

# RAPPORT D'ÉVALUATION

---

## ÉVALUER L'IMPACT DU PROGRAMME SC2S



# AGENDA

1

Contexte

2

Méthodologie

3

Résultats de l'étude

4

Conclusions

5

Recommandations

**CONTEXTE**

# ENJEUX DE SC2S

## UN DISPOSITIF INNOVANT D'ENVERGURE NATIONALE

- Service Civique Solidarité Seniors (SC2S) ambitionne de rassembler des acteurs clés publics et associatifs, des secteurs de la santé et du grand âge, pour **une mobilisation nationale des jeunes contre l'isolement des seniors à domicile et en établissement.**
- SC2S prévoit pour chaque jeune et chaque tuteur **une formation de qualité commune** (temps de formation, échanges de pratiques, accompagnement au projet d'avenir, ...) grâce à la mobilisation d'un réseau de partenaires experts, d'outils en libre-service, de modules de e-learning, d'espaces d'échanges collaboratifs, **... et ce quelle que soit la modalité de mobilisation** (à Unis-Cité, en intermédiation, sur l'agrément d'une structure).

# ENJEUX DE L'ÉVALUATION

## AMÉLIORATION CONTINUE & COMMUNICATION

La démarche évaluative menée permettra :

- D'une part, de **bénéficier d'informations quantitatives et qualitatives permettant d'appréhender l'efficacité et l'impact de SC2S** en donnant la parole aux seniors, aux volontaires, aux tuteurs, et aux structures d'accueil, et de renforcer ainsi les actions menées ;
- D'autre part, de **valoriser les résultats auprès des acteurs institutionnels et associatifs de l'écosystème** afin de renouveler les sources de financement, d'essaimer SC2S sur le territoire national, et d'atteindre ainsi un objectif de 10.000 jeunes/an d'ici 3 ans.

L'étude est donc au service de la dynamique partenariale et du changement d'échelle de SC2S.

# MÉTHODOLOGIE

# MÉTHODE DE COLLECTE

## UNE DOUBLE APPROCHE QUANTI- & QUALITATIVE

Une 1ère phase de **collecte qualitative dite « exploratoire »** a été menée en Mars 2021 :

- Seniors : 25 entretiens semi-directifs téléphoniques
  - Volontaires : 10 entretiens semi-directifs téléphoniques
  - Structures d'accueil : 15 entretiens semi-directifs téléphoniques
- 

Une 2nde phase de **collecte quantitative dite « confirmative »** a été menée en Juin 2021 :

- Seniors : 380 entretiens directifs téléphoniques
- Volontaires : enquête adressée par voie électronique à un maximum de jeunes
- Tuteurs : enquête adressée par voie électronique à un maximum de tuteurs

# ÉCHANTILLONNAGE

## OBJECTIFS DE COLLECTE & TAUX DE RETOUR

	SENIORS	JEUNES	TUTEURS
OBJECTIF	<p><b>Interroger un échantillon représentatif de 380 seniors* en conduisant des entretiens directifs téléphoniques.</b></p> <p>Enquêteurs : (IM)PROVE, Coordinateurs d'Equipes et de Projets, animateurs de structures d'accueil.</p>	<p><b>Interroger un échantillon représentatif de jeunes par email.</b></p> <p>Enquête adressée grâce à la mobilisation des tuteurs Unis-Cité et des structures d'accueil.</p>	<p><b>Interroger un échantillon représentatif de tuteurs par email.</b></p> <p>Enquête adressée grâce à la mobilisation des équipes de SC2S.</p>
TAUX DE RETOUR	<p><b>267 retours collectés</b> assurant une marge d'erreur de <b>5,98%</b></p> <p><i>Base : 45.000 seniors théoriquement accompagnés</i></p>	<p><b>705 retours collectés</b> assurant une marge d'erreur de <b>2,97%</b></p> <p><i>Base : 2.000 jeunes théoriquement mobilisés</i></p>	<p><b>108 retours collectés</b> assurant une marge d'erreur de <b>6,41%</b></p> <p><i>Base : 200 tuteurs théoriquement mobilisés</i></p>

\*Taille d'échantillon requise pour une marge d'erreur de 5%. Notons qu'une étude avec une marge d'erreur <10% reste fiable.

# LIMITES DE L'ÉTUDE

## TAUX DE RETOUR & SUR-REPRÉSENTATIVITÉ UNIS-CITÉ

- **Une taille d'échantillon plus faible que prévue pour les seniors**, certains ayant refusé de participer à l'enquête, d'autres n'ayant pas la capacité de répondre : maladie, handicap, etc.\*
- **Une taille d'échantillon plus faible que prévue pour les tuteurs**, due à un manque de temps ou un manque de compréhension/d'indentification de SC2S.
- **Une surreprésentation des volontaires Unis-Cité.** Au sein de notre échantillon, plus de 90% des missions ont été réalisées par des volontaires Unis-Cité (SC2S prévoyait la répartition suivante : mise à disposition par Unis-Cité : 70% ; sur agrément direct : 20% ; intermédiation : 10%)

*\*Certains volontaires ont administré l'enquête auprès des seniors accompagnés. Nous avons retiré ces réponses de notre base de données, car l'évaluation conduite par le jeune induit un biais considérable (risque de sous- ou surévaluation des seniors). Ces réponses non comptabilisées viennent amoindrir le taux de retour.*

# RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

**SENIORS**

# SENIORS

## DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

- Sexe : **80% de femmes** ; 20% d'hommes
- Moyenne d'âge : **81 ans**
- Parmi les régions les plus mobilisées : Hauts-de-France (27%) ; Pays de la Loire (15%) ; Provence-Alpes Côte-d'Azur (14%).

