'un de le faire. Il y a des bénévoles qui se sont plaints que le volontaire prenait trop de place et que, du coup, il ne restait plus rien à faire pour eux » (coordinateur national du dispositif).

Dans un cas comme dans l'autre, lorsqu'ils ne sont en contact qu'avec des bénévoles, les volontaires se montrent beaucoup moins véhéments dans la mesure où ils ont le sentiment d'avoir en partie failli à leur rôle.

A contrario, cette transgression du cadre des missions peut être très bien vécue par tous les acteurs du dispositif. Elle peut même devenir le signe d'un volontariat « réussi », où le jeune est parvenu à une autonomie complète et où il a largement dépassé les objectifs de travail qui lui avaient été fixés lorsqu'il est arrivé.

« Ça peut arriver que le volontaire fasse plus que ses missions de départ, mais toujours à sa demande. Bien sûr, l'association n'est pas contre. Mais il faut être honnête, il y a des volontaires qui ont pris des choses en main qui, moi, me semblaient... dépasser largement le cadre du volontariat. Mais c'est parce que le jeune le souhaitait. Je n'ai jamais observé qu'une association ait eu des attentes trop fortes vis-à-vis du dispositif. On a flirté quelques fois avec la limite. Ça a pu amener à des recadrages. Mais en tout cas, à chaque fois que la limite a été franchie, c'était à la demande du volontaire. Notamment, pour l'exemple de l'association de solidarité internationale, lui a carrément été responsable d'un chantier au Pérou et a souhaité coordonner l'ensemble de ce chantier. Il a souhaité partir là-bas, seul avec d'autres jeunes, et coordonner tout sur place. C'est une responsabilité qui est assez importante. Il l'a fait en dehors du SCV qui s'arrêtait fin juin et que le chantier était en juillet, donc il l'a fait en tant que bénévole. Mais c'est de sa propre initiative et il s'y est investi pleinement. Je sentais que c'était une demande de sa part et non pas une obligation de l'association. L'association lui a permis d'endosser ces responsabilités et c'était plutôt une bonne chose. Dans d'autres domaines, c'est pareil. Des jeunes qui, sur la fin, géraient des pans assez importants du dispositif de l'association parce qu'ils le souhaitaient. Parce qu'ils se sont pris au jeu et que c'est toujours valorisant pour eux de prendre des responsabilités » (coordinateur du dispositif au niveau départemental).

Pour les volontaires, obtenir des responsabilités non prévues à la base peut même devenir un vrai signe de reconnaissance du travail accompli.

« J'ai vraiment eu carte blanche sur mon projet, je voyais mon délégué une fois par mois pour le tenir au courant, mais c'est moi qui prenais en quelque sorte les décisions. Et ça, c'était parfait. Parce que je pense que c'est la meilleure façon de faire grandir les jeunes. C'est de donner de la confiance et de donner des responsabilités parce qu'on est capable. Moi, j'ai eu beaucoup de chance dans cette délégation et j'en retire une super bonne expérience. C'est un projet important, sur lequel on a dépensé plus de 30 000 euros. On m'a vraiment donné la confiance et la responsabilité et je les ai prises avec beaucoup de joie. Parce qu'en France, aux jeunes, on ne leur donne pas toujours cette confiance. Surtout pour des projets comme ça ». (volontaire dans une association de salariés et de bénévoles, homme, 22 ans)

La question de la définition des missions est ainsi complexe. Tout d'abord, elle renvoie encore une fois à une grande hétérogénéité de pratiques, tant du point de vue du cadre temporel (durée totale et nombre d'heures hebdomadaires) que de celui des contenus fixés. Ces derniers apparaissent souvent comme le principal moyen d'identifier les divers statuts, de différencier les volontaires des

salariés et des bénévoles. Mais dans le même temps, chacun s'accorde aussi à reconnaître que ces contenus sont mouvants et les frontières bien floues entre les tâches de chacun.

## LES FORMATIONS

Les formations d'une journée par mois pendant la durée du volontariat font le plus souvent l'objet d'un jugement relativement sévère de la part des volontaires. Dans le même temps, leurs concepteurs témoignent des modifications effectuées au fil des trois années d'existence du SCV et des améliorations qu'ils souhaitent encore y apporter. Leurs contenus sont ainsi toujours en débat, notamment pour ce qui concerne les aspects de sensibilisation à la citoyenneté, les plus mal reçus par les volontaires. Mais au delà des ajustements nécessaires en terme d'apports, de pédagogie, de calendrier, ces formations pourraient aussi témoigner de certains malentendus entre le dispositif lui-même et les attentes des jeunes, ou tout au moins d'une partie d'entre eux.

### Des formations civiques peu appréciées

Les formations civiques font globalement l'objet d'un jugement négatif de la part des volontaires. Les raisons peuvent en être diverses selon les entretiens recueillis : certains en ont critiqué le caractère scolaire, voire infantilisant, établissant un parallèle avec les cours d'instruction civique suivis au lycée et évoquant une impression de redite. D'autres mettaient en avant l'absence de liens entre leur contenu et celui du volontariat : « *C'est quoi le rapport entre visiter un tribunal et ce que je fais tous les jours ? ça n'a rien à voir. En quoi ça va m'aider ? Moi, ce qui m'intéresse, c'est de me former sur ce que je fais, sur comment je peux le faire mieux. Là, pas de problème, je suis partant. Mais les institutions européennes ou aller se balader à l'assemblée nationale, au secours* ». Selon certains acteurs du dispositif, les jeunes peu diplômés peuvent être les moins réceptifs à ces formations ou en tout cas ceux qui font part le plus clairement de leur opposition.

« Les volontaires qu'on a n'adhèrent pas toujours à l'association en tant que telle. Du coup, quand il fallait aller à des formations au niveau national, ils y allaient vraiment à reculons. Ils ne voulaient pas y aller. La première fois, ils m'ont fait honte parce qu'ils n'ont pas été très corrects. Il y en a un qui n'a pas voulu manger en groupe. Ici, il ne m'a jamais fait le coup, ça se passe très bien. J'étais surpris parce qu'il m'a dit : je n'ai pas voulu manger avec eux, j'ai mangé tout seul devant la télévision. En fait, ça ne les intéresse pas tout ça, ils ont besoin de mettre les mains dans le cambouis, le reste, la formation civique, pour eux c'est du blabla. Ils veulent l'expérience concrète, être avec les gens ici. Des réunions, il en avait assez. Peut-être qu'au bout de neuf mois, il commence à évoluer, je ne sais pas... » (salarié, tuteur)

Les missions effectuées semblent alors plus importantes que le dispositif et le discours institutionnel qui les supportent et dont la formation civique est le principal symbole. Sans doute le caractère particulièrement scolaire de cette dernière participe-t-il aussi de ce rejet massif pour des jeunes qui ont souvent connu l'échec dans le cadre de leurs études. Néanmoins, si les critiques peuvent être plus ou moins frontales et virulentes, elles n'en restent pas moins souvent partagées par l'ensemble des volontaires.

Ce manque d'intérêt a été bien identifié par les acteurs du dispositif qui réfléchissent à trouver de nouveaux aménagements pour les formations. Certains souhaitent ainsi en alléger l'aspect proprement civique au profit de contenus méthodologiques et de connaissances plus directement en lien avec les attentes des volontaires et avec leurs missions. D'autres se centrent sur une réflexion pédagogique, sur les moyens d'amener les mêmes sujets d'une manière plus vivante et moins didactique.

« La première année, on a essuyé les plâtres et on a fait quelques erreurs comme tout le monde. On s'est rendu compte qu'il fallait des groupes réduits et pas être 40 dans une salle pour faire des débats. De toute façon, ça n'avait aucun sens, même en termes d'appropriation de ce qui est dit, il

faut avoir quelque chose qui permette à tous de participer et de se sentir à l'aise. En grand groupe, il y en a la moitié qui ne va pas parler parce qu'ils ont peur. Pas d'intervention descendante parce qu'ils sont étudiants et que ça n'est pas un cours. On a fait l'erreur au début de faire intervenir des profs, sur des sujets qu'ils maîtrisaient, il y avait de la connaissance, mais ça ne passait pas. On s'est rendu compte qu'il fallait bien aborder ces sujets là, mais qu'il y avait d'autres moyens de faire pour que les gens sentent vraiment qu'il se passait quelque chose de particulier, et sur lequel on peut avoir leur adhésion. Parce qu'on s'est rendu compte que si on n'avait pas l'adhésion des participants, on pouvait leur raconter tout ce qu'on voulait, ça leur passait au travers. Il fallait développer toute une ingénierie méthodologique et stratégique pour les inclure et qu'ils soient acteurs de cette formation civique. Voilà, quelques enseignements. Maintenant, on prend un thème qui nous semble être un enjeu de citoyenneté. On a toujours un temps préparatoire au débat, avec ce qu'on appelle des paroles d'acteurs, on va rassembler trois ou quatre acteurs sur un sujet. Les gens vont raconter un peu ce qu'ils font, rapidement. Et après, les jeunes vont leur poser des questions par rapport à ce qui les intéresse. Ça permet l'appropriation du sujet et on a vu la différence. Après, on peut lier ça à des visites de lieux ou autre » (coordinateur national du dispositif).

Ces réflexions sont toujours en cours et, selon beaucoup d'acteurs du dispositif, le bon format n'a pas encore été trouvé en ce qui concerne les aspects de formation citoyenne (à l'exception de l'entretien cité ci-dessus).

## Les formations opérationnelles plus développées

Ces formations, censées apporter aux volontaires des savoirs et des outils en lien avec leurs missions, sont pour leur part plus appréciées que les temps dédiés à la sensibilisation citoyenne. Elles tendent d'ailleurs à se développer selon certains des responsables associatifs rencontrés. Il peut s'agir d'apports méthodologiques en lien avec le montage de projets, l'accompagnement, la réalisation d'un budget, ou bien de connaissances sur l'environnement de travail (politiques de la ville, travail social) et les populations « cibles » des missions réalisées. Des adaptations peuvent néanmoins être nécessaires, pour gérer l'hétérogénéité des profils des jeunes et de leurs activités ou pour organiser le calendrier.

« Les formations n'arrivaient pas forcément toujours au bon moment. Dans le sens où elles sont une fois par mois. La dernière, c'était sur tout ce qui est accompagnement professionnel, lettre de motivation. Ça, ça tombe très bien. Mais le montage de projet, je crois que c'est arrivé en février. Les volontaires, avaient démarré leur projet bien avant et ça arrivait un petit peu tard. Donc on essaie de travailler là dessus pour essayer de faire un peu plus de formation au début. Pour que les volontaires partent avec des billes » (déléguée territoriale, tutrice).

Mais leur caractère professionnalisant est généralement apprécié pour le gain de compétences qu'il procure : « *j'ai l'impression d'apprendre des trucs qui vont m'être utile pour maintenant et même pour plus tard* ».

## Des moments de rencontre plébiscités par les volontaires

Si les volontaires disent souvent ne pas apprécier le contenu des formations, en particulier des formations civiques, ils sont en revanche satisfaits d'avoir profité de ce moment pour rencontrer d'autres jeunes SCV. En entretien, ils font d'ailleurs beaucoup plus souvent référence aux échanges informels, aux discussions collectives sur des questions pratiques (les problèmes de relation avec le tuteur, le contenu des missions à mener, la difficulté de vivre avec l'indemnité reçue, etc.) ou même plus personnelles (ce que chacun pense faire suite à cette expérience, ses satisfactions ou insatisfactions) qu'aux apports des temps de formation proprement dits. Il s'agit d'échanges de pratiques mais pas seulement. Les volontaires sont rarement en équipes sur leurs associations. Ils sont intéressés à comparer leur expérience avec celle qui est vécue par d'autres, à évoquer leurs éventuelles difficultés ou leurs réussites, à réduire le sentiment d'isolement qu'ils éprouvent parfois.

Sans doute le flou qui règne autour du statut de volontaire contribue-t-il à rendre nécessaires ces moments de discussion : « *comme à la base, c'est un peu vague le SCV, voir ce que font les autres, comment ça se passe pour eux, ça aide à se situer* ». Tous ne sont pas cependant en demande de ces temps de regroupement plus informels. Certains jeunes parmi les moins diplômés disent avoir eu le sentiment d'y perdre leur temps ou de ne pas s'y être sentis à leur aise, préférant le cadre plus réduit de leur association de terrain et de son équipe.

## Des attentes fortes sur la formation au projet professionnel

Aux derniers temps du volontariat sont associées des démarches de préparation à la sortie du SCV. Il s'agit d'aider les jeunes à élaborer de nouveaux projets suite à cette expérience, de leur fournir des pistes et des outils pour réfléchir à leur orientation, effectuer des recherches et mettre en place des perspectives d'avenir concrètes. Les formations SCV se clôturent ainsi souvent sur ce thème, par des ateliers de présentation de CV ou de rédaction de lettres de motivation et par des bilans écrits individuels à remplir. Selon les associations, les démarches de préparation à la sortie du SCV peuvent aussi prendre différentes formes supplémentaires et faire l'objet d'une attention plus ou moins importante, en fonction du nombre de volontaires à accompagner, des ressources dont elles disposent et de la conception qu'elles se font de leur responsabilité à cet égard.

Certaines se limitent aux temps de formation communs tandis que d'autres libèrent le volontaire de ses missions un mois avant le terme du SCV pour lui permettre d'effectuer individuellement les recherches nécessaires. Elles peuvent mettre à sa disposition leur matériel afin, par exemple, de prospecter sur Internet, de rédiger des CV ou de prendre des rendez-vous. Elles peuvent également mettre en contact le volontaire avec des professionnels de la voie professionnelle envisagée dans le but de l'informer de la réalité des carrières dans le domaine souhaité. Quelques associations poussent plus loin leur implication et diffusent les CV des volontaires au sein de leurs réseaux ou contactent de manière plus ciblée des partenaires susceptibles d'être intéressés par leurs profils. D'autres enfin font du projet d'avenir construit la condition d'aboutissement du volontariat : « *ils ne partent que quand ils ont quelque chose de concret derrière* », quitte à en prolonger la durée si le jeune n'y est pas encore prêt.

