

# Les Cahiers de recherche du Girsef

LE SERVICE CITOYEN EN BELGIQUE :  
UNE EXPÉRIENCE QUI S'INSCRIT DANS LES PARCOURS JUVÉNILES

*Joseph Vaessen, Marc Zune*

N°131 ▪ AVRIL 2023 ▪



Le **Girsef** (Groupe interdisciplinaire de recherche sur la socialisation, l'éducation et la formation) est un groupe de recherche pluridisciplinaire fondé en 1998 au sein de l'Université catholique de Louvain. L'objectif central du groupe est de développer des recherches fondamentales et appliquées dans le domaine de l'éducation et de la formation. Les priorités de recherche du Girsef se déclinent aujourd'hui autour de trois axes, assumés par trois cellules :

- Politiques éducatives et transformations des systèmes d'enseignement
- Dispositifs, motivation et apprentissage
- Parcours de vie, formation et profession

Les **Cahiers de recherche du Girsef** sont une collection de documents de travail dont l'objectif est de diffuser des travaux menés au sein du Girsef et de la Chaire de pédagogie universitaire (CPU) ou auxquels sont associés des membres du Girsef ou de la CPU. Leur statut est celui d'une prépublication (*working paper*). En tant que tels, bien que chaque Cahier fasse l'objet d'une relecture par le responsable de la publication et par un membre du Girsef, la responsabilité finale de leur publication revient à ses auteurs. De plus, les Cahiers restent la propriété de leurs auteurs qui autorisent par leur mise en ligne leur reproduction et leur citation, sous réserve que la source soit mentionnée.

Les Cahiers de recherche du Girsef sont téléchargeables gratuitement sur notre site [www.uclouvain.be/girsef](http://www.uclouvain.be/girsef) ainsi que sur le site <http://hal.archives-ouvertes.fr/> et sur le site [www.i6doc.com](http://www.i6doc.com), où il est également possible de commander sous format papier le recueil des Cahiers parus dans l'année.

Responsables de la publication : Margherita Bussi, Thibault Coppe et Jo Bjorkli Helgetun

Secrétariat de rédaction : Dominique Demey

Contact : [Dominique.Demey@uclouvain.be](mailto:Dominique.Demey@uclouvain.be)

## LE SERVICE CITOYEN EN BELGIQUE : UNE EXPÉRIENCE QUI S'INSCRIT DANS LES PARCOURS JUVÉNILES

Joseph Vaessen<sup>1</sup> et Marc Zune<sup>2</sup>

*Dans un contexte sociopolitique où la question de l'institutionnalisation d'un Service Citoyen en Belgique est de plus en plus soulevée, à l'image des dispositifs similaires de grande ampleur établis dans d'autres pays européens, ce cahier a pour objectif de présenter les résultats d'une étude portant sur l'expérience des volontaires ayant participé au dispositif de Service Citoyen mis en œuvre actuellement par la Plateforme pour le Service Citoyen. Ce dispositif, destiné aux jeunes adultes de 18 à 25 ans, n'a cessé de croître au cours des dix dernières années et est voué à servir de modèle pour l'institutionnalisation visée par la Plateforme pour le Service Citoyen. En vue de combler l'absence d'étude sociologique indépendante et approfondie sur l'expérience des volontaires qui réalisent un Service Citoyen, cette étude s'appuie sur une méthode compréhensive articulant des entretiens rétrospectifs avec des ancien-ne-s volontaires (n=25), des entretiens compréhensifs avec des responsables du programme et de sa mise en œuvre (n=10) et des séances d'observation des activités constitutives du programme (n=14). Les résultats portent à la fois sur ce qui conduit les jeunes adultes à s'engager en Service Citoyen, sur la façon dont ils-elles vivent leur participation à ce dispositif et sur leurs expériences à la sortie du Service Citoyen. Ce cahier aboutit sur une discussion visant à clarifier la position du Service Citoyen par rapport à des logiques expressives et citoyennes d'une part et des logiques issues du marché de l'emploi d'autre part.*

## THE CITIZEN SERVICE IN BELGIUM: AN EXPERIENCE THAT IS PART OF THE YOUTH LIFE PATHS

*In a socio-political context where the question of the institutionalisation of a Citizen Service in Belgium is increasingly being raised, following the example of large-scale programs established in other European countries, the aim of this research report is to present the results of a study focused on the experience of volunteers who participated in the Citizen Service program currently implemented by the Platform for Citizen Service. This experimental program, aimed at young adults aged 18 to 25, has been growing steadily over the past few years and is intended to serve as a model for the institutionalisation that the Platform for Citizen Service is hoping for. Our study aims to address the lack of an independent and in-depth sociological study of the experience of volunteers who join this program. It is based on a comprehensive method that includes retrospective interviews with former volunteers (n=25), comprehensive interviews with those responsible for the program and its implementation (n=10), and observation sessions (n=14). The results focus on what leads young adults to engage in a Citizen Service, how they experience their participation in this program and their experiences after the Citizen Service. Finally, this report ends with a discussion aimed at clarifying the position of the Citizen Service in relation to expressive and civic logics on the one hand and employment-related logics on the other.*

---

<sup>1</sup> Doctorant chercheur en sociologie à l'UCLouvain (Aspirant du Fonds National de la Recherche Scientifique), membre du Girsef. Contact : joseph.vaessen@uclouvain.be.

<sup>2</sup> Professeur de sociologie à l'UCLouvain, membre du Girsef.

## Table des matières

|                                                                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Contexte et objectifs de l'étude</b>                                                                          | <b>3</b>  |
| 1. Le Service Citoyen en Belgique : un dispositif en voie d'institutionnalisation ?                              | 3         |
| 2. Objectifs de l'étude : saisir les expériences du Service Citoyen et leur inscription dans les parcours de vie | 7         |
| <b>État des connaissances, approche théorique et méthodologie</b>                                                | <b>8</b>  |
| 1. État des connaissances sociologiques sur le Service Citoyen                                                   | 8         |
| 2. Éléments de cadrage théorique                                                                                 | 9         |
| 3. Méthodologie                                                                                                  | 11        |
| 3.1. Collecte des données                                                                                        | 11        |
| 3.2. Analyse des données                                                                                         | 14        |
| <b>Résultats : les expériences du Service Citoyen en quatre étapes</b>                                           | <b>15</b> |
| 1. S'engager en Service Citoyen                                                                                  | 15        |
| 1.1. Les significations de l'engagement en Service Citoyen par rapport aux parcours de vie récents               | 16        |
| 1.2. Les motifs d'engagement initiaux                                                                            | 19        |
| 2. Entrer en Service Citoyen                                                                                     | 25        |
| 2.1. Les enjeux de la composition des « promotions » : universalité ou représentativité ?                        | 25        |
| 2.2. L'entrée à la Plateforme pour le Service Citoyen                                                            | 26        |
| 2.3. L'entrée en « mission »                                                                                     | 29        |
| 2.4. Le séjour d'intégration ou la construction d'une communauté inclusive                                       | 32        |
| 3. Vivre le Service Citoyen                                                                                      | 35        |
| 3.1. Les activités exercées par les volontaires                                                                  | 35        |
| 3.2. Les expériences sociales des volontaires en Service Citoyen                                                 | 39        |
| 3.3. Les représentations du Service Citoyen pour les volontaires : travail, indemnité et citoyenneté             | 50        |
| 4. Sortir du Service Citoyen                                                                                     | 57        |
| 4.1. Les finalités du Service Citoyen selon les travailleur-se-s de la Plateforme et les tuteur-trice-s          | 57        |
| 4.2. Le Service Citoyen : une expérience capacitante ?                                                           | 62        |
| 4.3. Les parcours des volontaires à l'issue du Service Citoyen                                                   | 66        |
| <b>Discussion conclusive : un dispositif au croisement entre la citoyenneté et l'emploi</b>                      | <b>69</b> |
| 1. Devenir volontaire en Service Citoyen : un engagement choisi ou subi ?                                        | 71        |
| 2. Entrer en Service Citoyen : une expérience d'inclusion ou de sélection ?                                      | 72        |
| 3. Le Service Citoyen : une expérience d'autonomie ou de subordination ?                                         | 74        |
| 4. Le Service Citoyen : une expérience gratuite ou rétribuée ?                                                   | 76        |
| 5. Sortir du Service Citoyen : capacitation citoyenne ou renforcement de l'employabilité ?                       | 77        |
| <b>Conclusion : un expérience citoyenne où peuvent s'immiscer des logiques issues du marché de l'emploi ?</b>    | <b>79</b> |
| <b>Références</b>                                                                                                | <b>80</b> |
| <b>Annexes</b>                                                                                                   | <b>84</b> |

## Contexte et objectifs de l'étude

### 1. Le Service Citoyen en Belgique : un dispositif en voie d'institutionnalisation ?

Depuis le début du 21<sup>ème</sup> siècle, les dispositifs de service civique, civil ou citoyen ont connu un développement considérable dans le monde en général (Becquet & Stuppia, 2021; McBride, 2009; McBride, Benítez, & Sherraden, 2003) et en Europe en particulier (AVSO, 2005). À l'échelle européenne, onze pays disposent aujourd'hui d'un ou plusieurs dispositif(s) de ce type, dont six pour lesquels il s'agit de dispositifs autonomes et non d'alternatives au service militaire (Van der Straten & Ronveaux, 2020). À titre de comparaison, en 2000, un seul programme de service civique national disposait d'un cadre juridique propre et d'un certain support gouvernemental en Europe (AVSO, 2005).

L'expansion récente de ces dispositifs peut être comprise en lien avec la promotion croissante du volontariat à l'échelle internationale depuis le début du siècle – en particulier sous l'impulsion de l'ONU et des institutions de l'UE – et avec la suppression de nombreux programmes de service militaire obligatoire en Europe après la fin de la guerre froide (McBride, 2009; Smith, 2004). Soutenus ou non par le secteur associatif (Smith, 2004), les pouvoirs publics de plusieurs pays ont mis en place des dispositifs de service civique, civil ou citoyen de grande ampleur, en s'inspirant des programmes alternatifs à la conscription qui avaient émergé au cours du 20<sup>ème</sup> siècle (à partir des revendications des objecteurs de conscience<sup>3</sup>) (Becquet & Stuppia,

2021; McBride, 2009). L'implémentation et le développement des dispositifs actuels ont toutefois été accompagnés de transformations substantielles par rapport aux services des objecteurs de conscience (féminisation, durée écourtée, promotion par les pouvoirs publics, suppression de la dimension militante, etc.) (Ihaddadene, 2015).

En Belgique, l'asbl<sup>4</sup> Plateforme pour le Service Citoyen (ci-après PSC) met en œuvre le dispositif du Service Citoyen (ci-après SC) depuis une dizaine d'années. La PSC est née fin 2007 de l'échec des nombreuses propositions de loi relatives au SC déposées depuis le début des années 1990 (suite à l'abolition du service militaire obligatoire), avec pour vocation de promouvoir l'institutionnalisation d'un SC à l'échelle nationale (Van der Straten & Ronveaux, 2020). Cette association revendique son origine historique dans le combat des objecteurs de conscience pour un service civil alternatif à la conscription, en mettant notamment en avant les valeurs d'engagement, de solidarité et de brassage socio-culturel du SC (Ronveaux & Mangez, 2019).

Après une phase de plaidoyer pour l'institutionnalisation d'un dispositif de SC (de 2008 à 2010), la PSC a piloté un programme d'expérimentation de 2011 à 2013, ayant impliqué 125 participant·e·s au total. Pour mettre en œuvre ce programme, la PSC s'est appuyée sur la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, faute de disposer d'un statut juridique propre. À partir de 2014, le dispositif expérimental a été étendu suite

---

<sup>3</sup> Les objecteurs de conscience désignent ceux qui, au cours du 20<sup>ème</sup> siècle, se sont opposés au service militaire obligatoire pour des raisons philosophiques ou idéologiques. Sous leur pression, plusieurs pays européens (dont la Belgique) ont progressivement autorisé la réalisation d'un « service civil » (au sein d'organisations d'intérêt général) en lieu et place du service militaire (Arcq, 1984).

<sup>4</sup> Association sans but lucratif.

à un accord conclu avec la Région Bruxelles-Capitale (complété par un apport du Fonds Social Européen, dans le cadre de la Garantie européenne pour la jeunesse), ce qui a conduit à la participation d'un peu plus de 100 bruxellois-e-s par an depuis lors<sup>5</sup>. Depuis 2018, le dispositif a également connu un déploiement important suite à une convention-cadre conclue avec la Région Wallonne, qui prévoyait initialement un financement progressif impliquant la participation de 100 volontaires en 2018-2019, 400 volontaires en 2019-2020 et 1000 volontaires en 2020-2021<sup>6</sup>. Les objectifs ont toutefois été revus à la baisse en 2019 par le gouvernement wallon, avec une stabilisation de l'objectif à 400 volontaires par an jusqu'en 2022. Très récemment, cet objectif annuel a été légèrement augmenté dans la convention-cadre conclue pour les trois années à venir, qui fixe un objectif d'environ 500 volontaires par an jusqu'en 2025. De plus, depuis 2022, un financement annuel complémentaire de la COCOF<sup>7</sup> a permis à la PSC d'impliquer 40 volontaires en plus par an à Bruxelles. Enfin, un financement du gouvernement flamand associé au Fonds Social Européen implique actuellement la participation de 50 volontaires par an en Région flamande. Au regard de ces chiffres, le nombre de jeunes adultes qui réalisent un SC a donc augmenté continuellement au cours des dix dernières années – jusqu'à atteindre

environ 700 participant-e-s par an aujourd'hui en Belgique<sup>8</sup> – et il est probable que ce nombre continue de croître au fil des prochaines années.

Le programme actuel du SC partage la trame commune des dispositifs de service civique, civil ou citoyen à l'échelle internationale (AVSO, 2005). Il vise à soutenir le développement personnel des volontaires, la cohésion sociale, la solidarité et l'exercice d'une citoyenneté engagée (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 31). Il s'adresse aux jeunes adultes (18-25 ans) de nationalité belge (ou disposant d'un permis de séjour en Belgique). Il s'agit d'un programme de volontariat à temps plein (6 mois) qui implique la réalisation d'une « mission »<sup>9</sup> individuelle à raison de quatre jours complets par semaine au sein d'une organisation non-marchande (active dans le domaine de l'aide aux personnes, de l'éducation et de la culture, de l'environnement ou du sport). Pour organiser cette « mission », la PSC agit comme un intermédiaire en mettant en relation chaque volontaire avec une organisation partenaire du dispositif. Cette « mission » est complétée par un programme collectif de formation organisé par la PSC, théoriquement à raison d'un jour par semaine en moyenne<sup>10</sup>. L'accès au dispositif se dit basé sur le « libre choix du sujet » (Van der Straten & Ronveaux, 2020, p. 105) : il est en principe ouvert à tou-te-s dans une optique d'inclusion sociale et de brassage socio-culturel.

---

<sup>5</sup> Les accords de subvention ont été reconduits d'année en année avec le ministère de l'emploi et de la formation professionnelle de la Région Bruxelles-Capitale. Le budget actuel conclu pour la période 2019-2024 permet la participation de 120 bruxellois-e-s par an.

<sup>6</sup> Pour répondre à ces objectifs, la PSC a mis en place des sections locales dans les trois principales villes wallonnes : Namur, Liège et Charleroi.

<sup>7</sup> Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>8</sup> En parallèle, le nombre d'employé-e-s de la PSC n'a cessé d'augmenter au fil des dix dernières années, passant de 2 ou 3 employé-e-s il y a dix ans à près de 60 employé-e-s aujourd'hui.

<sup>9</sup> Dès lors que la « mission » est une notion propre au discours de la PSC, elle sera systématiquement mentionnée entre guillemets dans ce cahier. Il en sera de même pour d'autres notions telles que la « promotion » ou le « séjour d'intégration » par exemple (cf. *infra*).

<sup>10</sup> En pratique, ce sont environ deux jours par mois qui sont consacrés à une formation ou à un temps d'échange collectif organisé par la PSC.

La PSC présente ce programme comme une réponse à plusieurs constats sociologiques partagés concernant les transformations récentes de la « jeunesse » et de ses attentes (Ronveaux & Mangez, 2019). Au cours des dernières décennies, la jeunesse – si l'on entend par cette catégorie la période de vie entre l'adolescence et l'âge adulte – s'est allongée en raison notamment de l'augmentation de la durée des études et des difficultés d'intégration sur le marché de l'emploi, mais aussi de l'évolution des formes du lien familial et conjugal (Galland, 2017; Van de Velde, 2008). De ce fait, la jeunesse est aujourd'hui « un âge soumis plus que d'autres à un sentiment de déclassement et de précarité » (Van de Velde, 2008, p. 1). Or, pour reprendre les termes de C. Dubar (2010), « parmi les événements les plus importants pour l'identité sociale, la sortie du système scolaire et la confrontation au marché du travail constituent un moment essentiel de la construction d'une identité autonome » (p. 113).

Dans ce contexte, plusieurs sociologues s'accordent sur le fait que le modèle de « l'expérimentation » caractérise de plus en plus la socialisation des jeunes générations (Dubet, 2002; Galland, 2017; Van de Velde, 2008), c'est-à-dire que l'accès à l'âge adulte est perçu comme « un long processus de construction identitaire, davantage que comme l'accession à un statut d'indépendance et de stabilité » (Van de Velde, 2008, p. 5). En ce sens, les jeunes générations actuelles chercheraient surtout des « expériences » personnelles et singulières, vécues subjectivement mais structurées

collectivement, afin d'acquérir l'autonomie et la responsabilité qui caractérisent le fait de « devenir adulte » (Van de Velde, 2008).

C'est dans cette perspective que la PSC défend l'intérêt de son programme, qui permettrait à des jeunes adultes de renforcer leur estime d'eux-mêmes et leur autonomie dans un espace d'expérimentation collectif, bienveillant et valorisant, en marge des cadres scolaires et professionnels asymétriques et compétitifs. L'idée est ainsi de permettre aux participant·e·s d'être en lien, de s'engager, de contribuer à la collectivité et de se sentir reconnu·e·s en retour, afin de prendre place en tant que citoyen·ne·s dans notre société (Ronveaux & Mangez, 2019).

Toutefois, par rapport aux dispositifs de service civique, civil ou citoyen de grande ampleur établis dans d'autres pays européens – en particulier en France, en Allemagne et en Italie –, le SC n'est pas institutionnalisé en Belgique et n'a donc pas de cadre juridique propre. La mobilisation de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires pour le mettre en œuvre actuellement implique une limitation à la fois de l'indemnité mensuelle des participant·e·s (fixée à 200€ par mois, à laquelle s'ajoute le remboursement des frais de transport)<sup>11</sup> et de la reconnaissance du dispositif sur le marché de l'emploi (tant par les organismes publics en charge de l'emploi et de la sécurité sociale que par les employeurs)<sup>12</sup>. Néanmoins, le SC dispose d'un des programmes d'accompagnement et de formation les plus substantiels parmi les dispositifs européens, qui implique vingt jours de formation sur toute

---

<sup>11</sup> Il s'agit d'une des indemnités mensuelles les plus faibles parmi les dispositifs similaires en Europe. À titre de comparaison, en France, où est déployé le plus large dispositif en Europe, l'indemnité mensuelle des volontaires est d'environ 600€ (Van der Straten & Ronveaux, 2020).

<sup>12</sup> Les participant·e·s au SC bénéficient d'une assurance dans le cadre de leurs prestations. Mais ils-elles ne sont pas couvert·e·s par la sécurité sociale. Ils-elles disposent aujourd'hui d'une dispense de recherche active d'emploi pendant toute la durée du programme. Cette dispense a été obtenue au terme de négociations de la PSC avec les organismes en charge de l'emploi dans les différentes régions du pays (le Forem, Actiris, Bruxelles Formation et le VDAB).

la durée du programme.<sup>13</sup> La plupart de ces formations sont données par « promotion »<sup>14</sup> de vingt-cinq volontaires.

Depuis quelques années, la question de l'institutionnalisation du SC s'est glissée au cœur du débat public en Belgique. L'enjeu principal étant que le SC bénéficie d'un cadre légal propre et d'un financement structurel afin de permettre à tout-e jeune belge qui le souhaite de réaliser un SC. En ce sens, le SC a été à l'avant-plan de l'actualité ces dernières années : il a fait l'objet de plusieurs cartes blanches et d'articles de presse<sup>15</sup>, de reportages et de débats sur les principaux médias télévisés et radios<sup>16</sup>, de colloques<sup>17</sup>, de prises de position politiques, de sondage d'opinion (ISPSOS, 2019) et d'un ouvrage de plaidoyer (Ronveaux & Mangez, 2019). De plus, tous les partis démocratiques belges déclarent soutenir la mise en place d'un SC en Belgique<sup>18</sup>, ce qui a conduit la PSC à espérer une institutionnalisation du dispositif au cours de la législature 2020-2024 (PSC,

2021). Très récemment encore, en janvier 2023, le Mouvement Réformateur<sup>19</sup> a relancé le débat en soutenant l'instauration d'un SC obligatoire à Bruxelles.<sup>20</sup>

Dans la continuité des objectifs avancés par le programme actuel du SC, celles et ceux qui soutiennent l'institutionnalisation du SC en Belgique mettent en avant les bienfaits supposés du dispositif à la fois en matière d'émancipation individuelle des participant-e-s (notamment via l'apprentissage de compétences par l'expérience et la clarification d'un projet d'avenir), de développement de la cohésion sociale et du vivre-ensemble (via les interactions entre des personnes d'origines sociales et culturelles différentes, et ce tant au sein du groupe de participant-e-s qu'avec les bénéficiaires de leur activité) ou encore d'engagement solidaire et citoyen (via la contribution à une cause d'intérêt général ainsi qu'en renforçant les valeurs citoyennes et la confiance en les institutions démocratiques).<sup>21</sup>

---

<sup>13</sup> À titre de comparaison, en France, le programme de formation ne compte que deux jours (Van der Straten & Ronveaux, 2020).

<sup>14</sup> La « promotion » est le groupe des volontaires qui entament et réalisent un SC en même temps et qui sont lié-e-s à une même section locale de la PSC (Bruxelles, Charleroi, Namur, Liège ou Leuven).

<sup>15</sup> Voir notamment : « Plaidoyer pour un Service Citoyen » (Le Soir, le 3 mars 2015), « Pourquoi le Service Citoyen doit s'inscrire dans le nouvel accord gouvernemental » (La Libre, le 15 septembre 2020, carte blanche signée par plus de 100 personnalités publiques), etc.

<sup>16</sup> Voir notamment : « Le Service Citoyen : 6 mois pour se rendre utile... et peut-être trouver sa voie » (Journal télévisé de la RTBF, le 30 mars 2019), « Portrait de jeunes en Service Citoyen » (Journal télévisé de la RTBF, le 1er mai 2020), etc.

<sup>17</sup> « Le Service Citoyen : quels enjeux, quelles perspectives ? », Colloque du 9 septembre 2015 à la Chambre des représentants ; « Vers un Service Citoyen en Belgique : contributions européennes », Colloque du 15 et 16 mai 2017 au Sénat.

<sup>18</sup> Soirée-débat pour les 10 ans du SC, Bruxelles, le 29 mars 2019.

<sup>19</sup> Parti politique libéral et conservateur présent en Belgique francophone.

<sup>20</sup> Voir notamment : « Le MR veut rendre obligatoire le service citoyen pour les jeunes : 'il y a une érosion du respect de l'autorité au sens large' » (La Libre, le 7 janvier 2023).

<sup>21</sup> Voir notamment : « Pourquoi le Service Citoyen doit s'inscrire dans le nouvel accord gouvernemental » (La Libre, le 15 septembre 2020, carte blanche signée par plus de 100 personnalités publiques), « Plaidoyer pour l'instauration d'un Service Citoyen Universel en Belgique pour 2023 » (Plateforme pour le Service Citoyen, le 11 janvier 2023).

Mais certaines organisations ont également exprimé des réticences, voire des oppositions à l'institutionnalisation d'un SC en Belgique, au premier rang desquelles se trouvent les organisations de défense du volontariat<sup>22</sup> et certaines organisations syndicales<sup>23</sup>. Les arguments avancés par ces organisations consistent à soutenir que, dans sa forme actuelle, le SC dévoie le sens du volontariat et devrait plutôt relever de la législation du travail. Ces organisations soulignent que le SC risque de devenir un nouveau statut dérogatoire à l'emploi visant à soutenir l'activation des jeunes demandeur-se-s d'emploi en les mettant au travail, sans que leur statut ne soit assorti des conditions de rémunération et des protections sociales historiquement associées au salariat. Ces organisations dénoncent également le risque de concurrence à l'emploi existant que représenterait le SC en autorisant, voire en institutionnalisant une main d'œuvre bon marché au sein des associations et des services publics.

Afin de nourrir ces réflexions et ces débats sur l'avenir du SC, son éventuelle institutionnalisation et la forme de celle-ci, il est utile et pertinent de documenter la compréhension de ce dispositif expérimental tel qu'il est déployé par la PSC et, surtout, tel qu'il est vécu par les jeunes qui y participent, d'autant que très peu d'études ont été menées à ce jour, et en particulier aucune enquête qualitative indépendante et approfondie. C'est l'idée à l'origine de l'étude que nous avons menée et dont les principaux résultats sont exposés dans ce cahier.

## **2. Objectifs de l'étude : saisir les expériences du Service Citoyen et leur inscription dans les parcours de vie**

En vue d'améliorer la connaissance sur le SC au-delà de ses objectifs officiels et des réticences qu'il suscite, notre étude visait à saisir comment les jeunes adultes qui participent au SC en font l'expérience et la façon dont cette expérience s'inscrit dans leurs parcours de vie. Cet objectif général implique d'analyser à la fois ce qui conduit à devenir volontaire en SC, la façon dont le SC est vécu à travers ses différentes dimensions et, enfin, les représentations et les parcours à l'issue du SC. Sans être l'objectif principal, nous espérons également que notre étude pourra nourrir le débat actuel sur le SC, en particulier concernant la position du SC par rapport à l'engagement citoyen d'une part et à l'emploi d'autre part.

Pour atteindre ces objectifs, ce cahier sera structuré en trois parties. La première partie vise à faire brièvement état des connaissances sociologiques existantes sur le SC, à préciser notre approche théorique et à expliquer la méthodologie mobilisée. La deuxième partie est consacrée à l'exposé des résultats. Suivant une logique chronologique, nous présenterons l'expérience des volontaires suivant quatre étapes : 1) s'engager en SC, 2) entrer en SC, 3) vivre le SC, 4) sortir du SC (incluant les effets perçus du dispositif par les volontaires et leurs parcours après le SC). Enfin, la troisième partie de ce cahier vise à discuter les résultats de notre étude, principalement à l'aune de la tension entre les logiques expressives et citoyennes

---

<sup>22</sup> Voir notamment les prises de position de la Plateforme francophone du volontariat (« Le service citoyen et le volontariat », 2011) ou du Conseil Supérieur des Volontaires (« Avis relatif à la proposition de loi créant un statut social pour un service citoyen volontaire », 2011).

<sup>23</sup> Voir notamment l'avis des jeunes de la Confédération des Syndicats Chrétiens (« Position des jeunes CSC sur le projet de service citoyen », le 12 avril 2011).

d'une part et les logiques issues du monde de l'emploi d'autre part, dont nous verrons qu'elles traversent toutes les étapes du SC.

## État des connaissances, approche théorique et méthodologie

### 1. État des connaissances sociologiques sur le Service Citoyen

Comme évoqué en introduction, très peu d'études ont été menées sur le SC en Belgique. Les quelques travaux qui ont été réalisés à ce jour relèvent de quatre disciplines différentes. Il s'agit soit de courtes réflexions philosophiques sur le projet sans réels fondements empiriques (Geradin, 2015; Ronveaux, 2015; Tignol, 2012, 2015), soit d'études juridiques prospectives concernant la position du SC dans le paysage institutionnel belge (Geradin & Ronveaux, 2012; Pieret, 2012) ou synthétisant les propositions législatives déposées jusqu'à aujourd'hui (Cruysmans, 2020), soit de modélisation économique du dispositif en matière de coûts et de bénéfices (Guigon, 2020), soit d'évaluation du SC comme dispositif d'action publique en accordant une attention relativement réduite à la compréhension de l'expérience des volontaires eux-mêmes (BIEF, 2016; Mosty, 2022). Plusieurs travaux ont également été menés et publiés par la PSC pour mettre en avant les bienfaits du SC pour les volontaires et pour la collectivité en général (Ronveaux & Mangez, 2019). L'angle sociologique apparaît donc comme le grand absent des études réalisées jusqu'à présent sur le SC.

En l'absence d'une littérature scientifique nationale foisonnante, il convient de s'intéresser brièvement à l'état du débat sociologique au-delà de nos frontières. Depuis le début des années 2000, suivant l'expansion des dispositifs de service civique, civil et citoyen à l'échelle internationale, les études portant sur ces dispositifs se sont multipliées jusqu'à former un véritable champ de recherche à l'échelle

mondiale (McBride, Sherraden, Benitez, & Johnson, 2004). Si ce cahier n'a aucunement pour objectif de présenter une revue de littérature complète de toutes ces études, un détour par la France s'avère très instructif pour esquisser l'état des discussions en cours. Le Service Civique français est sans doute le dispositif européen qui a suscité les plus vifs débats politiques et scientifiques au cours des dernières années, notamment car le nombre de participant·e·s au Service Civique a crû de manière exponentielle au cours de la dernière décennie (passant de 6000 volontaires en 2010 à 140 000 volontaires en 2019) (Van der Straten & Ronveaux, 2020).

Comme le souligne très justement F. Ihaddadene (2018), « le Service Civique est un dispositif éminemment politique et son étude l'est donc également » (p. 47). De ce fait, le débat scientifique en France est relativement clivé.

D'une part, depuis la mise en place du Service Civique en 2010, plusieurs études ont été menées en mobilisant principalement les cadres conceptuels issus de la sociologie de l'engagement et des parcours (Becquet, 2011, 2013, 2016; Francou, 2021). Ces études se focalisent sur les profils sociaux des volontaires, sur leurs motifs d'engagement, sur leurs expériences du Service Civique, sur leurs parcours et sur la contribution du dispositif à leur socialisation politique et professionnelle. Il s'agit surtout d'analyses du dispositif à l'aune des objectifs de celui-ci, à savoir à la fois l'engagement civique, la formation et l'insertion des volontaires.

D'autre part, les autres études réalisées relèvent principalement du champ de la sociologie de l'action publique et de l'emploi dans le monde associatif (Ihaddadene, 2016, 2018; Maillard & Noûs, 2021; Simonet, 2018). Ces travaux analysent le dispositif du Service Civique comme un lieu de production où s'observent des évolutions du travail. La plupart de leurs auteur·rice·s dénoncent une mise au travail invisible des volontaires par la mise en scène de l'engagement citoyen. Selon eux·elles, il faut dévoiler ce qui se cache derrière les justifications politiques et organisationnelles du dispositif, à savoir du travail peu rémunéré et peu protégé. Mais, si ces études présentent l'intérêt de ne pas rester cantonnées aux objectifs officiels du dispositif, elles prêtent une attention très limitée à l'expérience des acteur·rice·s.

Par rapport à ce débat, à travers notre étude centrée sur le SC en Belgique, nous souhaitons à la fois nous départir d'une posture de recherche qui serait contrainte par les justifications organisationnelles de l'existence du dispositif (à savoir principalement le SC comme dispositif de capacitation citoyenne) et d'une posture sociologique cloisonnée dans une conception critique du volontariat comme sous-emploi, qui fait peu cas des pratiques et des représentations des acteur·trice·s.

## 2. Éléments de cadrage théorique

Dans le cadre de cette étude, notre objectif consistait donc à analyser les expériences du SC et l'inscription de celles-ci dans les parcours de vie des jeunes adultes qui s'engagent en SC.

Il convient donc de revenir sur notre compréhension de la notion d'expérience. En s'appuyant sur les travaux de F. Dubet (1994), cette notion désigne « les conduites individuelles et collectives dominées par l'hétérogénéité de leurs principes constitutifs et par l'activité des individus qui doivent construire le sens de leur pratique au sein

même de cette hétérogénéité » (p. 16). Selon ce sociologue, notre société moderne est marquée par une diversité de logiques d'action à partir desquelles les acteur·rice·s construisent leur expérience propre (Dubet, 2002). Ainsi, l'enjeu pour une analyse sociologique de l'expérience est non seulement d'identifier ces logiques d'action qui apparaissent dans l'expérience mais aussi de saisir comment les acteur·rice·s se construisent comme sujets à partir de ces logiques d'action hétérogènes, en combinant celles-ci dans le cadre de leurs interactions, non sans lien avec des éléments liés à leurs parcours biographiques (Dubet, 1994). Il s'agit donc de partir de la subjectivité et de l'action des acteur·rice·s, pour « remonter » ensuite vers l'objectivité et le système (Dubet, 2007, p. 44). En effet, les différentes logiques d'action « [renvoient] à diverses logiques du système social, qui n'est plus 'un' système, mais la coprésence de systèmes structurés par des principes autonomes » (Dubet, 1994, p. 112).

Cette approche de l'expérience sociale n'est pas sans lien avec les travaux de J. Dewey et, plus récemment, de C. Dubar. Ces deux auteurs nourrissent également notre approche en ce sens qu'ils insistent tous deux sur l'ancrage contextuel et temporel de l'expérience humaine. Selon J. Dewey, l'expérience s'inscrit dans un milieu – qui produit un impact sur l'expérience et conduit l'acteur·rice à réorienter sa conduite en fonction de cet impact (Dewey, 2003) – et dans une continuité temporelle – l'expérience s'appuie sur le passé et est tournée vers l'avenir (Hétier, 2008). Dans cette perspective, C. Dubar (2010) a contribué à perfectionner la compréhension de l'expérience sociale en soulignant l'importance de prendre en compte à la fois la façon dont l'expérience se déploie et se forme au travers d'interactions situées dans un contexte donné et la façon dont elle s'inscrit dans des parcours de vie (c'est-à-dire qu'elle est liée à une trajectoire subjective et à une interprétation de celle-ci, qui est construite socialement). Notons que C. Dubar (2010) opte en priorité pour le concept de socialisation

pour qualifier ces formes de façonnement de l'expérience sociale au fil des parcours biographiques et au cœur de contextes situés.

Ces différents éléments de cadrage théorique permettent de donner une certaine consistance aux objectifs de notre étude et de mieux comprendre comment les aborder. Il s'agit donc de saisir la façon dont les volontaires du SC interprètent et donnent du sens à leur engagement en articulant différentes logiques d'action, tout en analysant aussi la façon dont cette expérience s'inscrit dans leurs parcours de vie (c'est-à-dire en prenant en compte ce qui les a amené-e-s à s'engager et comment ils-elles ont vécu la sortie du SC) et la façon dont cette expérience est orientée et/ou façonnée par le dispositif du SC (ayant ses propres logiques d'action). Cette approche prendra tout son sens au fil de ce cahier où nous verrons que les expériences du SC ne peuvent se comprendre qu'en lien étroit avec les modes d'entrée dans le dispositif, qui ont également un effet fort sur les choix et les parcours à la sortie du SC.

En toile de fond, dans la mesure où nous verrons tout au long de ce cahier que les expériences du SC sont traversées par deux logiques systémiques en tension – les logiques relevant du marché de l'emploi d'une part et les logiques que l'on peut associer à la citoyenneté d'autre part –, il convient de dire un mot sur ces logiques. En ce sens, notons qu'au niveau du système social dans son ensemble, F. Dubet (2006) a souligné le « choc » de plus en plus prononcé entre la logique de l'économie de marché qui s'étend – qui est marquée notamment par la mise en

concurrence et l'accroissement des inégalités – et la logique démocratique qui « garde son élan » – impliquant un attachement de plus en plus grand à notre égalité fondamentale (p. 12). I. Ferreras a largement prolongé et approfondi l'exploration de cette tension entre l'emploi et la citoyenneté, en partant de l'analyse de l'expérience du travail (Ferreras, 2007, 2012). Cette sociologue a mis en évidence à quel point les attentes expressives et citoyennes des acteur-ric-e-s au travail (en matière d'inclusion, d'utilité sociale, d'autonomie, de reconnaissance, d'égalité de considération et d'égal accès à l'expression, etc.) sont profondément contraires aux logiques de l'emploi en régime capitaliste (marquées par contraste par la mise en concurrence des individus, la poursuite en priorité de l'utilité marchande pour l'intérêt des actionnaires, la subordination, la rétribution économique comme unique contrepartie aux prestations dès lors que le rapport au travail est pensé comme instrumental, l'inégalité de considération et d'accès à l'expression).

Prenant partiellement appui sur ces travaux et sans entrer dans le détail à ce stade, le Tableau 1 ci-après reprend quelques dimensions importantes qui, selon nous, peuvent être associées à une logique citoyenne ou à une logique d'emploi, présentées sous la forme de cinq couples d'opposition. L'idée n'étant pas ici que l'ensemble de nos résultats soient lus d'emblée à l'aune de cette dichotomie, nous reviendrons plus en détail sur ces différentes dimensions et sur la façon dont nos résultats les éclairent à l'issue de l'exposé des résultats, dans la discussion conclusive de ce cahier.

