

# Rapport de recherche de l'IWEPS n°54 – Annexes

## Évaluation du service citoyen : développement personnel et cohésion sociale au cœur des changements pour ses jeunes participants

### 1. PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME POUR LE SERVICE CITOYEN

Dans cette annexe, nous évoquons tour à tour le contexte de la naissance de la Plateforme et son évolution depuis lors, puis ses finalités et enfin ses modalités de fonctionnement. Les rapports d'activité de la Plateforme et le livre de témoignages publié par la Plateforme à l'occasion de ses dix ans d'existence ont constitué les deux sources d'information principales.

#### 1.1. HISTORIQUE DE LA PLATEFORME

La Plateforme a été créée en 2007 par l'ASBL Asmae, la Fondation Benoît, l'ASBL Solidarité et l'ASBL Trans-Mission. Cette création doit beaucoup à la conjonction de deux événements : la fin du service militaire (obligatoire) en 1994 et, dans la foulée, la fin du service civil.

#### Encadré A1 : Service militaire et service civil en Belgique

##### Service militaire obligatoire

La conscription ou le service militaire obligatoire date de 1909 en Belgique. Avant cette date, c'est un régime mixte de volontariat et de conscription qui était d'application. Les États dispensant le service militaire obligatoire avaient pour objectif de fournir aux forces armées des ressources humaines afin de mettre en œuvre leur politique de défense. En 1962, les lois coordonnées sur la milice consacraient l'égalité entre les Belges en ce qui concerne l'obligation de servir dans les forces armées : « *Tout citoyen belge doit accomplir le service militaire* » et « *Hormis le cas d'inaptitude physique et sans préjudice de l'exécution des conventions internationales, ce service ne comporte aucune exemption. Il a priorité sur tout autre service* » (Article 2 des lois susmentionnées). Au fil du temps, les conditions légales pour ne pas effectuer un service militaire sont de plus en plus élargies. Cela a pour conséquence d'augmenter le caractère sélectif du service militaire obligatoire, aux dépens de son universalisme et son égalitarisme de base. C'est essentiellement en raison de cette sélectivité accrue qu'en 1994, le service militaire obligatoire a été remplacé au profit d'une armée de métier.

##### Service civil

Le service militaire obligatoire n'est pas accueilli favorablement par une partie des Belges qui y sont obligés. Dès les années 60, des mouvements antimilitaristes commencent à s'opposer au service militaire obligatoire. Depuis 1964, et la promulgation de la loi portant le statut des objecteurs de conscience, les hommes admissibles au service militaire ont, pour des raisons religieuses, philosophiques, politiques ou sentimentales, la possibilité de se soustraire légalement au service militaire obligatoire en réalisant un service civil. Cette loi accorde aux jeunes belges le droit de refuser de tuer et d'apprendre à tuer « *même à des fins de défense nationale ou collective* » (article 1 du Statut). C'est en 1966 que les premiers objecteurs de conscience débutent un service civil. Ce service civil constitue à l'époque une vision contemporaine de la participation du citoyen à la vie politique et sociale, basée sur l'intérêt général et les principes humanistes. Selon la Plateforme, « *Le service civil belge est néanmoins resté le parent pauvre du service militaire dû au fait que les conditions d'accès étaient beaucoup plus contraignantes en termes de durée et d'indemnités* » (Ronveaux *et al.*, 2019).

Sources : Lois coordonnées sur la milice (30 avril 1962), Loi portant le statut des objecteurs de conscience (3 juin 1964), Ronveaux *et al.* (2019), Manigart (1983)

Avec la disparition de ces deux dispositifs publics, ce sont également leurs fondements qui ont perdu (en tout ou en partie) leur résonance institutionnelle. Parmi ces fondements, plusieurs façonnent les contours actuels du service citoyen : l'engagement civique animant les objecteurs de conscience (promu dans le service civil) et la mixité sociale et culturelle (qui fondait le processus de recrutement au service militaire<sup>1</sup>).

À la fin des années nonante, des initiatives législatives visant à remettre ces principes sur le devant de la scène institutionnelle ont commencé à voir le jour : en 1998, « *la première véritable proposition de loi portant organisation d'un service citoyen volontaire présentait un dispositif renouvelé, moderne de service civil* » (Rapport d'activité, 2018).

Depuis lors, une douzaine de propositions de loi ont été déposées par des hommes et femmes de différents partis politiques, sans qu'aucune de ces propositions ne se traduise dans une loi, jusqu'en 2018 (cf. section 1.2). Pour expliquer cela, la Plateforme évoque comme raison principale l'appartenance des parlementaires à l'origine de ces propositions à des groupes d'opposition.

En 2007, près de dix ans après la première proposition de loi portant organisation d'un service citoyen volontaire, la Plateforme a été mise sur pied. Elle s'inscrit dans la lignée des premières expériences de type service citoyen entamées au début des années 2000 par Solidarité. Les premiers services citoyens de la Plateforme se sont déroulés en 2011 sur l'ensemble du territoire belge, à l'aide de subsides régionaux et fédéraux. Après trois années de phase-pilote, la Région de Bruxelles-Capitale a prolongé en 2014 ses subsides et y a associé des fonds européens pour permettre à des jeunes de réaliser un service citoyen. En Flandre, le dispositif a été relancé en 2018 grâce à un cofinancement entre plusieurs grandes villes, le Gouvernement et l'Europe.

En Wallonie, le service citoyen a timidement redémarré en 2016 grâce au soutien financier de plusieurs ministres, puis a connu en 2018 une avancée importante avec la conclusion d'une convention-cadre entre le Gouvernement wallon et la Plateforme garantissant son financement jusqu'au 31 août 2021. Dans la foulée des élections de 2019, le Gouvernement wallon et la Plateforme ont signé une nouvelle convention, avec une date de fin allongée de quatre mois par rapport à la première (31 décembre 2021). Cette date de fin a à nouveau été étendue jusqu'au 31 août 2022 par un avenant à la seconde convention.

Dans la foulée de la fin de la seconde convention, le Gouvernement wallon et la Plateforme ont signé en septembre 2022 une troisième convention. Elle se clôturera en juin 2025 et a pour objectifs de permettre à un peu plus de 1 500 jeunes d'effectuer un service citoyen.

## 1.2. FINALITÉ INSTITUTIONNELLE DE LA PLATEFORME

La Carte blanche de 2015 (rédigée par la Plateforme pour le service citoyen et les membres du Réseau Solidarité, publiée dans plusieurs quotidiens du pays et signée par plus d'une centaine de personnalités physiques ou de personnes morales) souhaite une mise à l'agenda politique du service citoyen : « *Nous demandons donc aux mandataires politiques de ce pays d'inscrire rapidement le service citoyen à l'agenda politique* ». La mise à l'agenda n'est qu'une première étape vers l'objectif institutionnel de la Plateforme : depuis ses débuts en 2007, elle met en œuvre ses services citoyens dans un cadre législatif qu'elle estime inadapté : « *Nous opérons toujours pour ce faire dans le cadre de la loi sur le volontariat de 2005, qui n'est pas idéale pour un service citoyen : il limite les indemnités* ».

---

<sup>1</sup> Cette forme d'universalité du service militaire était toute relative puisque les femmes, représentant environ 50% de la population, ne pouvaient pas réaliser un service militaire. Rappelons également que seuls les hommes non porteurs de handicap étaient admissibles au service militaire.

*et la durée* » (Rapport d'activité, 2017)<sup>2</sup>. À cela s'ajoute l'insécurité financière dans laquelle la Plateforme opère : elle doit régulièrement se lancer à la recherche de financements auprès d'une multiplicité de bailleurs de fonds. L'institutionnalisation du service citoyen par la promulgation d'une loi et de décrets et l'organisation du service citoyen par l'État ou une agence fédérale permettrait selon la Plateforme, d'opérer dans un cadre législatif adapté avec des financements structurels.

C'est la raison pour laquelle, au-delà des objectifs opérationnels liés à la mise en œuvre du service citoyen, la Plateforme a pour objet social « *la mobilisation de tous les acteurs de la société en vue de la création d'une loi* [NDLR : portant organisation d'un service citoyen volontaire], *son institutionnalisation et la mise en œuvre du service citoyen en Belgique* » (Source : Ronveaux et al., 2019). Notons qu'en 2020, on compte au niveau européen onze pays dispensant un programme de service citoyen, dont six sont autonomes, « *c'est-à-dire qu'ils ne constituent pas une alternative civile au service militaire mais qu'ils sont des projets "en soi et pour soi"* »<sup>3</sup>.

### **Encadré A2 : Finalité institutionnelle de la Plateforme pour le service citoyen**

« *L'association a pour but de promouvoir la mise sur pied, en Belgique, d'un service citoyen collectif pour tous les jeunes de 18 à 25 ans, dans le but de favoriser leur développement personnel ainsi que leur intégration dans la société en tant que citoyens actifs, critiques, solidaires et responsables* ».

(Extrait de l'Article 4 des statuts de la Plateforme pour le Service citoyen, Moniteur belge ; [http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_tsv/tsv\\_rech.pl?language=fr&btw=0894500643&liste=Liste](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_tsv/tsv_rech.pl?language=fr&btw=0894500643&liste=Liste), page consultée le 30 novembre 2022)

« *Le service citoyen réunit plus de 800 organismes autour d'un objectif commun : la création d'un service citoyen pour les jeunes de 18 à 25 ans en Belgique. À l'image des dispositifs similaires existant dans de nombreux pays européens, le service citoyen nécessite un cadre légal et doit être soutenu par l'État* ».

(Extrait de la page du site internet présentant la Plateforme, <https://service-citoyen.be/decouvrir-la-plateforme>, page consultée le 30 novembre 2022)

Pour atteindre son objectif institutionnel, la Plateforme s'investit dans un *lobbying* important pour convaincre les autorités politico-administratives du bien-fondé d'une l'institutionnalisation du service citoyen. Ces dernières années, ce *lobbying* s'est traduit par exemple par la publication régulière de cartes blanches dans les quotidiens du pays, par l'organisation en 2017 d'un colloque au Sénat, intitulé : « Vers un service citoyen en Belgique : contributions européennes », par le lancement en 2019 de la « Campagne Commune », par la tenue, la même année, d'une soirée débat à Bruxelles rassemblant des jeunes en service citoyen et des représentants de tous les partis politiques démocratiques de Belgique ou encore par la publication, toujours en 2019, d'un ouvrage intitulé : « Le Service citoyen en Belgique. 25 jeunes témoignent ».

En juillet 2018, une « Loi relative à la relance économique et au renforcement de la cohésion sociale » est publiée. Cette loi définit notamment le « travail associatif », sorte de statut intermédiaire entre le volontariat et le salariat.

---

<sup>2</sup> La réglementation chômage prévoit la possibilité de cumuler avec les allocations de chômage, des indemnités accordées dans le cadre des activités de volontariat pour autant que ces indemnités soient allouées en remboursement des frais et pour autant que l'indemnité ne dépasse pas 34,71 euros par jour avec un maximum de 1 388,40 euros par an (montants indexés, valables à partir du 01.01.2019). En application de ces dispositions, la durée du service citoyen est actuellement limitée à six mois, durant lesquels les jeunes se voient octroyer une indemnité de 200 euros par mois, augmentée le cas échéant, d'un remboursement des frais de déplacement de maximum 100 euros par mois. (Source : Avis 1436 du CESE Wallonie).