## VIE QUOTIDIENNE

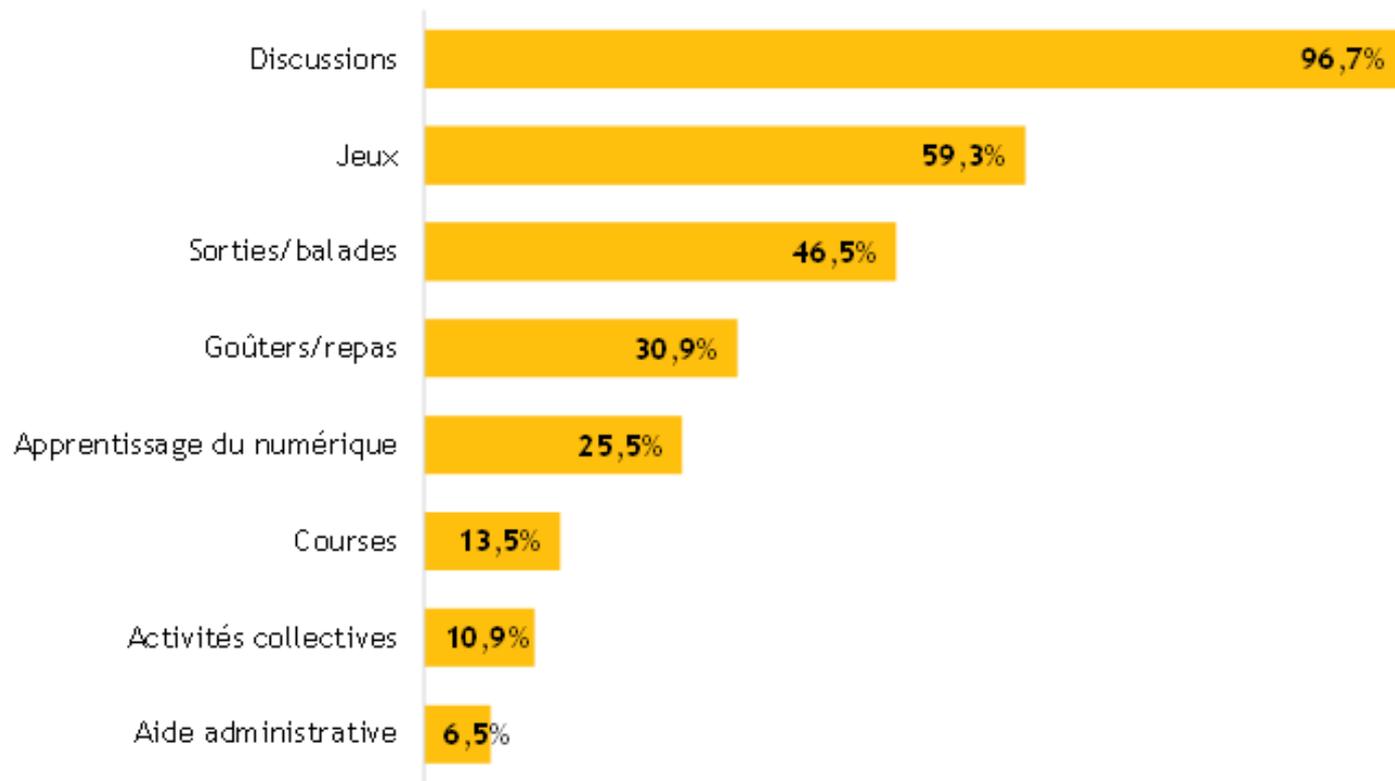
- **Plus des 3/4 des seniors vivent à domicile (78%)** ; 11% en résidence autonomie ; 10% en EHPAD.
- Parmi les seniors habitant à domicile, **81% vivent seuls ; 13% avec leur conjoint**. En deçà des 2,5%, les seniors habitent en colocation, avec un parent, un enfant, un frère ou une sœur.

# SENIORS

## ACCOMPAGNEMENT DES VOLONTAIRES

- **92%** des seniors sont accompagnés par des **volontaires Unis-Cité**.
- Durée moyenne du programme : 5 mois
- **1 visite par semaine en moyenne** ; la fréquence de visite varie en fonction du lieu de résidence.

### • Activités réalisées :



# SENIORS

## CRÉATION DE LIENS

- **95%** des seniors se sentent **en confiance** avec les volontaires ;
- Les  $\frac{3}{4}$  des seniors se sont sentis en confiance dès le début de l'accompagnement.



# SENIORS

## ISOLEMENT SOCIAL & BÉNÉFICES PSYCHOLOGIQUES

- **90%** des seniors se sentent **moins seuls qu'avant** depuis que les volontaires viennent les voir.
  - *Notons que 61% ont répondu « tout-à-fait » ; ceux ayant répondu « plutôt oui » (29%) stipulent que la visite des jeunes contribue à atténuer ce sentiment d'isolement, mais que d'autres facteurs sont à prendre en considération, comme une présence familiale ou amicale à proximité. Les personnes ayant répondu par la négative ne se considèrent pas comme isolées : vie sociale réelle, acceptation de l'isolement, etc.*
  - *Notons qu'il existe un lien de corrélation entre le sentiment d'isolement et le niveau de confiance accordé aux volontaires : **plus les seniors se sentent en confiance avec les jeunes, plus leur sentiment d'être moins isolés est important.***
- 
- Ces rencontres intergénérationnelles produisent un réel sentiment de bien-être, car **86%** des seniors se sentent en effet **plus en forme psychologiquement** depuis le début de l'accompagnement.

# SENIORS

## APPRENTISSAGE

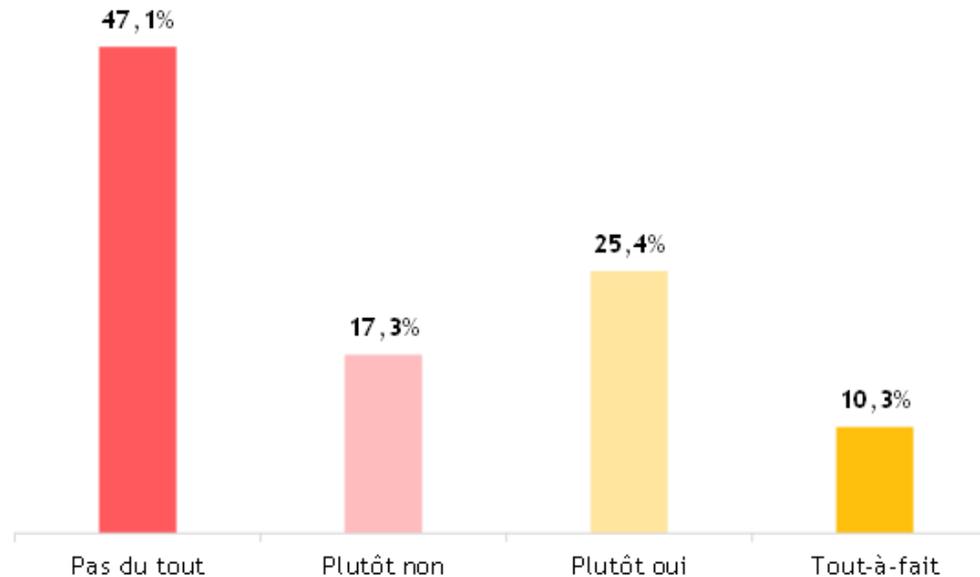
Depuis la venue des volontaires :