**Tableau 1 : Dimensions associées à une logique citoyenne ou une logique d'emploi**

| Logique citoyenne              | Logique de l'emploi                              |
|--------------------------------|--------------------------------------------------|
| Engagement choisi              | Engagement pas nécessairement choisi, voire subi |
| Inclusion                      | Sélection                                        |
| Autonomie                      | Subordination                                    |
| Gratuité (mais reconnaissance) | Rémunération                                     |
| Capacitation citoyenne         | Constitution de l'employabilité                  |

### 3. Méthodologie

L'analyse sociologique de l'expérience implique de partir de « la subjectivité des acteurs, [de] la conscience qu'ils ont du monde et d'eux-mêmes » (Dubet, 1994, p. 120). Par conséquent, notre démarche s'inscrit dans la tradition de la sociologie compréhensive. L'idée étant de traiter le plus objectivement possible cette subjectivité des acteur-ric-e-s, perceptible à travers leurs conduites et leurs discours, pour ensuite construire des catégories de l'expérience sociale permettant de mieux la comprendre (Dubet, 1994). L'horizon étant d'élaborer une « explication compréhensive du social » sur base de l'enquête empirique (Kaufmann, 2016, p. 24).

Selon F. Dubet (1994), « cette sociologie compréhensive exige le double refus de la stratégie du soupçon et de la naïveté, de l'image d'un acteur totalement aveugle ou totalement clairvoyant » (pp. 119-120). Elle pourrait donc permettre de dépasser le clivage entre les études que nous avons mentionnées sur le Service Civique, qui soit interprètent ce dispositif seulement sous l'angle de l'emploi – le service civique comme sous-emploi qui ne dit pas son nom et qui échappe à la conscience des acteur-ric-e-s –, soit en priorité sous l'angle de l'engagement citoyen – conformément au discours du dispositif sur lui-même –.

Très concrètement, nous avons mobilisé plusieurs modes de production de données. Au-delà du recours à diverses sources écrites (documents organisationnels, accords politiques, etc.), nous avons produit des données via la description d'observations et, surtout, la transcription d'entretiens compréhensifs. Nous avons ensuite analysé ces données via un processus de codage progressif

afin d'identifier des catégories permettant d'éclairer les expériences des volontaires et le contexte organisé dans lequel elles s'inscrivent.

#### 3.1. Collecte des données

Le premier mode de production de données était l'observation participante, qui vise à comprendre les contextes d'expérience et d'activité des acteur-ric-e-s du dispositif (Cefaï, 2003) en observant la réalité « sinon 'de l'intérieur' au sens strict, du moins au plus près de ceux qui la vivent, et en interaction permanente avec eux » (Olivier de Sardan, 2008, p. 48).

Du mois de janvier au mois de juin 2020, nous avons réalisé des séances d'observation participante à raison de 14 jours au total, qui sont recensées dans le Tableau 2 ci-après. Ces observations poursuivaient trois objectifs principaux : comprendre la façon dont le SC se déploie en pratique via une série d'activités clés qui le structurent ; saisir des premiers éléments relatifs aux expériences, aux référentiels, aux normes, voire aux tensions du volontariat en SC (en vue de les approfondir lors des entretiens) ; nouer une relation de confiance avec les volontaires et certain-e-s travailleur-se-s de la PSC (en vue de la réalisation d'entretiens approfondis par la suite). Ces observations ont été consignées dans un carnet de terrain, qui a constitué un premier corpus de données. Notre posture sur le terrain s'apparentait à celle de l'« observateur-comme participant » théorisée par R. Gold (2003), observant et s'impliquant dans les discussions et les activités sans pour autant apparaître comme un participant comme les autres. Nous avons consigné un ensemble d'observations dans un carnet de terrain, qui a constitué un premier corpus de données.

**Tableau 2 : Séances d'observation participante réalisées**

| Activités                                                                                    | Séances d'observation participante |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Comités pédagogiques et organisationnels de la PSC                                           | 2 réunions d'une demi-journée      |
| Formation à destination des tuteur·trice·s                                                   | 1 formation d'une journée          |
| Réunions d'équipe de la PSC                                                                  | 4 réunions d'une demi-journée      |
| Activités collectives de deux « promotions » de volontaires en SC (à Namur et à Bruxelles) : | 10 journées d'observation          |
| * Séance d'information initiale                                                              |                                    |
| * « Séjour d'intégration » (lancement du programme)                                          |                                    |
| * « Temps d'échanges »                                                                       |                                    |
| * « Bilan à mi-parcours »                                                                    |                                    |
| * « Temps de maturation et d'orientation »                                                   |                                    |
| * « Synthèse citoyenne » (clôture du programme)                                              |                                    |

Le deuxième mode de production de données était l'entretien compréhensif (Kaufmann, 2016), qui permet d'accéder aux savoirs, aux représentations et aux souvenirs des acteur·rice·s (Olivier de Sardan, 2008). Premièrement, du mois de juillet au mois de septembre 2020, nous avons réalisé 10 entretiens compréhensifs avec des travailleur·se·s de la PSC et des tuteur·trice·s<sup>24</sup>. Dès lors que l'étude des cadres organisés est fondamentale pour comprendre

comment les expériences d'engagement sont « façonnées » par les organisations (Nicourd, 2009), ces entretiens avaient pour objectif de saisir le programme déployé par la PSC à travers ses différentes dimensions. Ces entretiens ont duré en moyenne un peu plus d'une heure et demi. Les situations professionnelles des personnes interrogées par rapport au dispositif sont reprises dans le Tableau 3 ci-après.

**Tableau 3 : Échantillon des travailleur·se·s de la PSC et des tuteur·trice·s interrogé·e·s (n=10)**

| Fonction professionnelle dans le cadre du dispositif                    | Nombre de personnes interrogées (n=10) |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Direction générale et direction pédagogique et opérationnelle de la PSC | 2 entretiens                           |
| Coordinateur·trice·s de section régionale                               | 2 entretiens                           |
| Responsables de promotion de volontaires en SC                          | 3 entretiens                           |
| Tuteur·trice·s de volontaires en SC                                     | 3 entretiens                           |

<sup>24</sup> Les « tuteur·trice·s » sont les personnes responsables de l'encadrement des volontaires durant leurs « missions » au sein des organisations partenaires.

Deuxièmement, nous avons mené 25 entretiens rétrospectifs avec des volontaires ayant terminé un SC environ 12 mois avant l'entretien. Ces entretiens ont été réalisés sur un mode rétrospectif afin d'être en mesure de comprendre à la fois comment ces jeunes adultes ont vécu le SC (à travers ses différentes dimensions) mais aussi la façon dont cette expérience s'est inscrite dans leurs parcours de vie (c'est-à-dire en les interrogeant sur les significations de leur engagement par rapport à leurs parcours avant le SC, sur leurs motifs d'engagement initiaux, ainsi que sur leurs représentations et sur leurs parcours après le SC). Ce mode d'entretien nous a permis de constater à quel point les expériences du SC dépendent des significations de l'engagement au départ (en lien avec les parcours de vie récents) et que celles-ci se répercutent sur les expériences à la sortie du SC. Ces entretiens ont duré en moyenne un peu plus d'une heure. Vu les mesures de confinement durant les périodes de réalisation de ces entretiens, la plupart ont été menés en ligne.<sup>25</sup>

Ces entretiens rétrospectifs ont été réalisés en deux séries. Du mois d'avril au mois de juin 2020, suite à nos séances d'observation participante, nous avons mené une première série de 15 entretiens rétrospectifs. L'échantillon des ancien-ne-s volontaires interrogé-e-s a été sélectionné de façon

aléatoire à partir des listes complètes de cinq « promotions » de volontaires<sup>26</sup> ayant terminé un SC environ 12 mois avant l'entretien.<sup>27</sup> Ensuite, en vue de mettre à l'épreuve, de consolider et d'approfondir les tendances identifiées via l'analyse des données issues de la première série, nous avons mené 10 entretiens rétrospectifs complémentaires. Pour cette deuxième salve d'entretiens, menés du mois de juin au mois de juillet 2021, l'échantillon des ancien-ne-s volontaires interrogé-e-s a été sélectionné de façon aléatoire à partir des listes des deux « promotions » de volontaires dont nous avons suivi les activités du mois de janvier au mois d'août 2020. L'ensemble des personnes interrogées avaient donc terminé le programme environ 12 mois avant l'entretien.

Les principales caractéristiques de l'échantillon des personnes interrogées sont présentées dans le Tableau 4 ci-après, au regard des données de l'ensemble des volontaires ayant réalisé un SC durant la même période, soit entre 2018 et 2020 (Van der Straten & Ronveaux, 2020, p. 111). Notre méthodologie étant qualitative, ce qui importe est bien entendu la ventilation de notre échantillon sur les différentes variables considérées et non la représentativité statistique. Le Tableau 4 montre que la répartition de notre échantillon sur les variables observées correspond globalement au profil socio-démographique des volontaires du SC en général.

---

<sup>25</sup> Parmi tous les entretiens rétrospectifs réalisés, 23 entretiens ont été menés en ligne et 2 entretiens ont été menés en face-à-face. Si nous aurions bien entendu préféré pouvoir réaliser ces entretiens en face-à-face, le fait de les mener en ligne n'a toutefois pas fait obstacle à des discussions longues et approfondies avec les personnes interrogées. De plus, il nous a semblé que, pour les personnes interrogées, le fait de pouvoir échanger à partir d'un environnement qui leur était familier a plutôt contribué positivement à leur mise en confiance en situation d'entretien.

<sup>26</sup> Afin de prendre en compte l'éventuelle hétérogénéité des expériences selon les régions, deux des promotions étaient issues de la Région Bruxelles-Capitale – où la PSC dispose d'une section locale spécifique – et trois des promotions étaient issues de la Région Wallonne, relevant de la section locale de Namur (qui est la première section qui a été mise en place par la PSC en Wallonie, à laquelle se sont ajoutées ensuite les sections locales de Liège et de Charleroi).

<sup>27</sup> Parmi les ancien-ne-s volontaires interrogé-e-s, 12 personnes avaient terminé le programme 11 ou 12 mois avant l'entretien et 3 personnes avaient terminé le programme 8 mois avant l'entretien.

**Tableau 4 : Échantillon des ancien-ne-s volontaires du SC interrogé-e-s (n=25)**

| Variables socio-démographiques                               | Échantillon des ancien-ne-s volontaires interrogé-e-s (n=25) | Statistiques relatives à l'ensemble des volontaires en SC entre 2018 et 2020 (n=839) |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Genre</b>                                                 |                                                              |                                                                                      |
| Homme                                                        | 12 (48%)                                                     | 50%                                                                                  |
| Femme                                                        | 13 (52%)                                                     | 50%                                                                                  |
| <b>Nationalité</b>                                           |                                                              |                                                                                      |
| Belge                                                        | 19 (76%)                                                     | 76%                                                                                  |
| Étrangère ou binationale                                     | 6 (24%)                                                      | 24%                                                                                  |
| <b>Diplôme le plus élevé obtenu</b>                          |                                                              |                                                                                      |
| Master / Bachelier / Graduat                                 | 3 (12%)                                                      | 15%                                                                                  |
| Secondaire supérieur                                         | 16 (64%)                                                     | 51%                                                                                  |
| Secondaire inférieur                                         | 3 (12%)                                                      | 19%                                                                                  |
| Primaire                                                     | 2 (8%)                                                       | 6%                                                                                   |
| Sans diplôme                                                 | 0                                                            | 3%                                                                                   |
| Inconnu                                                      | 1 (4%)                                                       | 1%                                                                                   |
| <b>Statut à l'entrée en SC</b>                               |                                                              |                                                                                      |
| Demandeur-se d'emploi indemnisé-e                            | 1 (4%)                                                       | 13%                                                                                  |
| Demandeur-se d'emploi en stage d'insertion (non-indemnisé-e) | 12 (48%)                                                     | 47%                                                                                  |
| Demandeur-se d'emploi non-indemnisé-e                        | 1 (4%)                                                       | 6%                                                                                   |
| Étudiant-e                                                   | 9 (36%)                                                      | 23%                                                                                  |
| Autre                                                        | 2 (8%)                                                       | 11%                                                                                  |

### 3.2. Analyse des données

L'analyse des données a été réalisée progressivement, à l'issue des différentes phases de collecte de celles-ci.

Tout d'abord, avant d'entamer la réalisation des entretiens, nous avons procédé à une première analyse de l'ensemble de nos données d'observation. Cette première analyse avait pour principal objectif d'identifier les éléments saillants captés lors d'interactions ordinaires que nous souhaitions approfondir en entretien.

Ensuite, après avoir réalisé et retranscrit les entretiens avec les travailleur-se-s de la PSC et les tuteur-ric-e-s (n=10) ainsi que la première série d'entretiens rétrospectifs avec des volontaires (n=15), nous avons réalisé une première analyse approfondie de l'ensemble de ces entretiens. Pour cela, nous avons procédé en deux temps.

Dans un premier temps, nous avons construit deux arborescences de codes à deux niveaux, à partir des thématiques de nos guides d'entretien : l'une était destinée au codage

des entretiens avec les travailleur·se·s de la PSC et l'autre était consacrée au codage des entretiens rétrospectifs avec les volontaires. Nous avons ensuite codé l'intégralité de nos transcriptions d'entretiens selon les codes de ces deux arborescences. Au cours de cette première phase de codage, nous avons laissé libre cours à l'induction, en créant de nouveaux codes pour les extraits d'entretien qui ne pouvaient être pertinemment associés aux codes définis *a priori*. Nous avons également reformulé, reclassé et affiné les codes de nos arborescences, afin qu'ils soient en adéquation avec les données de terrain. À l'issue de cette première étape d'analyse, nous disposions donc d'un ensemble de codes classant l'ensemble des extraits de nos entretiens.

Dans un deuxième temps, nous avons analysé les données associées à chacun des codes définis et alimentés au cours de la première phase de codage, en vue de définir des catégories d'analyse plus précises. Pour ce faire, nous avons d'abord associé des mots-clés à chacun des extraits d'entretien le plus fidèlement possible à ceux-ci. Ensuite, nous avons regroupé ces mots-clés en construisant des catégories

plus larges. Enfin, nous avons associé les extraits d'entretiens au sein de chaque code aux nouvelles catégories élaborées, en vérifiant systématiquement que le sens des extraits d'entretien était en adéquation avec celui de la catégorie d'association.<sup>28</sup>

Les résultats de cette procédure en deux temps nous ont permis d'affiner notre guide d'entretien en vue de la deuxième série d'entretiens rétrospectifs avec d'ancien·ne·s volontaires.

Enfin, après avoir réalisé et retranscrit cette deuxième série d'entretiens rétrospectifs (n=10), nous les avons également analysés en deux phases, suivant le même processus que pour l'analyse des entretiens précédents. Toutefois, plutôt que de prendre pour point de départ l'arborescence de codes initialement construite à partir des thématiques de notre guide d'entretien, nous sommes partis des catégories élaborées suite à l'analyse de la première série d'entretiens. Cette deuxième série d'entretiens nous a permis à la fois de mettre à l'épreuve, de nuancer et d'approfondir la compréhension de ces catégories d'analyse.

## Résultats : les expériences du Service Citoyen en quatre étapes

Pour rappel, notre étude visait à comprendre à la fois comment les jeunes adultes qui participent au SC en font l'expérience et la façon dont cette expérience s'inscrit dans leurs parcours de vie. Cette partie consacrée à l'exposé des résultats est divisée en quatre sections, correspondant aux quatre étapes successives de l'expérience du SC : s'engager en SC, entrer en SC, vivre le SC et sortir du SC. Pour chacune de ces étapes, si notre propos se concentrera principalement sur l'analyse de l'expérience des volontaires,

nous ferons également référence aux logiques organisationnelles qui encadrent et contribuent à façonner cette expérience.

### 1. S'engager en Service Citoyen

Pour comprendre ce qui conduit à s'engager en SC, il nous faut étudier à la fois le sens que ces jeunes adultes donnent à leur engagement par rapport à leurs parcours de vie récents et leurs motifs d'engagement initiaux.

---

<sup>28</sup> À titre informatif/illustratif, les catégories et les codes relatifs aux entretiens avec les ex-volontaires et avec les travailleur·se·s de la PSC sont repris en annexes 1 et 2 de ce cahier.

### 1.1. Les significations de l'engagement en Service Citoyen par rapport aux parcours de vie récents

Afin d'être en mesure de situer les significations subjectives initiales de l'engagement en SC, il convient de revenir très succinctement sur quelques traits du profil social des jeunes adultes qui s'engagent en SC, à partir des informations disponibles à ce propos. Ils-elles ont pour points communs de ne pas trouver leur place dans les canaux « classiques » de l'intégration sociale (le marché de l'emploi et le système éducatif)<sup>29</sup>, d'être généralement soutenu-e-s matériellement par leurs proches (et/ou, moins fréquemment, de bénéficier d'allocations sociales)<sup>30</sup>, d'être légèrement moins diplômé-e-s que les jeunes adultes du même âge en Belgique<sup>31</sup> et d'être relativement peu mobilisé-e-s politiquement.<sup>32</sup>

Lorsque l'on interroge les ex-volontaires sur la façon dont les événements se sont déroulés pour qu'ils-elles s'engagent en SC, il est frappant de constater que tou-te-s situent l'origine de leur engagement soit par rapport à leur parcours d'éducation (secondaire ou supérieur), soit par rapport à leur recherche d'emploi. Les significations subjectives initiales de l'engagement en SC sont donc systématiquement en lien avec l'enjeu de l'intégration sociale qui, dans notre société contemporaine, est structurée par le système éducatif et le marché de l'emploi. Il ne s'agit donc clairement pas d'un engagement guidé en priorité par une volonté de mettre son temps au service de l'intérêt général ou d'une cause. Plus précisément, on peut distinguer quatre types de significations associées initialement à l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie récents des volontaires.<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> Selon la récente étude quantitative menée par l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (Mosty, 2022), plus de 80% des jeunes adultes qui s'inscrivent en SC sont « inoccupé-e-s » (dont 32% depuis plus de 6 mois). Cela signifie qu'ils-elles ne sont ni employé-e-s, ni étudiant-e-s, ni en formation au moment de s'engager en SC.

<sup>30</sup> En effet, dès lors que la participation au SC demande un engagement à temps plein et n'est indemnisée qu'à hauteur de 200€ par mois, les volontaires sont nécessairement dépendant-e-s de ressources financières extérieures au dispositif. Ainsi, 61% des jeunes adultes qui s'engagent en SC vivent chez leurs parents (Mosty, 2022) et, bien que la majorité de ces jeunes soient demandeur-se-s d'emploi, ils-elles ne perçoivent généralement pas d'allocations sociales, principalement en raison de la politique du « stage d'insertion professionnelle ». Depuis 2012, les jeunes adultes de 18 à 24 ans qui s'inscrivent comme demandeur-se-s d'emploi auprès des services régionaux en charge de l'emploi doivent réaliser un « stage d'insertion professionnelle » durant un an avant de pouvoir prétendre à des allocations d'insertion. Par conséquent, pour la période 2021-2022, si 60% des personnes qui se sont engagé-e-s en SC avaient le statut de demandeur-se-s d'emploi, 76% d'entre eux-elles n'étaient pas indemnisé-e-s (PSC, 2022).

<sup>31</sup> Si l'on considère trois niveaux de diplôme – inférieur au CESS, CESS et enseignement supérieur –, les jeunes adultes qui s'engagent en SC sont légèrement plus nombreux-ses à ne pas avoir obtenu leur CESS que les personnes du même âge dans les régions dans lesquelles le SC est déployé (26% en 2021-2022, contre 24% à l'échelle de la population) et légèrement moins nombreux-ses à être diplômé-e-s de l'enseignement supérieur (15% en 2021-2022, contre 20% à l'échelle de la population). Source : calculs pondérés réalisés par les auteurs selon le nombre de participant-e-s au SC par région du pays (cf. *supra*), à partir des données de la PSC (PSC, 2022) et de Statbel (Enquête sur les Forces de Travail, 2021).

<sup>32</sup> Selon la récente étude de l'IWEPS (Mosty, 2022), moins de 15% des jeunes du SC ont déjà milité dans une association et ils-elles plus nombreux-ses que la population wallonne à ne pas avoir voté aux dernières élections (23% des volontaires contre 13% des wallon-ne-s).

<sup>33</sup> Pour l'exposé des résultats, nous nous appuyons principalement sur des verbatims. Afin d'assurer le respect de l'anonymat, tous les prénoms des personnes interrogées dont les propos sont repris ici ont été modifiés.

### 1.1.1. Un vecteur de transition entre les études secondaires et des études supérieures à définir

Premièrement, l'engagement en SC peut trouver son origine dans le souhait de faire une « pause » sur le plan scolaire, dans le cadre d'une « année de transition » entre la fin des études secondaires et l'inscription dans un cycle d'études supérieures, dont le choix n'est pas encore acté. Le SC est alors conçu comme une expérience transitoire choisie parmi d'autres options possibles – année sabbatique, formation, etc. –, afin de s'extraire pendant quelques mois du cadre scolaire et de prendre le temps de définir une orientation vers des études supérieures envisagées. Cette situation concerne les plus jeunes volontaires du SC, ayant autour de 18 ans à l'entrée dans le dispositif.<sup>34</sup>

« Je n'ai pas eu une très chouette dernière année de rhéto, ce qui fait que j'ai eu beaucoup de haine envers les études de manière générale. Je n'ai pas eu envie, je n'aurais pas su je crois, reprendre d'autres études ou commencer des études juste après ma rhéto. Donc je me suis dit que j'allais me laisser le temps qu'il faudrait pour... simplement pour me remettre dedans sans forcer le truc. (...) J'avais besoin d'une pause, d'une grosse pause. Ce qui a aussi c'est que je ne savais pas du tout ce que j'allais faire après, vraiment pas. (...) J'avais besoin d'une année de transition. » [Éléonore, 19 ans]

« J'ai eu fini ma rhéto, donc le choix d'études s'est posé. Mais je ne me sentais vraiment pas prête pour recommencer l'école tout de suite. Il me fallait une expérience. » [Lydia, 19 ans]

### 1.1.2. Une activité de substitution suite à l'abandon d'un cycle d'études supérieures

Deuxièmement, plus fréquemment<sup>35</sup> et toujours en rapport avec le système éducatif, l'engagement en SC peut trouver son origine dans des difficultés rencontrées dans l'enseignement supérieur. Plusieurs ex-volontaires que nous avons rencontré·e-s ont arrêté leurs études supérieures en cours d'année suite à un échec et/ou car elles ne correspondaient pas à leurs attentes. Une période de plusieurs mois se libère alors, lors de laquelle un engagement en SC peut prendre place. Dans ce cas, le SC est davantage mobilisé comme une option par défaut, pour « ne pas rester sans rien faire » [Zélie, 19 ans] et retrouver « un but pour se lever le matin » [Mathieu, 19 ans], en attendant le début de l'année scolaire suivante en vue d'entamer un nouveau cycle d'études ou de formation. Cette situation concerne très largement les jeunes volontaires du SC (de 18 à 20 ans à l'entrée).

« J'étais en cours en ergothérapie mais ça ne me plaisait pas du tout et je n'y arrivais pas. Alors je me suis dit 'je ne vais pas rester 6 mois à rien faire chez moi', parce que j'ai arrêté en janvier en fait. On a entendu ça à la radio et on s'est dit 'pourquoi pas'. Donc voilà. Tout s'est fait super vite : le lendemain ou le surlendemain j'avais un rendez-vous avec le SC, à la Plateforme. » [Léo, 20 ans]

« J'ai commencé les sciences politiques mais je n'ai fait que deux semaines parce que je n'aimais pas du tout l'université, enfin le cadre que c'était. Ce n'était pas pour moi je pense. Du coup après... j'ai commencé infi, parce que ma sœur fait infi et ça m'intéressait à ce moment-là. J'ai fait un mois puis je me

<sup>34</sup> Parmi l'ensemble des entretiens réalisés, 3 ex-volontaires peuvent être considéré·e-s comme ayant associé initialement ce type de signification à leur engagement en SC.

<sup>35</sup> Parmi l'ensemble des entretiens réalisés, 9 ex-volontaires sont concerné·e-s ici.

suis rendu compte que je n'aimais pas du tout en fait. (...). Du coup après on m'a parlé d'une conseillère d'orientation à l'unif. Elle m'a parlé du SC. J'ai appelé, j'ai pris rendez-vous et ça a commencé comme ça. » [Nina, 18 ans]

### 1.1.3. Une activité de substitution dans le cadre d'une recherche d'emploi difficile

Troisièmement, l'engagement en SC prend fréquemment<sup>36</sup> place dans le cadre d'une période de recherche d'emploi difficile. Faute de trouver un emploi depuis plusieurs mois, certaines personnes se tournent vers le SC. Le dispositif apparaît alors comme un moyen d'accéder à une activité, un support à la recherche d'emploi, voire une façon de gagner un peu d'argent. Cette situation concerne soit des jeunes volontaires (de 18 à 20 ans à l'entrée) qui n'ont pas entamé de cycle d'études supérieures ou qui sont en décrochage scolaire depuis l'enseignement secondaire, soit des volontaires plus âgé·e·s (de 23 à 25 ans à l'entrée) qui ont arrêté ou, plus rarement, qui ont fini un cycle d'études supérieures.

« J'étais sorti de l'école en juin, j'avais fait un premier job pendant 3 mois et après je ne sais combien de CV envoyés et de refus, j'ai un peu baissé les bras, c'était un peu compliqué de se relancer... Du coup je suis tombé sur le SC et j'ai testé. Moi, honnêtement, c'était plus pour les lieux de stage qui étaient intéressants que pour le principe. » [Ahmed, 20 ans]

« J'ai abandonné mes études, donc j'ai eu beaucoup de mal à trouver du travail après ça. (...) Qu'est-ce que j'ai trouvé comme taf ? C'était en restauration, donc plongeur, commis de cuisine, pendant la saison quoi. Une fois la saison terminée je ne retrouvais

pas de travail. (...) Dans l'immédiat bien sûr je voulais travailler pour gagner ma croute mais bon après aller faire du volontariat et ne rien gagner ça me va aussi. Quand t'as besoin de sous aussi... Je me suis dit c'est 6 mois, je suis tranquille, je fais quelque chose et il y aura bien quelque chose en sortant de là quoi. » [Lilian, 24 ans]

### 1.1.4. Un vecteur de transition entre un emploi insatisfaisant et une nouvelle orientation professionnelle à définir

Quatrièmement, de façon moins fréquente<sup>37</sup>, certain·e·s personnes choisissent également de s'engager en SC plutôt que dans un emploi accessible qui ne fait pas sens pour eux·elles. L'engagement en SC est alors perçu comme un vecteur de transition choisi entre un emploi insatisfaisant et une nouvelle orientation professionnelle plus épanouissante qui reste à définir.

« J'ai eu plusieurs jobs et je savais que je pouvais très bien me tourner vers mes anciens boss et qu'ils allaient me trouver un travail. Mais j'avais trop peur de commencer un nouveau boulot et ne pas spécialement avancer sur ma réflexion de... 'qu'est-ce que j'ai envie de faire de ma vie ?'. (...) C'était un peu ça aussi ma démarche avec le SC, ce n'était pas... Retourner dans une épicerie où j'ai travaillé, oui ok je me plais bien mais je n'avais pas envie de me réveiller un matin à 35 ans et être là 'en fait j'aime bien ce boulot à l'épicerie mais ce n'est pas spécialement ce que j'ai envie de faire de ma vie.' » [Matilda, 23 ans]

« Je voulais me réorienter vers... J'étais intéressée par un milieu qui était un peu et même complètement différent du milieu artistique. Vu que j'aime beaucoup la nature

<sup>36</sup> Parmi l'ensemble des entretiens réalisés, 10 ex-volontaires sont concerné·e·s ici.

<sup>37</sup> Parmi l'ensemble des entretiens réalisés, 3 ex-volontaires sont concerné·e·s ici.

et que j'étais intéressée par l'animation, je trouvais ça une bonne opportunité de pouvoir essayer. (...) Je n'avais pas envie de travailler dans une grande surface juste pour me faire de l'argent. » [Daphnée, 24 ans]

En conclusion, l'enjeu de l'intégration sociale des jeunes adultes et des principaux cadres qui l'assurent dans notre société contemporaine – le système éducatif et le marché de l'emploi – est donc au cœur des significations de l'engagement en SC. Plus précisément, les différentes significations que les volontaires associent initialement à leur engagement en SC par rapport à leurs parcours de vie récents peuvent être classées selon deux axes (Tableau 5 ci-après). D'une part, les volontaires attribuent une certaine fonction à leur engagement par rapport aux phases de vie qu'ils-elles traversent, soit une fonction de « transition » vers une nouvelle phase de vie (des études supérieures ou une activité professionnelle

plus épanouissante) soit, nettement plus fréquemment, une fonction de « substitution » faute d'une intégration « réussie » dans les canaux d'intégration « classiques » (le système éducatif et le marché de l'emploi). Dans une logique de « transition », le SC apparaît davantage comme une option choisie parmi d'autres options possibles tandis que, dans une logique de « substitution », le SC s'apparente plus à une option choisie par défaut, voire subie en regard d'autres options qui auraient été préférées (une intégration « réussie » dans un cursus d'éducation supérieure ou sur le marché de l'emploi). D'autre part, l'engagement en SC prend également place par rapport à une sphère d'activités de référence : soit le système éducatif, soit le marché de l'emploi. Comme nous le verrons dans la suite de ce cahier, ces différents types de significations de l'engagement en SC au départ ont des effets sur les expériences du SC et même de la sortie du SC.

**Tableau 5 : Les significations de l'engagement en Service Citoyen par rapport aux parcours de vie récents des volontaires**

| Sphère d'activités de référence                                                                                             | Système éducatif                                                                                      | Marché de l'emploi                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fonction du SC par rapport au parcours de vie                                                                               |                                                                                                       |                                                                                                              |
| « <b>Transition</b> » vers une autre phase de vie (études supérieures ou nouvelle orientation professionnelle)              | Programme de transition entre les études secondaires et des études supérieures envisagées (à définir) | Programme de transition entre un emploi insatisfaisant et une nouvelle orientation professionnelle à définir |
| « <b>Substitution</b> » par rapport à une intégration problématique dans les canaux « classiques » de l'intégration sociale | Activité de substitution suite à l'arrêt en cours d'année d'un cycle d'études supérieures             | Activité de substitution dans le cadre d'un parcours de recherche d'emploi difficile                         |

### 1.2. Les motifs d'engagement initiaux

Au-delà de leurs différences, les significations associées à l'engagement en SC dans les parcours de vie récents des volontaires se

rejoignent autour d'au moins deux éléments : d'une part, l'engagement en SC prend place durant des périodes d'« inactivité » – dès lors que la personne ne suit pas ou plus un programme d'éducation ou de formation et n'exerce pas non plus un emploi – et, d'autre

part, il s'agit de périodes pendant lesquelles ces jeunes adultes cherchent une façon de trouver leur place dans la société, que ce soit au sein du système éducatif ou déjà sur le marché de l'emploi. En lien avec cette expérience de vie convergente, les volontaires du SC partagent des motifs d'engagement initiaux assez similaires. Néanmoins, les différentes significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie récents (voir Tableau 5) exercent une certaine influence sur les motifs d'engagement initiaux.

Les engagements articulent toujours une double dimension : orientés vers des causes ou des activités servant à autrui, ils sont justifiés par une volonté d'implication et d'un rapport à l'autre. Mais les engagements s'inscrivent aussi dans des logiques biographiques et se justifient aussi pour des motifs de construction identitaire et de rapport à soi. Autrement dit, l'engagement est toujours un engagement pour autrui et un engagement pour soi, ou encore, il articule toujours, selon la formule de A. Caillé, un intérêt « pour » et un intérêt « à » (Caillé, 2005)<sup>38</sup>. Ainsi les motifs d'engagement initiaux des volontaires naviguent entre ces deux polarités : certain-e-s argumentent leur engagement dans le SC au nom de logiques tournées vers autrui, alors que d'autres mettent en avant le bénéfice plus personnel qu'ils-elles pensaient retirer de cette activité. À ces polarités se superposent des intensités d'attentes très variables également, allant d'un degré minimal d'engagement à des niveaux d'attentes plus fortes. C'est donc dans cet entrelacs d'attentes et de projections que les jeunes choisissent de s'engager dans le SC, et que nous allons chercher à distinguer et thématiser, tout en gardant en tête l'hybridation des logiques au

niveau des jeunes et leur nécessaire évolution au gré de leur implication ultérieure dans le SC.

### 1.2.1. Les motifs d'engagement centrés sur soi

#### « S'occuper »

Un grand nombre de volontaires s'engagent d'abord en SC pour « s'occuper », « trouver quelque chose à faire », voire « passer le temps ». Arthur indique ainsi « la première motivation vraiment c'était de trouver quelque chose à faire. Même si je fainéante, il faut vraiment que je fasse quelque chose, que ça bouge un petit peu. » Céline et Mathieu argumentent dans le même sens : s'engager en SC leur permettait de « bouger » et « faire quelque chose ».

« Le but au départ c'était vraiment de faire quelque chose. C'était pour arrêter de tourner en rond chez moi. (...) C'était pour me faire sortir de chez moi parce que si je restais 6 mois de plus à stagner et à tourner en rond comme ça, j'allais devenir folle quoi. » [Céline]

« Je me suis dit : 'bah le SC au moins c'est quelque chose qui va m'occuper quoi'. Je n'avais pas plus d'attentes que ça, tu vois ? Dans le sens... C'était vraiment, je me suis dit : 'il faut bien que je fasse quelque chose de mes 6 mois, autant faire ça quoi', tu vois ? Je ne vais pas mentir, je n'avais pas vraiment beaucoup d'attentes. » [Mathieu]

Ce premier motif d'engagement, que l'on peut considérer comme le degré minimal d'une logique centrée sur soi, est surtout avancé par celles et ceux pour lesquel-le-s le SC

---

<sup>38</sup> « Il faudrait distinguer deux modalités bien différentes de l'intérêt : 1) ce qu'on pourrait appeler l'intérêt à ; 2) celui qu'on pourrait appeler l'intérêt pour. Le premier est de l'ordre de l'instrumentalité et de l'extériorité par rapport à une activité. On ne fait pas une chose, on ne se livre pas à une activité parce qu'on y éprouve du plaisir, on la fait parce qu'on a intérêt à la faire. Lorsqu'on éprouve, par contre, de l'intérêt pour quelqu'un ou pour une activité, l'action est effectuée pour elle-même. Elle est à elle-même sa propre fin. » (Caillé, 2005, p. 276).

apparaît comme une activité de substitution à la suite de l'abandon d'un cycle d'études supérieures ou en conséquence d'une recherche d'emploi infructueuse. Ce temps est dans un cas lié au calendrier institutionnel des cursus de formation qui fait que toute réorientation produit un temps inactif de plusieurs mois, ou lié à la lassitude d'un temps de recherche d'emploi infructueux, rythmé par des projections motivantes auxquelles se succèdent des périodes de déception face à l'absence de retour des employeurs ou aux offres inadaptées et produit ce temps lent « de l'attente » typique de la recherche d'emploi. Le temps disponible devient un temps « mort », un temps de l'inactivité, un temps qui produit une introversion difficile à vivre, un temps « pour rien, vidé de son sens » comme l'est le temps du chômage selon Bourdieu (1981). Un temps qu'il s'agit de « tuer », en le convertissant en un temps actif, c'est à dire, structuré, rythmé, organisé autour de contenus, de tâches à réaliser, un temps qui permet une inscription dans la vie sociale, et permet une vie rythmée.

Cette volonté de « s'occuper » est aussi évoquée par certain·e·s volontaires pour lequel·le·s le SC s'intègre dans le cadre d'une « pause » scolaire à l'issue de leurs études secondaires. Pour eux·elles, le dispositif leur permet de prendre leurs distances avec le système éducatif, sans être inactif·ve·s pour autant.

« J'avais peur de faire une année sabbatique en ne faisant rien entre guillemets, de me remettre beaucoup en question et de penser que ça aurait été une année gâchée. Je préférerais cette formule qui permettait d'avoir 6 mois complets avec un certain nombre d'heures par semaine, des formations et plein de choses chouettes, mais en dehors de ça avoir aussi du temps pour faire d'autres trucs. » [Éléonore]

Cette première motivation qui consiste avant

tout à tourner le dos à un temps inactif attire l'attention sur une condition de tout engagement qu'est la *disponibilité biographique* (Siméant, 2001). Ainsi trois autres logiques centrées sur soi s'appuient également sur cette disponibilité, mais l'argumentation de la motivation à s'inscrire dans le SC s'est appuyée sur une réflexion de contenu plus étayée. Il ne s'agissait pas uniquement de convertir un temps inactif en un temps actif et structurant, mais également en un temps productif, orienté vers la constitution de nouvelles ressources.