Cependant ce dispositif laisse parfois les tuteurs démunis face aux réalités concrètes rencontrées et aux situations diversifiées des volontaires :

« Moi, j'ai essayé mais c'est pas forcément évident parce qu'on n'est pas conseillé d'orientation psychologue, on n'est pas le pôle emploi. C'est pas forcément facile de dire : en tant que volontaire, tu as telles compétences, tu pourrais faire ça ensuite, de lui apporter de l'aide pour faire son choix, etc. Et là, le volontaire, clairement, il arrête en septembre et il se demande ce qu'il fait après. Moi, ça m'a posé de problème de ne pas arriver mieux à le pousser vers un projet professionnel. Après, ça dépend des personnes, il y en a qui font une année de coupure pendant leurs études donc la question se pose moins, il y en a qui avaient un métier dans leur tête avant le volontariat, c'est pareil. Mais c'est vrai que lui est arrivé un peu perdu... du coup, c'est pas forcément simple, j'ai pas trop vu comment je pouvais faire » (bénévole, tuteur).

De leur côté, beaucoup de jeunes n'avaient pas réellement d'attentes quant aux différentes formations du début et du milieu de l'année, les considérant même comme une contrainte. En revanche, ils ont placé de nombreux espoirs dans ce dernier temps, souvent à la mesure de leurs inquiétudes face à l'avenir. Ces dernières sont particulièrement exacerbées chez ceux qui souhaitent s'insérer dans la vie professionnelle ou qui sont incertains de pouvoir reprendre une formation (les plus nombreux parmi les volontaires interrogés pour cette étude).

« Je n'étais pas du tout dans l'ambiance des formations, ça ne me parlait pas du tout. Un cours sur les institutions européennes, ça va, je suis une grande fille, j'ai bien suivi mes cours d'éducation civique... Et sur le côté engagement, j'en ai d'autres des engagements, j'ai pas besoin du service civil pour faire des choses. Du coup, je pense que je n'étais pas très réceptive à ce format. Ce que je trouvais intéressant par contre, c'était de dire : vous êtes là pendant 9 mois mais c'est un échange.

Vous allez apprendre un tas de choses de ce poste et de ce milieu, vous allez bosser, et nous, on vous aide à en sortir. On vous met en relation. Ce qu'on a fait le dernier mois, c'est travailler les CV, travailler les entretiens parce que c'est des gens qui font pas passer tout un tas d'entretiens et qui ont une expérience. Se dire aussi que c'était un échange de compétences : on vous aide aussi pour que les choses se passent bien pour vous et pour valoriser ce que vous avez fait pendant 9 mois. Ça, on l'a fait un peu sur la fin, pas assez selon moi mais c'est déjà ça... ils vont envoyer nos CV à leurs réseaux, ils restent en alerte s'ils voient du boulot. Ils nous ont aidé à rédiger des lettres de motivation, ce genre de choses, nous mettre en relation avec les bonnes personnes. Surtout que dans ce milieu là, ça passe vachement par réseau. Autant aller faire une visite au tribunal, je m'en fichais un peu, autant là, sortir de cette expérience en allant de l'avant, c'est intéressant. Ça répond à mes questions. Même si je n'ai toujours aucune idée de ce que je vais faire à la rentrée » (volontaire, femme, 25 ans).

Cet extrait d'entretien, relativement positif, illustre cependant un point de vue minoritaire. Les attentes des volontaires tiennent bien entendu à leurs ressources propres et à leur niveau de qualification mais beaucoup des discours recueillis, y compris chez les plus diplômés, font apparaître une forme de déception à l'issue de ce dernier temps de formation : « *ils nous avaient dit qu'ils nous aideraient à chercher du boulot mais c'est du pipeau, ils n'ont rien fait du tout* ». Les ateliers de CV et de préparation aux entretiens constituent souvent le seul apport dont ils disent avoir bénéficié et qu'ils n'ont pas toujours jugé suffisant ou pertinent. La possibilité de dédier leur dernier mois à des recherches personnelles a fréquemment été réduite à la portion congrue en raison des missions à achever. Les rencontres avec des professionnels n'ont pas toujours eu lieu, par manque de temps ou de disponibilité des tuteurs. Le désappointement exprimé témoigne cependant peut-être moins de l'inadaptation de ces temps de formation et d'accompagnement professionnels que des inquiétudes des volontaires face à leur devenir. Beaucoup disent en effet leur incertitude ou leur absence de perspectives immédiates suite à cette expérience. L'on comprend ainsi pourquoi les attentes sont si fortes concernant ce dernier temps de formation, et, en même temps, très souvent déçues.

Les formations laissent ainsi l'impression d'une forme de hiatus, d'un mauvais ajustement entre les attentes des volontaires et ce qui leur est proposé. Jugées superflues ou pour le moins maladroites lorsqu'elles touchent aux aspects civiques, elles se font au contraires décevantes lorsqu'elles concernent le projet professionnel et la recherche d'emploi. Ces derniers concentrent en effet beaucoup de leurs attentes et posent la question des finalités du volontariat, peut être perçues différemment par les promoteurs du dispositif et par les jeunes qui le rejoignent, ou tout au moins une partie d'entre eux.

## LE SUIVI DES VOLONTAIRES

Le suivi des volontaires occupe une place importante dans les discours recueillis. Pour les acteurs associatifs, il s'avère d'autant plus fondamental qu'il découle du recrutement sur des critères de motivations principalement, et non sur des compétences professionnelles.

### Un suivi plus ou moins formalisé selon les structures

Le cadre du suivi est plus ou moins formalisé selon les associations. Dans certaines, celui-ci est extrêmement régulier et fréquent : « *on fait un point une fois par semaine au moins. Pour faire le bilan de la semaine passée, des missions, des tâches qui ont été exécutées, et pour se mettre au point sur ce qu'il y a à faire la semaine suivante* ». Dans d'autres, ces temps de rencontre sont plus espacés, peuvent par exemple intervenir chaque mois. Enfin, certaines structures mettent en place un suivi moins programmé, en fonction des missions et des besoins des volontaires. De la même façon, le tuteur peut être, à certains endroits, le référent unique tandis que dans d'autres, il sera un l'un des interlocuteurs possibles parmi tous les membres de l'association : « *Officiellement, j'avais un tuteur mais en fait, ça dépendait. Par exemple, le budget, j'ai vu avec la comptable et le trésorier. C'est moi qui l'ai écrit une première fois, ils me l'ont corrigé et on en a discuté. Ensuite, tout ce qui était organisation, programmation, je voyais avec le tuteur ou l'animateur. Sur des points précis, ça pouvait être d'autres personnes. Je ne dépendais pas d'une personne en particulier* ».

A cet égard, la présence de salariés, l'existence d'un local propre, jouent un rôle tout à fait fondamental qui permettent la mise en place d'un cadre beaucoup plus structuré que dans les associations uniquement composées de bénévoles et qui n'ont pas d'espace de travail défini. C'est d'ailleurs dans ce dernier cas que les volontaires ont fait part des difficultés les plus grandes. Certains, effectuant une partie de leurs activités à leur domicile, se sont pas exemple plaints de leur isolement. Ils ont également eu parfois le sentiment d'être totalement livrés à eux-mêmes, restant sans nouvelle de leur tuteur ou des autres membres de l'association pendant plusieurs semaines.

### Un suivi plus ou moins formalisé selon les volontaires

Le suivi dépend également pour partie de la capacité d'autonomie des volontaires sur les missions qui leur sont confiées. En fonction de leur âge, de leur parcours scolaire, de leurs expériences professionnelles et associatives préalables, les ressources nécessaires à cette activité pourront largement varier. Le moment du recrutement permet, en partie, d'influer sur cette variable.

« Dans les aspects négatifs, entre guillemets, je dirai que ça prend du temps. Il ne faut pas se voiler la face, même si on peut bénéficier du volontaire, on lui apporte aussi et dans les faits, ça prend du temps. Il faut avoir une structure avec un minimum de cadre, il faut de la disponibilité, il faut des personnes, pour avoir un volontaire. Parce que c'est des jeunes, ils débutent... Ce n'est pas des gens complètement autonomes et compétents sur tout. ça demande quand même un suivi important si on veut faire ça correctement. Après, ça dépend aussi des profils qu'on accueille, c'est sûr. On pourrait aussi faire le choix de prendre des jeunes déjà super formés, c'est sûr que ça serait très différent » (salariée, tutrice).

Néanmoins le suivi des volontaires est en un sens paradoxal : il est une contrainte dont certains acteurs peuvent se plaindre, surtout lorsqu'ils évoquent son côté répétitif d'une année sur l'autre. Mais dans le même temps, sa disparition du fait de l'autonomie complète des volontaires n'est pas sans poser problème non plus :

« Après, en interne, ça crée aussi cette réflexion sur comment on encadre des jeunes volontaires qui arrivent. Parce que là, pour le coup, elles étaient à un niveau d'autonomie hyper important, les

volontaires dans leur projet. C'est pareil, ça peut poser la question : est-ce que c'était pas du sous-salariat ? A partir du moment où elles n'ont même pas besoin d'être encadrées, où elle font du super boulot sans qu'on ait besoin de les suivre... » (salariée, tutrice)

Un tel questionnement s'est manifesté dans les associations où des salariés sont présents mais il n'a pas été évoqué dans celles composées de bénévoles où, encore une fois, le problème de l'emploi déguisé n'est pas perçu de manière aussi prégnante.

## Le positionnement des tuteurs

Le positionnement des tuteurs vis-à-vis des volontaires qu'ils accompagnent tient à leur expérience préalable. Certains inscrivent cette nouvelle tâche dans le cadre d'une histoire institutionnelle et d'un parcours associatif plus larges et plus anciens. Le SCV se trouve alors assimilé à d'autres statuts jugés proches en raison du public de jeunes auxquels ils se sont adressés :

« Le fait que j'avais déjà cette expérience d'accueil, de formation et de suivi de volontaires sous la forme service civil, emplois jeunes, objecteurs, ça a permis aussi qu'on déploie le dispositif de façon pertinente. Mais je sais que ça peut être compliqué quand on ne l'a pas déjà fait. Je me rappelle quand j'étais en responsabilité au niveau national, c'était compliqué pour les gens sur le terrain. Soit, il y avait le cas de donner au volontaire, à l'emploi jeune ou à l'objecteur, de donner des exigences et des objectifs de salariés d'entreprise. Sans tenir compte qu'ils ne déboulent pas comme ça direct, qu'il faut une progressivité. Soit au contraire de n'avoir aucune exigence et de ne pas suivre, de laisser pédaler dans la semoule sans un suivi suffisamment fort. Et ça ne marche pas. Sans suivi, ça ne peut pas marcher. Et les gens ne savent pas forcément comment s'y prendre. Je sais que je me suis beaucoup appuyé sur mon expérience des objecteurs et des emplois jeunes » (salariée, tutrice).

Cet extrait d'entretien témoigne au passage de la complexité de l'activité de suivi, en particulier pour les tuteurs sans expérience en la matière, largement présents parmi tous ceux que nous avons interrogés. Certains d'entre eux n'avaient même jamais occupé de fonction d'encadrement avant d'accueillir et d'accompagner des SCV. Dans certaines associations de taille importante, une formation a été mise en place afin de les aider dans cette activité.

« Moi, je n'avais jamais managé et un jour, on m'a dit : il y a des volontaires qui arrivent, il va falloir les accompagner. Alors on a eu des formations, pas dès le début mais elles ont fini par arriver. Mais malgré tout, on apprend de façon empirique, on s'adapte au fur et à mesure » (déléguée territoriale, tutrice).

## Une question complexe : que peut-on attendre d'un volontaire ?

La question du suivi est indissociable de celle des attentes qui sont fixées concernant les volontaires. Et les missions strictement cadrées dans le temps et dans leur contenu ne résolvent pas complètement ce problème.

### Des attentes floues concernant les missions ?

Cette question des attentes formulées vis-à-vis des volontaires est complexe, qui renvoie tout d'abord au positionnement de ces derniers par rapport au projet de la structure. Ceux-ci sont en effet censés répondre à un besoin de l'association sans pour autant relever du salariat. Leurs missions sont ainsi souvent présentées, au moins dans les discours, comme un « plus », un « complément », un « renfort » sans jamais être jugées indispensables à son fonctionnement. Dans leur conception

même, elles ne peuvent être qu'un « à côté » du projet associatif et ne s'y rattacher que de manière plus ou moins périphérique afin de parer au risque d'emploi déguisé : « *c'est un plus, c'est pas quelque chose sur lequel on aurait pu mettre un permanent* ». A tel point d'ailleurs que ces missions, du fait même qu'elles sont confiées à des volontaires, peuvent se voir dévalorisées.

« Ce qui a pu poser question, c'est qu'il y a un salarié dédié à l'urgence sociale, un salarié dédié à l'alphanétisation, et... On n'a pas trop compris pourquoi il n'y avait pas un salarié dédié au nouveau pôle culturel. Il y a eu un effet d'annonce en disant, c'est super, on va faire un pôle culturel, ça va être bien. Et on y croyait mais... Ça se délitait un peu, on mettait trois volontaires comme ça, sur neuf mois... On avait l'impression que... Ce n'est pas valorisant pour le statut des volontaires, mais on se demandait pourquoi il n'y avait pas un salarié... On avait l'impression que ça dépréciait un peu le pôle, que ça voulait dire qu'il n'était pas vraiment investi... Si on y croyait réellement, on aurait mis un permanent ». (bénévole dans une association de salariés et de bénévoles, femme, 37 ans)

Quelles attentes peuvent être formulées vis-à-vis des volontaires dont les missions, par définition, ne sont pas essentielles à l'association ? Des expectatives trop fortes ne viendraient-elles pas contredire ce caractère complémentaire du volontariat ? A contrario, peut-on vraiment en énoncer si les missions exercées ne constituent pas réellement un enjeu ? Certains volontaires disent avoir le sentiment de ne pas trop savoir à quoi ils servent et se demandent, à demi mots, pourquoi l'association les a recrutés.

Un certain malaise apparaît parfois à cet égard mais concerne plutôt les structures où des salariés sont présents. Dans les associations de bénévoles, la comparaison avec l'emploi se pose avec une acuité moindre et le recours à un volontaire tient souvent à l'absence déclarée de moyens pour recruter un salarié : « *il y avait le boulot pour un salarié mais vu notre budget, on ne pouvait pas se le permettre* ». Les missions confiées aux volontaires peuvent ainsi être définies comme tout à fait incontournables et capitales pour le projet porté sans pour autant qu'un risque d'emploi déguisé ne soit perçu.

