FRANCE VOLONTAIRES
Echanges et solidarité internationale

UNML
UNION NATIONALE DES MISSIONS LOCALES
Représenter et accompagner les réseaux d'insertion

Le Réseau des Missions Locales

#LesAmbassadeurs

ETUDE DE CAPITALISATION

PROJET

« AMBASSADEURS DE L'ENGAGEMENT CITOYEN A L'INTERNATIONAL »

(2016-2018)

Ana Gonzalez & Arnaud Laaban

Source. Cette synthèse se base sur l'étude de capitalisation du projet « Ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international », réalisée par Ana Gonzalez et Arnaud Laaban (Eval4Change), pour France Volontaires et l'UNML, Septembre 2018.

SOMMAIRE

Introduction 3

Contexte de l'étude 3

Présentation de l'étude 4

Présentation du projet Ambassadeurs 6

Contexte et objectifs 6

Genèse du projet 6

Objectifs et résultats attendus 8

Acteurs impliqués et public cible 10

Acteurs impliqués 11

Public Cible 19

Montage financier 20

Un montage qui repose sur le dispositif du Service Civique 20

Estimation des coûts 22

Le choix d'une prise en charge totale des coûts de mobilité internationale 24

Structuration du projet 25

Un projet en plusieurs vagues 25

Parcours-type 27

Détail des étapes et des activités menées au sein de chaque vague 30

Impacts et apprentissages globaux du projet 37

Impacts du projet 37

Un levier d'insertion des jeunes 38

Une valorisation des acteurs impliqués 49

Un facteur de dynamisation des territoires 52

Apprentissages et bonnes pratiques 55

Pour les pilotes du projet 55

Pour les missions locales 59

Pour les Espaces Volontariats 64

Pour les structures d'accueil à l'international 67

Annexes 68

Acronymes 68

Bibliographie 69

CONTEXTE DE L'ETUDE

Entre 2016 et 2018, France Volontaires et l'Union Nationale des Missions Locales (UNML) ont mené un projet expérimental visant à permettre à des jeunes accompagnés par les Missions Locales d'insérer dans leur parcours une expérience d'engagement citoyen à l'international, à laquelle ils y ont rarement accès.

Le projet se situe au croisement des politiques publiques de la jeunesse et de développement et de la solidarité internationale. Il vise à la fois l'engagement volontaire à l'international comme outil clé de la politique jeunesse (expérience formative) et la citoyenneté active dans le champ de la solidarité internationale basée sur l'engagement solidaire (des missions au plus près des populations, des missions d'utilité sociale).

Le principe de réciprocité (des volontaires partant dans les pays partenaires et des volontaires des pays partenaires accueillis en France) s'est naturellement inscrit dans le programme. Le défi de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes est en effet un défi partagé avec les pays partenaires. L'engagement citoyen à l'international est alors appréhendé comme un levier d'insertion sociale et professionnelle des jeunes d'ici et de là-bas. Dans ce sens, le projet contribue pleinement à l'atteinte des Objectifs du Développement Durable, qui met en avant des problématiques communes à l'ensemble des pays, en allant au-delà du clivage Nord-Sud et en soulignant la lutte contre les inégalités à tous les niveaux.

Intitulé « Ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international », ce projet a permis à 98 jeunes, répartis sur 3 vagues d'envoi entre 2016 et 2018 de prendre part à cette expérience de volontariat à l'international. Par ailleurs, 8 jeunes en provenance de pays partenaires ont été accueillis en France selon le principe de réciprocité[1]. En tout, 15 Missions Locales à travers la France et 20 Espaces Volontariats (EV) ont été impliqués pour accompagner les jeunes et mobiliser des partenaires clés (dont les programmes nationaux de volontariats des pays partenaires).

S'appuyant sur le dispositif du Service Civique dans sa dimension internationale, le projet a mobilisé les outils et les moyens de l'Agence du Service Civique – dont France Volontaires est membre constitutif - et du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères (MEAE), à travers une commande gérée par France Volontaires, afin de couvrir les coûts de mobilité internationale non prévus par l'indemnité du Service Civique, tels que le billet d'avion ou le logement. Le public visé est celui des jeunes de 18 à 25[2] ans accompagnés par les Missions Locales pouvant rencontrer des difficultés d'insertion professionnelle et sociale. Un des aspects clés du projet est celui de constituer des « binômes » de jeunes de territoires différents mais partant dans un même pays ensemble. Cette logique permet de garder une dimension collective et entre pairs dans une expérience de volontariat individuelle.

Alors que le projet expérimental touche à sa fin, l'enjeu est aujourd'hui de pérenniser la démarche construite dans le cadre du projet Ambassadeurs. En effet, France Volontaires et l'UNML ont la conviction que l'expérimentation a généré des bénéfices et des apprentissages importants, tant pour le public visé que pour les acteurs impliqués. Ils souhaitent ainsi leur donner plus de lisibilité et les partager à d'autres acteurs.

---

[1] *Sur la réciprocité, consulter le Guide de France Volontaires : www.france-volontaires.org/Guide-vers-plus-de-reciprocite-dans-le-volontariat.html.*

[2] *Le public mineur (16-17 ans), qui fait également partie du public accompagné par les Missions Locales et pouvant signer un contrat de Service Civique, a été écarté du projet Ambassadeurs pour des questions de responsabilité juridique, importantes dans le cadre d'un séjour hors-UE.*

PRESENTATION DE L'ETUDE

En mars 2018, France Volontaires et l'UNML ont lancé une étude de capitalisation, confiée à des consultants externes, visant à formaliser la démarche construite, à analyser les impacts du projet, à identifier les apprentissages et facteurs clés, et à lancer les bases d'un essaimage de cette expérience.

Cette étude s'est appuyée sur :

- Une revue documentaire reprenant toutes les productions issues du projet (films, rapports, évaluations, comptes rendus…)
- Des visites-terrain pour rencontrer les acteurs impliqués tant au niveau national que dans certains territoires d'expérimentation (Saintes, Bordeaux / Mérignac, Lille).
- Un atelier avec les Missions Locales impliquées et France Volontaires et l'UNML (les pilotes au niveau national).
- Un atelier avec des structures d'accueil à l'international et des Espaces volontariats (Togo, Bénin)
- Un atelier avec les pilotes du projet (France-Volontaires et UNML)
- Des entretiens complémentaires avec des Missions Locales impliquées dans le projet (3), l'Epide de Brétigny sur Orge, et des Espaces Volontariats impliqués (5).
- Des entretiens avec plusieurs jeunes des vagues 2 et 3 d'envoi (4 jeunes) ainsi qu'avec plusieurs volontaires internationaux accueillis en France durant la 3e vague d'envoi (4 jeunes).
- Un questionnaire envoyé aux jeunes ayant finalisé leur expérience depuis au moins un an (voir encadré ci-dessous).
- L'analyse des documents de capitalisation produits tout au long du projet par les acteurs impliqués.

Questionnaire à destination des jeunes

Un questionnaire a été envoyé fin juin 2018 aux jeunes ayant accompli leur Service Civique à l'international dans le cadre du projet « Ambassadeurs » (cible : 79 jeunes).

Celui-ci avait pour objectif de :

- Mesurer la satisfaction des jeunes quant au dispositif mis en place.
- Interroger les jeunes sur leur perception des impacts du projet sur le plan personnel.
- Connaître la situation actuelle des jeunes, un an ou deux ans après la fin de leur contrat de Service Civique.

29 jeunes ont répondu au questionnaire dont 45% ayant participé à la 1ère vague et 55% à la 2nde vague d'envoi (proportions identiques au projet).

Elle a fait l'objet d'une restitution élargie le 1er octobre 2018 à la Maison des Associations Solidaires (MAS) à l'occasion de la Journée du Volontariat Français.

L'étude de capitalisation se structure en deux parties :

- La présentation du projet et de la démarche développée, en tenant compte des améliorations effectuées après chaque vague d'envoi de jeunes

- La caractérisation des impacts et apprentissages globaux du projet, avec une entrée par acteur

Une boîte à outils pour les praticiens a également été produite dans le cadre de la capitalisation. Elle s'organise autour de questions clés liées aux différentes étapes de mise en œuvre, et contient des outils pouvant être mobilisés, ayant fait leurs preuves pendant le projet Ambassadeurs.

CONTEXTE ET OBJECTIFS

GENESE DU PROJET

Le projet expérimental « Ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international » est né d'une convergence d'intérêts entre France Volontaires et l'UNML.

Depuis plusieurs années, France Volontaires souhaite davantage ouvrir l'engagement solidaire à l'international, qui reste socialement très discriminant, à des populations n'y ayant pas accès habituellement telles que les publics des Missions Locales. En effet, le dispositif de Volontariat de Solidarité Internationale (VSI) est surtout réservé aux personnes très diplômées (66% de Bac+5 ou plus[3]), disposant souvent d'une expérience professionnelle préalable et ayant déjà connu des expériences de mobilité internationale. Quant au Service Civique à l'international, il « capte » de fait un public plus jeune que le VSI, du fait des particularités du dispositif (tranche d'âge : 16-25 ans), mais qui reste nettement plus diplômé et expérimenté que le public du Service Civique national.

Pour répondre à cet enjeu, France Volontaires a piloté et coordonné un projet européen entre 2015 et 2017, financé par l'Union Européenne au titre du Programme Erasmus+, IVO4ALL[4] . Ce projet, à la fois interinstitutionnel et multi-pays (France, Italie, Royaume-Uni, Lituanie et Luxembourg) visait à promouvoir l'accès à l'engagement volontaire dans sa dimension européenne et internationale des jeunes européens n'y ayant habituellement pas accès (NEET – ni étudiant, ni en emploi, ni en formation) et à faire des propositions pour impacter les politiques publiques. Près de 500 européens ont pu bénéficier du projet, par le biais des dispositifs nationaux pertinents (en France, le Service Civique).

Fort des enseignements de ce projet, tant en termes de mobilisation des acteurs, d'identification des candidats que d'accompagnement des jeunes en Service Civique, France Volontaires souhaitait poursuivre la démarche initiée avec IVO4ALL au niveau national en mettant l'accent sur l'engagement citoyen à l'international (et non européen) et en s'appuyant sur les acteurs de l'insertion en France.

De leur côté, sous l'impulsion de l'UNML, les Missions Locales se sont imposées comme actrices incontournables du Service Civique en France, à la fois en tant que promotrices du dispositif et en tant que structures d'accueil ou en supervision de structures d'accueil partenaires. En 2017, 16 337 jeunes ayant signé un contrat de Service Civique en France (soit un Service Civique sur 4environ) étaient accompagnés par une Mission Locale[5] . Sur ce total, près de 2 500 jeunes ont signé en 2017[6] un contrat d'engagement avec une Mission Locale (dans le cadre de l'agrément collectif national porté par l'UNML) pour effectuer leur Service Civique au sein de la Mission Locale, chez un partenaire associatif ou au sein d'une collectivité dont la Mission Locale est partenaire. Dans ce contexte, l'Agence du Service Civique a sollicité l'UNML pour qu'elle se saisisse de l'enjeu du développement du Service Civique dans sa dimension internationale (hors Europe) qui restait pour le moment centré sur l'Europe et réservé à un public bien plus diplômé que la moyenne des jeunes sous contrat d'engagement en Service Civique en

---

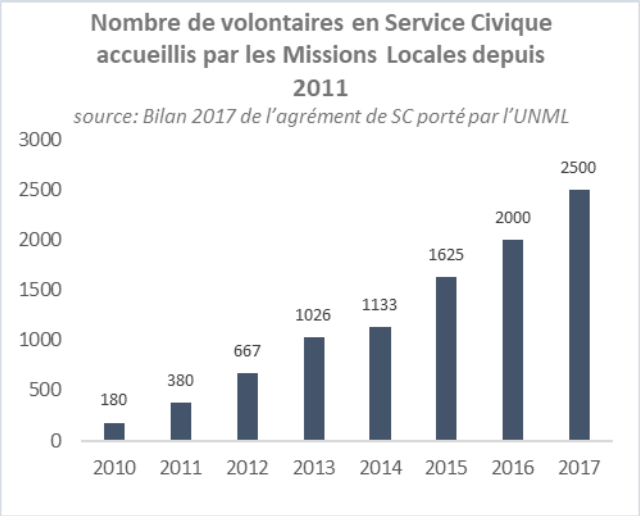
[3] *Statistiques relatives aux différentes formes de volontariats soutenus par le Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères, année 2016*

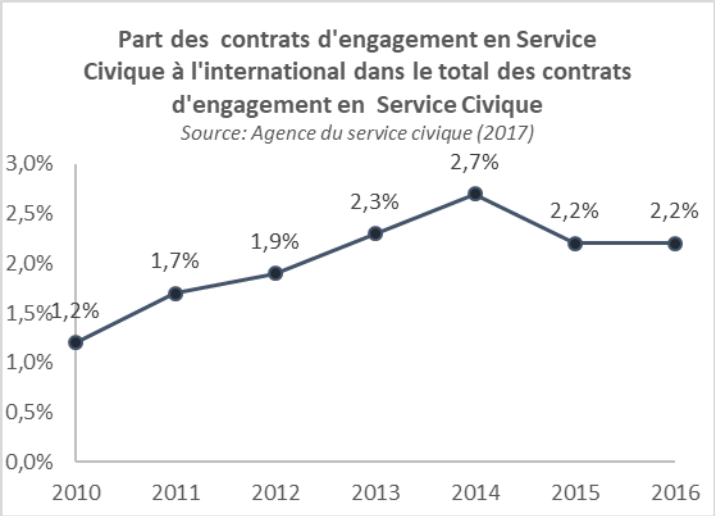
[4] *International Volunteering Opportunities for All Pour plus d'information : www.ivo4all.eu/*

[5] *Rapport d'activité 2017 de l'UNML www.unml.info/assets/files/espace-docu-ml/Service-Civique/compte-rendu-activit_service-civique_2017_unml.pdf*

[6] *Bilan 2017 de l'agrément de SC porté par l'UNML*

France. En outre, le Service Civique à l'International reste encore peu développé, puisque 4000 jeunes en ont bénéficié entre 2010 et 2016, soit 2% du volume global des contrats d'engagement en Service Civique signés sur la période.





Dans ce contexte, l'UNML et France Volontaires ont commencé à échanger au deuxième trimestre 2015 sur un possible projet pilote commun alors que France Volontaires était autorisée à réorienter une partie du budget affecté au développement du VSI vers une expérimentation innovante autour du Service Civique à l'international.

À la suite de ces échanges qui ont permis d'esquisser les premières lignes du projet, et à l'obtention, par France Volontaires, de l'agrément de l'Agence du Service Civique, le dialogue entre les acteurs pilotes s'est intensifié début 2016. En février 2016, une réunion de lancement du projet « Ambassadeurs » est organisée conjointement par France Volontaires et l'UNML en présence de plusieurs Missions Locales et de fédérations départementales de la Ligue de l'enseignement prêtes à s'engager afin de définir plus précisément les grandes étapes du projet (identification et sélection des candidats, préparation, suivi pendant le séjour à l'international, valorisation de l'expérience au retour) et les activités à mener dans ce cadre. Cette réunion est suivie par un atelier à Rabat (Maroc) avec les Espaces Volontariats, en présence de l'UNML, visant à préciser et structurer le dispositif, et à définir les modalités d'accueil des jeunes dans les pays concernés ainsi que le type de mission(s) qu'ils pourront réaliser. Dès le départ, la dimension collective de l'expérience a constitué une caractéristique importante : ainsi, bien que le dispositif de Service Civique suive une logique individuelle (les contrats sont personnels), il a été décidé de constituer des binômes de jeunes, provenant de territoires différents mais partant dans un même pays. La constitution d'un groupe plus grand a également été expérimentée (8 jeunes au Maroc), mais le bilan n'a pas été concluant.

La première réunion d'appareillement (sélection et répartition des candidats) a ainsi eu lieu en mars 2016 et les premiers contrats d'engagement en Service Civique ont été signés en mai 2016.

OBJECTIFS ET RESULTATS ATTENDUS

Le projet « Ambassadeurs » constitue un projet pilote mené dans une logique de « communauté apprenante » et de partenariat naissant entre France Volontaires et l'UNML. Le dispositif a ainsi évolué au fur et à mesure des trois vagues d'envoi de jeunes grâce à un processus continu de rétro-alimentation et d'échanges entre parties prenantes du projet. En s'appuyant sur les comptes rendus des réunions d'appareillement, de suivi et de capitalisation, nous avons reconstitué la logique d'intervention du projet a posteriori en tenant compte de ses évolutions au fil des trois vagues.

- Objectif général : Renforcer la dimension universelle du volontariat à l'international en permettant aux jeunes en parcours d'insertion, traditionnellement éloignés des dispositifs de volontariat à l'international, de pouvoir vivre une expérience d'engagement solidaire à l'international.

- Objectif spécifique 1 : Promouvoir l'engagement citoyen à l'international auprès de jeunes en parcours d'insertion et construire un dispositif d'accompagnement et de suivi adapté aux spécificités de ce public, pouvant ensuite être étendu au niveau national.

- Objectif spécifique 2 : Faire des jeunes bénéficiaires des acteurs de l'éducation à la citoyenneté et à la solidarité internationale (ECSI) et de la promotion, dans les territoires, de l'engagement citoyen à l'international.

Résultats attendus :

1. Construire un parcours d'engagement citoyen à l'international prenant en compte les spécificités du public visé

- Définir des critères d'identification permettant notamment de prévenir les retours prématurés sans remettre en cause le type de public visé

- Construire un dispositif de préparation et d'accompagnement des jeunes tout au long de l'expérience de Service Civique, comprenant des outils et des méthodes prenant en compte leurs spécificités.

- Définir des missions d'engagement à l'international pertinentes par rapport au profil des jeunes et prenant en compte leurs préférences

- Accompagner les jeunes dans leur phase de retour pour tirer les enseignements de leur expérience, la valoriser et démultiplier les effets du projet

2. Générer une dynamique partenariale « ici et là-bas »

- Favoriser la participation de Missions Locales motivées et ayant la capacité à s'impliquer dans la mise en œuvre d'un tel projet.

- Mobiliser les partenaires des Missions Locales sur les territoires pour proposer aux jeunes des expériences courtes d'immersion avant leur départ et/ou pour accueillir des volontaires internationaux.
- Mobiliser d'autres partenaires pour des interventions plus ponctuelles dans le cadre du projet en complément de l'accompagnement des Missions Locales.
- Mobiliser les partenaires associatifs des Espaces Volontariats dans les pays partenaires pour proposer des missions d'engagement en leur sein.
- Mobiliser les acteurs nationaux du volontariat dans les pays partenaires pour l'identification de volontaires pouvant s'engager en France dans le cadre de la réciprocité.

3. Favoriser l'essaimage des impacts du projet

- Evaluer l'expérience de volontariat pour la valoriser dans les parcours des jeunes et faire évoluer les pratiques des accompagnateurs.
- Organiser des restitutions par les jeunes auprès de leur entourage et d'acteurs locaux de l'insertion et de l'éducation.
- Organiser des restitutions par les jeunes auprès de décideurs ou financeurs potentiels au niveau territorial et/ou national.

4. Mettre en place une logique de « communauté apprenante » entre acteurs impliqués pour l'amélioration continue du dispositif

- Mettre en place un dispositif de suivi-évaluation des expériences des jeunes et des acteurs impliqués dans leur encadrement.
- Organiser des réunions / ateliers permettant de partager l'expérience entre pairs (Missions Locales et Espaces Volontariats).
- Mettre en œuvre une démarche de capitalisation afin d'identifier les apprentissages et les bonnes pratiques du projet.

