

Rapport de recherche de l'IWEPS n°54 – Résumé

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

La note au Gouvernement wallon relative au lancement du service citoyen en Wallonie ainsi que les deux conventions-cadres signées par le Ministre-Président et les représentants du conseil d'administration de la Plateforme pour le service citoyen (PSC) prévoient une évaluation approfondie du service citoyen réalisée par l'IWEPS.

La **finalité de l'évaluation** est d'apprécier dans quelle mesure les quatre objectifs opérationnels (OO) du service citoyen et son principe fondamental ont été atteints :

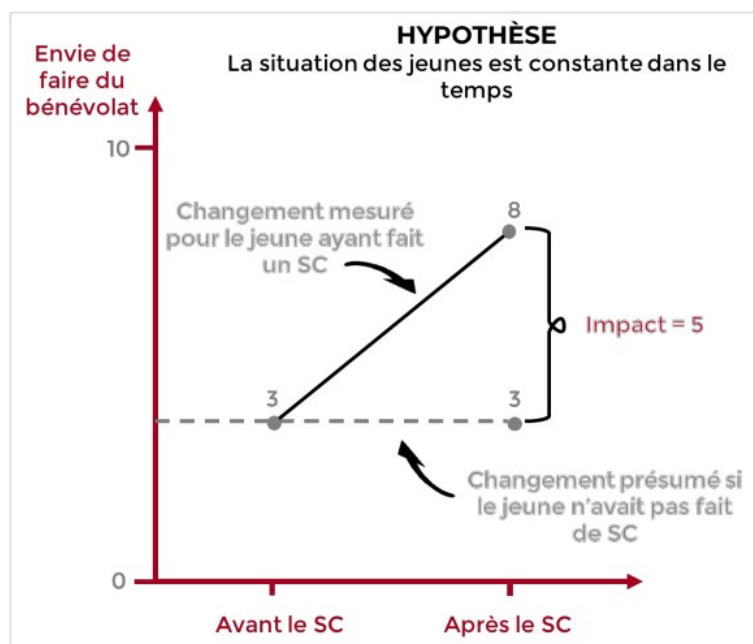
- Pratiquer un brassage social et culturel (principe fondamental) ;
- Favoriser le développement personnel des jeunes (OO1) ;
- Encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée (OO2) ;
- Renforcer la solidarité (OO3) ;
- Augmenter la cohésion sociale (OO4).

C'est une comparaison de la situation des jeunes avant et après leur participation au service citoyen et une analyse de contribution qui ont été mises en œuvre pour remplir cette finalité.

La **comparaison « avant-après »** rend possible l'observation de changements pour un jeune qui a participé à un service citoyen. C'est le jeune lui-même qui, sur plusieurs propositions (par exemple son intention de vote, son envie de faire du bénévolat, sa confiance en lui), évalue sa situation à deux moments, en complétant un premier questionnaire avant son service citoyen et un second après. À cette comparaison « avant-après » s'ajoute – dans une moindre mesure – de la reconstitution subjective : après son service citoyen (à un seul moment donc), le jeune évalue ce qui, selon lui, serait advenu s'il ne l'avait pas fait. Il s'agit donc d'une approche déclarative basée sur les perceptions des jeunes.

Pour considérer que le résultat de la comparaison « avant-après » est un effet net du service citoyen, il faut faire l'hypothèse que la situation des jeunes avant le début de leur service citoyen est une bonne mesure de ce qui serait arrivé s'ils n'avaient pas participé à un service citoyen. La figure ci-dessous illustre cette hypothèse. Elle prend comme exemple d'indicateur de résultat du service citoyen l'envie de faire du bénévolat chez les jeunes (mesurée sur une échelle allant de 0 « pas du tout envie » à 10 « totalement envie »).

