

Rapport d'évaluation d'impact social du programme SC2S

Juillet 2022



SOMMAIRE

- **Contexte et méthodologie**
- Synthèse de l'étude (données quantitatives et qualitatives) :
 - Seniors
 - Volontaires
- Synthèse de l'étude qualitative :
 - Professionnels
 - Famille/entourage
- Recommandations opérationnelles
- Recommandations méthodologiques
- Annexes :
 - Trames d'entretien
 - Questionnaires



Rappel de la démarche

Suite à une première phase de cadrage et d'évaluation d'impact social du programme SC2S par le Cabinet Improve en 2021, une seconde phase plus approfondie a été lancée en 2022 afin d'explorer de nouvelles dimensions, respectivement:

- L'impact social sur les parties prenantes des modalités 1 et 2
- L'impact social sur les établissements médico-sociaux et les professionnels qui y travaillent

L'objectif de cette seconde phase était de réviser le cadrage de l'évaluation dans une perspective d'autonomisation de SC2S, de faire ressortir les impacts de SC2S sur les Seniors et les Volontaires de ces modalités plus particulièrement (la modalité 3 ayant été largement représentée dans la phase initiale), ainsi que de calculer le SROI du programme sur la base des données collectées en 2022.

Limites de l'évaluation réalisée lors de cette seconde phase (jan-sept 2022):

Cette seconde phase a été menée avec la rigueur méthodologique la plus importante mais dans un calendrier contraignant et des besoins de résultats en cours de programme, rendant les conditions de cette évaluation non optimales.

Les résultats en sont donc courts à moyen terme par définition.

L'échantillon n'étant pas homogène avec des temporalités d'accompagnement variant de 1 à 9 mois, nous avons cherché à garantir une fiabilité minimale acceptable des chiffres proposés. Les tris croisés sur la temporalité ayant révélé que les différences de durée de service civique ne créaient pas de biais important, nous avons analysé les données de façon homogène. Cette approche pragmatique est inhérente au fait que la démarche a été lancée "in itinere" comme sur d'autres périmètres Malakoff Humanis dans nos expérimentations avec les partenaires du Labo, et pour lesquels nous avons été également conduits à adapter la méthodologie.

Méthodologie globale

La combinaison d'approches quantitatives et qualitatives privilégiée avec pour objectifs :

La compréhension de l'impact de SC2S:

- Refléter toute la complexité et la richesse des impacts du programme SC2S sur ses nombreuses parties prenantes (seniors et volontaires mais aussi professionnels du médico-social et familles des seniors)
- Vérifiant la véracité de ces impacts sur un volume significatif de seniors et de volontaires, identifiés comme les deux parties prenantes prioritaires à interroger pour répondre aux objectifs de cette seconde phase

Le management de l'impact de SC2S:

- Mettre en lumière les conditions de maximisation de l'impact du programme SC2S selon dans une approche d'innovation sociale
- Tester les conditions de mise en oeuvre d'une démarche d'évaluation d'impact en continu comme un outil de gestion de l'impact sur le long terme

Cadrage du projet

- La théorie du changement des parties prenantes principales a été révisée et enrichie avec le comité de pilotage et le Cor du programme SC2S
- Les échanges ont mis en évidence le double objectif du programme SC2S pour chaque partenaire:
 - Pour **AND-SC2S**, la partie prenante prioritaire est '**les volontaires**', au service des seniors. L'objectif est donc de maximiser la qualité de l'expérience pour les jeunes tout en cherchant à proposer l'accompagnement le plus bénéfique pour les seniors
 - Pour **Malakoff Humanis** la partie prenante prioritaire est '**les seniors**', comme interlocuteurs privilégiés des jeunes en service des volontaires. L'objectif est donc de maximiser la qualité du parcours de vieillissement des seniors tout en faisant en sorte que les jeunes vivent une expérience la plus riche et féconde possible.
- L'enjeu est donc de **veiller en permanence à faire converger** ces deux objectifs qui peuvent s'avérer **potentiellement contradictoires** si les opérations ne sont pas suivies et gérées finement.

Méthodologie de l'approche quantitative

L'approche quantitative se base sur une collecte réalisée par les volontaires eux-même (et non pas par des personnes externes comme avait été fait lors de la phase 1) , avec pour objectifs de:

- Maximiser les taux de réponse et atteindre un échantillon significatif sur les 3 modalités
- Calculer les taux de retours pour une marge d'erreur de 5% et un taux de confiance à 95% sur la base de chaque modalité et non sur le total des 3 modalités: cette décision a réclamé d'obtenir davantage de réponses de chaque modalité et représentait une collecte plus ambitieuse, mais qui paraissait indispensable à une approche rigoureuse de significativité
- S'appuyer sur la connaissance des volontaires des seniors interrogés pour expliciter les questions et s'assurer de la bonne compréhension du questionnaire.