### Des critères d'évaluation ?

Au delà du caractère plus ou moins central des missions des volontaires par rapport au projet associatif se pose également la question des critères à partir desquels ceux-ci seront évalués. La définition de ces critères peut en effet, elle aussi, s'avérer problématique.

Aux missions de SCV sont généralement attachées certains objectifs à remplir. En aucune manière cependant, le volontaire ne peut être évalué en la matière selon des critères de professionnalité, d'après les promoteurs du dispositif rencontrés. Cette affirmation renvoie pour une part au niveau d'exigence attendu qui ne peut être le même que pour un salarié :

« Un volontaire, on ne peut pas être aussi exigeant que sur un travail salarié. Un salarié qui ne fait pas l'affaire... Moi, j'ai eu à gérer un licenciement dans la structure, une fois... Un volontaire, sauf si vraiment, il y avait des gros soucis... On n'est pas dans la même dynamique, on le prend plus comme il est, on sait que tout ne sera pas parfait. Et puis il est encore jeune, il y a beaucoup d'apprentissage et de suivi à faire. Il y a moins de retour sur investissement si on raisonne en termes d'efficacité et de rationalité. Alors que sur un salarié, théoriquement, c'est plus mis en avant » (salariée, tutrice).

Un volontaire recruté, au moins en partie, sur des critères de motivation ne peut être jugé sur des compétences qui rapprocheraient ses missions d'un emploi. Mais comment peut-il alors être évalué ? Doit-il même être évalué, autrement que sur la base de sa bonne volonté et de son implication ?

« Vis-à-vis d'un volontaire, l'association ne peut pas avoir des exigences de résultats. Elle peut avoir des exigences de moyens par rapport à la mission qui lui est confiée. C'est-à-dire des exigences de

mettre en place toutes les conditions pour réussir sa mission. Mais pas d'exigences de résultats. C'est-à-dire : être à l'heure, être motivé pour ce qu'il fait... Répondre à des exigences qui sont différentes d'une association à l'autre et d'une jeune à l'autre. Pour avoir travaillé avec certains jeunes, ça va être : s'exprimer correctement face à un public ou face à des partenaires, travailler cette question-là. Pour d'autres, ça va être d'être à l'heure, ou bien ça va être de travailler sur l'écrit, les compétences rédactionnelles, mais ça ne peut pas être des exigences de résultat. Il ne faut pas que l'association perde de vue que le jeune est dans une situation de découverte d'un univers, d'un milieu. On n'est pas sur un stage d'observation, on est d'accord. On est sur une mission où le jeune doit être partie prenante et participer pleinement au projet en s'y investissant. Mais... on ne peut pas attendre de lui qu'il réussisse » (salarié, coordinateur du dispositif au niveau départemental).

La dernière phrase de cet extrait d'entretien peut, en un sens, sembler paradoxale, à l'image de la situation dans laquelle se trouvent de nombreux tuteurs à propos de l'évaluation. Elle est aussi difficilement tenable pour les associations où, bien souvent des objectifs précis sont définis et des résultats concrets attendus, y compris selon des critères précis, chiffrables et mesurables : « *le volontaire est recruté sur une mission précise qu'il doit faire, c'est important pour lui comme pour nous d'évaluer ses résultats, de voir s'il a rempli son contrat, aussi parce que ça va l'aider à se situer et à progresser* ».

C'est alors une autre question qui se pose, celle de la contrainte des volontaires et des justifications qui accompagnent cette contrainte. C'est aussi sous cet angle, en effet, que se pose la question des attentes formulées à leur endroit.

## Contraindre un volontaire et à quel titre ?

Par rapport à la question du suivi des volontaires se pose aussi celle de la relation d'autorité, pour ne pas dire hiérarchique. Si le terme d'accompagnement tend à l'euphémiser, elle n'en est pas moins présente, concernant des problèmes de discipline quotidienne (arriver à l'heure, faire preuve de politesse) mais aussi plus globalement à propos des missions et des attentes dont ces dernières font l'objet.

« Cette année, les volontaires se sont beaucoup fait plaisir sur leurs missions respectives. Par contre, sur tous les aspects un peu techniques de : je monte un budget, je fais un bilan, un dossier de présentation autour de mon projet, c'est pas toujours évident. Il y a des choses où ça a été... les bilans, c'est beaucoup passé par l'oral, mais c'est pas suffisant. Pour chaque action, on fait des bilans écrits qu'il faut transmettre à nos partenaires et les bilans des volontaires, il faut absolument les retravailler parce que c'est pas possible de les rendre en l'état. Du coup, on se retrouve à travailler sur des projets qui n'étaient pas portés par nous mais par des volontaires. Parce que sinon, à la fin, on a quelque chose qui n'est pas carré. En même temps, les volontaires ne sont pas salariés, donc est-ce qu'on peut leur demander la même chose qu'à un salarié, d'être aussi professionnel ? C'est pas un travail et en même temps, il y a un cadre. Quelqu'un qui n'arrive pas à l'heure, qui ne vient pas et qui ne prévient pas, qui ne rédige pas son bilan, c'est des choses... sur le cadre, sur la façon de fonctionner dans l'équipe, forcément, à un moment, il faut que les volontaires se plient. Et des fois, c'est compliqué. La question que je me pose en ce moment, c'est : comment on arrive à les former mieux sur ces choses là ? Leur donner une base de compétences et de savoir faire qu'ils n'avaient pas forcément en entrant. C'est important de les former, pour nous mais même pour eux, pour après, s'ils veulent postuler quelque part... C'est sûr que c'est moins sympa pour eux, ces aspects administratifs, mais ça fait aussi partie de l'apprentissage du monde du travail » (déléguée territoriale, tutrice).

Il existe bien une contrainte qui ne semble pouvoir se justifier par le volontariat en lui-même et par l'engagement censé le sous-tendre, mais qui s'exerce au nom de la formation et de la professionnalisation future, de l'apprentissage du monde du travail. Cette dernière dimension est également présente dans l'extrait d'entretien qui suit.

« Il y a une chose sur laquelle je reconnaiss que je ne suis pas bon, c'est les évaluations. Le fait de se mettre à un bureau... Donc on a fait quelques évaluations dans le bureau de temps en temps mais c'est tout. A la limite, c'est plus un truc au quotidien, ce qui va, ce qui ne va pas, on le dit tout de suite. Les volontaires le disent aussi. Mais je ne suis pas quelqu'un... Au final oui, il y a des évaluations qui sont incontournables. Mais je trouve que c'est pas facile d'évaluer quelqu'un. C'est pas toujours facile d'être gendarme. C'est important, mais c'est pas toujours facile. Surtout que je suis quelqu'un qui a tendance à être un peu con parfois, bon mais un peu con. Cette année, ils ont très bien compris qu'ils n'avaient qu'une heure de pause mais c'est vrai que c'est pas le cas de tous. La fille de l'an dernier, elle venait avec une heure ou deux de retard. Donc on avait dit, tu pars plus tard le soir, mais elle ne voulait pas. Elle n'arrivait pas à comprendre qu'il y avait des règles, que c'est comme un contrat. Pour moi, ce qui est important, c'est que c'est un engagement dans la vie professionnelle, ils apprennent les règles du travail : les horaires, la politesse, faire son boulot correctement » (salarié, tuteur).

On peut aussi se demander si ce type d'arguments n'est pas d'autant plus employé qu'il s'avère le plus efficace vis-à-vis des volontaires dont nous avons déjà souligné les motivations et les inquiétudes concernant leur insertion professionnelle. Il tend dans le même temps à éloigner le volontariat de sa dimension de contribution citoyenne.

### Le mélange des genres

Cette confusion des registres, celui de l'engagement et celui du professionnel avec les aspects hiérarchiques que cela suppose, peut apparaître au cœur des relations entre les tuteurs et les volontaires. Elle est particulièrement flagrante dans l'exemple cité ci-dessous.

« Il y a des moments, mon tuteur va me demander de faire un truc et je vais le faire, même si j'ai pas envie, même si ça n'a rien à voir avec mes missions, mais en gros c'est lui le chef : il a besoin que je fasse un truc, je le fais, j'ai pas trop le choix. Et puis même, je suis pas obligé, mais j'ai envie que ça se passe bien, qu'il soit content de moi. Et puis, à d'autres moments, je vais faire mon truc, normal, et lui, il vient me voir et il me dit, genre : merci, c'est super de faire ça, le volontariat, l'engagement, tout ça. Mais c'est pas le problème. Moi, j'en ai rien à foutre de son merci, je fais ce que j'ai à faire. Est-ce que quand les autres font leur boulot, il leur dit merci ? ça lui viendrait pas à l'idée de remercier tout le monde à chaque fois qu'ils font leur job, où alors il a pas fini, il en a pour la journée. Pourquoi il me dit merci ? C'est gentil mais quelque part, je trouve ça hypocrite. A des moments, il fait le chef et à d'autres moments, on dirait que c'est moi qui décide, parce que je suis un mec super généreux, et que c'est l'assos qui me doit quelque chose » (volontaire dans une association composée de salariés, homme, 20 ans).

Ainsi le suivi cristallise-t-il un grand nombre des ambivalences et des ambiguïtés attachées au statut de volontaire. Ni bénévole, ni salarié, les liens et les obligations qui le relient à la structure associative n'apparaissent pas toujours faciles à identifier et à opérationnaliser. Et c'est souvent par le recours à un registre extérieur, celui de la professionnalisation, que les tensions trouvent alors à se résoudre.

## L'INDEMNITE

L'indemnité constitue un sujet sensible pour toutes les parties prenantes qui l'évoquent rarement spontanément. Son statut n'est pas sans poser question en effet, qui la différencie du bénévolat réalisé sans contre partie financière, sans théoriquement relever d'un salaire dont le montant tient au contenu du poste. Un certain flou est d'ailleurs observable à cet égard, qui transparaît à travers les diverses dénominations utilisées pour la désigner : indemnité, défraiement, dédommagement, bourse, paie, rémunération. Au delà des termes employés, l'enjeu prégnant concernant cette question est bien celui de son montant pour tous ceux qui ont été interrogés dans le cadre de cette étude.

### Les ambivalences des volontaires à propos de l'indemnité

Les volontaires eux-mêmes hésitent à aborder le sujet de l'indemnité au cours de l'entretien. Quand ils font part d'insatisfactions, celles-ci ne sont presque jamais énoncées en termes personnels mais plutôt au nom d'un collectif plus large : « *moi, ça allait encore parce que j'étais chez mes parents mais je sais que pour d'autres, c'était compliqué* », « *c'est un sujet qu'on a abordé en formation, c'est vrai que certains n'étaient pas très contents* », « *j'habitais pas trop loin de l'association mais pour un autre qui venait en voiture, ça lui payait à peine les frais d'essence et l'entretien* ». Ainsi, lorsqu'un sentiment d'injustice ou de mécontentement s'exprime, celui-ci est le plus souvent rapporté à d'autres dont la situation est perçue comme plus critique que la sienne. Une telle retenue peut apparaître étonnante dans la mesure où les volontaires indiquent que ce sujet est aussi largement discuté entre eux lors des temps de regroupement. Les responsables des formations témoignent également de la délicatesse du sujet. Le seul argument négatif que beaucoup reprennent à leur compte est celui de l'autonomie empêchée ou rendue plus difficile : « *ça veut dire que je retarde encore mon départ de chez mes parents, que je n'ai pas pu me débrouiller seul pendant cette année* », « *ça n'a pas été facile à gérer* ». Une forme d'embarras prédomine surtout, qui semble relever de la situation complexe dans laquelle se trouvent les volontaires.

Ceux-ci ne sont pas égaux face à cette question de l'indemnité et leurs exigences sont aussi susceptibles de varier en fonction du rôle que joue pour eux le SCV, des attentes qu'ils formulent à son égard.

« Il y a plusieurs situations mais, grossièrement, ici, il y en a surtout deux majoritaires. Il y a une partie qui est des jeunes qui ont fini leurs études et qui sont un peu au point mort. Soit ils ont fait des études qui ne leur plaisaient pas et ils n'ont pas du tout envie de passer leur vie à travailler dans un boulot qui ne leur plaît pas. Soit, ils ont fait des études, beaucoup dans le culturel, ils ont terminé et ils sont au point mort parce qu'ils n'ont pas de réseau et qu'ils ne peuvent pas trouver du boulot. Donc, plutôt un profil diplômé. Plus ou moins diplômé mais diplômé. Eux, ils viennent dans l'espoir de mettre un pied dans la porte. C'est une partie des jeunes. L'autre grosse partie, c'est un peu le dispositif de la dernière chance. Pas de diplôme et ça fait 4 ans qu'ils sont dans leur canapé à regarder la télé. Alors eux, pour le coup, ils n'ont aucune exigence. Les 627 euros, pour eux, c'est déjà énorme parce qu'ils n'ont rien » (coordinateur du dispositif au niveau départemental).

Mais quel que soit leur capital de départ, leur niveau de qualification, les volontaires rencontrés dans le cadre de l'étude se vivent comme engagés et aucun ne cite cette indemnité comme la motivation première de son SCV, y compris lorsque leur situation antérieure était des plus difficiles. Ils en ont accepté les conditions en toute connaissance de cause et peuvent donc difficilement s'en plaindre par la suite, à moins de remettre en cause la totalité du contrat passé et de leur engagement : « *je savais combien j'allais toucher dès le départ et j'ai dit oui, alors je ne vais pas commencer à discuter maintenant* ».

L'indemnité, justement parce qu'elle est jugée faible, peut également constituer la preuve de cet engagement véritable au sens de désintéressé, effectué pour de « bonnes » raisons. Elle est en

quelque sorte garante des motivations des volontaires et la remettre en question peut revenir à mettre en doute la nature de ses propres desseins, la sincérité de sa démarche.