« Découvrir » et « S'orienter »

« Ce qui m'a botté c'est vraiment le côté... le fait de découvrir quelque chose de nouveau via le bénévolat. » [Matilda]. Cette motivation de Matilda témoigne d'un intérêt à l'ouverture et à l'apprentissage. Il s'agit de « découvrir » un nouveau milieu et de nouvelles activités. Ce motif est particulièrement mentionné par les volontaires qui associent le SC à une phase de réorientation. Celle-ci peut accompagner une transition entre un emploi qui ne correspond pas à leurs attentes et une nouvelle orientation professionnelle à définir. Antoine décrit sa motivation par ces termes :

« Pour moi c'était vraiment de la découverte, pour voir un peu à quoi ça ressemblait, on m'avait vendu ça comme... Justement, faire du volontariat, être sur le terrain, avoir aussi des petites formations par ci, par là. Donc j'y suis allé on va dire... le cœur léger. Enfin je ne sais pas, je suis resté assez ouvert à ce qui pouvait s'offrir à moi quoi. » [Antoine]

Daphnée voyait également dans le SC une manière de « sortir du milieu artistique », en se donnant une période pour trouver de nouveaux horizons : « Ça me donnait 6 mois de test pour apprendre autre chose. (...) Je voulais continuer à apprendre, à découvrir. » [Daphnée]. Cette recherche d'un temps propice à la découverte se

défend également en situation de réorientation scolaire. Les volontaires déclarent ainsi profiter d'une « pause » pour s'ouvrir davantage à une variété de pratiques, comme les témoignages ci-dessous de Sylvain, de Mathieu et d'Arthur l'indiquent :

« J'avais fait un entretien avec le CIO, un entretien de psychologie et d'orientation. Il m'avait parlé du SC... Moi j'hésitais entre quelque chose de plus pratique, je ne savais pas grand-chose mais plus pratique, et les études... Ils m'ont dit : 'c'est un entre-deux, il y a un stage et il y a des activités à côté'. Why not, ça m'a tenté ! » [Sylvain]

« Ce qui m'a tenté dans le programme, c'est les missions où je me servais vraiment de mes mains et de ma personne. Donc par exemple les missions où on était avec des enfants. Moi je suis quelqu'un qui a un bon contact avec les enfants et je suis quelqu'un qui me sert assez bien de mes mains, je veux dire bricoler et tout ça, c'est des trucs que je fais relativement simplement et que j'arrive à faire très très bien. » [Mathieu]

« J'avais déjà fait trois années d'unif, j'ai fait le droit, pas une bonne idée [rires], puis une première année de psycho où ça m'avait... la matière me plaisait mais c'était infiniment trop théorique et pour toute une série de raisons c'était un peu too much pour moi. (...) Il fallait que je trouve quelque chose d'autre, de plus pratique. » [Arthur]

Au-delà de la volonté d'occuper le temps et de découvrir un nouveau domaine d'activités, de nombreux-ses volontaires espèrent ainsi que leur engagement en SC leur permette de « s'orienter » – de trouver « une route », « une voie », « une vocation » –, en vue de choisir un cycle de formation et/ou de poursuivre une certaine orientation professionnelle. « J'espérais un peu parce que je savais que je

*n'étais pas un académique, donc j'espérais pouvoir trouver une route.* » indique ainsi Nils dans son entretien. Ce motif d'engagement initial est évoqué très fréquemment quelles que soient les significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie récents des volontaires. En effet, nous avons vu que, quelles que soient ces significations, les jeunes adultes qui s'engagent en SC partagent une incertitude quant à la façon de trouver leur place dans la société, que ce soit au sein du système éducatif ou directement sur le marché de l'emploi. Autrement dit, ils-elles sont conscient-e-s que le SC n'offre qu'une parenthèse temporelle limitée et qu'à son issue de nouveaux choix devront être posés. Le SC est alors investi d'un espoir, celui de trouver de nouvelles pistes d'orientation pour relancer une nouvelle phase de projection dans leur scolarité ou dans l'emploi.

#### *Obtenir un emploi ou des droits au chômage*

D'autres jeunes entrent dans le dispositif du SC avec une motivation clairement exprimée de recherche d'emploi, voire d'obtention d'un emploi au terme de leur engagement. On peut considérer qu'il s'agit de l'attente la plus forte dans une logique d'engagement centrée sur soi, dès lors qu'il ne s'agit plus uniquement que le dispositif soutienne les choix d'orientation mais aussi qu'il permette d'accéder à l'emploi. Les extraits des entretiens de Meryem et d'Antoine soutiennent cette logique :

« Je me suis dit 'je cherche un taf, le volontariat ça peut peut-être aussi déboucher sur un boulot', tu vois ? Ils vont voir mes compétences entre guillemets. Ils vont me dire 'ouais, toi tu nous intéresses et voilà quoi'. Tu vois ? Donc c'était aussi pour mon avenir. Voilà. Ce n'est pas que pour du bénévolat et que pour de l'aide à la personne. J'ai pensé à moi aussi. » [Meryem]

« C'est un peu une manière de mettre un pied dans le milieu et de voir comment ça se passe pour les animateurs, pouvoir leur poser mes questions et tout. Finalement, c'est plus ça l'intérêt. (...) Et comme toutes les maisons de jeunes dans le Brabant wallon sont un peu coordonnées ensemble (...), commencer à se faire reconnaître dans une, c'est un peu... aussi... ne pas être un inconnu pour l'ensemble donc... ça avait cet intérêt-là. » [Antoine]

Contrairement à ce qui a été mis en évidence dans le cadre du Service Civique français notamment (Ihaddadene, 2018), le fait d'obtenir une indemnité n'entre que très peu en ligne de compte parmi les motifs d'engagement initiaux des volontaires du SC.<sup>39</sup> Cependant, pour des personnes qui sont à la recherche d'un emploi et qui sont en situation de difficulté financière au moment de s'engager, la perspective d'avoir accès aux allocations de chômage à l'issue du SC peut intervenir parmi les motifs d'engagement initiaux. En effet, la participation au dispositif est évaluée comme une expérience positive dans le cadre du « stage d'insertion » des demandeur-se-s d'emploi. Cet extrait d'entretien permet de comprendre la logique sous-jacente à la valorisation du SC à des fins de constitution des droits au chômage :

« Au bout d'un an d'inscription au Forem et deux évaluations positives tu peux toucher le chômage. (...) Moi c'est aussi pour ça que je faisais le SC. Ça m'aidait à toucher le chômage, pour avoir une sécurité financière, tu vois ? (...) Je savais que ça allait m'amener à ça. Je n'étais pas au SC pour toucher le chômage en ayant des évaluations positives mais je savais que ça allait m'aider à avoir ça. » [Meryem]

### 1.2.2. Les motifs d'engagement tournés vers autrui

Les engagements des jeunes dans le SC sont également orientés vers le service à autrui. Si les jeunes expriment un « intérêt à » (Caillé, 2005), il argumentent également un intérêt pour le dispositif et l'action désintéressée qu'ils-elles vont investir dans les projets.

« Être utile »

La volonté d'« être utile » est mentionnée par la plupart des ex-volontaires lorsqu'ils-elles évoquent leurs motifs d'engagement initiaux en SC.

« À force de rester à la maison et de se sentir de moins en moins utile, j'ai juste eu l'envie de me sentir un petit peu utile, parce que ce n'est pas mon habitude de ne rien faire de ma vie. Et du coup voilà, je me suis engagé en SC à ce moment-là. » [Ahmed].

On peut considérer qu'il s'agit du degré « minimal » d'une logique d'engagement tournée vers autrui. Ce motif d'engagement est avancé quelles que soient les significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie récents. En ce sens, nous avons montré que toutes les personnes qui s'engagent en SC partagent une situation d'« inactivité », ce qui suscite une forte volonté de s'engager dans une activité d'utilité sociale.

« Je préférerais clairement ça plutôt que de ne rien faire quoi ! Entre travailler la terre ou aller bosser dans un Delhaize, il n'y a pas photo ! (...) Même si je gagnais... Enfin je gagnais, je vais mettre des gros guillemets, mais même si je gagnais beaucoup moins à

---

<sup>39</sup> Rappelons toutefois ici que l'indemnité mensuelle prévue dans le cadre du SC est nettement inférieure à celle que reçoivent les volontaires du Service Civique en France (cf. *supra*).

faire ça, je me sentais beaucoup plus utile. »  
[Antoine]

« C'était une période assez difficile parce que je m'ennuyais, j'avais l'impression de ne pas du tout être utile et je sentais que j'avais besoin de bouger et vraiment de trouver une solution à ça. Et donc la raison pour laquelle je me suis engagée au SC au lieu de continuer à chercher, c'était que j'avais peur de continuer à chercher encore pendant des mois sans rien faire. » [Marie]

#### « Rencontrer »

Certain-e-s volontaires perçoivent leur participation au dispositif comme une opportunité de « rencontrer » de nouvelles personnes. À nouveau, ce motif d'engagement initial n'est pas lié à certaines significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie récents. Néanmoins, il semble plus fréquent parmi les personnes qui s'engagent en SC faute de trouver un emploi, qui sont parfois isolées depuis plusieurs mois.

« J'avais envie que ce soit une expérience qui me permette de me faire de nouveaux amis, enfin de nouveaux contacts et tout ça quoi. »  
[Guillaume]

« C'était aussi pour rencontrer d'autres gens, parce que j'étais dans des cercles de personnes qui n'étaient pas du tout positives et qui bouffaient pas mal mon énergie et en fait je crois qu'il y a ce fait-là quoi. » [Céline]

#### 1.2.3. Au croisement des deux logiques : une volonté « d'aider et d'être aidé »

Au croisement d'une logique centrée sur soi et d'une logique tournée vers autrui, plusieurs volontaires déclarent qu'en s'engageant en SC, ils-elles souhaitent à la fois « aider et être aidé » [Arthur]. Lydia argumente en ce sens :

« je voulais rendre service et qu'en même temps ça m'apporte aussi des choses. » [Lydia]

En conclusion, pour ces jeunes adultes qui ne sont ni en emploi ni en formation, le programme du SC leur permet avant tout d'être actif-ve-s, de se sentir utiles, d'être inclus dans un collectif et d'être soutenu-e-s dans leur quête d'une place dans notre société. Ces motifs d'engagement en SC (repris dans le Tableau 6 ci-après) sont en lien fort avec les raisons de s'engager bénévolement identifiées par S. Nicourd et B. Havard Duclos (2005), à savoir la volonté de « donner un sens à sa vie » – en restaurant des blessures identitaires et en se projetant dans l'avenir, notamment sur le plan professionnel –, d'« être utile », d'« agir ensemble » – c'est-à-dire avoir un statut social et intégrer un espace de sociabilité – et, enfin, d'« être de son époque », ce qui implique aujourd'hui des formes d'engagement marquées par l'autonomie, la proximité et orientées vers des actions pragmatiques. De plus, dans l'axe des travaux d'I. Ferreras (2007), tout comme les raisons de travailler en général, ces motifs d'engagement en SC relèvent surtout de registres expressifs – avoir le sentiment d'exercer une fonction utile pour la société, renforcer ses capacités à poser des choix de vie de façon autonome, intégrer un tissu social, participer à une activité intéressante –, plutôt que d'un registre instrumental. En effet, contrairement à ce qui a été mis en évidence dans le cadre du Service Civique français où les participant-e-s cherchaient en priorité une rémunération (Ihaddadene, 2018), le fait d'obtenir une indemnité n'entre pas réellement en ligne de compte pour les volontaires du SC et la quête d'un emploi s'intègre plus généralement dans une volonté de s'intégrer dans la société et d'être autonome. Cela étant, les motifs d'engagement en SC sont enchâssés en priorité dans les enjeux biographiques des volontaires et ne répondent pas à une vocation militante par rapport à des enjeux de société.

**Tableau 6 : Les motifs d'engagement initiaux en Service Citoyen**

| Les motifs d'engagement centrés sur soi    | Les motifs d'engagement tournés vers autrui |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| « S'occuper »                              | « Être utile »                              |
| « Découvrir » et « s'orienter »            | « Rencontrer »                              |
| Obtenir un emploi ou des droits au chômage |                                             |
| « Aider et être aidé »                     |                                             |

## 2. Entrer en Service Citoyen

Nous avons vu que le fait de s'engager en SC devait être compris en articulant l'analyse des significations que les volontaires donnent à leur engagement par rapport à leur parcours de vie et l'étude de leurs motifs d'engagement initiaux. Mais, au-delà de ces logiques individuelles qui donnent un certain sens à l'engagement en SC au départ, cet engagement s'inscrit ensuite dans un contexte organisé. En ce sens, il faut également étudier les conditions organisationnelles qui contribuent à façonner l'expérience du SC (Nicourd, 2009).

Cette section porte sur le processus d'entrée en SC. Après avoir dit un mot sur les enjeux de la composition des « promotions » de volontaires pour la PSC (afin de situer les référentiels organisationnels dans lesquels s'inscrit l'expérience de l'entrée en SC), nous décrirons ensuite la façon dont les volontaires éprouvent le processus de recrutement tel qu'il est déployé en pratique par la PSC, le processus de « *matching* » (avec l'organisation partenaire) et, enfin, le « séjour d'intégration » (dont nous verrons qu'il constitue une expérience déterminante de l'entrée en SC).

### 2.1. Les enjeux de la composition des « promotions » : universalité ou représentativité ?

Le dispositif du SC se présente comme ayant une « vocation universelle, en ce sens qu'il autorise la participation de tout jeune sans

distinction » (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 30). Il n'y a donc *a priori* aucun enjeu de sélection des candidat-e-s à l'entrée. Toutefois, cette vocation profondément citoyenne d'universalité entre potentiellement en tension avec un autre objectif visé par la direction de la PSC, consistant à ce que chacune des « promotions » soit constituée à l'image de la population des jeunes adultes en Belgique sur le plan socio-économique et culturel. Plus précisément, l'idée est la suivante :

« On souhaiterait que l'échantillon des jeunes de chaque promotion soit composé à l'image d'une courbe de Gauss de la population des jeunes adultes en Belgique, sur base du capital social, culturel et économique » [Fabien, Directeur général de la PSC].

En pratique, derrière ce référentiel de la représentativité sociétale des « promotions », la direction souhaiterait surtout que les « promotions » soient composées de volontaires moins fragilisés-e-s et plus autonomes, demandant moins d'accompagnement de la part des travailleur-se-s de la PSC. En effet, selon la direction, la croissance substantielle espérée concernant le nombre de participant-e-s au SC à l'avenir ne serait pas compatible avec l'accompagnement rapproché dont ont besoin actuellement un grand nombre de volontaires du SC (en raison de problèmes psycho-sociaux, d'addictions diverses, etc.).

« On n'est pas une nouvelle institution d'aide à la jeunesse, on doit mettre des limites

dans l'accompagnement des jeunes, dans le temps consacré à chaque jeune, parce que ce n'est pas le projet du SC ! Le projet c'est de proposer un temps de maturation, de réflexion à des jeunes qui s'engagent dans la société, ce n'est pas de sortir les plus fragilisés d'une trajectoire qu'ils ont vécu. Bien sûr si on peut le faire, d'ailleurs c'est ce qu'on fait presque tout le temps. Mais j'ai l'impression qu'on le fait trop au déprofit de la visée quantitative. » [Fabien, Directeur général de la PSC]

Cette surreprésentation de volontaires ayant des profils fragilisés au sein du dispositif résiderait dans la communication autour du projet qui, au-delà du bouche-à-oreille, est principalement renseigné par les conseiller·e·s du Forem aux jeunes adultes en recherche d'emploi depuis plus d'un an, par certain·e·s agent·e·s des CPAS ou encore par des membres d'associations d'aide à la jeunesse. Afin d'orienter la composition des « promotions » vers des volontaires qui demandent moins d'accompagnement, la PSC tente de faire connaître davantage le SC auprès des établissements d'enseignement supérieur, de proposer plus d'activités en lien avec les préoccupations des jeunes plus favorisé·e·s et, surtout, d'insister davantage sur la dimension d'utilité sociale du programme plutôt que sur le développement personnel des participant·e·s.

Mais, actuellement, si les travailleur·se·s de la PSC reconnaissent que les « promotions » devraient théoriquement être composées selon des « quotas » afin d'assurer « l'hétérogénéité » et la « mixité » des groupes (conformément à une logique de représentativité), ils-elles soutiennent que, en pratique, il n'y a pas de sélection faute d'avoir suffisamment de candidat·e·s : « la réalité c'est qu'on ne peut pas vraiment se permettre de sélectionner, sinon on n'a pas assez de jeunes dans nos promos » [Leïla, coordinatrice de section].

Au-delà de ces deux objectifs organisationnels potentiellement en tension – l'universalité

d'une part et la représentativité d'autre part – et de ce qu'en disent les travailleur·se·s de la PSC, ceci invite à s'intéresser à l'expérience des volontaires à l'entrée en SC : ont-ils-elles vécu ce processus d'entrée comme une forme de recrutement où il s'agissait d'être sélectionné·e·s ou, au contraire, l'ont-ils-elles vécu comme une rencontre dénuée de tout enjeu de sélection ?

## 2.2. L'entrée à la Plateforme pour le Service Citoyen

L'entrée en SC commence par une rencontre avec les travailleur·se·s de la PSC. Trois moments peuvent être distingués : le premier contact avec la Plateforme, la « séance d'information » sur le SC et « l'entretien d'admission ».

### 2.2.1. *Le premier contact*

Selon les travailleur·se·s de la PSC, l'enrôlement des volontaires se joue lors des premiers contacts avec les candidat·e·s au programme, qui commencent dès le premier échange téléphonique. En effet, comme d'autres dispositifs actuels relevant du « travail avec autrui » (Astier, 2007), pour les travailleur·se·s de la PSC, « il ne s'agit plus de se contenter d'attendre l'utilisateur, il faut aller à sa rencontre, le débusquer, susciter la demande » (p. 73). L'enjeu de la « motivation » est au cœur de ces dispositifs aujourd'hui (Dubet, 2002). Afin de susciter une motivation à l'engagement, les travailleur·se·s de la PSC tentent d'emblée de « se rapprocher » (Astier, 2007) des candidat·e·s potentiel·le·s en adoptant une attitude qui se veut informelle, bienveillante et non-hiérarchique. Selon eux-elles, cette attitude contribue largement à susciter leur motivation, par contraste avec les traitements auxquels ces jeunes adultes ont l'habitude d'être confronté·e·s dans le cadre scolaire et/ou dans le cadre des services publics de l'emploi. En ce sens, Leïla, coordinatrice de section, indique :

« [Le premier contact] est super important parce que le jeune, souvent, c'est quelque chose qui m'avait vraiment frappé quand j'ai démarré à la Plateforme, il s'attend à avoir quelqu'un d'assez formel au téléphone, il s'attend à avoir un adulte qui va un peu le prendre de haut, enfin c'est un peu triste à dire mais c'est un peu ça, quand tu regardes au Forem comment on les traite, à l'école comment on peut les traiter, les considérer. Il n'y a rien à faire ils ont cette représentation-là. Du coup, quand on les a au téléphone et qu'ils se rendent compte qu'on sort complètement de ce cadre-là, qu'on sort des représentations auxquelles ils s'attendaient, qu'on est plutôt cool, assez chaleureux, complètement informels, déjà ça, je suis convaincue que c'est un élément essentiel au fait qu'ils viennent. » [Leïla, Coordinatrice de section]

### 2.2.2. La séance d'information

Les travailleur-se-s de la PSC adoptent la même attitude lors de la séance d'information. Plus précisément, à travers cette séance d'information, les travailleur-se-s de la PSC visent un double objectif : avertir les volontaires de « *l'engagement* » substantiel qu'implique le programme tout en suscitant « *l'envie* » de s'y engager. Il s'agit donc de « *donner envie sans vendre du rêve* » [Didier, Responsable de promotion].

Pour « *donner envie* » aux candidat-e-s de s'engager dans un SC, l'attitude adoptée consiste non seulement à être « *bienveillant* », « *à l'écoute* », à laisser place à « *l'humour* » et à la « *légèreté* », mais aussi à insister sur la « *personnalisation* » du programme,

sur l'« *accompagnement* » proposé, sur le « *respect* », la « *confiance* », la « *cohésion* » et la « *mixité* » qui règnent lors des activités collectives organisées par la PSC.<sup>40</sup> Les travailleur-se-s la PSC insistent aussi sur les opportunités que présente la participation au SC en matière de rencontres, de développement de l'estime de soi et d'orientation.<sup>41</sup> Enfin, ils-elles montrent que l'autonomie de choix du-de la participant-e est au centre du programme. En ce sens, à la fin de la séance d'information, les candidat-e-s sont invité-e-s à parcourir un recueil qui reprend toutes les fiches descriptives des « *missions* », afin d'en sélectionner trois. La « *mission* » retenue est ensuite déterminée en concertation avec le-la responsable de promotion lors de l'entretien individuel qui suit la séance d'information.

### 2.2.3. L'entretien d'« admission »

L'« *entretien d'admission* » poursuit quatre objectifs.<sup>42</sup> Premièrement, il s'agit de « *tester* » le niveau de « *motivation* » du-de la candidat-e et sa capacité à identifier et verbaliser les raisons de cette motivation<sup>43</sup>, afin de s'assurer qu'il-elle est réellement prêt-e à s'engager dans le dispositif, « *à se lever le matin* » [Camille, Responsable de promotion]. Si le niveau de motivation est incertain, les travailleur-se-s de la PSC utilisent une méthode qui consiste à « *freiner le jeune* » [Sylvie, Responsable de promotion], c'est-à-dire à lui suggérer de prendre un temps de réflexion et/ou à le-la réorienter vers un dispositif plus approprié.

« Qu'est-ce qui va faire, si tu me dis que jusqu'à présent tu n'as jamais concrétisé aucun projet, que tu n'as jamais été motivé par rien, que tu viens ici plutôt parce que tes

<sup>40</sup> Séance d'information, le 21 janvier 2020, PSC, Namur.

<sup>41</sup> *Idem*.

<sup>42</sup> Observation d'entretiens d'admission (21 janvier 2020, PSC, Namur) et entretiens compréhensifs avec les travailleur-se-s de la PSC.

<sup>43</sup> Réunion d'équipe des travailleur-se-s de la PSC, le 25 février 2020, Bruxelles.

parents te l'ont demandé, qu'est-ce qui va faire que ce projet va marcher pour toi ? » [Sylvie, Responsable de promotion]

Deuxièmement, ce premier entretien vise aussi à apprendre à mieux connaître le-la candidat-e en vue de l'accompagner tout au long du programme, c'est-à-dire identifier sa situation, ses motifs d'engagement, ses attentes et ses difficultés potentielles. Troisièmement, cet entretien a également pour objectif de créer un premier lien de « *confiance mutuelle* » avec le-la volontaire, qui servira de socle – de « *première brique* » – pour la suite du programme [Didier, Responsable de promotion]. Quatrièmement, cet entretien vise à identifier une « mission » qui puisse convenir au-la volontaire. La discussion s'appuie sur trois « missions » choisies préalablement par les volontaires à partir de l'ensemble de l'offre de « missions ».

Du point de vue de l'expérience des volontaires, deux éléments semblent décisifs lors de ces premiers échanges avec les travailleur-se-s de la PSC. D'une part, plusieurs ex-volontaires déclarent avoir particulièrement apprécié l'attitude des travailleur-se-s de la PSC à leur égard – consistant à leur manifester de la considération tout en évitant de les mettre sous pression –, en particulier durant le premier entretien.

« Pendant l'entretien j'ai vu qu'ils s'intéressaient beaucoup à moi. Je me suis sentie assez à l'aise dans ce milieu et ça m'a donné envie de faire quand même la semaine d'intégration. C'est comme ça que j'ai commencé mon SC. » [Léa]

D'autre part, la liberté de choisir leur « mission » est un support important pour l'engagement dans la suite du programme.

« Une chose qui est chouette c'est qu'à la séance d'information il y avait des fardes avec les différentes missions possibles,

que ce soit environnementales, sociales ou sportives. J'ai pu choisir ce que j'avais envie. C'est ça qui m'a fait rester aussi. » [Léo]

Certain-e-s volontaires comparent d'ailleurs cette considération et cette liberté de choisir qui leur est accordée par les travailleur-se-s de la PSC avec l'absence de considération et de liberté qui leur est laissée par les conseillers des services publics de l'emploi.

« J'ai trouvé le SC meilleur que le [service public de l'emploi] avec leurs conseillers qui ne servent à rien. (...) Ils me mettaient la pression et les offres d'emploi qu'ils m'envoyaient, c'était peintre en bâtiment, maçon, carreleur. C'est des métiers, il en faut. Mais moi je ne suis pas capable déjà de un et de deux ce n'est pas mon corps de métier, je n'ai pas appris à faire tout ça. (...) Tandis qu'au SC tu es déjà plus pris à l'écoute, de un. (...) Je cherchais un petit peu ma vocation, j'ai pu parlementer et voilà, j'ai pu choisir mon lieu de stage et on est très bien accompagnés. » [Ahmed]

À l'inverse, le fait de ne pas obtenir la « mission » de son choix peut générer des frustrations qui, *in fine*, peuvent contribuer à l'abandon du programme, à l'image de Matilda qui a mis fin à son engagement en SC quelques semaines après l'avoir entamé notamment car sa « mission » ne correspondait « *pas à [son] premier choix* » mais qu'elle avait accepté « *un peu par dépit* », faute d'avoir une autre alternative.

En conclusion, en continuité avec les écrits d'I. Ferreras (2007), il est intéressant de constater que c'est le fait d'être considéré-e-s par les travailleur-se-s de la PSC comme des individus égaux et libres qui suscite l'engagement des candidat-e-s dans le dispositif. Cela témoigne d'attentes fortes d'« *égale considération* » et d'« *égal accès à l'expression* » qui, selon I. Ferreras (2007), sont le propre des régimes

d'interaction « civique » et « civique démocratique ». Cette attitude foncièrement civique des travailleur-se-s de la PSC qui consiste à considérer les candidat-e-s comme des jeunes adultes dignes de respect et libres de poser des choix autonomes quant aux projets dans lesquels ils-elles souhaitent s'impliquer contraste avec les traitements hiérarchiques auxquels ces jeunes adultes ont pu être confronté-e-s dans le cadre scolaire et/ou sur le marché de l'emploi.

### 2.3. L'entrée en « mission »

Le processus d'entrée en SC ne s'arrête pas à la séance d'information et à l'entretien d'admission. En effet, un troisième acteur est concerné : l'organisation dans laquelle le-la volontaire réalisera sa « mission » pendant toute la durée du SC. Le « *matching* » entre le-la volontaire et cette organisation est encadré par la PSC et se déploie concrètement suivant deux étapes : un premier contact entre la PSC et l'organisation partenaire et un « entretien d'installation » en tripartite. Ces deux étapes sont éventuellement suivies d'une troisième étape qui ne fait pas consensus parmi les travailleur-se-s de la PSC.

#### 2.3.1. Le premier échange entre la Plateforme et l'organisation partenaire

La première étape se joue sans le-la volontaire : suite à l'entretien d'admission, la PSC prend contact avec l'organisation partenaire (association ou organisme public) pour s'assurer qu'elle est susceptible d'accueillir le-la candidat-e. Cette étape clé implique pour les travailleur-se-s de la PSC de trouver un équilibre entre deux enjeux en tension. D'une part, suivant les valeurs cardinales de la PSC qui consistent à garantir un « brassage socioculturel » et l'accès de tou-te-s au dispositif (PSC, 2019, p. 17), il s'agit de veiller à ce que les responsables des organisations ne soient pas « *élitistes* » [Leïla, coordinatrice de section], c'est-à-dire qu'ils-elles ne fixent pas

d'exigences particulières liées aux compétences des volontaires qu'ils-elles acceptent d'engager. Sans cela, la PSC risquerait de glisser vers une plateforme de recrutement de volontaires qui, en fonction du profil de ceux-celles-ci, mettrait cette main d'œuvre gratuite à disposition d'organisations selon leurs besoins et leurs attentes spécifiques. Mais, d'autre part, il s'agit également de prendre en compte dans une certaine mesure les besoins des organisations partenaires, sans lesquelles la PSC ne pourrait pas exister. Il faut donc éviter que les organisations partenaires « *s'épuisent* », ce qui implique de s'assurer qu'il y ait un « *win-win* », soit un équilibre entre les « *bénéfices* » d'engager des volontaires pour les organisations et les « *coûts* » liés à l'accompagnement de ceux-celles-ci [Leïla, coordinatrice de section].

En conséquence, si les travailleur-se-s de la PSC s'accordent tou-te-s sur le fait que les organisations partenaires ne peuvent pas fixer d'« *exigences* » explicites quant au « *profil* » de volontaires qu'elles sont prêtes à engager (notamment en matière de qualifications et/ou d'expérience professionnelle), ils-elles s'entendent également sur l'importance de prendre en compte la situation des organisations, en particulier en variant les « *profils* » des candidat-e-s proposé-e-s, afin de « *préserver les partenaires* » [Didier, Responsable de promotion] –, « *c'est vraiment tout l'art du matching* » [Nadia, Directrice pédagogique].

« C : On doit presque calculer maintenant, pour se dire 'ok, eux ils ont eu un jeune... difficile... surtout leur mettre un bon jeune la fois prochaine'. Ça veut dire que nous, inconsciemment et entre nous, on a une hiérarchie de bons jeunes et de moins bons jeunes. Tu vois ? Ce n'est pas bon et mauvais mais c'est 'ce sera difficile, donc il faut... Ben voilà ceux-là ils ont déjà eu deux bons jeunes la fois passée, on peut leur donner un cas en les prévenant'. Tu vois ?

J : Et les bons jeunes se sont ceux qui...

C : Qui vont rouler tout seul.

J : Donc qui vont être présents, qui vont respecter les horaires, qui vont prévenir, c'est ça ?

C : Et qui vont apporter quelque chose à l'association. Tu as des jeunes, clairement, qui alourdissent l'association, franchement. Donc ça c'est une difficulté. » [Camille, Responsable de promotion]

Plus radicalement, certain·e·s travailleur·se·s de la PSC reconnaissent que certaines « missions » sont implicitement destinées à des « *profils faibles* » – c'est-à-dire des volontaires qui ont un niveau de qualification faible et/ou qui ont besoin d'un accompagnement rapproché – et des « missions » plutôt destinées à « *profils forts* » – c'est-à-dire des volontaires qui ont un niveau d'éducation supérieur et/ou qui sont capables de travailler de façon autonome.<sup>44</sup>

« Maintenant que je travaille avec les organismes d'accueil depuis longtemps, je sais très bien quels types de mission peuvent matcher avec certains jeunes et pas avec d'autres. Donc je suis obligée de le prendre en compte... (...). Je ne peux pas mettre n'importe quel profil de jeune n'importe où. C'est à la fois pour l'organisme d'accueil mais aussi pour le jeune, un jeune qui ne se sent pas valorisé, qui n'a pas confiance en lui, qui vient de loin au niveau de son parcours, si le tuteur ne peut pas lui offrir un accompagnement qui va pouvoir s'adapter à ce type de profil, le jeune risque de redescendre plus bas que de là où il vient, et vice-versa aussi pour l'organisme d'accueil. » [Sylvie, Responsable de promotion]

Dans les faits, il n'est pas rare que certains éléments relatifs au « *profil* » du·de la candidat·e soient évoqués aux organisations partenaires par les travailleur·se·s de la PSC, afin que ces

organisations puissent prendre leur décision en conscience.

« En général, ça se passe comme ça en fait : le responsable de promo appelle la structure en disant 'voilà, j'ai un jeune', 'ah, oui, c'est quel genre de jeune ?', ils dressent un peu le profil du jeune et déjà on a plus ou moins une réponse à ce moment-là. » [Frédéric, Coordinateur de section]

### 2.3.2. *L'entretien d'« installation »*

Si le premier échange entre la PSC et l'organisation partenaire est concluant, une première rencontre en tripartite est organisée entre le·la responsable de promotion, le·la tuteur·trice et le·la volontaire. Cet entretien dit d'« installation » a pour objectifs de permettre au·à la tuteur·rice de présenter l'organisation et la « mission » envisagée pour le·la volontaire (type d'activités, horaires, date de commencement, etc.), d'« *entendre les motivations* » du·de la volontaire par rapport à la « mission » proposée [Quentin, Tuteur] et d'échanger sur la façon d'intégrer les attentes et les compétences individuelles du·de la volontaire.

« Au départ on avait imaginé un stage-type je vais dire. On s'est rendu compte que c'était peut-être un peu trop restrictif et donc très vite moi j'ai préféré partir d'une discussion ouverte avec le jeune, en disant 'qu'est-ce que tu sais faire ? Qu'est-ce que tu as envie de faire ? Voilà nous ce qu'on peut te proposer'. Puis on discute pour voir un peu. (...) Moi je trouve que c'est plus profitable pour le jeune, de voir où il est compétent et où sont ses envies, plutôt que de l'embrigader dans un truc où il ne va pas se sentir à l'aise, où il ne va pas s'épanouir. » [Marc, Tuteur]

---

<sup>44</sup> Réunion d'équipe des travailleur·se·s de la PSC, le 25 février 2020, Bruxelles.

À l'issue de cet entretien, le-la volontaire peut éventuellement demander d'effectuer sa « mission » dans une autre organisation, de même que le-la tuteur-trice peut solliciter un temps de réflexion et finalement décliner sa proposition. L'organisation et le-la volontaire disposent ainsi d'un délai de 24 heures pour confirmer ou infirmer leur engagement réciproque. En pratique, la collaboration est généralement actée directement à l'issue de l'entretien, via la signature d'une convention de volontariat. Cette convention a un pouvoir symbolique fort : elle est perçue par certain-e-s volontaires comme une forme de « *contrat* », bien que les responsables de promotion semblent toujours préciser que le-la volontaire reste libre de se désengager s'il-elle le souhaite.<sup>45</sup>

En ce sens, du point de vue de l'expérience des volontaires, il est frappant de constater que les représentations de l'« entretien d'installation » et leur appropriation du pouvoir de décision qui leur est *a priori* laissé durant cet entretien (pour définir la « mission ») varient selon les significations qu'ils-elles attribuent à leur engagement en SC par rapport à leurs parcours de vie. Pour celles et ceux qui associent leur engagement en SC à une transition vers des études supérieures ou vers une nouvelle orientation professionnelle, ils-elles semblent s'approprier pleinement le pouvoir d'accepter ou non la « mission » proposée à l'issue de l'entretien. Ils-elles se représentent d'ailleurs généralement cet entretien comme une « *rencontre* », sans « *stress* » particulier [Antoine]. C'est également le cas pour celles et ceux qui s'engagent en SC pour rester actif-ve-s suite à l'arrêt d'un cycle d'études supérieures. Cette expérience peut être comprise à l'aune du fait que, pour ces volontaires, le SC est un

dispositif choisi parmi d'autres opportunités éventuelles (année sabbatique, emploi accessible, formation, etc.). Il n'y a donc pas lieu d'accepter nécessairement les conditions proposées.

« Si j'avais dit que ça ne me plaisait pas, je n'y aurais pas été non plus. Il y a une certaine liberté de dire non aussi. » [Léo]

« Je me représentais cet entretien plutôt comme une rencontre. (...) C'était vraiment comme une rencontre, je pense que ça s'est plutôt bien passé, on a discuté de mon parcours, de ce qui me motivait, et de ce qu'eux pouvaient me proposer. » [Sylvain]

Par contraste, pour les volontaires pour lequel-le-s l'engagement en SC se substitue à une recherche infructueuse d'emploi, ils-elles associent plus spontanément le pouvoir de décision à l'organisation, que ce soit pour accepter ou non la collaboration et pour définir le contenu de la « mission ». En raison de leur expérience récente de recherche d'emploi et éventuellement de leur perception du SC comme leur unique opportunité pour changer de situation, leurs expériences de l'entretien d'« installation » sont traversées par les logiques du marché de l'emploi (en particulier l'enjeu de sélection et la subordination). Pour eux-elles, l'enjeu est d'être accepté-e-s, en mettant en avant leur niveau de motivation et leurs qualités. De ce fait, dans certains cas, l'entretien peut être vécu comme une source d'anxiété, à l'image d'un entretien d'embauche. Le fait d'être accepté-e par l'organisation leur donne le sentiment d'être choisi-e pour leurs qualités, ce qui contribue à renforcer l'estime de soi après une période de recherche d'emploi difficile.

---

<sup>45</sup> D'un point de vue juridique, une convention de volontariat ne crée pas les conditions d'un contrat sur les éléments qui y figurent. En effet, même si l'information livrée par l'organisation engage l'organisation vis-à-vis du-de la volontaire, « [elle] ne fait naître aucune obligation dans le chef du volontaire » (Pardonge, 2013, p. 53).