Limites de la collecte quantitative: le contrôle de cohérence sur 10% de l'échantillon afin d'identifier un potentiel biais de désirabilité prévu initialement par l'ESSEC n'a pas pu être mis en place sur cette seconde phase en l'absence de contacts téléphoniques, il est prévu pour la phase 3 si les données de contact peuvent être collectées par le programme AND-SC2S.

Résultats de la collecte

Les objectifs de taux de réponse pour une marge d'erreur de 5% et un taux de confiance à 95% ont été atteints pour les modalités 2 et 3, mais pas pour la modalité 1 (où la marge d'erreur est de 12% lorsqu'on l'isole de la modalité 2).

Partie prenante	Titre du formulaire	Population totale	Nb de réponses obtenues	Niveau de confiance	Nb de réponses manquantes	Marge d'erreur réelle
Volontaires	Modalité 1 - Enquête Volontaires	496	58	95%	159	12,10%
Volontaires	Modalité 2 - Enquête Volontaires	548	243	95%	0	4,69%
Volontaires	Modalité 3 - Enquête Volontaires	1772	862	95%	0	2,39%
Seniors	Modalité 1+2 - Enquête Seniors	36061	467	95%	0	4,51%
Seniors	Modalité 3 - Enquête Seniors	27320	750	95%	0	3,53%

Plan d'analyse

Suite aux résultats de la collecte et aux calculs de marge d'erreur, le plan d'analyse des données quantitatives a été réalisé selon les modalités suivantes:

- Les réponses **des volontaires** de la modalité 1 ont été exclues des analyses dans la mesure où la modalité 1, 2 ou 3 a un fort impact sur l'expérience des volontaires du programme SC2S, et où la marge d'erreur était trop élevée pour que les résultats soient significatifs.
- Les réponses **des seniors** des modalités 1 et 2 ont été délibérément agrégées en l'absence de chiffre exact de population totale et dans la mesure où l'expérience des seniors du programme SC2S était la même quelle que soit la modalité
- La plateforme Impact Track a été utilisée pour générer les analyses par tris à plats
- L'ESSEC a croisé les données selon les trois variables interdépendantes suivantes:
 - Domicile (dont Résidence Autonomie)/EHPAD (dont CCAS)
 - Fréquence des visites des volontaires

Méthodologie de l'approche qualitative

Les entretiens qualitatifs n'ayant eu lieu qu'auprès d'un échantillon très limité (43) et, à dessein, non représentatif, les conclusions de la synthèse qualitative ne sont pas définitives. Elles nous ont permis d'enrichir l'analyse quantitative, cette dernière ayant pu valider les conclusions du qualitatif à partir d'un volume plus significatif (plus de 2000 personnes):

- 48 entretiens semi-directifs menés par les équipes SC2S sous la direction du Labo E&MISE ESSEC, dont 43 ont été utilisés pour cette synthèse
- Un accent mis sur les établissements médico-sociaux et les modalités 1 et 2
- Une diversité de profils des personnes interrogées selon les critères suivants:
 - Territoire : rural/urbain
 - Répartition est/ouest/nord/sud
 - Répartition H/F
 - (Autonome) Domicile ou Résidence Autonomie / (Dépendant) EHPAD ou domicile CCAS (en perte d'autonomie)

Suite aux entretiens, les étapes suivantes ont eu lieu:

- Retranscription des entretiens
- Analyse des entretiens et élaboration de grilles de synthèses en plusieurs temps
- Création d'une synthèse Powerpoint de l'impact de SC2S par partie prenante
- Création de monographies sur des territoires spécifiques afin d'illustrer les principaux impacts ressortis du travail de synthèse