Figure 1 : Comparaison « avant-après »



Pour des programmes comme le service citoyen, ciblés sur le développement personnel, la citoyenneté engagée et la solidarité, cette hypothèse de situation constante des jeunes dans le temps apparaît raisonnable. Plusieurs auteurs¹ affirment que les composantes du développement personnel, de la citoyenneté engagée et de la solidarité sont stables à l'entrée dans l'âge adulte (en particulier sur une période de six mois, équivalente à la durée d'un service citoyen), à moins qu'un événement particulier (comme le service citoyen) vienne les modifier.

L'analyse a porté sur des données de gestion logées à la PSC et sur les données des questionnaires « avant-après » administrés auprès de jeunes ayant débuté un service citoyen et collectées par l'IWEPS.

Malgré l'hypothèse jugée comme raisonnable de situation constante des jeunes dans le temps, la comparaison « avant-après » ne permet pas d'affirmer sans le moindre doute que c'est (uniquement) grâce au service citoyen que les changements observés se sont produits. D'autres événements qui coïncident avec le service citoyen pourraient avoir joué un rôle dans l'émergence de ces changements. La comparaison « avant-après » n'indique pas non plus comment et pourquoi ces changements se sont produits. L'**analyse de contribution**, qui fait partie de la famille des évaluations d'impact mobilisables en l'absence d'approches expérimentales ou quasi expérimentales, peut dépasser ces écueils propres à la comparaison « avant-après ». Sa mise en œuvre a été utile au moins à deux égards :

- D'abord, dans le cadre d'une approche mixte, les changements observés lors de la comparaison « avant-après » et pendant l'analyse de contribution ont été confrontés : ces changements sont-ils convergents ? La mise en œuvre de l'analyse de contribution a-t-elle fait émerger d'autres changements que ceux observés dans la comparaison « avant-après » ?

¹ Par exemple, sur le plan du développement personnel, cf. les travaux de Robins et Trzesniewski (2005) et sur le plan de la citoyenneté, cf. les travaux de Shubert et Wray-Lake (2019).

- Ensuite, l'analyse de contribution a aussi cherché à savoir comment et pourquoi le service citoyen a contribué aux changements observés chez les jeunes volontaires et a adressé la question des facteurs externes au service citoyen en cherchant à les identifier et à en déterminer la contribution sur les changements observés. Ce faisant, ce type d'analyse diminue l'incertitude sur la contribution du service citoyen aux changements observés.

L'analyse de contribution exprime ses conclusions en termes de plausibilité, en renforçant le degré de confiance que l'on peut avoir dans la contribution du service citoyen aux changements observés.

Concrètement, une première théorie du changement a été élaborée essentiellement à partir d'un corpus documentaire varié et centré sur les changements attendus du service citoyen auprès des jeunes. Cette théorie du changement a ensuite été testée en entretiens individuels auprès de jeunes et de collaborateurs de la PSC. Lors de ces entretiens, il s'est agi de procéder à rebours : d'abord, vérifier si les changements attendus dans la théorie se sont effectivement produits ou pas ; ensuite, se demander si le service citoyen a contribué à ces changements et si oui, comment et pourquoi ; dans un troisième temps, s'intéresser aux facteurs externes et à leur éventuelle contribution aux changements ; enfin, s'assurer que tous les changements ont été identifiés et que tous les mécanismes de production des changements ont été expliqués. Les informations collectées ont fait l'objet de tests empiriques qui ont abouti à la rédaction de plusieurs récits de contribution.

La suite du texte résume les **résultats** de l'évaluation. Ce sont d'abord les enseignements à tirer par rapport au principe fondamental de brassage qui sont développés. Ensuite, les résultats sont déclinés par objectif opérationnel. Dans un troisième temps, l'importance de la motivation dans le processus de production des changements est évoquée. Enfin, un regard critique sur les résultats est proposé.