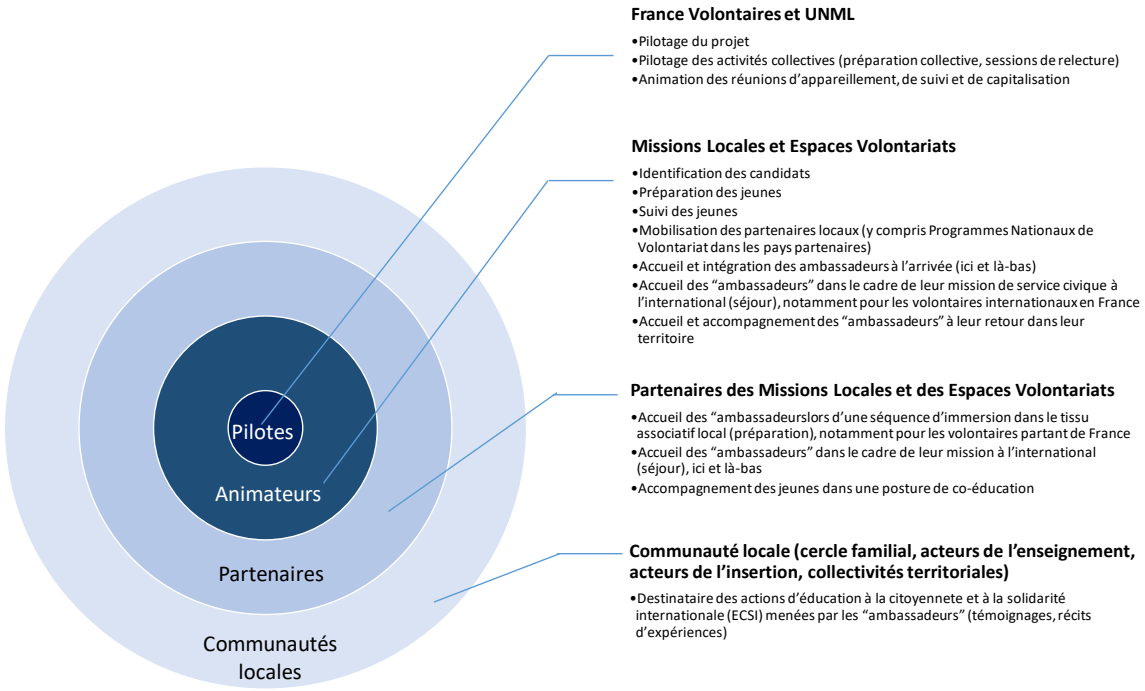
ACTEURS IMPLIQUES ET PUBLIC CIBLE

ACTEURS IMPLIQUES

Le projet a mobilisé en premier lieu France Volontaires et l'UNML, leurs réseaux (Espaces Volontariats et Missions Locales), les structures d'accueil des jeunes ainsi que les partenaires des Missions Locales et des Espaces Volontariats.

L'implication des différents acteurs peut être représentée par cercles concentriques, comme dans le schéma suivant :

Illustration 1 : principaux acteurs mobilisés



Les pilotes du projet : France Volontaires et UNML

France Volontaires est la plateforme de référence des acteurs du volontariat à l'international en France. Elle a pour but de promouvoir les différentes formes d'engagement volontaire à l'international et d'appuyer les acteurs du volontariat, candidats, volontaires, structures d'accueil ou d'envoi. Elle dispose d'une présence internationale avec 24 Espaces Volontariats dans des pays clés de la coopération française au développement, ainsi que d'une présence territoriale en France avec 4 antennes régionales et des représentations dans certains départements et territoires d'outre-mer. Elle est par ailleurs membre du Groupement d'Intérêt Public Agence du Service Civique et contribue au développement du Service Civique, dans son volet international. France Volontaires est une association Loi 1901 née en 2009 sur le socle de l'Association Française des Volontaires du Progrès (AFVP).

Plusieurs pôles de France Volontaires ont été mobilisés :

- Le pôle Développement des Parcours d'Engagement et plus particulièrement l'Unité Développement des volontariats, en charge du pilotage du projet.
- Le pôle Programmes Thématiques auquel était rattachée l'Unité Développement des Volontariats, en charge du pilotage du projet au moment de la définition du projet.
- Le Pôle Réseau International dont dépendent :
  - Les Espaces Volontariats (EV), répartis sur 3 continents (Afrique, Asie, Amérique Latine et Caraïbes) qui, outre leur participation à la conception de la démarche, ont accueilli les « ambassadeurs » français en leur sein ou les ont accompagnés dans des missions au sein de structures locales partenaires. Dans le cadre de la réciprocité, les EV ont mobilisé les partenaires locaux, et notamment les Programmes Nationaux de Volontariat, afin de les inclure dans l'expérimentation (identification des volontaires pour partir en France). Ils ont également coordonné une séance de préparation au départ pour les volontaires effectuant leur mission en France.
  - L'Unité Régions France, qui comprend les antennes régionales ayant également assuré un rôle d'appui et de suivi au niveau des territoires.

L'**Union Nationale des Missions Locales** (UNML), association loi 1901 créée en 2003, a une double fonction :

- Elle est l'union représentative et fédératrice du réseau des Missions Locales et d'autres organismes d'insertion et assure plusieurs fonctions clés telles que l'articulation des acteurs, l'animation et la représentation du réseau, tout en étant également centre de ressources.
- Elle est également le syndicat d'employeurs de la branche des Missions Locales, qui représente plus de 13 000 salariés. À ce titre, elle est adhérente et membre de l'Union des employeurs de l'économie sociale et solidaire (UDES) qui défend les intérêts des employeurs de l'économie sociale et solidaire.

Le projet a tout particulièrement mobilisé le Pôle Animation et Représentation du réseau de l'UNML, qui suit l'agrément national avec l'Agence du Service Civique et assure un rôle de conseil et d'appui aux Missions Locales dans l'élaboration des missions et le suivi, notamment administratif, des volontaires.

Les animateurs du projet : les Missions Locales et les Espaces Volontariats

Les Missions Locales sont des structures associatives Loi 1901 assurant une mission de service public en matière d'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Elles accueillent, accompagnent et orientent les jeunes sortis du système scolaire dans l'élaboration d'un projet personnalisé et dans leurs démarches en matière de droits sociaux. Près d'un million de jeunes sont accompagnés chaque année par les 436 Missions Locales du territoire métropolitain et ultra-marin.

Les Missions Locales sont un acteur spécifique à bien des égards : elles accompagnent des parcours de jeunes, qui aujourd'hui sont variés et s'éloignent de la vision linéaire « études puis emploi ». Pour ce faire, ils travaillent en partenariat avec de nombreux acteurs du territoire, touchant à des multiples aspects des parcours (formation, citoyenneté, mobilité, emploi, etc). De ce fait, les Missions Locales constituent un acteur clé dans le projet, d'une part parce qu'elles disposent d'un ancrage territorial fort qui facilite la mobilisation des acteurs autour de celui-ci, et d'autre part parce qu'elles sont à même d'accompagner l'expérience d'engagement à l'international en l'articulant avec le parcours de chaque jeune, tant en amont qu'en aval de celle-ci. Elles jouent donc un rôle central dans la démarche co-éducative qui structure le projet Ambassadeurs, et qui cherche à mobiliser l'engagement citoyen à l'international en tant qu'expérience formatrice et structurante pour tous les jeunes. Le fait d'avoir une équipe dédiée de conseillers au sein des Missions Locales permet notamment de faire le pont entre cette expérience et les autres projets des jeunes.

En tout, 15 Missions Locales ont pris part au projet pilote. Elles ont notamment été responsables des activités suivantes :

- Recherche et identification des jeunes
- Préparation individuelle et collective des jeunes (notamment logistique)
- Mobilisation des partenaires locaux pour des accompagnements spécifiques (ex : atelier santé et/ou pour accueillir le jeune pendant quelques jours / semaines (immersion)
- Suivi des jeunes durant toute l'expérience (y compris durant la phase à l'international, que ce soit en France ou dans les pays partenaires)
- Pour les volontaires internationaux réalisant leur engagement citoyen en France, les ML assurent l'accueil, facilitent leur intégration en leur donnant des points de repère, leur présentent les équipes de la ML où ils effectuent leur mission, ainsi que les partenaires locaux (qui dans certains cas ont accueilli les jeunes pour la mission). Elles assurent un rôle de conseil et de suivi des jeunes et réalisent un bilan avec eux à la fin du séjour. Elles facilitent la posture des jeunes en tant qu'« Ambassadeurs » en les amenant à la rencontre des autres volontaires en Service Civique, des structures locales partenaires et globalement, en leur faisant découvrir le tissu associatif local.
- Accueil des jeunes à leur retour sur le territoire et bilan, voire évaluation formalisée (47 jeunes) de l'expérience.
- Accompagnement à la formulation d'actions d'éducation à la citoyenneté et à la solidarité internationale (témoignages, récits d'expérience, etc).

- Mobilisation des partenaires locaux pour organiser les restitutions de l'expérience
- Accompagnement des jeunes dans la valorisation de leur expérience et son articulation avec la suite de leur parcours.

Sur ces mêmes fonctions, trois autres structures ont été impliquées : l'EPIDE de Brétigny, la Ligue de l'enseignement de Meurthe et Moselle, la Ligue de l'enseignement des Vosges et les Apprentis d'Auteuil du Havre.

Les Espaces Volontariats constituent le réseau international de France Volontaires. Ils assurent un rôle de conseil et de suivi auprès des volontaires et des organisations d'envoi et d'accueil de volontaires, d'articulation entre les acteurs du volontariat, et d'animation du réseau de partenaires. Dans le cadre du projet « Ambassadeurs », ils sont intervenus :

- Dans la phase de préparation, les EV réalisent un ou plusieurs entretiens avec le ou les jeunes. Ils mobilisent également leurs partenaires dans le pays concerné, tant pour proposer des missions citoyennes en lien avec les envies et les profils des candidats français, que pour identifier les jeunes pouvant réaliser leur expérience d'engagement en France. Enfin, ils s'occupent des conditions de séjour des jeunes accueillis dans le pays (logement) et coordonnent la préparation des jeunes qui partent en France. Par ailleurs, un représentant d'EV participe également à la session collective de préparation des jeunes français.
- Dans la phase de séjour à l'international, l'EV et plus généralement le chargé d'appui et de développement des volontariats au sein de l'EV, accueille les jeunes dès leur arrivée à l'aéroport, facilite leur intégration en leur donnant des points de repère, leur présente l'équipe de l'EV ainsi que les partenaires pouvant les accueillir, assure un rôle de conseil et de suivi des jeunes et réalise un bilan avec eux à la fin du séjour. Ils facilitent la posture des jeunes en tant qu'« ambassadeurs » en les amenant à la rencontre des autres volontaires internationaux et des structures locales partenaires. En outre, dans certains cas, les EV ont directement accueilli les jeunes en leur sein pour qu'ils réalisent leur mission de Service Civique (ex : Maroc).
- Participation à la sélection des jeunes accueillis dans les Missions Locales en France, en partenariat, le cas échéant, avec les acteurs du volontariat dans les pays partenaires (notamment les Programmes Nationaux de Volontariat lorsqu'ils existent).

20 des 24 Espaces Volontariats de France Volontaires ont accueilli au moins un jeune « ambassadeur » entre 2016 et 2018. Si 65% des jeunes sont partis en Afrique de l'Ouest ou Centrale, 35% sont partis ailleurs : en Asie (13%), en Amérique du Sud (12%) et au Maghreb (10%).

Les Espaces Volontariats sont des acteurs connus et reconnus dans les pays autour des enjeux relatifs aux engagements citoyens à l'international. Ils sont en mesure de développer des partenariats, accompagner les volontaires et les orienter, mais aussi de définir des processus d'accompagnement adaptés aux publics. Dans des dynamiques de réciprocité dans le volontariat, leur connaissance des territoires et acteurs des pays facilitent le développement de missions.

Illustration 2 : carte des Missions Locales et autres structures d'insertion mobilisées en France

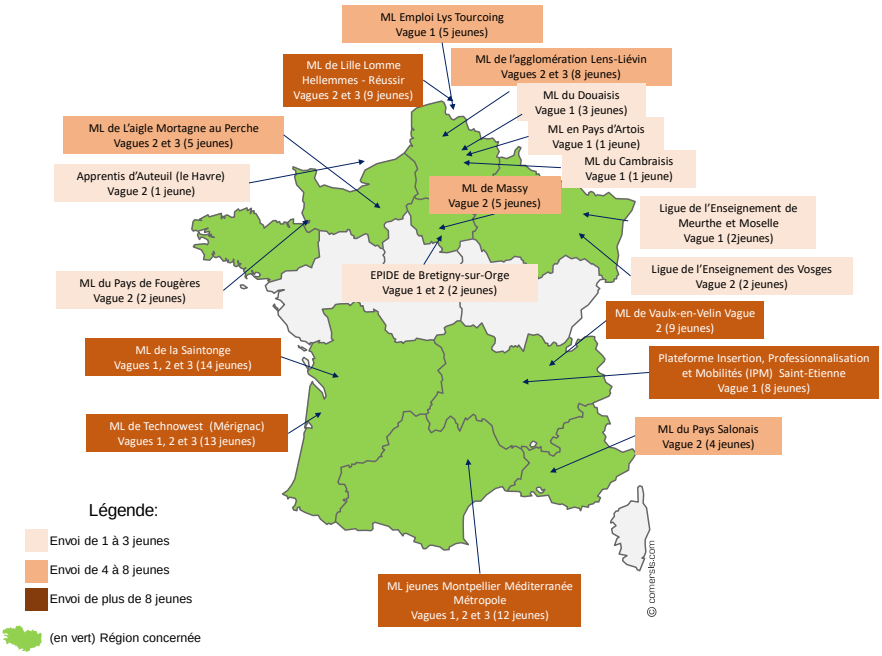
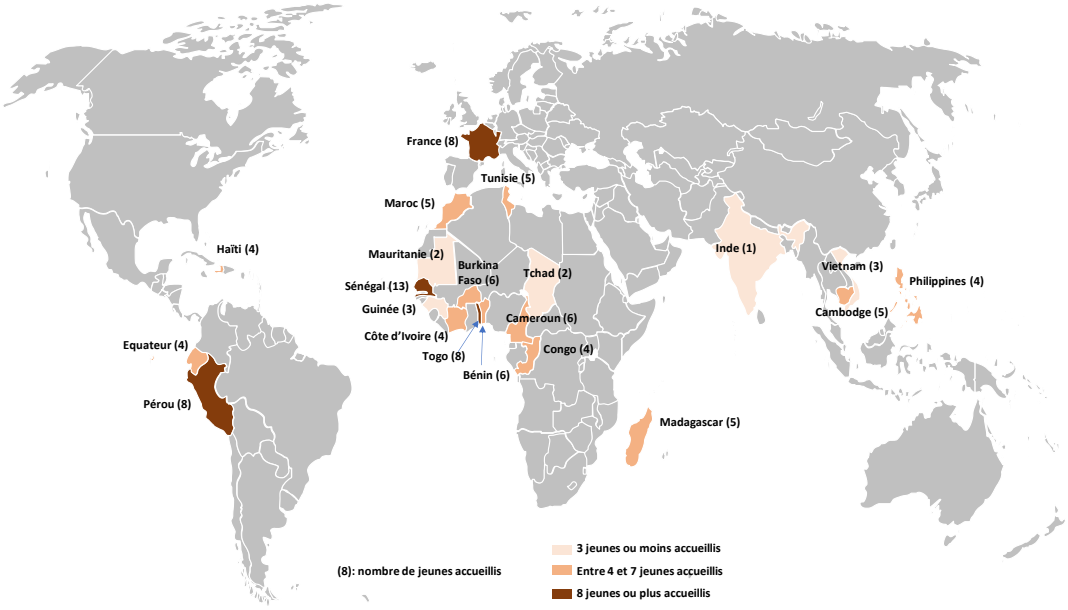


Illustration 3 : carte des Espaces Volontariats mobilisés



Les partenaires des Missions Locales et des Espaces Volontariats

Le projet pilote a également mobilisé des partenaires associatifs à la fois en France et à l'international pour accueillir les jeunes en Service Civique :

- Les partenaires des Missions Locales : de diverses natures (associations de solidarité internationale, locale, entreprises, professionnels de santé, etc.), ils sont présents sur le territoire de vie des jeunes « ambassadeurs » et peuvent être associés de différentes manières au projet :
  - En rencontrant les jeunes dans la phase de préparation pour apporter des conseils (santé, connaissance du pays de destination, etc.).
  - En rencontrant les jeunes des pays partenaires pendant leur mission en France, facilitant ainsi leur intégration, la découverte du territoire et de son tissu associatif.
  - En accueillant les jeunes volontaires pour une expérience d'immersion préalable au départ, dans le cas des « ambassadeurs » français, ou bien pour réaliser la mission centrale dans le cadre du Service Civique, dans le cas des « ambassadeurs » des pays partenaires.
  - En participant aux activités d'ECSI menées par les jeunes à leur retour dans leur territoire (témoignages, récits d'expérience, débats autour de matériel audiovisuel produit, etc).

- Les partenaires des EV :
  - Les structures locales partenaires des Espaces Volontariats accueillent les volontaires venus de France pour une mission d'engagement en leur sein de plusieurs semaines à plusieurs mois. Lors de la 1ère vague, les structures d'accueil ont été, dans beaucoup de cas, les Espaces Volontariats eux-mêmes. Mais le retour d'expérience montre qu'il est préférable que la structure d'accueil soit un partenaire local et non l'Espace Volontariats.
  - Dans les pays disposant d'un Programme ou une Agence Nationale de Volontariat (ex : Togo, Burkina Faso), les EV ont pu travailler étroitement avec ces structures, notamment pour organiser l'identification et l'envoi des volontaires en France dans le cadre de la réciprocité.

PUBLIC CIBLE

Le public visé est celui des jeunes de 18 à 25 ans accompagnés par les Missions Locales, pouvant rencontrer des difficultés d'insertion professionnelle et sociale. Le choix a ainsi été fait de cibler, au sein des publics des Missions Locales, les jeunes majeurs (notamment pour des aspects juridiques dans le cadre d'une expérience à l'international).

Concernant la cible du projet pilote « Ambassadeurs », si 78% des jeunes des deux premières vagues sont en recherche d'emploi (74.4%) ou inactifs (3.5%), 22% sont soit étudiants (15.1%) soit en emploi (7%). Cependant, parmi les étudiants on retrouve plusieurs jeunes en cours de reconversion qui profitent de cette expérience pour prendre de la distance, tandis que parmi ceux qui sont en emploi, peu sont dans une situation stable. Ce profil correspond bien aux publics visés par le projet : ayant besoin de « faire un break », de se remobiliser, de se rendre compte de leurs propres capacités et de connaître de nouvelles perspectives, ces jeunes peuvent vivre un engagement citoyen à l'international et, grâce à un accompagnement approprié, en faire une expérience formative qui enrichit leur parcours, leur ouvre des perspectives, et les renforce dans leurs capacités à faire des choix. Cette expérience cherche aussi à « éveiller » leur conscience citoyenne et à agir, ici et là-bas, à découvrir le tissu associatif dans les deux territoires et à renforcer leur sentiment « d'utilité » sociale.

Un profil proche de celui des jeunes en Service Civique

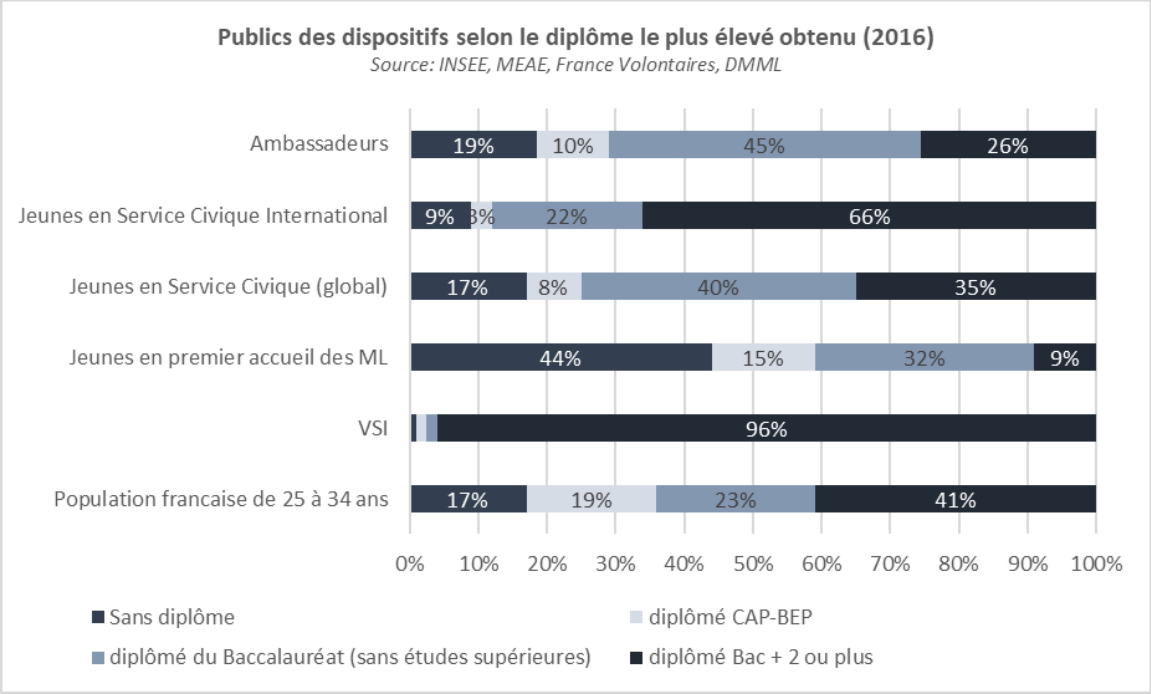
L'analyse des profils des « ambassadeurs » montre que le projet et le dispositif d'accompagnement proposé ont effectivement permis d'ouvrir l'engagement à l'international à un public moins diplômé que celui qui est « capté » par les dispositifs traditionnels, sans accompagnement spécifique : le Volontariat de solidarité à l'international (VSI) et le Service Civique à l'international.