- **1 senior sur 2** comprend mieux ce que vit **la jeunesse** ;
- **1 senior sur 4** maîtrise mieux **le numérique** ;
- **1 senior sur 5** connaît mieux **l'actualité** ;
- **1 senior sur 10** connaît mieux **les activités/loisirs** proposés au sein de la ville ;
- Plus de 30% des seniors affirment ne pas avoir appris de nouvelles choses.
- *Notons qu'il existe un lien de corrélation entre les activités réalisées et l'acquisition de nouvelles connaissances/compétences.*

# SENIORS

## CHANGEMENT DE RYTHME

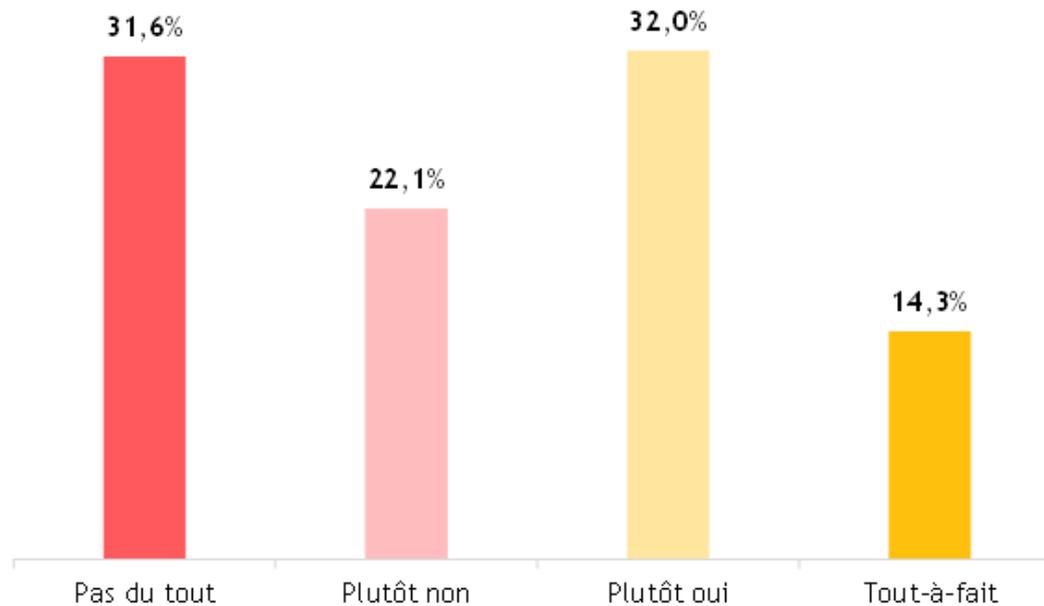
- **64%** des seniors affirment **ne pas avoir changé leurs habitudes** depuis que les volontaires viennent les voir ; 36% modifient quelque peu leur quotidien, notamment les jours de visite : ils s'habillent, cuisinent, etc.
- *Notons que les seniors hébergés en structure d'accueil sont plus nombreux à déclarer avoir changé leurs habitudes que ceux vivant à domicile –à mettre au regard de la fréquence de visite, qui varie en fonction du lieu de résidence.*



# SENIORS

## CHANGEMENT DE REGARD

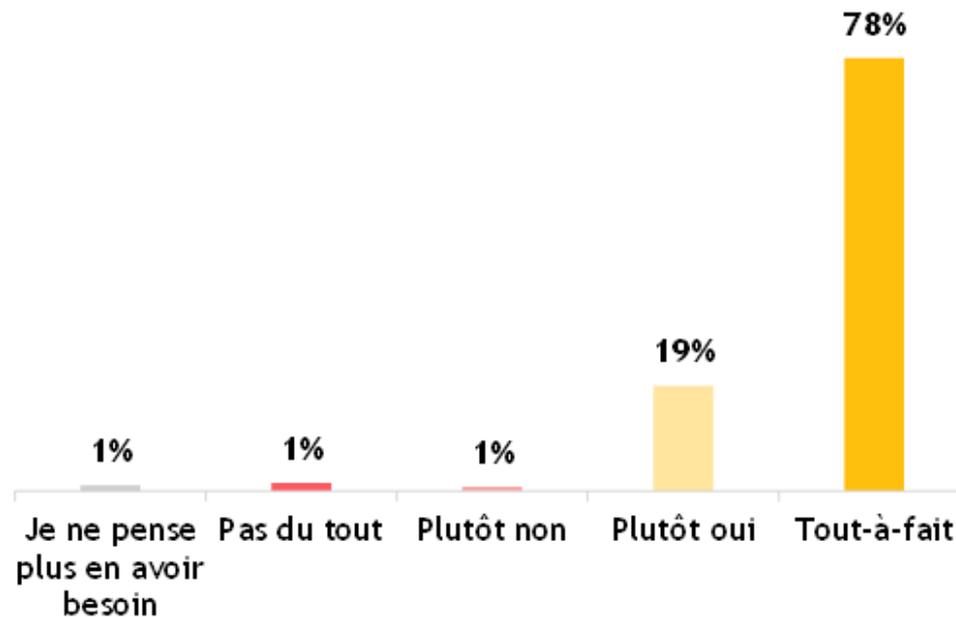
- **46%** des seniors ont l'impression que **leur regard sur la jeunesse a changé** depuis que les volontaires viennent les voir ; la plupart est dans une démarche volontaire et débute l'accompagnement sans a priori sur les jeunes qu'ils s'apprêtent à rencontrer.



# SENIORS

## SATISFACTION

- Note moyenne de satisfaction : **9,2 / 10**
- Taux de reconduction : **97%**



# SENIORS

## RECOMMANDATIONS

### Conseils partagés pour améliorer le programme :

- Accroître la durée ou la fréquence des visites : « *C'est dommage qu'elles partent aussi tôt* » ; « *J'aimerais bien que les volontaires viennent 2 ou 3 fois par semaine* »
- Diversifier les activités réalisées, notamment faire des courses et se former au numérique : « *J'aimerais jouer aux dames et manger de la pâtisserie* » ; « *J'aimerais prendre ma voiture et les emmener en balade* » ; « *J'aimerais bien qu'on m'accompagne dans quelques magasins* » ; « *J'aimerais que les jeunes aient les compétences nécessaires [...] avec l'ordinateur ou la tablette* »
- Former ou encourager les jeunes à communiquer : « *Les jeunes pourraient parler plus lentement* » ; « *Les jeunes pourraient parler un peu plus* »

**VOLONTAIRES EN SERVICE  
CIVIQUE**

# VOLONTAIRES

## DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

- Sexe : **63% de femmes** ; 36% d'hommes
- Moyenne d'âge : **21 ans**
- Parmi les régions les plus mobilisées : Hauts-de-France (18%) ; Île-de-France (14%) ; Pays de la Loire (10%), Auvergne Rhône-Alpes (10%), Occitanie (8%).