<sup>3</sup> Source : « Le service citoyen en Europe : Comparaison des six programmes nationaux autonomes », Plateforme pour le service citoyen, 2020.

## Encadré A3 : Le travail associatif

Les dispositions relatives au travail associatif autorisent les travailleurs qui prestent au minimum un quatre cinquièmes temps à gagner jusqu'à 500 euros défiscalisés supplémentaires par mois pour une série de travaux d'intérêt public effectués en dehors de leurs heures de travail. Cette loi comporte la également disposition suivante : « § 3. *La condition d'affectation à 4/5e (...) ne s'applique pas (...) si les prestations sont fournies dans le cadre d'un trajet de service citoyen pour les jeunes agréé par l'organisme d'accréditation défini par décret. Les trajets susmentionnés peuvent avoir une durée maximale d'un an et ne sont après cette période maximale, ni prolongeables ni renouvelables* ». (Extrait de la Loi relative à la relance économique et au renforcement de la cohésion sociale, 18 juillet 2018). Le statut du travailleur associatif est globalement plus avantageux que le statut actuel de volontaire (par exemple, jusqu'à 500 euros par mois pour le travailleur associatif contre 300 pour le volontaire).

Ce nouveau statut de travailleur associatif a été défini dans les cénacles fédéraux, mais c'est aux régions et communautés qu'il revient d'institutionnaliser le service citoyen en matière organisationnelle et financière. La loi fédérale sur le statut de travailleur associatif n'étant pas applicable pour les régions sans traduction décrétole opérationnelle, le service citoyen s'en réfère actuellement toujours à la loi sur le volontariat.

En janvier 2019, le Cabinet du Ministre-Président a rédigé un avant-projet de décret relatif à l'agrément d'un organisme chargé de la mise en œuvre du service citoyen en Wallonie<sup>4</sup>. En avril 2019, lors d'une audition au CESE Wallonie, la représentante du Ministre-Président a indiqué que « *l'option visant à inscrire le développement du service citoyen dans le cadre du travail associatif était abandonnée, notamment suite aux restrictions apportées au champ d'application de cette loi* » (Source : avis 1436 du CESE Wallonie). Le Cabinet du Ministre-Président abandonne donc l'avant-projet et confectionne un nouvel avant-projet de décret relatif à la procédure d'agrément et au subventionnement d'un organisme chargé de la mise en œuvre d'un service citoyen en région de langue française. Celui-ci a été mis à la disposition du Gouvernement wallon issu des élections du 26 mai 2019. Par rapport au précédent avant-projet de décret, le nouveau ne prévoit plus de greffer le service citoyen à la réglementation fédérale sur le travail associatif et s'affirme plus fortement encore sur le terrain de la cohésion sociale. Au moment de publier ce rapport, ce décret en est toujours au stade de l'avant-projet.

Aujourd'hui encore, la Plateforme multiplie les initiatives pour faire du service citoyen un dispositif institutionnalisé garantissant des conditions d'exercice optimales, aussi bien pour les travailleurs de la Plateforme que pour les jeunes volontaires en service citoyen.

### 1.3. FONCTIONNEMENT

Cette section décrit succinctement le fonctionnement de la Plateforme pour le service citoyen. Nous évoquons l'organisation générale de la Plateforme et le partage des missions entre SPW et Plateforme dans le cadre de la mise en œuvre du service citoyen et le budget à disposition pour mettre en œuvre le service citoyen.

La Plateforme se définit comme « *une association sans but lucratif, autonome et œuvrant en toute indépendance politique, philosophique ou communautaire* » (<https://service-citoyen.be/decouvrir->

---

<sup>4</sup> L'objet de l'avant-projet de décret est de permettre, par l'instauration d'une procédure d'agrément dans le respect des principes d'égalité de traitement et de transparence, aux différents organismes potentiellement concernés de solliciter une reconnaissance visant la mise en œuvre du service citoyen, complémentairement à la convention-cadre conclue pour la période 2018-2021 avec l'ASBL "Plateforme pour le Service citoyen". Il s'agissait également de rendre possible une articulation future du service citoyen avec la loi du 18 juillet 2018 relative à la relance économique et au renforcement de la cohésion sociale et la réglementation sur le travail associatif, de façon à pouvoir augmenter l'indemnité accordée aux jeunes à 500 euros par mois (Sources : AVIS n° 1421 et 1436 du CESE Wallonie).

[la-plateforme](#), page consultée le 30 novembre 2022). Le siège de la Plateforme se situe à Bruxelles. Elle a trois antennes en Wallonie (Namur, Charleroi et Liège) et une en Flandre (Leuven).

Elle est composée d'un conseil d'administration, d'une direction générale, d'une direction transversale (administrative, financière, IT et ressources humaines) et d'une direction opérationnelle et pédagogique. Elle dénombre 61 équivalents temps plein en 2021 et environ 800 membres<sup>5</sup>. La Plateforme s'appuie également sur un comité de recherche (personnalités académiques qui soutiennent l'institutionnalisation du service citoyen et qui participent à des activités de recherche, des colloques, des séminaires, etc. en partenariat avec la Plateforme) et d'un comité de soutien (personnalités qui soutiennent l'institutionnalisation du service citoyen).

Le lecteur souhaitant davantage d'information à propos de l'organisation générale de la Plateforme est invité à consulter le site internet de la Plateforme pour le service citoyen, ainsi que les rapports d'activité de la Plateforme qui y sont publiés.

Pour mettre en œuvre le service citoyen, la Plateforme collabore avec le SPW. Les responsabilités de chaque institution sont déclinées comme suit :

- Le SPW est chargé de la gestion de la subvention à la Plateforme, de l'installation et du suivi du comité d'accompagnement (chargé du suivi de la convention-cadre et des engagements de la Plateforme), de la gestion administrative des inscriptions des jeunes en service citoyen (à partir de la deuxième période), de la gestion des versements des indemnités aux jeunes et des assurances, de la gestion du statut des jeunes ;
- La Plateforme est responsable des autres missions, résumées comme suit : informer les jeunes à propos du service citoyen, établir des conventions avec les lieux d'accueil des jeunes en service citoyen, préparer la base du dossier administratif (entretien avec les jeunes), accueillir les jeunes au sein de la Plateforme pour certaines phases du service citoyen, mobiliser les jeunes pour qu'ils adoptent des comportements en ligne avec les objectifs de la Plateforme, organiser les formations, temps d'échange, temps de maturation et d'orientation, temps d'évaluation, organiser l'encadrement et l'intégration du jeune au sein d'une mission, etc.

Le Gouvernement wallon a octroyé un budget d'environ 10 millions d'euros à la Plateforme et au SPW pour la mise en œuvre du service citoyen en Wallonie. Ce budget supporte les frais de personnel et de fonctionnement de la Plateforme, ainsi que les indemnités à octroyer aux jeunes en service citoyen et leur assurance. La consommation de ce budget doit permettre à la Plateforme et au SPW d'enrôler 900 jeunes en service citoyen sur cette période.

Cet objectif de 900 jeunes à enrôler en service citoyen a été défini en fonction des montants octroyés par le Gouvernement wallon et du montant de l'indemnité (maximum 500 euros par mois) à verser au jeune en service citoyen dans le cadre de la loi sur le travail associatif du 18 juillet 2018 relative à la relance économique et au renforcement de la cohésion sociale. Deux événements augmentent la portée de cet objectif :

- L'octroi par l'Europe de financements issus du FSE (Fonds social européen) pour permettre à davantage de jeunes de faire un service citoyen en Wallonie ;

---

<sup>5</sup> Les membres sont des personnes morales. La Plateforme distingue les membres effectifs, adhérents et de soutien en fonction de leur niveau d'adhésion : adhésion aux principes fondamentaux pour tous, engagement à payer une cotisation annuelle pour les effectifs et les adhérents, engagement à être représentés aux assemblées générales de la Plateforme pour les effectifs.

- L'inapplicabilité de la loi sur le travail associatif en l'absence de traduction décrétole. La Plateforme s'en réfère donc actuellement à la loi sur le volontariat qui est applicable dans les régions et prévoit des indemnités de maximum 300 euros par mois. Ce différentiel de 200 euros entre les indemnités prévues dans les deux Lois permet de gonfler les objectifs.

## 2. CONTEXTE D'ÉMERGENCE DES BESOINS DES JEUNES EN SERVICE CITOYEN

Les besoins des jeunes auxquels le service citoyen ambitionne de répondre émergent dans un contexte caractérisé par un essoufflement et une désynchronisation des rites de passage. Ces phénomènes s'appliquent aux sphères religieuse, socio-économique et dans d'autres sphères de la société :

- Dans la sphère religieuse, la tendance ancrée à la libéralisation des mœurs et la désacralisation des rites n'est pas sans conséquence. La sexualité des jeunes en dehors du mariage est de plus en plus tolérée ; ce dernier, du coup, perd chaque année de son aura auprès des jeunes. Plus généralement, la religion catholique prend de moins en moins de place dans la société actuelle. Les sacrements (baptême, communion, confirmation et mariage) - qui représentent autant d'étapes importantes du passage d'un individu de l'enfance vers l'adolescence et enfin vers le statut d'adulte - sont de moins en moins courants ;
- Dans la sphère socio-économique, l'insertion durable sur le marché du travail n'est plus automatique et rapide comme elle a déjà pu l'être. Les explications les plus souvent avancées sont la pénurie d'emploi, l'affaiblissement du modèle de l'emploi salarié à temps plein au profit de la réduction du temps de travail et de la multiplication des contrats à durée déterminée, la déréglementation croissante du travail, l'écart croissant entre école et entreprise. Tirot (2008) évoque une explication supplémentaire à cette difficulté des jeunes à trouver un emploi stable : il existerait une forme de discrimination à l'embauche : « *dans notre inconscient collectif, cette idée est désormais bien ancrée : être jeune pour être employé est un handicap* ». Or ce premier emploi est souvent suivi de rites émancipateurs pour le jeune : autonomie financière vis-à-vis des parents, départ du domicile parental. À la difficulté d'obtenir un emploi s'ajoute souvent sa précarité : le premier emploi est souvent temporaire, insatisfaisant et, en cas de perte d'emploi, les retours à des situations antérieures - autrefois rares - sont par conséquent de plus en plus courants : retour du jeune chez ses parents, reprise d'études, perte d'autonomie financière, etc. ;
- Dans d'autres sphères de la société, on a déjà évoqué la disparition du service militaire obligatoire. L'essoufflement de l'école comme vecteur d'émancipation, d'intégration à la société et de préparation à la vie active est aussi pointé du doigt par plusieurs sociologues.

Ces rites religieux, familiaux ou sociaux marquaient l'entrée dans la jeunesse, sa progression et sa sortie. Ces rites « *étaient synchronisés et, de fait, créaient une nette distinction avec le monde adulte. La fin du service militaire concordait ainsi avec l'entrée dans la vie active, l'installation ou la fondation d'un foyer. Ce schéma se retrouvait, avec quelques variantes, dans toutes les couches de la population* » (Reynaud, 2016). Du point de vue religieux, la confirmation ou le passage en première secondaire marquait le début de la jeunesse ; le mariage ou la parentalité constituait la transition vers le statut d'adulte. Du point de vue socio-économique, la fin de la scolarité rimait avec l'accès d'un emploi stable.