Pratiquer un brassage social et culturel (principe fondamental)

La mixité est un prérequis au brassage : pour que des jeunes interagissent avec des jeunes différents d'eux (brassage), des différences doivent préexister (mixité). Par conséquent, se poser la question de savoir si les promotions du service citoyen sont effectivement constituées de jeunes différents est essentiel : sans mixité, pas de brassage ; sans brassage, la PSC estime que les quatre objectifs opérationnels ne sont pas – ou beaucoup plus difficilement – atteints.

Pour favoriser la découverte de l'altérité par le brassage, la PSC doit en théorie organiser une mixité des promotions : elle est censée constituer des promotions de jeunes aux profils variés en associant à des critères de profilage des valeurs vers lesquelles chaque promotion doit tendre. Les valeurs de ces critères s'expriment soit en *ratios* à atteindre (par exemple, 50% de femmes par promotion), soit en limites à ne pas dépasser (par exemple, un maximum de deux demandeurs d'asile par promotion), soit en consignes à respecter (par exemple, éviter que des jeunes qui sont déjà proches avant de démarrer un service citoyen se retrouvent dans la même promotion).

Les résultats montrent que la mixité dans la population (constituée de l'ensemble des 31 promotions retenues dans le périmètre de l'évaluation) n'est que partiellement rencontrée : pour les *ratios* par exemple, les quotas de mixité sont respectés pour le sexe, mais les proportions observées sont différentes des proportions souhaitées pour les catégories d'âge (les plus jeunes ne sont pas suffisamment représentés) et pour les niveaux d'études (les moins diplômés ne sont pas suffisamment représentés).

D'après la PSC, organiser la mixité dans les promotions n'est possible que si le nombre de jeunes qui souhaitent s'inscrire à une promotion est supérieur aux 25 places disponibles dans la promotion. Dans ce cas, « *l'équipe peut retarder la date d'entrée en service citoyen d'un jeune afin d'organiser cette*

mixité dans le respect de quotas »² Or, pendant la période de l'évaluation, les promotions ont en moyenne été composées de seize jeunes et n'ont jamais compté plus de 25 jeunes. La condition nécessaire pour organiser la mixité des promotions (avoir plus de 25 jeunes qui veulent s'inscrire à une promotion) n'étant pas rencontrée, celle-ci n'est pas organisée par les responsables de promotion selon les critères de mixité que la PSC a édictés dans son guide pédagogique³. Toutefois, des responsables de mobilisation de la Plateforme, épaulés par des ambassadeurs, sont chargés, d'une part, de sensibiliser une diversité d'institutions par lesquelles les jeunes « *transitent* » afin d'inciter ces institutions à communiquer sur le service citoyen auprès de leurs usagers et, d'autre part, d'informer directement les jeunes. L'action des responsables de mobilisation et des ambassadeurs est donc prépondérante pour aboutir à une certaine forme de mixité dans les promotions.

Selon plusieurs responsables de promotion de la PSC, ne pas organiser la mixité selon les principes édictés dans le guide pédagogique ne veut pas dire que la mixité n'est pas présente au sein des promotions. Ils sont d'ailleurs d'accord pour dire que la mixité se fait naturellement dans les promotions. Le directeur général et la directrice opérationnelle vont dans le sens des responsables de promotion tout comme une majorité de jeunes puisqu'ils sont 58% à déclarer que leur promotion était composée de jeunes (très) différents.

Une forme de mixité, prérequis au brassage, est donc présente au sein des promotions du service citoyen, même si cette forme de mixité n'est pas le reflet de celle définie par les critères du guide pédagogique. Quant au brassage, il est organisé par l'équipe pédagogique de la PSC qui, durant les activités entre jeunes d'une même promotion, veille à créer des sous-groupes composés de personnes différentes et encourage l'interaction entre elles. Les missions sont également l'occasion pour des jeunes d'entrer en interaction avec des personnes différentes (pensionnaires d'une maison de repos ou demandeurs d'asile, par exemple). Par ailleurs, les jeunes en service citoyen qui sont curieux, ouverts d'esprit, ont des dispositions naturelles au brassage.