« C'était plus un entretien en mode... 'Est-ce que ce mec n'est pas débile', tu vois ? Et 'est-ce qu'il est motivé ?' 'Est-ce qu'il en a envie ?' Pour ne pas prendre le premier branquignol venu, parce que se retrouver dans un centre culturel, la chance n'est quand même pas donnée à tout le monde. (...) Du coup je l'ai saisie, j'ai bien vu l'opportunité que j'avais. » [Ahmed]

« Pendant l'entretien la directrice voyait un peu comment j'étais, je pense. Elle n'accepte pas n'importe qui. (...) Elle me posait des questions pour voir un peu comme j'étais, tu vois ? (...) Mais c'est normal qu'elle me juge en soi parce que c'est son entretien, elle est directrice cette femme. (...) Voilà, c'est le monde du travail on va dire. (...) Ils m'ont attirée 'pour les gosses, de 0 à 3 ans'. Tu vois ? (...) Mais moi ça ne me plaisait pas trop tu vois les gosses... Mais je n'avais pas le choix parce qu'à l'entretien avec [la responsable de promotion] et la directrice, on avait dit que j'aimais bien les enfants (...), vu que c'est un entretien moi je voulais qu'elle m'accepte dans son entreprise, donc j'étais là 'oui, oui, oui, j'aime ça, j'aime faire ça'. Tu vois ? Alors qu'en fait pas du tout... » [Meryem]

### 2.3.3. Une période d'essai ?

Une éventuelle étape supplémentaire dans le processus de « *matching* » suscite des positions divergentes parmi les travailleur-se-s de la PSC, bien que la direction de l'organisation semble avoir une position ferme sur cette question. Il s'agit de la demande de certaines organisations partenaires que le-la volontaire puisse prêter une journée, voire une semaine « d'essai » avant d'acter la collaboration pour toute la durée du SC. Si quelques travailleur-se-s de la PSC déclarent proposer cette option spontanément en cas de doutes, la plupart s'y opposent

fermement (y compris la direction), pour éviter qu'il y ait une sélection des candidat-e-s sur base de leurs premières prestations.

### 2.4. Le séjour d'intégration ou la construction d'une communauté inclusive

Le programme du SC présente une dimension de socialisation par les pairs, via les « promotions » au sein desquelles les volontaires sont regroupé-e-s et avec lesquelles ils-elles participent aux activités collectives organisées par la PSC. Selon les travailleur-se-s de la PSC, ces « promotions » jouent un rôle essentiel et constituent une particularité fondamentale du SC par rapport à d'autres programmes de service civique en Europe. Elles permettraient de structurer une communauté d'expérience entre les volontaires au-delà de leurs différences individuelles, et ce à la fois par rapport à des incertitudes partagées quant à leur avenir scolaire et/ou professionnel et par rapport à leur expérience du SC en tant que telle. Comme dans d'autres projets d'*empowerment*, la « promotion » a pour fonction de créer une forme de communauté inclusive « ici et maintenant » – indépendamment du passé – dans laquelle les volontaires sont supposé-e-s se percevoir comme des égaux (Eliasoph, 2011) ou du moins « *s'écouter* » et « *se respecter* ».

« La force du groupe c'est de se dire 'je suis capable de m'assumer tel que je suis et je sais qu'on ne va pas me juger parce que l'autre à côté il ne vaut pas mieux que moi et il se cherche aussi'. » [Frédéric, Coordinateur de section]

Pour soutenir la constitution du collectif dès le début du programme, un « séjour d'intégration » de quatre jours est organisé pour chaque « promotion » qui entame un SC. Ce séjour vise non seulement à poser le cadre

du SC (droits et devoirs des volontaires, règles administratives, attitudes à adopter face à des situations-types en « mission »<sup>46</sup>, etc.), mais aussi et surtout de permettre aux volontaires d'une même « promotion » et aux responsables d'apprendre à se connaître et de nouer des liens forts en vue de la suite du programme. Ce séjour est organisé principalement autour d'activités ludiques d'expression de soi et de renforcement de la cohésion du groupe.<sup>47</sup> Les travailleur-se-s de la PSC organisent des activités visant à créer de l'intimité au sein du groupe et tentent autant que possible d'insuffler une ambiance d'enthousiasme et d'amusement<sup>48</sup>.

« La dimension collective à l'intérieur du groupe est super importante. (...) C'est la partie collective qui va permettre vraiment au jeune de le... de le lever un peu. (...) C'est pour ça qu'on insiste autant sur la dynamique de groupe, sur la semaine d'intégration, sur ces moments ponctuels en séjours résidentiels, pour commencer en beauté et que ça donne envie au jeune de pouvoir s'investir dans ce projet. (...) En semaine d'intégration, l'idée c'est vraiment de... travailler sur la dynamique de groupe, créer en fait déjà des bons moments et des souvenirs qui vont nous permettre de nous appuyer là-dessus dans les moments difficiles du SC du jeune. » [Sylvie, Responsable de promotion]

Du point de vue de l'expérience des volontaires,

nombreux-ses sont celles et ceux qui ne sont pas pleinement convaincu-e-s de s'engager durablement à l'entame de ce séjour d'intégration, qui apparaît d'abord comme une source d'« *anxiété* » [Delphine, Nils], d'« *angoisse* » [Meryem], de « *scepticisme* » [Mathieu], voire de « *panique* » [Léa] à l'idée de devoir déloger pendant plusieurs jours et de s'intégrer dans un nouveau collectif. Ces appréhensions initiales sont particulièrement perceptibles lors de la première rencontre à l'entame du séjour, où la plupart des participant-e-s sont réservé-e-s et se tiennent à l'écart les un-e-s des autres.<sup>49</sup> Mais elles se dissipent rapidement dès le début du séjour. Plusieurs éléments permettent de comprendre cela. Tout d'abord, en vue de « *briser la glace* », tant les activités proposées que l'attitude des travailleur-se-s de la PSC sont constamment marquées par l'humour, l'enthousiasme et la proximité.<sup>50</sup>

« On a tout de suite fait des jeux pour se détendre. C'était assez particulier mais je pense que la Plateforme gère très bien ça pour briser la glace, faire les premiers contacts. Ce sont des jeux qui demandent de s'ouvrir, de faire des rencontres et tout ça. C'était chouette... Enfin j'ai eu du mal au début, vu que je n'avais pas l'habitude, mais ça m'a fait du bien et je pense qu'au reste du groupe aussi. » [Léa]

Lors du séjour d'intégration, plusieurs activités

<sup>46</sup> Les travailleur-se-s de la PSC insistent notamment auprès des volontaires sur l'importance de veiller à ce qu'il n'y ait pas d'abus en matière de temps de travail, sur les devoirs d'accompagnement des tuteur-trice-s, sur la nécessité d'avoir un rôle professionnel en « mission » (par exemple, ne pas fumer avec les bénéficiaires de l'organisation, communiquer auprès du-de la tuteur-riche en cas de problème observé sur le terrain, etc.) [Carnet de terrain, séjours d'intégration, promotions de janvier et mars 2020, Namur et Bruxelles].

<sup>47</sup> Sont ainsi organisées plusieurs activités de « speed dating », de mise en commun des raisons de s'engager dans un SC et des appréhensions relatives au SC [Carnet de terrain, séjours d'intégration, promotions de janvier et mars 2020, Namur et Bruxelles].

<sup>48</sup> Sont ainsi organisées plusieurs activités orientées autour de l'amusement, telles que des quizzes, des portraits collectifs de chacun-e, etc. [Carnet de terrain, séjours d'intégration, promotions de janvier et mars 2020, Namur et Bruxelles].

<sup>49</sup> Carnet de terrain, séjour d'intégration, janvier 2020, Namur.

<sup>50</sup> Carnet de terrain, séjours d'intégration, janvier et mars 2020, Namur et Bruxelles.

sont organisées afin d'inviter les volontaires à prendre la parole face aux autres sur certains éléments personnels, sur leurs qualités, sur leurs faiblesses, mais aussi sur leurs attentes par rapport au programme. Ces moments de partage collectif contribuent à façonner la cohésion du groupe autour de la prise de conscience de traits d'expérience communs. Une ambiance « *bienveillante* » [Mélissa], d'« *écoute* » [Léa], d'« *ouverture d'esprit* » [Sylvain], voire « *familiale* » [Guilian] se développe rapidement au sein du groupe au fil du séjour.

« On se ressemblait un peu tous, en mode 'on est perdu, on se retrouve ici pour les mêmes causes'. On s'est bien entendu dès les premières heures. Donc j'étais assez contente de ces rencontres-là, dès le début. (...) Dans l'école d'où je venais, j'avais l'habitude que les gens ne m'écoutent pas, souvent, et je restais un petit peu derrière les gens. [Lors du séjour d'intégration], les choses que je racontais, je voyais qu'ils étaient intéressés quand même. (...). C'était chouette de recevoir un petit peu d'attention. Je pouvais aussi donner de l'attention aux autres. J'écoutais ce qu'ils racontaient et j'avais envie de les connaître plus. » [Léa]

« Quand tout le monde a commencé à raconter pourquoi il était là et tout, c'est super beau de voir que dès le début comme ça on sait qu'on peut avoir confiance en tout le monde parce que tout le monde... enfin les gens qui sont là savent que les gens autour d'eux sont des gens comme eux, qui sont là parce que quelque chose ne va pas. Peut-être que c'est plus dur chez certains que chez d'autres mais quoi qu'il arrive on sait qu'il n'y aura pas de jugement entre les gens qui sont là. Ça fait vraiment beaucoup de bien. » [Zélie]

Pour de nombreux·ses volontaires, le séjour d'intégration joue un rôle essentiel de support à l'engagement pour la suite, en créant un

sentiment d'appartenance à un collectif partageant une expérience commune.

« Je pense qu'un SC sans semaine d'intégration, c'est pratiquement impossible, parce que le fait de se retrouver comme ça pendant 4 jours ou 5 jours les uns avec les autres tout le temps, ça force vraiment à faire une dynamique de groupe (...) Ça force les gens à se rapprocher et ça permet de faire une équipe et de se sentir vraiment moins seul quoi ! (...) Moi je me suis dit : 'ben écoute, finalement si le Service Citoyen c'est aussi chouette que la semaine d'intégration, la suite ne peut qu'aller aussi bien, quoi !' Et donc si tu te dis 'voilà la semaine d'intégration s'est bien passée, il y a des gens avec qui je m'entends bien, pourquoi est-ce que la suite se passerait mal ?'. Du coup tu te dis : 'ok, on va continuer quand même !'. (...) Ça te met un good vibe pour commencer ! » [Mathieu]

« J : La semaine d'intégration ça a été un moment important dans ton SC ?

L : Oui, pour moi c'était le plus important ! Il faut que ça se passe bien pour que le reste se passe comme il faut.

J : C'est cette semaine qui t'a convaincu de continuer le SC alors ?

L : Ah oui, totalement, ou en grande partie en tout cas. Je n'avais pas encore découvert ma mission. C'est ça qui m'a fait rester entre guillemets aussi. » [Léo]

En conclusion, l'analyse du processus d'entrée en SC a permis d'identifier plusieurs éléments du dispositif qui suscitent l'engagement au départ. Au-delà de la diversité de ces éléments, tous peuvent être lus comme une réponse du SC à des attentes expressives des volontaires – telles que développer sa confiance en soi, être considéré·e-s, écouté·e-s, respecté·e-s et inclu·e-s dans une communauté d'expérience, etc. –, voire « citoyennes », même si elles ne sont pas pensées comme telles – être traité·e-s avec une égale considération et être libre·s de choisir leur « mission ». Néanmoins, certaines

logiques *a priori* propres au marché de l'emploi s'immiscent également dans le processus d'entrée en SC. L'analyse de l'expérience des volontaires a notamment montré que les références aux normes de recrutement du marché de l'emploi (impliquant de mettre en valeur ses compétences individuelles et que le pouvoir de sélection revienne à l'employeur) sont importées par les volontaires dont l'engagement en SC s'inscrit en lien avec un parcours de recherche d'emploi difficile. Quant au cadre organisationnel dans lequel ces expériences des volontaires prennent place, bien que la PSC ne sélectionne pas les candidat-e-s au SC, elle oriente désormais ses stratégies de communication vers des volontaires plus autonomes et plus doté-e-s en capitaux, elle tente de s'assurer que les volontaires qui s'engagent soient suffisamment motivé-e-s (pour éviter les défections) et elle prend également en considération le « profil » des candidat-e-s dans le processus de « matching » pour répondre aux besoins des organisations partenaires (afin que les coûts de l'accompagnement ne soient pas supérieurs aux bénéfices de l'engagement de volontaires).

### 3. Vivre le Service Citoyen

Au-delà de l'analyse du processus d'entrée en SC, il s'agit d'étudier l'expérience du volontariat en SC en tant que telle. C'est l'objet de cette section, où nous nous pencherons successivement sur les activités réalisées par les volontaires en SC et les normes qui les encadrent, les expériences relationnelles des volontaires en SC (à la fois dans le cadre de leur « mission » et durant les activités collectives organisées par la PSC) et, enfin, leurs représentations du volontariat en SC, en lien avec leurs conceptions du travail et de la citoyenneté.

#### 3.1. Les activités exercées par les volontaires

Les volontaires en SC consacrent l'essentiel de leur temps à leur « mission » individuelle au sein d'une organisation partenaire de la PSC. En effet, pour rappel, la « mission » représente 80% du temps total du programme. Nous nous focaliserons donc ici principalement sur les activités que les volontaires sont amené-e-s à exercer dans ce cadre. Après avoir listé quelques types d'activité que les volontaires réalisent concrètement en « mission », nous présenterons les normes édictées par la PSC pour encadrer ces activités. Puis nous étudierons les activités collectives organisées par la PSC en parallèle des « missions ».

##### 3.1.1. Les activités en « mission » : pratiques et principes

###### *Les activités réalisées par les volontaires en pratique*

La plupart des « missions » sont proposées par des associations (et quelques-unes par des organismes publics).<sup>51</sup> L'essentiel des activités réalisées par les volontaires consistent à soutenir ces organisations dans leurs activités habituelles, afin de soulager la charge de travail des équipes permanentes. Ces activités sont donc généralement proposées ou demandées aux volontaires par les responsables et/ou les tuteur-ric-e-s au sein des organisations. À côté de ces activités effectuées à la demande des organisations, les volontaires ont parfois la liberté de prendre des initiatives concernant les activités qu'ils-elles souhaitent entreprendre, selon la confiance qui leur est accordée. En guise d'exemples, voici ci-après un tableau

---

<sup>51</sup> À titre informatif, trois quarts des ex-volontaires que nous avons interrogé-e-s – soit 19 personnes sur 25 – ont réalisé leur « mission » dans une association (asbl), contre un quart qui se sont engagé-e-s au sein d'une organisation de service public. La plupart de ces organisations sont composées essentiellement de travailleur-se-s salarié-e-s, dont le nombre varie largement (de quelques employé-e-s à une quarantaine d'employé-e-s). Plusieurs organisations comptent également des bénévoles et des stagiaires.

reprenant les principales activités mentionnées par les ex-volontaires interrogé-e-s, selon les organisations classées par domaine d'activités.

**Tableau 7 : Types d'activité réalisée en « mission » par les ex-volontaires interrogé-e-s**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domaine de l'aide à la personne :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Association d'animation d'enfants : organisation de sorties, aide à l'école des devoirs, lecture de contes, etc.</li> <li>- Association d'aide à la jeunesse : accueil et accompagnement de groupes.</li> <li>- Organismes d'accueil des demandeur·se·s d'asile : animation d'enfants, tri de matériel (vêtements, jouets, etc.), soutien administratif et logistique, accueil, etc.</li> <li>- Association d'accueil et d'hébergement de personnes handicapées : activités d'animation ou d'éducation.</li> <li>- Association d'aide aux personnes dans le besoin : préparation et distribution de colis alimentaires.</li> <li>- Résidence pour personnes âgées : accompagnement des résident·e·s, animation d'activités (lecture de journaux quotidiens, organisation de rencontres avec les familles, etc.).</li> </ul> |
| Domaine culturel :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Association de valorisation d'un site historique : création artistique pour une exposition, organisation d'événements, travail en extérieur (serres et jardins).</li> <li>- Association communautaire s'appuyant sur une activité économique de récupération/ réparation d'objets : récupération, tri, réparation et vente d'objets.</li> <li>- Association de production de vidéos : participation à la conception et au montage de vidéos.</li> <li>- Centre culturel : service technique/régie (montage de scènes, sons, lumières, etc.), organisation d'événements, animation.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |
| Domaine de l'environnement :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Refuge animalier : alimentation, nettoyage et sortie des animaux.</li> <li>- Ferme pédagogique : participation aux activités de la ferme et à l'animation des groupes d'enfants.</li> <li>- Association de sensibilisation à l'environnement : animation, travail administratif, activités maraichères.</li> <li>- Maraichage.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

*Les principes relatifs aux activités réalisées par les volontaires en « mission »*

Outre la règle selon laquelle le-la volontaire doit prêter quatre jours complets par semaine

au sein de l'organisation dans laquelle il-elle réalise sa « mission » (28 heures par semaine *a priori*), trois grands principes régissent en théorie les activités qui peuvent être exercées ou non par les volontaires dans le cadre de leur « mission ».

Premièrement, les volontaires ne peuvent pas être assigné·e·s à des tâches administratives durant plus de 25% de leur temps de travail (soit un jour par semaine en moyenne). Les justifications de la PSC étant que ces activités ne seraient pas nécessairement « *valorisantes* » et qu'elles ne permettent pas aux volontaires d'être en « *lien avec les bénéficiaires* » de leurs activités [Nadia, Directrice pédagogique]. Deuxièmement, les volontaires ne peuvent pas exercer d'activités seul·e·s, et ce non seulement car le SC doit être une expérience de sociabilité, mais surtout car les volontaires ne peuvent être tenu·e·s responsables en cas de problème. Troisièmement, les volontaires ne peuvent pas exercer de tâches essentielles au fonctionnement de l'organisation, afin de ne pas se substituer à un emploi effectif ou potentiel (Van der Straten & Ronveaux, 2020, p. 104), ce qui reste difficile à évaluer en pratique.

Théoriquement, le respect de ces principes est contrôlé par les responsables de promotion via leurs échanges réguliers avec les volontaires et les tuteur·trice·s, ainsi que lors de leurs visites au sein des organisations partenaires<sup>52</sup>. Néanmoins, en pratique, il n'est pas nécessairement évident pour les travailleur·se·s la PSC de contrôler le respect de ces règles et, en plus, les finalités de celles-ci peuvent entrer en tension. Par exemple, faire en sorte que la « mission » soit une expérience relationnelle et valorisante implique que les volontaires soient pleinement intégré·e·s dans les équipes des organisations, ce qui peut rendre la frontière particulièrement floue entre les tâches exercées par les employé·e·s et les volontaires du SC. Mais, à l'inverse, distinguer radicalement les tâches exercées par les volontaires des activités réalisées par les employé·e·s peut avoir pour effet que le·la volontaire soit mis·e à l'écart de l'équipe et se sente moins valorisé·e.

Il s'agit donc pour les travailleur·se·s de la PSC d'interpréter les principes au cas par cas, de « *trouver un équilibre* » [Nadia, directrice pédagogique] et de prendre une certaine marge de liberté vis-à-vis de ceux-ci.

Dans les faits, en général, si le·la volontaire accepte les tâches qui lui sont confiées, la PSC n'intervient *a priori* pas, sauf s'il y a un danger pour le·la volontaire ou pour les bénéficiaires des activités réalisées. En cas de problème en « mission », les travailleur·se·s de la PSC encouragent en premier lieu le·la volontaire « *à prendre ses responsabilités* » en en discutant directement avec son·sa tuteur·rice au sein de l'organisation [Nadia, directrice pédagogique]. Les travailleur·se·s justifient cette posture par le développement des capacités de communication des volontaires, en particulier en vue de leur insertion socioprofessionnelle future.

« L'objectif c'est la communication, apprendre à communiquer adéquatement. 'Si je ne me sens pas à l'aise est-ce que je vais arriver à le dire ou est-ce que je vais faire comme si de rien n'était, prendre sur moi et être super frustré ? Est-ce que je vais réussir à me faire respecter ou est-ce que je vais me laisser traiter comme un petit jeune sans compétences ? Est-ce que je vais savoir dire les choses adéquatement ou est-ce que je vais m'énerver et taper dans le tas ?' Il y a l'apprentissage de la communication. (...) On se dit 'si elle est travaillée maintenant, dans le cadre du SC, c'est un outil de plus pour après, c'est renforcer le jeune pour la suite'. » [Leïla, Coordinatrice de section]

La PSC n'intervient que si le problème n'est pas résolu après qu'il ait été verbalisé avec le·la tuteur·rice et/ou en cas de problème grave pour lequel le·la tuteur·rice ne peut être

<sup>52</sup> C'est-à-dire lors de l'entretien d'« installation » au départ et, après quelques mois, lors du « bilan à mi-parcours », qui consiste en une deuxième rencontre en tripartite avec le·la volontaire et le·la tuteur·rice.

un support pour le-la volontaire. La valeur cardinale des travailleur-se-s de la PSC qui guide leur éventuelle intervention dans la relation entre le-la volontaire et le-la tuteur-riche est la valorisation et la reconnaissance du-de la volontaire, qui en pratique passe souvent par l'exercice des mêmes tâches que les employé-e-s des organisations. Néanmoins, parfois pris dans une position délicate entre des organisations partenaires à préserver et des volontaires à soutenir, certain-e-s travailleur-se-s de la PSC se tiennent fortement en retrait des éventuels problèmes qui se posent en « mission » – à l'image de cet échange où un-e volontaire évoquait un certain mépris de ses supérieur-e-s en « mission » mais que son-sa responsable de promotion rétorquait qu'il-elle n'interviendrait que « *si ce n'est plus supportable* ». <sup>53</sup>

### 3.1.2. Les activités collectives organisées par la Plateforme

Parallèlement à la « mission » individuelle au sein d'une organisation partenaire, la PSC organise plusieurs activités collectives tout au long du programme, à raison d'environ deux journées par mois en moyenne. Ces activités sont réalisées avec la « promotion » des volontaires ayant entamé un SC ensemble. Après le « séjour d'intégration » de quatre jours (cf. *supra*), le programme des activités organisées par la PSC comprend trois types d'activités collectives : des formations d'une journée (dont cinq pour lesquelles les thématiques sont obligatoires<sup>54</sup> et trois dont les thématiques sont choisies par les travailleur-se-s de la PSC en fonction de l'actualité, de leurs compétences et/ou de la « promotion »), des temps de rencontre, d'échange et d'évaluation entre pairs (un « premier temps d'échange » d'une demi-journée après trois semaines, un « bilan

à mi-parcours » d'une demi-journée après trois mois et une « synthèse citoyenne » de deux jours à la fin du SC) et, enfin, trois « temps de maturation et d'orientation » d'une journée qui sont organisés durant les trois derniers mois du programme.

Ces différentes activités poursuivent des objectifs spécifiques. Les modules de formation ont pour objectif de sensibiliser les volontaires par rapport à des problématiques dites « citoyennes ». Les temps d'échange entre pairs poursuivent des objectifs différents : favoriser le partage des expériences de chacun-e en « mission », maintenir et encourager une dynamique de groupe tout au long du programme, préparer la sortie du SC en réfléchissant collectivement sur les compétences individuelles, les traits de personnalité et l'orientation professionnelle future de chacun-e.

Lors de ces activités collectives organisées par la PSC, les travailleur-se-s de la PSC incitent constamment les participant-e-s à se focaliser sur les éléments positifs de leur expérience (anecdotes, rencontres, apprentissages, etc.), à se tourner vers l'avenir et non vers le passé, et tentent d'insuffler une ambiance d'amusement au sein des « promotions ». D'après nos observations, lorsque des volontaires évoquent des expériences négatives en « mission » (concernant le contenu des activités, les horaires de travail, les relations avec le personnel au sein de l'organisation, etc.), les travailleur-se-s de la PSC ont plutôt tendance à ré-orienter leur attention des volontaires soit vers les éléments positifs, soit vers la façon dont ils-elles ont surmonté ces difficultés – à l'image de cette situation où un volontaire regrettait de ne pas avoir eu l'occasion d'évoquer les difficultés

---

<sup>53</sup> Premier temps d'échange, le 14 février 2020.

<sup>54</sup> Les thématiques des formations obligatoires sont les suivantes : la communication interpersonnelle, la démocratie, le brevet européen de premier secours, l'interculturalité et l'éco-citoyenneté.

relatives à ses premiers pas en « mission » et que le-la responsable de promotion lui répondit : « *ce qui intéressant c'est de voir comment tu es passé au-dessus* »<sup>55</sup> –, soit associent spontanément les expériences négatives à la personnalité des volontaires – comme cette situation où un volontaire exprimait au groupe que sa « mission » ne lui plaisait pas, ce à quoi les responsables de promotion lui rétorquèrent qu'elle n'était sans doute pas faite pour lui, plutôt que de chercher à comprendre en profondeur les raisons de cette expérience négative.

### 3.2. Les expériences sociales des volontaires en Service Citoyen

Comme nous l'avons montré dans la section relative au cadrage théorique de l'étude, les expériences sociales doivent être comprises en articulant le contexte organisé dans lequel elles s'inscrivent et les parcours individuels. Par conséquent, dans cette section consacrée à l'analyse des expériences sociales des volontaires en SC, nous reviendrons d'une part sur les logiques d'action des travailleur·se·s de la PSC et des tuteur·rice·s en relation avec les volontaires – qui composent le cadre organisationnel au sein duquel les expériences s'inscrivent – et, d'autre part, en miroir, sur la façon dont les volontaires vivent et se représentent leurs relations durant le SC.

#### 3.2.1. *Les logiques d'action des travailleur·se·s de la Plateforme et des tuteur·rice·s en relation avec les volontaires*

« Votre engagement dans le SC c'est du 50/50. Moi je vais faire 50% du chemin, pour venir vous rencontrer par rapport à vos objectifs, pour vous apporter mon soutien, pour vous donner des formations de qualité, essayer

vraiment d'être présente et d'écouter vos problèmes. Mais j'attends de vous que vous fassiez les 50% restants : vous avez le devoir de vous donner les moyens pour y arriver, vous motiver et apprendre à vous lever. » [Sylvie, Responsable de promotion, Introduction à la semaine d'intégration, mars 2020]

À des degrés variables, les relations des travailleur·se·s de la PSC et des tuteur·rice·s avec les volontaires sont marquées par trois logiques d'action : l'écoute et la prise en compte des attentes individuelles des volontaires, le renforcement de la confiance en soi des volontaires par l'intermédiaire de la construction d'une relation de confiance, et l'exigence du respect de l'engagement (c'est-à-dire principalement faire en sorte que les volontaires se rendent quatre jours par semaine en « mission », ainsi qu'à toutes les activités collectives organisées par la PSC). Les deux premières logiques renvoient plutôt à un référentiel citoyen – marqué notamment par la considération d'autrui et de ses attentes mais aussi par la reconnaissance, la réciprocité et le développement d'une autonomie d'action et d'expression –, tandis que la troisième renvoie plutôt au référentiel de l'emploi – marqué par normes et des horaires de travail à respecter.

#### *Prendre en compte les attentes individuelles des volontaires*

« Quand on dit : 'c'est 6 mois qui vous sont consacrés, 6 mois où vous avez droit à l'erreur, vous avez droit à la réflexion, vous avez droit à tout ce que vous voulez, c'est vos 6 mois à vous. Ce sont vos objectifs et nous on est là à votre service...' Les jeunes ils sont là : 'Waw ! En fait c'est nous qui avons le contrôle ! On ne va pas nous imposer quelque chose. En fait c'est moi qui vais décider ce que je veux pour ma vie'. Rien

---

<sup>55</sup> Premier temps d'échange, Namur, le 14 février 2020.

qu'à travers ce message-là on les chamboule parce que ça va complètement à l'encontre de ce qu'ils ont entendu jusque-là. »  
[Leïla, Coordinatrice de section]

Un premier enjeu de la relation des travailleur-se-s de la PSC avec les volontaires est d'intégrer leurs attentes individuelles en personnalisant partiellement le programme du SC. Comme d'autres projets *d'empowerment*, il s'agit de proposer un cadre autant que possible ouvert et non-hiérarchique aux volontaires qui leur permette de définir ce vers quoi ils-elles veulent aller et en quoi le dispositif peut soutenir l'atteinte de leurs objectifs personnels (Eliasoph, 2011).

« Le pilier principal c'est vraiment de pouvoir écouter le jeune en fait, de pouvoir vraiment cerner ses attentes, ce dont il a envie, pourquoi il veut faire un SC, avec quoi il a envie de repartir, et de pouvoir du coup adapter les petites subtilités du programme à ce qu'il attend réellement (...), que ce soit au niveau du choix de mission, au niveau des attentes pour la formation, au niveau des temps de maturation. » [Sylvie, Responsable de promotion]

Dans le même sens, les tuteur-trice-s accordent une certaine importance à ce que les volontaires aient un « projet » personnel qu'ils-elles souhaitent développer dans le cadre de leur « mission », pour lequel les organisations partenaires constituent un support.

Cette première logique d'action est intimement liée aux modes de socialisation actuels du travail « sur » ou « avec » autrui identifiés par d'autres sociologues (Astier, 2007; Dubet, 2002). Il s'agit de « se rapprocher » de l'utilisateur et de « personnaliser » la relation avec lui-elle, ce qui implique d'aller à sa rencontre et de prendre en compte ses singularités et son projet propre (Astier, 2007). La prise en compte des attentes individuelles du-de la volontaire

n'est pas non plus sans lien avec la logique du « service » identifiée par F. Dubet (2002) dans laquelle l'utilisateur apparaît comme une forme de « client-e » ayant des attentes et des exigences que le dispositif se doit de prendre en considération.

#### *Instaurer une relation de confiance*

« Vous êtes adultes et responsables : je ne suis pas votre maman, votre prof ou votre éducatrice. (...) L'important c'est que l'on ait une communication transparente entre pairs, entre adultes, sans hiérarchie, n'hésitez pas à venir vers nous. On est là pour vous soutenir, pour que vous alliez au bout de ce projet, que vous repreniez les rennes. (...) Mon rôle c'est que vous repreniez confiance en vous. »  
[Sylvie, Responsable de promotion, Introduction à la semaine d'intégration, mars 2020]

Les travailleur-se-s de la PSC insistent sur l'importance fondamentale de nouer une relation de confiance avec les volontaires. Seule cette relation de confiance rend possible des échanges « *transparents* » entre le-la volontaire et les accompagnant-e-s qui, *in fine*, pourraient contribuer au développement personnel.

« Pour moi, l'enjeu de la relation avec les jeunes c'est la confiance. Si tu n'as pas la confiance du jeune tu n'arrives à rien. Tu passes à côté de ton objectif. Il faut qu'il y ait une confiance mutuelle et à partir de là que le jeune puisse se développer sereinement et revenir vers toi s'il y a quelque chose, si ça ne va pas, qu'on puisse communiquer, parce que parfois le jeune ne communique pas et donc on est bloqué. À nouveau s'il y a une confiance mutuelle on communique plus facilement et on peut avancer ensemble. »  
[Leïla, Coordinatrice de section]

Les tuteur-trice-s soulignent également de l'importance d'instaurer une relation de

confiance avec les volontaires, afin de créer une certaine proximité et d'être informé-e-s en cas d'impossibilité de se rendre en « mission ».

« Je communique énormément avec les jeunes. Je leur pose beaucoup de questions sur leur vie. Après ils me répondent ou pas, c'est comme ils veulent, mais j'essaie d'avoir un lien de confiance. Je leur demande également de me... ça c'est plus difficile... de me tenir au courant par exemple s'ils ont un empêchement, qu'ils ne savent pas venir travailler, de revenir vers moi le plus possible. » [Lidvine, Tutrice]

La création de ce lien de confiance avec les volontaires passe en particulier par le fait de considérer ces jeunes adultes avec respect, dans une forme de relation qui se veut proche et non-hiérarchique, ce qui correspond à un régime d'interaction que l'on peut qualifier de « civique » (Ferreras, 2007). En ce sens, dans le cadre des activités de la PSC, il est fréquent d'entendre les travailleur-se-s de l'organisation rappeler aux volontaires qu'ils-elles leur font « confiance » et qu'ils-elles les considèrent comme des « *adultes* ». La plupart des travailleur-se-s de la PSC et des tuteur-trice-s que nous avons rencontré-e-s déclarent adopter cette attitude proche et non-hiérarchique, en évitant « *la casquette de cheffe* » [Lidvine, Tutrice], « *la relation top down* » [Quentin, Tuteur].

« Moi je n'ai connu que l'enseignement magistral, tu as un prof qui parle, qui a le savoir, et toi tu la fermes et tu écoutes. Du coup, inconsciemment, c'est un peu la représentation que je me faisais du contact avec les jeunes. (...) Puis, petit à petit, j'ai compris qu'en fait on n'était pas du tout dans le même cadre, au contraire ! Je me souviendrai toujours qu'une fois j'avais dit à [ma directrice] : 'ils me considèrent comme leur pote', je ne savais pas trop comment

je devais me positionner. Je me disais 'je suis quand même leur responsable de promotion, est-ce que c'est normal qu'ils me considèrent comme une pote ?'. Et elle m'avait dit : 'tant mieux, c'est que le lien est là, c'est comme ça que ça marche'. Là j'ai commencé doucement à comprendre qu'effectivement ce n'était pas mon statut, cet aspect un peu hiérarchique qui primait en fait. C'était vraiment le respect, le lien et la confiance qu'on allait créer avec les jeunes qui allaient pouvoir justement être la base de toute la suite qu'on espérait, c'est-à-dire le développement personnel du jeune. [Leïla, Coordinatrice de section]

Selon les travailleur-se-s de la PSC, ce lien de confiance permet de développer la confiance en soi des volontaires, en les valorisant en tant que personnes sur base de leurs actes concrets. Cette valorisation irait souvent à l'encontre de l'expérience qu'ont nombre de ces jeunes adultes dans d'autres sphères, en particulier dans le domaine scolaire et sur le marché de l'emploi.

« Je pense que beaucoup de jeunes arrivent chez nous avec une expérience de la génération adulte qui est blessée. Que ce soit les profs à l'école, que ce soit les gens qui leur disent 'on ne fera jamais rien de toi'. Tu vois ? 'Et ça y est, il est encore en retard', enfin tu vois ? 'T'aurais pu prévenir, c'est à chaque fois la même chose avec toi !', etc. L'enjeu c'est de changer d'attitude, c'est d'être terriblement encourageant, c'est de lui dire dès qu'il y a quelque chose d'un peu positif. (...) C'est dire 'super, tu as su te lever ce matin, c'est génial, tu peux le faire !' ou bien 'écoute, j'ai eu ton tuteur, il est content, c'est super quoi !', alors il se redresse le jeune ! (...) Nous essayons tous d'avoir une attitude très positive, encourageante, félicitante et enthousiaste dans les formations. » [Camille, Responsable de promotion]

Le développement de la confiance en soi des volontaires n'est toutefois pas basé sur une réflexion ou un échange autour des conditions sociales qui génèrent un manque de confiance en soi. Dans leurs échanges avec les volontaires, les travailleur·se·s de la PSC insistent principalement sur l'importance de déployer leur « *potentiel* » au-delà des « *conditionnements* » ou des « *couches mises sur [eux·elles] par les parents, l'école et l'entourage, qui [les] empêchent d'être vraiment [eux·elles]-mêmes* » [Didier, Responsable de promotion]. L'idée est ainsi que ces jeunes adultes puissent « *révéler* » leur hypothétique véritable « *personnalité* » au-delà des « *freins* » que peuvent constituer les expériences passées.<sup>56</sup>

Cette deuxième logique d'action basée sur le référentiel de la confiance est en lien fort avec deux modes de socialisation identifiés par I. Astier (2007) dans son enquête sur les transformations des cadres moraux de l'action sociale : il s'agit d'une part de « reconnaître » des personnes à travers leurs actes concrets et de les « accompagner » en les traitant d'égal à égal et en les soutenant dans la réalisation de leurs projets propres, afin qu'ils-elles puissent répondre à l'exigence contemporaine de « devenir soi-même » (p. 128). Le référentiel de la confiance est également en lien étroit avec la logique de la « relation » développée par F. Dubet (2002), dans laquelle autrui apparaît comme une personne singulière, un sujet, qu'il s'agit de reconnaître.

#### *Faire respecter l'engagement*

« La notion de citoyen fait référence à l'engagement, l'engagement ça demande

aussi de respecter un certain cadre. (...) Donc on attend un engagement de votre part, que vous preniez vos responsabilités. Ce sera comme ça dans vos prochains boulots après le SC, donc profitez de cette expérience » [Sylvie, Responsable de promotion, Introduction à la semaine d'intégration, mars 2020]

Pour commencer, il importe de préciser que les travailleur·se·s de la PSC et les tuteur·trice·s ne considèrent pas nécessairement comme une fin en soi le fait que les volontaires suivent le programme jusqu'au terme des six mois. En effet, un arrêt anticipé du programme avant le terme prévu n'est pas associé à un échec, à condition que le passage par le dispositif ait soit répondu aux attentes du·de la volontaire, soit contribué à soutenir sa confiance en lui-elle, soit précisé son orientation scolaire ou professionnelle.<sup>57</sup> Toutefois, il n'en reste pas moins que les responsables de la mise en œuvre du programme insistent fortement sur l'enjeu de faire respecter leur engagement aux volontaires, et en particulier les horaires. Le cas échéant, il est demandé aux volontaires de justifier leurs absences et leurs retards. Une procédure de sanction est *a priori* prévue en cas de non-respect de cet engagement.