« Je trouve bien que ça reste un défraiement et pas un salaire. Parce que... Tu justifies ton engagement en fait. Peut être que ça découragera des personnes qui le font uniquement pour le fric. Je m'engage pour un truc et je suis défrayée pour le mener à bien. Si c'est payé, il y aurait la valorisation par l'argent et je ne suis pas sûre que ce soit la meilleure valorisation. C'est dur à expliquer... je ne sais pas... l'implication personnelle, et le fait qu'on soit défrayé pour le faire, je suis d'accord. Mais, si c'est une sorte de carotte pour faire tes trucs... je ne suis pas sûre que ce soit le but d'une association. C'est compliqué : pourquoi est ce qu'on est défrayé et pas payé ? Défrayé, c'est juste pour pouvoir avoir le temps de faire sa mission. Et ça veut dire d'autant plus engagé en termes personnels. Si tu es payé, ça veut dire que tu as un salaire pour ça. Il y a des volontaires qui le verraiennt en termes de carotte. Je fais ça parce que ça paie bien ou presque bien » (volontaire dans une association composée de bénévoles, femme, 24 ans).

L'étalon de référence peut alors être le bénévolat que les volontaires reprennent à leur compte et que l'indemnité reçue risque d'entacher. La comparaison s'impose souvent dans les associations où cette pratique est dominante, sans d'ailleurs parvenir à écarter complètement le soupçon d'un SCV dont les ressorts, et donc les mérites, seraient différents. Une volontaire témoigne par exemple : « *il y a des bénévoles qui pensent que je suis là, en gros, parce que je suis payée. C'est clair que pour eux, ça fait une différence. Ils vont me demander de faire des trucs qu'ils n'auraient jamais demander à un autre bénévole. Pas seulement parce que j'ai plus de temps mais aussi parce que, selon eux, j'ai d'autres compensations, entre guillemets* ». Pour autant, cette absence de revendication financière dépasse le seul cadre des associations de bénévoles et semble plus générale.

« C'est pas grand chose, ce que tu touches, et en même temps, tu n'es pas dans un contexte qui te pousse à revendiquer... je ne sais pas comment dire... Par exemple, nous, on devait faire 26 heures par semaine pour 600 euros et quelques par mois. La stagiaire, elle faisait 35 heures, elle était là tous les jours, elle touchait 200 euros alors que bon, en termes de boulot... C'est pas facile de s'y retrouver. Mais ça, c'est le problème du milieu associatif : comment on lutte contre la précarité et en même temps, souvent, dans les associations, il y a des statuts et des fonctionnements qui participent à ça. Il y a tout un tas de contrats... Je condamne personne, je sais que c'est pas facile mais... Et puis dès qu'on parle d'argent dans une association, c'est compliqué aussi. Par exemple, quand on a fait la vente d'art, ça a fait venir tout un tas de gens à l'association qui n'étaient pas du tout coutumiers, du monde la pub, du monde de la production. Des gens qui ont plein d'argent en gros. Et c'était tout un débat de faire venir ces gens-là, une catégorie sociale qui n'est pas dans l'associatif, qui ne connaît rien de tout ça. Mais qui pouvait acheter. Mais voilà, on est un café social, on se transforme en galerie, on fait des trucs à 250 euros, on fait venir des gens qui n'en ont rien à foutre et qui viennent claquer... oui, mais c'est de l'argent qui nous revient, en fonds propres en plus... ça a fait tout un truc, un débat sur l'argent, à dire : est-ce qu'on a vraiment besoin d'argent ? Au conseil d'administration, c'était ça : finalement, on n'en a pas besoin, d'argent. C'était vraiment un souci. Je pense que derrière, il y a le complexe d'avoir de l'argent quand on est une asso, personne n'est à l'aise avec ça. Peut-être que, quelque part, ça déteint sur les volontaires ». (volontaire dans une association composée de bénévoles et de salariés, femme, 25 ans)

Comme on le voit ici, le découpage qui a guidé la construction de l'échantillon est, en un sens, encore trop imprécis. Aux salariés et aux bénévoles, il faudrait sans doute ajouter une autre catégorie d'acteurs avec lesquels les volontaires ont été amenés à être en contact à de nombreuses reprises : les stagiaires, les contrats professionnels en alternance, les salariés payés à la vacation. Car si l'indemnité représente un montant dont chacun peut, en soi, estimer le montant, elle est aussi relative au contexte. Or, ce dernier participe souvent d'une certaine confusion aux yeux des volontaires : à âge égal, les statuts se multiplient pour des raisons qui ne sont pas toujours bien identifiées. Les SCV jaugent ainsi leur condition à l'aune de celle de leur entourage, pas toujours mieux loti. Le problème ne les concerne plus seulement mais devient celui du milieu associatif où l'argent tend à manquer et constitue, qui plus est, une question « *tabou* », un « *gros mot* », parfois un signe vécu de compromission selon certains d'entre eux. Parce qu'ils se vivent comme engagés, parce qu'ils ont

intégré les normes, les valeurs et les façons de penser en vigueur au sein de leur association, toute forme de revendication devient ainsi presque indécente à leurs yeux ou, en tout cas, difficilement exprimable. Et l'on peut se demander si cette phrase fréquemment prononcée en entretien : « *de toute façon, on ne vient pas dans l'associatif pour se faire du fric* » ne consiste pas aussi à faire de nécessité vertu.

Finalement, les revendications énoncées ne portent pas sur le montant de l'indemnité mais sur l'accès à des droits supplémentaires ou à des gains « en nature », tels les tickets restaurants ou des réductions dans les transports en commun.

## De nombreuses infractions au cadre du volontariat : les petits boulot à côté

La situation financière des volontaires est pourtant loin d'être toujours confortable. Seuls les plus jeunes et ceux qui sont encore chez leurs parents l'ont vécue sans difficulté. Pour certains, l'indemnité perçue a même constitué une première forme d'autonomie financière, permettant de mettre de l'argent de côté pour passer le permis de conduire, payer des frais d'inscription à une future formation, ou pour partir en vacances. Certaines associations ont également mis à disposition du volontaire un logement lui permettant une autonomie complète (ce dernier cas ne concerne pas l'Île de France, cependant). Enfin, plusieurs familles ont pu, dans les périodes critiques, apporter les compléments nécessaires.

Mais, dans le même temps, une partie non négligeable des volontaires (environ un tiers de ceux qui ont été interrogés) s'est aussi résolue à prendre un emploi à côté, afin « d'arrondir les fins de mois ». Il peut s'agir de jeunes plus âgés qui exercent leur SCV à bonne distance de chez leurs parents et qui ont dû prendre un logement, d'anciens étudiants qui avaient déjà quitté le domicile familial pour leurs études et qui n'ont pu ou souhaité y ré-emménager, de ceux qui n'avaient d'autre choix que de s'assumer complètement. La question du logement est à cet égard largement décisive. Seuls les volontaires dont le SCV équivaut à 26 heures par semaine ont néanmoins pu recourir à cette solution, souvent de manière quasi clandestine afin de ne pas mettre leur association en porte-à-faux. Ils expriment d'ailleurs leur incompréhension sur les raisons qui président à l'interdiction de cumuler volontariat et emploi secondaire et disent aussi l'inconfort de cette double activité.

« Comme j'étais en volontariat, je culpabilisais vachement quand je fais autre chose, surtout qu'en théorie, je n'avais pas le droit. Comme je bossais à côté, j'avais des comptes à rendre à l'extérieur et je voulais quand même que l'association tourne, donc c'était une année assez intensive, niveau temps de travail. En gros, ça m'arrivait souvent de cumuler deux journées, de retourner bosser après ma journée de volontaire. Le point négatif, c'est que c'était assez stressant et que je me suis pas mal tuée à la tâche, même si je ne regrette rien et que j'en garderai un super souvenir » (volontaire dans une association de bénévoles, femme, 24 ans).

Enfin, pour certains, ce « petit boulot » a pu se révéler troublant dans la mesure où il n'était pas si éloigné de leur activité de volontaire, concernant par exemple le soutien scolaire, l'animation en centre de loisirs, la sensibilisation citoyenne dans le cadre des collèges et des lycées. Il pouvait s'agir à leurs yeux d'un même travail ou presque, l'un effectué sous l'étiquette SCV et l'autre en tant que salarié.

## Les questionnements des acteurs associatifs à propos de l'indemnité

Beaucoup des acteurs associatifs, salariés ou bénévoles, qui promeuvent et mettent en place le dispositif se montrent réticents à discuter l'indemnité versée aux volontaires, arguant du principe de réalité et de la nécessité de faire avec ce qu'on leur donne, avec les règles du jeu en place et qu'ils n'ont pas contribuées à définir. Aucun ne l'estime trop importante et peu la jugent complètement satisfaisante. Cependant : « *Bien sûr que dans l'idéal on pourrait souhaiter que ce soit plus, mais en attendant c'est comme ça* ». La nécessité de ne pas faire de cette indemnité un salaire à part entière,

afin de différencier les statuts des salariés de celui des SCV est également évoquée. D'autant que certaines associations fonctionnent maintenant avec des volontaires depuis plusieurs années et dépendent pour partie de la ressource humaine que ceux-ci constituent. La question de l'indemnité apparaît alors totalement imbriquée avec celle, plus large, du financement de leurs activités et de leurs projets. Cette dernière limite est d'ailleurs bien identifiée par certains acteurs interrogés, en particulier au sein des petites structures dont la survie est la plus incertaine :

« Le volontariat, il ne faut pas se leurrer, c'est aussi une facilité pour les associations, ça peut tellement être une manne. On n'a pas de quoi se payer des salariés alors on va prendre des volontaires qui vont coûter que dalle à la structure. Parce que ça répond à un vrai besoin pour les associations. On a besoin de ressources humaines supplémentaires et le volontariat apporte une réponse. Du coup, est-ce que c'est vraiment basé sur une conviction intellectuelle, de sens, par rapport au volontariat en lui-même ? Honnêtement, il faut être une structure sacrément solide pour pouvoir s'offrir le luxe de la réflexion sans tenir compte de ces aspects-là. Je ne suis pas sûre que ce soit possible partout » (salariée, tutrice).

Pour autant, un certain nombre de questionnements quant à l'indemnité se font aussi jour dans les entretiens recueillis qui mettent en avant des arguments différents.

### Une indemnité qui permet un recrutement démocratique ?

Une première interrogation concerne les limites de recrutement que le montant de l'indemnité impose. Si cette dernière est censée ouvrir le SCV au plus grand nombre de jeunes possible, indépendamment de leur milieu d'origine et de leur niveau de ressources, certains acteurs du dispositif doutent de sa réelle efficience à ce sujet :

« L'indemnité est faible donc c'est difficile pour des jeunes de vivre avec. Heureusement que ceux que nous avons vivent chez leurs parents, mais c'est difficile. Peut-être qu'il y a des gens qui excluent ce type d'hypothèse parce que financièrement, ils ne pourront pas. Et c'est peut-être justement ceux qui en auraient le plus besoin, pour qui ce serait le plus utile. Un jeune qui est parti de chez ses parents, il ne peut pas, ça n'est pas possible. En Ile de France en tout cas, c'est pas possible. La politique de l'association, c'est d'essayer de proposer un logement. On a des logements pour des étudiants ici, donc on pourrait prendre en charge ça pour un volontaire. Mais c'est un choix de l'association de se dire : on va au-delà des obligations légales. Parce qu'on en a la possibilité aussi. Mais ce serait bien qu'au niveau des obligations légales, là-dessus, on puisse avancer. Ce serait le moyen que le volontariat puisse vraiment bénéficier à tout le monde et pas seulement à ceux qui habitent chez papa et maman » (délégué départemental, tuteur).

Pour les auteurs de ces critiques, seules des conditions qui permettraient une véritable autonomie financière seraient susceptible de faire du SCV un dispositif réellement ouvert à tous.

### Une indemnité qui précarise les jeunes ?

Pour d'autres, le problème n'est plus celui du caractère démocratique du recrutement mais celui de la précarité économique dans laquelle le volontariat place les jeunes, déjà fort maltraités du point de vue de la place qui leur est faite dans la société. Au besoin économique des associations susceptibles de recourir à une main d'œuvre bon marché fait alors écho celui des jeunes, prêts à toutes les concessions pour s'intégrer au marché du travail.

« L'accueil, c'est aussi le marché du travail pour les jeunes. Les jeunes sont dans de telles recherches, dans un tel désarroi, qu'ils peuvent se replier là-dessus parce qu'ils n'ont pas d'autre choix et accepter n'importe quoi, y compris bosser pour des sommes dérisoires, y compris se laisser

précariser. Après, on peut se dire que la différence, c'est l'engagement mais qu'est-ce que ça veut dire dans un contexte pareil ? » (salariée, tutrice).

La question du sous-salariat court bien sûr en filigrane de ces questionnements et l'un des moyens d'y parer, ou tout au moins de le réduire, consiste alors à augmenter le montant de l'indemnité reçue. Pour ces mêmes raisons de risque accru de précarisation, d'autres s'opposent franchement au dispositif.

« Il y a eu une polémique autour du statut de volontaire dans l'association. C'était pas hyper bien payé, ça faisait un peu statut précaire. Certains bénévoles trouvaient que c'était pas très bien pour une association comme la nôtre d'embaucher ce type de contrat qui était considéré comme précaire. Ça a été dit plusieurs fois et je pense que c'est encore pensé par pas mal de bénévoles. Après, l'autre pendant disait que le volontariat était aussi une forme d'action engagée... Que c'était autre chose que simplement une embauche précaire, que c'était porteur de valeurs, que c'était aussi l'occasion pour des étudiants tout juste sortis de leurs études de trouver un poste déjà un peu intéressant, comme une sorte de transition. Il y a eu les deux. Ce statut n'était pas très identifié non plus, on ne comprenait pas trop le pourquoi. Surtout que, autant l'année dernière, on était vraiment en déficit, autant cette année, ça n'était plus le cas. Du coup, pourquoi avoir continué à engager des volontaires ? c'était un peu bizarre, je veux dire, on pouvait embaucher quelqu'un, quelqu'un de jeune et d'engagé, de toute façon quelqu'un qui postule ici aurait forcément une forme d'engagement, qui allait acquérir de l'expérience professionnelle, mais en le payant décentement » (bénévole, femme, 38 ans).

Au cœur de la polémique décrite, une partie des arguments en faveur du volontariat tient au caractère professionnalisaient de cette expérience, susceptible de compenser le montant relativement faible de l'indemnité reçue. Si les interrogations que nous venons d'évoquer sont minoritaires parmi les acteurs associatifs rencontrés, ce dernier raisonnement est en revanche largement partagé, tant par les promoteurs du dispositif que par les volontaires eux-mêmes.