# VOLONTAIRES

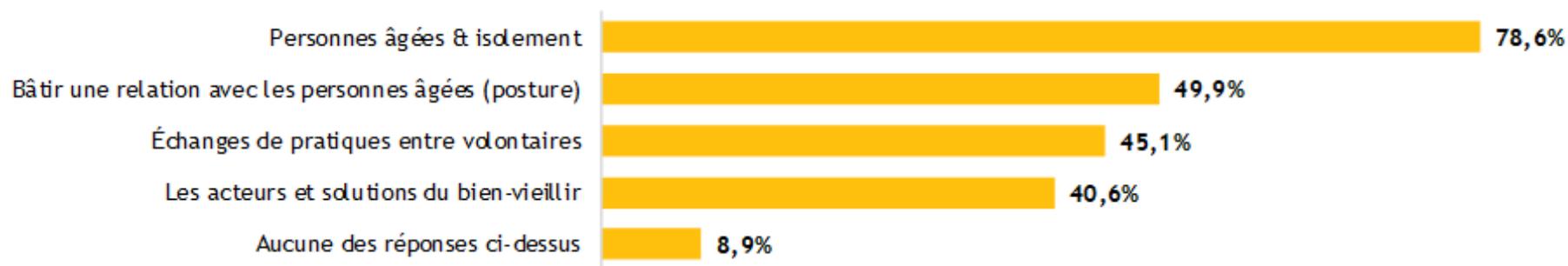
## ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS

- **68%** des jeunes ont débuté leur Service Civique en octobre ou novembre ; la plupart a donc vécu une **expérience de 7-8 mois**.
- **Plus des 3/4** des jeunes ont réalisé leur Service Civique **au domicile des seniors** ; 35% ont vécu leur mission en EHPAD ; 23% en résidence autonomie.
- **Plus de 9 jeunes sur 10** ont réalisé leur mission **avec Unis-Cité** ; 2% des jeunes ont réalisé leur mission au sein d'une structure d'accueil sous agrément direct ; 4% en intermédiation.

# VOLONTAIRES

## FORMATION REÇUE (1/2)

### Sessions de formation de préparation et d'accompagnement à la mission :



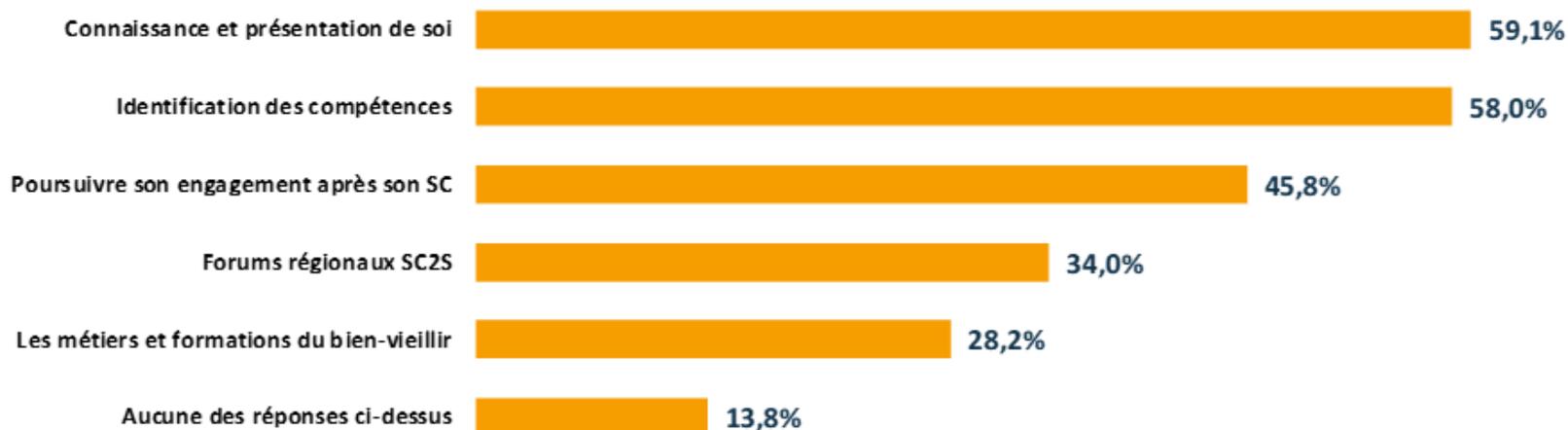
### Note moyenne de satisfaction :

Formation de préparation à la mission : **7,4 / 10**

# VOLONTAIRES

## FORMATION REÇUE (2/2)

### Sessions de formation d'accompagnement au projet d'avenir :



### Note moyenne de satisfaction :

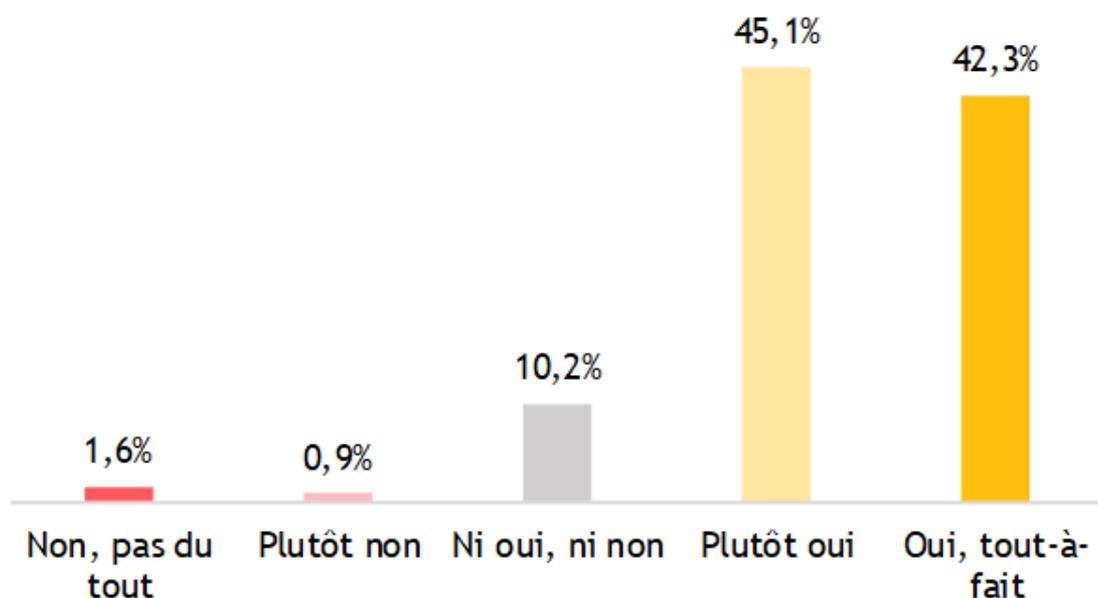
Accompagnement au projet d'avenir : **7,5 / 10**