Favoriser le développement personnel des jeunes

Nous débutons cette section en proposant la définition que la PSC donne du développement personnel et les implications de cette définition sur le processus de collecte et d'analyse de l'information.

Encadré 1 : Le développement personnel au service citoyen

« 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, savoir-faire et savoir-être ».

La définition se décline en termes de changements pour le jeune : il est par exemple attendu qu'il apprenne à mieux se connaître, qu'il définisse les bases de son projet de vie ou qu'il acquière des compétences de base. L'objectif de développement personnel est par conséquent un objectif de résultat : on s'attend à ce que le jeune change sur le plan du développement personnel à la suite de

² Source : Guide de l'équipe pédagogique de la PSC.

³ Pendant la période de l'évaluation, c'est le principe du « premier jeune inscrit, premier jeune dans la promotion » qui a été appliqué par l'équipe pédagogique. Autrement dit, chaque jeune qui a manifesté l'envie de faire un service citoyen a automatiquement été intégré dans la prochaine promotion.

sa participation au service citoyen. Ce sont donc les changements effectifs qui doivent être appréciés, plutôt que les moyens mis en œuvre pour les atteindre.

Dans quelle mesure le service citoyen participe-t-il au développement personnel des jeunes ? Au moment de débiter leur service citoyen, 43% des jeunes ne se sentent pas bien sur le plan personnel. L'analyse de contribution montre à quel point des jeunes se sentent mieux en participant au service citoyen.

Plus de 90% des jeunes interrogés par questionnaire estiment que le service citoyen leur a apporté une meilleure connaissance d'eux-mêmes et de nouvelles compétences. L'analyse de contribution met également ces changements en évidence : d'une part, elle pointe le fait que la meilleure connaissance de soi-même se traduit en particulier par une meilleure priorisation et une relativisation des problèmes et, d'autre part, elle précise que les compétences développées sont transférables dans de nombreux contextes : compétences organisationnelles, sens des responsabilités, travail en équipe et compétences en communication. Pour ces dernières, la comparaison « avant-après » conclut à une meilleure capacité des jeunes à exprimer leur point de vue au terme de leur service citoyen.

La comparaison « avant-après » montre également des progressions significatives sur l'impression qu'ont les jeunes de pouvoir influencer les choses et sur leur confiance en eux. Ces deux propositions, auxquelles s'ajoute leur capacité à exprimer leur point de vue, sont celles qui ont les niveaux de départ les plus bas et donc pour lesquelles les marges de progression étaient les plus importantes. Pour les autres propositions testées, il n'y a pas de changement significatif sur le plan statistique. L'analyse de contribution enfonce le clou sur la confiance en soi, qui a également été mentionnée comme un changement majeur par les jeunes et collaborateurs de la PSC vus en entretien.

Par ailleurs, les résultats de la comparaison « avant-après » montrent qu'avant de débiter leur service citoyen, près de deux jeunes sur trois (64%) ont une idée de leur projet personnel et qu'après leur service citoyen, ils sont 82% à avoir une idée de ce qu'ils vont faire. Dans un contexte où la part des jeunes en situation de *NEETs* (ni en emploi, ni en formation, ni aux études) reste importante en Wallonie, cette augmentation de 18 points de pourcentage est conséquente. Lorsque les jeunes sont interrogés sur le registre strictement professionnel de leur projet, 65% d'entre eux estiment que leur projet s'est précisé à la suite de leur participation au service citoyen. L'analyse de contribution confirme la fonction d'orientation du service citoyen : plusieurs jeunes et les collaborateurs de la PSC ont évoqué l'identification d'un ou de plusieurs projets désirables comme un changement majeur du service citoyen. Dans une certaine mesure, le service citoyen est donc un outil efficace d'élaboration ou de clarification du projet personnel du jeune (qui inscrit souvent son projet personnel dans un registre professionnel).