## De part et d'autre, une justification finalement basée sur la professionnalisation des volontaires

L'indemnité perçue peut apparaître faible aux yeux des acteurs associatifs, tuteurs ou coordinateurs du dispositif. Mais l'expérience professionnelle acquise, la constitution d'un réseau, l'enrichissement du C.V. sont alors considérés comme des formes de compensation, des bénéfices non financiers mais tout aussi précieux. C'est plutôt sur ce terrain que sur celui de l'engagement citoyen, du don de son temps et de son énergie à la collectivité, que la tension liée au montant de l'indemnité trouve à se résoudre.

« C'est vrai que ça revient souvent sur le tapis cette histoire d'indemnité qui n'est pas assez élevée. On n'est jamais assez payé de toute façon. Quand on rappelle le contexte, ça s'atténue assez vite. Personne ne t'a forcé à prendre ces responsabilités et essaie de voir à long terme. Pouvoir mettre sur ton CV que tu as fait ci et ça, est ce que ça ne vaut pas le coup finalement ? Est ce que dans ton premier job, on t'aurait confié autant de responsabilités ? pose-toi la question. Peut-être que oui, peut être que non. Ça dépend des cas. Au bout de 6 ou 7 mois, les jeunes perdent de vue les raisons pour lesquelles ils sont entrés dans ce dispositif. Ils perdent aussi de vue la nature même du dispositif. C'est mon boulot de leur rappeler, de leur dire : tu peux partir, si tu veux voler de tes propres ailes, si tu as un plan en vue... Tu n'es pas indispensable, je ferai le travail auprès de l'association pour qu'elle ne se retrouve pas sur le carreau, pour pas que tu aies la pression de ce côté là. Toi, ton boulot, c'est de penser à toi, donc si ça te pose vraiment problème... c'est arrivé que certains ne puissent plus s'en tirer et qu'ils doivent trouver un boulot mieux payé. Mais la plupart du temps, la réponse, c'est : non, mais... Alors voilà, pendant trois mois, tu vas encore être indemnisé à hauteur de 650 euros, les temps sont durs, c'est clair que c'est pas évident. Mais patienter trois mois, aller au bout de la mission et pouvoir vraiment valoriser cette expérience avec un début, une fin et un résultat,

est-ce que ça ne vaut pas le coup pour pouvoir la mettre en avant auprès d'un futur employeur ? Et l'association sera d'autant plus encline à t'aider dans ces démarches-là si tu vas au bout. Moi, je leur laisse le choix, ils sont majeurs et vaccinés. Ils font des choix de vie. Certains ont déjà été salariés. Avec des salaires plus importants que l'indemnité qu'on leur verse. C'est à eux aussi de l'assumer jusqu' 'au bout » (coordinateur départemental du dispositif).

Les acteurs associatifs ont aussi sans doute d'autant plus tendance à présenter la situation sous cet angle que les volontaires y sont particulièrement sensibles. On retrouve en effet le même type de raisonnement du côté de ces derniers qui, soit parce qu'ils ont dû retarder leur départ du domicile familial, soit parce qu'ils ont travaillé à côté, ont le sentiment d'avoir fait des sacrifices durant cette année de SCV.

« Les points positifs de mon volontariat, c'est que j'ai acquis des compétences, c'est impressionnant comme ça développe la polyvalence des compétences. Et l'ambiance aussi, c'est devenu des potes, j'ai élargi mon quota de potes. J'ai rencontré énormément de monde, j'ai fait des tables rondes, parlé en public, ce qui est assez impressionnant. Mais surtout les compétences, j'ai développé des compétences et des savoir faire. Et d'un point de vue personnel en tant que jeune femme, et d'un point de professionnel, ça a été... en huit mois, c'est une formation assez impressionnante. Ça n'a rien à voir avec mes études. Là, c'est complet, j'ai eu l'impression, en tant que volontaire, de pouvoir toucher à tout. J'avais une mission bien définie mais qui demandait de toucher à tout. Une polyvalence qui est importante de nos jours pour trouver du travail. Ça valait bien quelques sacrifices, comme de devoir bosser à côté qui était le côté moins sympa ». (volontaire dans une association de bénévoles, femme, 24 ans)

Le montant de l'indemnité est ainsi difficilement remis en cause par les jeunes, au nom de l'engagement citoyen censé sous-tendre la démarche. Jugé faible, il constitue même aux yeux de certains la garantie de motivations « nobles », c'est-à-dire désintéressées des questions financières ou de la « carotte » pour reprendre des termes cités en entretien. Les pratiques de recrutement, les normes et les valeurs du milieu associatif, au sein duquel les questions financières sont souvent problématiques, participent également de cette impossible discussion (comment réclamer, par exemple, lorsque l'on sait déjà l'association d'accueil en situation économique instable, sans pour autant s'en désolidariser ?). Du côté des acteurs associatifs, l'indemnité n'est pas non plus véritablement discutée, même si des interrogations minoritaires apparaissent concernant une forme de sélection par les ressources des volontaires ou une précarisation accrue de la jeunesse. Cependant, le registre de l'engagement citoyen cède rapidement la place à l'enjeu de la professionnalisation. Et le montant de l'indemnité trouve alors à se justifier en vertu de l'expérience et des acquis valorisables sur le marché du travail, qui viennent compenser sa relative faiblesse. Si ces deux registres ne sont pas complètement contradictoires, ils posent néanmoins la question des finalités du SCV.

## **QUELLES FINALITES POUR LE SERVICE CIVIL VOLONTAIRE ?**

Cette question ne renvoie pas tant ici aux usages faits par les jeunes de cette expérience, usages nécessairement différents selon les ressources et les trajectoires individuelles, qu'aux finalités envisagées par les responsables et les acteurs associatifs du dispositif. Même si, bien entendu les deux aspects ne sont pas étanches – le dispositif ne pourra fonctionner que s'il répond sous une forme ou sous une autre aux attentes de cette population -, surtout lorsqu'ils touchent aux enjeux de professionnalisation.

### **Un engagement avant tout : le volontariat comme contribution citoyenne à la collectivité**

« Pour nous, le volontariat, c'est vraiment donner les moyens à tous ceux qui ont envie de vivre une expérience d'engagement, quelle que soit leur insertion sociale... parce que, finalement, il y avait déjà des gens qui faisaient comme le volontariat, sauf qu'ils n'avaient pas de statut. C'était que les CSP+, parce que pour que les parents entendent : cette année, je ne vais pas aller en cours, je vais faire de l'associatif, il faut déjà un capital culturel et des moyens financiers derrière... pour nous, le volontariat permet à tous ceux qui en ont vraiment envie de le vivre. C'est l'envie de s'engager dans un projet, de faire des choses pour soi et pour la collectivité, point » (coordinateur du dispositif au niveau national).

Il s'agit de la finalité la plus largement partagée et la plus spontanément évoquée. Cependant, si tous les acteurs associatifs débutent leur discours à l'aide de ce type d'arguments, il est cependant rare qu'ils s'en tiennent là.

### **Une expérience professionnalisante : le volontariat comme tremplin vers l'emploi**

Nous l'avons évoqué à de nombreuses reprises tout au long de l'exposé des résultats de cette étude, l'enjeu de la professionnalisation joue un rôle tout à fait structurant dans l'expérience de SCV, tant du point de vue des jeunes volontaires que des acteurs associatifs en charge du dispositif. Qu'il interroge les critères de recrutement, alimente le ressentiment vis-à-vis des formations, étaie la posture et le rôle du tuteur, ou justifie en dernière instance le montant de l'indemnité, celui est en effet massivement présent. A tel point d'ailleurs que l'on peut se demander dans quelle mesure il ne tend pas à devenir dans certains cas l'une des principales finalités, si ce n'est la première du SCV, pour les uns comme pour les autres. L'extrait d'entretien qui suit en témoigne, lorsque l'évaluation du dispositif repose en premier lieu sur le critère d'insertion professionnelle des anciens participants :

« Dans l'idéal, j'aimerais tous leur trouver un boulot à la fin, mais c'est pas possible donc je leur dis dès le départ. Je ne vous promets rien à la sortie. Tout ce que je vous promets, c'est de vous faire rentrer dans un environnement qui sera plus favorable que là où vous êtes actuellement. Vous faire entrer dans ce réseau, pour ceux qui cherchent de l'emploi parce que ça n'est pas le cas de tous non plus même si c'est la majorité, de vous faire entrer dans un environnement qui permettra de trouver plus facilement. Même si les résultats sont encourageants par rapport aux résultats de jeunes qui se retrouvent en situation d'emploi pérenne par la suite. Ça ne se mesure pas immédiatement à la fin du SCV, mais il y en a qui ont trouvé du boulot directement ou indirectement grâce à leur expérience de SCV. Actuellement, il y en a peu qui galèrent. Des boulots ou qui ont repris leurs études. Là, il y en a un qui s'est complètement réorienté. Il était dans une phase où il se cherchait et il s'est trouvé autre part que l'endroit où il a fait son SCV mais il s'est trouvé. Par rapport à de l'emploi et à ce dispositif comme tremplin, les résultats sont pas mal. Certains se sont mis à leur compte. Un qui était Web reporter. Il était en phase de perte de confiance, il avait arrêté ses études quelques années auparavant, il ne faisait rien depuis deux ou trois ans. Et qui a trouvé. Tout de suite, il s'est fait repéré

par différents partenaires institutionnels, il a eu un CDD en remplacement d'un congé maternité à l'agglo et ça lui a permis de faire un réseau et maintenant il est à son compte en tant que graphiste indépendant et il arrive à en vivre. Globalement, c'est satisfaisant » (coordinateur départemental du dispositif).

Cet enjeu de professionnalisation n'est pas toujours aussi central dans les questionnements des acteurs associatifs. Mais, y compris lorsque son acuité est moindre, ceux-ci demeurent largement conscients des bénéfices que les jeunes chercheront à retirer en la matière. Ils s'en félicitent et soulignent en ce sens la richesse de l'expérience acquise en SCV, tout à fait compatible avec des aspirations ultérieures à l'insertion professionnelle. Cependant, tenir ces deux aspects ensemble, celui de l'engagement et celui de l'expérience professionnalisaante, est-il possible lorsque le poids de la seconde se fait si écrasant pour les volontaires ?

« C'est vrai que là, elles vont pouvoir prétendre à des postes en faisant preuve d'une expérience intéressante. Elles ont fourni un travail très important, plus la gestion de leur projet individuel tout au long de l'année, c'est extrêmement formateur. Parce qu'elles étaient à la fois en contact avec les bénévoles avec toutes les difficultés que ça génère : le manque de disponibilité, comment maintenir la motivation, etc. Elles travaillaient avec l'équipe salariée évidemment, tout en travaillant entre elles, donc au niveau travail d'équipe, c'est hyper important ce qu'elles ont vécu là. Et puis sur toute la gestion de projets, même la gestion financière... Elles ont vraiment bâti une solide expérience, je pense. Et elles étaient aussi en contact avec nos publics. Pour des gens qui ont envie de travailler dans le social, c'est intéressant d'avoir vu ce que voulait dire la précarité quand on est face à une personne, comment on vit cette situation-là. Elles ont été en contact avec l'ensemble des secteurs de l'association pour le coup. Même nos partenaires extérieurs d'ailleurs, parce qu'elles ont pu être en contact avec nos partenaires tant politiques qu'associatifs, financiers... Elles ont une vision d'ensemble importante, une expérience professionnelle. Et d'ailleurs, on les encourage à le présenter comme ça. C'est-à-dire que sur leur CV, quand elles ont rajouté la ligne sur le volontariat, on les a incitées à poser les choses en termes de compétences acquises, d'expériences de terrain. Comme une expérience professionnelle. Ceci dit, je pense que ça n'est pas contradictoire avec le fait d'être en service civil. En ajoutant cet aspect engagement qui est essentiel et qui donne, je pense, encore plus de poids à l'expérience professionnelle... Ça reste une vraie expérience pro. Elles le présentent comme ça et je trouve ça légitime. Après, ce qui est peut-être plus ambigu, par exemple sur leurs CV, elles parlent de leur expérience de volontariat dans l'association en donnant un intitulé de poste qui est tout à fait professionnel, en disant : coordinatrice de projet culturel, statut volontaire. Moi, ça m'a fait réagir quand je l'ai vu dans la mesure où du coup, le service civil ne devenait plus qu'un statut. Au même titre qu'on pourrait dire CDD ou CDI. Comme si le volontariat se réduisait à ça, comme s'il n'y avait pas autre chose à valoriser. Est-ce que c'est comme ça qu'elle ont vécu leur expérience, est-ce que c'est ça qu'elles en retirent ? Finalement, je ne sais pas » (salariée, tutrice).

Certains jeunes interrogés hésitent d'ailleurs à faire figurer le volontariat en tant que tel sur leur CV et craignent de voir leur expérience et les missions qu'ils ont effectuées dépréciées par la mention d'un tel statut. Ce point de vue est certainement révélateur de l'image encore floue et peu valorisée du volontariat dans notre société mais il renvoie également aux usages et aux attentes des jeunes à cet égard.

Cet enjeu de professionnalisation concerne en particulier les jeunes déjà diplômés pour lesquels le volontariat est susceptible de jouer le rôle de tremplin vers la vie professionnelle, de support à l'acquisition d'expérience et de compétences. Il intervient beaucoup moins pour les jeunes dont le niveau de qualification est peu élevé et pour qui le volontariat pourra plutôt relever, selon certains discours recueillis, de politiques sociales d'insertion à destination de publics en difficulté. A travers la question des finalités du volontariat, c'est donc bien aussi celle des populations privilégiées auxquelles s'adresse le dispositif qui est posée.

## Donner une chance : le volontariat comme dispositif d'insertion sociale

« Donner une chance », cette expression est revenue à plusieurs reprises dans les entretiens menés auprès d'acteurs associatifs, prenant à rebours la finalité citoyenne annoncée du volontariat. Les jeunes sont alors en effet moins positionnés comme des « contributeurs » à la collectivité engagés que comme des bénéficiaires d'un nouveau dispositif d'aide sociale. Le sens du don et de la dette se voit en quelque sorte inversé, de manière plus ou moins tacite.

« Donc, si tout le monde était salarié, pourquoi pas ? Mais dans ce cas là, il y aurait quand même une évolution des missions. En terme de responsabilité, de partenariat, de savoir faire, je demanderais plus de... le volontariat, on essaie d'ouvrir au plus grand nombre. En tant que salarié, on demanderait plus de choses au niveau des compétences, des CV, ça ne serait pas le même type de recrutement, clairement. Le volontariat permet de donner sa chance à des gens à qui on aurait pas forcément fait confiance en tant que salarié » (salariée, tutrice).