À cet essoufflement et à cette désynchronisation des rites de passage s'ajoute le renforcement progressif du modèle de l'État social actif, via en particulier la multiplication des dispositifs

d'activation à destination des jeunes. D'après Franssen (2003), « *ces dispositifs ont en commun leur logique de traitement et de projet individualisé, la poursuite d'objectifs d'autonomisation des usagers, des formes de contractualisation de l'aide impliquant que l'utilisateur soit co-producteur du service* ». Le jeune est tenu responsable de sa situation, il est aidé par des opérateurs publics, cette aide s'accompagne d'injonctions à respecter (par exemple, pour un jeune chômeur, réaliser une formation, envoyer des CV, se rendre aux convocations du service de l'emploi, etc.), sous peine de sanctions en cas de manquements.

### 3. THÉORIE DU COMPORTEMENT PLANIFIÉ ET THÉORIE DE LA RECONNAISSANCE

#### 3.1. THÉORIE DU COMPORTEMENT PLANIFIÉ

Les théoriciens ont mis en évidence que les forces agissant sur un comportement spécifique le font de manière indirecte en influençant les intentions par le biais d'attitudes-clés : désirabilité perçue d'un comportement, normes subjectives, faisabilité perçue d'un comportement :

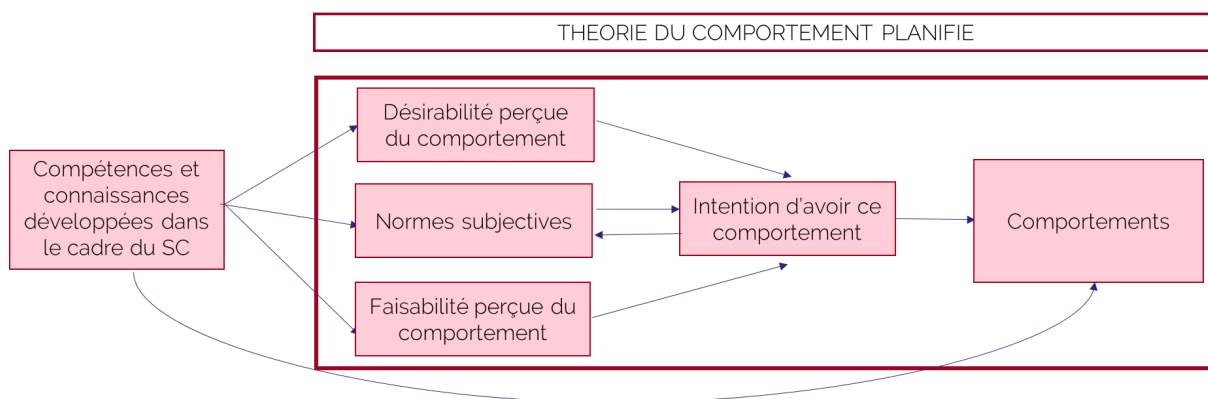
- La désirabilité perçue d'un comportement renvoie au désir d'un individu d'adopter un comportement déterminé. L'intensité de ce désir est fortement corrélée au type de connaissances qu'il a à propos du comportement en question. Par exemple, un jeune pourrait percevoir le bénévolat comme un comportement désirable (y voyant par exemple une opportunité d'aider des personnes en difficulté), mais ce désir de faire du bénévolat pourrait être modéré par le fait qu'il sait que le bénévolat n'apporte aucune rétribution ;
- Les normes subjectives font référence à la valorisation qu'un individu perçoit de l'avis des personnes qui « comptent » pour lui. Par exemple, si voter est perçu positivement par ses amis, un individu sera plus enclin à adopter ce comportement citoyen ;
- Enfin, la faisabilité perçue d'un comportement est un test de la question suivante : « Suis-je capable de [comportement à adopter] ? ». Ce test de faisabilité est tributaire des compétences (techniques, comportementales et relationnelles) d'un individu par rapport à ce comportement. Par exemple, militer nécessite d'être capable d'argumenter, de convaincre.

L'essentiel pour notre propos est de souligner que « *les intentions et leurs attitudes sous-jacentes sont basées sur la perception, ce qui signifie qu'elles peuvent être apprises* » (Krueger et al., 2000) via le développement de compétences<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Les compétences sont ici à prendre au sens large (connaissances et compétences) et sont transférables à d'autres contextes que celui du service citoyen. Les compétences ne sont pas liées à un comportement particulier (elles sont générales), tandis que les attitudes et intention du modèle sont liées à un comportement particulier.

**Figure A1 : Théorie du comportement planifié**



Source : Ajzen (1991), aménagement : IWEPS

Les compétences jouent également un rôle fondamental sur les comportements, soit en les influençant directement, soit en agissant via les trois attitudes-clés du modèle (désirabilité et faisabilité perçues du comportement, normes subjectives). Nous parlons ici de compétences perçues, en ce sens, qu'il s'agira pour les jeunes de s'auto-évaluer sur leur niveau de compétences. La mesure sera donc empreinte de subjectivité. Cette subjectivité, qui pourrait être critiquée dans certaines études, est ici bien à propos étant donné que ce sont davantage les compétences perçues que les compétences réelles qui influencent les comportements : « *It has to some extent been established that individuals' perceptions of their abilities have a greater impact on their behaviour than actual abilities do* » (Krueger & Dickson, 1994 in Eurostat Statistical Book (2012)) : ou encore : « *level of motivation, affective states and actions are based more on what [people] believe than on what is objectively true* » (Bandura, 1986).

Le degré d'accomplissement des objectifs de renforcement de la solidarité, d'encouragement à l'exercice d'une citoyenneté engagée (objectifs spécifiques) peut se mesurer en termes d'intention et d'attitudes. Ces attitudes ne sont opérantes que si les compétences dont le jeune dispose le permettent. Autrement dit, pour qu'un comportement – par exemple lancer une pétition – soit désirable et faisable, il faut au préalable qu'il en ait une image positive (basée sur les connaissances qu'il a du comportement) et que le jeune se sente capable de le mettre en œuvre (compétences transversales). L'objectif de base du service citoyen, favoriser le développement personnel du jeune, peut se mesurer à l'aune de l'évolution de ces compétences.

Voici un exemple d'enchaînement de changements pour un jeune en service citoyen suivant la théorie du comportement planifié. Lors de son service citoyen, parmi les compétences qu'il développe, le jeune augmente sa confiance en lui et prend conscience des bénéfices d'être en relation avec des personnes différentes sous certains aspects. Rencontrer des personnes différentes devient à la fois un comportement davantage désirable et davantage « faisable » (attitudes-clés). L'intention de rencontrer des personnes différentes se voit par conséquent renforcée. *In fine*, le jeune, après son service citoyen, se comporte de façon à multiplier les rencontres de ce type, œuvrant à son niveau à une cohésion sociale renforcée.

### 3.2. THÉORIE DE LA RECONNAISSANCE

Selon Tignol (2012), « *Le projet d'un service citoyen et son appropriation peuvent être compris à la lumière de la théorie de la reconnaissance développée par Axel Honneth* ». Cet auteur désigne le besoin de reconnaissance comme une caractéristique fondamentale des êtres sociaux.



Les rapports de reconnaissance mutuelle (le rapport à soi est dépendant du regard des autres) seraient une condition *sine qua non* de notre « *capacité d'agir dans le monde social en poursuivant des objectifs propres* » (Honneth (2006) in Tignol (2012)). Autrement dit, sans reconnaissance, point de réalisation de soi dans l'espace sociétal, point de sécurité émotionnelle ou de confiance en soi, point d'accès à certains droits par exemple.

Appliquant la théorie de la reconnaissance au service citoyen, Tignol (2012) affirme que « *la reconnaissance, dans le service citoyen, implique centralement le plan de la solidarité<sup>7</sup> ou de l'estime sociale. Le service citoyen s'adresse également au plan du droit et de la relation juridique (obtention d'un statut juridique pour les jeunes en service citoyen), et encore à celui de la sollicitude mutuelle (l'amitié qui peut se développer entre les jeunes lors des temps de maturation, la relation du jeune à son tuteur, qui l'accompagne au quotidien pendant son temps de service citoyen dans son organisme d'accueil et qui est susceptible de l'aider à résoudre des difficultés personnelles)* ». Toujours selon Tignol (2012), le service citoyen se présente « *comme l'une des réponses aux besoins de reconnaissance, et il exprime ces besoins* ».

## 4. TRIANGLE DES ACTEURS ET ARBRE DES OBJECTIFS

### 4.1. TRIANGLE DES ACTEURS

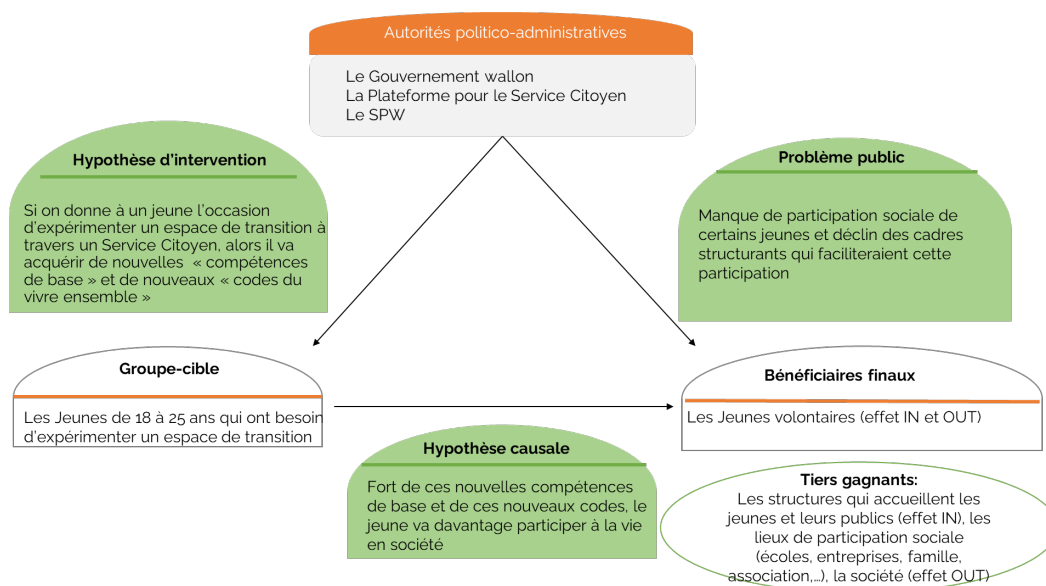
Lorsqu'une politique est pensée et conçue, elle est, comme le souligne Perret (1997), « *une construction théorique, au sens où elle implique une représentation a priori des mesures mises en œuvre, du comportement des acteurs, de l'enchaînement des mécanismes d'action et des effets produits sur la société* ». Cette représentation de la politique *a priori*, c'est-à-dire avant qu'elle soit mise en œuvre, peut prendre la forme de ce que Knoepfel *et al.* (2015) nomment le triangle des acteurs d'une politique publique. Il s'agit alors pour le concepteur de tester sur le plan théorique la robustesse de la logique de la politique.