Enfin, les jeunes qui ont fait un service citoyen se sentent davantage prêts à chercher un emploi après le service citoyen qu'avant. Ils sont également plus confiants sur leur chance de trouver un emploi. Des jeunes affirment se sentir mieux préparés à travailler grâce à leur participation au service citoyen.

Tableau 1 : Analyse de contribution et comparaison « avant-après » - Changements observés en matière de développement personnel

Résultats de l'analyse de contribution	Résultats de la comparaison "avant-après"
Se sentir mieux pendant et après son service citoyen	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires
Mieux se connaître	92% des jeunes estiment que le service citoyen leur a apporté une meilleure connaissance d'eux-mêmes
Avoir davantage de confiance en soi	La confiance en soi des jeunes augmente significativement
Développer un sens plus aigu des responsabilités	L'impression d'influencer les choses augmente (évolution significative), 96% des jeunes estiment avoir développé de nouvelles compétences
Développer des capacités de communication	96% des jeunes estiment avoir développé de nouvelles compétences ; la capacité à exprimer son point de vue augmente
Développer des capacités de travail en équipe	96% des jeunes estiment avoir développé de nouvelles compétences ; pas d'évolution significative sur la capacité à collaborer
Développer des capacités organisationnelles, retrouver une routine	96% des jeunes estiment avoir développé de nouvelles compétences ; pas d'évolution significative sur un aspect testé : la ponctualité
Identifier un ou des projets désirables (et les étapes pour y arriver)	Le nombre de jeunes qui identifie un projet personnel au terme de leur service citoyen augmente significativement
Se sentir mieux préparé au monde du travail	65% des jeunes estiment que leur projet professionnel s'est précisé à la suite de leur participation au service citoyen
Se sentir davantage prêt à chercher de l'emploi/confiant pour en trouver un	Après leur service citoyen, les jeunes se sentent davantage prêts à chercher un emploi et sont également plus confiants sur leur chance de trouver un emploi (évolutions significatives)

Encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée et renforcer la solidarité

Nous débutons cette section en proposant la définition que la PSC donne de la citoyenneté et de la solidarité et les implications de ces définitions sur le processus de collecte et d'analyse de l'information.

Encadré 2 : La citoyenneté et la solidarité au service citoyen

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 ».

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 ».

La définition et l'objectif de citoyenneté assignent au service citoyen une obligation de moyens : d'une part, la définition précise que le service citoyen donne au jeune des *moyens* pour aboutir à une série de changements (meilleure connaissance des droits et devoirs, par exemple) et, d'autre part, l'objectif est d'*encourager* l'exercice d'une citoyenneté engagée. La PSC s'impose donc une obligation de moyens (mettre en place des activités pour que le jeune change) sans obligation de

résultat (changer le jeune en matière de citoyenneté engagée). La présente évaluation s'attelle à déterminer si la PSC a mis en place les moyens nécessaires pour que le jeune change (objectif de moyens) et va plus loin que l'objectif de citoyenneté en déterminant si le jeune change et quelle est la contribution des activités du service citoyen au changement (objectif de résultat).

La définition et l'objectif de solidarité s'expriment en termes de résultats : la définition évoque par exemple le développement de nouvelles connaissances, tandis que l'objectif est de renforcer la solidarité. Ce sont donc les changements effectifs en matière de solidarité qui sont appréciés, plutôt que les moyens mis en œuvre pour les atteindre.