L'ouverture du SCV au plus grand nombre pose en effet d'entrée cet enjeu de l'accueil des publics les moins diplômés. Certains responsables associatifs expriment à cet égard leur refus de voir le dispositif « tiré » vers l'insertion, s'estimant incomptétents à remplir de telles missions, tandis que d'autres en font au contraire la vocation première du volontariat. Le glissement des jeunes vers la position de bénéficiaire est alors bien présent :

« À titre personnel, je suis content de voir... ce volontaire, quand je revoie le premier entretien avec lui, il était là, tout timide, osant à peine me parler. Et le voir aujourd'hui prendre la parole, prendre le micro devant 50 personnes, personnellement je suis content de ça. Même si tout n'est pas gagné pour lui, je me dis que ça vaut le coup. C'est vraiment intéressant. Ensuite, ça correspond aussi à ce que je cherche à travers... si je suis dans cette association, c'est sans doute un peu pour ça. Mais c'est vrai que quand on est délégué, on n'est pas forcément très en contact avec des personnes en difficulté, contrairement à ce qu'on peut croire. Moi, je suis plus en contact avec des bénévoles. Donc, c'est aussi l'occasion pour moi de vivre un peu d'accompagnement avec quelqu'un qui, quelque part, est en difficulté. Pour moi, c'est aussi intéressant » (salarié, tuteur).

La dimension éducative devient centrale, pouvant même, à certains égards, devenir la finalité première du volontariat comme l'illustre l'extrait d'entretien ci-dessous :

« C'est la directrice, il y a trois ans, qui m'a dit : il y a des SCV qui sont proposés, ça serait bien de voir si on peut leur donner une chance. Pour nous, c'était tout à fait en accord avec le projet de l'association... Leur donner une chance pour eux, dans l'avenir. J'avais déjà pris des jeunes, au niveau stage. Ça ne se passait pas trop mal. On avait aussi pris deux jeunes, mais ça ne se sait pas dans la maison, au niveau justice. Il y avait même un garçon qui devait faire des heures données à l'état. Comme on a vu que ça se passait bien, on s'est dit : pourquoi ne pas donner la chance à ces jeunes-là aussi ? Voilà, donc on a foncé, et on ne regrette pas. Et c'est vrai que le SCV pour moi, à la limite, ça devrait même être obligatoire pour ces jeunes. C'est quelque chose, on apprend les règles du travail, ce que c'est que la vie en collectif, d'arriver à telle heure et de repartir à telle heure. C'est vachement important. Savoir s'habiller aussi, savoir qu'on ne vient pas avec un bermuda qui descend au ras des fesses quand on vient travailler. Savoir être poli. Les règles fondamentales du vivre en société. Qu'on vous donne un dédommagement, parce qu'il y a un dédommagement, mais en échange, il faut faire le travail. On n'est pas là pour être présent, pour se tourner les pouces, il y a un contrat » (salarié, tuteur).

A travers les discours exposés, l'on perçoit combien les finalités du volontariat se voient assimilées à des perspectives différentes qui relèvent d'enjeux sociaux tous importants et bien réels, à la fois pour la jeunesse et pour le champ associatif, mais qui ne sont pas totalement assimilables les uns aux autres.

## CONCLUSION

---

A l'issu de la lecture de ces résultats d'enquête, des premiers éléments de questionnements et de perspectives apparaissent clairement.

La problématique des freins et opportunités du développement du volontariat associatif en France touche, à minima, aux questions fondamentales suivantes : la place du travail et du modèle salarial dans nos sociétés ; la place de l'individu dans l'organisation collective du travail ; la place des jeunes dans l'organisation de la société.

Ces questions ne sont plus celles contenues dans une vision civile du service militaire, rendant obligatoire l'engagement pour une classe d'âge. De fait, l'étude montre que, dans le contexte actuel, le volontariat « n'existe pas » en tant que statut répondant, de manière unifiée par son organisation et sa mise en œuvre, à de telles problématiques. On a donc plus de questions que de réponses. On a aussi des perspectives historiques nouvelles.

Il y a autant de volontariats qu'il y a des jeunes, des associations, des territoires. Dès lors, il y a deux façons de considérer les expériences actuelles : soit elles invalident le sujet du statut du volontariat considéré définitivement par défaut (sous-emploi, faux stage, etc.), soit elles posent un ensemble de constats et de questionnements considérés comme autant de point de départ à la légitimation d'un nouveau discours sur le travail, l'insertion et la place des jeunes dans la société (le projet de vie comme projet d'insertion professionnelle et non le projet d'insertion professionnelle comme projet de vie). Il s'agit là de partir de la première réalité concrète de l'étude : les jeunes envisagent le volontariat d'une manière objective par rapport à la nécessité d'une insertion professionnelle. Cette première réalité ne doit pas cacher pour autant la façon dont ils envisagent le volontariat par rapport à un besoin existentiel d'utilité et de sens dans leur rapport à la société.

Dans cette option positive, qui part de la grande satisfaction vécue par les volontaires interrogés, on doit se décaler par rapport à la vision dominante du travail, dans sa centralité, sa nécessité, pour la reconstruire autour de processus créatif qui ont à voir avec l'utilité de l'individu et sa liberté. Il s'agit là de penser la mission d'intérêt général comme une logique de projet sans y inclure une quelconque obligation de résultats, ni de moyens (au sens tayloriste des termes). L'association devient le premier territoire d'expérimentation du volontariat (recrutement, accueil, intégration – caractère réflexif du jeune par rapport à l'organisation). La possibilité de systématiser le tutorat est intéressante dès lors qu'elle est suivie d'effet dans le temps (disponibilité et objectivité de la fonction de tuteur). La place du jeune dans l'association est symbolique de la place du jeune dans la société. Elle doit donc être un sujet prioritaire pour l'organisation accueillante. Le volontaire apparaît comme un « travailleur associé » au projet de l'association (nous travaillons ensemble).

Dans cette option positive, qui part aussi de la réalité des phénomènes sociologiques, on doit penser une diversité de modèles managériaux de la ressource humaine volontaire. Le volontariat – insertion ne répond pas aux mêmes logiques d'accueil, d'organisation, d'accompagnement et d'évaluation que le volontariat – expérience des jeunes diplômés et/ou plus âgés et disposant déjà de compétences sociales. Pour les premiers, se pose la question de l'intermédiation au même titre que le recrutement de bénévoles « personne en difficulté » ou d'emplois aidés pour des publics cibles. Une intermédiation en termes de recrutement, d'acquisition de compétences sociales et techniques de bases pour intégrer ensuite une logique de projet associatif généraliste. Les formes collectives du volontariat se prête aussi certainement mieux à un volontariat – insertion. Pour les autres, on peut imaginer que le monde associatif travaille un modèle de management « de mission », individualisant le temps de travail, créant une évaluation dynamique sur l'engagement et la tenue du projet. Se joue là donc à la fois des innovations en termes de passerelles entre des secteurs ou des types de structures associatives (spécialisées dans le collectif, dans l'insertion) et des innovations en termes de modèles de gouvernance et de gestion du volontariat associatif (observation des pratiques, capitalisation et mutualisation des innovations).

Dans cette vision renouvelée, qui part des ambivalences très forte sur le financement du volontariat – donc sa reconnaissance -, nous devons théoriser la véritable dimension statutaire du travail volontaire. Il ne donne pas droit à un salaire. Il n'apparaît donc pas indexé sur une quelconque productivité économique, qu'elle soit liée à la production d'une richesse (le salaire du secteur privé) ou d'une fonction (le salaire de la mission de service public). L'indemnisation est apparemment la condition économique qui permet la mise en œuvre de la mission d'intérêt général, elle ne correspond pas à ce que produit la mission d'intérêt général. La spécificité du secteur associatif doit être pleinement prise en compte dans sa capacité à produire de l'utilité sociale. Cette production d'utilité sociale est le résultat, divers selon les organisations et les missions, d'une activation de « spécificités méritoires » autour du projet associatif: mobilisation du bénévolat (énergie sociale), production d'une richesse non lucrative (mixité des financements), contribution à la cohésion sociale et territoriale (mixité des publics, liens entre les territoires, accès aux services sociaux etc.). Comment objectiver cette production d'utilité sociale pour le jeune volontaire ? Il y a là une matière à réflexion et surtout à innovation. A l'instar du système SOL, pourquoi ne pas engager une expérimentation sur une valorisation « monétaire » de l'engagement à partir d'un système d'échange local de biens et de services publics et privés ? La place du jeune en tant que statut volontaire doit être reconnue dans son environnement quotidien.

Sur la base de ces premières réflexions de fond, nous pouvons envisager un premier ensemble de préconisations dans un processus de réforme et d'extension du dispositif. Ces pistes recoupent également les positions exprimées par la CPCPA notamment dans le cadre de la consultation Ferry.

## **Une légitimation politique et démocratique**

Au niveau politique et sociétal, le volontariat « de masse » à vocation social et civique doit avoir son moment institutionnel dans l'histoire de notre pays. C'est-à-dire sortir d'une logique opportuniste, expérimentatrice et réglementaire pour naître d'un véritable processus démocratique le plus contradictoire possible: projet de société (ambition présidentielle, rapport Ferry), projet de loi gouvernemental (consultation des partenaires sociaux, des instances associatives), débat parlementaire, débats médiatiques, administration de référence, accords de références avec les partenaires sociaux etc. La conférence nationale de la vie associative annoncée pour la mi-décembre 2009 pourrait être un moment fort dans cette phase.

## **Un socle de droits pour un engagement par et pour la société civile**

De fait, le statut juridique du volontaire à vocation civique et social doit clairement situer les droits collectifs des jeunes en termes de protection sociale, de droit à la formation, à la valorisation des compétences, à la retraite (en s'inspirant du projet présidentiel de valorisation des trimestres de retraite pour l'engagement bénévole décennal). C'est la légitimation du « travail volontaire » qui est en jeu par la société elle-même. De fait, le volontariat à vocation civique et citoyenne devrait être corrélé à l'engagement associatif prioritairement, voire exclusivement. Le mouvement associatif apparaît le plus légitime dans l'opinion pour porter ce projet de société dégagé le plus possible des enjeux sociaux liés au portage par l'entreprise (sous-emploi) ou la fonction publique (sous-emploi aidé). Au-delà des droits sociaux inhérents au statut, le jeune volontaire doit voir concrètement son engagement valorisé par la société. Les parties prenantes de la mission (Etat, collectivités, associations) devraient formaliser un système d'accompagnement allant des problématiques d'insertion professionnelle et de formation à l'accès privilégié aux services collectifs de transport, de loisir culturel, sportif et récréatif.

## **Un dispositif articulé à la politique associative nationale**

L'administration du dispositif doit permettre l'observation du volontariat et son évaluation permanente par et pour les acteurs associatifs qui les portent. On pourrait imaginer que la définition des missions d'intérêt général officialisées pour la mise en œuvre des recrutements de volontaires par les associations agréées soit attachée aux fonctions du centre national de développement de la vie associative que la CPCPA appelle de ses vœux. En effet, la définition des missions doit procéder d'une logique de recherche et développement sur le monde associatif, c'est-à-dire des diagnostics sectoriels et territoriaux sur les besoins repérés en termes de réponses aux besoins sociaux et

sociétaux, de recherches de compétences en soutien du bénévolat, d'innovations socio-économiques des associations. L'évaluation de la mise en œuvre du volontariat dans les associations pourrait également être soutenue par ce centre national dans le cadre des volets études et expérimentations. Des séminaires et événements nationaux réaliseraient des états des lieux réguliers, croisés avec les expériences vécues à l'étranger. L'objectif d'intégration du volontariat à la politique associative nationale est bien de situer l'engagement volontaire au bon niveau des enjeux de société portées par les associations dans notre pays, y compris pour contribuer à réformer le monde associatif (renouvellement de l'engagement responsable, renouvellement des projets associatifs, renouvellement des méthodes). Le déploiement du dispositif devrait enfin s'appuyer sur un site Internet de référence, distinct des sites de recherches d'emplois ou de l'intermédiation des bénévoles.

On le voit, pour la CPC, le sujet du volontariat s'inscrit pleinement dans la problématique de l'engagement associatif et donc plus largement encore dans celle de l'exercice de la liberté associative. Il doit être intégré à la réflexion et l'action publique globale sur la politique associative de notre pays.

Pour autant, par la force et l'urgence des questions qu'il pose, le volontariat ne fait pas consensus dans la société, ni dans le monde associatif. Il ne fait aucun doute que la demande de volontariat d'intérêt général est forte au sein de la sphère publique, du monde associatif comme des jeunes concernés. Il ne fait aucun doute que ces demandes sont « intéressées » en ce qu'elles répondent à des besoins objectifs de développement des missions sociales, des projets associatifs et d'intégration professionnelle. La réussite de cette action publique passe – une fois encore – par la qualité du débat démocratique qui sera instauré entre ces parties prenantes, au niveau de l'élaboration de la réforme comme de la mise en œuvre concrète au sein des structures associatives.

**Nadia BELLAOUI**, Vice présidente de la CPC et **Julien ADDA**, Délégué général



## NOTE DE SYNTHESE

Le volontariat associatif est un dispositif récent qui se développe dans un contexte de croissance forte du monde associatif et de ses ressources humaines (toujours plus d'heures bénévoles travaillées et toujours plus d'emplois salariés). En 2006, lors de son lancement, les objectifs annoncés par le ministère (50 000) situent le volontariat associatif comme une politique publique à part entière (« un don de soi pour l'intérêt général ») portée également par une diversité de mobilisations associatives. Quelques années plus tard, comment le volontariat associatif est-il appliqué et vécu par les « opérateurs » associatifs comme par les volontaires ? Finalement que révèle de l'engagement associatif aujourd'hui le volontariat associatif ? Un « don de soi », une « expérience valorisante », une « exploitation au nom de la citoyenneté ? » Peut-on dès lors considérer l'engagement associatif comme une forme incontournable voire refondatrice de notre pacte républicain ? Et à quelles conditions ?

A partir de cette problématique et dans une vision objective, cette étude s'intéresse aux perceptions des associations et des volontaires pour comprendre les effets du volontariat sur les projets (associatifs/personnels).