Utilisé à l'origine dans la phase de conception d'une politique, le triangle des acteurs est également un outil précieux lorsqu'il s'agit d'évaluer les effets de la politique : qui sont les groupes-cibles et bénéficiaires finaux de la politique ? Quels effets la politique est-elle censée produire ? Auprès de qui ? Selon quel(s) mécanisme(s) ? Le schéma ci-dessous présente le triangle des acteurs du service citoyen en Wallonie. Ce triangle a été élaboré *in itinere*, c'est-à-dire alors que la mise en œuvre du service citoyen avait déjà débuté. Il a été coconstruit par l'évaluateur, par les opérateurs de la mise en œuvre du service citoyen (la Plateforme et le SPW) et par l'expert académique de l'ULiège.

---

<sup>7</sup> « *Elle est reconnaissance de la valeur des particularités individuelles en vue de la participation aux fins collectives et introduit un rapport à soi en termes d'estime de soi* » (Tignol, 2012).

Figure A2 : Triangle des acteurs du service citoyen<sup>8</sup>



Le **problème public** auquel la Plateforme pour le service citoyen s'attaque est le manque de participation sociale de certains jeunes ; manque qui aurait principalement pour origine le déclin des cadres structurants des jeunes. Dans un contexte de perte du sacré (disparition progressive de rites de passage comme la communion ou le mariage qui étaient des repères du parcours d'un jeune vers l'âge adulte et un affaiblissement des valeurs qu'ils promulguent), associé à la fin du service militaire (qui – avec les réserves d'usage<sup>9</sup> – était une des seules institutions garantissant une mixité sociale et culturelle des jeunes), à l'échec du service civil belge, à l'affaiblissement de l'école comme cadre structurant pour certains jeunes et à un marché du travail de plus en plus hostile à la jeunesse, certains jeunes qui ont terminé leur scolarité obligatoire n'ont pas ou plus d'idées précises de la suite de leur parcours de vie. Il en va par exemple ainsi des jeunes en situation de *NEET* (ni à l'emploi, ni en enseignement, ni en formation) qui représentent 12% des jeunes de 18-24 ans en Wallonie (2021). Notons cependant que ces trois statuts (emploi, formation, enseignement) ne sont pas systématiquement associés à la (non-)participation sociale d'une personne. Par exemple, un jeune peut simultanément être en situation de *NEET* et avoir une activité de bénévolat qui est un vecteur important de la participation sociale.

Les jeunes de 18 à 25 ans dont la Plateforme pense que l'expérimentation d'un espace de transition pourrait leur être bénéfique constituent le **groupe-cible** du service citoyen. Le service citoyen a pour objectifs de favoriser le développement personnel de ces jeunes volontaires, d'encourager une citoyenneté engagée et de renforcer leur solidarité, qui sont les prémisses d'une participation sociale accrue (objectif de cohésion sociale). La jeunesse ne constitue pas un groupe homogène comme son appellation pourrait le laisser penser. Les trajectoires de vie de ces jeunes sont d'ailleurs de plus en plus diversifiées et fragmentées, faites d'allers-retours entre différents états (emploi, étude, célibat, en couple, etc.). Le manque de participation sociale n'a par conséquent pas la même intensité, les mêmes contours, symptômes ou conséquences selon que l'on considère des jeunes en décrochage scolaire ou fortement diplômés par exemple. Dès lors, le poids accordé aux objectifs

<sup>8</sup> Les éléments conceptuels relatifs au service citoyen et qui sont repris dans ce triangle des acteurs (participation sociale, cadres structurants, vivre ensemble, compétences de base et espace de transition) sont définis à l'annexe 5.

<sup>9</sup> Cette mixité était relative : le service militaire était réservé aux hommes non porteurs de handicaps, ce qui écartait *de facto* plus de la moitié de la population.

du service citoyen, tout comme ses effets attendus sur les jeunes, fait l'objet d'appréciation au cas par cas.

Les **autorités politico-administratives** concernées par le service citoyen sont d'une part le Gouvernement wallon, qui finance cette politique publique en Wallonie et, d'autre part, les concepteurs et opérateurs de sa mise en œuvre (la Plateforme et le SPW).

L'**hypothèse d'intervention** fait le lien entre les autorités politico-administratives et le groupe-cible. Elle répond « *à la question de savoir comment le problème public va en principe être résolu, en définissant les modalités d'intervention de l'État. Il s'agit de déterminer quels instruments contraignants, incitatifs, etc. seront mis en place pour modifier le comportement des groupes-cibles* » (Fonder, 2020). Dans le cas qui nous occupe, l'intervention est le service citoyen, et l'hypothèse associée à cette intervention est la suivante : si on donne à un jeune l'occasion d'expérimenter un espace de transition à travers un service citoyen, il va acquérir « *les compétences de base et les codes du vivre ensemble* »<sup>10</sup>.

L'**hypothèse causale** met en relation le problème public avec le groupe-cible, dont on postule qu'il est à l'origine du problème identifié. L'hypothèse causale est la suivante : fort de ces nouvelles compétences de base et de ces nouveaux codes, le jeune va davantage participer à la vie en société, atténuant par conséquent le problème public identifié. Cette modification du comportement des jeunes ayant fait un service citoyen va entraîner des répercussions positives sur les **bénéficiaires finaux**, groupe qui au départ subit les conséquences négatives de ce manque d'implication. Les bénéficiaires finaux sont les jeunes eux-mêmes. Au rang des répercussions positives, on peut espérer que pendant leur participation au service citoyen, les jeunes vont de plus en plus s'investir dans leur mission ou vont de plus en plus interagir avec les autres jeunes de leur promotion. Après leur participation à un service citoyen, il est attendu que les jeunes participent à la vie en société (interactions sociales plus nombreuses qu'avant le service citoyen, engagement bénévole ou volontaire, recherche active d'un emploi, reprise d'études, inscription dans une association sportive, culturelle, etc.). Ces comportements de participation accrue vont directement leur bénéficier et bénéficier, indirectement, aux structures qui accueillent les jeunes en mission, à leurs publics et, plus généralement, aux lieux de participation sociale (les tiers-gagnants<sup>11</sup> dans le triangle). Prenons deux exemples pour illustrer cela :

- Grâce aux jeunes volontaires, les structures d'accueil ont par exemple l'occasion de monter des projets qu'elles n'auraient pas pu mettre en œuvre sans ce jeune. La charge de travail absorbée par le jeune permet également aux autres travailleurs de s'investir dans des tâches mises de côté jusqu'à lors. Au-delà de la structure d'accueil, ses publics bénéficient également de l'action des jeunes volontaires : dans une maison de repos, une personne âgée trouve une oreille attentive à qui parler ; des adolescents autistes sont accompagnés à leur cours d'informatique, des élèves sont sensibilisés aux problématiques environnementales, etc.

---

<sup>10</sup> Rapport d'activité 2019 de la Plateforme.

<sup>11</sup> Les tiers-gagnants font partie des groupes tiers, qui « *sont l'ensemble des acteurs qui, sans être directement visés par la politique publique, voient leur situation se modifier de manière durable et sont par conséquent susceptibles de se mobiliser en faveur ou en défaveur de la politique menée* » (Fonder, 2020). Les tiers gagnants sont affectés positivement par la politique tandis que les tiers perdants le sont négativement. Les tiers-perdants du service citoyen pourraient être les structures non éligibles à l'accueil des jeunes (*grosso modo*, les organismes hors secteur non marchand) qui se voit soustraites à la possibilité d'avoir une force de travail supplémentaire et non rémunérée. L'effet du service citoyen sur les groupes-tiers n'a pas été évalué.

- Un jeune, au terme de son service citoyen, décide de s'engager bénévolement dans une association de lutte contre le racisme. Cet engagement d'une part bénéficie au jeune qui trouve une activité alignée à ses valeurs et, d'autre part, participe – à la marge – à une société meilleure qui promeut l'égalité et la diversité.

À propos des effets sociétaux du service citoyen (pendant ou après la participation du jeune à un service citoyen) et de leur mesure par les jeunes eux-mêmes, Becquet (2011) écrit que « *ces variations de jugement entre l'utilité auprès des bénéficiaires et des structures d'un côté et l'utilité sociale de l'autre fait écho aux modalités d'engagement contemporaines, privilégiant une action concrète ciblée et la recherche d'une efficacité perceptible. La référence au changement social apparaît trop large aux volontaires au regard de leur champ d'intervention* ». Autrement dit, il est complexe pour chaque jeune, individuellement, de juger du potentiel changement que son action produit sur la société. En conséquence, l'évaluation ne s'est pas intéressée aux effets du service citoyen sur la société.

#### 4.2. ARBRE DES OBJECTIFS

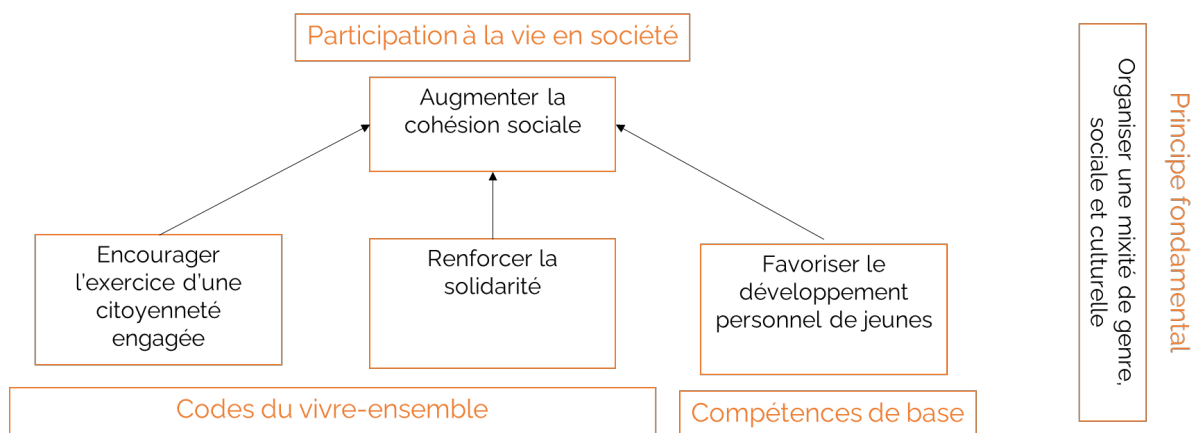
Au-delà de sa finalité institutionnelle, la Plateforme vise quatre objectifs opérationnels en Wallonie. Ces quatre objectifs opérationnels, orientés vers les jeunes volontaires, sont référencés à la fois dans la note au Gouvernement wallon sur le lancement du service citoyen en Wallonie et dans les deux conventions-cadres signées entre le Gouvernement wallon et la Plateforme.

- **Augmenter la cohésion sociale ;**
- **Encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée ;**
- **Renforcer la solidarité ;**
- **Favoriser le développement personnel des jeunes.**

La Plateforme et le SPW ont voulu voir apparaître la mixité de genre, sociale et culturelle comme objectif à évaluer. La mixité au service citoyen renvoie à l'organisation de promotions diversifiées sur le plan du genre, social et culturel. La mixité n'est pas citée dans la convention-cadre et elle n'est pas présentée explicitement comme un objectif dans la note au Gouvernement wallon. Le brassage, qui résulte de cette mixité et qui apparaît comme objectif dans la convention-cadre, est cependant considéré par la Plateforme comme la clé de voûte du service citoyen. Après discussion entre l'évaluateur, la Plateforme et le SPW, il est décidé de présenter la mixité comme un principe fondateur, une modalité opérationnelle nécessaire à l'atteinte des objectifs du service citoyen : si la mixité des promotions n'est pas assurée, le brassage ne peut pas être effectif et les objectifs de développement personnel, de solidarité, de citoyenneté engagée et de cohésion sociale ne pourront pas être pleinement atteints.