« En principe, un SC, tu t'engages. Tu t'engages à te rendre sur ton lieu de mission, à prévenir en cas d'absence et à justifier tes absences. Et tu t'engages à venir en formation et à prévenir ou à justifier tes absences. Normalement, après trois absences injustifiées en formation, tu reçois une lettre et on peut évaluer si on met fin ou pas au SC. (...) En mission, le cadre est un peu moins

<sup>56</sup> Observation des échanges dans le cadre d'un « temps de maturation et d'orientation », Namur, le 26 juin 2020.

<sup>57</sup> En matière de financement public, tout·e volontaire qui reste engagé·e dans le programme pendant au moins un mois est comptabilisé·e dans le nombre total des jeunes ayant effectué un SC sur l'année. Par conséquent, la PSC n'est pas sanctionnée en matière de financement public si les volontaires abandonnent leur SC après un mois. Les volontaires qui se désengagent du SC au cours des six mois ne sont pas sanctionné·e·s par la PSC.

clair. On va plus partir, à un moment donné, sur le respect des engagements. Il y a un peu moins de clarté par rapport à la présence. Mais si à un moment donné le jeune ne vient plus, si le jeune n'est pas capable d'arriver à l'heure (...) on peut mettre fin au SC sans problème. » [Nadia, Directrice pédagogique]

Les tuteur·rice·s accordent également une grande importance à ce que les volontaires respectent les horaires établis. La marge de liberté que les volontaires peuvent prendre ou non par rapport aux horaires varie toutefois fortement selon les tuteur·trice·s. Certain·e·s tuteur·rice·s insistent auprès des volontaires pour qu'ils-elles « *se tiennent aux horaires* » établis sans pour autant leur attribuer l'entière responsabilité d'une activité indispensable à l'organisation, ce qui permet d'« *accepter entre guillemets quand il y en a un qui n'est pas là ou qui arrive en retard, mais à faire comprendre que ce n'est pas cool et qu'il faut prévenir* » [Quentin, Tuteur]. Par contre, d'autres tuteur·rice·s adoptent une posture plus stricte et attendent des volontaires qu'ils-elles se comportent comme des « *stagiaires* » ou des « *employé·e·s* » [Marc, Tuteur].

« Je ne fais pas de différence de traitement entre un jeune et un employé, donc j'attends la même chose. Je veux dire... Il y a un horaire, ben il respecte l'horaire, si c'est congé, il a congé, voilà. Ça c'est le deal chez nous. » [Marc, Tuteur].

Les justifications avancées tant par les travailleur·se·s de la PSC que par les tuteur·trice·s pour faire respecter les horaires aux volontaires est d'inculquer les codes du marché de l'emploi. Ce serait donc pour s'insérer socio-professionnellement après le SC que ces jeunes adultes doivent respecter ces engagements dès aujourd'hui, en tant que volontaire en SC.

« On ne leur rend pas service de dire 'mon pauvre loulou, tu n'es pas venu, je

comprends, ta vie est dure, tu as morflé pendant ton enfance', stop. 'On comprend, ça n'a pas été simple, mais si tu veux te réintégrer, t'insérer dans la société, il y a des cadres'. 'Ton employeur va dire, même pas après la troisième fois, il va te dire 'écoute mon vieux, tu n'as pas prévenu, il y en a 80 qui attendent derrière la porte'. (...) Donc il faut quand même revenir au fait que 'ben les gars, ok, la société c'est dur, ce n'est pas ce que vous voulez, mais elle fonctionne comme ça, avec des cadres, et on doit quand même vous rappeler qu'il faut les respecter'... » [Camille, Responsable de promotion]

« J'essaie toujours de le remettre comme si... 'Imagine-toi, si c'est ton boulot et que tu es payé pour ça, tu ne peux pas dire à ton employeur : demain je ne viens pas travailler, je suis fatigué'. Donc j'essaie de leur faire prendre conscience. » [Lidvine, Tutrice]

Plus radicalement, le fait de mettre fin à un SC en cas de non-respect des engagements pris, et en particulier des horaires, est également justifié par le fait d'inculquer aux volontaires un certain sens des responsabilités en vue de leur insertion professionnelle future.

« Parfois mettre fin à un SC c'est aussi rendre service au jeune hein. Ce n'est pas toujours facile à comprendre mais il y a un moment où si le jeune ne vient jamais au final tu ne lui rends pas service, tu le mets en échec, encore plus. Tu ne le mets pas face à ses responsabilités. Les jeunes ils ont besoin d'un mur pour pouvoir taper leur tête dessus. Le cadre c'est ce mur où tu peux un peu te défouler, c'est important pour la construction. » [Nadia, Directrice pédagogique]

En pratique, il est assez fréquent que des volontaires soient rappelé·e·s à l'ordre par les responsables suite à des absences et/ou des retards injustifiés. Mais il est relativement rare que les responsables doivent réellement mettre

un terme au SC pour ces raisons.

« Il faut dire que ça arrive assez rarement que l'on exclue un jeune. (...) Par contre on envoie quand même de temps en temps des signaux d'alerte, soit un courrier, soit au moins oralement, en disant 'écoute, il faut que tu te reprennes parce que sinon on va devoir mettre un terme à ton SC', ça ça arrive quand même de temps en temps. » [Didier, Responsable de promotion]

Cette troisième logique d'action, axée sur l'importance du respect des horaires, est en lien fort avec les deux derniers modes de socialisation identifiés par I. Astier (2007) dans l'action sociale contemporaine, à savoir « l'activation » – « *tout le monde est là de façon volontaire, donc prêt à s'engager à 100% !* »<sup>58</sup> – et la « responsabilisation » des usagers – « *vous allez avoir des responsabilités, donc on va vous attendre le matin* »<sup>59</sup>. Selon cette sociologue, « s'activer » implique de prouver que l'on veut « s'en sortir par soi-même et à partir de soi-même » (p. 21). Quant à la « responsabilisation » de l'individu, l'idée est de rendre l'individu « maître de sa vie », au-delà des déterminismes sociaux et des inégalités sociales. Notons également le lien entre notre troisième logique d'action et la dernière logique identifiée par F. Dubet (2002) concernant l'expérience du « travail sur autrui », à savoir la logique du « contrôle social », dans laquelle autrui doit se conformer à un rôle prescrit par l'institution.

Ainsi, comme pour les pratiques de recrutement des volontaires, les logiques d'action des travailleur-se-s de la PSC et des tuteur-trice-s en relation avec les volontaires impliquent une coexistence de référentiels citoyens et de référentiels issus du marché de l'emploi. D'une part, sur le plan citoyen, il s'agit de prendre en

compte les attentes des volontaires, d'instaurer une relation qui se veut autant que possible non-hiérarchique et de tenter de soutenir le développement des capacités d'action et d'expression des volontaires en renforçant leur confiance en eux-elles. Mais, d'autre part, en lien étroit avec l'emploi, les travailleur-se-s de la PSC et les tuteur-trice-s accordent également une importance forte au respect de l'engagement, entendu principalement comme le respect des normes et des horaires de travail. D'ailleurs, cette logique d'action est justifiée par la perspective de l'insertion professionnelle future des volontaires.

### 3.2.2. *Les représentations et les logiques d'action des volontaires*

Après s'être intéressé aux logiques d'action des travailleur-se-s de la PSC et des tuteur-trice-s en relation avec les volontaires, il importe de s'intéresser à la façon dont les volontaires font l'expérience et se représentent les différents types de relation dans lesquels ils-elles sont engagé-e-s dans le cadre du SC. Pour cela, nous nous focaliserons d'abord sur les relations des volontaires en « mission » – c'est-à-dire sur leurs relations avec les tuteur-trice-s et, plus généralement, avec les membres de l'équipe des organisations dans lesquelles ils-elles s'engagent – et, ensuite, nous analyserons les relations des volontaires dans le cadre des activités de la PSC – c'est-à-dire principalement avec les responsables de promotion et avec les autres volontaires de leur « promotion ».

#### *Les expériences relationnelles des volontaires avec les tuteur-trice-s*

À partir des entretiens rétrospectifs que nous avons menés avec les volontaires, trois types d'expérience relationnelle avec les tuteur-trice-s peuvent être distingués : une relation de

<sup>58</sup> Injonction d'un-e responsable de promotion envers les volontaires lors d'un séjour d'intégration.

<sup>59</sup> *Idem.*

proximité centrée sur la confiance (forme de parrainage), une relation formelle centrée sur l'évaluation et la progression (forme de coaching professionnel) ou, plus rarement, une relation distante qui ne se noue pas vraiment. Quant au rapport d'autorité entre le-la tuteur-trice et le-la volontaire, il varie largement sur un *continuum* allant d'un niveau limité à un niveau assez marqué.

Au-delà de l'attitude adoptée par le-la tuteur-trice, les expériences relationnelles des volontaires avec leur tuteur-riche dépendent largement des significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie récents.

Pour la plupart des volontaires, en particulier celles et ceux dont l'engagement en SC s'inscrit en lien étroit avec le système éducatif (en tant que « pause scolaire » avant d'entamer un cycle d'études supérieures ou pour rester actif-ve-s suite à l'arrêt d'un cycle d'études supérieures), la relation avec le-la tuteur-trice est perçue comme une relation de proximité et de « confiance » [Léo]. Ils-elles perçoivent plutôt leur tuteur-trice comme « un pote » [Nils], « une marraine » [Léa] ou « une bonne connaissance » [Arthur]. Ces volontaires se sentent généralement assez libres dans le cadre de la relation avec leur tuteur-trice, par exemple pour « choisir » [Léa] ou « inventer » [Lydia] leur projet. Ils-elles perçoivent donc cette relation comme non directive et ouverte à la prise de responsabilités et d'initiatives. On peut interpréter cette logique d'action en ce sens que, pour ces volontaires, le SC apparaît généralement comme une expérience sans réelle pression, qui n'est calquée sur une quête d'accès à l'emploi.

Pour d'autres volontaires, en particulier celles et ceux pour lesquelles l'engagement en SC se substitue à une recherche infructueuse d'emploi, la relation avec le-la tuteur-trice semble s'établir sous une forme plus formelle et professionnelle, dans une optique de

progression. L'enjeu pour ces volontaires est surtout d'« évoluer » [Mélissa] et de « s'améliorer » [Lilian]. Plus radicalement, leur attitude vis-à-vis du-de leur tuteur-trice peut être imprégnée des logiques de l'emploi. Parmi ces volontaires, plusieurs d'entre eux-elles semblent se sentir davantage dans une position « subordonnée » par rapport aux injonctions de leur tuteur-trice : « on me disait de faire un truc ou quoi, je disais 'oui, pas de souci'. » [Guilian]. Certain-e-s d'entre eux-elles perçoivent d'ailleurs leur tuteur-trice comme « un patron » [Guilian], « un chef » [Ahmed] ou « un directeur » [Meryem].

« On m'a fait faire des nuits. Ça normalement on ne pouvait pas. Mais je l'ai accepté parce que je voulais voir comment c'était... Il y a juste les collègues qui faisaient des remarques, qui ne comprenaient pas trop, ils disaient 'ouais mais attends tu touches que 10 euros par jour, ce n'est pas normal !'. Ils ne comprenaient pas. (...) Moi ça me semblait normal... Surtout pour mon expérience personnelle. Je n'ai jamais rien refusé parce que je voulais vivre le truc à fond. » [Lilian]

Cette attitude peut être comprise en partie par la volonté, pour certain-e-s de ces volontaires, d'être engagé-e-s durablement en tant que salarié-e-s au sein de l'organisation à l'issue de la « mission », ce qui implique de suivre les directives du-de la tuteur-trice mais aussi d'être « performant-e » [Delphine] et de se montrer « motivé-e-s ».

« Mon régisseur en chef m'a dit : 'si tu vas à l'école et que tu viens ici, que tu n'arrives pas en retard, ta vie est toute tracée'. (...) Il m'a dit : 'si ce n'est pas ici, je te trouverai une place ailleurs, mais des jeunes comme toi, motivé comme ça, c'est rare, t'es le premier qu'on a et c'est cool quoi'. (...) Ils avaient déjà eu des jeunes en stage, qui étaient payés plus mais qui n'étaient pas aussi motivés que moi. Moi ils voyaient que j'étais payé moins

et que j'étais extrêmement motivé ! (...) De un j'aimais plus et de deux il y avait une possibilité d'engagement ! Voilà donc c'est déjà plus motivant, quoi. Enfin de compte ce n'est ni l'un, ni l'autre, mais voilà. » [Ahmed]

Enfin, dans certains cas peu fréquents, la relation entre le-la volontaire et le-la tuteur-trice reste distante et ne s'établit pas vraiment, ce qui nuit à l'expérience de la « mission ».

« Mon tuteur n'était pas là, il était occupé. Après voilà, c'est logique, je dois être autonome, indépendante, mais... (...) Il faut les comprendre, ils travaillent, ils ont un salaire... (...) Mais je le vivais mal, à chaque fois que je voulais poser une question il n'était jamais là. » [Meryem]

*De l'importance fondamentale d'être considéré-e comme un-e membre de l'équipe*

Par contraste avec les travaux qui dénoncent l'exploitation des volontaires dans le dispositif du service civique en France, en accordant une attention relativement limitée à l'expérience des volontaires (Ihaddadene, 2018; Simonet, 2018), notre étude auprès des volontaires du SC montre que, si l'on prend au sérieux leur expérience, il importe de dépasser cette perspective économique. Sans nier les rapports d'exploitation dans lesquels les volontaires du SC peuvent être pris à leur insu, de leur point de vue l'enjeu économique est secondaire : ce qui compte en priorité est d'être pleinement intégré-e-s et considéré-e-s par les membres des organisations dans lesquelles ils-elles réalisent leur « mission ». Ce qui est en jeu est donc avant tout une attente forte d'égale considération dans le collectif de travail, ce qui contribue d'ailleurs au fait que les volontaires aspirent souvent à réaliser les mêmes activités que les employé-e-s des organisations dans lesquelles ils-elles effectuent leur « mission ».

La plupart des ex-volontaires que nous avons rencontré-e-s déclarent s'être senti-e-s bien intégré-e-s dans les équipes des organisations où ils-elles ont réalisé leur « mission ». Ce sentiment d'intégration va généralement de pair avec le fait d'être reconnu-e et de se percevoir comme un-e membre de l'équipe, au même titre que les travailleur-euse-s permanent-e-s, s'impliquant dans les activités collectives de l'organisation. En effet, de nombreux-ses ex-volontaires déclarent que, s'ils-elles ont été amené-e-s à réaliser des activités qui sont d'ordinaire plutôt réalisées par les employé-e-s, le fait que leur « mission » soit pleinement intégrée dans les activités collectives de l'organisation était une source de satisfaction et de valorisation leur permettant de se sentir utile, de découvrir en quoi consistaient les activités de l'organisation, et de prendre confiance en eux-elles du fait de la confiance qui leur était accordée.

« [Pour l'organisation de l'événement] tout ce qui était rappels téléphoniques et la personne avec qui j'ai travaillé, c'était clairement une tâche qui était censée être faite par un employé. (...) Je me suis vraiment sentie indispensable donc c'était entre guillemets plus gratifiant, c'était plus valorisant, de voir que j'étais utile. » [Éléonore]

« Des fois je ne me sentais plus comme un jeune en SC mais comme quelqu'un de l'équipe, salarié et tout, donc c'était très positif. Les collègues ne m'ont jamais mis une étiquette sur la tête disant 'SC'. J'étais considéré comme leur collègue, donc ça c'était très chouette, je pense que si on m'avait collé une étiquette comme ça, ça aurait été beaucoup plus malaisant. » [Lilian]

« Je me suis vraiment sentie comme dans l'équipe, je n'ai pas du tout été dissociée ou quoi, j'ai vraiment fait comme eux. (...) J'étais là comme un membre de l'équipe en plus

et on me laissait aussi seule parfois avec un groupe. On me faisait autant confiance qu'à un éducateur en fait (...) Je ne m'attendais pas à autant de confiance. (...). Ça aurait été compréhensible de ne pas me laisser autant de... comment... de responsabilités. Mais j'ai beaucoup aimé, plus on m'en donnait plus j'aimais. » [Lydia]

Ainsi, selon les volontaires, ce qu'ils-elles considéreraient comme une situation injuste, sans que cela se soit nécessairement produit, serait ne pas être considéré-e comme un-e égal-e par les membres des équipes, c'est-à-dire de devoir « *faire des tâches ingrates* », d'être le « *larbin de service* » ou le « *petit stagiaire* ».

« J : Est-ce qu'il y avait des choses que qui te semblaient injustes ou pas ?

M : Oh non, non, pas vraiment. Parce qu'en plus en termes de tâches, euh... Comme je disais avec les dossiers d'agrégation, c'était comme si j'étais un travailleur, donc je n'étais pas en train de faire juste des tâches ingrates qu'ils n'avaient pas envie de faire. C'était plus un plus pour eux. (...) Donc non, je ne voyais pas d'injustice. (...) Ce que j'aurais pu trouver injuste c'est d'être un peu leur larbin de service, de faire vraiment des tâches ingrates quoi. Mais ça n'a pas été le cas. » [Marie]

« Je pense que j'étais assez bien intégré dans l'équipe, avec des travaux sérieux qu'on me donnait, je n'étais pas juste là à balayer l'atelier, à ramasser les poussières ou à ranger les trucs (...) Sur la fin j'étais vraiment quasi un employé, s'il y avait... Un truc banal mais si par exemple ils parlaient faire les courses à midi, ils ne me disaient pas : 'nous on y va, toi continue à travailler'. Ils disaient : 'tu veux venir avec ?'. (...) J'étais vraiment intégré au même niveau. » [Sylvain]

En ce sens, à la marge, si certain-e-s volontaires ont exprimé des regrets et des injustices

ressenties en « mission », cela concerne la plupart du temps des situations où ils-elles n'ont pas été considéré-e-s comme des membres à part entière de l'équipe.

« Je n'étais pas... Je n'étais pas dans la même... Ils ne me parlaient pas comme ils parlaient à leurs collègues. Je ne sais pas comment t'expliquer. Je ne me sentais pas à l'écart non plus. Ils étaient tranquilles, on fumait des clopes ensemble mais on ne parlait pas de trucs sérieux. (...) On parlait de la pluie et du beau temps quoi. Ça me frustrait un peu. Jamais on ne parlait d'un résident. » [Meryem]

« J : Est-ce qu'il y a une chose qui t'a semblé injuste ?

E : Peut-être à un moment oui. Un membre de l'équipe a envoyé un Doodle à toute l'équipe pour organiser un repas un soir. Le soir en question c'était super. Mais après on a entendu dire que quelqu'un disait que c'était dégueulasse que les stagiaires aient pu voter aussi parce qu'à cause de ça certains membres de l'équipe n'avaient pas pu venir parce qu'ils n'étaient pas disponibles le soir choisi par la majorité. Ce n'est pas vraiment une injustice mais ce n'est pas très sympa de sa part. » [Éléonore]

#### *Les expériences relationnelles des volontaires avec les responsables de promotion*

Nous avons vu que, parallèlement à la « mission » individuelle des volontaires, la PSC organise des activités collectives. Ces activités sont organisées par les responsables de promotion, qui jouent un rôle important dans l'expérience des volontaires en SC. Conformément à la logique d'action de ces professionnels consistant à prendre en compte les attentes individuelles des volontaires (cf. *supra*), les responsables de promotion sont perçu-e-s par les volontaires comme des personnes à la fois « *ouvertes* » [Meryem],

« *attentives* » [Nils] et « *à l'écoute* » [Zélie], qui fournissent un accompagnement de proximité.

De plus, en lien étroit avec la logique du développement de la confiance adoptée par ces professionnels (cf. *supra*), ils-elles sont perçu·e·s par les volontaires comme des personnes particulièrement « *valorisantes* » [Mélissa] et « *reconnaissantes* » [Arthur].

« Une phrase répétée plus qu'une autre c'est 'vous êtes tous capables de faire quelque chose et vous avez tous un don, utilisez-le !', c'est la phrase qui ressortait le plus chez eux. 'Sentez-vous utiles et forts, vous avez quelque chose à partager aux autres'. » [Arthur]

Enfin, les volontaires se sentent généralement considéré·e·s d'égal à égal par les responsables de promotion, ce qui soutient leur engagement dans le dispositif.

« Ce n'était pas 'moi je suis le responsable, toi tu es le volontaire, point, ça s'arrête là'. Non, il y avait de très beaux partages, avec beaucoup de bienveillance, de convivialité, d'altruisme, c'était vraiment top, je n'aurais pas espérer mieux en me lançant dans l'expérience en fait. » [Mélissa]

« Je n'ai pas senti qu'ils nous prenaient de haut : ils nous traitaient en adultes et ça c'était chouette. » [Antoine]

*La « promotion » : un support fondamental de l'engagement en Service Citoyen*

Sauf exception, tou·te·s les volontaires soulignent l'importance de leur « promotion » dans leur expérience du SC. Ce groupe avec lequel ils-elles participent à toutes les activités collectives organisées par la PSC leur permet

premièrement de partager une expérience commune. Nombreux·ses sont les volontaires qui se reconnaissent dans une expérience partagée qui les a conduits à s'engager – à savoir un questionnement sur soi et sur son orientation –, ce qui permet de ne pas se sentir seul·e·s.

« J : Le groupe, il représentait quoi pour toi ? Enfin ça représentait quoi le fait de faire un SC avec un groupe pour toi ?

M : Ça permet de voir qu'on n'est pas tout seul, parce que voilà moi quand j'ai arrêté mes études, j'avais un peu l'impression que j'étais le seul à faire ça quoi. Tout le monde continuait ses études, tout le monde travaillait, tout le monde faisait quelque chose et j'avais un peu l'impression d'être le seul entre guillemets à ne rien faire. Se retrouver dans un groupe où on est plusieurs à faire ça... finalement ça consolide en se disant : 'ben finalement c'est peut-être...', je ne vais pas dire que c'est normal mais ce n'est pas exceptionnel quoi ! » [Mathieu]

Ensuite, durant toute la durée du SC, les volontaires partagent également une expérience et un statut communs. Ils-elles perçoivent les autres volontaires de leur « promotion » comme des « *ami·e·s* » ou des « *potes* », voire dans certains cas comme des « *collègues* ». <sup>60</sup>

« Mine de rien le SC ce n'est pas quelque chose de très connu. (...) Toute l'année, quand je disais que j'étais une jeune en SC, je devais chaque fois expliquer ce que c'était. Donc le fait de voir que je n'étais pas la seule dans ce cas et que, justement, au sein du SC, je me retrouvais avec des jeunes de mon âge dans le même cas, c'était assez chouette. (...) On était tous à la même place entre guillemets et on était ensemble. » [Éléonore]

<sup>60</sup> Dans la continuité de nos analyses précédentes relatives au rapport subjectif à la « mission », les volontaires qui considèrent les autres volontaires de la promotion comme leurs « collègues » sont uniquement celles et ceux dont l'engagement en SC s'inscrit en lien avec une recherche d'insertion sur le marché de l'emploi.

« En fait le SC, même si on n'est pas dans la même catégorie de boulot, c'est exactement les mêmes... règles et tout. (...) On ne parle pas du même boulot, enfin on parle du même boulot et pas du même boulot en même temps. On a exactement les mêmes règles partout mais on n'a pas les mêmes objectifs. (...) On a plein de trucs à faire pendant la journée avec notre boulot, donc ça c'était cool, mais sinon le reste on est tous idems, tous pareils. » [Guilian]

« On pouvait vraiment échanger sur nos problèmes, en parler et s'aider par rapport à ça, que ce soit en relativisant ou en donnant des idées d'amélioration de la situation ou quoi. (...) Sur base du ressenti de nos missions : 'moi avec mon responsable de mission ça se passe comme ça, il me traite comme ça'. Donc on se donnait des petites idées, comme le feraient de bons potes, sauf qu'on ne connaissait pas du tout. » [Sylvain]

Prenant appui sur cette expérience partagée, les « promotions » de volontaires forment généralement des groupes « *cohésifs* » [Éléonore], « *fusionnels* » [Mélissa] et « *soudés* » [Nils], au sein desquels règne une ambiance de « *bienveillance* » [Arthur], de « *non-jugement* » [Mélissa], de « *confiance* » [Éléonore]. Cela permet aux volontaires de se soutenir mutuellement durant toute la durée du SC.

Enfin, la « promotion » constitue un point d'appui fondamental au maintien de l'engagement dans la durée. En ce sens, de nombreux-ses ex-volontaires déclarent que, durant leur SC, ils-elles attendaient et se réjouissaient de retrouver les autres membres de la « promotion » lors d'une prochaine activité de la PSC.

« Sans le groupe on était rien entre guillemets, parce qu'il fallait compter les uns sur les autres pour s'aider quoi. Par exemple, si on avait des difficultés dans notre mission on en parlait, on parlait sur le groupe, on discutait et voilà quoi. (...) Ou par exemple s'il y en a une qui ne venait pas en mission et en formation alors on demandait : 'Pourquoi est-ce que tu n'es pas venue?', 'Est-ce que tu n'es pas bien?' 'Tout va bien, est-ce que ça va?'. » [Léo]

« Les journées de formation qu'on avait le jeudi ou le vendredi c'était les meilleures journées du mois parce qu'on se retrouvait avec le groupe (...) C'était vraiment super chouette de savoir que tel jour dans la semaine on avait une réunion avec toute la promo. Moi ça me réjouissait vraiment de me dire que j'allais revoir tout le monde et je pense que c'était pareil pour les autres membres de la promo. » [Éléonore]

« J'aimais bien le fait de se retrouver en groupe. Toute la dynamique de groupe apportait quelque chose aussi au SC dans le sens où tu as ce côté social, ce support émotionnel et affectif ! Au-delà de faire ta mission, le fait d'être... Enfin tu te sens quand même un peu isolé de base en mission. Et le fait de pouvoir revenir en groupe, de retrouver des potes, des gens avec qui tu peux partager ce que t'as vécu, tout ça, je trouvais ça super important. » [Antoine]

« Moi j'adorais les moments où on pouvait tous se voir. J'aimais bien ma mission mais j'attendais quand même les vendredis pour avoir les formations. C'était un moment pour voir et entendre comment les autres vivaient leurs missions. » [Léa]

« Il y avait la dynamique de groupe, même si à ton stage, enfin à ta mission, si ça ne se passait pas bien, il y avait toujours le côté rencontres, activités (...). Ça mettait un plus que juste le stage. (...) C'était aussi l'occasion de revoir tous les autres, je pense que c'était beaucoup ça qui me motivait, de revoir tous les autres. » [Sylvain]

Pour conclure cette section relative aux expériences relationnelles des volontaires en SC, nous retiendrons premièrement que, concernant la « mission », les représentations de la relation avec le-la tuteur-trice sont teintées par les significations que les volontaires accordent à leur engagement en SC par rapport à leurs parcours de vie récents. Les référentiels de l'emploi sont importés par les volontaires pour lequel-le-s le SC se substitue à une recherche infructueuse d'emploi. Quant aux relations avec les équipes au sein des organisations partenaires, tou-te-s les volontaires accordent une grande importance au fait d'être intégré-e-s et considéré-e-s comme un-e membre de l'équipe, au même titre que les autres. Il y a donc une attente citoyenne forte et partagée d'égalité de considération. Concernant les activités collectives de la PSC, les relations avec les responsables de promotion sont déterminantes car ils-elles apparaissent comme des personnes de référence à la fois soutenantes, valorisantes et accompagnantes, qui adoptent une posture autant que possible proche et non hiérarchique par rapport aux volontaires. Quant à la « promotion », elle constitue un support fondamental de l'engagement en SC en permettant à la fois aux volontaires de partager une expérience et un statut communs, de se soutenir mutuellement et de maintenir l'engagement dans la durée.

### 3.3. Les représentations du Service Citoyen pour les volontaires : travail, indemnité et citoyenneté

Au-delà des activités et des relations qui se déploient dans le cadre du SC, l'analyse de l'expérience des volontaires implique de s'intéresser à la façon dont ils-elles se représentent le SC en tant que tel. Plus précisément, sur base de l'analyse de nos entretiens rétrospectifs, nous nous pencherons

ici à la fois sur la façon dont les volontaires situent leur expérience du SC par rapport à leur conception du travail, sur leur perception de l'indemnité qu'ils-elles reçoivent en tant que volontaires, et sur la façon dont ils-elles positionnent leur expérience du SC par rapport à leur conception de la citoyenneté. Ces enjeux de positionnement subjectif de l'expérience en SC (en particulier par rapport au travail et à la citoyenneté) sont apparus pertinents au fil de l'enquête, en mettant en regard le discours des volontaires avec le discours organisationnel de la PSC.

#### 3.3.1. Le Service Citoyen : un travail ?

Le SC est présenté par la PSC comme un programme citoyen, en marge du travail. Selon les statuts de l'organisation, le SC vise à favoriser l'intégration sociétale de jeunes adultes en tant que « citoyens actifs, critiques, solidaires et responsables » (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 24). Cet horizon, ainsi que les objectifs de « cohésion sociale », d'« inclusion » et de « citoyenneté responsable » du SC, sont mis en exergue dans les accords de financement conclus entre la PSC et les pouvoirs publics.<sup>61</sup> De plus, au-delà de ces objectifs, le SC est un programme de volontariat qui, par définition, est un engagement libre et non rétribué (Cnaan, Handy, & Wadsworth, 1996). En effet, le volontariat se distingue communément du travail qui, dans la foulée de l'industrialisation, a progressivement été assimilé à l'emploi salarié (Dujarier, 2021; Taylor, 2004), c'est-à-dire une activité pour laquelle une personne est engagée, en contrepartie d'une rémunération, sous l'égide du droit du travail. Pour éviter toute ambiguïté entre le SC et le travail, la terminologie du marché de l'emploi est explicitement bannie par la PSC. L'organisation invite notamment à privilégier les termes de « jeune en service citoyen », d'« indemnités »,

<sup>61</sup> Voir notamment les conventions-cadres conclues entre le Gouvernement wallon et la PSC (le 24 juillet 2018 et le 18 décembre 2019).

de « mission », d'« engagement », de « tuteur·trice », d'« organisme d'accueil » ou encore de « convention » et d'éviter leurs équivalents sur le marché de l'emploi, à savoir les termes d'« employé·e », de « rémunération », de « travail », d'« embauche », de « chef·fe », d'« employeur » et de « contrat de travail ».<sup>62</sup>

Par rapport à ce discours organisationnel, il importe d'analyser la façon dont les volontaires du SC positionnent leur expérience du SC – et en particulier leur « mission » – par rapport à leur conception du travail. Les représentations des volontaires divergent à ce sujet. Pour certain·e·s, en particulier parmi celles et ceux pour lequel·le·s l'engagement en SC se substitue à une recherche infructueuse d'emploi, leur « mission » s'apparente à une expérience de travail. Faute d'être intégré·e·s sur le marché de l'emploi, leur « mission » leur permet toutefois de s'identifier à des travailleur·se·s, au même titre que les membres du personnel, exerçant les mêmes activités.

« J'étais là en tant que jeune en SC mais je me considérais comme si j'étais un salarié et que c'était mon taf et voilà. Je vais dire que j'oubliais le cadre sinon ça aurait été absurde, j'aurais raté beaucoup de choses. Au moins j'ai pu faire de tout et voilà. J'avais quand même un bureau, avec un ordinateur et tout, je n'avais pas à me plaindre, j'avais tout ce qu'il fallait pour travailler, préparer les animations et tout ça. » [Lilian]

« Au début c'était juste histoire de passer le temps en fait, puis après je me suis mis dans le rôle d'un mec qui travaille vraiment et tout. (...) Je renseignais les clients, je donnais à manger aux chiens, tel un animalier quoi. » [Guilian]

En ce sens, certain·e·s volontaires évoquent

un décalage plus ou moins marqué entre leur représentation de leur « mission » – vécue comme une forme de travail – et le discours de la PSC – souhaitant éviter la terminologie propre au marché de l'emploi.

« [La responsable de promotion] me reprenait souvent quand je disais 'quand je travaille' parce que pour moi je n'étais pas là juste pour dire 'bon ben voilà, je dois faire autant d'heures et je suis là pour m'amuser'. (...) Je prenais plus ça comme un travail que comme un passe-temps on va dire. » [Mélissa]

« J'étais totalement intégré dans l'équipe, comme si j'avais travaillé là depuis toujours. (...) Je ne me voyais pas tellement comme un jeune en SC. (...) Je ne l'ai pas vraiment pris en mode mission parce que je me suis dit : 'je travaille dans l'entreprise'. Pour moi une mission ce n'est pas ça. Si par exemple on m'avait envoyé dans une zone sinistrée pour aider etc. avec les secours, pour moi ça c'est une mission, solidaire, parce qu'il faut le faire. Mais non, pour moi ce qu'on faisait (...) c'était tout sauf une mission quoi. (...) C'était plus : on te trouve un petit lieu de stage et tu apprends un métier pour t'aider à trouver un peu ta voie. C'est plus comme ça que je percevais le SC. » [Ahmed]

Durant nos séances d'observation participante, nous avons également observé certaines situations lors desquelles des volontaires ont été invité·e·s à ne pas utiliser le mot travail ou d'autres termes liés au marché de l'emploi pour parler de leur « mission ».

« Volontaire : *Moi je travaille* à [XXX]...  
Responsables de promotion [ensemble] : *Tu es en mission !* [Rires du groupe] »<sup>63</sup>

<sup>62</sup> « Abécédaire du Service Citoyen », Guide d'accueil des jeunes en Service Citoyen 2018, p. 27.

<sup>63</sup> Carnet de terrain, premier temps d'échange, le 14 février 2020.

« Volontaire : *Le tuteur c'est notre patron quoi ?*

Responsable de promotion : *Non, ce n'est pas votre patron, c'est votre tuteur.* »<sup>64</sup>

Toutefois, pour de nombreux·ses volontaires, une certaine ambiguïté règne sur la façon de positionner leur « mission » par rapport à leur conception du travail. D'une part, ils-elles associent la « mission » à une expérience de travail dans le sens où il s'agit à la fois d'une activité contraignante (présentant des « obligations » [Éléonore, Daphnée] et un « cadre horaire » [Marie]), légèrement rétribuée (parfois conçue comme un « petit salaire » [Éléonore]), qui implique de réaliser des tâches en partie similaires à celles exercées par les membres du personnel (« *je faisais un peu les mêmes gestes qu'eux, donc d'une certaine manière, c'est une forme de travail* » [Céline]).

« Ça m'a un peu plongée dans le bain du travail, ne serait-ce que par le fait de devoir respecter un horaire, de devoir s'y tenir, d'avoir un petit salaire et de voir que, comme je travaille j'ai un petit salaire, le fait d'avoir des obligations, le fait de devoir y aller même si on n'a pas tous les jours envie et qu'on y va parfois avec les pieds de plomb. Puis le fait de devoir travailler en équipe aussi, d'avoir eu toute l'équipe avec qui je devais travailler, ça m'a vraiment plongée en situation réelle. » [Éléonore]

« Le SC ça permet d'avoir le côté positif du travail dans le sens où ça t'aide à te lever le matin, t'es rémunéré quelque part, j'avais un peu d'argent donc c'était très bien aussi. Je voyais des gens, je bossais, j'utilisais mes mains. » [Mathieu]

Mais, d'autre part, ils-elles distinguent également la « mission » d'une expérience de

travail pour plusieurs raisons. Premièrement, elle est librement choisie.

« C'était avant tout l'occasion de faire quelque chose que j'avais choisi de faire, avec une formule qui me convenait tout à fait. (...) Donc c'est d'abord ça avant une expérience de travail je crois (...), même si ça m'a aidé à voir comment ça se passait dans le monde du travail. » [Éléonore]

Deuxièmement, elle ne demande pas de formation particulière et elle implique une certaine réciprocité entre la contribution du·de la volontaire et les apprentissages qu'il·elle en retire.

« Ce n'est pas un travail en soi parce que je ne suis pas du tout formée et je n'ai pas non plus les mêmes responsabilités qu'eux. Je le fais en participant et en apprenant. » [Céline]

« Pour certaines asbl, le travail fourni est réel et il est le bienvenu. (...) Mais en attendant le fait de mettre des gens moyennement, voire pas formés sur le terrain, pendant une si petite durée... Ça veut dire qu'on doit les former, et au final on les aide autant qu'ils nous aident. C'est du donnant-donnant, c'est pour ça que ce n'est pas vraiment du travail. C'est une expérience, on donne de notre temps libre pour avoir un petit peu de bouteille qu'on nous donne en retour. » [Nils]

Troisièmement, elle est gratifiante et elle permet des échanges d'égal à égal avec les responsables.