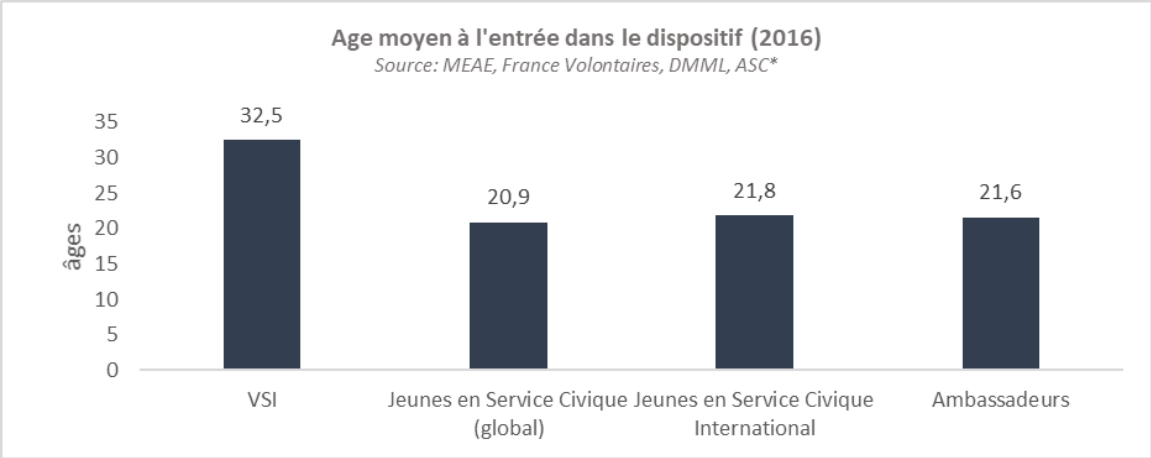
En effet, les jeunes en Service Civique à l'International (hors projet Ambassadeurs) sont bien plus diplômés que les jeunes en Service Civique au niveau national : 66% d'entre-deux ont au moins un diplôme Bac+2 quand cette proportion n'est que de 35% pour les volontaires en Service Civique en général. Cette sur-représentation des jeunes diplômés est encore plus importante dans le cadre du dispositif de VSI. Avec 96% de VSI ayant un diplôme Bac+2 ou plus, ce dernier apparaît comme extrêmement élitiste.

L'expérimentation Ambassadeurs a permis de diversifier les publics pouvant vivre une expérience d'engagement à l'international, en « captant » des jeunes moins diplômés que la moyenne des volontaires en Service Civique (26% des « ambassadeurs » ont au moins un Bac + 2 contre 35% de l'ensemble de volontaires en Service Civique).

Toutefois le public du projet « Ambassadeurs » est plus âgé que la moyenne des jeunes qui signent un contrat d'engagement en Service Civique (21 ans et demi chez les « ambassadeurs » contre 21 ans chez les volontaires en Service Civique en général). Cela s'explique notamment par le fait que le projet cible les jeunes à partir de 18 ans, alors que le dispositif de Service Civique inclut les 16-18 également. Cette restriction explique également en partie que le public des « ambassadeurs » est plus diplômé que la moyenne du public accompagné par les Missions Locales, puisque26% des « ambassadeurs » ont au moins un diplôme de niveau Bac+2 contre 9% des jeunes ayant passé la porte de la Mission Locale pour la première fois dans le courant de l'année.

Ces différents constats ont des implications distinctes selon les acteurs. Pour les Missions Locales habituées à accueillir en leur sein des jeunes sous contrat de Service Civique, le profil des « ambassadeurs » n'est pas une nouveauté. En revanche, pour les Espaces Volontariats, habitués à accueillir en leur sein ou à suivre chez des partenaires des VSI ou des volontaires en Service Civique à l'international, le profil des « ambassadeurs » constitue une vraie nouveauté, que ce soit du fait du niveau d'études, d'expérience ou de l'âge, ce qui nécessite d'adapter tant les postures, en s'inscrivant dans une logique de co-éducation, que les pratiques, notamment d'accompagnement des jeunes mais aussi d'ingénierie projet avec les partenaires locaux.

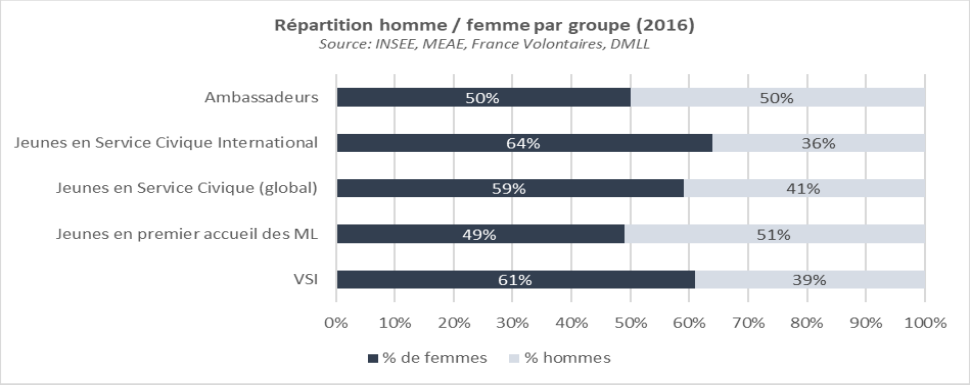




**Le Service Civique dans son ensemble est accessible aux jeunes de 16 à 25 ans. Le projet « Ambassadeurs » a visé les jeunes de 18 à 25 ans, tandis que le VSI est accessible à toute personne majeure.*

Une démarche davantage paritaire

Tant le VSI que le Service Civique à l'international ou le Service Civique en général présentent un déséquilibre dans la répartition entre hommes et femmes, avec une surreprésentation de ces dernières (autour de 60%). Ils sont le reflet d'une ségrégation genrée du marché du travail avec une surreprésentation des femmes dans les métiers liés à la santé et au social[7]. Or, la parité est atteinte dans le cadre du projet Ambassadeurs, ce qui reste cohérent avec le public des Missions Locales, quasiment paritaire.



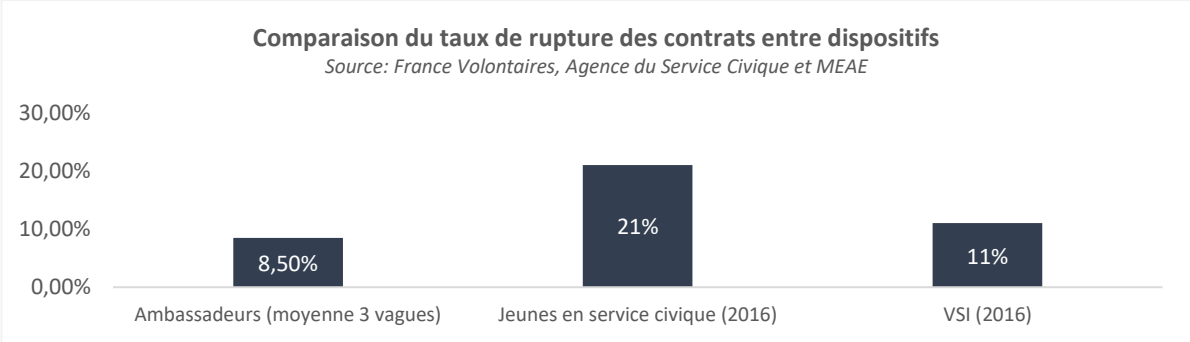
Un taux de rupture des contrats, comparable au VSI, et inférieur au Service Civique, dans sa globalité

Statut	1ère vague	2ème vague	3ème vague
Nombre total de jeunes ambassadeurs	39	47	20
Jeunes ayant accompli leur Service Civique	31	46	20
Jeunes ayant rompu leur Service Civique	8	1	0

Si de l'avis général, la 1ère vague a été la plus complexe dans sa mise en place, le taux de rupture (21%) sur cette vague est identique au taux moyen des Services Civiques, en France et l'international, en 2016 selon l'Agence du Service Civique. Par conséquent, le taux de rupture constaté pour les 2e et 3ème vagues (2 et 0%) est très satisfaisant. La moyenne des trois vagues situe le taux de rupture des contrats des « ambassadeurs » à 8,5%, soit un niveau inférieur à celui du VSI (11%). Une des hypothèses pour expliquer ces écarts est le niveau d'engagement des acteurs, au sein des Missions Locales, des Espaces Volontariats, comme des pilotes (FV et UNML) auprès des jeunes « ambassadeurs », qui est bien supérieur au niveau habituellement accordé aux services civiques ou aux VSI.

[7] *Voir étude de la DARES, La répartition des hommes et des femmes par métiers, décembre 2013*

L'importance de l'accompagnement s'inscrit également dans l'approche éducative adoptée dans le projet Ambassadeurs, qui met l'accent sur l'apprentissage par l'expérience, et par conséquent demande un accompagnement outillé à toutes les étapes, de la construction des missions au bilan et à la valorisation de l'expérience dans les parcours des jeunes.



Dans cette partie, nous analysons le montage financier d'une expérience de Service Civique à l'international d'un jeune d'un territoire en France sur la base des dépenses observées par le département financier de France Volontaires et des entretiens avec les accompagnateurs des jeunes et les pilotes du projet. Etant donné que l'étude de capitalisation a été réalisée en parallèle du séjour en France des volontaires internationaux en provenance des pays partenaires, nous n'avons pas suffisamment de recul pour intégrer les données financières liées à l'accueil de ces derniers.

UN MONTAGE QUI REPOSE SUR LE DISPOSITIF DU SERVICE CIVIQUE

Le projet « ambassadeurs » repose sur le dispositif du Service Civique qui dispose d'un cadre de financement encadré par la loi. Celui-ci prévoit en effet que l'Agence du Service Civique couvre les dépenses suivantes[8] :

- Indemnité mensuelle brute versée au volontaire (Elle doit couvrir les frais de nourriture, de transports locaux, de communication dans le pays) : 522.87 EUR par mois.
- Couverture sociale en France directement versée par l'Agence de Services et Paiement (ASP) : 92.81 EUR par mois.
- Complémentaire santé par une subvention versée aux organismes agréés pour les missions à l'étranger de plus de 3 mois : 107.03 EUR par mois à l'étranger.
- Participation au coût de la formation civique et citoyenne : 100 EUR (forfaitaire)
- Participation au coût de la formation Prévention et Secours Civique de niveau 1 (PSC1) remboursée sur justificatif : 60 EUR (forfaitaire)
- Participation au coût d'accueil et de tutorat (subvention versée mensuellement à l'organisme agréé à but non lucratif au titre du tutorat) : 100 EUR par mois

Par ailleurs, toujours selon le dispositif du Service Civique, l'organisme agréé en France doit prendre en charge les dépenses suivantes :

- Versement de la prestation mensuelle complémentaire pouvant être versée en espèce ou en nature : 107.58 EUR par mois
- Frais d'organisation de la formation civique et citoyenne assurant la participation du volontaire à une préparation au départ à l'international et de session de bilan au retour : 200 EUR (montant total)
- Frais de la formation (obligatoire) Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC1) : variables
- Mobilisation interne et formation des tuteurs pour accompagner les volontaires dans leurs missions et à leur projet d'avenir : estimation d'ETP (voir coûts indirects ci-dessous)
- L'assistance rapatriement / frais médicaux : 20.58 EUR

Toutefois, dans le cadre du projet « Ambassadeurs », certaines dépenses non prévues par le dispositif du Service Civique ne sont pas couvertes par ce dernier. Il s'agit notamment des postes suivants :

- Frais de visa (et éventuellement de passeport)

[8] *Ces montants sont susceptibles d'être revalorisés régulièrement. La dernière mise à jour date du 1er février 2017.*

- Frais de déplacements internationaux (billets d'avion et transfert vers le lieu de vie)
- Hébergement dans le pays d'accueil

Comme le montre le tableau suivant, ces dépenses peuvent être très différentes d'un pays partenaire à l'autre.

Frais de mobilité international (pour une mission de 7 mois dont 5 à l'étranger)

Rubrique	Montant (€)			
	SENEGAL	MADAGASCAR	CAMBODGE	PEROU
Frais d'hébergement	937 €	875 €	568 €	463 €
Frais de transport A/R lieu de résidence - lieu d'affectation + visa	1,016 €	1,375 €	1,103 €	1,514 €
Suivi du volontaire dans le pays d'accueil**	325 €	429 €	522 €	136 €
TOTAL	**2,278 €**	**2,679 €**	**2,194 €**	**2,112 €**

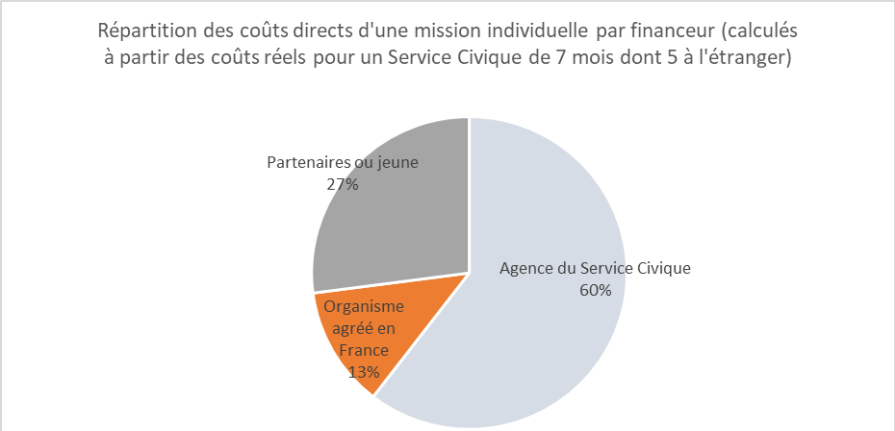
Données : France Volontaires.

Par ailleurs, les dépenses indirectes liées à l'accompagnement du jeune en Service Civique par les acteurs impliqués (Missions Locales et Espaces Volontariats) ne sont couvertes qu'à hauteur de 100 EUR pour l'organisme d'accueil du jeune.

ESTIMATION DES COUTS

Les coûts directs du projet

Il s'agit des coûts liés à l'expérience de Service Civique à l'international d'un jeune. Pour un Service Civique de 7 mois dont 5 à l'étranger, 73% des coûts directs sont financés via le dispositif du Service Civique par l'Agence du Service Civique ou l'organisme agréé en France. Les 27% restant correspondent aux coûts supplémentaires liés au séjour à l'international : frais de visa, transport A/R du domicile au lieu de résidence à l'étranger, logement à l'étranger, complémentaire santé – assurance rapatriement. Ces coûts ne sont pas pris en charge dans le cadre du dispositif du Service Civique et doivent donc faire l'objet d'un financement ad-hoc.



Répartition des coûts directs d'une expérience individuelle (pour une mission de 7 mois dont 5 à l'étranger)

				RESSOURCES			
DEPENSES	**Coût par mois / volontaire**	**Unité**	**Coût total d'une mission**	**Agence du Service Civique**	**Organisme agréé en France**	**Partenaires ou jeune**	***% par type de dépense***
				60%	***13%***	***27%***	
Indemnités versées au volontaire							**52%**
Indemnités volontaires	523 €	7	3,660 €	3,660 €			43%
Prestation en nature ou espèce	108 €	7	753 €		753 €		9%
Cotisations sociales							**15%**
Protection sociale dont vieillesse	93 €	7	650 €	650 €			8%
Complémentaire santé internationale**	128 €	5	638 €	535 €	103 €		8%
Accompagnement des parcours							**8%**
Accueil et accompagnement - Tutorat (hors RH)	335 €	1	335 €	100 €		235 €	4%
Formation collective	360 €	1	360 €	160 €	200 €		4%
Mobilité internationale							**24%**
Frais d'hébergement (estimation moyenne)	170 €	5	850 €			850 €	10%
Frais de transport A/R lieu de résidence - lieu d'affectation + visa (estimati	1,200 €	1	1,200 €			1,200 €	14%
TOTAL			**8,446 €**	**5,105 €**	**1,056 €**	**2,285 €**	**100%**

Données : France Volontaires. Calculées sur la base des dépenses réelles des phases 1 et 3.

Sur la base des dépenses observées en 2016 et 2017, les coûts directs d'une expérience individuelle (7 mois de mission dont 5 à l'étranger) dans le cadre du projet s'élèvent à 8.450 EUR environ par jeune. Ils peuvent varier de plus ou moins 10%, principalement en fonction du prix du billet d'avion, du visa et du logement à l'étranger.

Les coûts indirects du projet

Il s'agit des coûts liés à l'accompagnement (par les Espaces Volontariats et les Missions Locales), au pilotage du projet (par France Volontaires et l'UNML) et à l'animation de la dynamique multiacteurs sur le territoire ou au niveau national (démarche de capitalisation notamment). Ces coûts correspondent à la charge de travail supplémentaire occasionnée pour les acteurs impliqués et aux frais de déplacement des acteurs impliqués.

Il est difficile d'estimer les coûts indirects du projet tant les situations peuvent être différentes d'une Mission Locale ou d'un Espace Volontariats à l'autre. Au sein d'une Mission Locale, pour un groupe de 3 jeunes, on peut estimer l'accompagnement à 20-25% d'un ETP sur 7 mois (dont 5 à l'étranger), dont un pic à 50% lors des phases de préparation et de restitution. Mais cette estimation peut fortement varier en fonction de l'expérience du référent, de l'implication de partenaires du territoire, ou des situations particulières (ex : urgence). Au sein d'un Espace Volontariats, pour un même groupe de 3 jeunes, on peut estimer l'accompagnement à 20% d'un ETP environ sur 7 mois (dont 5 à l'étranger, et 4 au sein d'une structure partenaire de l'EV) dont un pic lors des deux premières semaines et les deux dernières semaines du jeune dans le pays partenaires. Là encore, la situation est très variable d'un EV à l'autre et dépend du degré d'autonomie de chaque jeune, des modalités de la ou les missions de volontariat au sein de partenaires, etc.

Concernant les frais de déplacement des accompagnateurs des Missions Locales comme des Espaces Volontariats, ils peuvent fortement varier d'un territoire à l'autre. Il faut néanmoins compter, pour un accompagnateur d'une Mission Locale, environ 3 déplacements à Paris (préparation collective au départ, relecture des expériences au retour) dont plusieurs nuitées, ainsi que plusieurs déplacements sur le territoire de la Mission Locale. Pour un accompagnateur d'un Espace Volontariats les frais constatés varient de 130 à 530 euros en fonction de plusieurs variables (éloignement du lieu de la mission du jeune, éloignement de l'aéroport, financement de visites culturelles pour les jeunes, etc.).

LE CHOIX D'UNE PRISE EN CHARGE TOTALE DES COUTS DE MOBILITE INTERNATIONALE

La couverture de tous les coûts engendrés par la mobilité internationale constitue une spécificité du projet « Ambassadeurs » et un facteur clé de succès pour les acteurs impliqués car :

- Elle permet l'accès de tous les jeunes, sans condition de ressources, à une expérience de mobilité internationale.
- Elle permet aux jeunes de partir dans le cadre d'un dispositif sécurisant et ainsi de focaliser leur attention sur l'expérience d'engagement en tant que telle.
- Elle permet aux acteurs impliqués de prévenir certains risques quant aux transports et au logement alors qu'il s'agit pour la plupart des jeunes de leur première expérience de voyage non accompagné en dehors de France (contrôle des dates, qualité minimale du logement, qualité minimale des transports choisis, etc.).

Néanmoins, ce choix nécessite un financement ad-hoc pour couvrir les frais de mobilité internationale non couverts par le Service Civique, ce qui constitue aujourd'hui la principale limite pour l'essaimage du projet.