Si on s'en tient à l'obligation de moyens que la PSC s'est assignée en matière de citoyenneté, on peut raisonnablement conclure que l'objectif est atteint : la PSC a mis en place des activités pour que le jeune change en matière de citoyenneté engagée. Citons par exemple les cinq formations à thématique obligatoire ou les formations à la carte qui, à des degrés divers, sont liées à la citoyenneté ou encore certaines missions qui intègrent une dimension citoyenne importante (les missions dans les centres d'accueil FEDASIL, par exemple). Si on s'intéresse aux changements expérimentés par les jeunes en matière de citoyenneté engagée (objectif de résultat), la comparaison « avant-après » des deux indicateurs testés dans les questionnaires ne montre pas de progression significative. Précisons que ces deux indicateurs forment une liste fermée et partielle de changements en matière de citoyenneté engagée⁴. Lors des entretiens, les jeunes et collaborateurs de la PSC ont eu la possibilité de s'exprimer librement et quelques changements ont été mentionnés : des jeunes développent leur connaissance et leur conscience citoyenne et se reconnectent aux autorités.

Sur le plan de la solidarité, définie en obligation de résultat par la PSC, la comparaison « avant-après » conclut en l'absence de changement significatif sur les trois indicateurs testés. C'est l'essence même du service citoyen que de se mettre au service de la collectivité, des plus fragiles, des plus démunis. Les niveaux de départ des indicateurs de solidarité étaient donc élevés et laissaient une marge de progression faible. La difficulté pour les jeunes de prendre conscience de changements en matière de solidarité explique aussi peut-être cette absence de changement significatif : « *J'ai l'impression que l'objectif de solidarité, c'est à nous à régulièrement faire prendre conscience aux jeunes qu'ils sont en train de faire vraiment quelque chose pour la société, de rendre service* » (responsable de promotion). Toutefois, les entretiens menés dans le cadre de l'analyse de contribution (qui ont laissé le champ libre aux jeunes et aux collaborateurs de la PSC pour évoquer des changements) ont mis en évidence « *le sentiment d'être utile* » en aidant les autres comme changement majeur sur le plan de la solidarité.

Tableau 2 : Analyse de contribution et comparaison « avant-après » - Changements observés en matière de citoyenneté engagée et de solidarité

Résultats de l'analyse de contribution	Résultats de la comparaison "avant-après"
Développer des connaissances sur les enjeux citoyens	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires
Développer une conscience citoyenne	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires
Se reconnecter aux autorités	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires
Se sentir utile en aidant les autres	95% des jeunes ont le sentiment d'avoir été utile durant leur mission

⁴ Interroger par questionnaire oblige à faire des choix pour limiter le temps de passation et augmenter ainsi les taux de réponse.

Augmenter la cohésion sociale

Nous débutons cette section en proposant la définition que la PSC donne de la cohésion sociale et les implications de cette définition sur le processus de collecte et d'analyse de l'information.

Encadré 3 : La cohésion sociale au service citoyen

« 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'expériences, de points de vue et l'expression des identités plurielles au sein du groupe de jeunes et avec les publics bénéficiaires ».

La cohésion sociale est définie en termes de changements pour le jeune : il est par exemple attendu qu'il renforce son intégration au sein d'un groupe et son inclusion dans la société. La cohésion sociale doit s'en trouver « augmentée » (objectif de résultat). L'objectif de cohésion sociale est un objectif collectif. Ramené à un niveau individuel, celui du jeune, ce sont les changements du jeune en termes de participation sociale, et la contribution du service citoyen à ces changements, que l'évaluation a pour ambition d'élucider : le jeune va-t-il davantage à la rencontre des autres ? Discute-t-il de plus en plus avec des jeunes différents de lui dans sa promotion ? Au terme de son service citoyen, prend-il davantage d'initiatives en termes de participation sociale (recherche d'emploi, maintien du lien créé pendant le service citoyen, etc.) ?

Pour des jeunes en situation de *NEETs* et/ou des jeunes qui sont restés isolés pendant les périodes de confinement, le service citoyen a été l'occasion de recréer du lien social (nouvelles amitiés entre jeunes d'une même promotion, rencontres enrichissantes en mission, etc.) et de s'ouvrir à d'autres opinions, d'autres situations que les leurs. Les problèmes de communication, qui sont considérés par les responsables de promotion comme très répandus chez les jeunes, sont en partie résorbés pour des jeunes qui, au terme de leur service citoyen, s'expriment plus et mieux.