« Pour moi un travail c'est un truc... que tu dois faire, que ça te plaise ou non, on s'en fout. Ça c'est ma définition. Donc est-ce que je l'ai ressenti comme ça ? Je ne pense

---

<sup>64</sup> Carnet de terrain, séjour d'intégration, question suite à la présentation administrative, janvier 2020.

pas. Le fait d'avoir vraiment le choix de ce que je faisais, ça a énormément joué (...), et de pouvoir discuter ouvertement avec les personnes qui m'encadraient sans avoir une pression de la hiérarchie. Par exemple, au Delhaize, pour faire un parallèle très marquant, je me suis senti assez mal parce que je ne me sentais pas considéré, on me donnait mes horaires à la dernière minute, enfin c'était vraiment... Ce n'était pas un travail épanouissant, ça ne correspondait pas à mes valeurs. Enfin la totale quoi. Mais je gagnais de l'argent, donc c'était un travail quoi. Alors que pour moi encadrer des enfants c'est tellement passionnel que je me levais chaque matin avec le plaisir d'y aller (...) et j'ai quand même eu des retours sur le travail que j'ai fait à chacun de mes endroits de mission, c'était gratifiant d'avoir ce point de vue sur comment j'effectuais mon travail, ce que je pouvais améliorer, ce que je faisais super bien... (...) Alors qu'un taf comme le Delhaize ben... Je suis parti et voilà quoi ! Je serai remplacé par un autre et voilà ! [rires] » [Antoine]

Quatrièmement, elle comporte moins de responsabilités et de pression qu'un emploi salarié.

« Tu n'as pas la responsabilité d'un salarié, parce que tu n'es que volontaire. » [Marie]

« En même temps [ce n'était pas tout-à-fait un travail] parce que je me sentais en découverte quoi, du coup... entre guillemets j'avais le droit de ne pas savoir, j'avais le droit de me planter. » [Daphnée]

« Il n'y a pas le contexte négatif du travail, dans le sens : j'ai un patron, je dois être rentable, j'ai des délais à tenir, enfin tu vois ? Je n'avais pas ça. » [Mathieu]

Ainsi, pour la plupart des volontaires, une certaine ambiguïté règne quant à la situation de leur « mission » par rapport à leur conception du travail. Le Tableau 8 ci-après reprend les principales dimensions de la « mission » qui conduisent les volontaires à l'associer à une forme de travail d'une part et celles qui impliquent de l'en distinguer d'autre part.

**Tableau 8 : Synthèse des dimensions qui impliquent d'associer ou non la « mission » à une forme de travail, du point de vue des volontaires du Service Citoyen**

| La « mission » comme travail                             | La « mission » comme hors-travail                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [1] Activité contraignante (cadre horaire, etc.)         | [1] Activité librement choisie                                                                                                              |
| [2] Rétribution mensuelle                                | [2] Réciprocité (contribution à l'organisation en échange d'apprentissages), reconnaissance et échanges d'égal à égal avec les responsables |
| [3] Tâches en partie similaires à celles des employé·e·s | [3] Moins de responsabilités et de pression que les employé·e·s                                                                             |

À travers les éléments qui différencient la « mission » d'un travail du point de vue des volontaires, on voit apparaître en filigrane l'intégration des conditions contemporaines du travail sur le marché de l'emploi, c'est-à-dire une activité qui n'est pas nécessairement librement choisie, qui demande souvent

des qualifications préalables, qui n'est pas toujours gratifiante, qui ne permet pas des échanges d'égal à égal avec la hiérarchie, qui implique une certaine pression, etc. De plus, on retrouve ici en miroir les éléments qui soutiennent l'engagement volontaire en SC, notamment la liberté de choisir, l'accessibilité,

la reconnaissance et l'égale considération. En toile de fond, cela signifie que, si le travail est associé aux référentiels de l'emploi pour les volontaires – la contrainte, la rétribution et les prestations –, ils-elles ont d'autres attentes pour le choix d'une activité, qui relèvent de registres expressifs, voire citoyens – le libre accès et le libre choix de leur activité, les opportunités d'apprentissage qu'elle permet, la gratification et la reconnaissance, les possibilités d'échanger et de coconstruire leur activité avec les responsables hiérarchiques.

### 3.3.2. *L'indemnité mensuelle : une rémunération ?*

En lien fort la façon dont les volontaires positionnent leur expérience du SC par rapport à leur conception du travail, il est intéressant d'analyser leurs représentations de l'indemnité qu'ils-elles perçoivent en contrepartie de leur engagement, qui pour rappel s'élève à 200€ par mois pour un temps plein, soit 10€ par jour. Cette indemnité est versée mensuellement par la PSC à partir des fonds publics qu'elle reçoit. Les organisations partenaires dans lesquelles les volontaires réalisent leur « mission » ne contribuent pas à cette indemnité.

Si nous avons montré que l'indemnité est globalement absente des motifs d'engagement initiaux des volontaires, elle apparaît toutefois comme une préoccupation à différents degrés lorsque la nécessité l'impose, à savoir lorsque les volontaires ont besoin d'un apport financier pour subvenir à leurs besoins de base (se nourrir, se loger, se déplacer, etc.) et/ou dans le cadre d'une attente de reconnaissance du travail réalisé.

« Le SC me prenait trop de temps par rapport à ce que je gagnais, même si de base je ne le faisais pas du tout pour la thune, mais comme j'avais quand même besoin d'argent, c'était compliqué. (...) La nécessité d'argent

est venue petit à petit. (...) Il y a aussi un côté 'j'aime bien donner de mon temps mais c'est vrai que 5 fois par semaine, de 8h30 à 16h30...' (...) Quand je travaille j'aime bien avoir une rémunération et ce n'était peut-être pas... (...) Je ne suis pas quelqu'un qui est fort attachée à l'argent. Je suis quelqu'un qui, comme tout le monde, a besoin d'argent parce que j'ai besoin de payer mon loyer et ma vie. Mais 10 euros par jour c'était un truc... [Rires]. (...) Quand je travaille j'ai besoin de reconnaissance, que ce soit par l'indemnité mais aussi par les gens avec qui je travaille. » [Matilda]

À nouveau, cela concerne en particulier les volontaires qui ont déjà eu des expériences professionnelles rémunérées avant de s'engager en SC et dont l'engagement dans le dispositif est lié à une recherche d'insertion sur le marché de l'emploi. Le regard qu'ils-elles portent sur l'indemnité du SC se construit donc en référence aux rémunérations en vigueur sur le marché de l'emploi.

« Je me voyais comme un employé, vu que le stage que je faisais (...), sauf que j'avais un 0 en moins à mon salaire, mais c'est tout... » [Ahmed]

À l'inverse, l'indemnité, aussi minime soit-elle, peut aussi apparaître comme une forme de valorisation de l'engagement volontaire en SC et du travail qu'il exige, surtout pour les participant·e·s qui sont soutenu·e·s financièrement par leurs parents (pour lequel·le·s l'indemnité n'est donc pas une nécessité), qui n'ont jamais eu d'expériences professionnelles rémunérées avant le SC et dont l'engagement ne s'inscrit pas en lien avec une insertion socioprofessionnelle difficile. Pour ces volontaires, s'ils-elles se sont lancé·e·s dans un SC en concevant initialement leur engagement comme entièrement bénévole, le fait de recevoir une indemnité modifie leur

représentation de leur engagement en ce sens qu'ils-elles fournissent une forme de travail qui mérite d'être rémunéré – « je me suis dit : 'au moins tout travail mérite salaire' » [Mathieu].

« Au début, avant que je sache qu'il y avait une rémunération, je voyais vraiment le SC comme du volontariat pur et dur, c'était vraiment juste pour me former et pour apprendre des trucs, ça a changé un peu la manière dont je prenais ça, enfin ça restait volontaire mais il y avait un côté moins... comment dire... bénévole. J'avais moins une sensation de bénévolat vu que c'était défrayé. (...) Ça restait toujours du bénévolat mais avec un côté de... tu fournis quand même un certain travail donc on le rémunère. » [Sylvain]

« Moi je trouvais que c'était quand même valorisant de se dire que notre travail était quand même un peu reconnu via [cette indemnité] ! Au-delà du fait de faire un truc qui a du sens pour toi, tu reçois quand même quelque chose derrière. (...) Ça change un peu ton regard sur ce que tu fais et ton état d'esprit. (...) Tu le fais aussi quand même pour recevoir quelque chose en retour et ça participe d'une certaine manière... pas énormément mais quand même, à ton autonomie. (...) J'étais content d'avoir un petit peu d'argent en mode : 'même si aujourd'hui je ne m'assume pas complètement, je participe quand même de ce que je peux, je n'ai pas juste rien, je ne vis pas juste au crochet de mes parents par exemple'. » [Antoine]

### 3.3.3. *Le Service Citoyen : une expérience citoyenne ?*

Nous avons vu que la citoyenneté est au cœur des objectifs fondateurs et officiels du SC, d'où le dispositif tire d'ailleurs sa dénomination. Pourtant, la question de la dimension

citoyenne de la « mission » n'appelle pas nécessairement de réponse évidente pour les volontaires. Cela peut se comprendre à l'aune des significations que ces jeunes adultes associent au SC par rapport à leurs parcours de vie, qui sont davantage liées à leur scolarité ou à leur insertion socioprofessionnelle qu'à un souhait d'engagement « citoyen » ou « politique ». De plus, concernant le contexte organisé du SC dans lequel prennent place ces expériences individuelles, comme nous l'avons montré en étudiant les logiques d'action des travailleur-se-s de la PSC et des tuteur-trice-s en relation avec les volontaires, si la prise en compte des attentes des volontaires et le développement de la confiance peuvent être théoriquement associés à une forme d'encapacitation citoyenne minimale, ces logiques ne sont pas pour autant explicitement liées à la dimension citoyenne du SC. Comme nous le verrons dans la section suivante consacrée à la sortie du SC, les tuteur-trice-s sont davantage focalisé-e-s sur les effets du SC en matière d'apprentissages pré-professionnels que citoyens et les travailleur-se-s de la PSC sur l'objectif de développement personnel des volontaires (plutôt que sur l'objectif de la PSC visant à encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée).

Toutefois, la plupart des volontaires associent la citoyenneté en « mission » à la possibilité de se rendre utile, au service des autres et de la collectivité, dans le cadre d'un engagement non marchand.

« Après une semaine je me sentais déjà une bonne citoyenne, si je peux dire ça comme ça. Je me sentais utile en faisant des petits trucs, en aidant les gens et qu'ils soient aussi heureux grâce à moi. » [Léa]

« Ce que j'avais comme vision de départ et ce qui s'est confirmé quand j'ai fait ma mission, [le SC] c'est rendre service à la société et

aussi... C'est un échange en fait mais qui n'est pas financier. C'est un échange : tu rends service à la société et en même temps tu apprends aussi. » [Lydia]

Pour certain-e-s volontaires, la citoyenneté n'est pas nécessairement un qualificatif pertinent pour le dispositif. S'ils-elles considèrent que la « mission » présente une dimension citoyenne en ce sens qu'il s'agit d'un service bénévole au service de la collectivité, le qualificatif « citoyen » ne coïncide pas véritablement avec leur expérience en « mission », vécue plutôt comme un engagement préprofessionnel.

« J : Est-ce que pour toi le fait que ce soit un SC... est-ce que pour toi ton expérience était une expérience citoyenne ?

M : Ah, je suis peut-être un peu plus détachée par le mot SC. Mais d'un autre côté, le fait de s'impliquer... dans l'environnement du pays, etc., c'est quand même au final quelque chose de très lié à la citoyenneté, je pense... Je ne sais pas trop comment dire... Mais je trouvais ça détaché dans le sens où... Peut-être parce que je l'ai vécu aussi plus comme une acquisition professionnelle. » [Marie]

« Je trouve que [SC] ce n'est pas un nom très attractif. (...) Ça donne une image un peu... bénévole et bon enfant dans le sens péjoratif. Alors qu'en fait pas du tout, c'est quelque chose d'assez sérieux. De l'extérieur, en l'entendant comme ça (...), je voyais ça un peu comme une activité citoyenne de quartier ou quoi. Donc pas du tout comme c'était, avec une mission et tout ce qui avait autour. (...) J'étais d'accord avec ce qu'ils mettaient derrière la citoyenneté mais je trouvais que ça se rattachait moins au SC comme je le voyais. Mais je pense qu'au fond il l'était quand même comme ils l'expliquaient parce qu'il y a ce côté social, volontaire et d'aide publique. » [Sylvain]

« Pour moi peut être que le SC n'est peut-être pas le bon nom. Déjà quand on m'a dit SC, j'ai directement pensé à bénévolat, donc

là-dessus je ne m'étais pas trompé, mais je m'attendais plus à un truc du style : allez, on va dans les rues, on distribue des tracts pour les citoyens (...). Dans la rue, on fait des BA du style ramasser les déchets dans les rues. Enfin tu vois ? Finalement, oui on l'a fait, mais ce n'est pas du tout comme ça que ça s'est passé entièrement. » [Mathieu]

À la marge seulement, la dimension citoyenne de la « mission » peut être associée par certain-e-s à la possibilité de s'exprimer en tant qu'acteur dans la société. Ainsi, selon Delphine, la citoyenneté c'est non seulement « *la valeur ajoutée qu'on peut représenter dans le groupe dans lequel on est* » mais aussi « *le fait d'avoir une voix dans la société dans laquelle on vit et dans le groupe dans lequel on vit* ». Elle a le sentiment que sa « mission » intégrait ces dimensions :

« on m'a laissée prendre des initiatives, donc c'était une façon de me donner une voix et de laisser entendre que je pouvais contribuer à faire changer les choses. » [Delphine]

En conclusion, l'analyse des représentations du volontariat en SC a mis en évidence de nombreux éléments intéressants. Tout d'abord, nous avons constaté qu'à la fois l'expérience de la « mission » par rapport à la conception qu'ont les volontaires du « travail » et les représentations de l'indemnité dépendent des significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie. Les codes de l'emploi – notamment le fait de se considérer comme un-e employé-e, d'attendre un niveau de rémunération qui permette de subvenir à ses besoins de base et qui soit à la hauteur du travail accompli (comme le fait de se placer en position « subordonnée » vis-à-vis du/de la tuteur-trice) – sont importés plus spontanément par celles et ceux pour lequel-le-s l'engagement en SC s'inscrit en lien fort avec une recherche d'insertion sur le marché de l'emploi et qui sont en difficulté sur le plan financier. À l'inverse, la situation est tout autre pour les volontaires dont l'engagement

en SC ne s'inscrit pas directement en lien avec une recherche d'accès à l'emploi, qui n'ont jamais eu d'expérience professionnelle et qui sont soutenu-e-s financièrement par leurs parents. Pour eux-elles, la position de la « mission » par rapport à leur conception du « travail » est systématiquement ambivalente et l'indemnité mensuelle est perçue comme une reconnaissance valorisante de leur engagement (à laquelle ils-elles ne s'attendaient pas initialement).

Ensuite, indépendamment des significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie, plusieurs éléments témoignent d'attentes expressives et citoyennes des volontaires en SC, même si elles ne sont pas pensées comme telles. En effet, pour la majorité des volontaires, si le trouble règne quant à la situation de la « mission » par rapport à leur conception du « travail », c'est en raison notamment du libre choix de la « mission » ainsi que des opportunités d'apprentissage, de reconnaissance, d'échange et de co-construction qu'elle permet. En miroir, on reconnaît ici les conditions du travail sur le marché de l'emploi, que le dispositif du SC permet en partie de dépasser, en proposant une forme de travail qui laisse *a priori* davantage de place à la liberté et à l'autonomie des volontaires au sein des organisations.

Cela étant, il faut souligner que, du point de vue de la plupart des volontaires, la « mission » est vécue comme une expérience (pré)professionnelle avant d'être considérée comme une expérience citoyenne. Lorsque les volontaires sont amené-e-s à s'exprimer sur la dimension citoyenne de la « mission », ils-elles l'associent spontanément au bénévolat – c'est-à-dire à la possibilité de se rendre utile, au service des autres et de la collectivité, dans le cadre d'un engagement non marchand. Ainsi, si les principes de liberté et d'égalité prennent une importance clé dans la façon dont les volontaires interprètent les situations en « mission » (et que ces principes sont au moins partiellement intégrés dans l'organisation du

dispositif), ils ne sont pas pour autant attachés consciemment à la dimension citoyenne de la « mission ».

#### 4. Sortir du Service Citoyen

Cette dernière partie relative à l'exposé des résultats sera consacrée à la sortie du SC. Elle sera structurée en trois sections. Premièrement, au-delà des objectifs officiels du dispositif, pour bien saisir les référentiels organisationnels dans lesquels prennent place les expériences des volontaires, nous reviendrons brièvement sur les effets du SC auxquels les travailleur-se-s de la PSC et les tuteur-trice-s accordent de l'importance. Deuxièmement, sur base des entretiens rétrospectifs que nous avons menés avec d'ancien-ne-s volontaires du SC, nous étudierons les effets perçus du SC sur leurs capacités et leurs représentations subjectives. Enfin, troisièmement, nous tenterons de dresser une typologie des parcours possibles dans l'année qui suit la sortie du SC.

##### 4.1. Les finalités du Service Citoyen selon les travailleur-se-s de la Plateforme et les tuteur-trice-s

###### 4.1.1. *Du point de vue des travailleur-se-s de la Plateforme : le développement personnel au cœur des finalités du Service Citoyen*

Au-delà des quatre objectifs officiels du SC – le développement personnel des jeunes, l'augmentation de la cohésion sociale, l'encouragement d'une citoyenneté engagée et l'augmentation de la solidarité –, il convient de saisir les finalités que les travailleur-se-s de la PSC attachent au dispositif en pratique. Pour cela, nous les avons interrogé-e-s sur leur conception d'un SC « réussi ». Au regard de l'analyse, les trois finalités qui se dégagent relèvent du premier objectif officiel du programme, à savoir le développement personnel des participant-e-s. Ces finalités sont profondément liées aux logiques d'action

des travailleurs de la PSC en relation avec les volontaires durant le SC.

Premièrement, plusieurs travailleur-se-s de la PSC soulignent que la réussite du programme dépend avant tout de la réponse qu'il offre aux attentes individuelles que les volontaires portent sur celui-ci. Le-la participant-e en tant que personne est donc au cœur des finalités du dispositif.

« J : Qu'est-ce que c'est pour toi un SC réussi ?  
L : Alors ça, il faut le demander aux jeunes : chaque jeune aura une réponse différente. Pour moi, un SC réussi est un jeune qui a atteint ce qu'il souhaitait atteindre au départ ou en tout cas qui est arrivé à quelque chose qui a du sens pour lui. (...) Nous, notre rôle pour que le SC soit réussi, c'est de lui permettre d'atteindre autant que faire se peut cet objectif-là. » [Leïla, Coordinatrice de section]

Deuxièmement, nombre de travailleur-se-s de la PSC insistent sur l'importance du développement de la « *confiance en soi* » et de l'« *estime de soi* » des volontaires pour qu'ils-elles considèrent que le passage par le dispositif soit réussi. On remarquera toutefois que la réflexion collective sur les conditions sociales qui génèrent un manque de confiance en soi et d'estime de soi n'est pas réellement au cœur des finalités du programme : c'est à l'individu de chercher sa « *force intérieure* » [Camille, Responsable de promotion] et « *ses capacités (...) cachées derrière des couches de pression familiale ou des couches de problèmes scolaires, etc. qui les ont un peu écrasés* » [Didier, Responsable de promotion].

« L'enjeu du SC c'est d'avoir pris de la maturité, pris du recul aussi et surtout d'avoir repris confiance en soi et retrouvé une certaine estime de soi. Malheureusement on observe que beaucoup de jeunes arrivent au SC avec

très peu d'estime d'eux-mêmes. Si au bout des 6 mois ils ont retrouvé l'estime d'eux-mêmes alors tout est possible ! » [Camille, Responsable de promotion]

« Quand on arrive à leur relever la tête et qu'ils se disent 'en fait je vau aussi quelque chose', pour moi c'est réussi ! » [Didier, Responsable de promotion]

Troisièmement, certain-e-s travailleur-se-s de la PSC associent également la réussite du programme à sa contribution par rapport à l'orientation scolaire et/ou professionnelle du-de la participant-e.

« Un autre enjeu c'est que certains jeunes qui ont beaucoup décroché avant et qui ont... des parcours scolaires un peu cabossés ou bien des jeunes qui, en haute école ou à l'unif, ont fait une, deux, trois, quatre années et puis sont complètement paumés, l'enjeu c'est qu'au bout des 6 mois, ce qui est quand même très court, ils retombent sur leurs pattes et se remettent progressivement, si pas 'je sais ce que je vais faire' mais au moins 'je sens ce que je veux faire'. » [Camille, Responsable de promotion]

« On leur dit toujours : 'le futur est long, vous avez encore toute la vie devant vous'. Mais au moins dans un futur proche s'ils se disent: 'j'aime bien ça, j'ai envie d'aller vers telles études, telle formation ou quoi', voilà pour moi c'est réussi. » [Didier, Responsable de promotion]

Ces trois finalités s'inscrivent pleinement dans les référentiels contemporains du travail social, centrés sur l'individu afin de lui permettre de développer son identité et ses projets personnels et professionnels, de s'épanouir comme sujet autonome et responsable, capable de prendre en charge son insertion (Astier, 2007; Dubet, 2002).

Au sein de la PSC, l'importance centrale accordée par les travailleur·se·s de la PSC au développement personnel des participant·e·s entre partiellement en tension avec l'objectif de la direction de l'organisation qui consiste à déployer le dispositif à plus large échelle, ce qui implique une réduction de l'attention consacrée au développement personnel des participant·e·s.

« Le SC c'est un projet de société : ça doit concerner des dizaines, voire des centaines de milliers de jeunes. Donc là on est vraiment dans une quantité et ça demande de faire un programme qui est démultipliable et opérationnalisable facilement. Les autres pays le font, il n'y a pas de raison qu'on ne le fasse pas. (...) Or on voit bien qu'on a un modèle tellement qualitatif, qui accompagne tellement les jeunes, qui est tellement global, que la croissance quantitative n'est pas aussi facile que ça. » [Fabien, Directeur général de la PSC].

« On a une certaine pression par rapport au nombre de jeunes, quand on a des séances d'informations qui sont complètes, ça veut dire qu'on peut fournir moins de temps aux jeunes lors des entretiens individuels. Ça c'est un enjeu à mon échelle. (...) Et les enjeux qui sont aussi des freins je trouve dans l'accompagnement qu'on porte, c'est de grossir de plus en plus ces promotions de jeunes et de réaliser des promotions de jeunes tous les mois et d'avoir moins de temps pour pouvoir accompagner du coup ces jeunes. » [Sylvie, Responsable de promotion]

#### *4.1.2. Du point de vue des tuteur·trice·s : la formation et la contribution des volontaires aux organisations partenaires au cœur des finalités du Service Citoyen*

Pour les tuteur·trice·s, le dispositif du SC sert deux principaux objectifs : d'une part, il doit

soutenir la formation des volontaires eux·elles·mêmes (en particulier sur le plan professionnel) et, d'autre part, les volontaires soutiennent les organisations au sein desquelles ils·elles s'engagent. Dans l'axe de la philosophie encouragée par la PSC, les tuteur·trice·s conçoivent donc le SC comme un « *win-win* », c'est-à-dire un projet utile à la fois pour les volontaires et pour les organisations (PSC, 2019, p. 6). Toutefois, l'équilibre entre ces deux types d'utilité varie fortement selon les tuteur·trice·s. Pour certain·e·s, la priorité est la formation des volontaires.

« Pour moi le SC, c'est avant tout un objectif social supplémentaire, entre guillemets, à mon activité de production de légumes. J'aime bien avoir ce volet-là en plus, qui est plus de la formation et aussi du ré-ancrage de personnes. » [Quentin, Tuteur]

Pour d'autres tuteur·trice·s, ce qui compte est surtout que les volontaires puissent contribuer aux activités de l'organisation et de les former en conséquence, au même titre qu'un·e nouvel·le employé·e dans l'organisation.

« Moi je considère [le jeune] comme un employé. Je le considère comme quelqu'un faisant partie de l'équipe. (...) Dans le cas de [Boris], il voulait absolument faire de l'animation, c'était son objectif au bout du stage, donc on l'a formé comme un nouvel employé. Il a suivi les premières formations. Puis il a été coaché par le coordinateur pédagogique. Puis après ça il a été lancé sur le terrain, il a suivi une progression, comme si c'était un nouveau collègue qui démarre sans expérience ou avec un très faible niveau d'expérience. » [Marc, Tuteur]

Au regard de la diversité des représentations des tuteur·trice·s quant aux finalités du SC, la forme de l'encadrement et les attentes portées sur les volontaires varient significativement d'une organisation à une autre. On remarquera

toutefois que la dimension professionnelle du programme – que ce soit à travers la formation des volontaires et/ou à travers leur contribution aux activités des organisations – prend une place centrale dans les finalités du dispositif selon les tuteur·trice·s, par contraste avec les représentations des travailleur·se·s de la PSC, focalisé·e·s sur le développement personnel des participant·e·s.

#### 4.1.3. *La place et le sens de la citoyenneté dans les finalités du Service Citoyen*

La citoyenneté est au cœur des objectifs fondateurs et officiels du SC. Pourtant, au vu des principales finalités associées au SC par les travailleur·se·s de la PSC et par les tuteur·trice·s, il nous semble essentiel d'interroger la place et la signification de la citoyenneté dans les finalités du SC telles qu'elles sont conçues par celles et ceux qui le mettent en œuvre au quotidien. Ceci est d'autant plus important que, comme les résultats relatifs à l'expérience du SC l'ont mis en évidence, la dimension citoyenne du SC n'est pas nécessairement évidente pour les jeunes adultes ayant réalisé un SC. Ils·elles l'associent généralement à l'engagement volontaire en soi, c'est-à-dire une activité non rémunérée au service des autres et de la collectivité.

Il est frappant de constater que la citoyenneté n'est pas mentionnée spontanément par la plupart des travailleur·se·s de la PSC et des tuteur·trice·s lors de nos échanges à propos des finalités du programme. De plus, comme pour les volontaires, la question de la dimension citoyenne de la « mission » n'appelle pas de réponse assurée pour tou·te·s les travailleur·se·s de la PSC et les tuteur·trice·s. Certain·e·s d'entre eux·elles expriment des doutes sur cette question et/ou sur le type de citoyenneté poursuivie, y compris parmi les responsables du programme.

Pour les tuteur·trice·s que nous avons rencontré·e·s, la « mission » s'apparente davantage à une formation (pré)professionnelle qu'à une formation citoyenne.

« Je ne sais si c'est vraiment une formation citoyenne mais peut-être citoyenne dans le sens... C'est... Allez, se rendre disponible, se rendre volontaire pour une collectivité. Ici pour moi c'est plus que... C'est vraiment un stage d'apprentissage d'un métier. (...) Pour moi je pense que c'est vraiment... C'est une expérience de travail. » [Lidvine, Tutrice]

Pour les travailleur·se·s de la PSC, la finalité citoyenne du programme est associée à deux registres principaux. Premièrement, comme les volontaires, nombreux·ses sont celles et ceux qui associent la finalité citoyenne de la « mission » à l'engagement volontaire en soi, consistant à mettre son temps bénévolement à disposition d'une organisation qui poursuit un objectif de service à la collectivité au sens large. Ce serait donc le caractère non-marchand de l'engagement – du fait qu'il est réalisé sans rétribution et au service d'une organisation sans but lucratif – qui ferait du SC un projet citoyen.

« Pour moi, s'engager, volontairement, à temps plein, au quotidien, pendant six mois, pour une structure et un projet en lequel tu crois, si ce n'est pas être citoyen il faut me dire ce que c'est. Pour moi rien que l'engagement en lui-même est citoyen. » [Leïla, Coordinatrice de section]

« Je pense que [la citoyenneté] dans le projet de la Plateforme c'est la mise à disposition de jeunes au service de la collectivité dans des projets qui ont du sens. (...) C'est vraiment l'expérimentation de la citoyenneté à travers cette activation sociale, un peu socio-professionnelle aussi, dans un projet qui a du sens. » [Frédéric, Coordinateur de section]

« La dimension citoyenne elle renvoie déjà au simple fait qu'ils fassent un SC (...), parce qu'il y a le service, donc les quatre jours de mission qu'ils font, ils le font déjà dans des organismes d'accueil dont l'objet social est citoyen, *a priori* en tout cas. » [Sylvie, Responsable de promotion]

Deuxièmement, certain-e-s travailleur-se-s de la PSC associent la finalité citoyenne de la « mission » à la rencontre de l'humanité d'autrui par la mise en relation du-de la volontaire, de l'organisation partenaire (en particulier le-la tuteur-trice) et des bénéficiaires des activités réalisées.

« Tout ce que le jeune va apprendre à travers sa mission va le renforcer dans sa citoyenneté. C'est bête mais un jeune qui va rencontrer des personnes en situation de handicap, il n'avait peut-être aucune expérience avec des personnes en situation de handicap, il en avait peut-être même peur ou avait des préjugés sur ces personnes-là. Il va à leur rencontre, il apprend à comprendre, à connaître le vécu de chacun, à entrer en lien avec eux, à soutenir leur quotidien, à vivre les choses avec eux. En dehors de son SC, quand il sera en contact avec une personne en situation de handicap, il ne le vivra pas de la même façon et il sera plus adéquat, probablement. Donc en fait j'ai l'impression que cette citoyenneté-là elle est vraiment omniprésente mais de façon implicite. » [Leïla, Coordinatrice de section]

« [Les jeunes] apportent toujours quelque chose. Si ce n'est pas à l'association c'est humainement. (...) Peu importe s'il y a un abandon. Il y a quand même quelque chose qui se passe sur un plan relationnel. Même si le jeune abandonne il garde quelque chose de ça. (...) Une étincelle d'humanité. Peut-être que cette étincelle va se rallumer avec quelqu'un d'autre qu'il va croiser dans sa vie. (...) C'est ça la citoyenneté pour moi, c'est

apprendre de l'autre, qui qu'il soit et avec quoi qu'il arrive. » [Camille, Responsable de promotion]

Par rapport aux objectifs officiels du SC, les finalités du programme associées à la citoyenneté par celles et ceux qui le mettent en œuvre font donc plutôt écho au développement de la cohésion sociale et au renforcement de la solidarité. L'objectif qui consiste à encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée – consistant à améliorer la connaissance des droits et des devoirs civils et politiques, à « développer un esprit critique à partir d'une meilleure compréhension des enjeux de société » (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 31) – ne semble pas réellement faire partie des finalités du programme telles qu'elles sont perçues par celles et ceux qui le mettent en œuvre.

Toutefois, à la marge, en dehors de la « mission », cette finalité est partiellement prise en compte dans les objectifs des activités collectives organisées par la PSC. Selon les travailleur-se-s de la PSC, la citoyenneté apparaît « *en filigrane* », voire comme « *une trame transversale* » des activités organisées par la PSC. Dans ce cadre, elle y est associée à « *l'ouverture d'esprit* », au « *respect* », à « *l'assertivité* », à l'apprentissage des normes du débat public au sens large (construire et défendre une opinion sur des enjeux de société tout en respectant l'opinion des autres), ainsi qu'à la découverte des « *institutions démocratiques* ». Ainsi, la finalité citoyenne du SC réside aussi dans l'objectif de développer des apprentissages essentiels à la démocratie au sens de J. Dewey, tels que la communication, la participation ou encore la coopération (Madelrieux, 2016).

Néanmoins, si l'on suit J. Dewey, la méthode démocratique implique d'aller un cran plus loin : il s'agit de créer des espaces de délibération publique permettant de définir un intérêt commun au-delà des intérêts

particuliers (Madelrieux, 2016). Cet horizon, que l'on pourrait véritablement associer à l'objectif du SC visant à encourager « l'exercice d'une citoyenneté engagée », n'apparaît pas réellement dans les finalités réelles du programme tel que ses acteur·rice·s clés se les représentent. Plus radicalement, si l'on suit les avertissements de R. Sennett (1979), l'attention focalisée des travailleur·se·s de la PSC sur le développement personnel des volontaires participe aussi d'une certaine façon au déploiement d'une « vision intimiste de la société » qui « transforme des catégories politiques en catégories psychologiques » (p. 197). Dans le même sens, pour rendre les termes de F. Dubet (2002), « si l'on a beaucoup gagné en s'éloignant, de manière relative toutefois, des stigmates et des jugements les plus crus, il s'est développé une formidable capacité à transformer les problèmes politiques et sociaux en problèmes de personnalité. » (p. 358). Autrement dit, pour un programme qui se veut contribuer au développement d'une citoyenneté engagée, le fait d'accorder la priorité au développement de l'individu et de sa personnalité peut nuire en parallèle à la culture publique en tant que volonté collective d'agir sur les conditions sociales, c'est-à-dire à une forme de dépolitisation.

En conclusion, que faut-il retenir des finalités du programme du SC ? À travers son discours officiel, la PSC met en exergue la dimension citoyenne du dispositif. Il s'agit de favoriser l'intégration sociétale de jeunes adultes en tant que « citoyens actifs, critiques, solidaires et responsables »<sup>65</sup>. Pour cela, le programme consiste à proposer une expérience valorisante à des jeunes adultes qui puisse soutenir leur estime d'eux·elles·mêmes, leur autonomie et leur pouvoir d'agir. Au-delà du développement personnel, le dispositif vise aussi à renforcer la cohésion sociale, la solidarité et l'exercice d'une citoyenneté engagée. Toutefois, en pratique, les

travailleur·se·s de la PSC sont principalement focalisé·e·s sur le développement personnel des participant·e·s. Quant aux tuteur·trice·s, ils·elles semblent accorder principalement de l'importance à la formation professionnelle des volontaires et à leur contribution aux activités de l'organisation. Ainsi, la personne du·de la volontaire et sa formation socioprofessionnelle sont au centre des finalités du dispositif, tandis que la dimension collective est plutôt associée au service à la collectivité, voire à la cohésion sociale. Comme de nombreux autres projets *d'empowerment* actuels (Bacqué & Biewener, 2013), le SC se concentre davantage sur le développement d'une capacité d'action individuelle pour faire des choix effectifs, être actif, responsable, et prendre en charge son destin, plutôt que sur la construction d'une conscience critique et un pouvoir d'agir sur des formes de domination. En conséquence, la citoyenneté « critique » et « engagée » apparaît clairement comme le parent pauvre du programme, bien qu'elle soit au cœur de ses objectifs *a priori*.

#### 4.2. Le Service Citoyen : une expérience capacitante ?

Après avoir analysé les finalités du SC selon les travailleur·se·s de la PSC et les tuteur·trice·s, qui contribuent à façonner le contexte organisé dans lequel s'inscrivent les expériences individuelles des volontaires, il est fondamental de revenir à ces expériences, qui constitue l'objectif principal de notre étude. Dans cette section, nous exposerons les effets concrets du SC tels qu'ils sont perçus par les ancien·ne·s volontaires.

##### 4.2.1. Développer la confiance en soi

Au début du programme, le manque de confiance en soi est au cœur des difficultés

<sup>65</sup> Extraits des statuts de la PSC (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 24).

personnelles rencontrées et identifiées par la plupart des jeunes adultes qui entament un SC, que ce soit par rapport à leurs capacités à mener un projet jusqu'à son terme, à s'intégrer dans un milieu professionnel et/ou à s'exprimer en public.<sup>66</sup> À l'issue du programme, en interrogeant rétrospectivement les ancien-ne-s volontaires sur les acquis de leur SC, la première tendance transversale qui se dégage est celle du développement de la confiance en soi.

Cette assise de la confiance en soi se produit tout d'abord par la découverte et le développement de capacités individuelles par l'expérience, que ce soit via la réalisation de tâches concrètes dans un milieu professionnel et/ou en s'intégrant dans un collectif.

« Quand je me suis lancé dans mon projet, je me suis dit : 'bon, je ne sais pas si je vais y arriver'. Et en fait quand j'ai vu que je l'avais fini, je me suis dit : 'punaise, mais j'y suis arrivé quoi !', tu vois ? C'est un peu une façon de gagner de la confiance en soi. » [Mathieu]

« [Le SC] m'a un peu sortie de ma zone de confort. Ça franchement c'est un point pas négligeable. Je suis quelqu'un d'assez timide à la base, ça m'a vraiment permis de me rendre compte que j'étais capable de m'intégrer à un groupe que je ne connaissais absolument pas au départ. » [Éléonore]

Le développement de la confiance en soi passe aussi par le sentiment d'être « utile au monde », pour reprendre l'expression de R. Castel (1995), qui est renforcé par la valorisation et l'intégration des volontaires dans les organisations.

« [Le SC] a été très très bénéfique, on fait quelque chose d'utile, donc on se sent utile,

on se sent important... pas dans le sens 'on est les meilleurs' mais ça nous donne une petite importance dans ce monde quoi. (...) Ça a eu un rôle de revalidation, ça m'a de nouveau ouverte aux gens, ça m'a de nouveau valorisée (...). Ça a été des étapes que j'ai franchies chaque jour grâce à cette confiance que j'ai pu développer grâce au SC. » [Mélissa]

« J'ai gagné en confiance en moi parce que j'ai vu que j'étais capable. (...) D'une fille complexée je ressors un peu plus sûre de moi. (...) C'est le fait de se sentir utile, de pouvoir se dire que tu peux servir à quelque chose : ça te met en confiance. Puis les responsabilités qu'ils m'ont données aussi, ça veut dire qu'on peut avoir confiance en moi. (...) Ils me mettaient en confiance parce qu'ils me faisaient en confiance justement... » [Lydia]

Enfin, le développement de la confiance en soi est également soutenu par le fait de prendre position au sein des organisations et que ses « idées » ou son « avis » soient considérés.