Les résultats du sondage réalisé, d'une manière inédite, par un collectif interassociatif et l'institut CSA montrent que les volontaires plébiscitent cette expérience pour une raison principale d'insertion et d'acquisition de compétences professionnelles. Le rapport à l'utilité professionnalisante de cette expérience est néanmoins variable selon l'origine sociale des jeunes, lesquels souhaitent un engagement fort de l'Etat et des parties prenantes pour développer et améliorer les potentiels du volontariat.

Les résultats de l'enquête de terrain confirment également cette tendance cette fois du point de vue des conditions très hétérogènes de mise en œuvre des volontariats associatifs dans diverses associations. Les vécus de l'expérience volontaire en association témoignent de la recherche permanente d'un équilibre entre des logiques opposées ou en tension : liberté/contrainte, salariat/bénévolat, travail/projet, innovation/gestion, etc. Cet équilibre dépend en grande partie de la « gouvernance » associative du volontariat (recrutement, accueil, suivi) et des conditions de vie réelles du jeune qui se révèlent conformes ou contradictoires avec ce statut.

Au final, prenant acte de la difficulté de saisir les caractéristiques pures du volontariat associatif, l'étude interroge les finalités du volontariat comme une contribution citoyenne, comme tremplin vers l'emploi et comme dispositif d'insertion sociale.

## ANNEXES



### QUESTIONS SUR LE SERVICE CIVIQUE REPONSES DE LA CPCA

**Juin 2008 (mission « Ferry »)**

#### *Les principes*

*Souhaitez-vous l'instauration d'un service civique ou êtes-vous opposé à tout projet de cette nature ? Pourquoi ?*

*Faut-il rendre un tel service obligatoire ou opter pour un volontariat ouvert à tous, mais fortement encouragé et valorisé de manière à toucher un public chaque année plus large ?*

*Quelles sont les finalités essentielles du service civique ? De quelles valeurs devrait-il être porteur ? Que peut-on en attendre concrètement pour ceux qui l'accompliront, pour les bénéficiaires de leur action ou pour la collectivité en général ?*

*Quelles conceptions de l'engagement vous paraissent le mieux s'accorder aux besoins et aux attentes de la société qui est aujourd'hui la nôtre ?*

Le secteur associatif est concerné au premier chef par la question de l'instauration d'un service civique dès lors qu'il se base sur un système de volontariat des personnes au sein des structures associatives et au service des projets d'intérêt général qu'elles portent.

La conférence permanente des coordinations associatives, en tant qu'instance représentative du mouvement associatif organisé, est composée de seize coordinations nationales qui recoupent plus d'une dizaine de grands secteurs d'activités mais également des affinités très diverses liées à l'histoire parfois plus que centenaire de certains mouvements associatifs. Si une position unanime ne peut être envisagée en réponses à des questions précises compte tenu de cette diversité, des grandes lignes d'orientations communes apparaissent :

- le mouvement associatif organisé souhaite développer de nouvelles formes d'engagement volontaires au service de projets associatifs d'intérêt général, producteurs d'activités d'utilité sociale dans les territoires ;
- de fait compte tenu de l'expérience déjà accumulée par le secteur associatif en matière de service civil volontaire (exigences d'accompagnement, motivations de la personne, type de management du projet etc.), il nous apparaît que la mise en œuvre d'un service civique volontaire au sein des services publics d'Etat ou de collectivités n'apporte pas toutes les garanties suffisantes pour la mise en œuvre d'un tel volontariat;
- depuis des années déjà ont été mis en place différents dispositifs de services civils liés notamment à différents statuts de volontariat ; dans le cadre d'une évaluation concertée avec les instances associatives, l'Etat doit aujourd'hui clarifier la situation notamment en procédant des évaluations de l'existant et en reposant une problématique de fond sur le volontariat : un acte désintéressé au service d'un projet collectif et pas seulement rite d'initiation des jeunes ou emplois déguisés pour l'insertion professionnelle et sociale ;

- se pose donc la question de la formalisation d'un dialogue civil permanent avec les pouvoirs publics sur ces questions liés aux volontariats, la CPCPA souhaiterait à ce titre qu'une concertation nationale puisse accompagner la mise en œuvre et le déploiement d'un « service civique volontaire » ; cela suppose la formalisation d'un cadre opérationnel de concertation par des réunions régulières et suivies par les parties prenantes ;
- l'instauration d'un service civique obligatoire n'est pas jugé positivement pour la majorité des organisations associatives interrogées du point de vue des conditions de faisabilité d'une telle mesure (qui aurait pu être mise en œuvre au moment de la suspension du SMN), tout comme du point de vue des garanties égalitaires qu'elle serait censée établir entre les jeunes ;
- la notion de service « civique » ne doit pas s'opposer ou se substituer à celle, existante, de service civil et des différents volontariats qui y sont liés et mis en œuvre au sein des structures associatives même si ces derniers doivent être évalués et corrigés sur certains points ;
- le caractère obligatoire d'une telle mesure apparaît de surcroît contradictoire avec le ferment sociologique qui fait l'engagement aujourd'hui, notamment des jeunes, au travers d'une démarche d'individualisme « altruiste » ; les finalités essentielles d'un service civil et/ou civique sont donc d'articuler des engagements individuels volontaires à des projets collectifs d'intérêt général pour recréer du lien social, produire de l'innovation économique et sociale, favoriser l'émergence de nouvelles dynamiques citoyennes en réponse à l'évolution de la société ; ces finalités sont donc centrales pour notre avenir et les associations jouent un rôle de premier plan dans cette fonction de « faire société ».

#### *Le cadre*

*A quelle tranche d'âge de la population le service civique devrait-il être proposé ou imposé ? A votre avis, les jeunes seront-ils majoritairement favorables à l'obligation du service ou risquent-ils de mal ressentir d'être soumis à cette sorte « d'impôt temps » dont les autres générations n'auront pas à s'acquitter ?*

*Quelle est, selon vous, la durée optimale d'un engagement de ce genre : 1 an ? 9 mois ? 6 mois ? 4 semaines ou moins ? Comment justifiez-vous votre choix ?*

*Votre préférence va-t-elle à un service civique accompli en une seule fois sur quelques mois, pendant lesquels on pratiquerait en continu l'activité choisie, ou à un engagement « par tranches » (à titre d'exemples : 1 jour par semaine, ou 1 mois par an) sur plusieurs années ? Quels sont, à vos yeux, les avantages et les inconvénients de ces diverses modalités ?*

- la notion d'engagement volontaire pour une cause d'intérêt général, au sein d'une structure non lucrative, repose sur un principe d'universalité, elle n'est donc pas réservée à une classe d'âge en particulier ;
- néanmoins, il apparaît évident que les jeunes représentent une population privilégiée pour une politique ambitieuse de développement du service civil et/ou civique, de fait il apparaît évident que les dispositifs de volontariats existants doivent être promus et financés pour intéresser un maximum de jeunes d'une classe d'âge par exemple dans le cadre des JAPD ;
- sous réserve des conclusions de l'évaluation des dispositifs existants, un engagement volontaire de ce type doit pouvoir se faire sur une durée relativement longue (plusieurs mois) en conformité avec la nature négociée entre le volontaire et l'association de la mission ; la durée des projets associatifs d'intérêt général ne semble pas compatible avec la conception d'un temps court d'une mission volontaire.

#### *L'organisation et le financement*

*Considérez-vous que l'Etat doive prendre entièrement à sa charge la mise en œuvre du service civique et son budget ? Si oui, comment devrait-il opérer pour réaliser cet objectif et dégager les financements nécessaires ? Si non, quelles responsabilités ou prestations faut-il confier à chacun des éventuels partenaires du projet (outre l'Etat, on peut citer, notamment, les collectivités territoriales, les associations, les établissements publics, les écoles, les entreprises) ?*

*Si l'on se place dans l'hypothèse d'une pluralité d'acteurs, quel type d'organisation vous semblerait le plus simple et le plus fiable ? Quels aspects de l'opération gagneraient à être conduits*

*par des intervenants locaux, départementaux ou régionaux ? Comment et par qui cette organisation devrait-elle être pilotée ? Comment et par qui devrait-elle être financée ?*

*Quelles conditions faut-il respecter pour assurer une réelle expérience de « mixité sociale » aux jeunes engagés, favoriser les liens intergénérationnels, garantir à chacun une activité utile aussi bien à lui-même qu'à ceux auxquels il veut venir en aide ? Doit-on privilégier le regroupement des jeunes loin de leur domicile (ce qui suppose de les nourrir et de les loger) ou faut-il jouer la carte d'engagements à proximité du lieu d'habitation ?*

*Croyez-vous que l'on puisse d'emblée lancer un service civique pour toute une classe d'âge ou jugez-vous plus prudent de faire monter progressivement en puissance le dispositif ?*

*A quelle hauteur convient-il d'indemniser ceux qui accomplissent leur service civique ? Est-il souhaitable de moduler ces indemnités selon la condition sociale de l'intéressé ?*

*A quel coût évaluez-vous la forme de service civique dont vous êtes partisan ? Sur quelle base établissez-vous cette estimation ? Quels moyens vous paraîtraient les meilleurs pour en assurer le financement ?*

- si une pluralité d'acteurs doit être recherché dans le développement d'un service civil/civique volontaire, le rôle de l'Etat est premier pour structurer ce nouveau modèle culturel du volontariat associatif dans notre pays ; la mixité des ressources propres à l'économie des associations doit reposer sur un partenaire public stable et ambitieux dans sa politique ;
- de fait il apparaît évident que le développement des volontariats a été produit par la mise en place d'un système de financement lié à l'agrément « service civil volontaire » après les émeutes de 2005 ; ce système est aujourd'hui en crise avec les problèmes budgétaires rencontrés par l'Acsé en 2008, une fois de plus la continuité de la politique publique est remise en cause et vient annuler les bénéfices de cette montée en charge par les associations qui la cofinançaient largement;
- le financement privé des volontariats (entreprises, résultats de l'activité...), s'il représente une piste à explorer, ne semble pas pouvoir assurer seul la mise en place d'un tel dispositif et risquerait même de limiter les engagements volontaires à des temps courts et parfois instrumentalisés (sponsoring) et de renvoyer les structures accueillantes dans un processus permanent de recherche de fonds au détriment de la cause d'intérêt général ;
- le financement public des volontariats – service civil volontaire doit être trouvé et justifié à l'aune d'une approche en termes d'investissement et non de dépenses passives ; cet enjeu du calcul des externalités positives, directes ou indirectes, des activités d'utilité sociale est au cœur d'une politique publique ambitieuse ;
- cette problématique appelle a priori une montée en charge progressive (maîtrisée, évaluée) des dispositifs de volontariats – service civil volontaire ;
- l'indemnisation des volontaires telle qu'elle est pratiquée aujourd'hui apparaît bien proportionnée, elle représente cependant un enjeu central pour la réussite de tels dispositifs, elle doit faire l'objet d'une concertation pleine et entière avec les partenaires sociaux (en particulier les organisations patronales du secteur) et les acteurs associatifs de façon à construire la légitimité de ces statuts sur des bases claires au regard des autres formes d'engagements (bénévolat et salariat) comme ils doivent se distinguer clairement des logiques d'emplois aidés des politiques publiques nationales et/ou territoriales ; à ce titre une réflexion prospective devrait être engagée sur la mesure de l'indemnisation au regard de l'économie associative du projet productrice d'activité d'utilité sociale (externalités directes et indirectes, valorisation des ressources bénévoles produites etc.), se joue là l'appropriation par le volontaire de la valeur collective de son engagement.

#### *Les activités*

*A quels critères les activités proposées dans le cadre du service civique devraient-elles se conformer ?*

*Quels types de tâches vous paraissent convenir à ce cahier des charges ? A côté des actions conçues par les pouvoirs publics ou les grandes associations, quel rôle accorder à des projets venus d'entreprises privées ou imaginés par des jeunes (s'ils correspondent, bien sûr, aux critères fixés) ?*

*Quelle place convient-il de faire à l'Europe, à la Francophonie, à l'international dans ce dispositif ? Quelles collaborations vous semblent devoir être recherchées, dans cette perspective, avec l'Union européenne et les pays membres ?*

*Vous paraît-il important qu'une grande latitude soit laissée à ceux qui s'engagent pour choisir un projet qui les motive ou tenez-vous, à l'inverse, que la notion de « service » implique une certaine restriction de la liberté de choix ?*

*D'une manière générale, comment « labelliser » les partenaires de l'opération, en s'assurant de la qualité des projets, de l'encadrement et de l'expérience offerte aux jeunes ?*

*Quelles devraient être les parts respectives, sur la durée du service, de la formation civique, de la préparation à l'activité choisie, du tutorat destiné à en favoriser la pleine réussite, de la préparation au projet professionnel futur de chacun ? Serait-il judicieux de prévoir des offres plus particulièrement adaptées aux jeunes sans formation ou en grande difficulté ? Convient-il d'accorder des « dispenses » à certains (et dans quels cas) ou faut-il limiter autant que possible cette éventualité ? Jugez-vous souhaitable de valoriser les efforts accomplis et les compétences acquises par les jeunes au cours de leur service civique ? Si oui, comment (« modules engagement » dans les cursus de l'enseignement supérieur ; validation des acquis de l'expérience ; « livret de l'engagement », etc) ?*

- les critères correspondent nécessairement aux principes cumulés d'intérêt général ; de non lucrativité ; de fonctionnement démocratique conforme aux valeurs de la république ; de fait les « spécificités méritoires » des associations Loi 1901 sont au cœur des activités liées au service civil/civique volontaire ;
- les tâches dévolues aux volontaires ne sauraient être confondues avec celles des salariés dans l'organisation des ressources humaines de l'entreprise associative, elles sont donc liées directement à la mise en œuvre du projet associatif, ces tâches ne relèvent pas d'une subordination du volontaire mais font l'objet d'une accord négocié entre la personne et la structure tout au long de la mission ; la dimension collective de l'engagement du volontaire suppose que l'association soit en mesure de présenter un projet associatif actualisé, dynamique et impliquant qui résitue l'activité du volontaire dans un contexte sociétal donné ;
- les projets d'entreprise privées, s'ils relèvent parfois de logiques « désintéressées », ne doivent pas être les supports direct du volontariat – service civil mais par contre pourraient venir co-financer la mise en œuvre des volontariats portés par les projets associatifs (mécénat notamment) ;
- les projets des jeunes ou d'autres personnes doivent pouvoir s'appuyer sur des structures existantes de façon à assurer une mise en œuvre pérenne et à éviter l'éclatement des projets individualisés ;
- dans le cadre de l'évaluation des dispositifs existants, la comparaison européenne s'impose et devrait permettre de mieux envisager le déploiement du service civil volontaire à l'échelle communautaire dans le cadre du développement des projets associatifs transnationaux ;
- l'engagement sur un projet d'intérêt général doit permettre l'acquisition de compétences validées dans un document spécifique (type carnet de vie du bénévole) pouvant être valorisé par la suite dans le cadre des études, d'une VAE ou d'une recherche d'emploi ; cette perspective suppose de rechercher la plus grande mise en cohérence d'une politique du service civil volontaire avec les politiques publiques pour le développement de la vie associative et de leurs ressources humaines ;
- le système de l'agrément, s'il doit être simplifié, est conforme aux exigences du partenariat public- associations depuis longtemps, il est préférable à une démarche de « labellisation » dès lors qu'il mettrait en œuvre un système d'évaluation participatif et efficace ;
- la prise en charge de publics en difficulté dans le cadre des volontariats – service civil volontaire est un sujet à part entière qui doit faire l'objet d'une concertation approfondie notamment élargie aux acteurs de l'insertion par l'activité économique ;

- la valorisation de l'engagement du volontaire ne peut faire l'objet d'une récompense purement honorifique (médaille...) mais doit relever de la légitimité de l'ensemble du dispositif (intérêt général, réel engagement pour le projet, constitution d'un capital social, VAE etc.).