Concernant les coûts indirects, le projet a couvert les frais de déplacement des accompagnateurs du projet (Missions Locale et Espaces Volontariats) mais n'a pas compensé la charge de travail supplémentaire pour les référents des Missions Locales ou les équipes des Espaces Volontariats. Ils ont dû s'adapter et souvent s'engager au-delà de leurs horaires de travail. Si l'envoi de volontaires internationaux des Missions Locales et l'accueil par ces dernières de volontaires internationaux venaient à se pérenniser et à se développer, la charge de travail supplémentaire devrait être, au moins en partie, compensée afin de ne pas créer d'effet négatifs vis-à-vis des autres jeunes accompagnés par les Missions Locales ou des autres volontaires suivis par les Espaces Volontariats.

UN PROJET EN PLUSIEURS VAGUES

Le projet pilote s'est articulé autour de 3 vagues successives :

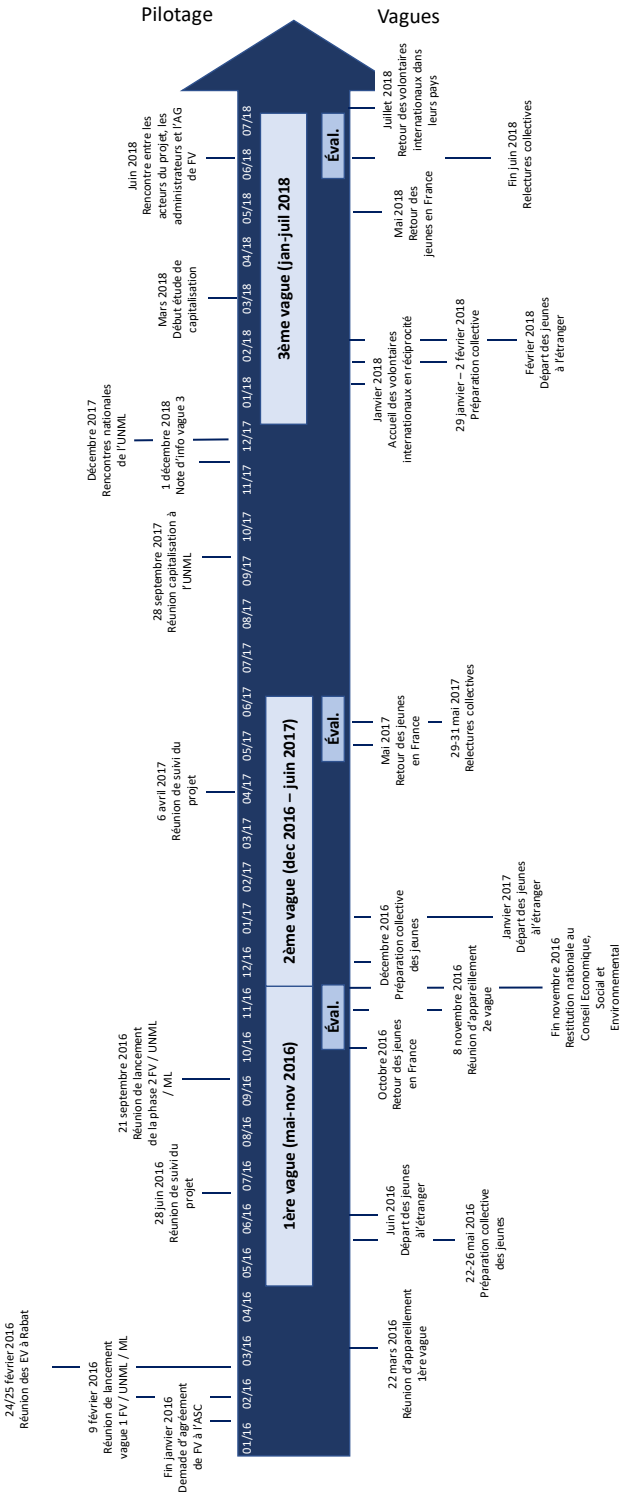
- Une première vague de mai à novembre 2016 impliquant 39 jeunes « ambassadeurs »
- Une seconde vague de décembre 2016 à juin 2017 impliquant 47 jeunes « ambassadeurs »
- Une troisième vague de janvier 2018 à juillet 2018 impliquant 20 jeunes « ambassadeurs », dont 12 jeunes français partis dans les pays partenaires et 8 jeunes de pays partenaires accueillis en France

En tout, ce sont 98 jeunes de France qui ont pu réaliser une mission de Service Civique à l'international dans des pays partenaires, et 8 jeunes des pays partenaires qui ont pu faire une mission de Service Civique en France selon le principe de réciprocité (dernière vague)[9]. Les jeunes sont systématiquement partis en binôme : cette logique faisait entièrement partie de la démarche éducative et d'ouverture (rencontre d'un jeune provenant d'un autre territoire), et permettait aux jeunes de partager leur expérience au quotidien avec un pair.

En parallèle de ces vagues d'envoi, le projet a été ponctué de réunions de pilotage et de capitalisation auxquelles participaient les Missions Locales impliquées, les autres acteurs de l'insertion éventuellement mobilisés (EPIDE de Bretigny-sur-Orge, Ligue de l'enseignement de Meurthe-et-Moselle et des Vosges, Apprentis d'Auteuil du Havre), France Volontaires et l'UNML. Ces espaces d'échange étaient outillés afin de faciliter l'identification des apprentissages et l'intégration d'améliorations d'une vague sur l'autre du projet. L'un des outils clés pour cette démarche d'amélioration des pratiques a été l'outil d'évaluation de l'expérience de volontariat, qui a pu être utilisé pour 47 « ambassadeurs » et a fait l'objet d'une analyse macro ou « méta-évaluation », conduite par une équipe composée de salariés de France Volontaires, de l'UNML, des Missions Locales et des Espaces Volontariats.

[9] *Sur la réciprocité, consulter le Guide de France Volontaires : https://www.france-volontaires.org/Guide-vers-plus-de-reciprocite-dans-le-volontariat.html*

Illustration 4 : chronologie du projet "Ambassadeurs"



PARCOURS TYPE

Chaque vague s'est structurée autour de quatre phases et une pré-phase :

- **Une pré-phase d'identification** durant laquelle les professionnels des Missions Locales identifient, parmi les jeunes inscrits, ceux dont le profil apparaît en adéquation avec l'expérience de Service Civique à l'international proposée dans le cadre du projet « Ambassadeurs ». Dans le cas des jeunes en réciprocité, c'est l'Espace Volontariats qui procède à l'identification, de préférence en partenariat avec les Programmes Nationaux de Volontariat (lorsqu'ils existent). Ils réalisent plusieurs entretiens avec eux afin d'évaluer leur motivation et leur capacité à s'engager durant toute la durée du Service Civique. Dans cette pré-phase sont constitués des « binômes » de jeunes qui partiront ensemble dans un même pays.

- **Une phase de préparation** des jeunes ambassadeurs comprenant un accompagnement individualisé au sein de la Mission Locale et une session collective de préparation pilotée par France Volontaires et l'UNML. Dans cette session les jeunes rencontrent leur binôme, issu d'un territoire différent mais partant dans le même pays qu'eux. Certaines Missions Locales ont également proposé à leurs « ambassadeurs » de réaliser une expérience d'immersion dans le tissu associatif local de quelques jours à quelques semaines. Pour les jeunes en réciprocité, la préparation comprend une session pilotée par l'Espace Volontariats, quelques jours avant le départ en France. L'immersion locale n'est dans ce cas pas possible sous contrat de Service Civique, qui démarre dès l'arrivée en France.

- **Une phase de séjour à l'international** durant laquelle le jeune, après avoir été accueilli par l'Espace Volontariats, réalise une mission auprès d'un ou plusieurs partenaires de l'Espace Volontariats. Certains jeunes, principalement dans la 1ère vague, ont entièrement effectué leur mission au sein de l'Espace Volontariats. Les jeunes en réciprocité s'inscrivent dans la même logique : soit ils réalisent leur volontariat entièrement dans la Mission Locale, au contact des jeunes qui fréquentent la Mission Locale, soit ils effectuent des missions également chez des acteurs partenaires de celle-ci sur le territoire. Durant cette phase, les jeunes sont suivis à la fois par l'Espace Volontariats et le référent au sein de la Mission Locale.

- **Une phase de restitution** durant laquelle les jeunes sont accueillis au sein de la Mission Locale. Ils préparent et mettent en œuvre des activités de restitution auprès de leur communauté, d'autres jeunes du territoire et des acteurs locaux : cercle familial et amical, Missions Locales, Ecoles de la Deuxième Chance, acteurs associatifs et économiques, élus… Ils peuvent également être présents lors d'évènements tels que le Festival de la Solidarité Internationale et participent à la session collective de relecture organisée par France Volontaires. Pour les volontaires en réciprocité, ils sont à minima accueillis pour une séance de restitution dans l'Espace Volontariats et, lorsqu'il existe un Programme National de Volontariat, celui-ci accompagne les jeunes dans la mise en œuvre des activités de restitution auprès des acteurs locaux.

- **Une phase d'évaluation et d'accompagnement post-volontariat.** Pour les Missions Locales, qui accompagnent les jeunes tout au long de leur parcours et, selon les cas, pendant plusieurs années, l'accompagnement des jeunes à l'issue de leur mission de Service Civique fait partie de leur cœur de métiers. Des outils individuels et collectifs sont mobilisés pour faciliter la réflexion

des jeunes sur l'expérience vécue, en tirant les enseignements et en « mettant des mots » sur les apprentissages identifiés. Dans le cadre du projet, un outil d'évaluation de l'expérience développé par France Volontaires et Alföldi Evaluation[10] a été mis à disposition des acteurs et une session collective de relecture de l'expérience a été organisée par France Volontaires et l'UNML. Cette phase permet une amélioration continue du projet (d'une vague à l'autre) et l'incorporation d'un retour formalisé dans l'accompagnement du jeune, dans l'optique du renforcement des capacités d'agir des jeunes sur leur parcours.

Les deux dernières phases s'imbriquent, de fait, dans le temps.

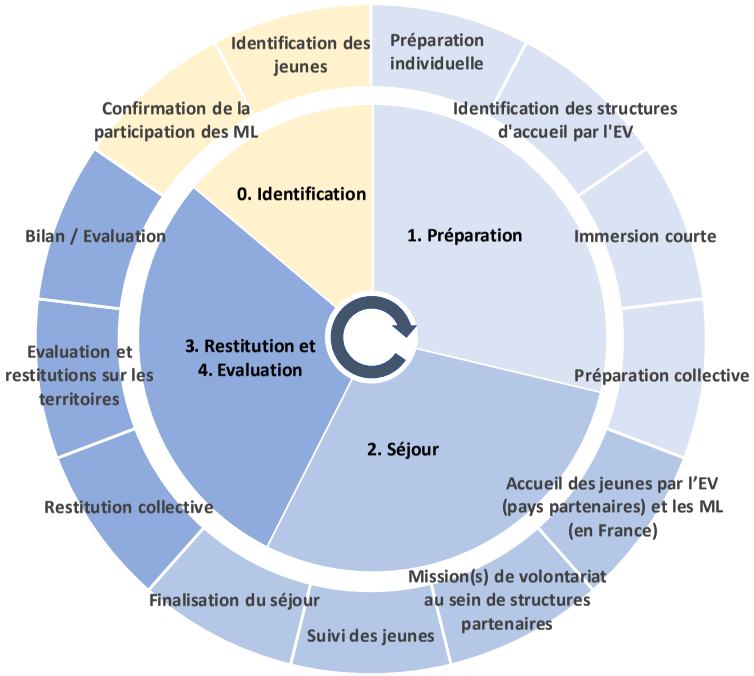
Nous avons retracé l'ensemble des séquences de la démarche développée dans le cadre du projet « Ambassadeurs » pour une vague-type.

10 http://eval.france-volontaires.org/

Illustration 5 : parcours-type d'une vague d'envoi (vision multi acteurs)

0- Identification	
FV / UNML	• Réunion d'appareillement • Signature des agréments • Formalisation de l'engagement entre les ML et FV
ML (volontaires français) et EV (volontaires des pays partenaires)	• Recherche des profils potentiels • Réunion(s) d'information • Entretiens individuels avec des participants potentiels et leur entourage • Analyse / validation des profils • Signature du contrat avec les jeunes retenus
ML (volontaires des pays partenaires) EV (volontaires français)	• Confirmation de la participation des EV/ML et de leur capacité à accueillir les jeunes • Etude des profils pressentis
Partenaires	• Partenaires dans les pays partenaires, notamment Programmes Nationaux de Volontariat: identification des jeunes avec les EV

1 - Préparation	
FV / UNML	• Préparation méthodologique et logistique de la session collective • Session de préparation collective des volontaires, avec formation effective des binômes de jeunes qui partiront dans un même pays
ML (volontaires français) et EV (volontaires des pays partenaires)	• Accompagnement à la définition du projet individuel • Accompagnement logistique (papiers, avions, etc.) • Mise en contact avec l'EV • Mobilisation de partenaires pour la préparation des jeunes et leur accueil (immersion courte)
ML (volontaires des pays partenaires) EV (volontaires français)	• Entretien à distance avec les jeunes • Recherche et sélection de partenaires pour accueillir les jeunes • Définition du contenu des missions d'engagement avec les partenaires • Formation des tuteurs • Recherche de logement
Partenaires en France	• Sessions ponctuelles de préparation des jeunes • Accueil des jeunes pour une immersion courte



2 - Séjour	
FV / UNML	• Appui en cas d'urgence
ML	• Point à l'issue de la période d'intégration • Point à mi-parcours • Point à la fin du séjour
ML (volontaires des pays partenaires) EV (volontaires français)	• Réception du jeune à son arrivée • Accompagnement à l'installation du jeune • Présentation de l'EV • Présentation des partenaires • Suivi du jeune dans sa ou ses missions de volontariat • Invitation aux évènements de l'EV • Bilan final avec le jeune ou évaluation de l'expérience via l'outil FV
Partenaires locaux (en France et dans les pays partenaires)	• Journée d'intégration au sein de la structure d'accueil • Accompagnement des jeunes dans leurs missions

3 – Restitution et 4 - Evaluation	
FV / UNML	• Préparation méthodologique et logistique de la session collective • Session collective de relecture des expériences • Réunion de bilan / capitalisation entre acteurs • Evaluation collective FV / UNML / ML / EV • Utilisation de l'outil d'évaluation et méta-évaluation
ML	• Accueil des jeunes au sein de la ML • Appui à la préparation des supports de restitution des jeunes • Mobilisation des partenaires de la ML pour l'organisation des restitutions • Accompagnement des jeunes lors de certaines restitution • Entretien(s) d'orientation avec les jeunes • Evaluation collective FV / UNML / ML / EV • Prise de contact avec les jeunes 12 mois après
EV	• Rédaction d'un rapport / bilan • Evaluation collective FV / UNML / ML / EV
Partenaires locaux (en France et dans les pays partenaires)	• Invitation des jeunes pour restituer leur expérience • Relais du projet auprès des autres acteurs du territoire

DETAIL DES ETAPES ET DES ACTIVITES MENEES AU SEIN DE CHAQUE VAGUE

0. Pré-phase d'identification des jeunes					
Etape	**Activité**	**Responsable**	**Autres acteurs**	**Mois**	**Objectifs**
Confirmation de la participation des ML et des partenaires des EV	Signature de l'engagement entre FV et les ML	FV et UNML	Missions Locales Programmes Nationaux de Volontariat	M-3	Valider la liste des Missions Locales et des partenaires des EV participants
Identification des jeunes	Recherche de candidats / Réunions d'information	Mission Locale EV	Programmes Nationaux de Volontariat (PNV)	M-3	Trouver des candidats potentiels ici et là-bas : en France, parmi les jeunes accompagnés par la Mission Locale (en France) ; dans les pays partenaires, parmi les jeunes accompagnés par les PNV ou par d'autres structures en leur absence
	Sélection des candidats	Mission Locale / EV	EV PNV	M-1	Sélectionner les candidats potentiels sur la base de critères définis préalablement
	Réunion d'appareillement	FV et UNML	Missions Locales EV	M-1	Répartir les candidats entre les EV et ML participant, en veillant à établir des binômes de jeunes (de territoires différents partant dans un même pays)
	Signature des contrats	FV		M	Instruire les contrats de Service Civique signés et ouvrir les droits des volontaires

1. Phase de préparation					
Etape	**Activité**	**Responsable**	**Autres acteurs**	**Mois**	**Objectifs**
Préparation individuelle	Définition du projet individuel	Mission Locale (volontaires français) / EV (volontaires pays partenaires)		M	Définir les objectifs et attentes de chaque jeune vis-à-vis de cette expérience, mais aussi identifier ses craintes et/ou les obstacles potentiels
	Entretien avec l'EV	EV	Mission Locale	M+1	Créer un premier contact entre les jeunes et l'EV et transmettre des informations importantes (pratiques notamment)
	Accompagnement logistique (billets d'avion, passeport, etc.)	Mission Locale (volontaires français) / EV (volontaires pays partenaires)	FV	M+1	S'assurer que le jeune effectue les démarches administratives qui lui incombent et faciliter le lien avec FV qui prend directement en charge certains coûts (transports)
Identification de la structure d'accueil	Recherche et sélection de partenaires pour accueillir les jeunes	EV (volontaires français) / Missions Locales (volontaires pays partenaires)		M	Trouver des partenaires locaux remplissant un certain nombre de critères pour accueillir un jeune « ambassadeur », en lien avec les souhaits exprimés par ce dernier
	Définition des missions des jeunes	EV (volontaires français) / Missions Locales (volontaires pays partenaires)	Partenaire local	M+1	Définir, avec les partenaires, le contenu de la future mission du jeune en tenant compte des spécificités de son profil (âge, qualification)
	Formation des tuteurs	EV (volontaires français) / Missions Locales (volontaires pays partenaires)	Partenaire local	M+1	Préparer les tuteurs à l'encadrement et l'accompagnement du public « ambassadeur »

	Recherche du logement	EV (volontaires français) / Missions Locales (volontaires pays partenaires)		M+1	Trouver un logement aux jeunes pour la durée du séjour
Immersion courte sur le territoire	Mobilisation du tissu associatif local	Mission Locale		M/M+1	Trouver des acteurs associatifs pouvant offrir aux jeunes une expérience « d'immersion » dans des actions de solidarité / d'utilité sociale
	Accueil des jeunes pendant quelques jours à une semaine	Partenaire local	Mission Locale	M/M+1	Permettre aux jeunes d'avoir une première expérience d'engagement citoyen et de se décentrer par rapport à leur quotidien
Préparation collective	Préparation méthodologique et logistique	France Volontaires et UNML	1 responsable d'EV et les ML	M	Définir le guide d'animation des journées de formation et préparer la venue des jeunes (réservation de salle, logement, transports, etc.)
	Animation de la session de préparation collective	France Volontaires et UNML	1 responsable d'EV et les ML (volontaires français) / EV (volontaires des pays partenaires)	M+1	Animer les activités de ces journées de formation (méthodologie participative) qui visent à créer un lien entre les « ambassadeurs », à expliquer les principes de l'engagement solidaire et à les préparer au départ. C'est également le moment où les jeunes rencontrent leur « binôme ». Pour les volontaires des pays partenaires, les EV ont organisé une séance d'information et de préparation au départ

2. Phase de séjour à l'international					
Etape	**Activité**	**Responsable**	**Autres acteurs**	**Mois**	**Objectifs**
Accueil des jeunes par l'EV (pays partenaires) et les ML (en France)	Réception des jeunes à leur arrivée	EV, ML		M+2	S'assurer que le jeune arrive bien à son nouveau domicile et lui présenter son nouvel environnement
	Présentation de l'EV, de la ML et intégration	EV, ML		M+2	Présenter l'équipe de l'EV ou de la ML et les fonctions
	Présentation des partenaires de l'EV et de la ML	EV, ML	Partenaires locaux	M+2	Permettre aux jeunes de connaître plusieurs initiatives citoyennes et solidaires dans le tissu associatif local, rencontrer d'autres volontaires internationaux (dans les pays partenaires) et des volontaires nationaux en Service Civique (en France)
Missions des jeunes au sein de structures partenaires	Journée d'intégration au sein de la structure partenaire	Partenaires locaux	EV, ML	M+2	Faciliter l'intégration des jeunes au sein de la structure et préciser les tâches qui leur seront confiées
	Réalisation des missions	Partenaires locaux		M+2 / M+6	Réaliser la mission selon les modalités fixées (une mission unique au sein d'une structure partenaire, plusieurs missions au sein de plusieurs structures partenaires, etc.)
	Participation ponctuelle à des évènements de l'EV / de la ML	EV, ML		M+2 / M+6	Conserver le lien avec l'EV/ la ML et rencontrer d'autres volontaires suivis par l'EV / par la ML
Suivi du jeune	Bilan à 2 semaines	EV, ML	EV, ML	M+2	Faire le point sur le début de l'expérience pour éventuellement apporter des ajustements
	Bilan à mi-parcours	EV, ML	EV, ML	M+4	Faire le point sur l'expérience globale