La convention-cadre situe ces objectifs sur un même plan. Or, l'IWEPS, le SPW et la Plateforme s'accordent à dire que certains objectifs sont des moyens pour en atteindre d'autres. L'arbre d'objectifs ci-dessous, produit de ces discussions, est une déclinaison structurée et amendée des quatre objectifs officiels du service citoyen et de son principe fondateur.

Figure A3 : Structure des objectifs du service citoyen



Conformément au triangle des acteurs, l'arbre des objectifs affiche un enchaînement dans les changements attendus : d'abord développer des compétences de base et les codes du vivre ensemble, qui, pendant et après le service, pourront ensuite se traduire par davantage de participation du jeune à la vie en société (faire entendre sa voix – par exemple en s'exprimant davantage, en votant, en militant –, faire du bénévolat ou du volontariat, aider les personnes en difficultés, etc.). Ces différents objectifs sont – plus facilement – atteints si la mixité de genre, sociale et culturelle est organisée au sein des différentes promotions de jeunes du service citoyen.

Les compétences de base au sens large (en vert dans l'encadré suivant) et des codes du vivre ensemble (en bleu) se trouvent au cœur des objectifs de développement personnel, de citoyenneté engagée et de solidarité. La participation sociale (en jaune) fait référence à l'objectif de cohésion sociale.

#### Encadré A4 : Les objectifs opérationnels du service citoyen

##### « 2.1. Développement personnel

Dans un cadre sécurisé d'expérimentation et de valorisation, le jeune en service citoyen apprend à **mieux se connaître, à mieux interagir avec les autres et à définir les bases de son projet de vie** (émancipation, capacitation). L'alternance d'actions et de formations, seul, en groupe ou en équipe de travail, développe sa réflexivité sur les expériences vécues contribuant **à l'acquisition de compétences de base, de savoirs, savoirs faire et savoirs être.**

##### 2.2 Cohésion sociale

Le service citoyen contribue à **la rencontre, à l'échange et à la création de liens entre individus socio-culturellement différents, renforçant leur intégration au sein d'un groupe et leur inclusion dans la société.** Le service citoyen favorise **l'échange d'expérience, de points de vue et l'expression des identités plurielles au sein du groupe de jeune et avec les publics bénéficiaires.**

##### 2.3 Citoyenneté

Le service citoyen donne au jeune les moyens d'acquérir **une meilleure connaissance des droits et devoirs, civils et politiques, liés à son pays et à l'Europe,** de participer activement à la société pour un mieux vivre-ensemble et de développer un esprit critique à partir d'une **meilleure compréhension des enjeux de société.** Il y expérimente un espace de participation et d'engagement, véritable laboratoire du vivre-ensemble.

## 2.4 Solidarité

Le service citoyen génère un équilibre entre les besoins individuels (je) et collectifs (nous) pour construire une société moins inégale. Le jeune y apprend à **mieux connaître les biens communs, les besoins sociétaux, les formes de solidarité sociétale, à y définir ses modes d'implication solidaire et à s'y engager.** »

Source : « Finalités et objectifs généraux de la Plateforme et du service citoyen », Plateforme pour le Service citoyen.

## 5. DÉFINITIONS DE CONCEPTS AU CŒUR DU SERVICE CITOYEN

### Les cadres structurants

Les cadres structurants font référence aux repères qui jalonnent traditionnellement la vie d'un jeune et à ses espaces d'épanouissement personnel. Il peut s'agir de son espace familial, des différentes étapes de sa scolarité, d'étapes religieuses (communion, mariage, etc.), du service militaire (jadis), de son premier emploi, de son premier enfant ou de ses pratiques sportives ou culturelles régulières.

### La participation sociale

La participation sociale est un concept recouvrant de nombreuses réalités. Il n'existe d'ailleurs pas de consensus<sup>12</sup> sur une définition de la participation sociale et sur ses dimensions sous-jacentes. À ce propos, la littérature recense une multitude de concepts qui sont utilisés de façon interchangeable avec la participation sociale : intégration sociale, inclusion sociale, capital social, réseau social, etc. Partant d'une revue extensive de la littérature et évoquant les sept pronoms interrogatifs utilisés pour déconstruire une définition, Levasseur *et al.* (2010) conceptualise la participation sociale comme étant « *l'implication (comment) de la personne (qui) dans des activités qui ont amené des interactions (quoi) avec les autres (avec qui) dans la société ou la communauté (où)*<sup>13</sup> ».

C'est également à partir de leur revue extensive de la littérature que les auteurs susmentionnés proposent une taxinomie des activités sociales. Outillé par cette définition et par cette taxinomie, nous avons déterminé une série d'activités de participation sociale. Nous nous centrons sur les activités sociales de niveau 4 : faire une activité avec d'autres, en collaborant pour atteindre un objectif commun (travailler - sous toutes ses formes : emploi rémunéré, volontariat, bénévolat -, se former, faire des activités récréatives - faire du sport en club, être membre d'une association culturelle ou artistique -, etc.), de niveau 5 : aider les autres, et de niveau 6 : contribuer à la société (militier, s'engager en politique ou pour des causes collectives, voter, etc.) de cette taxinomie. Ces trois niveaux font largement échos aux objectifs du service citoyen : cohésion sociale, solidarité, citoyenneté engagée, développement personnel.

### L'espace de transition

Lorsqu'ils évoquent l'espace de transition, les sociologues de la jeunesse font le plus souvent référence à l'entre-deux que constitue la période située entre la fin de la scolarité obligatoire et l'entrée dans la vie active.

La Plateforme définit le service citoyen comme « *un espace de transition sécurisé entre parcours scolaire et vie active, correspondant à une période de recul, de réflexion, résolument valorisante* »<sup>14</sup>.

<sup>12</sup> Levasseur *et al.* (2010), identifient 43 définitions de la participation sociale dans leur revue extensive de la littérature de janvier 1980 à février 2009.

<sup>13</sup> Les pronoms interrogatifs « pourquoi » et « quand » sont très peu présents dans les papiers issus de la revue extensive de la littérature de Levasseur *et al.* (2010).

<sup>14</sup> Sources : Rapport d'activités 2019 de la Plateforme et guide d'accueil des jeunes (2018).

Cet espace de transition peut également servir de cadre bienveillant libéré d'injonctions institutionnelles.

### Les compétences de base

La Plateforme pour le service citoyen a construit un référentiel de compétences conçu au départ pour « *permettre aux jeunes de prendre conscience de leurs compétences et aptitudes acquises au cours de leur service citoyen par le biais d'une autoévaluation* » (Référentiel de compétences de la Plateforme pour le service citoyen).

La Plateforme n'utilise plus ce référentiel pour, selon son directeur, des questions pédagogiques d'accessibilité lexicales pour les jeunes. Le contenu de ce référentiel reste toutefois valable pour détailler ce que la Plateforme entend par **compétences de base**. Celles-ci sont catégorisées par objectif du service citoyen.

### Encadré A5 : Liste des compétences de base en service citoyen

<b>Citoyenneté</b>	<b>Développement Personnel</b>
a. Projection	a. L'esprit critique
b. Dépassement	b. Le respect
c. Affirmation	c. La responsabilité
d. Adaptation	d. L'engagement personnel – Participation
e. Confiance	e. Information
<b>Cohésion Sociale</b>	<b>Solidarité</b>
a. Responsabilité	a. Fixer des limites
b. Collaboration	b. Engagement collectif
c. Compétences interrelationnelles	c. Solidarité vis-à-vis des générations contemporaines et à venir
d. Intégration	d. Compréhension des mécanismes
e. S'ouvrir aux différences	e. Solidarité envers autrui.

Source : Référentiel de compétences de la Plateforme pour le service citoyen

### Le vivre ensemble

Selon Fall (2015), « *Le vivre-ensemble ne serait ni inné, ni donné. Il s'apprend et se construit* ». Zizek (2010) place le dialogue et la cohésion sociale au cœur de la définition qu'il en donne. Pour lui, le vivre ensemble « *découle d'une interaction entre des protagonistes, porteurs de singularités reconnues mais aussi habités par des principes moraux universels, qui élaborent conjointement un cadre dialogique reconnaissant la liberté d'expression et le respect entre les interactants. Ce dialogue est animé par la volonté de produire du « commun négocié » et de favoriser la cohésion sociale. Afin qu'il puisse se maintenir, se consolider, le dialogue doit tenir compte de règles implicites de politesse dans la formulation d'oppositions, critiques ou attaques* ».

Cette question du vivre ensemble revient souvent au-devant de l'actualité quand celles de l'immigration et de l'intégration s'y trouvent également : l'arrivée de nombreuses personnes venant des quatre coins du monde sur un territoire donné pose souvent la question du comment bien vivre ensemble sur ce territoire. En effet, ces nouveaux arrivants viennent avec dans leur « *bagage* » des références, des modes de vie et des normes juridiques et sociales qui peuvent être très différentes de celles des habitants de ce territoire.

### La mixité et le brassage

Au sein du service citoyen, la mixité de genre, sociale et culturelle est le fait d'organiser des promotions de jeunes les plus diversifiées possible sur ces trois dimensions : « *La mixité, c'est une*

*juxtaposition de personnes différentes. À partir de moment où tu les brasses, tu crées de la cohésion* » (directeur).

Cette mixité<sup>15</sup> est considérée par le Plateforme et ses soutiens comme une condition *sine qua non* pour pratiquer un brassage au sein des différentes promotions de jeunes du service citoyen. C'est dans l'action que le passage de la mixité au brassage opère : « *Si ces jeunes, au lieu d'être des individualités l'une à côté de l'autre, tu les fais interagir dans un chantier ensemble ou interagir entre eux autour d'une thématique ou autre, alors tu obtiens le brassage* » (directeur)

Ce brassage est quant à lui un garant de la cohésion sociale<sup>16</sup> et est vu par la Plateforme et ses soutiens comme une clé de voûte du service citoyen : « *Au contraire de pratiques sociales qui cloisonnent les publics en fonction de leurs origines ou de leur niveau socio-économique, ce brassage nous paraît être la clef de voûte d'un Service citoyen qui produit des effets sociétaux positifs, bien au-delà du simple service rendu aux collectivités. Peu de lieux assurent encore aujourd'hui la rencontre de cette jeunesse fragmentée* » (Carte blanche, 2015).

## 6. L'ÉVALUATION PARTICIPATIVE – AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

Une approche d'évaluation participative présente des avantages et des inconvénients. Au rang des avantages, l'expression de la diversité des points de vue garantit une grande validité externe (à condition d'associer à l'évaluateur des acteurs ayant une vision globale des enjeux du dispositif). Ensuite, « *les résultats de l'évaluation auront d'autant plus de chance d'être utilisés que les parties prenantes auront participé aux différentes étapes du processus d'évaluation et donc mieux assimilé les analyses et les résultats de l'évaluation* » (Plottu & Plottu, 2009).