« J'étais présente à beaucoup de réunions, avec des prises de décision, et donc la possibilité de donner son avis et de savoir que son avis à une certaine valeur. (...) Le fait de donner son avis et d'oser le donner aussi, ça c'est super important pour la confiance en soi. (...) parce que c'est le côté un peu aussi : 'je suis légitime à le dire'. » [Marie]

« On nous encourageait vraiment à donner notre avis, à s'exprimer, ça permet de... de faire comprendre que notre voix a de la valeur, qu'on peut s'exprimer sur des sujets. Ça nous donne une place pour discuter quoi. » [Delphine]

---

<sup>66</sup> Séjour d'intégration, promotion de janvier 2020, Namur.

#### 4.2.2. Acquérir des soft skills

L'expérience du SC en général et la « mission » en particulier permettent l'acquisition de *soft skills*, si l'on entend par cette catégorie les compétences générales qui sont nécessaires dans tous les secteurs professionnels. En effet, le SC est une expérience de socialisation (pré) professionnelle qui implique tout d'abord de (re)prendre un « rythme ».

« [Le SC] ça m'a remis un rythme de vie, juste avant le SC je ne faisais plus rien, je fumais blindé, j'étais scandaleux. Donc ça m'a remis dans un rythme parce qu'on a des attentes pour toi au niveau des horaires, donc je me souviens qu'avant j'allais dormir à 4h ou 5h, je me levais à 14h ou 15h, j'avais un rythme hyper décalé. (...) Donc ça m'a aidé clairement à me remettre sur des rails plus sains. » [Sylvain]

« Le fait d'avoir des gens qui comptent sur toi, de devoir te lever, de devoir être à cette heure-là à cet endroit-là, tu t'habitues, tu as un rythme qui se met. (...) J'ai repris un rythme, et pendant le SC ce rythme-là s'est fait naturellement. (...) Mon horloge biologique s'était mise en mode travail, à 7h tu es levé, tu vas travailler, tu reviens le soir, tu es content, t'as fait ta journée. Donc je pense que ça m'a conforté dans l'idée que je peux être capable de travailler pour quelqu'un. » [Arthur]

Ensuite, par l'intermédiaire de la « mission », le SC permet de développer un certain sens des « *responsabilités* » professionnelles, au-delà de la perspective « occupationnelle » qu'ont nombre de volontaires au départ, lorsqu'ils-elles s'engagent en SC.

« J'avais des responsabilités (...), je ne devais pas faire de bêtises, il fallait que je sois concentré, c'était vraiment plus qu'une occupation ! C'était pratiquement un métier,

un boulot quoi. C'était du 8h30-16h et il fallait que j'assure, donc c'est passé à un stade supérieur. » [Arthur]

L'expérience du SC conduit également de nombreux-ses volontaires à développer une certaine « *rigueur* » dans la réalisation de leurs activités.

« Ça donne une forme de rigueur (...) J'ai envie de dire que c'est une rigueur que beaucoup de gens pourraient choper à l'école mais moi je ne l'ai jamais chopée à l'école. Donc c'était bien de la choper quelque part. » [Nils]

« Le SC m'a appris qu'il faut faire des choses mais il faut les faire comme il faut. Ça ne sert à rien de faire quelque chose pour le faire mal. Si on fait quelque chose il faut le faire à fond à quoi. (...) Même si des fois il y a des choses qui ne nous plaisent pas, il faut bien les faire quand même. » [Léo]

De plus, l'expérience du SC, en particulier pour les volontaires qui réalisent leur « mission » dans le domaine de l'aide à la personne, implique d'apprendre à adopter une attitude professionnelle avec les bénéficiaires de leurs activités.

« Ce qui n'était pas facile, c'était de mettre des barrières, des barrières émotionnelles, des barrières entre toi et le public que tu as en face de toi. Ils vont te considérer soit à ta juste valeur comme leur éducateur, ou alors ils vont te considérer comme un frère, comme un ami, mais tout ça il ne faut pas quoi, il faut savoir mettre des barrières. (...) ça demande un apprentissage professionnel. » [Lilian]

« Il y a [des résidents] avec qui on a plus d'affinités, on aime les mêmes choses, on pourrait les prendre pour une tante ou un oncle tellement ça donne l'impression qu'ils font partie de la famille, mais

justement ça c'est une chose qu'il m'a fallu apprendre, pouvoir mettre ses distances professionnelles. » [Mélissa]

Enfin, l'expérience du SC, en particulier via les activités collectives de la PSC, exige d'apprendre à « *gérer son stress* » [Arthur, Léo] et à développer des capacités d'expression en groupe.

« Le fait de s'intégrer à un groupe, le fait d'arriver à partager ses expériences, parce que j'ai tendance à internaliser beaucoup de choses, donc le fait que la Plateforme demande aussi d'avoir un retour sur notre expérience, etc., ça permet aussi de développer cette compétence-là. » [Marie]

#### 4.2.3. *Alimenter les choix d'orientation*

Pour la majorité des ex-volontaires que nous avons rencontré-e-s, leur expérience en SC leur a permis de découvrir une orientation professionnelle qu'ils-elles souhaitent désormais poursuivre. Cette découverte se traduit soit par l'entame d'un programme de formation, soit par une recherche d'emploi dans le domaine concerné. Nous verrons dans la section suivante que le choix entre ces deux alternatives dépend fortement des significations initiales de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie des volontaires.

« En mission je leur ai demandé si je pouvais faire un peu de menuiserie vu qu'il y avait un atelier menuiserie et ils ont acceptés, donc ça m'a permis de découvrir. Voilà, ça m'a ouvert les yeux. (...) [Avant le SC] je ne me voyais pas faire du manuel. Je ne trouvais pas que c'était dégradant mais bon voilà... Je préférais faire quelque chose d'intellectuel. Je me suis rendu compte que j'aimais faire du manuel. » [Léo]

Pour certain-e-s volontaires, surtout parmi celles et ceux qui situaient leur engagement en

SC en rapport avec leur parcours d'éducation, l'expérience du SC permet de confirmer un choix d'orientation, qui était déjà envisagé à l'entrée dans le dispositif.

« J'avais déjà une idée en commençant le SC, je savais que je voulais reprendre des études en septembre mais j'hésitais entre institutrice maternelle et éducatrice spécialisée en fait. Du coup je me suis dit que... J'ai fait mon SC dans une ferme pédagogique où pendant 6 mois j'ai eu affaire à des enfants entre guillemets normaux et puis des enfants porteurs de handicap. Du coup j'ai vraiment pu me rendre compte de tout ça, donc ça m'a vraiment aidé à faire mon choix définitif. » [Zélie]

#### 4.2.4. *Découvrir des domaines d'épanouissement personnel*

Outre les acquis du SC sur le plan socio-professionnel – en particulier le développement de *soft skills* et les effets du dispositif sur les choix d'orientation –, l'expérience du SC permet également à de nombreux-ses participant-e-s de découvrir des domaines d'intérêt et d'épanouissement personnel (l'écologie, l'art, etc.), qu'ils-elles souhaitent approfondir à l'issue du SC.

« Je suis un peu attiré par les secteurs artistiques (...) Si je pouvais revenir en arrière je ne changerais pas mon choix de mission parce que c'était vraiment bien de mettre mon nez dedans, même si ça ne m'a pas donné de débouchés, ça m'a donné des intérêts. Ça c'est chouette aussi. Tout n'a pas besoin d'être utile... pour être utile ! » [Nils]

« J'ai appris plein de choses avec mon travail à la ferme (...) j'ai fait du fromage, j'ai été aidé pour l'extraction du miel et des trucs dans le genre, des trucs que je n'avais jamais fait. Depuis le SC on a pris des poules dans le jardin. On a refait un potager parce que

je m’occupais du potager pendant mon SC. »  
[Zélie]

Pour conclure, le Tableau 9 reprend les différentes capacités acquises via le SC du point de vue des volontaires, selon qu’elles relèvent plutôt d’une logique socioprofessionnelle ou d’une logique expressive. Notons que, si le SC contribue à développer des capacités expressives, il ne semble pas réellement

avoir d’effet sur l’exercice d’une citoyenneté engagée, via le développement de l’esprit critique par rapport à des enjeux de société et une participation active relative à ces enjeux. En effet, la plupart des ex-volontaires que nous avons interrogé-e-s se disent désintéressé-e-s des questions « politiques » et leur passage par le SC n’a pas réellement modifié leurs représentations à ce propos.

**Tableau 9 : Les capacités acquises par les volontaires via le Service Citoyen**

| Logique socioprofessionnelle                                                                                                                                            | Logique expressive                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acquérir des <i>soft skills</i> (rythme, sens des responsabilités, rigueur, distinction des relations professionnelles et privées, gestion du stress et communication). | Développement de la confiance en soi (confiance en ses capacités pratiques et d’intégration sociale, sentiment d’utilité sociale, capacité à partager son avis) |
| Alimenter les choix d’orientation socioprofessionnelle                                                                                                                  | Découvrir des domaines d’épanouissement personnel                                                                                                               |

#### 4.3. Les parcours des volontaires à l’issue du Service Citoyen

Pour terminer l’exposé des résultats, au-delà des effets du SC sur les capacités et les représentations subjectives des volontaires, il convient de s’interroger sur le devenir des volontaires à l’issue du SC. Dans cette dernière section, après s’être penché brièvement sur la façon dont les volontaires vivent la sortie du dispositif, nous présenterons les différents types de parcours des ex-volontaires dans l’année qui suit la fin de leur engagement en SC.

##### 4.3.1. L’expérience de la fin du Service Citoyen : se retrouver seul-e face à son avenir

La fin du SC n’est pas une phase aisée à traverser pour les volontaires. D’une part, elle est souvent une source de tristesse, voire de frustration, du fait que le programme s’arrête brutalement et, d’autre part, elle est également

une source d’anxiété du fait de se retrouver seul-e face à son devenir.

« À la fin de mon SC, je me souviens que j’étais un peu frustrée parce que j’allais devoir abandonner les choses que j’avais commencées. J’avais peur que les initiatives que j’avais prises n’aient pas de continuité au sein de l’association. (...) J’étais aussi un peu anxieuse de ce que j’allais faire après. »  
[Delphine]

« C’était dur de se dire que cette dynamique qu’on a eue pendant 6 mois maintenant c’est fini, maintenant il va falloir avancer seul entre guillemets. J’ai eu peur de ne pas y arriver, j’ai eu peur de baisser les bras. Avec eux, toutes les semaines, on avait cette poussée d’adrénaline qui nous disait ‘vous êtes quelqu’un, vous allez y arriver’. J’ai eu peur que du jour au lendemain ça se casse, ça se perde très vite. » [Mélissa]

À l'issue du SC, le dispositif est perçu par certain-e-s ex-volontaires comme une « bulle » en dehors des réalités du monde – en particulier celles du marché de l'emploi –, ce qui peut être apprécié car il s'agit d'une période « privilégiée » ou regretté en tant que programme « idéaliste » qui prépare mal aux réalités du marché de l'emploi.

« [Le SC] c'était un peu en dehors du temps en fait, parce que ce SC on sait que c'est limité, on reçoit une indemnisation, on est pris en charge, on ne doit pas s'occuper de grand-chose, on doit juste aller en mission et venir aux formations, donc c'est un moment assez privilégié. (...) On n'est pas assailli par plein de responsabilités et plein d'attentes. » [Delphine]

« Le SC ne prépare pas bien à la réalité des choses. C'est peut-être un peu idéaliste comme endroit (...), c'est une petite bulle en dehors du vrai monde du travail. Une fois que tu la perces c'est parfois dur d'être confronté la réalité. Enfin moi c'est comme ça que je l'ai vécue. C'est l'esprit en fait, ils disent : 'il n'y a pas d'échec ici'. (...) J'adore ce point de vue mais malheureusement dans la réalité personne n'applique ça. Les échecs on te les met bien dans la gueule, scolairement aussi. C'est pour ça que je trouve que c'est une petite bulle. » [Nils]

#### 4.3.2. Types de parcours dans l'année qui suit le Service Citoyen

Les parcours des ex-volontaires dans l'année qui suit la fin de leur engagement en SC sont

diversifiés. De manière générale, parmi tou-te-s les ancien-ne-s volontaires que nous avons interrogé-e-s, environ la moitié d'entre eux-elles ont repris des études ou une formation au début de l'année qui a suivi la fin de leur SC, tandis que les autres ont tenté de s'insérer directement sur le marché de l'emploi. Plus précisément, nous avons identifié quatre types de parcours post-SC : la reprise d'études assurée, la reprise d'études incertaine, l'insertion professionnelle incertaine et la recherche d'emploi continue.

##### *La reprise d'études assurée*

À l'issue du SC, de nombreux-ses ex-volontaires ont d'emblée choisi de reprendre des études ou une formation. Cela concerne en particulier les plus jeunes participant-e-s (soit celles et ceux qui avaient 20 ans ou moins à l'entrée en SC), qui liaient déjà leur engagement en SC à leur parcours d'étude ou de formation, en tant que programme de transition à l'issue de leurs études secondaires ou en tant que programme de substitution suite à l'arrêt d'un cycle d'études supérieures.<sup>67</sup> Pour ces jeunes adultes, l'objectif à l'issue du SC reste généralement de se lancer dans un programme d'études ou de formation qui leur convient, ce qu'ils-elles font pour la plupart. Au moment de nos entretiens, la plupart de ces ex-volontaires étaient en fin de première année du programme choisi et déclaraient se projeter dans la poursuite de ce programme. Parmi les dix ex-volontaires que nous avons interrogé-e-s et qui ont repris des études avec conviction, les domaines d'études les plus prisés par les hommes sont les formations en alternance pour des métiers manuels (menuisier, mécanicien, etc.)<sup>68</sup>, tandis

---

<sup>67</sup> Sur les 10 ex-volontaires que nous avons rencontré-e-s dont le parcours à l'issue du SC peut être considéré comme une reprise d'études assurée, 8 d'entre eux-elles liaient déjà initialement leur engagement en SC à leur parcours d'éducation ou de formation. Les 2 volontaires qui se sont lancé-e-s dans un programme d'études à l'issue du SC alors qu'ils-elles étaient plutôt à la recherche d'un emploi à l'entrée en SC l'ont fait après avoir pris conscience que leur domaine professionnel d'intérêt exigeait certaines qualifications qu'ils-elles n'avaient pas.

<sup>68</sup> 3 des 4 hommes associés à ce type de parcours sont dans ce cas de figure.

que les filières les plus prisées par les femmes sont les formations par des métiers de service à la personne (éducatrice, assistante sociale, etc.)<sup>69</sup>. La plupart d'entre eux-elles déclarent que le SC a contribué à découvrir, à légitimer et/ou à confirmer leur choix d'orientation.

#### *La reprise d'études hésitante*

Certain-e-s ex-volontaires ont également choisi de reprendre des études à l'issue du SC mais sont dans le doute quant à la filière qu'ils-elles souhaitent suivre, voire ont abandonné le programme choisi en cours d'année. Ce type de parcours semble nettement moins fréquent : il concerne uniquement deux des ex-volontaires que nous avons interrogé-e-s, qui avaient tou-te-s les deux moins de 20 ans à l'entrée dans le dispositif et qui associaient le SC à une activité de substitution suite à l'arrêt d'un programme d'études supérieures.

#### *L'insertion professionnelle incertaine*

À l'issue du SC, de nombreux-ses ex-volontaires ont tenté de décrocher un emploi stable dans leur domaine d'intérêt. Cela concerne en particulier les participant-e-s les plus âgé-e-s (soit celles et ceux qui avaient plus de 20 ans à l'entrée en SC) et qui liaient déjà leur engagement en SC à une recherche d'emploi difficile.<sup>70</sup> Face à une nouvelle phase

de recherche d'emploi infructueuse durant quelques mois à l'issue du SC, ils-elles se sont finalement tourné-e-s vers une autre forme de « travail accessible » (Demazière & Zune, 2016) : soit un stage non rémunéré dans leur domaine d'intérêt, soit un emploi dans un autre domaine (Horeca, grande distribution, agence de nettoyage, etc.). Ils-elles conçoivent généralement l'activité professionnelle dans laquelle ils-elles se sont engagé-e-s comme une option « *par défaut* » [Arthur], qui n'est pas leur premier choix (« *ce n'est pas vraiment ce que je préfère* » [Delphine]), voire dont ils-elles attendent de « *se débarrasser* » [Ahmed] au plus vite. Notons toutefois qu'exceptionnellement, après plusieurs mois de recherche d'emploi et/ou d'exercice d'un emploi ne correspondant pas aux attentes individuelles de la personne, quelques ex-volontaires obtiennent finalement un emploi plus stable et plus satisfaisant.<sup>71</sup>

#### *La recherche d'emploi continue*

Enfin, certain-e-s ex-volontaires sont demandeur-se-s d'emploi depuis la fin de leur SC.<sup>72</sup> Il s'agit en particulier des personnes qui s'étaient déjà engagé-e-s en SC faute de trouver un emploi, qui sont faiblement qualifié-e-s (qui n'ont pas de diplôme de l'enseignement secondaire supérieur), qui « *se cherchent* » et n'ont pas d'idée précise quant à l'orientation professionnelle qu'ils-elles souhaitent suivre.

---

<sup>69</sup> 4 des 6 femmes associées à ce type de parcours sont dans ce cas de figure.

<sup>70</sup> Sur les 7 ex-volontaires que nous avons rencontré-e-s dont le parcours à l'issue du SC peut être considéré comme une insertion professionnelle incertaine, 6 d'entre eux-elles liaient déjà initialement leur engagement en SC à leur recherche d'insertion socio-professionnelle.

<sup>71</sup> Seule une ex-volontaire sur les 25 ex-volontaires que nous avons rencontré-e-s est dans cette situation.

<sup>72</sup> 3 ex-volontaires que nous avons rencontré-e-s sont concerné-e-s.

**Tableau 10 : Les types de parcours dans l’année qui suit le SC**

| Reprise d’études ou d’une formation                                                                                                            | Parcours sur le marché de l’emploi                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (concerne en particulier les plus jeunes volontaires, qui liaient initialement leur engagement en SC à leur parcours scolaire, voir Tableau 5) | (concerne en particulier les volontaires plus âgé·e·s, qui liaient initialement leur engagement en SC à leur recherche d’emploi, voir Tableau 5) |
| [1] La reprise d’études assurée<br>(contribution du SC au choix d’orientation et projection dans le programme d’études ou de formation choisi) | [3] L’insertion professionnelle incertaine<br>(difficultés d’insertion et réorientation vers une activité professionnelle de substitution)       |
| [2] La reprise d’études hésitante<br>(doutes quant à la filière choisie, voire abandon du programme choisi en cours d’année)                   | [4] La recherche d’emploi continue<br>(recherche d’emploi depuis la fin du SC)                                                                   |

### Discussion conclusive : un dispositif au croisement entre la citoyenneté et l’emploi

À l’entame de ce cahier, nous avons souligné que notre étude s’inscrit dans un contexte sociopolitique où se pose de plus en plus la question de l’institutionnalisation du SC en Belgique. Avec le soutien de plusieurs autorités publiques, le SC mis en œuvre par la PSC n’a cessé de prendre de l’ampleur au cours des dix dernières années. Montrant en exemples les dispositifs de service civique, civil ou citoyen institués chez nos voisins – en France, en Allemagne, aux Pays-Bas ou en Italie<sup>73</sup> –, la PSC défend bec et ongles une croissance substantielle du SC (via un financement structurel) et la création d’un cadre légal spécifique pour le SC. Une institutionnalisation

du SC n’est pas sans espoir pour la PSC, dès lors que tous les partis démocratiques belges déclarent soutenir la mise en place d’un SC en Belgique<sup>74</sup>.

La PSC et ses adeptes soutiennent que le SC est un dispositif qui contribue à la fois à l’émancipation individuelle des participant·e·s, au développement de la cohésion sociale et du vivre-ensemble ou encore à la sensibilisation aux valeurs citoyennes et aux bienfaits de la démocratie.<sup>75</sup> C’est donc le référentiel de la citoyenneté qui est particulièrement mis en avant par les partisans du SC, tant et si bien que le dispositif en a même tiré son nom.

<sup>73</sup> Au total, près de 300 000 jeunes adultes intègrent ces dispositifs annuellement (Van der Straten & Ronveaux, 2020).

<sup>74</sup> Soirée-débat pour les 10 ans du SC, Bruxelles, le 29 mars 2019.

<sup>75</sup> Voir notamment : « Pourquoi le Service Citoyen doit s’inscrire dans le nouvel accord gouvernemental » (La Libre, le 15 septembre 2020, carte blanche signée par plus de 100 personnalités publiques), « Plaidoyer pour l’instauration d’un Service Citoyen Universel en Belgique pour 2023 » (Plateforme pour le Service Citoyen, le 11 janvier 2023).

Bien que cet horizon moral puisse sembler « magnétique » à première vue (Eliasoph, 2011), le SC a aussi ses détracteurs, qui arguent que le SC dévoie le sens du volontariat et devrait plutôt relever de la législation du travail. En effet, si la PSC tente constamment de se tenir à l'écart du référentiel de l'emploi, les organisations de défense du volontariat<sup>76</sup> et certaines organisations syndicales ont dénoncé le fait que le SC serait en réalité une forme de sous-emploi qui ne dit pas son nom, permettant de mettre les jeunes demandeur·se·s d'emploi au travail, sans leur octroyer les conditions de rémunération et de protection historiquement associées au salariat.

Au niveau de l'action publique relative à la jeunesse, le rapprochement du référentiel de la citoyenneté et du référentiel de l'emploi est un objectif consciemment poursuivi par plusieurs représentant·e·s politiques (en Belgique francophone à tout le moins). Depuis le début des années 2010, les pouvoirs publics tentent de promouvoir des mesures qui soutiennent non seulement l'émancipation des jeunes et leur participation à la vie démocratique, mais aussi leur employabilité, ce qui n'est pas sans susciter des résistances des acteurs du secteur de la jeunesse, qui tiennent à maintenir le référentiel historique de l'émancipation et à tenir à distance celui de l'emploi (André et al., 2021). Dans ce contexte, bien que la PSC tente autant que possible d'éviter de devenir un dispositif d'activation socio-professionnelle, le SC suscite un intérêt croissant des pouvoirs publics, car il est perçu comme un « dispositif intersectoriel au sein duquel la construction de la citoyenneté et du sens civique des jeunes est à même de répondre à d'autres enjeux de la jeunesse tels que l'insertion socio-professionnelle » (André et al., 2021, p. 14).

Au-delà du débat public belge, nous avons montré que le débat scientifique international est également structuré par une tension entre le référentiel de la citoyenneté d'une part et celui de l'emploi d'autre part. En effet, à défaut de recherches sociologiques approfondies réalisées sur le SC en Belgique, la lecture des travaux existants sur le Service Civique en France notamment montre que le débat est relativement clivé entre les chercheur·se·s qui analysent ce dispositif en priorité comme un espace d'engagement et celles et ceux qui, au contraire, soulignent que l'engagement ne serait en réalité qu'un paravent qui invisibilise une mise au travail à bas coûts et sans protection sociale.

Afin d'éviter l'écueil d'un regard réduit *a priori* soit par le discours du SC sur lui-même, soit par une conception critique visant à dénoncer ce qui se cacherait derrière ce discours organisationnel, nous n'avons pas souhaité nous positionner d'emblée par rapport à ce débat. En ce sens, nous avons choisi sciemment d'entrer sur le terrain avec un objectif large consistant à analyser comment les jeunes adultes qui participent au SC en font l'expérience et la façon dont cette expérience s'inscrit dans leurs parcours de vie, en s'appuyant sur le sens donné à la notion d'expérience par F. Dubet, tout en l'étayant à l'aide des écrits de J. Dewey et de C. Dubar. Cela étant, sans perdre de vue les débats susmentionnés, nous nourrissons également l'espoir que notre étude puisse y contribuer en clarifiant la position du SC par rapport à l'engagement citoyen d'une part et à l'emploi d'autre part.

Tout au long de l'exposé des résultats, nous avons vu que le SC est en effet profondément traversé par ces deux logiques que sont la citoyenneté

---

<sup>76</sup> Nous pensons ici en particulier à la Plateforme francophone du Volontariat et au Conseil supérieur des Volontaires.

d'une part et l'emploi d'autre part. Ainsi, pour conclure ce cahier, nous souhaiterions revenir sur les principaux apports de notre étude par rapport à ce débat sur la position du SC par rapport à ces deux logiques. Pour structurer notre propos, nous repartirons des cinq couples de dimensions en opposition introduits au début de ce cahier (voir Tableau 1), à savoir la dimension choisie ou non de l'engagement, la dimension inclusive ou sélective du dispositif, l'autonomie ou la subordination des volontaires, la gratuité ou la rétribution de l'engagement en SC, la capacitation citoyenne ou la constitution de l'employabilité à la sortie du dispositif.

### **1. Devenir volontaire en Service Citoyen : un engagement choisi ou subi ?**

Par définition, s'engager comme volontaire au sein d'une association est un choix citoyen libre et non contraint, et ce tant au sens légal du volontariat<sup>77</sup> que dans le sens commun (Handy et al., 2000; Meijs et al., 2003). Par contraste, l'engagement dans l'emploi n'est pas nécessairement choisi et peut même être subi, que ce soit pour subvenir à ses besoins de base (et/ou de ses proches) ou sous l'injonction des services publics de l'emploi. Ainsi, si l'on considère que la dimension librement choisie de l'engagement peut être attachée à une logique citoyenne, tandis que la dimension subie de l'engagement renvoie plutôt à une mise au travail (donc à une logique d'emploi), l'analyse de ce qui conduit à s'engager en SC est une première étape importante pour clarifier la position du SC par rapport à l'engagement volontaire et citoyen ou, au contraire, à une forme de sous-emploi qui viserait à mettre les demandeur-se-s d'emploi au travail.

À ce propos, rappelons tout d'abord que, sur base de l'ensemble des entretiens que nous avons menés avec des ancien-ne-s volontaires du SC, l'engagement en SC n'est jamais vécu comme une obligation. Cela étant, pour les nombreux-ses jeunes adultes qui s'engagent en SC faute de trouver leur place dans le système éducatif ou sur le marché de l'emploi, le SC apparaît comme une activité alternative « accessible » (Demazière & Zune, 2018). Selon les volontaires, leur choix de s'engager en SC s'approche soit d'une « mise à distance subie » (Demazière & Zune, 2018) de leurs difficultés relatives à leur parcours scolaire ou à leur accès à l'emploi – le SC en tant qu'activité de substitution (voir Tableau 5) –, soit au contraire d'une « alternative mobilisatrice » (Demazière & Zune, 2018) – le SC en tant qu'activité de transition vers une nouvelle orientation à définir (voir Tableau 5). Ces différentes significations de l'engagement en SC se reflètent partiellement dans les motifs d'engagement initiaux des volontaires, qui consistent d'une part à s'occuper, à se sentir utiles, voire à obtenir un emploi mais aussi à découvrir, à s'orienter et à rencontrer. Ainsi, la dimension choisie de l'engagement en SC peut être lue sur un *continuum* allant d'un choix « par défaut » – faute d'autres opportunités qui auraient été préférées, en particulier une intégration « réussie » et épanouissante dans un cursus d'éducation supérieure ou sur le marché de l'emploi – à un choix mobilisateur visant à découvrir ou à clarifier un projet d'avenir.

Enfin, il convient de préciser que, si le SC est souvent conseillé par des agent-e-s des services publics de l'emploi à certain-e-s jeunes adultes en recherche d'emploi depuis un certain temps et que celles et ceux qui

---

<sup>77</sup> La loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, sur laquelle s'appuie la PSC faute d'un statut juridique propre, définit notamment le volontariat comme une activité exercée sans obligation (art. 3, 1°, a.), ce qui signifie que le-la volontaire doit disposer de la libre volonté de s'engager (Dumont & Claes, 2006, pp. 38-39).

s'y engagent sont dispensé·e·s de recherche active d'emploi pendant toute la durée du SC, le fait de ne pas réaliser un SC qui aurait été proposé n'est toutefois pas assorti de sanctions de la part de ces organismes. On ne peut donc pas considérer que le SC est actuellement mobilisé comme une façon de mettre au travail gratuitement et de force les jeunes adultes en recherche d'emploi. En revanche, notre étude a montré que, à la marge et pour certain·e·s volontaires, l'engagement en SC peut s'inscrire partiellement dans une logique visant à constituer des droits au chômage, étant donné que la participation au SC est évaluée comme une expérience positive dans le cadre du « stage d'insertion » des demandeur·se·s d'emploi. Dans un contexte où les opportunités d'emploi manquent pour les jeunes, cette logique d'action, bien que peu fréquente et jamais unique pour les volontaires, peut être apparentée à une forme d'engagement subi, en vue de s'assurer une certaine sécurité matérielle pour subvenir à ses besoins.

## 2. Entrer en Service Citoyen : une expérience d'inclusion ou de sélection ?

Si l'on admet que l'inclusion égale et libre de tou·te·s les citoyen·ne·s est une composante normative clé de la démocratie d'une part (Thornhill, 2018) et que la sélection est au contraire une dimension typique de l'emploi et de son marché, qui est structuré par des processus asymétriques de recrutement de certain·e·s candidat·e·s sur base de l'évaluation de leurs compétences (Marchal & Rieucan, 2010), que peut-on dire à propos du SC ?

Nous avons montré dans ce cahier que le SC se présente comme ayant une « vocation universelle » et ouvert à tou·te·s sans distinction (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 30). En analysant le processus d'entrée en SC, nous avons vu que les travailleur·se·s de la PSC adoptent

généralement une attitude inclusive à l'égard des candidat·e·s au SC, consistant à se montrer proches et à l'écoute de ces dernier·e·s, ce qui contribue d'ailleurs à soutenir l'engagement au départ. Cette attitude, que l'on peut associer à une logique citoyenne, contraste fortement avec les cadres asymétriques et sélectifs dominants sur le marché de l'emploi.

Toutefois, nous avons également montré que cette vocation profondément démocratique du SC peut potentiellement entrer en tension avec une autre vocation du SC, qui est celle de la croissance du dispositif à l'échelle nationale. Selon la direction de la PSC (qui s'appuie notamment sur les exemples d'autres services civiques ou civils en Europe), la croissance du nombre de volontaires doit passer par une diminution du temps d'accompagnement des volontaires durant le SC, ce qui pourrait impliquer de se tourner au départ en priorité vers des jeunes plus autonomes (qui demandent moins d'accompagnement). Mais, actuellement, faute d'avoir suffisamment de candidat·e·s à l'entrée, la PSC ne sélectionne pas les volontaires à l'entrée en fonction de leur « profil ».

En revanche, il s'agit tout de même pour les travailleur·se·s de la PSC de s'assurer que les candidat·e·s soient suffisamment motivé·e·s pour s'engager durablement, voire de « freiner » celles et ceux qui ne le sont pas (pour éviter les défections). De plus, si la vocation universelle du SC implique que les organisations partenaires ne fixent pas d'exigences particulières quant au « profil » des volontaires qu'elles sont prêtes à accepter, les travailleur·se·s de la PSC se doivent néanmoins de prendre en considération les besoins/attentes des organisations partenaires, sans lesquelles le SC ne pourrait pas exister. Concrètement, cela implique donc à la fois pour ces travailleur·se·s de considérer le « profil » du·de la volontaire (en matière d'autonomie et de compétences notamment)

pour assurer le « *matching* » avec l'organisation et d'être attentif·ve·s à ce que le « *coût* » de l'accompagnement des volontaires reste inférieur au « *bénéfice* » de leur implication pour les organisations partenaires. Sans être de la sélection comme sur le marché de l'emploi (étant donné qu'il s'agit ici plutôt d'orienter les candidat·e·s, après que leur inclusion dans le dispositif ait été assurée), certaines logiques *a priori* associées à l'emploi – telles que l'analyse du profil des candidat·e·s ou de la balance coûts-bénéfices – peuvent ainsi s'immiscer dans les pratiques de la PSC, du fait des attentes de ses partenaires.

De plus, l'analyse de l'expérience des volontaires à l'entrée a montré que le fait de se sentir dans un cadre inclusif dépend aussi des significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie récents des volontaires. En effet, si la plupart des volontaires conçoivent le premier entretien avec le·la représentant·e de l'organisation où ils·elles réaliseront leur « mission » comme une « rencontre » inclusive lors de laquelle ils·elles ont une certaine marge de liberté pour accepter ou non, voire coconstruire la « mission » qui leur est proposée, c'est nettement moins le cas pour les volontaires dont le SC se substitue à une recherche infructueuse d'emploi. Ces dernier·e·s importent plus spontanément les codes de sélection en vigueur sur le marché de l'emploi, où l'enjeu est d'être accepté·e, ce qui implique de mettre en avant ses atouts et d'accepter les activités proposées par l'organisation partenaire.

Au-delà des premiers échanges des volontaires avec la PSC et avec les organisations partenaires, il convient également de rappeler que tout SC commence par un « séjour d'intégration » avec l'ensemble des volontaires d'une même

« promotion », dont nous avons montré qu'il joue un rôle clé à l'entame du programme pour façonner un collectif cohésif et inclusif, qui soutient ensuite l'engagement tout au long du SC. Ce séjour d'intégration permet en effet aux volontaires de prendre conscience de traits d'expérience communs dans un cadre que les travailleur·se·s de la PSC s'efforcent autant que possible de rendre bienveillant, respectueux et ouvert.

Enfin, l'inclusivité du SC implique de dire un mot sur l'indemnité mensuelle versée aux volontaires du SC. Si la PSC revendique haut et fort une augmentation de celle-ci, le cadre juridique actuel dans lequel se déploie le SC ne permet pas que l'indemnité soit supérieure à 200€ par mois (auxquels s'ajoute un défraiement des frais de déplacement)<sup>78</sup>. Or la faiblesse du montant de cette indemnité implique nécessairement que les volontaires du SC soient soutenu·e·s matériellement par leurs proches ou aient une source de revenu par ailleurs (en particulier une allocation sociale). En effet, les conditions de l'engagement en SC, qui demande un engagement à temps plein durant six mois, ne permettent pas d'exercer une activité professionnelle lucrative par ailleurs. Faute d'un statut légal qui permettrait d'offrir une indemnité décente aux volontaires en contrepartie des activités qu'ils·elles réalisent, le SC a *de facto* une dimension sélective en ce sens qu'il n'est pas accessible à des jeunes adultes qui n'ont aucune sécurité matérielle en dehors du dispositif. Comme le soulignait Sylvie dans son entretien : « *les indemnités peuvent être un véritable frein pour les jeunes (...) Il y en a plein qui viennent ici en séance d'information et quand je leur dis que les indemnités s'élèvent à autant ils me disent : 'ça ne va pas être possible'* » [Sylvie, Responsable de promotion].

---

<sup>78</sup> En effet, la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires autorise un défraiement forfaitaire des activités volontaires mais celui-ci ne peut pas dépasser 1626,77€ par an (montant en vigueur en 2023).

Certain-e-s volontaires que nous avons interrogé-e-s ont d'ailleurs abandonné le SC au cours des six mois, afin d'obtenir un emploi pour subvenir à leurs besoins de base.

Pour conclure sur ce point, si le SC se veut autant que possible inclusif, nous tenons à mettre en garde contre un glissement vers une logique sélective, résultant du contexte socioéconomique et sociopolitique dans lequel le SC se déploie. En effet, une logique sélective pourrait s'immiscer dans les pratiques de la PSC (en dépit de son intention initiale), que ce soit en raison de la pression mise par certaines organisations partenaires (pour avoir des volontaires plus autonomes et/ou productif-ve-s) à laquelle résiste autant que possible les travailleur-se-s de la PSC, de l'indemnité limitée qui est versée aux volontaires en contrepartie de leur engagement en SC (faute d'un statut légal propre qui permettrait une indemnité plus élevée) ou encore, plus subrepticement, à travers les représentations subjectives des volontaires qui s'engagent en SC faute de trouver un emploi (qui, pour certain-e-s, vivent leur entrée en SC comme un processus de sélection).

### **3. Le Service Citoyen : une expérience d'autonomie ou de subordination ?**

Sans entrer ici dans les débats philosophiques et sociologiques autour de la notion d'autonomie, nous considérerons ici qu'elle peut être associée à une logique citoyenne, si l'on entend par autonomie la capacité individuelle et collective des personnes à poser des choix libres et non contraints concernant leurs conduites et les normes qui les encadrent. Selon Dubet (2006), l'autonomie renvoie à la liberté et à la réalisation du sujet, elle s'oppose en cela à l'aliénation au sens d'une détermination totale de l'identité et de l'action du sujet par des personnes qui le dominent. Si l'emploi n'est pas nécessairement aliénant, il est en tout cas basé

sur un rapport de subordination, qui signale juridiquement l'autorité de l'employeur-se sur le-la travailleur-se à la fois sur le contenu et les modes d'exécution de son activité. Par rapport à cette tension et à l'aune des résultats de notre étude, le SC est-il en priorité une expérience d'autonomie ou de subordination ?