*Notons que les jeunes sous agrément direct ont en moyenne bénéficié de moins de formations (préparation à la mission, projet d'avenir) que les jeunes d'Unis-Cité.*

# VOLONTAIRES

## SENTIMENT DE LÉGITIMITÉ (1/2)

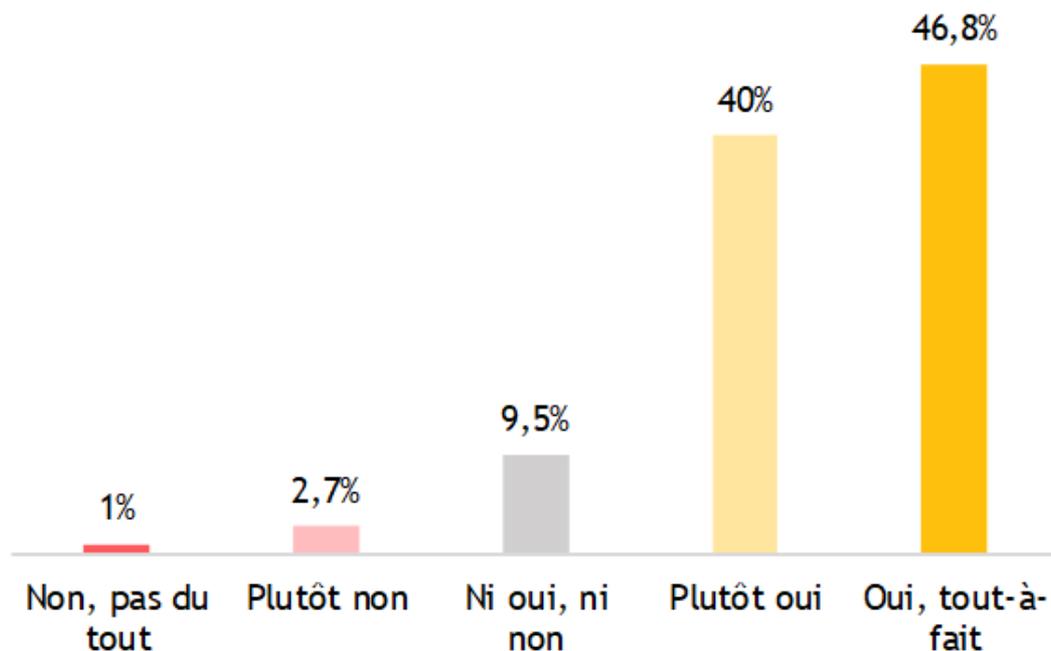
- *Il est important de comprendre si les volontaires se sont sentis outillés pour mener à bien leur mission. Il s'agit en effet d'un facteur permettant d'optimiser le bon déroulement du Service Civique, et ses effets bénéfiques pour les différentes parties prenantes.*
- **87%** des jeunes affirment que le Service Civique a permis d'être **plus à l'aise pour accompagner** les seniors.



# VOLONTAIRES

## SENTIMENT DE LÉGITIMITÉ (2/2)

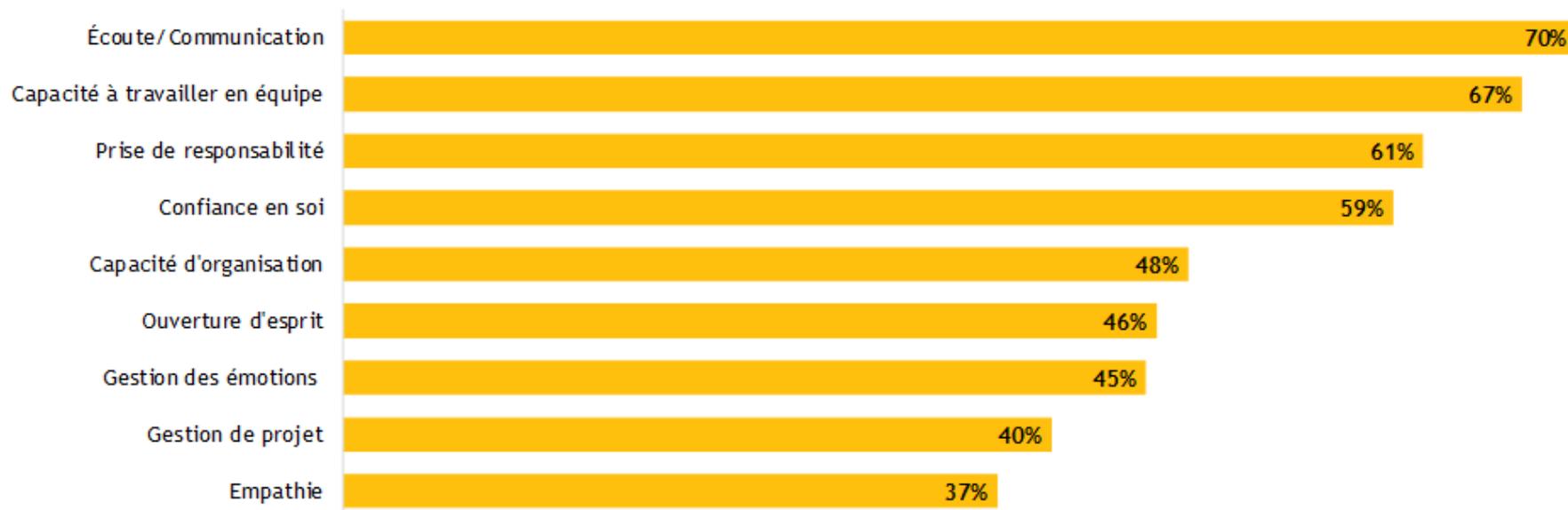
- **87%** des jeunes se sont sentis **suffisamment accompagnés par leur tuteur.**
- Même si quelques-uns soulignent un manque de réactivité, nombreux sont ceux qui ont partagé les **qualités de suivi, de disponibilité, d'écoute** de leur tuteur : « *Ma tutrice était toujours présente et disponible pour nous aider, autant sur le plan du travail que sur le plan humain et personnel* »