Au rang des inconvénients, notons l'aspect chronophage de ce type d'évaluation : dans tout processus participatif, l'évaluateur se doit d'informer les parties prenantes sur les enjeux de l'évaluation, les motiver à intégrer une dynamique participative, les former à l'évaluation, les amener à construire une vision partagée, favoriser l'expression de chaque point de vue. Et cela prend du temps. L'évaluateur est aussi tributaire du temps que les acteurs acceptent de mettre au service de l'approche participative. En effet, le temps qui y est consacré « *peut-être perçu comme une contrainte quand la participation entre en concurrence avec la charge de travail quotidienne des acteurs et leur disponibilité* » (Jacob & Ouvrard, 2009).

## 7. LES DESIGNS ET MÉTHODES D'ÉVALUATION EN QUESTION

### Pourquoi avoir choisi une comparaison « avant-après » ?

Le *design* principal est une évaluation basée sur une situation de référence. Au sein de ce *design*, on distingue trois familles de méthodes : les méthodes non expérimentales (reconstitution subjective, comparaison avant-après), les méthodes quasi expérimentales avec construction d'un groupe de contrôle (variable instrumentale, appariement d'échantillons, régression sur discontinuité et double-différence) et les méthodes expérimentales (affectations aléatoires).

Les méthodes expérimentales (affectations aléatoires), réputées sans biais (contrairement aux autres), n'étaient pas envisageables car elles vont à l'encontre de l'esprit d'ouverture du service

---

<sup>15</sup> La mixité fait référence à la coexistence sur un même espace de groupes aux caractéristiques diverses. Érigée en objectif politique, elle renvoie à un idéal de société qui préserverait la cohésion sociale (Selod, 2005).

<sup>16</sup> Sources : Selod (2005), Genestier (2010), Plateforme pour le service citoyen.



citoyen à tous les jeunes : une candidature vaut une admission au moment choisi par le jeune (sauf cas exceptionnel).

Les méthodes quasi expérimentales avec construction d'un groupe de contrôle n'ont pas non plus été retenues. La raison principale qui a présidé à la non-sélection de ces méthodes est liée à une modalité de mise en œuvre des services citoyens : les séances d'information qui précèdent les inscriptions des jeunes au service citoyen sont organisées une trentaine de fois par an. C'est à cette première étape du service citoyen que la collecte de données pour l'évaluation démarre. Cela signifie qu'à chaque séance collective d'information, des jeunes s'inscrivent au service citoyen et qu'il aurait fallu au même moment<sup>17</sup> trouver un groupe de contrôle constitué de jeunes semblables en tout point aux jeunes inscrits, mais qui ne s'inscrivent pas au service citoyen (groupe de contrôle). Cette démarche est lourde et délicate à mettre en œuvre sur le plan méthodologique. Ajoutons à cela la difficulté de convaincre des jeunes qui n'ont pas réalisé un service citoyen à participer à un exercice d'évaluation pour lequel ils ne retireraient aucun avantage. Une autre raison est le fait que pour faire un service citoyen, le jeune doit se montrer « *motivé et prêt à expérimenter* » (Guide de l'équipe pédagogique de la Plateforme) lors du processus d'inscription. Or la motivation influence positivement les effets d'un dispositif et la comparaison d'un groupe de jeunes motivés qui font un service citoyen avec un groupe de contrôle avec une motivation probablement moindre aurait été biaisée.

D'autres raisons spécifiques de non-sélection existent pour chaque méthode (liste non exhaustive) :

- Variable instrumentale : Difficulté d'identifier une variable instrumentale. La seule condition d'accès au service citoyen est d'avoir entre 18 et 25 ans révolus. Or, l'âge influence indubitablement l'accès au service citoyen mais aussi très probablement les résultats qu'on cherche à mesurer ;
- Appariement : Cette méthode est applicable si la validité de l'hypothèse d'indépendance conditionnelle est avérée. Or des doutes importants subsistent à ce sujet. À cela s'ajoute l'absence de prise en compte des variables inobservées dans cette méthode ;
- Régression sur discontinuité : Cette méthode suppose l'établissement d'un seuil. On pourrait sélectionner le seuil de 18 ans mais les effets identifiés ne seraient qu'une « *mesure locale, au voisinage du seuil, et son extrapolation à des âges éloignés de ce seuil n'a pas de validité scientifique* » (Fougère et Jacquemet, 2019). Or, le service citoyen concerne les jeunes de 18 à 25 ans révolus ;
- Double-différence : L'hypothèse de tendances parallèles est quasiment impossible à vérifier de manière rigoureuse car il y a une multiplicité d'indicateurs de résultats.

Finalement, c'est une méthode non expérimentale de comparaison de la situation des jeunes avant et après leur passage en service citoyen qui a été sélectionnée : on détermine les résultats (en termes de participation au vote, bénévolat, etc.) du service citoyen sur un jeune en comparant sa situation avant sa participation au service citoyen et juste après. C'est le jeune lui-même qui auto-évalue sa situation avant et après la participation au service citoyen.

L'hypothèse de départ pour cette comparaison « avant-après » est que la situation des jeunes avant le début de leur service citoyen est une bonne mesure de ce qui serait arrivé en l'absence de service

---

<sup>17</sup> Pour gommer les différences contextuelles qui peuvent impacter les résultats. Nous pensons en particulier à la crise sanitaire 2020-2021.

citoyen (c'est-à-dire la situation de référence)<sup>18</sup>. Pour des programmes de développement de compétences, d'attitudes et de comportements, cette hypothèse apparaît raisonnable. En effet, les compétences, attitudes et comportements sont relativement stables dans le temps, à moins qu'un événement particulier (comme le service citoyen) vienne les modifier.

Cette comparaison « avant-après » est complétée par de la reconstitution subjective : après son service citoyen, le jeune évalue ce qui, selon lui, serait advenu (sur plusieurs dimensions : citoyenneté, solidarité, développement personnel, etc.) s'il n'avait pas fait son service citoyen.

### **Pour la mesure « avant » de la comparaison « avant-après », pourquoi ne pas avoir intégré les questions de l'évaluation dans le dossier d'inscription de la Plateforme ?**

Pour la mesure de l'avant, le choix de proposer aux jeunes deux supports de collecte de données (le dossier d'inscription et le questionnaire pré-service citoyen) plutôt qu'un intégrant l'ensemble des données utiles à l'évaluation (le dossier d'inscription) a été guidé par trois motifs :

- D'abord la volonté de se conformer au RGPD en scindant les questions utiles uniquement à l'évaluation du service citoyen (reprises dans les questionnaires pré-service citoyen et post-service citoyen) des données utiles à la mise en œuvre du service citoyen (reprises dans le dossier d'inscription). Cette action rend l'IWEPS responsable de traitement des données des questionnaires pré-service citoyen et post-service citoyen et responsable de traitement ultérieur pour les données du dossier d'inscription utiles à l'évaluation et qui lui seront transmises par la Plateforme (responsable de traitement pour les données du dossier d'inscription) ;
- Ensuite, le souci du groupe de travail de l'évaluation de minimiser le risque de désirabilité sociale<sup>19</sup>. En effet, le dossier d'inscription est souvent complété par le jeune dans les locaux de la Plateforme (dans la foulée de la séance collective d'information). Ceci n'est pas anodin : compléter un dossier d'inscription au sein d'un organisme auprès duquel on sollicite un dispositif public plutôt que chez soi peut amener le jeune à se montrer sous un jour favorable ou à formuler des réponses dont il pense qu'elles plairont à la Plateforme<sup>20</sup>. Il a donc été décidé de grouper dans les questionnaires d'opinion les questions sensibles à la désirabilité sociale et dans le dossier d'inscription, celles qui sont peu ou qui ne sont pas sensibles à la désirabilité sociale (c'est-à-dire des questions dont les réponses sont souvent factuelles et peuvent être vérifiées par un collaborateur de la Plateforme en consultant d'autres sources – le jeune a donc peu intérêt à donner une réponse qui ne correspond pas à la réalité) ;
- Enfin, les collaborateurs de la Plateforme ne sont pas des enquêteurs formés à cet exercice. La neutralité qui s'impose lorsqu'ils révisent le dossier d'inscription en présence du jeune ne peut donc être garantie : il y a un risque que le collaborateur oriente les réponses du jeune et qu'elles ne reflètent par conséquent pas la réponse telle que le jeune voulait la formuler.

---

<sup>18</sup> Il n'y a donc pas de biais de sélection puisqu'on compare les mêmes individus.

<sup>19</sup> La désirabilité sociale est « *la tendance des individus à se présenter sous un jour favorable, indépendamment de leurs véritables sentiments sur une question ou un sujet* » (Podsakoff *et al.*, 2003). Bigot *et al.* (2010) ajoute qu'elle reflète également une tendance à « *répondre de la façon la plus proche possible de ce qu'ils considèrent comme la norme sociale* ». Cette tendance biaise le niveau moyen des réponses et peut aussi biaiser la relation entre deux ou plusieurs autres variables. Il est communément admis que le biais de désirabilité sociale est le biais le plus important dans les enquêtes d'opinion. D'autres biais peuvent apparaître. Nous les définissons plus loin dans cette annexe et évoquons également la façon dont nous les avons traités dans nos questionnaires afin d'en minimiser l'importance.

<sup>20</sup> L'absence de critère de sélection pour être admis à un service citoyen est bénéfique car elle réduit le risque de désirabilité sociale dans les réponses. En effet, en présence de critères de sélection, il y aurait eu un risque important que le jeune candidat complète le dossier et le questionnaires pré-service citoyen en se présentant sous un profil favorable, afin d'augmenter ses chances d'être sélectionné.

Ce risque a plaidé pour la mise en place d'un questionnaire « d'opinion », à remplir seul par le jeune et d'un dossier d'inscription composé essentiellement de questions factuelles.

### **Pourquoi avoir choisi une passation en CAWI du dossier d'inscription et des questionnaires pré- et post-service citoyen et comment cette passation s'est-elle déroulée ?**

La passation en CAWI (« *Computer-Assisted Web Interviewing* ») présente plusieurs avantages par rapport :

- Au CATI et au CAPI<sup>21</sup> et à une passation par questionnaire en format papier<sup>22</sup>: son coût est nettement moins important, l'utilisation du courriel des répondants facilite l'envoi de rappels, les jeunes de l'échantillon ont entre 18 et 25 ans et sont donc familiers (voire préfèrent) les passations en ligne ;
- Au CATI et au CAPI uniquement : elle laisse le libre choix aux répondants sur le lieu et le moment de complétion du questionnaire. Le répondant complète donc le questionnaire quand il se sent disposé à le faire, ce qui augmente la qualité générale des réponses ; en particulier elle induit moins de réponses empreintes de désirabilité sociale que les questionnaires en CATI/CAPI ;
- Au questionnaire en format papier uniquement : elle élimine le risque d'erreur lors de la saisie manuelle des données du questionnaire papier sur un support informatique ; elle maintient plus longtemps la concentration du répondant grâce à son caractère plus dynamique et plus ludique ; le dévoilement progressif des questions pour les passations en ligne évite par exemple au répondant de lire des questions « filtres » qui ne le concernent pas ;

Les passations des questionnaires pré- et post-service citoyen et du dossier d'inscription se sont déroulées en ligne. Les premiers envois de ces documents se sont effectués comme suit :

- Avant chaque séance collective d'information (première étape du service citoyen), les responsables de promotion de la Plateforme envoient aux jeunes inscrits à cette séance un courriel de confirmation d'inscription. Ce courriel contient le lien URL du dossier d'inscription. Le dossier d'inscription est complété par le jeune seul puis revu par le responsable de promotion lors de son entretien individuel avec le jeune<sup>23</sup> ;
- Le lien URL du questionnaire pré-service citoyen est transmis par les responsables de promotion de la Plateforme aux jeunes pendant la séance collective d'information auxquels ils participent. C'est le jeune seul qui complète le questionnaire pré-service citoyen (réduction du risque de désirabilité sociale).