	Appui / « hotline »	EV, ML	EV, ML	M+2-M+6	Répondre aux questions ponctuelles des jeunes et assurer un appui, notamment en cas d'imprévu (ex : maladie)
Finalisation du séjour	Restitution au sein de l'EV (volontaires français) de la ML (volontaires des pays partenaires)	EV, ML		M+6	Accompagner les jeunes dans la construction de leur récit sur l'expérience, en préparant le rôle postérieur d'acteurs d'éducation à la citoyenneté et à la solidarité internationale (ECSI) que joueront les jeunes dans leur territoire au retour
	Bilan final	EV, ML	ML, EV	M+6	Réaliser avec chaque jeune un bilan individuel de son expérience en mobilisant, pour la moitié d'entre eux, l'outil d'évaluation de l'expérience

3. Phase de restitution et 4. Phase d'évaluation					
Etape	**Activité**	**Responsable**	**Autres acteurs**	**Mois**	**Objectifs**
Restitution collective	Préparation méthodologique et logistique de la session de relecture	FV / UNML		M+6	Définir la méthodologie d'animation de la session de relecture et préparer les aspects logistiques (transports, logement, etc.)
	Animation de la session de relecture des expériences	FV / UNML	Missions Locales	M+7	Tirer les enseignements de l'expérience, sur le plan collectif et personnel
Evaluation et restitutions sur les territoires	Préparer les actions d'ECSI	Missions Locales	FV	M+6	Accompagner les jeunes dans la préparation de son rôle d'ambassadeur sur son territoire (ECSI)
	Mobilisation des acteurs pour organiser des restitutions	ML / EV	FV – Unité Régions France	M+6	Organiser des sessions de restitution auprès des acteurs clés du territoire afin de partager l'expérience des jeunes dans une démarche d'ECSI
	Restitution auprès du cercle familial et amical	Missions Locales / EV		M+6	Diffuser l'expérience des jeunes auprès de leur cercle familial et amical dans une démarche d'ECSI
	Restitution auprès des acteurs locaux (Missions Locales, E2C, acteurs économiques, élus, etc.)	Missions Locales	FV – Unité Régions	M+7	Diffuser l'expérience du jeune auprès de jeunes pouvant présenter le même profil que les « ambassadeurs » pour susciter un intérêt pour ce type d'expérience et ouvrir leurs horizons
Bilan / Evaluation	Entretiens d'évaluation de l'expérience	Missions Locales / EV	Jeunes	M+6	Faire le bilan de l'expérience individuelle par le biais de l'outil d'évaluation. Faire un retour formalisé au

				jeune en valorisant son expérience et en mettant en avant les apports pour son parcours.
Entretiens d'orientation ou accompagnement au fil de l'eau	Missions Locales		M+6	Accompagner les jeunes à leur retour pour traduire, dans leur projet individuel, les apports de l'expérience d'engagement à l'international. Identifier, avec chaque jeune, les options le plus appropriées pour la suite de son parcours (y compris en termes d'engagement citoyen)
Rapport / bilan par les EV	EV	Missions Locales	M+6	Faire un bilan global et individuel sur l'évolution du jeune
Evaluation collective	FV / UNML / ML / EV		M+6	Méta-évaluation des expériences de Service Civique à l'international par les différents acteurs, reprenant les évaluations individuelles issues de l'outil d'évaluation de FV
Bilan / capitalisation entre acteurs	FV / UNML	Missions Locales	M+8 / M+12	Partager les difficultés rencontrées, les bonnes pratiques, les facteurs clés de succès et définir les axes d'amélioration pour les vagues suivantes
Prise de contact 12 mois après avec le jeune	Missions Locales		M+19	Mesurer l'impact de l'expérience formative d'engagement citoyen à l'international sur le parcours de chaque jeune et identifier ses perspectives et ses besoins d'accompagnement

IMPACTS DU PROJET

L'identification des impacts et des apprentissages du projet a mobilisé plusieurs outils méthodologiques, notamment :

- Des entretiens qualitatifs approfondis / réunions avec :
  - 10 conseillers et/ou directeurs des Missions Locales participantes
  - 7 animateurs des EV
  - 6 salariés des équipes de France Volontaires siège et de l'UNML ainsi que 3 salariés de l'Unité Régions France de France Volontaires
  - 8 « ambassadeurs », dont 4 jeunes français ayant déjà fini leur contrat de Service Civique et 4 jeunes des pays partenaires en cours de mission en France
- Un questionnaire adressé à l'ensemble des volontaires des vagues 1 et 2 (29 répondants), qui abordait :
  - Leur satisfaction quant au dispositif
  - Les impacts de cette expérience sur le plan personnel
  - Leur situation actuelle

L'analyse a également intégré le matériel produit dans le cadre du projet, et notamment : les 47 évaluations individuelles de l'expérience volontaire à l'international (10 expériences de la 1e vague et 37 expériences de la 2e vague), et le bilan global effectué par les pilotes sur la base de 10 évaluations tirées aléatoirement (dit « méta-évaluation »), les comptes rendus des réunions des acteurs et les témoignages des jeunes volontaires[11] (vidéo, photo, écrit, pages Facebook, newsletter, etc.).

Zoom sur l'outil d'évaluation de l'expérience de volontariat à l'international

Développé par France Volontaires avec l'appui de Francis Alföldi, cet outil a été conçu pour faciliter l'articulation entre l'expérience d'engagement citoyen à l'international et les parcours des jeunes. L'outil élaboré a pour objectifs de : a) Permettre au volontaire de valoriser son expérience de volontariat en disposant d'un retour formalisé et objectif sur cette expérience ; et b) Permettre aux parties prenantes d'un programme de volontariat d'améliorer leur pratique notamment en termes d'accompagnement d'une expérience de volontariat à l'international.

L'outil a la forme d'un questionnaire qualitatif, structuré autour de cinq critères, eux-mêmes regroupés autour de trois dimensions fondamentales de l'expérience : la dimension citoyenne (critère 1 : engagement du volontaire), la dimension formative (cr 2 : compétences du volontaire ; cr 3 : résilience du volontaire ; cr 3 : perspectives post volontariat) et l'accompagnement (cr 5 : pertinence du dispositif d'accompagnement). Le volontaire et ses accompagnateurs (en France et dans le pays partenaire) sont invités à répondre autour de ces critères. Sur la base des réponses, un analyste tiers produit une analyse croisée et objectivée des trois réponses. La conclusion de l'évaluation est alors téléchargeable par le jeune.

[11] *Consulter sur www.france-volontaires.org/-Les-Ambassadeurs-sur-la-toile-.html*

UN LEVER D'INSERTION DES JEUNES

Le volontariat comme expérience d'éducation non formelle : le renforcement de « savoir-être » essentiels

Pour les acteurs référents des Missions Locales engagées dans le projet, l'expérience constitue un « accélérateur » du parcours d'insertion pour les jeunes.

Le Service Civique à l'international est une expérience formative « intégrale » qui permet de toucher de nombreuses dimensions de l'autonomie : découverte d'une autre culture, confrontation à une réalité sociale parfois dure (ici et là-bas), expérience de vie en dehors du foyer familial, gestion autonome de son budget, nécessité de régler par soi-même les obstacles quotidiens, etc

Les effets vont dans le même sens que ceux générés par une expérience de Service Civique en France, mais sont amplifiés grâce à un décentrage particulièrement fort du quotidien : une meilleure confiance en soi, une plus grande autonomie, une capacité à se prendre en main. Il permet en outre de travailler l'interculturalité, l'ouverture, et de lutter contre les préjugés, promouvant une citoyenneté basée sur l'altruisme et l'échange.

Bien que les acteurs mettent l'accent sur les effets au niveau des savoir-être, l'expérience permet également aux jeunes de développer ou de renforcer des savoir-faire et des savoirs, d'après les résultats issus de l'outil d'évaluation de l'expérience. Ainsi, le bilan global des évaluations de l'expérience fait ressortir le développement de compétences techniques en audiovisuel, animation, planification et la mobilisation de compétences antérieures artistiques, sportives, et rédactionnelles[12].

Les effets générés sont intimement liés au dispositif d'accompagnement mis en place dans le projet Ambassadeurs. Cet accompagnement, grâce à son intensité mais aussi à sa démarche outillée, facilite l'apprentissage et le renforcement des savoir-être des volontaires, dans une démarche formative. Cela est d'autant plus vrai que les différents praticiens prenant part au projet, ici et là-bas, sont dans une posture de co-éducation des jeunes volontaires, tout au long de leur expérience.

Ainsi, pour la plupart des jeunes des trois vagues, les effets suivants ont été observés (à des degrés divers selon les jeunes) :

- **Une meilleure confiance et estime de soi** : les jeunes se sont rendu compte qu'ils étaient capables de relever des défis importants, tels que vivre dans un nouveau pays ou travailler au contact de populations qu'ils ne connaissaient pas dans des contextes parfois difficiles, ici et là-bas. Ils ont également pris conscience de leurs aptitudes et capacités, même quand ils n'ont pas ou peu de qualification, grâce à la confiance que leur octroient les structures partenaires, ainsi qu'à leur posture éducative.
- **Une plus grande autonomie** : les jeunes ont dû apprendre à vivre seuls, à gérer leur budget, à subvenir seuls à leurs besoins, à circuler par leurs propres moyens dans un environnement nouveau. Pour une partie importante des jeunes, il s'agissait de la première expérience de vie en dehors du foyer familial.

[12] France Volontaires et UNML (2017). « Evaluation de programme de volontariat – Projet pilote Ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international ». Document interne. Page 2.

- **Une meilleure capacité à interagir avec autrui** : le projet a eu un impact fort sur la capacité d'interaction des jeunes avec leurs interlocuteurs. Certains jeunes très introvertis avant le départ se sont métamorphosés à leur retour. Par ailleurs, la phase de restitution au retour a également permis aux jeunes d'apprendre à s'exprimer en public, devant des audiences variées. L'évaluation des expériences menée par le biais de l'outil de France Volontaires a rendu également compte du développement des compétences liées à la communication, leur capacité à aller vers l'autre et à s'exprimer tant à l'oral qu'à l'écrit.
- **Une plus grande capacité d'initiative** : que ce soit dans leur vie de tous les jours, ou dans le cadre de leur mission de volontariat, ils ont aussi dû apprendre à se prendre en main et à faire preuve d'initiative. Dans certains cas, ce sont même les jeunes qui ont participé à définir leur mission à l'arrivée (ici et là-bas) voire qui ont monté leur propre projet de mission. Dans ce même sens, l'évaluation des expériences met en avant une plus grande capacité à faire des choix et à assumer les décisions prises, ce qui renforce les jeunes dans la prise en main de leur parcours.
- **Moins de préjugés grâce à la rencontre interculturelle** : l'expérience a permis aux jeunes de déconstruire des préjugés liés aux pays / zones dans lesquels ils ont séjourné (tant l'image de la France pour les volontaires en réciprocité, que celle des pays partenaires pour les volontaires français) et aux populations qu'ils ont pu fréquenter tout au long de leur mission de Service Civique. D'après les résultats de l'évaluation de l'expérience réalisée par le biais de l'outil de France Volontaires, cette expérience renforce également la capacité des jeunes à adopter une posture de questionnement plutôt que de jugement, la capacité d'adaptation et la capacité d'ouverture pour éviter l'isolement.
- **Une prise de recul par rapport à leur situation dans leur pays (la France ou les pays partenaires)** : pour la plupart des jeunes, l'expérience de décentrage et d'ouverture à d'autres réalités permet de relativiser des problèmes qu'ils peuvent rencontrer au quotidien et qu'ils perçoivent comme bloquants. Ils ont en effet pu être confrontés à des situations humaines et sociales difficiles dans le cadre de leurs missions d'engagement, ici et là-bas, ce qui les sort d'une vision exclusivement centrée sur eux-mêmes pour prendre conscience de la diversité de réalités qui peuvent exister, et parfois de la détresse et de la précarité qu'ils côtoyaient auparavant sans la percevoir. Cela leur permet de prendre du recul par rapport à leur propre situation, de l'envisager sous un nouvel angle, et souvent réveille en eux l'envie de s'engager (ici et là-bas).

« Sur le caractère, avant j'étais plutôt timide, maintenant je peux m'exprimer devant du monde, même devant une foule »

« J'ai appris à vivre seule, à compter sur moi »

« J'ai réussi à élever mon niveau d'écoute et à échanger avec des personnes de tout type, à lever mes préjugés »

Jeunes « ambassadeurs » de la 2e vague

« En 6 mois on gagne 3 ans dans le parcours d'insertion »

Référent d'une ML participante

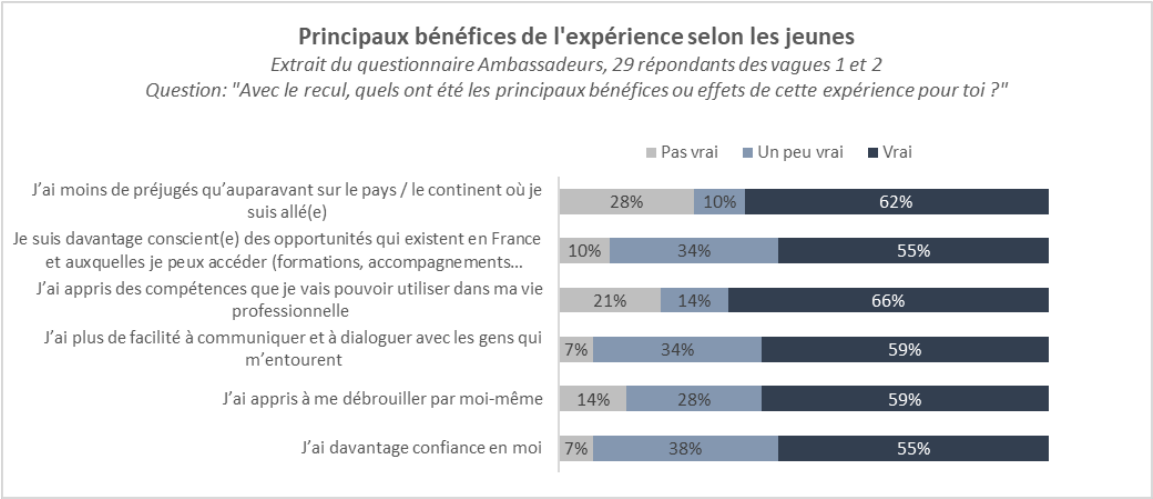
« Des jeunes qui étaient introvertis se sont totalement épanouis et ont changé radicalement à leur retour »

« Le service civique en général a un effet bénéfique sur le parcours des jeunes qui gagnent en confiance en soi et en autonomie mais l'expérience à l'international amplifie ces effets »

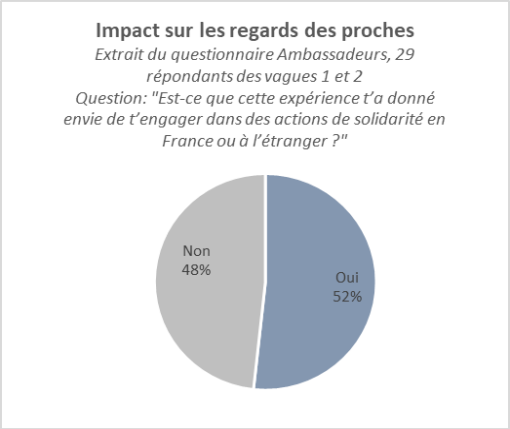
Membres des équipes pilotes (FV – UNML)

« Les jeunes ont beaucoup évolué dans leur capacité d'écoute, leur patience, la confiance en soi, la capacité à être force de proposition »

Membre de l'équipe d'un EV participant



Ces évolutions ne sont pas seulement constatées par les référents des Missions Locales et les équipes des Espaces Volontariats, mais aussi par les familles des volontaires et par les volontaires eux-mêmes. En effet, les activités organisées pendant la session collective de relecture de l'expérience au retour permettent aux jeunes d'observer les changements opérés chez leurs camarades, de prendre conscience de leur propre évolution et de mettre des mots sur celle-ci. Quant à l'entourage, 60% des jeunes estiment que cette expérience a changé le regard que leurs proches portent sur eux. Ils les trouvent davantage matures, confiants, autonomes et éprouvent de la fierté à leur encontre.



« [Mes proches] me voient plus courageuse, aventurière et débrouillarde qu'avant, plus comme une adulte. Souvent ça suscite un sentiment qui ressemble à de l'admiration »

« De savoir que j'étais prête à quitter mon confort pour aider mon prochain, cela les a tous étonnés »

Extraits des réponses au questionnaire à destination des jeunes (vagues 1 et 2)

Le développement de compétences clés pour le milieu professionnel

Même si le but du projet n'est pas l'insertion professionnelle mais l'insertion des jeunes dans toutes ses dimensions (y compris les études, l'engagement citoyen, etc.) dans une logique de parcours, celui-ci a un impact notable sur l'employabilité des jeunes. En effet, l'acquisition de savoir-être est aujourd'hui un facteur clé de l'insertion professionnelle et une composante essentielle de la notion de « compétence », aux côtés des savoir-faire (pratique), et du savoir (connaissance)[13]. Mais, si le savoir s'acquiert par les études et le savoir-faire par l'expérience pratique, le savoir-être est plus compliqué à appréhender puisqu'il est le produit conjugué de l'éducation, de la socialisation et des expériences de vie. Or, « six employeurs sur dix valorisent en priorité les compétences comportementales » par rapport aux compétences techniques selon une étude de Pôle Emploi[14]. Plusieurs de ces compétences comportementales sont particulièrement visées par le projet « Ambassadeurs », telles que la capacité d'adaptation, l'autonomie ou la capacité d'initiative.

Illustration 6 :
les trois composantes de la compétence

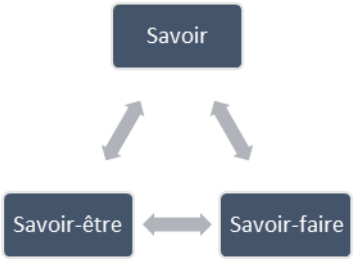
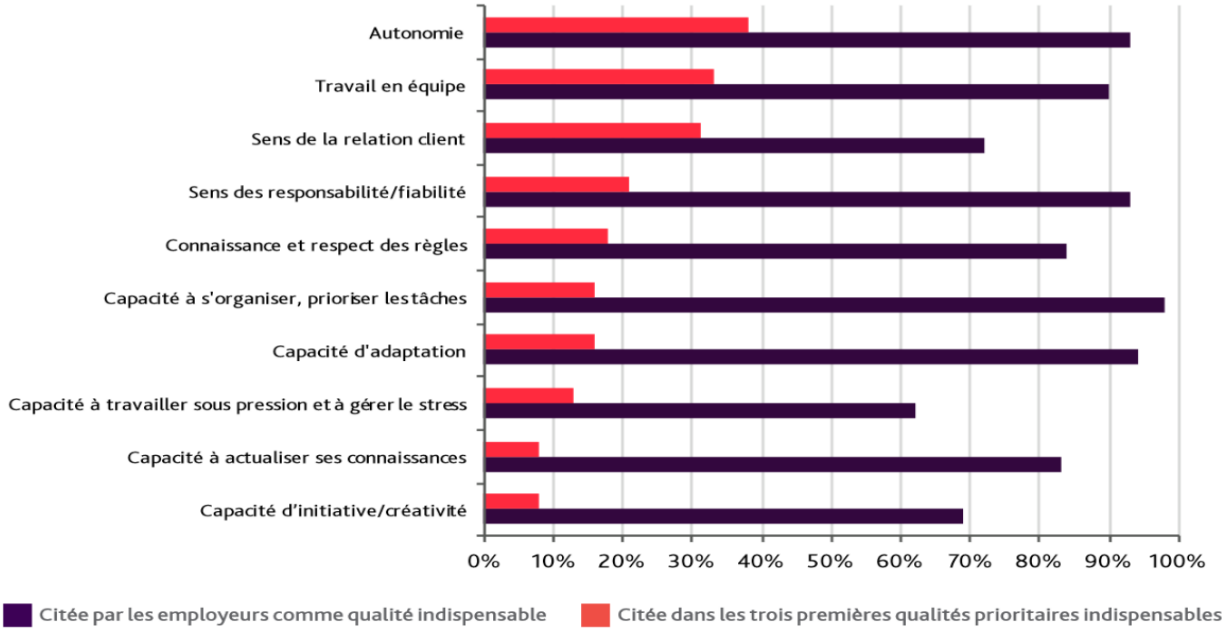


Illustration 7 : les compétences comportementales prioritaires selon les employeurs (Pôle Emploi, 2018)



Lecture : 93% des employeurs considèrent que la capacité à être autonome est une qualité indispensable et 38% la citent dans les trois premières qualités mentionnées dans l'enquête.
Source : enquête complémentaire BMO 2017, Pôle emploi, BVA et Crédoc.