# VOLONTAIRES

## DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES

- **91%** des jeunes affirment que le Service Civique leur a permis d'acquérir ou de développer de **nouvelles compétences**, en général ; seuls 3% estiment que non.
- *De manière plus spécifique, voici le % de volontaires affirmant avoir évolué sur les compétences clés suivantes grâce au Service Civique :*



# VOLONTAIRES

## RENFORCEMENT DU PROJET D'AVENIR (1/2)

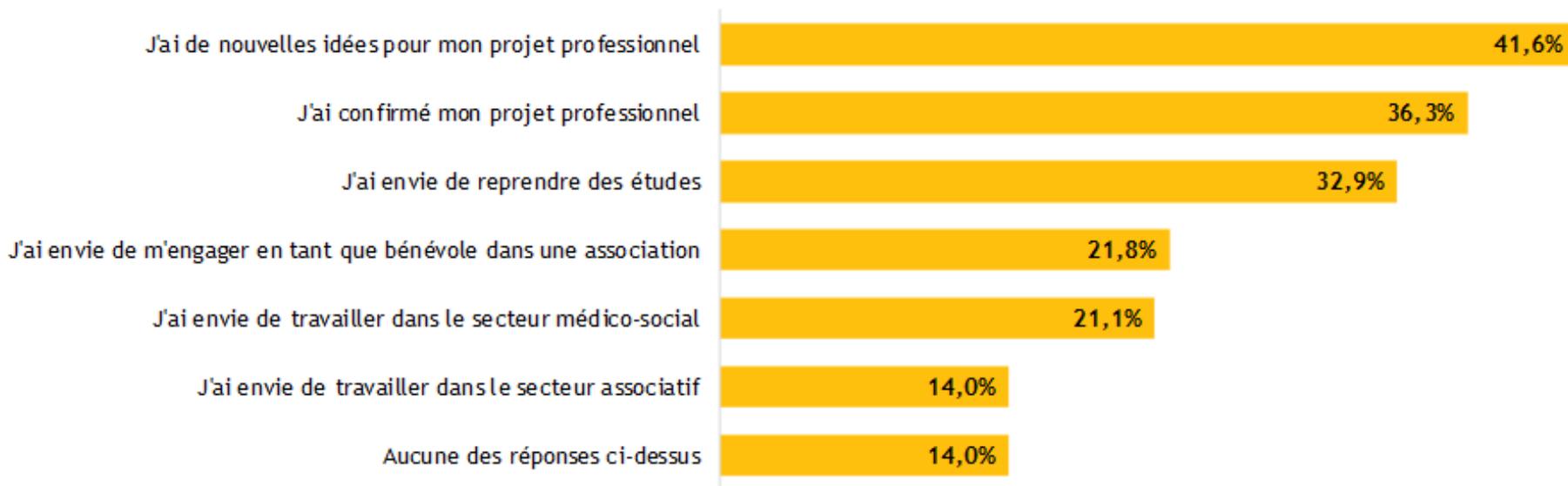
- **79%** des jeunes affirment que le Service Civique est un plus pour des **recherches de formation ou d'emploi** éventuelles ; seuls 6% estiment que non. On peut supposer que certains jeunes ont du mal à se projeter, n'étant pas confrontés à une recherche de formation/d'emploi imminente.
  - *Notons qu'il existe un lien de corrélation entre la plus-value perçue du Service Civique et la participation aux formations d'accompagnement au projet d'avenir : **plus les jeunes ont bénéficié de ces formations, plus ils considèrent que le Service Civique est valorisable dans le cadre d'une recherche de formation/d'emploi.***
-

# VOLONTAIRES

## RENFORCEMENT DU PROJET D'AVENIR (2/2)

Lorsqu'on demande aux volontaires quels sont leurs désirs quant à leur avenir :

- **42%** des jeunes déclarent avoir **de nouvelles idées pour leur projet professionnel** ;
- **36%** ont **confirmé leur projet professionnel**, grâce au Service Civique.





# VOLONTAIRES

## BÉNÉFICES DU LIEN INTERGÉNÉRATIONNEL

- Une meilleure connaissance et un **changement de regard** sur le grand âge : « *Ce lien me permet de remettre en question la représentation que je m'étais faite du vieillissement* »
- Le développement de **qualités personnelles et interpersonnelles**, comme : « *Une certaine confiance en moi, notamment à tisser des liens avec des personnes différentes* » ; « *Une capacité à me remettre en question, à relativiser* »
- Un fort **sentiment d'utilité**, comme : « *La joie de se savoir utile auprès de nos aînés* »
- Un **enrichissement mutuel** entre générations : « *C'est fantastique d'apprendre mutuellement de l'autre, surtout avec une telle différence dans le vécu* » ; « *J'en ai appris beaucoup, ils m'ont échangé leur vision et moi la mienne sur l'isolement* »
- Une prise de conscience de sa **capacité à passer à l'action** dans son entourage : « *Une envie de renforcer le lien que j'ai avec mes grands-parents* » ; « *Une envie de continuer à sociabiliser avec des seniors au quotidien* »

# VOLONTAIRES

## RECOMMANDATIONS

### Conseils partagés pour améliorer le programme :

- Une fréquence de suivi plus soutenue, ou un accompagnement plus diversifié de la part des tuteurs : « *Je pense que j'aurais eu besoin d'un accompagnement plus émotionnel, pour me réguler, et me sentir "validée" dans ce que je ressentais* » ; « *Pas assez d'accompagnement pour le projet d'avenir* » ; « *Pas assez de communication, de réactivité* »
- Un besoin de formation complémentaire, notamment sur le grand âge, les pathologies et risques associés : « *Un manque de formation dès le début sur les personnes âgées, les troubles qu'ils peuvent avoir* »

**TUTEURS**

# TUTEURS

## DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

- Sexe : **75% de femmes** ; 24% d'hommes
- Parmi les régions les plus mobilisées : Hauts-de-France (12%) ; Occitanie (12%) ; Île-de-France (11%) ; Auvergnés-Rhône-Alpes (10%) ; Pays de la Loire (10%).
- **73%** des tuteurs travaillent chez **Unis-Cité** ; 15% travaillent au sein d'EHPAD.
- L'échantillon est majoritairement composé de **Coordinateurs d'Equipes et de Projets**.