Pour minimiser le risque de désirabilité sociale dans ses réponses, le jeune aurait dû compléter le questionnaire pré-service citoyen hors des locaux de la Plateforme et avant la première séance collective d'information. Or, selon la Plateforme, venir à la séance d'information demande déjà un effort sur soi important pour beaucoup de jeunes. Ce

---

<sup>21</sup> « *Computer-Assisted Personal Interviewing* » : l'enquêteur réalise son enquête en face à face avec le répondant. L'enquêteur lit les questions qui s'affichent sur son écran d'ordinateur et y encodent les réponses ; « *Computer-Assisted Telephone Interviewing* » : Les enquêtes sont réalisées au téléphone par un enquêteur qui lit au répondant les questions qui s'affichent sur son écran d'ordinateur et y encodent ses réponses.

<sup>22</sup> Envoi du questionnaire papier à l'adresse postale du répondant qui est invité à compléter le questionnaire et à le renvoyer à l'enquêteur qui procède ensuite à un encodage manuel des réponses sur un support informatique.

<sup>23</sup> Pour la Plateforme, l'objectif de ce passage en revue du dossier avec le jeune est, d'une part, de s'assurer que les données administratives qu'il a fournies sont complètes et conformes à la réalité et, d'autre part, de creuser certains aspects évoqués par le jeune dans le dossier (sa motivation à faire un service citoyen, ses envies de mission, etc.).

questionnaire, s'il avait été distribué avant cette séance, aurait pu dissuader des jeunes de participer à cette séance. En aucun cas les modalités de l'évaluation ne pouvaient entraver la bonne mise en œuvre du dispositif, raison pour laquelle le groupe de travail a décidé que le lien URL du questionnaire serait transmis aux jeunes pendant la séance collective d'information et que ce questionnaire serait idéalement rempli par le jeune seul, dans un local de la Plateforme, après la séance collective d'information et avant l'entretien individuel qui suit. Les réponses au questionnaire d'opinion seront probablement édulcorées étant donné que les jeunes le rempliront après une séance collective d'information : « *Ces séances sont particulièrement importantes en matière de recrutement. En effet, la première représentation que l'on se fait d'un projet, d'une équipe, d'un lieu, est souvent décisive. Ces séances doivent être animées avec un certain dynamisme et être bien préparées* » (Guide de l'équipe pédagogique, Plateforme). L'influence qu'aura cette séance collective d'information sur le contenu des réponses n'est pas quantifiable :

- Une semaine avant la fin de son service citoyen, le jeune reçoit un courriel de la Plateforme. Ce courriel contient le lien URL du questionnaire post-service citoyen. C'est le jeune seul qui complète le questionnaire post-service citoyen.

### **Quelles sont les dispositions qui ont été prises pour obtenir des données de qualité ?**

Pour disposer de données de qualité à analyser, deux écueils intimement liés (ce sont ceux les plus fréquemment rapportés dans la littérature grise et scientifique consultée) sont à éviter : avoir un faible nombre de répondants et avoir un échantillon de répondants peu représentatif de la population étudiée. Ces deux écueils concernent uniquement les questionnaires pré- et post-service citoyen. En effet, avant de débiter un service citoyen, le jeune doit avoir complété un dossier d'inscription. Le taux de réponse des participants au service citoyen est donc de 100%. Ces deux écueils peuvent mettre à mal la robustesse des analyses statistiques et limiter leur portée. L'encadré suivant explique les précautions prises pour limiter ces écueils.

#### **Encadré A6 : Les passations en ligne : précautions prises pour limiter les écueils**

D'abord, la Plateforme a pris le temps d'expliquer aux jeunes la démarche d'évaluation du service citoyen. Ensuite, les questionnaires ont été pré-testés par des jeunes volontaires ainsi que par des collaborateurs de la Plateforme avant la population de jeunes en service citoyen. Par ailleurs, une stratégie de relance a été mise en œuvre : la Plateforme a effectué un suivi rapproché de l'évolution des taux de réponse aux questionnaires pré- et post-service citoyen et a recontacté les jeunes à plusieurs reprises pour les encourager à y répondre.

Le contenu et certaines modalités de passation des questionnaires ont pour vocation de maximiser le taux de réponse des jeunes méfiants vis-à-vis des questionnaires traitant de données à caractère personnel et d'améliorer la qualité des réponses. Par exemple, ce n'est pas l'IWEPS - institution méconnue des jeunes et qui aurait suscité une méfiance pour certains - qui envoie aux jeunes les liens URL des questionnaires, mais bien la Plateforme (interlocuteur de confiance du jeune) ; le texte d'introduction des questionnaires pré- et post-service citoyen évoque notamment les éléments suivants : la libre participation aux questionnaires, l'anonymat des résultats publiés et les droits des jeunes sur le traitement de leurs données.

La qualité d'une collecte de données ne se juge pas uniquement à l'aune du taux de réponse global aux questionnaires et de la représentativité des répondants par rapport à la population étudiée. Le taux de réponse question par question et la qualité des réponses sont également des facteurs de qualité de la collecte de données. La particularité des questionnaires d'opinion est d'interroger les jeunes sur des compétences, attitudes, intentions et comportements. Un des défis majeurs, lorsqu'on interroge des personnes sur ces sujets, est d'obtenir des mesures complètes et non

biaisées de ces variables, surtout lorsqu'il s'agit d'établir des corrélations entre deux ou plusieurs d'entre elles. Plusieurs sources de biais, appelés biais de méthode, sont identifiées dans la littérature scientifique<sup>24</sup>. Parmi ces biais, ceux auxquels nous devons être attentifs dans notre évaluation sont les suivants :

#### **Encadré A7 : Biais de méthode et précautions prises dans les questionnaires pour les minimiser**

- 1) Biais produits par le fait que la même personne évalue à la fois les variables dépendantes (par exemple le niveau de compétences) et une ou plusieurs variables explicatives (par exemple, le fait d'avoir fait un service citoyen). Dans notre cas, la méthode « avant-après » peut engendrer un biais de désirabilité sociale (« *il serait malvenu de dire que le service citoyen dont j'ai bénéficié n'a produit aucun effet* ») et/ou un biais de cohérence ou de théorie implicite (« *j'ai participé à un dispositif dont l'objectif est d'élever mon niveau de compétences, je dois donc nécessairement répondre dans ce sens et évaluer mes compétences* » après » à un niveau plus élevé que celui indiqué pour mes compétences « avant »).
- 2) Biais produits par les caractéristiques des questions. La complexité et/ou l'ambiguïté des questions conduisent les répondants à développer leurs propres interprétations. Cela se traduit soit par une hausse de réponses aléatoires, soit par l'utilisation plus fréquente de tendances systématiques propres aux répondants (par exemple choix de la tendance centrale, choix de la réponse correspondant à la théorie implicite du répondant concernant la relation entre items, etc.). La longueur de l'échelle peut avoir également une influence : des échelles courtes minimisent l'effacement des premières réponses dans la mémoire de court terme et accroissent ainsi la possibilité que les réponses aux premières questions influencent les réponses aux autres questions dont le contenu est similaire.
- 3) Biais produits par le contexte de la question : l'ordre des questions peut avoir une influence sur l'humeur des répondants. Si le début du questionnaire indispose les répondants, leurs réponses aux questions suivantes pourront être affectées par leur mauvaise humeur.
- 4) Biais produits par le contexte de la mesure. Par exemple, lorsque les mesures d'une variable dépendante et d'une variable explicative sont prises au même moment et à la même place, on risque une covariation systématique (les réponses aux questions relatives à ces variables coexistent dans la mémoire de court terme et risquent donc de s'influencer).

Pour minimiser l'importance de ces biais, nous avons adopté les précautions suivantes préconisées par Podsakoff et al. (2003) :

La mesure de la variable dépendante par le jeune se fait en deux temps : une première fois avant d'avoir fait son service citoyen et une seconde fois après la fin de son service citoyen. Cette séparation temporelle réduit au minimum la covariation entre ces variables.

Nous rappelons, au début des questionnaires pré- et post-service citoyen, que la participation est totalement libre, que les résultats publiés seront anonymes, qu'il n'y a pas de « bonnes » ou « mauvaises » réponses et qu'elles n'auront pas d'impact sur le processus d'inscription et le déroulement du service citoyen du jeune (réduction des biais de désirabilité sociale et de cohérence, davantage de réponses aux questions portant sur des données jugées intrusives par les jeunes).

Afin d'éviter que des questions personnelles (situation familiale, etc.) n'indisposent les jeunes (biais d'humeur), nous postposons ces questions en fin de questionnaire.

Les questions sont courtes et rédigées dans un vocabulaire autant que possible adapté à des jeunes de 18 à 25 ans. En ce qui concerne plus spécifiquement les questions qui portent sur les compétences perçues, elles sont issues du Référentiel de compétences de la Plateforme pour le service citoyen et sont retravaillées pour aboutir à des propositions non ambiguës, familières, avec une syntaxe simple. Les concepts abstraits sont assortis d'exemples.

<sup>24</sup> Nous nous appuyons sur un article de Podsakoff *et al.* (2003) pour lister ces biais et les façons de les minimiser.

Le choix d'une échelle longue (de 0 à 10 la plupart du temps) plutôt que courte (3 à 5 positions) est volontaire. D'abord, c'est un moyen d'augmenter l'hétérogénéité dans les réponses : « *Scales that use only a few steps should be avoided because they are less sensitive and less reliable. People usually avoid the extreme positions so a scale with only a few steps may, in actual use, shrink to one or two points. Including too few steps loses differentiating information because people who use the same response category may differ if intermediate steps were included* » (Pajares, Hartley, & Valiante, 2001). Ensuite, c'est aussi un moyen d'éviter de fixer les réponses dans la mémoire de court terme, mémorisation qui pourrait influencer les réponses aux questions suivantes.

Pour conserver l'intérêt et la concentration du jeune jusqu'au bout du questionnaire, sa durée a été calibrée à 20 minutes.

Enfin, le jeune répond seul aux questionnaires. Le risque qu'un collaborateur de la Plateforme oriente les réponses du jeune est donc annihilé.

Source : Podsakoff *et al.* (2003)

### **Pourquoi avoir complété la comparaison « avant-après » par une analyse de contribution ?**

Les comparaisons « avant-après » permettent de déterminer si les jeunes qui ont fait un service citoyen ont « changé » ; elles n'autorisent cependant pas à conclure avec certitude que c'est grâce au service citoyen que ces changements se sont produits (causalité). En effet, d'autres événements qui coïncident avec le service citoyen pourraient avoir joué un rôle dans l'émergence de ces changements.

En ce sens, ces comparaisons ne peuvent pas être considérées comme une évaluation d'impact robuste. Toutefois, il est possible d'améliorer leur consistance « *par l'application complémentaire de méthodes qualitatives afin de résoudre les mécanismes de causalité sous-tendant les changements observés sur les résultats* » (OIT, 2019). L'analyse de contribution (évaluation basée sur la théorie) remplit cet objectif d'élucidation des mécanismes de causalité.