[13] *"L'alchimie de la compétence", Thomas Durand, Revue Française de Gestion, 2006*

[14] *« Diplômes, compétences techniques ou comportementales : quelles sont les principales attentes des entreprises ? », Eclairage & Synthèse #42, Pôle Emploi, Mars 2018*

Les Missions Locales impliquées confirment l'importance croissante des compétences liées au « savoir-être » dans les décisions de recrutement des employeurs de leurs territoires et de l'intérêt d'une expérience de Service Civique à l'international dans ce cadre. A niveau de diplôme et d'expérience égal, il s'agit de la ligne sur le CV qui va faire la différence en suscitant la curiosité des recruteurs et des employeurs. Certains jeunes rencontrés dans le cadre de l'étude le confirment : ils ont tout de suite été interrogés sur cette expérience par les recruteurs lorsqu'ils ont cherché un emploi.

Sur le plan des compétences, le bilan global conduit par le biais de l'outil d'évaluation de l'expérience permet d'identifier les points positifs suivants[15] :

- Le développement de compétences techniques, évoquées précédemment
- Le développement de compétences collaboratives au niveau du dialogue dans un contexte interculturel, de la capacité à créer des relations sociales et du travail en équipe
- Le développement de compétences liées à la communication, en particulier la capacité à aller vers l'autre, à s'exprimer à l'écrit et à l'oral auprès de publics variés
- Le développement de qualités personnelles telles que la curiosité, la confiance en soi, l'autonomie dans la conduite d'activités, la prise d'initiatives, la capacité d'organisation, la rigueur, l'écoute des autres, la patience, l'analyse des situations, la capacité d'adaptation, la faculté à opérer des choix et à assumer ses décisions, la ténacité. La mobilisation de qualités existantes telles que la curiosité et le leadership.

« Sur le coup on ne peut pas comprendre l'impact du projet. Mais quand le recruteur nous dit que c'est excellent on s'en rend compte »

Jeune « ambassadeur » de la 2e vague

« Sur le CV ça fait la différence. Ça interpelle les employeurs et garantit la rencontre »

« Pour le CV, c'est énorme. Les employeurs recherchent des savoir être et cela y correspond parfaitement »

Référents de ML participantes

[15] *France Volontaires et UNML (2017). « Evaluation de programme de volontariat – Projet pilote Ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international ». Document interne. Page 2.*

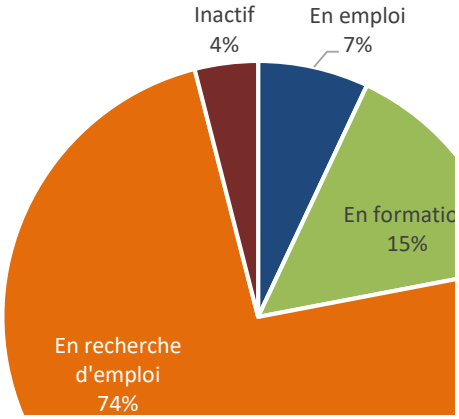
Un effet de levier sur le parcours d'insertion

Au moment de l'entrée dans le projet « Ambassadeurs », près de 4 jeunes sur 5 n'étaient ni en emploi ni en formation (74% des jeunes étaient en recherche d'emploi et 4% inactifs). Parmi ceux qui étaient en formation ou en emploi, plusieurs d'entre eux se trouvaient dans un moment important d'interrogation sur leur parcours, avec l'envie de « faire un break » pour éventuellement par la suite se réorienter.

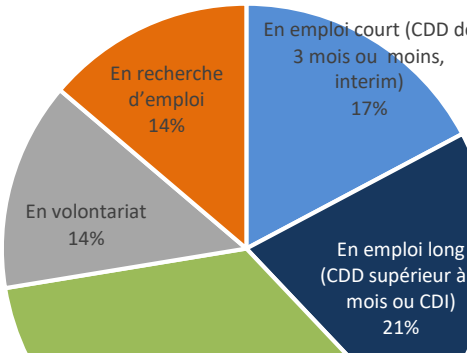
Un an ou deux ans après l'expérience de Service Civique à l'international, la situation personnelle et professionnelle des anciens « ambassadeurs » ayant répond au questionnaire (29 répondants) a beaucoup changé[16]. Seulement 14% d'entre eux sont en recherche d'emploi tandis que 38% sont en emploi (court ou long) et 34% en formation. Par ailleurs, 14% ont poursuivi leur engagement dans le cadre d'un autre dispositif (SVE, VSI), ce qui témoigne de l'effet du projet sur le parcours d'engagement citoyen des jeunes.

[16] *Les résultats du questionnaire sont néanmoins à lire avec précaution eu égard au nombre de répondants (29 sur un total de 79 jeunes ayant terminé leur Service Civique à l'international dans le cadre du projet – vagues 1 et 2). La marge d'erreur est de 12% pour un niveau de confiance de 90%.*

Situation des ambassadeurs de la 1ère et 2e vague (2
2017) à la signature de leur contrat (87 jeunes)
Source: données de suivi du projet



Situation des ambassadeurs de la 1ere et 2e vague
2018 (29 répondants)
source: questionnaire



Un outil clé dans l'accompagnement des parcours non linéaires

L'expérience d'engagement à l'international constitue une expérience formative (éducation non formelle), qui permet aux jeunes d'évoluer dans la construction de leur parcours, en les sortant parfois de périodes de blocage ou de stagnation. Il s'agit ainsi d'un outil central dans la remobilisation et l'enrichissement des parcours qui ne sont de toute évidence pas linéaires. Au-delà de l'image des trajectoires de type « études puis emploi », les parcours aujourd'hui sont complexes, s'inscrivant dans des réalités plus fluides (emplois moins stables, multiples expériences de mobilité, diverses périodes d'études et de formation, etc.). Le volontariat à l'international, du fait du décentrage produit, favorise un temps de réflexion sur le parcours et sur l'orientation. L'accompagnement post volontariat et notamment l'utilisation de l'outil d'évaluation de l'expérience de volontariat à l'international permettent de renforcer cette réflexion, facilitant la prise de conscience par les jeunes de leurs capacités à agir sur leurs parcours et à faire des choix.

Dans un premier temps, cette expérience suscite chez les jeunes un questionnement profond au sujet de leurs propres parcours. Ce questionnement, qui peut être déstabilisateur, est accompagné par les conseillers des Missions Locales en particulier, ce qui permet d'en faire une opportunité de réflexion et de reprise en main des parcours par les jeunes, avec une ouverture de nouvelles perspectives, de nouvelles idées pour la suite. La pertinence de l'accompagnement dans le cadre du projet Ambassadeurs ressort dans le bilan global réalisé grâce à l'outil d'évaluation de l'expérience, et notamment dans les points suivants[17] :

- La complémentarité entre les acteurs de l'accompagnement en proximité et à distance ainsi que leur disponibilité favorisant des relations basées sur la confiance mutuelle
- La sécurisation du parcours du volontaire grâce à une meilleure compréhension du dispositif d'accompagnement
- L'appréciation de la progression des volontaires au cours de l'expérience
- L'adaptation du dispositif d'accompagnement au profil du volontaire pour prendre en compte son besoin d'autonomie

Les jeunes se sont ainsi, grâce au projet, remobiliser, pu reprendre en main leur propre parcours en prenant conscience de leur capacité à prendre des décisions sur celui-ci. Grâce à l'accompagnement propre au projet, les jeunes peuvent retrouver une dynamique en sortant d'une perception des « parcours sans issue », du fait de leur caractère non linéaire. L'expérience leur a ainsi permis de trouver une voie ou une filière, se réorienter, ou confirmer une orientation initiale. Un certain nombre d'entre eux a repris les études (35% des répondants au questionnaire), souvent dans des domaines distincts de ce qu'ils envisageaient avant de partir. Quelques « ambassadeurs » sont aussi retournés dans le pays où ils avaient séjourné, soit ponctuellement, soit pour s'y installer. Plus important, même lorsqu'ils reprennent un emploi de court terme (intérim ou travail saisonnier), ils se projettent sur « l'après » : une reprise d'études, un travail dans le domaine de la solidarité, etc.

> *« L'expérience m'a permis de me retrouver, de faire une pause. J'étais perdu avant »*, Jeune « ambassadeur » de la 2e vague
>
> *« Je veux reprendre les cours après l'expérience. De ce que j'ai vu, les enfants ici n'ont pas la chance de faire des études donc cela m'a fait prendre conscience de ma propre chance »*, Jeune « ambassadeur » de la 3e vague

[17] *France Volontaires et UNML (2017). « Evaluation de programme de volontariat – Projet pilote Ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international ». Document interne. Page 4.*

> *« Après ce break, ils se sont très vite projetés dans autre chose : cursus universitaire, formation professionnelle, boulot, etc. »*, Référent de ML participante

L'envie de s'engager : le développement des parcours d'engagement citoyen

Cette expérience est également l'occasion de découvrir le milieu de la solidarité, tant en France que dans les pays partenaires, de connaître les opportunités d'engagements, volontaires ou bénévoles, et de rencontrer des personnes engagées au quotidien dans des projets de solidarité. A leur contact, les jeunes découvrent le tissu associatif ici et là-bas, développent une sensibilité particulière et l'envie, à leur retour, de poursuivre leur engagement citoyen d'une manière ou d'une autre (sur leur territoire ou à l'international).

« On a organisé un atelier spécifique avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire au retour des jeunes parce que cela correspond à une demande de leur part », membre de l'équipe d'un pilote du projet

« Cela les transforme sur leur envie citoyenne et sur leur envie de s'engager, notamment dans des associations », référent de ML participante

L'expérience permet ainsi la construction de parcours d'engagement, en premier lieu sur les territoires des jeunes au retour, lorsqu'ils jouent pleinement leur rôle d'ambassadeurs de l'engagement citoyen par le biais de diverses actions de témoignage et d'échange. Ces actions s'inscrivent dans une logique d'éducation à la citoyenneté et à la solidarité internationale (ECSI), et permettent d'essaimer les impacts de l'expérience au-delà des jeunes eux-mêmes, au niveau de leur cercle familial et amical, des décideurs locaux et d'autres jeunes du territoire.

La construction des parcours d'engagement passe également par l'accompagnement post volontariat, et en premier lieu, par l'exercice de bilan ou d'évaluation de l'expérience individuelle, qui permet à chaque jeune de faire le point sur son expérience, de prendre du recul, et de la valoriser notamment grâce à un retour formalisé, qui met en avant les apports de celle-ci aux plans formatifs et citoyen. Toujours grâce à la posture éducative des accompagnateurs, les jeunes peuvent trouver des nouvelles formes de s'engager après leur retour, que ce soit sur le territoire ou à l'international.

Le bilan issu des évaluations individuelles de l'expérience rejoint ces constats, en faisant notamment ressortir les points suivants[18] :

- La découverte de l'engagement citoyen et une compréhension de la complémentarité entre l'engagement ici et là-bas
- Le développement d'une réflexion sur la notion d'engagement solidaire par le volontaire
- La prise d'initiatives de la part des volontaires permettant l'expression de leur engagement
- La prise de conscience par les volontaires de leur utilité au service d'un projet collectif et des enjeux de solidarité internationale
- Le partage par les volontaires de l'expérience vécue et son enrichissement par leurs pairs
- La projection des volontaires dans un véritable parcours d'engagement dans la durée

[18] *France Volontaires et UNML (2017). « Evaluation de programme de volontariat – Projet pilote Ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international ». Document interne. Page 1.*

UNE VALORISATION DES ACTEURS IMPLIQUES

Une montée en compétences des acteurs impliqués

Pour les référents des Missions Locales, participer au projet Ambassadeurs, permet de découvrir de nouveaux types de parcours d'engagement et de mobilité internationale et de construire de nouvelles modalités d'accompagnement des jeunes, notamment dans les phases de préparation et de restitution. Même pour les référents mobilité internationale, le projet Ambassadeurs diffère à bien des égards des autres types de mobilité internationale de par les zones géographiques dans lesquelles les jeunes effectuent leur expérience d'engagement international, et la durée de l'expérience (bien plus longue que les chantiers de jeunes par exemple). Ambassadeurs constitue un outil particulièrement pertinent pour l'accompagnement des parcours non linéaires des jeunes, à travers une démarche formative qui facilite une posture active, autonome et ouverte de la part des jeunes vis-à-vis de leurs projets de vie.

Pour les équipes des Espaces Volontariats, le projet leur a permis de réinterroger leurs pratiques, afin de renforcer une posture éducative vis-à-vis de ce public qu'ils ont moins l'habitude d'accueillir, plus jeune et moins qualifié. Les Espaces Volontariats ont ainsi dû mettre en place un accompagnement renforcé à l'arrivée des jeunes « ambassadeurs », sensibiliser leurs partenaires aux spécificités de ce public, et s'investir davantage dans la définition des missions. Par ailleurs, avec l'introduction de la réciprocité dans la 3e vague du projet, les Espaces Volontariats ont dû aussi mener des activités nouvelles de préparation des volontaires internationaux et de restitution de leur expérience au retour.

Pour les structures partenaires, l'accueil des volontaires du projet Ambassadeurs a pu avoir deux types d'impacts au niveau des équipes : disposer d'un regard extérieur sur leur action, celle des jeunes, ce qui les amène à réinterroger leurs modalités d'action, et renforcer leur capacité à interagir avec ce public et à appréhender l'insertion de celui-ci dans leurs projets. Cette capacité passe notamment par le fait de se positionner dans une démarche éducative.

Pour France Volontaires, la montée en compétences se situe dans la continuité du projet européen IVO4ALL qui a servi de prélude au projet Ambassadeurs : adapter les méthodes et les outils pour accompagner un public de jeunes peu qualifiés et expérimentés, en s'appuyant notamment sur l'approche de l'éducation non formelle, afin de rendre l'engagement à l'international accessible à tous.

Enfin, pour l'UNML, le projet a permis à l'équipe de mieux connaître les dispositifs d'engagement à l'international et les enjeux en termes de montage, pilotage et accompagnement de ce type de projet. Il s'agit également d'une opportunité qui a permis de renforcer le travail conjoint avec France Volontaires, facilitant le partage d'expériences et l'apprentissage mutuel entre acteurs issus de milieux différents (le milieu de la solidarité internationale et du volontariat, le milieu de la jeunesse et de l'insertion).

« Le projet permet de mieux connaître un public qui devrait aussi bénéficier d'opportunités de volontariat à l'international alors que ce sont surtout les personnes hautement diplômées qui y accèdent en pratique », membre des équipes de France Volontaires

« L'expérience a remis en question les pratiques des EV qui ont dû les faire évoluer pour s'adapter au public Ambassadeurs », membre de l'équipe d'un EV participant

« *Le regard extérieur des jeunes a permis aux structures d'accueil de réfléchir sur leurs pratiques et leurs modes de fonctionnement dans les projets qu'elles mettent en œuvre »*, membre de l'équipe d'un EV participant

« Le travail avec France Volontaires nous a permis d'acquérir de nouvelles méthodologies et capacités d'accompagnement dans un champ que l'on ne connaît pas trop, celui de la solidarité internationale » ; référent d'une ML participante

Une dynamisation des partenariats

Pour l'ensemble des acteurs, le projet a permis de dynamiser les partenariats existants ou d'en nouer de nouveaux. Ainsi, on observe :

- Le développement d'un partenariat entre France Volontaires et l'UNML, appelé à se poursuivre. Celui-ci a permis d'allier deux acteurs complémentaires : la plateforme française des acteurs du volontariat international et la tête de réseau des Missions Locales au niveau national. Ce partenariat constitue la mise en pratique des enseignements issus du projet européen IVO4ALL auquel a pris part France Volontaires entre 2015-2017, tels que s'appuyer davantage sur les acteurs de référence en matière d'insertion et de jeunesse.
- Le renforcement des liens entre les Espaces Volontariats et les acteurs nationaux du volontariat dans les pays partenaires et, plus largement, les partenaires locaux, tant pour mettre en œuvre l'accueil des volontaires français que pour mobiliser les volontaires du pays allant en mission en France. La mobilisation des acteurs puis le travail de co-construction des missions et de suivi des jeunes a permis aux Espaces Volontariats de renforcer leur connaissance mutuelle, de nouer des liens approfondis avec les tuteurs des « ambassadeurs » et de développer des relations favorisant la mise en réseau et la construction de parcours combinés.
- Le renforcement de dynamiques partenariales autour des Missions Locales, particulièrement importantes dans certains territoires (ex : Saintes, L'Aigle-Mortagne au Perche). Cette dynamique peut inclure des acteurs privés (clubs entreprises), le tissu associatif (structures locales, nationales, internationales), des établissements publics (hôpitaux), etc. Elle a permis la participation ponctuelle d'acteurs pouvant apporter un plus dans l'accompagnement des jeunes, accueillir des jeunes pour une immersion courte (avant le départ à l'international) ou longue (jeunes accueillis dans le cadre de la réciprocité), ou servir de caisse de résonance du projet auprès de leurs contacts. Elle permet enfin aux Missions Locales de nouer ou de redynamiser des relations avec des acteurs avec lesquels elles sont moins naturellement amenées à collaborer tels que les acteurs de la solidarité internationale ou les acteurs de l'action internationale des collectivités.

> *« On connaît mieux les partenaires qui travaillent sur les questions de mobilité et on peut les mobiliser plus facilement »*, membre des équipes de France Volontaires
>
> *« Pour l'EV, le projet a permis le renforcement des liens avec d'autres structures et une meilleure connaissance des limites de ces structures »*, membre de l'équipe d'un EV participant

Une forte valorisation auprès des acteurs du territoire

Pour les Missions Locales participantes, le projet Ambassadeurs permet de sortir d'une image trop univoque focalisée sur l'insertion professionnelle, alors même que celles-ci accompagnent les jeunes sur un ensemble de domaines : santé, mobilité, loisirs, formation, logement, etc. Le projet démontre que les Missions Locales contribuent au développement de parcours diversifiés, notamment via les dispositifs d'engagement citoyen, au premier rang desquels le Service Civique, et les expériences de mobilité internationale. Le projet est aussi l'occasion de partager un nouveau regard sur les jeunes des Missions Locales, en mettant en avant la diversité de leurs parcours, leurs réussites et leur rôle comme acteurs du changement au niveau du territoire. A ce titre, la phase de restitution est clé, car c'est alors que les volontaires développent des actions de partage de leur expérience dans une optique d'éducation à la citoyenneté et à la solidarité internationale. Cette phase a notamment permis de tisser ou de renforcer des liens entre les Missions Locales et certains acteurs du territoire : les collèges et lycées, les clubs entreprise, les élus de l'action internationale des collectivités. Certaines activités de restitution ont même eu un impact important au niveau régional voire national, telles que l'organisation d'un évènement de restitution avec la Mairie de Montpellier et la Région Occitanie, ou auprès du Conseil Economique et Social et Environnemental national et de sa déclinaison régionale (CESER Rhône Alpes Auvergne également avec la ML de Vaulx en Velin).

Certaines Missions Locales, particulièrement celles qui ont participé aux 3 vagues du projet, sont désormais identifiées par les acteurs du territoire comme des « expertes » en termes de mobilité internationale et sont régulièrement sollicitées par les autres Missions Locales et/ou les collectivités territoriales sur ce sujet.