# TUTEURS

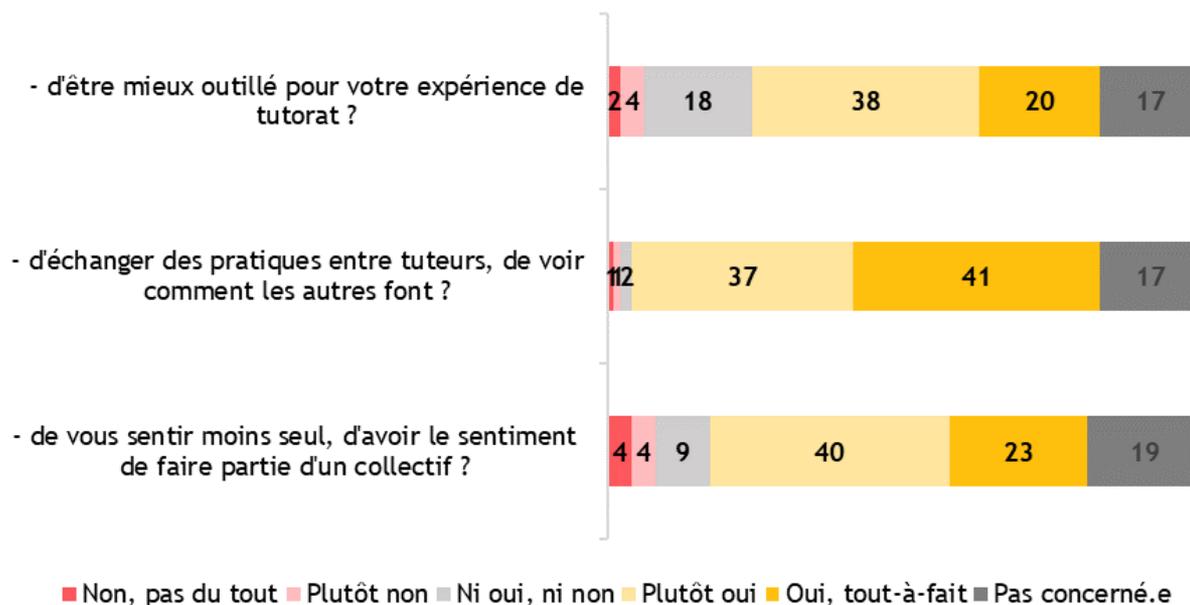
## FORMATION REÇUE

- **1 tuteur sur 2** a bénéficié d'échanges de pratiques entre tuteurs ;
- **1 tuteur sur 3** a participé à l'atelier de découverte du rôle de tuteur ;
- **1 tuteur sur 3** n'a pas reçu de formation sur son rôle, ou bénéficié d'échanges de pratiques.
- **Note moyenne de satisfaction** attribuée aux sessions de formation : **6,7 / 10**

# TUTEURS

## APPORTS DU SOCLE QUALITÉ POUR LES TUTEURS

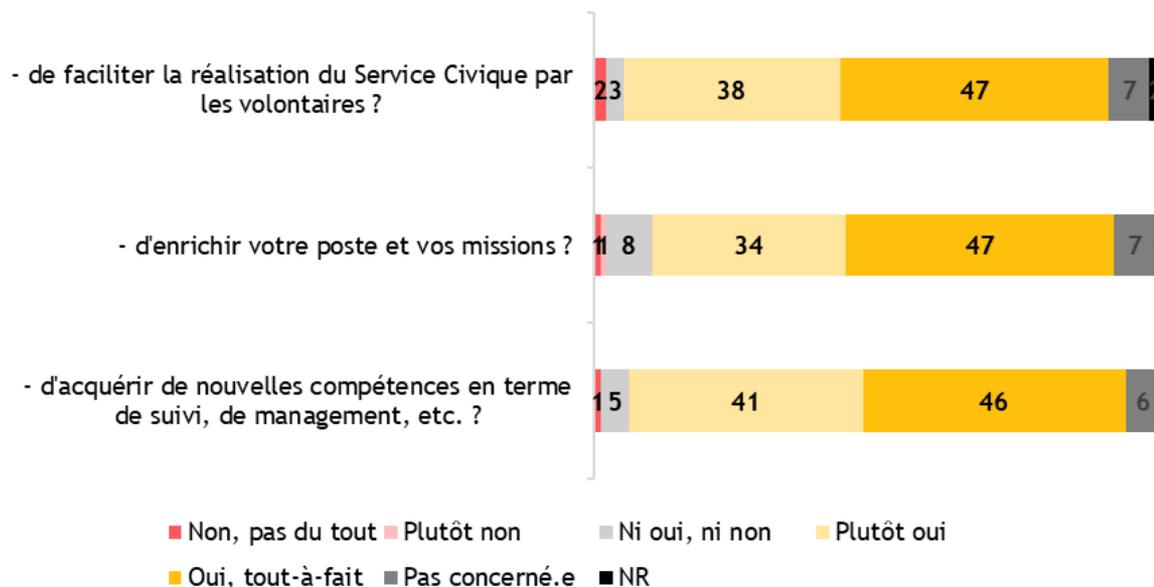
- **71%** des tuteurs concernés affirment **être mieux outillés** pour leur expérience de tutorat ;
- **95%** des tuteurs concernés affirment **échanger des pratiques** entre tuteurs, et voir ainsi comment les autres fonctionnent ;
- **79%** des tuteurs concernés affirment **se sentir moins seuls**, avoir le sentiment de faire partie d'un collectif.



# TUTEURS

## APPORTS DE L'ACCOMPAGNEMENT DES VOLONTAIRES POUR LES TUTEURS

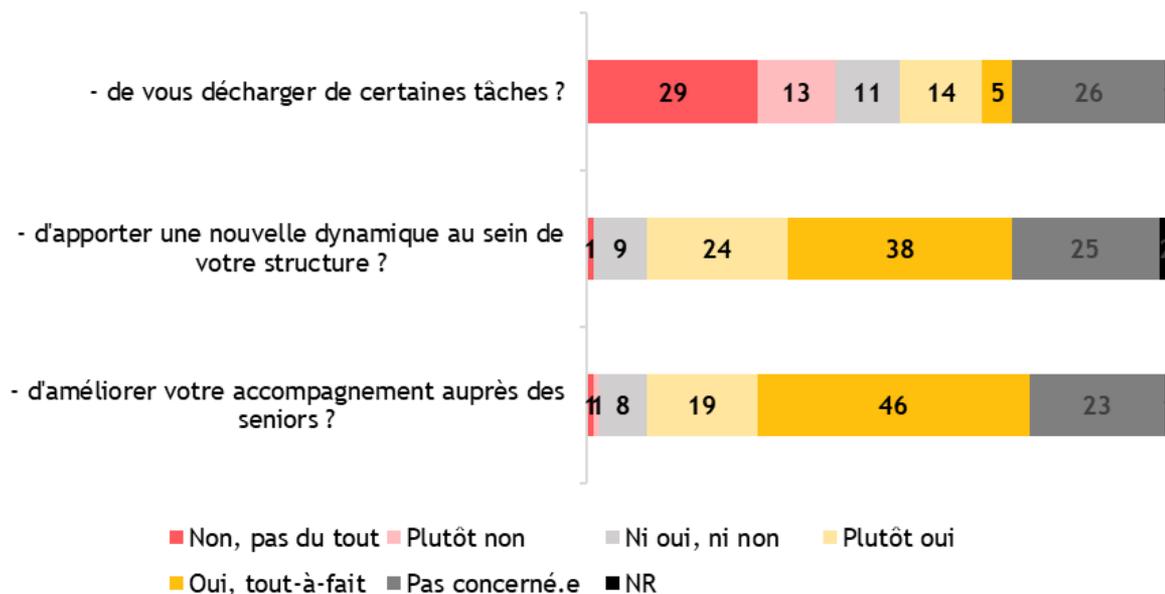
- **94%** des tuteurs concernés affirment que le tutorat permet de **faciliter la réalisation du Service Civique** par les volontaires ;
- **89%** des tuteurs concernés affirment que le tutorat permet d'**enrichir leur poste** et leurs missions ;
- **94%** des tuteurs concernés affirment que le tutorat permet d'**acquérir des compétences** en suivi, management, etc.