## 8. TABLEAU DES CHANGEMENTS - VERSION INITIALE (ÉTAPE 4 DE L'ANALYSE DE CONTRIBUTION)

Changement observé	Contributions du service citoyen au changement	Contributions hors service citoyen au changement
Se sentir bien et en confiance dans son SC (base)	Le cadre (volet bienveillance), le matching, les tâches en mission, les discours et actes du tuteur et des collègues de mission, les activités collectives (semaine d'intégration et TMO en particulier), les discours et actes de l'équipe pédagogique	Les accords entre la Plateforme et le FOREM
Se sentir compétent (estime)	Les tâches en mission, les discours et actes du tuteur, les discours et actes de l'équipe pédagogique	Les discours et actes d'autres jeunes de la promotion
Se sentir utile aux autres	Le cadre (volet statut), les tâches en mission, les discours et actes de l'équipe pédagogique	
Relativiser ses problèmes	Le cadre (volet mixité), la mission, les activités collectives	
S'intégrer à un groupe	Le cadre (volet mixité), les activités collectives (semaine d'intégration en particulier)	Les discours et actes d'autres jeunes de la promotion
Interagir de plus en plus vers d'autres jeunes différents (brassage)	Le cadre (volet mixité), les activités collectives	
Découvrir d'autres milieux sociaux, déconstruire des stéréotypes (ouverture d'esprit)	Le cadre (volet mixité), la mission, les formations	
Demandeur d'asile : s'intégrer dans la société belge	Le cadre (volet mixité), la mission	La motivation du jeune
Avoir l'impression de reprendre le contrôle sur sa vie, se sentir acteur, gagner en autonomie	Le cadre (volet obligations), les tâches en mission, les discours et actes du tuteur et collègues, les discours et actes de l'équipe pédagogique	La motivation du jeune
Mieux (comprendre l'importance de bien) communiquer	Les activités collectives, les formations, les discours et actes de l'équipe pédagogique, des collègues et tuteur	
Avoir la parole libérée, se sentir en sécurité de parler (en public en particulier)	Le cadre (volet bienveillance), les tâches en mission, les activités collectives (les TMO en particulier), les discours et actes du RP	Les discours et actes d'autres jeunes de la promotion
Mieux tenir compte de la perception des autres	Les discours et actes du RP et du tuteur	
Avoir une idée plus claire de ce qu'on va faire après le SC	Les tâches en mission, les activités collectives (les TMO en particulier), les discours et actes de l'équipe pédagogique, les discours et actes du tuteur	La motivation du jeune, l'ouverture d'esprit du jeune, les accords entre la Plateforme et le FOREM
[En particulier pour les jeunes qui n'ont pas une idée claire de l'après-SC] Avoir un creux juste après le SC		
Développer une conscience citoyenne	Les formations, les discours et actes des RP	

Changement observé	Contributions du service citoyen au changement	Contributions hors service citoyen au changement
[Pour les jeunes qui décrochent (jusqu'à vouloir arrêter leur SC)] Retrouver l'engagement, la motivation (retour à CH1 : se sentir bien)	Le cadre (flexibilité), les discours et actes de l'équipe pédagogique, du tuteur	La motivation du jeune
Réaliser que faire un SC n'est pas le meilleur choix, identifier et prioriser les problèmes à traiter	Le cadre (volet bienveillance), les activités collectives (semaine d'intégration en particulier), les discours et actes de l'équipe pédagogique	
Davantage d'envie de faire du volontariat/du bénévolat	La mission	
Meilleure compréhension du monde professionnel ( <i>focus</i> travail en équipe)	Le cadre (volet bienveillance), la mission	
Atténuer ses mauvaises habitudes (alimentation, fréquentation, dépendance, etc.)	Les tâches en mission, les activités collectives (semaine d'intégration en particulier), les discours et actes de l'équipe pédagogique	
Davantage de confiance envers les adultes	Cadre (volet bienveillance)	
Reconnexion aux autorités politico-administratives	Les activités collectives (TMO et synthèse citoyenne en particulier), les discours et actes de la RSI	
Reprendre un rythme	Le cadre (volet obligations), la mission	
Améliorer ses conditions matérielles d'existence (trouver un travail, un logement, une aide sociale ou alimentaire, régulariser sa situation administrative, etc.)	La mission, les discours et actes de l'équipe pédagogique (RSI en particulier)	



## 9. PROFIL DES JEUNES RENCONTRÉS EN ENTRETIEN

Prénom anonymisé	Âge au moment de débiter le service citoyen	Sexe	Plus haut diplôme obtenu	Antenne	Durée entre fin du service citoyen et entretien avec l'IWEPS
Clothilde	23	Femme	BAC	Namur	environ 6 mois
Shirley	23	Femme	BAC	Namur	environ 6 mois
Sophie	25	Femme	BAC	Namur	maximum 2 semaines
Amine	25	Homme	BAC	Namur	maximum 2 semaines
Ryan	20	Homme	CEB	Liège	environ 6 mois
Anne	19	Femme	CESDD	Liège	maximum 2 semaines
Renaud	23	Homme	CESDD	Namur	environ 6 mois
Barbara	21	Femme	CESI	Liège	environ 6 mois
Angelina	20	Femme	CESS	Hainaut	environ 6 mois
Florise	20	Femme	CESS	Hainaut	maximum 2 semaines
Tony	21	Homme	CESS	Namur	maximum 2 semaines
Antonio	23	Homme	CESS	Hainaut	environ 6 mois
Tom	23	Homme	CESS	Hainaut	environ 6 mois
Esteban	23	Homme	CESS	Liège	environ 6 mois
Alexandra	24	Femme	CESS	Hainaut	maximum 2 semaines
Pierre	25	Homme	CESS	Liège	maximum 2 semaines
Maxence	25	Homme	CESS	Liège	environ 6 mois
Marie	25	Femme	MASTER	Namur	maximum 2 semaines

## 10. TABLEAU DES CHANGEMENTS - VERSION FINALE (ÉTAPE 5 DE L'ANALYSE DE CONTRIBUTION)

Changement observé	Contributions du service citoyen au changement	Source faisant autorité	Triangulation	Chronologie	Signature	Degré de confiance dans la contribution du SC au changement	Contributions hors service citoyen au changement
Se sentir mieux	Le service citoyen (considéré dans son ensemble), le cadre (volet bienveillance), le matching, la semaine d'intégration, les temps de maturation et d'orientation (TMO), les activités collectives en général, la mission, l'équipe pédagogique, les autres jeunes, des facteurs externes : des proches, la volonté du jeune, les dispositions institutionnelles, un spécialiste en soins de santé mentale	✓	✓	✓	✓	Élevée	Les autres jeunes, des proches, la volonté du jeune, les dispositions institutionnelles, l'accompagnement d'un spécialiste en soins de santé mentale
Mieux se connaître	Le service citoyen (dans son ensemble), le cadre (volet mixité), les activités collectives (les TMO et la semaine d'intégration en particulier), la mission, les formations, l'équipe pédagogique, les tuteurs, les autres jeunes	✗	N	✓	✓	Élevée	Les autres jeunes
Développer des connaissances sur les enjeux citoyens	Le cadre (volet mixité), les formations, les chantiers, la mission, la synthèse citoyenne	✗	✓	✓	✓	Élevée	
Avoir davantage confiance en soi	Le matching, les tâches en mission, le chantier, les tuteurs et collègues de la mission, l'équipe pédagogique, le cadre (volet bienveillance)	✓	✓	✓	✗	Élevée	Les autres jeunes
Développer un sens plus aigu des responsabilités	Le cadre (volet obligations), l'équipe pédagogique, la mission, le tuteur	✓	✓	✓	✗	Élevée	La volonté du jeune, l'accompagnement d'un spécialiste en soins de santé mentale
Développer des capacités de communication	La mission, la formation « Communication interpersonnelle », l'équipe pédagogique	✓	✓	✓	✗	Élevée	La volonté du jeune
Développer des capacités de travail en équipe	La mission	✓	✓	✓	✗	Élevée	La volonté du jeune
Développer des capacités organisationnelles, retrouver une routine	Le service citoyen (considéré dans son ensemble), la mission, l'équipe pédagogique	✓	✓	✓	✓	Élevée	Les autres jeunes, la volonté du jeune
Identifier un ou des projets désirables (et les étapes pour y arriver)	La mission, les tuteurs et collègues de mission, le cadre (volets mixité et bienveillance), les activités collectives (en général), les TMO, l'équipe pédagogique (en général), les RSI	✓	✓	✓	✓	Élevée	Les autres jeunes, les proches, la volonté du jeune, sa construction identitaire, les dispositions institutionnelles
Développer sa conscience citoyenne	Les formations, les chantiers, l'équipe pédagogique, la mission, la synthèse citoyenne	✓	✓	✓	✓	Élevée	
Se reconnecter aux autorités	La RSI, les TMO, la formation « Démocratie & moi », la cérémonie de clôture	✓	N	✓	✗	Intermédiaire	

Changement observé	Contributions du service citoyen au changement	Source faisant autorité	Triangulation	Chronologie	Signature	Degré de confiance dans la contribution du SC au changement	Contributions hors service citoyen au changement
Se sentir utile	Le matching, la mission, les chantiers, le tuteur et les collègues, le statut de volontaire	✓	✓	✓	✗	Élevée	
S'exprimer plus et mieux	Le cadre (volets bienveillance et mixité), l'équipe pédagogique, la mission, les activités collectives (semaine d'intégration et TMO en particulier), la formation « Communication interpersonnelle »	✓	✓	✓	✓	Élevée	La volonté du jeune, les autres jeunes
Se sentir mieux préparé au monde du travail	Le cadre (volet bienveillance), la mission, la convention de volontariat	✓	✓	✓	✗	Élevée	
Être plus ouvert (aux autres opinions, aux autres situations que la sienne)	Le cadre (volet mixité), l'équipe pédagogique, les activités collectives, la mission, le chantier, les formations	✓	✓	✓	✗	Élevée	La volonté du jeune
S'intégrer à un groupe, créer du lien	Le service citoyen (considéré dans son ensemble), le cadre (volets bienveillance et mixité), la mission, les activités collectives (en particulier la semaine d'intégration), l'équipe pédagogique	✓	✓	✓	✓	Élevée	Les autres jeunes, la volonté du jeune, sa construction identitaire
Accéder à des droits fondamentaux	La mission, l'équipe pédagogique (la RSI en particulier), le cadre (volet bienveillance)	✓	✓	✓	✓	Élevée	Les autres jeunes, les proches, un conseiller institutionnel
Être plus confiant sur ses chances de trouver un emploi après le SC	La mission, la formation « BEPS »	NA	✓	✓	✗	Élevée	
Être plus entreprenant après le SC (et/ou vouloir aller au bout)	Le cadre (volet bienveillance), la mission, les activités collectives (en particulier le TMO), les formations	NA	✓	✓	✓	Élevée	Les proches, les dispositions institutionnelles

✓ = Le changement et la contribution du service citoyen au changement passent le test.

✗ = Le changement et la contribution du service citoyen au changement ne passent pas le test.

N = Le changement et la contribution du service citoyen au changement passent partiellement le test.

NA = Les conditions ne sont pas remplies pour mener le test.