Grâce à une capacité augmentée à prendre des initiatives, des jeunes sont plus entreprenants au sortir de leur service citoyen : ils se remettent à chercher un emploi, font des démarches pour reprendre des études/une formation, retournent faire du bénévolat/volontariat.

Enfin, la participation à un service citoyen contribue pour plusieurs jeunes à faciliter leur accès à des droits fondamentaux : au terme de leur service citoyen, plusieurs jeunes rencontrés en entretien ont (re)trouvé un travail, repris des études, débuté une formation, ouvert un accès à l'aide sociale (qu'il s'agisse d'une allocation, d'un accompagnement ou d'autres formes d'aide sociale), trouvé un logement décent ou amélioré leur santé grâce au service citoyen. Des statistiques générales étayent ces constats qualitatifs en matière d'accès à des droits fondamentaux : alors qu'au moment de s'inscrire à leur service citoyen, plus de huit jeunes sur dix sont en situation de *NEETs*, six mois après la fin de leur service citoyen, 74% des jeunes déclarent être soit en emploi (29%), soit en formation/étude (41%), soit dans un programme de volontariat (4%). Les autres jeunes déclarent être soit en incapacité de travail (2%), soit en recherche d'emploi ou de formation (24%)⁵. L'analyse de ces statistiques ne peut cependant pas aboutir à la conclusion que tous les changements de situation des jeunes (entre le moment où ils débutent leur service citoyen et six mois après son terme) sont à mettre au crédit de leur participation au service citoyen.

⁵ Sources : comparaison « avant-après », IWEPS ; rapport d'activité 2021, PSC.

Tableau 3 : Analyse de contribution et comparaison « avant-après » - Changements observés en matière de cohésion sociale⁶

Résultats de l'analyse de contribution	Résultats de la comparaison "avant-après"
S'exprimer plus et mieux	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires
S'intégrer à un groupe, créer du lien	Pas d'évolution significative sur le plan statistique sur l'indicateur de sociabilité testé
Être plus ouvert (aux autres opinions, aux autres situations)	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires
Être plus entreprenant après son service citoyen	Les jeunes se sentent davantage capables de prendre des initiatives et de réaliser des actions concrètes après avoir réalisé un service citoyen qu'avant
Accéder à des droits fondamentaux	74% des jeunes sont en « <i>rapport ont le statut</i> » (emploi, formation/études, volontariat) six mois après la fin de leur service citoyen ⁷

La motivation du jeune comme contributeur externe principal aux changements

La contribution du service citoyen aux changements observés chez les jeunes (en matière de développement personnel, de citoyenneté, de solidarité et de cohésion sociale) ne peut éclipser la contribution au changement d'un facteur externe au service citoyen : la motivation du jeune.

Encadré 4 : La motivation comme contributeur aux changements

La motivation du jeune peut naître de situations insatisfaisantes qu'il a vécues avant son service citoyen et qui provoquent chez lui un désir de changement matérialisé par une inscription au service citoyen. De nombreux jeunes (ainsi que les collaborateurs et directeurs de la PSC) ont d'ailleurs pointé leur volonté de changement, leur motivation à « s'en sortir », comme un élément nécessaire à l'émergence de changements. La motivation (et la participation active en service citoyen qui en découle) peut dès lors être plausiblement considérée comme un facteur nécessaire à l'émergence des changements. Nécessaire certes, mais probablement rarement suffisante pour générer des changements.

La contribution du service citoyen, l'influence des autres jeunes de la promotion ou d'autres facteurs externes se combinent souvent avec la motivation du jeune pour aboutir à des changements. La motivation est souvent présente chez les jeunes dès le départ du service citoyen. Le caractère volontaire de l'inscription en service citoyen y est pour beaucoup. Pour les autres jeunes, qui arrivent en service citoyen avec une motivation faible ou absente (ou peu alignée aux attentes du service citoyen), il s'agit pour l'équipe pédagogique de la stimuler : le simple fait de la demander, de l'évoquer, ne suffit pas.