Pour commencer, à l'entrée dans le dispositif, les volontaires disposent d'une certaine autonomie pour choisir la « mission » pour laquelle ils-elles souhaitent s'engager. Cette autonomie de choix accordée aux candidat-e-s est d'ailleurs mise en contraste par certain-e-s volontaires avec l'absence d'autonomie que leur laissent certain-e-s conseiller-e-s des services publics de l'emploi, qui font pression sur ces jeunes adultes pour qu'ils-elles trouvent un emploi, sans nécessairement tenir compte de leurs compétences et leurs aspirations. Néanmoins, en lien étroit avec ce que nous avons rappelé au point précédent, cette autonomie de choix accordée aux volontaires est tempérée par les « missions » disponibles à l'entrée en SC et, dans une certaine mesure, par le « profil » du-de la candidat-e, du fait des exigences du *matching* entre les volontaires et les organisations partenaires.

De plus, nous avons vu que l'autonomie accordée aux volontaires pour co-construire leur « mission » au départ et pour accepter ou non les demandes des organisations partenaires durant le SC ne sont pas appropriées de la même façon par les volontaires selon les significations qu'ils-elles attribuent à leur engagement en SC. Celles et ceux qui lient leur engagement à une recherche infructueuse d'emploi ont tendance à importer davantage les codes de l'emploi dans le cadre du SC, en particulier en se plaçant en position subordonnée vis-à-vis de l'organisation dans laquelle ils-elles réalisent leur « mission ». L'enjeu pour eux-elles étant d'être accepté-e-s au départ, voire d'obtenir un emploi à la sortie, ils-elles associent plus spontanément le pouvoir

de décision à l'organisation. Par contraste, celles et ceux qui lient leur engagement en SC à une transition vers une nouvelle orientation scolaire et/ou professionnelle, ils-elles ont tendance à s'approprier davantage leur liberté et leur pouvoir de décision ou, en tout cas, à vivre leurs échanges avec leur tuteur·trice de façon plus détendue.

Bien entendu, les postures des tuteur·trice·s – allant d'une attitude de proximité et de parrainage à une attitude plus formelle d'évaluation et de coaching professionnel – ont également un effet sur les expériences des volontaires. Et cela d'autant plus qu'une grande liberté est laissée par la PSC à la relation entre le·la volontaires et le·la tuteur·trice, ce que les travailleur·se·s de la PSC justifient par la nécessité que les volontaires développent des capacités d'autonomie et puissent évoquer eux-elles-mêmes les problèmes avec leurs tuteur·trice·s. Mais cette liberté accordée à la relation bilatérale entre le·la tuteur·trice et le·la volontaire présente aussi un risque non-négligeable : celui de laisser se développer une relation très asymétrique entre ces deux parties pour peu que le·la volontaire « *accepte* », voire « *supporte* » la situation (ce qui n'est pas sans lien avec les significations subjectives qu'il-elle associe à son engagement).

Au-delà de cette diversité d'expériences selon les significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie, nous avons vu que l'ensemble des volontaires ont une attente forte d'être intégré·e·s et considéré·e·s comme des membres à part entière des équipes au sein des organisations, à même de s'exprimer comme sujets avec les travailleur·se·s de ces organisations et au même titre qu'eux-elles. Cette expérience est étroitement liée à une attente d'autonomie telle que nous la définissons ici, dès lors qu'il s'agit d'être reconnu·e·s comme capables de contribuer d'égal à égal aux activités de ces organisations

et aux normes qui les gouvernent. Cette attente s'exprime toutefois avec plus ou moins de retenue selon le cadre établi par l'organisation et les significations de l'engagement en SC (autopression pour obtenir un emploi à l'issue du SC ou non). Elle s'exprime également avec les travailleur·se·s de la PSC, vis-à-vis desquel·le·s les volontaires tiennent particulièrement à être reconnu·e·s comme des sujets égaux, à même de poser des choix autonomes concernant leurs propres conduites.

Discuter de la position du SC par rapport à la tension entre l'autonomie et la subordination doit également nous inviter à revenir sur les dimensions de la « mission » qui conduisent les volontaires à l'associer à une expérience de travail et celles qui conduisent au contraire à l'en distinguer (voir Tableau 8). Nous avons vu que les volontaires associent partiellement ou totalement l'exercice de la « mission » à une expérience de travail, en ce sens qu'elle implique l'obligation de se soumettre à certaines contraintes et éventuellement d'exercer des tâches en partie ou tout-à-fait similaires à celles effectuées par des employé·e·s. Néanmoins, la majorité des volontaires distingue aussi la « mission » d'une expérience de travail, dès lors qu'elle est librement choisie, qu'elle permet d'apprendre et d'être reconnu·e, mais qu'elle implique aussi moins de responsabilité et de pression qu'un emploi et qu'elle autorise (parfois) des échanges d'égal à égal avec les responsables. Il y a donc une ambivalence de la « mission » entre une expérience de subordination et d'autonomie.

Cette ambivalence est également fortement perceptible à travers les logiques d'action des travailleur·se·s de la PSC et des tuteur·trice·s à l'égard des volontaires, qui impliquent d'une part de prendre en compte les attentes individuelles des volontaires, d'instaurer une relation de confiance et d'encourager le développement de la confiance en soi des

volontaires et, d'autre part, de faire respecter l'engagement des volontaires, en particulier les horaires de travail. Tandis que les premières logiques d'action peuvent clairement être associées à une logique d'autonomisation – visant à soutenir les capacités individuelles de ces jeunes adultes pour être à même de poser des choix libres et non contraints concernant leurs usages du SC et leur devenir –, la dernière logique d'action renvoie plutôt à une logique de subordination<sup>79</sup>, que les travailleur·se·s de la PSC justifient d'ailleurs par la nécessité de discipliner les volontaires en vue de leur insertion professionnelle future.

Ainsi, pour conclure sur cette tension entre autonomie et subordination, notre étude montre que, si les volontaires du SC ont de fortes attentes d'autonomie et que celles-ci semblent autant que possible prises en compte par les travailleur·se·s de la PSC, certains éléments peuvent conduire à des formes de subordination, tels que les significations subjectives de l'engagement par rapport aux parcours de vie, le contexte organisationnel dans lequel la « mission » est réalisée, ou encore de la volonté pour les travailleur·se·s de la PSC et les tuteur·trice·s de développer l'employabilité des volontaires.

#### 4. Le Service Citoyen : une expérience gratuite ou rétribuée ?

Nous avons souligné que, par définition, le volontariat est un choix citoyen libre et non contraint. Sa deuxième caractéristique centrale est d'être une activité non rétribuée, et ce de nouveau tant au sens légal<sup>80</sup> que dans le sens commun (Handy et al., 2000; Meijs et al., 2003). Par contraste, en échange de la subordination, l'emploi est une activité rémunérée. Dès lors, mieux comprendre la position du SC par rapport à une logique citoyenne d'une part et à une logique d'emploi d'autre part implique de s'interroger sur la dimension gratuite ou, au contraire, rétribuée de cet engagement.

La loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, qui constitue actuellement le cadre légal du SC, est en réalité profondément ambivalente sur la rétribution. En effet, si elle définit *a priori* le volontariat comme une activité non rétribuée, elle autorise néanmoins un défraiement des activités volontaires réalisées – sur base forfaitaire et/ou sur base des frais réels<sup>81</sup> –, qui n'est pas considéré comme une rémunération au regard du droit fiscal. Ces règles relatives au défraiement permettent à la PSC de verser aux volontaires une indemnité

---

<sup>79</sup> Il importe de rappeler ici que les travailleur·se·s de la PSC font preuve de plus ou moins de souplesse par rapport à l'importance du respect des engagements en SC, en prenant en considération la situation personnelle des volontaires. De plus, si les volontaires sont souvent rappelés à l'ordre, il est relativement rare qu'ils-elles volontaires soient exclu·e·s du SC pour non-respect des horaires.

<sup>80</sup> La loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires définit aussi le volontariat comme une activité exercée sans rétribution (art. 3, 1°, a.), au contraire d'un emploi qui fait l'objet d'une rémunération (Dumont & Claes, 2006, p. 38).

<sup>81</sup> Le principe du défraiement forfaitaire implique qu'un·e volontaire peut être défrayé·e sans pièce justificative par l'organisation dans laquelle il-elle s'engage tant qu'aucuns des plafonds de 40,67€ par jour ou de 1626,77€ par an n'est atteint (montants en vigueur en 2023). Au-delà de ces plafonds, c'est le principe du défraiement sur base des frais réels qui prime, c'est-à-dire que le-la volontaire peut toujours être défrayé·e à condition d'apporter les pièces justifiant que les frais remboursés correspondent aux dépenses effectivement engagées dans le cadre de son activité. Si les plafonds du défraiement forfaitaire sont franchis et que le(s) montant(s) remboursé(s) dépassant ces plafonds ne sont pas justifiés, l'activité ne peut être considérée comme du volontariat. Ces principes sont énoncés aux articles 10 et 11 de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires.

de 200€ par mois pour un engagement à temps plein, calculée à raison de 10€ par jour presté (le remboursement des frais de transport s'ajoute à cette indemnité mensuelle). Par conséquent, le volontariat en SC n'est ni totalement gratuit, ni véritablement rémunéré.

Notre enquête a montré que, si cette indemnité est globalement absente des motifs d'engagement initiaux des volontaires, elle peut toutefois apparaître comme une préoccupation pour certain·e·s volontaires qui ont déjà eu des expériences professionnelles rémunérées avant de s'engager en SC et/ou dont l'engagement est lié à une recherche d'insertion sur le marché de l'emploi. Ils-elles perçoivent le montant de cette indemnité comme nettement trop faible pour subvenir à leurs besoins de base et/ou dans le cadre d'une attente de reconnaissance du travail réalisé. À l'inverse, aussi minime soit-elle, l'indemnité peut aussi apparaître comme une forme de valorisation de l'engagement en SC et du travail qu'il exige, surtout pour les volontaires qui sont soutenu·e·s financièrement par leurs parents (pour lequel·le·s l'indemnité n'est donc pas un support économique nécessaire), qui n'ont jamais eu d'expériences professionnelles à comparer avec le SC et dont l'engagement ne s'inscrit pas en lien avec des difficultés d'accès à l'emploi. Pour eux-elles, s'ils-elles se sont lancé·e·s dans un SC en concevant initialement leur engagement comme entièrement bénévole, le fait de recevoir une indemnité modifie positivement leur représentation de leur participation au dispositif, en ce sens qu'ils-elles fournissent une forme de travail qui mérite d'être rémunéré.

Au niveau de la PSC, tou·te·s les travailleur·se·s de la PSC que nous avons interrogé·e·s soutiennent que l'indemnisation de l'engagement en SC est un enjeu clé. Mais les positions de chacun·e sur cette question varient. Pour la direction de l'organisation, l'indemnité mensuelle actuelle devrait impérativement être augmentée à la fois pour que le dispositif soit plus « *attractif* », pour « *s'aligner* » sur les dispositifs similaires

institués dans d'autres pays européens et, enfin, pour permettre aux volontaires de percevoir une somme permettant de subvenir à leurs besoins de base durant le SC. Pour certain·e·s travailleur·se·s de la PSC qui sont régulièrement en relation avec les volontaires, l'indemnité mensuelle doit être augmentée pour permettre en particulier aux volontaires qui ne bénéficient pas de prestations sociales et qui ne sont pas soutenu·e·s financièrement par leurs proches de pouvoir disposer d'un revenu suffisant pour vivre durant les six mois du programme. Toutefois, d'autres travailleur·se·s de la PSC se disent particulièrement attaché·e·s à l'importance que l'engagement dans le dispositif ne soit pas guidé par un intérêt pécunier, d'où l'importance de maintenir une indemnité relativement faible. En ce sens, Camille évoquait notamment durant notre entretien que « *s'ils étaient mieux payés on aurait des jeunes qui viendraient parce que c'est un taf comme un autre : ça, ça craint.* » [Camille, Responsable de promotion].

En conclusion sur cette tension entre gratuité et rétribution, dans sa forme actuelle, le SC se situe au croisement entre un engagement gratuit et un engagement légèrement rétribué. Selon les significations que les volontaires associent à leur engagement en SC, l'indemnité mensuelle peut soit être comparée avec une certaine amertume à une véritable rémunération, soit perçue comme une agréable surprise par rapport à un engagement perçu au départ comme totalement gratuit. Cela étant, au-delà de cette perspective économique, il importe de ne pas perdre de vue les autres formes de reconnaissance que reçoivent les volontaires en contrepartie de leur engagement.

## **5. Sortir du Service Citoyen : capacitation citoyenne ou renforcement de l'employabilité ?**

La dernière question qu'il nous faut nous poser pour clarifier la position du SC entre

la citoyenneté et l'emploi est l'effet de cette expérience sur les représentations subjectives et les parcours des volontaires. Le SC contribue-t-il en priorité à développer des capacités que l'on peut associer à une logique citoyenne ou soutient-il principalement l'employabilité des jeunes adultes qui y participent ?

Répondre à cette question implique de revenir tout d'abord sur les finalités associées au SC par les travailleur-se-s de la PSC et par les tuteur-trice-s. Nous avons montré que le développement personnel des volontaires est au cœur des finalités du programme selon les travailleur-se-s de la PSC. Plus précisément, ce qui importe pour eux-elles est que le SC réponde aux attentes individuelles des volontaires, contribue à renforcer leur confiance en eux-elles, voire soutienne leur choix d'orientation à l'issue du SC. C'est donc l'autonomie et l'épanouissement des volontaires qui est au cœur du programme selon les travailleur-se-s de la PSC. Si l'on peut associer ces finalités plutôt à une forme de capacitation citoyenne qu'à une logique d'employabilité, il n'en reste pas moins qu'elles sont centrées sur les capacités et les destins individuels et non sur des capacités citoyennes collectives à développer une conscience critique et une volonté collective d'agir sur des formes de domination. Concernant les tuteur-ric-e-s, nous avons vu que les finalités qu'ils-elles associent au SC s'approchent davantage d'un enjeu d'employabilité, en ce sens qu'il s'agit de former les volontaires et qu'ils-elles puissent contribuer aux activités des organisations partenaires. Ils-elles semblent ainsi associer davantage le SC à un programme préprofessionnel qu'à un programme citoyen.

Du point de vue des volontaires, rétrospectivement, ils-elles déclarent que le SC a contribué au développement

d'acquis que l'on peut associer soit à des formes minimales (mais fondamentales) de capacitation citoyenne et d'employabilité. D'une part, ils-elles soutiennent que le SC leur a permis de renforcer leur confiance en eux-elles – que ce soit pour la réalisation de tâches concrètes, pour l'intégration dans un collectif ou encore pour exprimer son opinion dans un collectif – mais aussi de découvrir des domaines d'épanouissement personnel (sans être nécessairement liés à une projection professionnelle). Suivant notamment les travaux d'A. Honneth (2002), le fait se rapporter positivement à soi-même est au fondement d'une forme de capacitation citoyenne. D'autre part, sur le plan de l'employabilité, les ancien-ne-s volontaires déclarent que le SC leur a permis de développer ce que l'on peut considérer comme des *soft skills* (entendues ici comme des compétences minimales applicables à tous les secteurs professionnels), telles que l'adoption d'un rythme de travail, un sens de la rigueur et des responsabilités, la distinction entre vie privée et vie professionnelle, la gestion du stress ou encore la communication en groupe. Le SC contribue aussi souvent à alimenter les choix d'orientation professionnelle, en permettant aux volontaires de découvrir un nouveau milieu ou de confirmer un choix présagé via une expérience pratique.

Cela étant, l'étude des parcours concrets des ancien-ne-s volontaires dans l'année qui suit la sortie du SC a montré que, si les reprises d'études semblent généralement concluantes (au sens où les ex-volontaires disent se projeter dans le programme choisi), l'insertion professionnelle à l'issue du SC reste incertaine, au sens où nombre d'ex-volontaires déclarent s'être orienté-e-s vers une forme de « travail accessible » (Demazière & Zune, 2016), faute de trouver un emploi salarié dans leur domaine d'intérêt.

### **Conclusion : un expérience citoyenne où peuvent s'immiscer des logiques issues du marché de l'emploi ?**

Suivant les différentes dimensions retenues, on peut conclure ce cahier en soutenant que, dans sa forme actuelle, le SC et la façon dont les volontaires en font l'expérience est traversé davantage par des logiques expressives et citoyennes que par des logiques issues du marché de l'emploi. Toutefois, les logiques de l'emploi ne sont jamais très loin : elles peuvent s'immiscer à toutes les étapes du SC. En effet, si le SC reste à ce jour davantage du côté de l'engagement choisi, de l'inclusivité, de la prise en compte des attentes d'autonomie des jeunes adultes qui y participent, de la gratuité ou encore de la reconnaissance, les logiques issues du marché de l'emploi telles que l'engagement nécessaire pour des raisons économiques, les formes de sélection, de subordination, de rétribution et d'employabilité sont présentes en germes à toutes les étapes du SC. La présence de ces différentes logiques résulte moins de leur intégration voulue par la PSC que du contexte sociétal dans lequel le SC est déployé, marqué notamment par un manque d'opportunités professionnelles satisfaisantes et épanouissantes pour les jeunes, ainsi qu'un besoin de main d'œuvre supplémentaire et gratuite de nombre d'associations pour assurer des services de qualité (dans un contexte de rareté des ressources).

Plus largement, comme d'autres dispositifs, le SC pose la question de la façon d'intégrer par le droit ces activités hors emploi en leur rendant justice (Astier, 2007; Supiot, 1999). Mais il propose également une façon d'« inventer du travail (pour celles et ceux qui n'en n'ont pas) sans être immédiatement adossé à un bien marchand », qui puisse soutenir un droit au travail, voire éventuellement une « liberté au travail, entendue comme un accomplissement, une création qui se fait au cours de l'action » (Astier, 2007, pp. 182-183). Autrement dit, en vue d'une éventuelle institutionnalisation du SC, l'expérimentation actuelle montre l'importance de réfléchir sur la possibilité d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre juridique<sup>82</sup> qui puisse rendre possible le déploiement d'un « travail citoyen », ce qui implique à la fois une juste valorisation et une reconnaissance de la dimension productive de l'activité réalisée par les participant·e·s (même si cette activité est « non-marchande »)<sup>83</sup>, tout en offrant les conditions pour qu'ils-elles soient considéré·e·s comme des citoyen·ne·s libres et égaux dans le cadre du rapport social dans lequel s'inscrit leur activité, en particulier en matière d'accès à l'expression (Ferrerias, 2007)<sup>84</sup>.

---

<sup>82</sup> Il importe de rappeler ici que la PSC est née de l'absence d'un statut juridique spécifique pour le SC, afin de soutenir l'institutionnalisation du dispositif avec un cadre légal propre. Les enjeux liés au statut sont donc au cœur des préoccupations des responsables de la PSC depuis la fondation de l'association en 2007.

<sup>83</sup> Ce que ne permet pas le volontariat au sens de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, au vu des plafonds de défraiement forfaitaires.

<sup>84</sup> Ce que n'implique pas le volontariat au sens de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires (aucune règle en ce sens n'est pas prévue légalement pour les volontaires).

## Références

- André, G., Bussi, M., Franssen, A., Verhoeven, M., Gonzalez, B., Rinschbergh, F., & Vaeremans, E. (2021). *Les politiques publiques d'enfance et de jeunesse en Belgique francophone (1999-2020)*. UCL, USL, Agence Alter pour l'OEJAJ.
- Arcq, P. (1984). L'évolution législative du statut des objecteurs de conscience 1964-1984. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1044(19), 1-32.
- Astier, I. (2007). *Les nouvelles règles du social*. Paris: PUF.
- AVSO (Ed.) (2005). *Youth Civic Service in Europe: Policies and Programmes in France, Germany, Italy, the Czech Republic, Poland and at European level* (Vol. 6). Pisa: Pisa University Press.
- Bacqué, M-H., & Biewener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales*, 173, 25-32.
- Becquet, V. (2011). L'expérience du service civil volontaire à Unis-Cité : quels enseignements pour le service civique ? *Les Cahiers de l'action de l'INJEP*, n° 34, Paris.
- Becquet, V. (2013). Analyser la contribution d'un dispositif public à la socialisation politique des jeunes : l'exemple du service civil volontaire en France. *Politique et Sociétés*, 32(2), 39-65.
- Becquet, V. (2016). Le service civique : un choix d'engagement inscrit dans les parcours juvéniles. *Informations sociales*, 195(4), 95-104.
- Becquet, V., & Stuppia, P. (2021). Inciter les jeunes à être utiles : un engagement rentable. In *Géopolitique de la jeunesse* (pp. 141-158). Paris: Le Cavalier Bleu.
- BIEF. (2016). *Évaluation de l'action Service Citoyen mise en œuvre par l'ASBL Plateforme pour le Service Citoyen*. Rapport final à destination de la Cocof.
- Bourdieu, P. (1981). *Préface de Les chômeurs de Marienthal* (Jahoda, M., Lazarsfeld, P., & Zeisel, H.). Paris: Minuit.
- Caillé, A. (2005). *Don, intérêt et désintéressement. Bourdieu, Mauss, Platon et quelques autres*. Paris: La Découverte.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale : Une chronique du salariat*. Paris: Fayard.
- Cefai, D. (2003). *L'enquête de terrain*. Paris: La Découverte.
- Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3), 364-383.
- Cruysmans, E. (2020). *Historique des propositions législatives et des lois/décrets/ordonnances relatives au Service citoyen*. Étude non publiée réalisée pour la Plateforme pour le Service Citoyen.
- Demazière, D., & Zune, M. (2016). L'emploi et le travail vus depuis le chômage: enquête sur les expériences des chômeurs. *La Revue de l'IRES*(2), 3-26.
- Demazière, D., & Zune, M. (2018). Qu'est-ce que le travail quand on n'a pas d'emploi ? *Formation emploi*, 141, 133-152.
- Dewey, J. (2003). *Le public et ses problèmes*. Paris: Université de Pau/Farrago/Leo Scheer.

Le Service Citoyen en Belgique : une expérience qui s'inscrit dans les parcours juvéniles

- Dubar, C. (2010). *La socialisation: construction des identités sociales et professionnelles*. Paris: Armand Colin.
- Dubet, F. (1994). *Sociologie de l'expérience*. Paris: Seuil.
- Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris: Seuil.
- Dubet, F. (2006). *Injustices. L'expérience des inégalités au travail*. Paris: Seuil.
- Dubet, F. (2007). *L'expérience sociologique*. Paris: La Découverte.
- Dujarier, M.-A. (2021). *Troubles dans le travail : Sociologie d'une catégorie de pensée*. Paris: PUF.
- Dumont, D., & Claes, P. (2006). *Le nouveau statut des bénévoles : commentaire de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires et réflexions sur le droit social et la gratuité* (Vol. 58, les dossiers du Journal des tribunaux). Bruxelles: Larcier.
- Eliasoph, N. (2011). *Making volunteers. Civic Life after Welfare's End*. Princeton: Princeton University Press.
- Ferreras, I. (2007). *Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services*. Paris: Presses de Sciences Po.
- Ferreras, I. (2012). *Gouverner le capitalisme ? Pour le bicamérisme économique*. Paris: PUF.
- Francou, Q. (2021). Évaluation du service civique : résultats de l'enquête sur les parcours et les missions des volontaires. *Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP)*, Notes et rapports, rapport d'étude.
- Galland, O. (2017). *Sociologie de la jeunesse* (6ème éd.). Paris: Armand Colin.
- Geradin, F. (2015). La citoyenneté en marge/ en marche : le projet de service citoyen et ses enjeux philosophiques. *Actes du 34ème Congrès de l'Association des sociétés de philosophie de langue française (ASPLF)* (305-316), Louvain-la-Neuve-Bruxelles.
- Geradin, F., & Ronveaux, F. (2012). *Étude prospective relative à la place du Service Citoyen au sein du paysage associatif et institutionnel belge*. Bruxelles: Plateforme Service Citoyen.
- Gold, R. (2003). Jeux de rôles sur le terrain. Observation et participation dans l'enquête sociologique. In D. Cefai (Ed.), *L'enquête de terrain*. Paris: La Découverte.
- Guigon, J. (2020). *Analyse coûts-bénéfices et modélisation économique du service citoyen en Belgique*. (Master en sciences de gestion à finalité spécialisée en Management des entreprises sociales et durables Mémoire-projet). Université de Liège.
- Handy, F., Cnaan, R. A., Brudney, J. L., Ascoli, U., Meijs, L. C., & Ranade, S. (2000). Public Perception of "Who is a Volunteer": An Examination of the Net-cost Approach from a Cross-cultural Perspective. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 11(1), 45-65.
- Havard Duclos, B., & Nicourd, S. (2005). *Pourquoi s'engager ? Bénévoles et militants dans les associations de solidarité*. Paris: Payot.
- Hétier, R. (2008). La notion d'expérience chez John Dewey : une perspective éducative. *Recherches en éducation*, 5, en ligne/non paginé.

- Honneth, A. (2002). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris: Cerf.
- Ihaddadene, F. (2015). De l'instruction militaire à l'éducation populaire, que reste-t-il de l'objection de conscience dans le service civique ? *Mouvements*(1), 107-115.
- Ihaddadene, F. (2016). Le service civique crée-t-il un nouveau cadre de travail dans le secteur associatif français ? *Travail, emploi, formation*(14), 41-57.
- Ihaddadene, F. (2018). *La marchandisation de l'engagement des jeunes. Les « dérives » du service civique à la Ligue de l'enseignement*. Thèse de doctorat en sociologie. Université Paris Nanterre, Paris.
- ISPSOS. (2019). *Sondage de la population belge par rapport à l'instauration d'un service citoyen en Belgique*. Soirée-débat pour les 10 ans du Service Citoyen, le 29 mars 2019.
- Kaufmann, J.-C. (2016). *L'entretien compréhensif*. Paris: Armand Colin.
- Madelrieux, S. (2016). *La philosophie de John Dewey*. Paris: Vrin.
- Maillard, D., & Noûs, C. (2021). Les habits neufs du travail : l'offre de missions de service civique. *Mots. Les langages du politique*, 126, 33-52.
- Marchal, E., & Rieucou, G. (2010). *Le recrutement*. Paris: La Découverte.
- McBride, A. (2009). *Youth Service in Comparative Perspective*. Saint-Louis: Center for Social Development, Washington University.
- McBride, A., Benítez, C., & Sherraden, M. (2003). *The Forms and Nature of Civic Service: A global Assessment*. Saint-Louis: Center for Social Development, Washington University.
- McBride, A., Sherraden, M., Benitez, C., & Johnson, E. (2004). Civic Service Worldwide: Defining a Field, Building a Knowledge Base. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33(4), 85-215.
- Meijs, L. C., Handy, F., Cnaan, R. A., Brudney, J. L., Ascoli, U., Ranade, S., Weiss, I. (2003). All in the Eyes of the Beholder? In *The values of volunteering: Cross-Cultural Perspectives* (pp. 19-34). New York: Kluwer Academic-Plenum Publishers.
- Mosty, M. (2022). Les jeunes en Service Citoyen : une comparaison « avant-après ». Rapport de recherche de l'IWEPS n°51.
- Nicourd, S. (2009). *Le travail militant*. Rennes: PUR.
- Olivier de Sardan, J.-P. (2008). *La rigueur du qualitatif*. Louvain-la-Neuve: Bruylant-Academia.
- Pardonge, B. (2013). *Statut des volontaires et travail bénévole : commentaire pratique à la lumière de la loi du 3 juillet 2005* (Vol. 4, *Série Droit & Entreprise dans la pratique*). Bruxelles: UGA.
- Pieret, J. (2012). Quelle autorité compétente en Belgique ? *La Revue Nouvelle*, 67ème année, n°1, 89-96.
- PSC. (2019). *Guide d'accueil d'un Jeune en Service Citoyen*.
- PSC. (2021). *Rapport d'activité 2020 de la Plateforme pour le Service Citoyen*.
- PSC. (2022). *Rapport d'activités 2021-2022 de la Plateforme pour le Service Citoyen*.

Le Service Citoyen en Belgique : une expérience qui s'inscrit dans les parcours juvéniles

- Ronveaux, F. (2015). Le Service Citoyen : de la théorie de la reconnaissance à une politique de la reconnaissance. *Actes du 34ème Congrès de l'Association des sociétés de philosophie de langue française (ASPLF)* (327-336), Louvain-la-Neuve-Bruxelles.
- Ronveaux, F., & Mangez, G. (2019). *Le Service Citoyen en Belgique : 25 jeunes témoignent*. Bruxelles: CVB.
- Sennett, R. (1979). *Les tyrannies de l'intimité*. Paris: Seuil.
- Siméant, J. (2001). Entrer, rester en humanitaire : des fondateurs de MSF aux membres actuels des ONG médicales françaises. *Revue française de science politique*, 51(1), 47-72.
- Simonet, M. (2018). *Travail gratuit : la nouvelle exploitation ?* Paris: Textuel.
- Smith, J. D. (2004). Civic Service in Western Europe. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Supplement 33(4), 64S-78S.
- Supiot, A. (1999). *Au-delà de l'emploi. Transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe*. Paris: Flammarion.
- Taylor, R. F. (2004). Extending Conceptual Boundaries: Work, Voluntary Work and Employment. *Work, Employment and Society*, 18(1), 29-49.
- Thornhill, C. (2018). *The Sociology of Law and the Global Transformation of Democracy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tignol, C. (2012). Service citoyen, expression d'attentes de reconnaissance. *La Revue Nouvelle*, 67ème année, n°1, 57-66.
- Tignol, C. (2015). Le Service Citoyen et les antinomies de la citoyenneté : quelques réflexions à partir de la pensée d'Etienne Balibar. *Actes du 34ème Congrès de l'Association des sociétés de philosophie de langue française (ASPLF)* (317-325), Louvain-la-Neuve-Bruxelles.
- Van de Velde, C. (2008). *Devenir adulte : Sociologie comparée de la jeunesse en Europe*. Paris: PUF.
- Van der Straten, A., & Ronveaux, F. (2020). *Le Service Citoyen en Europe : comparaison des six programmes nationaux autonomes*. Bruxelles: CVB, Plateforme pour le Service Citoyen.

**Annexes**

**Annexe 1 : catégories et codes issus de/mobilisés pour l'analyse des entretiens rétrospectifs avec les ex-volontaires (logiciel utilisé pour faciliter le codage : NVivo) <sup>85</sup>**

|                                                                                 |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. À l'origine de l'engagement en SC                                            | a) Situation de l'engagement en SC dans le parcours de vie                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                 | b) Motifs d'engagement en SC                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider et être aidé</li> <li>- Chercher une expérience pratique</li> <li>- Découvrir</li> <li>- Faire partie d'un collectif</li> <li>- Faire une activité intéressante</li> <li>- Obtenir le droit au chômage</li> <li>- Obtenir un emploi</li> <li>- Recevoir une indemnité</li> <li>- S'engager et se désengager librement</li> <li>- S'occuper</li> <li>- S'orienter</li> <li>- Se former</li> <li>- Se sentir utile</li> </ul> |
|                                                                                 | c) Support parental à l'engagement                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. L'expérience de socialisation au début du SC                                 | a) Premiers contacts et premières activités avec la PSC                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La séance d'informations et l'entretien initial</li> <li>- Le séjour d'intégration</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                 | b) L'entrée en « mission »                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'entretien de « placement »/d'« installation »</li> <li>- Les premiers pas en « mission »</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. L'expérience de socialisation en « mission »                                 | a) Les organismes d'accueil                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                 | b) Position de la « mission » dans l'organisation et la répartition du travail | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mode de détermination des tâches en « mission »</li> <li>- La position des « missions » par rapport aux activités des organismes d'accueil</li> <li>- Les activités exercées en « mission » par les volontaires</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                 | c) Rapports avec le-la « tuteur-trice »                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                 | d) Intégration dans le collectif de travail                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                 | e) Rapport aux usagers                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                 | f) La « mission » comme expérience (pré)professionnelle ?                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir de la rigueur</li> <li>- Avoir des responsabilités</li> <li>- Avoir un rythme et des horaires</li> <li>- De l'auto-pression à la performance</li> <li>- Espérer obtenir un poste stable</li> <li>- Recevoir une indemnité</li> <li>- Se sentir utile</li> <li>- Travailler en équipe</li> </ul>                                                                                                                             |
|                                                                                 | g) La « mission » comme expérience citoyenne ?                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                 | h) La « mission » comme travail ?                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                 | i) Acquis perçus de la « mission »                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Découvrir des domaines d'intérêt personnel</li> <li>- Développer des compétences professionnelles</li> <li>- Développer la confiance en soi</li> <li>- Rester en activité : un plus pour son CV</li> <li>- Sortir de sa zone de confort</li> <li>- De l'intérêt du vivre-ensemble</li> <li>- Trouver sa voie</li> <li>- Une sensibilisation à des enjeux sociétaux ?</li> </ul>                                                   |
|                                                                                 | 4. L'expérience de socialisation dans le cadre des activités avec la PSC       | a) Rapport aux autres volontaires de la « promotion »                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| b) Rapport aux responsables de promotion                                        |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| c) Perception des activités réalisées avec la PSC                               |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| d) Apprentissages perçus des activités de la PSC                                |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. Expérience de la fin du SC                                                   |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. Expérience postérieure au SC                                                 | a) Parcours après le SC                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                 | b) Effets perçus du SC sur l'orientation professionnelle                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                 | c) Rapport au travail                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                 | d) Rapport à la politique (au sens institutionnel)                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7. Injustices ressenties                                                        |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8. Autres éléments relatifs à la relation avec les services publics de l'emploi |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 9. Lien entre la mission et les activités de la PSC                             |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Annexe 2 : catégories et codes issus de/mobilisés pour l'analyse des entretiens compréhensifs avec les travailleur-se-s de la PSC (logiciel utilisé pour faciliter le codage : NVivo)<sup>86</sup>

|                                                   |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Rôle au sein de la PSC                         | a) Expérience professionnelle antécédente                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                   | b) Perception de sa fonction professionnelle                               |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. Programme de socialisation du SC               | a) Acquis perçus du SC                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                   | b) Conception d'un SC réussi (vs. non réussi)                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                   | c) Enjeux de la relation avec les jeunes                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abandon du jeune</li> <li>- Différences selon l'âge</li> <li>- Gérer le refus de l'engagement</li> <li>- Le cadre et ses limites</li> <li>- « Profils forts » et « profils faibles »</li> </ul>                        |
|                                                   | d) La « mission » et ses objectifs                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                   | e) Lien entre la « mission » et les activités de la PSC                    |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                   | f) Perception du statut de volontaire pour le SC                           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                   | g) Place de la citoyenneté dans le programme du SC                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La citoyenneté en « mission »</li> <li>- La citoyenneté dans le cadre des activités de la PSC</li> </ul>                                                                                                               |
|                                                   | h) Place du groupe de pairs                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                   | i) Programme d'activités proposé par la PSC                                |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                   | j) Recrutement des jeunes                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des promotions « représentatives » de la population</li> <li>- Premier entretien</li> <li>- Premiers contacts avant la séance d'informations</li> <li>- Séance d'informations</li> </ul>                               |
|                                                   | k) Tension entre les objectifs politiques et l'accompagnement de proximité |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. Relation avec les organismes d'accueil         | a) Perception du rôle de l'OA                                              | - OA patients vs. OA exigeants                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                   | b) Perception du rôle du jeune en mission                                  | - Détermination des tâches du jeune en mission                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                   | c) Perception du rôle du tuteur                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                   | d) Posture de la PSC par rapport aux OA                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enjeux du recrutement des OA</li> <li>- La PSC comme intermédiaire entre les jeunes et les OA</li> <li>- Les enjeux du BMP</li> <li>- Les enjeux du placement</li> <li>- Les limites à ne pas franchir (OA)</li> </ul> |
| 4. Relation avec les services publics de l'emploi |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. Relation avec les pouvoirs publics             |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                 |

<sup>85</sup> L'ensemble du codage des entretiens a été effectué manuellement par Joseph Vaessen (NVivo n'est pas un logiciel automatisant le codage). Une partie des catégories et des codes sont issus du guide d'entretien. Mais plusieurs catégories et de nombreux codes ont également été créés au fil de l'analyse, selon les verbatims issus des entretiens.

<sup>86</sup> *Idem.*

## **Derniers cahiers de recherche publiés**

### **2023**

Galand B., Devleeschouwer C., Senden M.

*Quels sont les programmes efficaces à large échelle pour prévenir le harcèlement à l'école ? Une revue ciblée de la littérature.* n°130

### **2022**

Bouhon M., Jadoulle J.-L.

*L'évaluation des compétences des élèves en histoire. Étude des pratiques déclarées des enseignants du secondaire en Belgique francophone.* n°129

De Pascale C., Draelants H.

*L'enseignant et le redoublement. Au-delà des idées reçues.* n°128

### **2021**

Tay D. N. K., Bouhon M., Cattonar B. & Dupriez V.

*Les enseignants face aux missions historiques de socialisation. Vers une fragmentation du champ scolaire ?* n°127

Dumont R., Delvaux B.

*Processus d'appropriation par les enseignants d'un dispositif d'éducation au politique,* n°126

Vanden Broeck, P.

*Au-delà de l'école. Quand l'expansion éducative rompt avec la forme scolaire,* n°125

Leroy V., De Clercq M., Stinghambert F. & Frenay M.

*L'étudiant face à son projet de formation. Présentation et première évaluation d'un dispositif d'accompagnement innovant,* n°124