« Le projet valorise beaucoup les Missions Locales. Avant, l'orientation des Missions Locales était l'emploi. Mais aujourd'hui on est sur l'accompagnement global de tous les projets de vie »

« La Mission Locale a pris une dimension autre que locale. Le fait d'aller dans des réunions à Paris, rencontrer des élus de la Région, des fonctionnaires des Ministères a permis de valoriser la ML et de sortir de l'image de « pôle emploi des jeunes »

Référents de ML participantes

UN FACTEUR DE DYNAMISATION DES TERRITOIRES

Un effet d'entraînement en termes d'insertion

Eu égard au nombre limité de jeunes ayant participé au projet sur chaque territoire, le projet Ambassadeurs, à lui seul, n'est pas en mesure d'avoir un impact direct sur les indicateurs relatifs à l'insertion des jeunes, du moins tant qu'il n'est pas étendu à un nombre bien plus large de Missions Locales et de jeunes. Cependant, il permet de générer plusieurs impacts indirects, qui, in fine, peuvent agir sur les parcours d'insertion des jeunes.

L'expérience et sa diffusion, notamment via les restitutions effectuées par les jeunes, permet de valoriser les Missions Locales et d'attirer davantage de jeunes. Même si les Missions Locales ne sont pas en mesure de proposer une expérience de Service Civique à l'international à tous les jeunes, elles sont bien outillées et peuvent les orienter vers d'autres expériences, qu'elles relèvent de la mobilité internationale ou de l'engagement citoyen : le Service Civique en France, le Service Volontaire Européen, les chantiers jeunes à l'international, une formation ou un stage à l'étranger dans le cadre d'Erasmus+, ou des partenariats existants avec le Québec. Ces dispositifs ont des objectifs différents mais contribuent tous à diversifier les outils d'accompagnement des parcours des jeunes dans leur diversité.

Par ailleurs, la diffusion du projet et de ses effets permet de montrer que, sur le territoire, des acteurs sont en mesure de monter et proposer des dispositifs innovants pour les jeunes du territoire, tournés vers l'international, reposant sur l'engagement citoyen, et sortant « des sentiers battus » en termes d'insertion. Ainsi, le projet peut avoir des retombées globales pour la politique jeunesse et insertion des acteurs du territoire en suscitant davantage d'intérêt pour les dispositifs proposés en la matière, tant de la part des jeunes que des acteurs du territoire.

Le renforcement d'une dynamique territoriale multi acteurs ayant pour objet la jeunesse

La démarche développée dans le cadre du projet Ambassadeurs repose sur la mobilisation de partenaires au niveau du territoire. Elle permet ainsi de réunir des acteurs provenant de différents secteurs et univers autour d'objectifs communs et de valeurs partagées : insertion, jeunesse, solidarité internationale, santé, entreprises… Ces réseaux partenariaux sont déjà souvent en place autour des Missions Locales, mais le projet permet d'installer une dynamique renforcée pouvant perdurer au-delà du projet : entre les acteurs de la jeunesse et les entreprises, entre les acteurs de la solidarité internationale et ceux de la santé…

La possibilité de s'inscrire dans une démarche de territoire à territoire

A l'avenir, la démarche développée dans le cadre du projet Ambassadeurs pourrait être répliquée dans le cadre des coopérations de territoire à territoire développées par les collectivités telles que :

- Les jumelages. Les communes des territoires couverts par les Missions Locales participantes disposent déjà de jumelages avec des villes présentes dans les pays d'accueil des volontaires du projet Ambassadeurs : Lille est ainsi partenaire de Oujda au Maroc, Saint-Louis au Sénégal, Saintes et Mérignac de Kaolack au Sénégal, Montpellier de Fès au Maroc, Bordeaux de Lima au Pérou, de Ouagadougou au Burkina Faso, de Bamako au Mali et de Casablanca au Maroc.

L'Aigle-Mortagne au Perche a un jumelage avec Mopti au Mali et a développé une relation particulière avec le Burkina Faso dans le cadre du projet Ambassadeurs (sans jumelage pour le moment).

- La coopération internationale au niveau des Régions. Celles-ci ont également développé, dans le cadre de leur action internationale, des relations de coopération avec des territoires couverts par le projet Ambassadeurs. Par exemple, la Région Nouvelle-Aquitaine coopère avec un le département Nord d'Haïti, six départements du Sénégal, une région au Maroc, au Burkina Faso et à Madagascar, et deux provinces au Vietnam.

L'envoi et l'accueil de jeunes volontaires internationaux pourrait ainsi concrétiser le jumelage entre les deux territoires, redynamiser des liens qui sont souvent anciens et plutôt techniques, et incarner une nouvelle relation de territoire à territoire, basée sur la citoyenneté et la rencontre interculturelle.

Illustration 8 : Rencontre entre des députés français et des « ambassadeurs" à Madagascar

Lutter contre les préjugés sur le territoire par l'expérience de l'interculturalité, développer une culture de l'hospitalité

Les restitutions effectuées par les jeunes auprès de leur entourage et des acteurs du territoire ont permis de sensibiliser la population locale, particulièrement les jeunes, à l'importance de l'expérience interculturelle et d'apporter un autre regard sur les pays dans lesquels se sont rendus les volontaires. Ils deviennent ainsi des acteurs à part entière de l'éducation à la citoyenneté et à la solidarité internationale (ECSI). Mais l'expérience interculturelle provient également de l'accueil de volontaires internationaux venus de pays partenaires sur le territoire, avec lesquels la population locale peut avoir une interaction directe, loin des préjugés relayés par les médias. Ainsi, la mobilisation des différentes personnes pour accueillir le volontaire et lui faire connaître la culture locale contribue au développement d'une culture de l'hospitalité, basée sur l'échange, l'altruisme et l'apprentissage réciproque.

Trois cercles d'acteurs peuvent ainsi être touchés :

- Les équipes et les bénéficiaires des Missions Locales / Espaces Volontariats et/ou des structures partenaires qui les reçoivent pour la durée de leur mission (ici et là-bas).
- Les acteurs du territoire présents à des évènements durant lesquels les jeunes volontaires accueillis prennent la parole.

- La population locale grâce à des activités organisées à l'initiative de la Mission Locale (en France) ou de l'Espace Volontariats (dans les pays partenaires), telles que des ateliers cuisine ou tout autre type d'activités se déroulant dans un cadre ludique et informel favorisant l'échange.

Ces différents moments d'interaction entre les volontaires internationaux et la population locale contribuent, à travers l'expérience interculturelle, à déconstruire les préjugés, et à installer des relations basées sur la solidarité et l'altruisme.

Zoom sur l'expérience d'un volontaire international accueilli en France

Plusieurs jeunes accueillis dans le cadre de la réciprocité se sont distingués par leur dynamisme avec in fine un impact pour le territoire. Par exemple, à Lille, un volontaire péruvien spécialisé en communication a été accueilli au sein de la Mission Locale. Venu avec son matériel (caméra, appareil photo, etc.), il a monté, avec d'autres jeunes de la Mission Locale, un documentaire qui a été primé à un concours organisé au niveau national dans les Missions Locales, permettant à l'équipe d'être invitée au Festival de Cannes et à la Mission Locale de Lille de gagner en visibilité au niveau national. La Mission Locale a été par la suite très sollicitée par plusieurs acteurs du territoire pour réaliser des vidéos similaires, permettant ainsi de valoriser le travail de la Mission Locale et de présenter les jeunes accueillis et accompagnés sous un jour très positif.

Le projet Ambassadeurs est une expérimentation qui a permis aux acteurs impliqués de tirer un certain nombre d'apprentissages et de bonnes pratiques.

Ceux-ci sont présentés dans les prochaines pages avec une entrée par type d'acteur. La boîte à outils qui accompagne cette étude permet d'entrer davantage dans le détail des apprentissages et bonnes pratiques avec une entrée thématique.

POUR LES PILOTES DU PROJET

Les pilotes du projet, France Volontaires et l'Union Nationale des Missions Locales (UNML) ont assuré le pilotage global du projet et organisé les sessions collectives de préparation et de restitution de l'expérience des jeunes.

Portage et pilotage du projet

- Apprentissages :
  - Le caractère multi acteurs du pilotage apparaît clé car le projet se situe au carrefour de deux politiques publiques : celle de la jeunesse et celle du développement et de la solidarité internationale, chacune ayant des acteurs et des dynamiques propres.
  - Il est primordial, dans le pilotage du projet, d'avoir à la fois des acteurs de la solidarité internationale et de la jeunesse.
  - La prise en charge de la majeure partie de la gestion administrative et financière du projet par les pilotes permet aux Missions Locales et aux Espaces Volontariats de se concentrer principalement sur l'accompagnement des jeunes.
  - Le portage stratégique et politique du projet au niveau des directions et des instances de gouvernance des acteurs impliqués constitue une condition pour essaimer les effets du projet au niveau des territoires et plus largement.
  - Une durée totale du Service Civique comprise entre 8 et 10 mois (temps de préparation et restitution compris), voire entre septembre et août, apparaît idéale pour ne pas se situer à cheval sur deux années scolaires.

- Bonnes pratiques :
  - Mettre en place une démarche continue de capitalisation permet d'améliorer de manière continue le dispositif par le partage des bonnes pratiques.
  - Réserver la réunion d'appareillement (affectation des pays / jeunes) aux pilotes du projet pour simplifier la répartition des jeunes.

- Points d'attention :
  - Les porteurs du projet doivent obtenir l'agrément de Service Civique préalablement à la mise en place du projet (condition indispensable pour participer au projet).
  - Il faut anticiper les périodes d'envoi des jeunes pour disposer de plusieurs mois pour mobiliser et identifier les jeunes ayant le profil adéquat, l'identification étant l'étape la plus fondamentale pour la réussite de l'expérience de Service Civique à l'international.

- La période idéale du projet (entre septembre et août) ne correspond pas à l'année fiscale (entre janvier et décembre) ce qui peut être plus compliqué à gérer sur le plan budgétaire.
- La période idéale du projet (entre septembre et août) ne doit pas constituer une condition rigide du montage, car cela risquerait d'écarter des jeunes qui arrivent aux Missions Locales à d'autres moments (par exemple après la rentrée de septembre, quand ils se retrouvent sans option de formation ou d'études).

Préparation collective à l'expérience de volontariat

- Apprentissages :
  - La session collective de préparation à l'expérience de volontariat à l'international (stage de formation) constitue un moment clé dans la phase de préparation, qui permet de créer des liens forts entre les volontaires et leur donner un sentiment d'appartenance collective, se projeter dans l'expérience qu'ils s'apprêtent à vivre, réfléchir aux outils dont ils disposent. Ils établissent un « point zéro » relatif à leurs attentes qui servira de repère pour analyser le chemin parcouru lors de la séance collective au retour.
  - La participation d'acteurs du terrain (membre d'un EV ou d'une structure partenaire) permet de répondre aux questions spécifiques des jeunes sur la phase de séjour à l'international et de les rassurer.
  - La rencontre des « ambassadeurs » sur le départ et ceux accueillis dans le cadre de la réciprocité permet un partage des spécificités de chaque territoire d'accueil (ex : sécurité, transports, etc.), de contacts sur place et de conseils pratiques. Elle participe à rassurer les jeunes un peu plus dans cette étape.
  - C'est aussi un moment important d'échanges entre référents des Missions Locales et entre les Missions Locales et les pilotes du projet (France Volontaires et l'UNML).

- Bonnes pratiques :
  - Faire intervenir un responsable d'EV dans la session collective de préparation.
  - Organiser un module sur les questions de sécurité visant à prévenir les risques et à rassurer les jeunes.
  - Faire écrire aux jeunes une lettre à eux-mêmes dans la phase de préparation qu'ils relisent à nouveau dans la session de relecture pour mesurer le chemin parcouru.
  - Favoriser la rencontre des binômes afin que les jeunes puissent se connaître avant le départ.
  - Réunir les volontaires qui vont partir à l'international et les volontaires internationaux accueillis en France lors de la session de préparation à l'expérience pour créer un moment d'échange et d'interculturalité.

- Points d'attention :
  - Les consignes de sécurité doivent être adaptées en fonction des pays / zones géographiques car les situations peuvent être très différentes d'un pays à l'autre.

Evaluation de l'expérience

- Apprentissages :
  - La constitution d'une équipe d'analystes pour conduire une analyse globale des évaluations individuelles permet d'identifier les points d'amélioration et d'introduire des ajustements au fil de l'eau.
  - L'utilisation de cet outil au fil des trois vagues du projet Ambassadeurs a permis de le consolider, tant au niveau technologique (développement de l'application informatique) qu'au niveau méthodologique, notamment par la mise en place d'une équipe d'analystes issue des acteurs du projet Ambassadeurs.
  - L'outil permet à la fois d'évaluer l'expérience du jeune volontaire et de l'outiller pour qu'il la valorise au mieux, tout en travaillant à l'amélioration des projets, à travers sa fonction de méta-évaluation (qui croise 10 évaluations individuelles sélectionnées aléatoirement pour une analyse du projet).
  - L'outil s'intègre au dispositif d'accompagnement des Missions Locales, avec l'appui technique et méthodologique de France Volontaires).
  - On estime à une heure le temps de réponse au questionnaire par les parties prenantes et à une heure également l'analyse croisée des réponses.

- Bonnes pratiques
  - L'outil d'évaluation de l'expérience doit être promu auprès des accompagnateurs en explicitant le mode d'emploi et les usages potentiels.
  - Une équipe d'analystes mixte, réunissant les acteurs pilotes du projet, permet les mises en perspectives et la diversité des regards.

- Points d'attention
  - Un bilan sur l'utilisation de l'outil par les accompagnateurs reste à faire, afin d'identifier les ajustements nécessaires à son essaimage.

Session de relecture de l'expérience

- Apprentissages :
  - La restitution collective entre pairs est un moment très important pour les jeunes qui peuvent se heurter, à leur retour, à un certain décalage avec leur entourage et ont donc besoin d'en parler avec des personnes ayant vécu la même expérience.
  - Il est important d'organiser cette session peu de temps après le retour des « ambassadeurs » en France pour les remobiliser rapidement et ainsi éviter de les « perdre dans la nature » (les perdre de vue)

- Bonnes pratiques

    - Prévoir un temps suffisamment long de restitution des expériences dans la session de relecture car il s'agit d'un temps de valorisation très apprécié des jeunes

Restitution de l'expérience (ECSI)

- Apprentissages :

    - Les restitutions sur le territoire constituent un moment charnière du projet car elles permettent de générer des impacts collectifs sur le territoire (décentrage, autre vision des jeunes du territoire, interculturalité, etc.) à partir d'une expérience individuelle.
    - La phase de restitution ne s'arrête pas à la fin du contrat et beaucoup de jeunes continuent à répondre aux sollicitations des Missions Locales. Les jeunes portent leur rôle d'ambassadeurs bien après la fin de leur Service Civique.

- Bonnes pratiques :
    - Bien cadrer en amont le contenu des présentations afin que celles-ci soient le résultat d'une prise de recul des jeunes par rapport à leur expérience.
    - Inciter les jeunes à réaliser des présentations collectives car elles permettent une première confrontation à l'expérience vécue et d'identifier des apprentissages transversaux à tous les jeunes
    - Faire intervenir des acteurs de la solidarité en France et à l'international pour présenter le fonctionnement de ces secteurs, notamment en termes d'emploi.

POUR LES MISSIONS LOCALES

Identification des jeunes

- Apprentissages :
  - Afin de sécuriser les parcours et d'éviter de fragiliser davantage certaines situations, il est important d'établir des critères pour l'identification des jeunes, mais ils ne sont pas liés au niveau de qualification ou à l'âge (hormis le fait d'être majeur). Il s'agit par exemple, de montrer des capacités d'adaptation (à un contexte / à des interlocuteurs diversifiés), de faire preuve de curiosité, de témoigner de capacités à surmonter des difficultés, à envisager « sereinement » l'éloignement (géographique, du contexte familial, amical), l'absence d'addictions, le souhait d'un « break » par rapport à son quotidien, etc.[19].
  - Le processus d'identification n'est pas un processus de sélection : le but est d'identifier des jeunes prêts pour une telle expérience et pour lesquels celle-ci va pouvoir provoquer des changements importants
  - La décision de participer du jeune doit provenir d'une volonté de s'engager quel que soit le pays d'accueil, et non d'une volonté d'aller dans un pays précis. Elle doit également relever d'une envie de s'engager dans une expérience qui est à la fois formative (apprentissages par l'expérience) et solidaire
  - De même, la volonté de s'engager doit primer sur la volonté d'acquérir une expérience professionnalisante, qui n'est pas le but du volontariat, même si ce dernier peut avoir in fine un impact important sur l'insertion professionnelle des jeunes.
  - Il faut prendre en compte l'entourage du jeune, les risques potentiels qui y sont associés et qui pourraient générer des ruptures de parcours et une fragilité accrue.
  - Il est possible et souhaitable de permettre à des jeunes en situation de handicap de participer si les conditions de prise en charge sont bien anticipées.

- Bonnes pratiques :
  - Présenter aux jeunes l'opportunité de Service Civique à l'international via le projet « Ambassadeurs » comme une expérience possible parmi d'autres (chantiers jeunes, SVE, Service Civique en France, etc.). Ainsi, le jeune n'a pas l'impression de participer à un processus sélectif et le référent de la Mission Locale peut le rediriger vers un autre type de mobilité ou d'expérience d'engagement selon son profil et ses envies.
  - Envisager l'expérience « Ambassadeurs » comme partie prenante des parcours d'engagement des jeunes. Par exemple, pour certains jeunes, le parcours d'engagement peut débuter par un « chantier jeunes » avant d'envisager une participation au projet « Ambassadeurs ». Pour certains jeunes ayant participé au projet « Ambassadeurs », celui-ci peut ensuite déboucher sur une autre expérience d'engagement, bénévole, dans le cadre d'un dispositif (SVE, VSI) ou d'un emploi.
  - Eviter de parler aux jeunes des pays avant la réunion d'appareillement pour que le choix se fasse sur l'engagement et non sur une destination.
  - Disposer d'une grille de critères pour évaluer le degré d'opportunité / risque associé aux jeunes pressentis.

[19] Voir Question 5 de la boîte à outils

- Difficultés / Recommandations :
  - La détection des « risques » repose sur les entretiens individuels avec les jeunes et donc dépend de ce que le jeune est prêt à partager.
  - La difficulté est de trouver le bon curseur entre la capacité, a priori, à s'engager dans un Service Civique à l'international (ce qui peut favoriser les jeunes des Missions Locales les plus qualifiés au détriment de l'universalité du projet) et l'impact attendu de l'expérience (plus fort pour des profils plus risqués, a priori).
  - Ne pas connaître le pays ni la mission peut générer une certaine anxiété chez les jeunes.

Préparation des jeunes français partant dans un pays partenaire

- Apprentissages :
  - Dans le cadre de ce projet, les Missions Locales ont dû apprendre à répondre aux inquiétudes des familles pendant la phase de préparation puis durant le séjour à l'étranger.
  - Certains jeunes n'ont pas du tout de moyens financiers et ont des difficultés pour s'équiper (chaussures, sac à dos, etc.). Les Missions Locales ont réussi, au cas par cas, à réunir des fonds complémentaires pour couvrir ce type de dépenses.
  - S'informer sur le pays d'accueil permet aux jeunes de se projeter et de préparer leur départ mais ils ont parfois besoin d'être poussés par les référents des Missions Locales pour le faire.
  - Les Missions Locales peuvent mobiliser des partenaires pour apporter des éclairages ponctuels : atelier santé, atelier sur l'engagement, atelier sur la solidarité (locale et internationale) etc.
  - Le fait d'établir le lien dans cette phase entre le tuteur de l'EV et le jeune volontaire facilite ensuite son intégration au sein de l'EV.
  - La mobilisation des partenaires de la Mission Locale dès cette phase facilite leur remobilisation au retour des jeunes et l'essaimage de l'expérience et permet d'inscrire l'expérience des jeunes dans la continuité.

- Bonnes pratiques :
  - Proposer aux jeunes de réaliser une immersion de plusieurs jours / semaines au sein d'associations locales.
  - Organiser une réunion sur les pays d'accueil avec des ressortissants de ces pays ou des personnes qui y ont vécu.
  - Prévoir une restitution des recherches menées par les jeunes sur les pays d'accueil, devant des acteurs du territoire qui pourraient connaître la zone géographique.
  - Organiser un échange entre le jeune et le tuteur de l'Espace Volontariats du pays dans lequel il se rendra.
  - Prévoir des échanges avec les jeunes accueillis en réciprocité
  - Organiser des cours de langue pour les volontaires selon le pays d'accueil.
  - Organiser une rencontre avec les jeunes de vagues précédentes.

- Difficultés / Recommandations :
  - Il faut dégager suffisamment de temps pour pouvoir accompagner les jeunes dans cette phase de préparation.