*Position adoptée par le conseil d'administration du 26 juin 2008*

## ANNEXES DE L'ETUDE QUALITATIVE :

### **ANNEXE 1 : DESCRIPTION DE L'ECHANTILLON**

---

Structures rencontrées	Interlocuteurs interviewés
Secours Catholique Volontaires en contact avec des salariés et avec des bénévoles	La personne chargée du volontariat au niveau du siège national Un responsable de délégation départementale Deux salariés de la délégation Deux volontaires de la délégation (seuls) Un volontaire d'une autre délégation Un bénévole de la délégation
Ligue de l'enseignement Volontaires en contact avec des bénévoles	Un salarié de délégation coordinateur du dispositif sur un département Un président d'association bénévole et tuteur Trois volontaires (dont deux en binôme)
Croix Rouge Volontaires en contact avec des salariés	Une personne chargée du volontariat au niveau du siège national Un salarié Deux volontaires (sur une même mission)
AFEV Volontaires en contact avec des salariés et des bénévoles	Une personne chargée du volontariat au niveau du siège national Un salarié Un volontaire (seul)
Animafac Volontaires en contact avec des bénévoles	Une personne chargée du volontariat au niveau du siège national Deux volontaires (seuls) Deux bénévoles tuteurs
Association non affiliée à la CPCA Volontaires en contact avec des salariés et des bénévoles	Un salarié responsable des volontaires de l'association Deux volontaires (parmi trois sur une même mission) Deux bénévoles
Association non affiliée à la CPCA Volontaires en contact avec des bénévoles	Coordinatrice du dispositif

## **ANNEXE 2 : GRILLES D'ENTRETIEN**

### **Grille d'entretien pour les volontaires**

- Qu'est-ce qui vous a amené à devenir volontaire dans cette association ? (motifs personnels, prise de connaissance du SCV, réseaux d'information)
- Comment se sont passés la (les) première(s) rencontre(s) et le recrutement ? (modalités de recrutement mise en place par l'association, ressenti, mode de présentation de soi pour cette occasion)
- Comment s'est passée votre intégration dans l'association ? (présence ou non d'une démarche formalisée - présentation des membres et du projet, visite des locaux, etc.-, ressenti, ambiance, durée de la prise de marques par rapport au fonctionnement de l'association)
- Quelles étaient vos missions ?
- Pouvez-vous me décrire vos activités quotidiennes ?
- Combien de temps y avez-vous consacré par semaine ? (fixé par contrat, temps réellement passé)
- Avez-vous accès à un bureau ? un téléphone ? un ordinateur ? internet ?
- Vers qui pouviez-vous vous tourner en cas de questions ou de difficulté ? (suivi formel et informel au sein de l'association, rôle des tuteurs et des autres membres)
- Quel type de relations entreteniez-vous avec cette (ces) personne(s) ?
- Avec votre référent en particulier ?
- Avez-vous rencontré des difficultés dans vos missions ?
- Comment ont-elles été résolues ?
- Pour vos missions, avez-vous eu l'occasion de collaborer avec des salariés de l'association ?
- Comment ça s'est passé ?
- A votre avis, comment les salariés ont perçu la présence d'un (des) volontaire(s) dans l'association ?
- Pour vos missions, avez-vous eu l'occasion de collaborer avec des bénévoles de l'association ?
- Comment ça s'est passé ?
- A votre avis, comment les bénévoles ont perçu la présence d'un (des) volontaire(s) dans l'association ?
- Avez-vous eu des relations avec d'autres personnes extérieures à l'association dans le cadre de vos missions ?
- Comment ça s'est passé ? comment vous êtes vous présenté à elles ?
- Si vous deviez faire un bilan de votre SCV, quels seraient les points positifs et les points négatifs ?
- Dans quelle mesure l'accueil de volontaires contribue à l'activité d'une association ?
- Qu'apportent de spécifique les volontaires à l'association ? est-ce différent des salariés et des bénévoles ?
- Quel est votre point de vue sur l'indemnité versée aux volontaires ?
- Pourriez vous décrire qui serait pour vous le volontaire idéal ?
- Que comptez-vous faire après votre SCV ? le SCV a-t-il influé sur ce projet ?

### **Grille d'entretien pour les bénévoles**

- Depuis combien de temps êtes-vous bénévole dans cette association ?
- Comment avez-vous connu cette association ?
- Qu'est-ce qui vous a conduit à y être bénévole ?
- Combien de temps par semaine consacrez-vous à votre activité ?
- Quelle est votre profession ?
- En quoi consiste votre activité bénévole au sein de l'association ?
- Avec qui êtes-vous en relation dans votre activité ?
- Comment qualifiez-vous la place qu'ont les bénévoles au sein de l'association ?
  
- Savez-vous que l'association accueille des volontaires ? depuis combien de temps ?
- Savez-vous pourquoi ils sont là et ce qu'ils font ?
- Vous ont-ils été présentés ? Quand et comment ?
- Avez-vous eu des relations avec les volontaires ?
- Lesquelles ? Sur quelles activités ?
- Comment qualifiez-vous vos relations avec les volontaires ?
- Y a-t-il eu des problèmes, des difficultés ? Comment ont-ils été résolus ?
- Et avec les bénéficiaires de l'association, comment cela s'est-il passé ?
  
- **Si le bénévole est aussi tuteur (8 questions) :**
- à quels réseaux d'informations avez-vous eu recours pour faire savoir que vous recherchiez un volontaire ?
- comment se sont passés la première rencontre et le recrutement ?
- selon quels critères a été opéré ce recrutement ?
- Comment s'est passée l'intégration des volontaires au sein de l'association ?
- Vers qui les volontaires pouvaient-ils se tourner en cas de question ou de difficulté sur leurs missions ?
- En quoi consistait votre suivi ? à quelle fréquence ?
- Comment vous êtes vous positionné par rapport aux volontaires ?
- Avez-vous rencontré des problèmes et comment ont-ils été résolus ?
  
- Comment s'est déroulée la participation des volontaires à l'activité de l'association ? (intégration à son fonctionnement, adaptation au public ou au contexte local, compétences des volontaires, qualité du résultat)
- Si vous deviez évaluer l'accueil de volontaires au sein de votre association, quels seraient les points positifs et les points négatifs ?
- Dans quelle mesure l'accueil de volontaires contribue-t-il à l'activité de votre association ?
- Qu'apportent de spécifique les volontaires ? Est-ce différent des salariés et des bénévoles ?
- Quel est votre point de vue sur l'indemnisation des volontaires ?
- Pourriez-vous décrire qui serait pour vous le volontaire idéal ?

## Grille d'entretien pour les salariés

- Quelle est votre fonction ?
- Depuis quand exercez-vous cette fonction ?
- Pourriez-vous me décrire votre association, ses objectifs et ses activités ?
- En quoi consiste votre travail au sein de l'association ? Quelles sont vos activités quotidiennes ?
- Avec qui êtes-vous en relation dans votre travail ? Quels sont vos collaborateurs réguliers dans votre activité ?
  
- Savez-vous depuis combien de temps l'association accueille des volontaires ?
- Savez-vous pourquoi ils sont là et ce qu'ils font ?
- Vous ont-ils été présentés ? Quand et comment ?
- Où travaillaient les volontaires ? Avaient-ils un bureau ? téléphone ? ordinateur ?
- Avez-vous eu des relations avec les volontaires ?
- Sur quelles activités ?
- Comment qualifiez-vous vos relations avec les volontaires ?
- Y a-t-il eu des problèmes, des difficultés ?
- Comment ont-ils été résolus ?
  
- **Si le salarié est aussi tuteur (8 questions):**
- à quels réseaux d'informations avez-vous eu recours pour faire savoir que vous recherchiez un volontaire ?
- comment se sont passés la première rencontre et le recrutement ?
- selon quels critères a été opéré ce recrutement ?
- Comment s'est passée l'intégration des volontaires au sein de l'association ?
- Vers qui les volontaires pouvaient-ils se tourner en cas de question ou de difficulté sur leurs missions ?
- En quoi consistait votre suivi ? à quelle fréquence ?
- Comment vous êtes vous positionné par rapport aux volontaires ?
- Avez-vous rencontré des problèmes et comment ont-ils été résolus ?
  
- Les volontaires ont-ils eu des relations avec d'autres salariés ?
- Sur quelles activités et comment ça s'est passé ?
- Que pensent-ils de la présence de volontaires au sein de l'association ?
- Les volontaires ont-ils eu des relations avec les bénévoles de l'association ?
- Sur quelles activités et comment ça s'est passé ?
- Que pensent-ils de la présence de volontaires dans l'association ?
- Et avec les bénéficiaires de l'association, comment cela s'est-il passé ?
- Font-ils la différence entre les volontaires, les bénévoles et les salariés de l'association ?
- Les volontaires ont-ils eu des relations avec d'autres acteurs du projet ou de l'association ?
- Lesquelles ? Sur quelles activités ?
  
- Comment s'est déroulée la participation des volontaires à l'activité de l'association ? (intégration au fonctionnement de l'association, adaptation au public ou au contexte local, compétences des volontaires, qualité du résultat)
- Si vous deviez évaluer l'accueil de volontaires dans votre association, quels seraient les points positifs et les points négatifs ?
- Dans quelle mesure l'accueil de volontaires contribue à l'activité de votre association ? Et sur quels points ?
- Qu'apportent de spécifique les volontaires ? Est-ce différent des salariés et des bénévoles ?
- Quels sont les principaux changements qu'il faudrait opérer pour améliorer l'efficacité du recours à des volontaires ?
- Quel est votre point de vue sur l'indemnisation des volontaires ?
- Pourriez-vous me décrire qui serait pour vous le volontaire idéal ?

### **Grille d'entretien coordinateur du dispositif service civil volontaire**

- Pouvez vous me décrire votre association, ses objectifs et ses activités ?
- Qu'est-ce qui a conduit votre association à mettre en place le service civil volontaire ?
- Depuis quand a-t-elle recours au service civil volontaire ?
- Quelle est votre fonction ?
- Depuis quand exercez-vous cette fonction ?
- Quel est votre rôle par rapport au dispositif du service civil volontaire ?
  
- Par quels réseaux d'information diffusez-vous vos offres de SCV ?
- Comment se déroule la procédure de recrutement ?
- Quels sont les critères qui président au recrutement d'un volontaire ?
  
- Comment sont choisis les tuteurs référents ?
- Reçoivent-ils une formation en vue de l'accompagnement des volontaires ?
- En quoi consiste leur rôle ?
- Quelles relations entretenez-vous avec eux et à quelle fréquence ?
- Vers qui peuvent-ils se tourner s'ils rencontrent une difficulté dans leur accompagnement ?
- Quelles relations entretenez-vous avec les volontaires et à quelle fréquence ?
- Vers qui peuvent-ils se tourner s'ils rencontrent une difficulté dans leur accompagnement ?
- Vous est-il déjà arrivé de retirer un volontaire de l'association dans laquelle il intervenait ? pour quelles raisons ?
  
- Comment ont été conçues les formations destinées aux volontaires et quel est leur contenu ?
- Sont-elles satisfaisantes ? de votre point de vue ? du point de vue des volontaires ?
  
- Comment se déroule la fin du SCV ? des démarches particulières ont-elles été mises en place pour les volontaires ? (bilan, accompagnement spécifique, etc.)
  
- Si vous deviez évaluer l'accueil de volontaires, quels seraient les points positifs et les points négatifs ?
- Dans quelle mesure l'accueil de volontaires contribue à l'activité de votre association ? Et sur quels points ?
- Qu'apportent de spécifique les volontaires ? Est-ce différent des salariés et des bénévoles ?
- Quels sont les principaux changements qu'il faudrait opérer pour améliorer l'efficacité du recours à des volontaires ?
- Comptez-vous recourir à des volontaires à la rentrée prochaine ?
  
- Quel est votre point de vue sur l'indemnisation des volontaires ?
- Pourriez vous me décrire qui serait pour vous le volontaire idéal ?

## **ANNEXE 3 : PRÉSENTATION DE L'AUTEURE**

---

Stéphanie Rizet est chercheuse en sociologie, membre associée au Laboratoire de Changement Social de l'université Paris 7 – Denis Diderot. Après une thèse sur le militantisme politique à l'extrême gauche (LCR), elle a centré ses préoccupations sur l'engagement associatif et en particulier sur celui des jeunes. Elle a ainsi mené plusieurs études sur cette question, notamment pour le Réseau National des Juniors Associations ou pour la Ligue de l'enseignement. Parallèlement, elle enseigne et dirige des mémoires sur des thématiques liées à l'engagement, politique et associatif, à Paris 3, dans le cadre du DEPRA (formation d'adultes).