La motivation se construit et se maintient sous certaines conditions. En particulier, des activités du service citoyen et des facteurs externes (le soutien des proches, les dispositions et discours des institutions ou le soutien des autres jeunes, par exemple) influencent grandement le niveau de motivation (et sa stabilité ou son évolution dans le temps).

⁶ Les quatre indicateurs sélectionnés dans la comparaison « avant-après » pour apprécier la contribution du service citoyen à la cohésion sociale (sociabilité, comportement d'aide, capacité à réaliser des actions concrètes, envie de se bouger) forment une liste fermée et partielle. La cohésion sociale est un concept complexe qui ne peut se résumer à ces quatre indicateurs. D'où l'intérêt de l'analyse de contribution qui a ouvert le champ des changements possibles.

⁷ Source : rapport d'activité 2021 de la PSC.

Regard critique sur les résultats

Pour plusieurs raisons, les différents enseignements de cette évaluation ne constituent pas des jugements définitifs sur l'impact du service citoyen sur les jeunes. D'abord, une partie importante des informations collectées durant cette évaluation fait référence à la période de la crise sanitaire. Or, le service citoyen n'a jamais connu son déroulé classique pendant cette crise (par exemple, la semaine d'intégration, considérée par la PSC comme fondamentale à plusieurs égards, n'a pas pu se faire en résidentiel pendant une large partie de la crise sanitaire).

Ensuite, le service citoyen n'est pas un dispositif en vitesse de croisière pendant son évaluation. Par exemple, l'antenne du Hainaut (une des trois antennes wallonnes) a été créée il y a à peine deux ans au moment où l'évaluateur rencontre ses travailleurs. Par ailleurs, l'incertitude qui pesait sur l'avenir du service citoyen au moment de la collecte de données (sera-t-il encore financé par le Gouvernement wallon au terme de la convention ?) et les nouvelles orientations proposées par les dirigeants de la PSC ont peut-être amené certains collaborateurs rencontrés en entretien à tenir un discours exagérément positif à propos de l'effet du service citoyen sur les jeunes.

Enfin, les méthodes d'évaluation mobilisées ne sont pas dénuées de biais. Pour la comparaison « avant-après », la présence probable d'un biais de désirabilité sociale sous-estime⁸ une partie des résultats ; pour l'analyse de contribution, les résultats sont probablement en partie surestimés : les jeunes qui ont accepté de venir discuter de ce que le service leur a apporté étaient sans doute les plus satisfaits de leur expérience.

Conclusions et recommandations

Les résultats de l'évaluation tendent à montrer que le service citoyen, dans sa configuration actuelle, est profitable pour les jeunes qui s'y engagent, en particulier en matière de développement personnel et de cohésion sociale. Nous recommandons par conséquent au Gouvernement wallon de prévoir un financement du service citoyen sur le long terme.

Si l'intention est de basculer progressivement vers un service citoyen attirant une « masse critique » de jeunes (à l'instar du service civique en France, par exemple), la voilure de certaines activités devrait être revue et la durée, par jeune, de l'accompagnement de l'équipe pédagogique devrait être réduite. Le rapport de l'évaluation détaille les activités et les accompagnements pédagogiques qui aident le plus les jeunes. Il fournit ainsi une aide à la décision pour déterminer ce qu'il faudrait garder du dispositif actuel et sous quelles modalités. Un travail a déjà été entrepris à la PSC dans ce sens pendant la période de l'évaluation.

⁸ Le biais de désirabilité sociale est probablement plus important dans les mesures « avant » (car le jeune peut avoir l'impression que ses réponses vont influencer son inscription et sa participation au service citoyen) que dans les mesures « après ». La différence « avant-après » est alors sous-estimée.