Construction des missions des volontaires internationaux accueillis (réciprocité)

- Apprentissages :
  - Les volontaires internationaux accueillis en France sont généralement bien plus âgés et diplômés que les volontaires français participant au projet « ambassadeur », ce qui peut influencer le type de mission à proposer (qui peut être cohérent ou non avec les compétences du jeune).

- Bonnes pratiques :
  - Mobiliser les partenaires des Missions Locales pour l'accueil de jeunes volontaires internationaux en leur sein
  - Proposer une seule mission longue de plusieurs mois, connue à l'avance, sécurise les volontaires internationaux
  - Définir un rythme de mission de 4 jours par semaine, ce qui permet aux jeunes d'avoir du temps pour découvrir le territoire ou plus globalement la France.
  - Proposer des cours de français ad-hoc pour les jeunes parlant peu ou pas du tout français

- Difficultés / Recommandations :
  - Les difficultés liées au visa (absence de visa volontariat) ont été levées en 2017 avec l'introduction d'un visa adapté aux expériences de volontariat.

Intégration des jeunes à leur arrivée en France (réciprocité)

- Apprentissages :
  - Pour les jeunes accueillis, le choc culturel est important et le rôle des référents des Missions Locales est crucial pour leur intégration : accompagnement jusqu'au logement (trouvé préalablement par la Mission Locale), explication des transports, des lieux de vie, accompagnement pour l'ouverture d'un compte bancaire, d'une ligne téléphonique, etc.
  - Les référents des Missions Locales doivent être prêts à répondre à des besoins spécifiques pouvant être inhabituels (trouver des cours de langue, des lieux de culte, etc.).
  - Même si les volontaires internationaux accueillis en France sont plus âgés, il peut s'agir de leur première période longue en dehors du foyer familial, ce qui nécessite une période d'adaptation au début.

- Bonnes pratiques :
  - Prendre en charge les jeunes dès leur arrivée en France / dans le territoire
  - Informer en amont les équipes de la Mission Locale de l'accueil d'un volontaire international
  - Sensibiliser les équipes de la Mission Locale et les autres jeunes en Services Civique au sein de la Mission Locale aux enjeux spécifiques de l'accueil de volontaires internationaux (nécessité d'adaptation au début, différences culturelles dans le rapport à la hiérarchie, etc.)

Evaluation de l'expérience des jeunes

- Apprentissages :
  - Evaluer par le biais d'un outil spécialement conçu pour ce type d'expérience, telle que l'outil développé par France Volontaires, permet d'identifier, formaliser et valoriser les apprentissages et la valeur ajoutée de l'expérience pour les jeunes, facilitant in fine l'accompagnement post- volontariat.
  - Lorsque l'outil d'évaluation est utilisé pour plusieurs jeunes, l'analyse des réponses des jeunes et de leurs accompagnateurs par un tiers (issu des pilotes dans le cas du projet), facilite l'identification des bonnes pratiques et la mise en place d'une démarche d'amélioration continue dans le cadre du projet.
  - A travers le critère relatif à l'accompagnement, les volontaires et les accompagnateurs sont invités à questionner le dispositif d'accompagnement et donc à améliorer les pratiques des organisations.

- Bonnes pratiques
  - La prise en main de l'outil d'évaluation de l'expérience demande un accompagnement par France Volontaires ou par d'autres acteurs l'ayant déjà utilisé.

Restitution de l'expérience (ECSI)

- Apprentissages :
  - Les restitutions sur le territoire constituent un moment charnière du projet car elles permettent de générer des impacts collectifs sur le territoire (décentrage, autre vision des jeunes du territoire, interculturalité, etc.) à partir d'une expérience individuelle.
  - La réussite de la phase de restitution dépend de la capacité de la Mission Locale à mobiliser les acteurs du territoire.
  - La phase de restitution est très importante pour les jeunes, car elle leur permet à la fois de « digérer » leur expérience, de la valoriser auprès des acteurs du territoire, et d'adopter une posture active et citoyenne au sein du territoire.

  - L'étape de restitution constitue un temps fort pour l'essaimage du projet, si les acteurs de la jeunesse et de la solidarité internationale sont inclus.
  - La phase de restitution ne s'arrête pas à la fin du contrat et beaucoup de jeunes continuent à répondre aux sollicitations des Missions Locales. Les jeunes portent leur rôle d'ambassadeurs bien après la fin de leur Service Civique.

- Bonnes pratiques :
  - Organiser des restitutions dans des Missions Locales voisines n'ayant pas pris part au projet, dans une optique de promotion de la démarche et d'essaimage de celle-ci.
  - Organiser un évènement de restitution important avec une collectivité locale permettant aux jeunes de raconter leur expérience aux acteurs du territoire, aux entreprises…
  - Organiser des restitutions à la radio « avant et après ».

- Difficultés / Recommandations :
    - Il faut limiter les effectifs par Mission Locale pour éviter d'avoir à accueillir trop de jeunes en même temps au retour, ce qui ne permet pas de consacrer suffisamment de temps par jeune.
    - Le retour doit se préparer en amont pour proposer suffisamment d'activités aux jeunes à leur retour et éviter qu'ils ne « disparaissent dans la nature ».
    - Il faut organiser des activités de restitution ayant une valeur ajoutée pour les jeunes et/ou le territoire.
    - Les restitutions auprès des jeunes du territoire suscitent un fort intérêt et l'envie pour d'autres jeunes de connaître une expérience similaire. Or, si les Missions Locales ou d'autres acteurs du territoire avec lesquels elles sont en partenariat ne sont pas en mesure de proposer de nouvelles opportunités similaires, le risque est de générer davantage de frustration pour les jeunes du territoire.

POUR LES ESPACES VOLONTARIATS

Préparation des jeunes des pays partenaires avant leur séjour en France (réciprocité)

- Apprentissages :
  - La phase de préparation peut comprendre plusieurs entretiens individuels afin d'affiner le projet individuel, d'accompagner les démarches administratives et de sensibiliser les jeunes à la vie en France (prix, transports publics, climat, etc.).
  - Si plusieurs jeunes d'un même pays participent au projet, une session de préparation collective au sein de l'EV peut être organisée. Des partenaires et/ou des volontaires français peuvent être conviés à cette occasion.
  - Les liens entre les EV et les ambassades françaises dans les pays partenaires facilitent grandement l'obtention des visas pour les volontaires internationaux.

- Bonnes pratiques :
  - Mobiliser l'agence nationale de volontariat (ou l'autorité compétente en matière de volontariat quand elle existe) dans les phases d'identification, de préparation et surtout de restitution des jeunes.
    Faire suivre des cours de français aux jeunes qui ne maitriseraient pas la langue.

- Difficultés / Recommandations :
  - Le contrat de volontariat ou Service Civique ne couvre que le séjour en France, ce qui peut rendre plus compliqué la mobilisation des jeunes avant et après le séjour s'ils travaillent ou étudient.

Construction des missions pour les volontaires accueillis dans le pays partenaire

- Apprentissages :
  - Le placement des jeunes au sein de l'Espace Volontariats n'apparaît pas souhaitable. Les activités menées par les Espaces Volontariats ne correspondent pas à la manière dont les « ambassadeurs » voient leur mission d'engagement (aux côtés des populations bénéficiaires). Elles ne permettent pas non plus d'occuper pleinement les jeunes. Il est donc préférable de les faire évoluer au sein de structures partenaires des Espaces Volontariats.
  - Disposer d'un réseau de partenaires formalisé facilite grandement la recherche des structures d'accueil.
  - Les structures d'accueil mobilisées doivent être connues et motivées par l'accueil d'un jeune « ambassadeur », indépendamment de son niveau de qualification.
  - Les structures locales qui ont l'habitude d'accueillir des volontaires nationaux, lorsque le dispositif existe, ont plus de facilités à intégrer des « ambassadeurs » en leur sein.
  - La construction d'une mission longue (plusieurs mois) est préférable pour que le jeune soit en mesure de s'intégrer au mieux dans la structure qui l'accueille (connaissance de l'équipe, compréhension du fonctionnement de la structure, apprentissages sur les actions à mettre en œuvre). Mais pour que les jeunes acceptent de s'engager durant une période plus longue sur une seule mission, cela nécessite de présenter à l'avance la mission à effectuer aux jeunes et de la définir en cohérence avec leurs envies, ce qui peut entrer en contradiction avec les apprentissages précédents.

- Faire effectuer aux jeunes plusieurs missions courtes permet de leur faire découvrir plusieurs réalités locales et d'éviter qu'ils s'ennuient, mais limite leur capacité à apporter une valeur ajoutée aux structures qui les accueillent.
- Il est préférable de ne placer qu'un jeune par structure d'accueil, sauf si celle-ci est suffisamment grande pour les accueillir dans des équipes distinctes, afin de favoriser leur intégration et leur décentrage.

- Bonnes pratiques :
  - Organiser une réunion avec les tuteurs des structures d'accueil pour les sensibiliser au profil des jeunes « ambassadeurs » et leur présenter le guide à destination de l'accompagnateur dans le pays d'accueil[20].
  - Ponctuer le séjour d'activités de découverte du pays et de sa ou ses cultures
  - Mettre à contribution les VSI présents dans le pays pour faire passer des messages aux jeunes plus adaptés à leurs codes culturels
  - Réaliser un bilan individuel à la fin du séjour avec le jeune et le tuteur de la structure d'accueil

- Difficultés / Recommandations :
  - L'instauration de formations à destination des tuteurs des structures d'accueil pourrait faciliter leur mobilisation, tout en permettant d'améliorer la qualité de leur encadrement

Intégration des jeunes à leur arrivée dans le pays partenaire

- Apprentissages :
  - Eu égard au profil des « ambassadeurs », certains d'entre eux voyageant à l'étranger pour la première fois, il est nécessaire de les accompagner fortement à l'arrivée : accueil à l'aéroport, logement déjà loué, accompagnement à l'Espace Volontariats…

- Bonnes pratiques :
  - Prendre en charge les jeunes dès leur arrivée à l'aéroport.
  - Faire une visite de la ville pour repérer les points clés (ex : supermarché).
  - Organiser une réunion spécifique sur l'utilisation de l'indemnité permettant aussi de donner des conseils (rapport au coût de la vie localement, niveau de moyen des salaires, etc.).
  - Mettre en place un carnet de bord tenu par le jeune pendant son séjour permet au référent et à sa famille de le suivre tout en collectant du matériel pour la restitution. Celui-ci peut prendre différentes formes en fonction des volontaires et des outils avec lesquels ils se sentent plus à l'aise (vidéo, écrit, etc).
  - Faire un point sur la sécurité et les codes culturels à l'arrivée (ex : habillement, communication), permet de concrétiser le module de prévention des risques et de sensibilisation aux situations interculturelles en session de préparation.
  - Mettre en contact les jeunes avec d'autres volontaires français présents sur place.

[20] www.france-volontaires.org/documents/content/VIES/Service_civique_international/Guide_accompagnateur_SCI.pdf

- Difficultés / Recommandations :
  - Les groupes trop importants peuvent être difficiles à gérer lors du temps d'intégration au sein des EV. Il est préférable de limiter les groupes à accueillir en même temps par les Espaces Volontariats (pas plus de 4 à 6) pour garantir un certain niveau de qualité dans l'accompagnement.
  - Le suivi des jeunes en partenariat avec les Missions Locales se heurte parfois au décalage horaire et à la qualité de la connexion internet, surtout si les jeunes sont en zone rurale.

Restitution de l'expérience (ECSI) dans les pays partenaires (réciprocité)

- Apprentissages :
  - La réussite de la phase de restitution dépend de la capacité des acteurs (EV ou agence nationale de volontariat) à mobiliser des partenaires et à organiser des évènements spécifiques.
  - Même si la phase de restitution n'est pas couverte par le contrat de Service Civique, les jeunes sont tout à fait disposés à témoigner de leur expérience et même demandeurs de ce type d'activités.

- Bonnes pratiques :
  - Organiser des restitutions au sein de l'EV et en lien avec des évènements marquants (journée du volontariat français, journée du volontariat international, évènements organisés par l'Ambassade, etc.)
  - Co-planifier la phase de restitution avec les agences nationales de volontariat (lorsqu'elles existent) pour organiser des activités spécifiques auprès d'acteurs nationaux / locaux

- Difficultés / Recommandations :
  - Le contrat de Service Civique ne couvre pas la phase de restitution. Par conséquent, celle-ci est tributaire de la disponibilité du jeune.
  - Il faut bien sensibiliser les jeunes, en amont, à l'importance de la phase de restitution afin que l'expérience ne s'arrête pas au voyage de retour.

POUR LES STRUCTURES D'ACCUEIL A L'INTERNATIONAL

Accueil des jeunes dans les pays partenaires

- Apprentissages :
  - Au premier abord, les structures d'accueil ont plus à apporter aux jeunes que l'inverse eu égard à leur âge et niveau de qualification. Mais l'expérience a montré que les jeunes peuvent apporter un regard neuf sur les pratiques, susciter l'intérêt des populations locales / usagers qui sont en lien avec l'organisation, renforcer l'envie de s'engager des bénévoles et volontaires locaux, et apporter un gain de visibilité pour la structure.
  - Il est préférable que le jeune soit intégré aux équipes locales (non françaises) pour favoriser son décentrage et ne pas répéter les schémas sociaux français (préjugés à l'encontre des jeunes des Missions Locales, mimétisme).
- Bonnes pratiques :
  - Proposer des activités concrètes, ludiques, impliquant des interactions avec des tiers
  - Mettre les jeunes tout de suite en action en les formant « sur le tas »
  - Ne pas laisser les jeunes seuls dans un premier temps, tout en laissant un espace à la prise d'initiative
  - Former les tuteurs des structures d'accueil
- Difficultés / Recommandations :
  - Les jeunes ont parfois une rémunération supérieure à leurs tuteurs. Il faut qu'ils en soient conscients pour éviter les comportements ou propos déplacés.

Accueil des jeunes en France (réciprocité)

- Apprentissages :
  - L'accueil de l'équipe et la préparation de celle-ci aux enjeux liés à l'accueil d'un volontaire international constitue un facteur clé de succès de l'intégration du jeune.
  - Il est important de pouvoir mettre le jeune en position de « faire » afin qu'il perçoive l'utilité de sa démarche de volontariat et parcqu'il peut apporter un regard nouveau sur les approches de la structure qui l'accueille.
- Bonnes pratiques :
  - Placer les jeunes au sein d'une équipe afin qu'ils puissent créer des liens avec des collègues, ce qui facilite leur intégration.
  - Avoir un contact régulier avec le référent de la Mission Locale pour suivre l'évolution du jeune.

ACRONYMES

AFD	Agence Française de Développement
ANVT	Agence Nationale du Volontariat du Togo
APD	Aide Publique au Développement
ASC	Agence du Service Civique
DMML	Délégué Ministériel aux Missions Locales
DPA-OSC	Division du Partenariat avec les OSC de l'AFD
ECSI	Education à la Citoyenneté et à la Solidarité Internationale
EPIDE	Etablissement Public d'Insertion de la Défense
ESS	Economie sociale et solidaire
ETP	Equivalent temps plein
EV	Espace Volontariats
FEJ	Fonds d'Expérimentation Jeunesse
FICOL	Facilité de financement des collectivités territoriales françaises
FONJEP	Fonds de Coopération de la Jeunesse et de l'Education Populaire
FV	France Volontaires
IVO4ALL	International volunteer opportunities for all
MEAE	Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
ML	Mission Locale
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
PNVB	Programme National de Volontariat au Burkina Faso
RSO	Responsabilité Sociétale des Organisations
RRMA	Réseau Régional Multi Acteurs
SC	Service Civique
SVE	Service Volontaire Européen
UNML	Union Nationale des Missions Locales
VSI	Volontariat de Solidarité Internationale

BIBLIOGRAPHIE

Documents relatifs au projet « Ambassadeurs »

- France Volontaires, Note d'information à l'attention du Réseau des Espaces Volontariats, 01/01/2016
- France Volontaires, fiches de synthèse des volontaires, 2017
- France Volontaires, note d'information, suite du projet pilote ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international 2018, 01/12/17
- France Volontaires, service civique universel et international - note au comité directeur du 17/12/2015
- France Volontaires, Notes de l'atelier mobilité à Bordeaux du 11/12/2017
- France Volontaires, support de présentation de l'atelier Bio Force du 31/05/2017
- Avise, support de présentation de l'atelier « Économie sociale et solidaire : trouver un emploi après mon Service Civique, 19/05/2017
- France Volontaires, Union Nationale des Missions Locales, Ligue de l'Enseignement, Epide - Guide d'accueil et d'accompagnement des ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international, 2016
- France Volontaires, programme de la session des journées de préparation « bien démarrer ma mission de service civique à l'international », 2018
- France Volontaires, Protocole de suivi des Ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international, 2018
- France Volontaires, retour sur la session relecture de l'expérience des ambassadeurs de l'engagement citoyen à l'international, 29-31 mai 2017
- France Volontaires, support de la session relecture de l'expérience du temps à l'international de la mission d'ambassadeur de l'engagement citoyen à l'international, 29-31 mai 2017
- France Volontaires et UNML, conclusions de la méta-évaluation, 25 Septembre 2017
- France Volontaires, le dispositif d'évaluation de l'expérience de volontariat à l'international, 2017
- France Volontaires et Alföldi évaluation, Présentation de l'outil d'évaluation de l'expérience de volontariat, 2017
- France Volontaires et UNML, compte rendu de la réunion du 06/10/2016
- France Volontaires et UNML, compte rendu de la réunion du 09/02/2016
- France Volontaires et UNML, compte rendu de la réunion du 21/09/2019
- France Volontaires et UNML, compte rendu de la réunion du 22/03/2016
- France Volontaires et UNML, compte rendu de la réunion du 24/02/2016
- France Volontaires et UNML, compte rendu de la réunion du 26/06/2016
- France Volontaires et UNML, compte rendu de la réunion du 21/09/2016
- France Volontaires et UNML, compte rendu de la réunion du 06/04/2017
- France Volontaires et UNML, compte rendu de la réunion du 01/12/2018
- France Volontaires et UNML, support - Partenariats à l'international dans le service civique, 28/09/2017
- France Volontaires, Bilan Ambassadeurs de l'EV du Maroc, 2016
- France Volontaires, Bilan Ambassadeurs de l'EV du Togo, 2016
- France Volontaires, Bilan Ambassadeurs de l'EV de l'Inde, 2016
- France Volontaires, Bilan Ambassadeurs de l'EV des Philippines, 2016
- France Volontaires, Bilan Ambassadeurs de l'EV du Cameroun, 2017
- France Volontaires, Bilan formation Ambassadeurs de l'EV du Maroc, 2017
- France Volontaires, Proposition de projet LE WEB DOC TADAMOUN 2017

- France Volontaires, Dossier de demande d'agrément de Service Civique, phase 1, 2016
- France Volontaires, Dossier de demande d'agrément de Service Civique, phase 2, 2017
- France Volontaires, Dossier de demande d'agrément de Service Civique, phase 3, 2017
- France Volontaires et UNML, Convention cadre de partenariat, 2016
- France Volontaires et UNML, Avenant à la convention cadre de partenariat, 2016
- France Volontaires, Base de données Ambassadeurs, 2018
- France Volontaires, Matrice contributeurs, 2018

Documents externes

- Bilan 2017 de l'agrément de SC porté par l'UNML, 2018
- Statistiques relatives aux différentes formes de volontariats soutenus par le Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères, année 2016
- Revue Française de Gestion, l'alchimie de la compétence", Thomas Durand, 2006
- Pôle Emploi, « Diplômes, compétences techniques ou comportementales : quelles sont les principales attentes des entreprises ? », Eclairage & Synthèse #42, Mars 2018
- UNML, Rapport d'activités 2016
- DARES, La répartition des hommes et des femmes par métiers, décembre 2013
- UNML, compte-rendu annuel d'activité au titre de l'engagement de service civique, 2017
- DMLL, Bilan d'activités des Missions Locales, 2016
- Ernst & Young, Rapport final d'évaluation du projet IVO4ALL, 2017
- Consortium IVO4ALL, Boîte à outils du projet, 2017
- Cadre d'Intervention Transversal AFD-OSC 2018-2023
- Site internet de France Volontaires : https://www.france-volontaires.org
- Site internet de l'UNML : https://www.unml.info
- Site internet de l'Agence du Service Civique : https://www.service-civique.gouv.fr
- Site internet du projet IVO4ALL : www.ivo4all.eu/