# TUTEURS

## APPORTS DE LA PRÉSENCE DES VOLONTAIRES POUR LES STRUCTURES D'ACCUEIL

- **26%** des tuteurs concernés affirment que la présence des volontaires permet de se **décharger de certaines tâches** ;
- **86%** des tuteurs concernés affirment que la présence des volontaires apporte une **nouvelle dynamique** au sein de la structure d'accueil ;
- **87%** des tuteurs concernés affirment que la présence des volontaires permet d'**améliorer leur accompagnement** auprès des seniors.



# TUTEURS

## RECOMMANDATIONS

### Conseils partagés pour améliorer le programme :

- Un manque de formation/d'outils sur la finalité de la mission, sur l'accompagnement des volontaires : « *Pas assez de formation, d'outils sur l'accompagnement des personnes âgées* » ; « *Plus d'échanges concernant les volontaires : comment prendre en charge et quoi faire s'il y a trop d'absences non justifiées, [capter] leur motivation* » ; « *La tenue de ces formations arrive parfois tard dans le parcours d'accompagnement du volontaire* »
- Une mauvaise compréhension de l'intérêt et du fonctionnement de SC2S : « *Je me sens perdue entre Unis-Cité et SC2S en matière d'objectif, d'organisation, de formation, etc.* »
- Un manque de temps : « *Cela alourdit la charge de travail ; [...] car ça prend du temps l'accompagnement du volontaire si on veut bien le faire.* »
- Un manque de coordination/partage d'expérience entre parties prenantes : « *On pourrait améliorer les échanges de pratiques entre CEP et tuteurs d'établissements* »
- La crise sanitaire : « *Les formations via Zoom ne favorisent pas les échanges* »

**CONCLUSION**

# CONCLUSION

## PERTINENCE DU MODÈLE

- Une **création de liens intergénérationnelle** ayant des répercussions sur le **sentiment d'isolement des seniors** ; la venue des jeunes a donc un impact psychologique fort.
- Un enrichissement mutuel, à travers des **discussions** ; ces échanges ont un effet indirect sur le **changement de regard des seniors et des volontaires**, nombreux à témoigner d'une vision nouvelle ou d'une aisance plus grande face aux personnes âgées.
- Le développement de **nouvelles compétences personnelles et interpersonnelles** (écoute/communication, patience, empathie, ouverture d'esprit, etc.) pour les jeunes, favorisant ainsi les **échanges entre générations**, la **baisse des stéréotypes** et une plus grande sensibilisation de la jeunesse.
- Une **pertinence accrue en temps de pandémie**, car répondant aux enjeux de lutte contre l'isolement des aînés, et d'engagement citoyen des jeunes, comme souligné ici :  
*« Je pense que les initiatives auprès des personnes âgées sont vraiment des projets d'utilité sociale, notamment en tant de Covid, où la question de la lutte contre l'isolement des seniors a du sens. Les jeunes y trouvent du sens aussi »*

# RECOMMENDATIONS

# RECOMMANDATIONS STRATÉGIQUES

## POUR UN RENFORCEMENT DES ACTIONS MENÉES (1/2)

### **Renforcer l'accompagnement des seniors :**

- Allonger la durée et/ou la fréquence des visites ;
- Diversifier les activités proposées, notamment les activités/sorties manuelles ou culturelles, mais aussi l'accompagnement au numérique ;
- Cerner, en début d'accompagnement, le besoin du senior quant à la connaissance d'acteurs ou dispositifs existants au sein de sa ville, et prévoir un apport spécifique des volontaires sur le sujet.

# RECOMMANDATIONS STRATÉGIQUES

## POUR UN RENFORCEMENT DES ACTIONS MENÉES (2/2)

### **Renforcer la formation des volontaires et des tuteurs :**

- Expliciter l'intérêt, le fonctionnement, la gouvernance de SC2S auprès des tuteurs, afin que l'initiative soit clairement identifiée ;
- Renforcer et étendre les formations auprès des volontaires et des tuteurs, notamment celles sur le grand âge, les pathologies et risques associés, pour que chacun se sente outillé et légitime à intervenir ;
- Renforcer aussi celles sur le projet d'avenir, pour aider les volontaires à affiner ou confirmer leur projet professionnel ;
- Former les volontaires en communication interpersonnelle pour favoriser les échanges au cours des visites, et prévoir des échanges de pratiques entre volontaires sur le sujet ;
- Renforcer les échanges de pratiques entre tuteurs, pour partage de conseils sur la manière d'accompagner au mieux les volontaires ;
- Bien anticiper la tenue de ces formations, mêler apports théoriques et mise en pratique.

# RECOMMANDATIONS MÉTHODOLOGIQUES

## POUR DE FUTURES ÉVALUATIONS

- Sensibiliser tuteurs, volontaires et directeurs de structures d'accueil à la démarche évaluative, afin d'optimiser le taux de retour des différentes parties prenantes ;
- Inscrire dans le socle qualité l'engagement à répondre à l'enquête.

- Communiquer largement auprès des établissements accueillant des seniors pour faire connaître SC2S, et accroître ainsi la part des volontaires et tuteurs engagés en intermédiation ou sous agrément direct.

- Revoir les modalités de collecte pour les seniors : mixer enquête téléphonique pour ceux vivant à domicile + enquête terrain ceux vivant en EHPAD ou en résidence, et accroître ainsi la part de seniors en structure d'accueil (vs à domicile)