Matrice de diversité des entretiens : projection

IDF 2 séniors		NAQ 2 séniors		LA REUNION 1 sénior
1 femme	1 homme	1 femme	1 femme	1 femme
1 « dépendante » EHPAD	1 « dépendant » EHPAD	1 pers « dépendante » EHPAD	1pers « dépendante » EHPAD	1 pers « autonome » en Résidence
1 aidant famille / ami / proche	1 aidant famille / ami / proche	1 aidant famille / ami / proche	1 aidant famille / ami / proche	1 aidant famille / ami / proche
1 PRO soignant ou vie sociale	1 PRO soignant ou vie sociale	1 PRO soignant ou vie sociale	1 PRO soignant ou vie sociale	1 PRO soignant ou vie sociale
1 vol	1 vol	1vol	1 vol	1 vol
1 urbain	1rural	1 urbain	1 rural	1 urbain
M1	M2	M1	M2	M1 ou M2
	1 directeur			
PACA 2 séniors		AURA 3 séniors		
1 femme	1 homme	1 femme	1 femme	1 homme
1 pers « dépendante » EHPAD	1pers « autonome » en Résidence	1 pers « dépendante » EHPAD	1 pers « autonome » en Résidence	1 pers « dépendant » EHPAD
1 aidant famille / ami / proche	1 aidant famille / ami / proche	1 aidant famille / ami / proche	1 aidant famille / ami / proche	1 aidant famille / ami / proche
1 PRO soignant ou vie sociale	1 PRO soignant ou vie sociale	1 PRO soignant ou vie sociale	1 PRO soignant ou vie sociale	1 PRO soignant ou vie sociale
1 vol	1 vol	1 vol	1 vol	1 vol
1 urbain	1 rural	1 rural	1 urbain	1 urbain
M1	M2	M1	M2	M3
				1 directeur

Détail des entretiens pris en compte dans la synthèse (43 pris en compte/48 réalisés)

SENIORS	VOLONTAIRES	PROFESSIONNELS	FAMILLES	LIEU DE RÉSIDENCE
15 ENTRETIENS	12 ENTRETIENS	12 ENTRETIENS	4 ENTRETIENS	8 lieux Paris, Marseille, La Réunion, Chambéry, Lyon, Poitiers, Poissy, Bordeaux

SOMMAIRE

- Contexte et méthodologie
- **Synthèse de l'étude (données quantitatives et qualitatives) :**
 - Seniors
 - Volontaires
- Synthèse de l'étude qualitative :
 - Professionnels
 - Famille/entourage
- Recommandations opérationnelles
- Recommandations méthodologiques
- Annexes :
 - Trames d'entretien
 - Questionnaires



Partie prenante : Seniors



Théorie du changement - Seniors

Besoins	Activités/Services	Résultats court terme	Impact moyen-long terme
Être moins isolé	Mettre en place des animations intergénérationnelles par les volontaires auprès des seniors	Redynamisation du quotidien des seniors	Amélioration de la capacité des seniors à se projeter, à retrouver des envies
		Gain de confiance des seniors envers leur entourage	Amélioration du sentiment de bien-être
Mobilité	Sorties avec les personnes à domicile (aller au café, faire ses courses, etc.) Si en établissement: dépendance fait que moins de responsabilité : organisation par la structure	Lien entre les seniors et leur famille, dans leur établissement, avec les volontaires	Baisse du sentiment d'isolement des seniors
		Ouverture sur l'extérieur des seniors via la rencontre de nouvelles personnes	Changement du regard des seniors sur les jeunes
		Création de lien social entre les seniors et les volontaires	Renforcement des liens intergénérationnels
Autonomie		Meilleur accès des seniors au numérique	Renforcement du pouvoir d'agir des seniors pour soi et pour les autres (acteurs/ auto-détermination des seniors)
		Apport de nouvelles connaissances pour les seniors	Amélioration de l'autonomie des seniors dans leurs relations sociales
		Renforcement de la mobilité	Remise en lien des seniors avec leur entourage Amélioration de l'état de santé physique général Sentiment d'utilité sociale des personnes âgées vis-à-vis des jeunes Sentiment de sécurité renforcé (personne sur qui compter)
			Amélioration des liens territoriaux/ancrage local

Collecte quantitative auprès des Seniors - questions de recherche

- I. Dans quelle mesure l'accompagnement par un volontaire en service civique a-t-il aidé les seniors à prendre des initiatives ?
- II. Dans quelle mesure l'accompagnement par un volontaire en service civique a-t-il permis aux seniors de tisser des liens ?
- III. Dans quelle mesure l'accompagnement par un volontaire en service civique a-t-il permis aux seniors de réduire leur sentiment d'isolement ?
- IV. Dans quelle mesure l'accompagnement par un volontaire en service civique a-t-il amélioré le bien-être psychologique des seniors ?
- V. Dans quelle mesure l'accompagnement par un volontaire en service civique a-t-il permis de changer le regard des seniors sur les jeunes ?



Remarques préliminaires

Nombre de répondants : 1217

- Prise en compte des 3 modalités
- Prise en compte des réponses des seniors dont l'accompagnement est très récent : 7 répondants sont accompagnés depuis moins d'1 mois

Tris croisés en fonction :

- Du lieu de résidence
- De la fréquence d'intervention du jeune

Caractérisation des seniors répondants

Répartition des seniors selon le genre

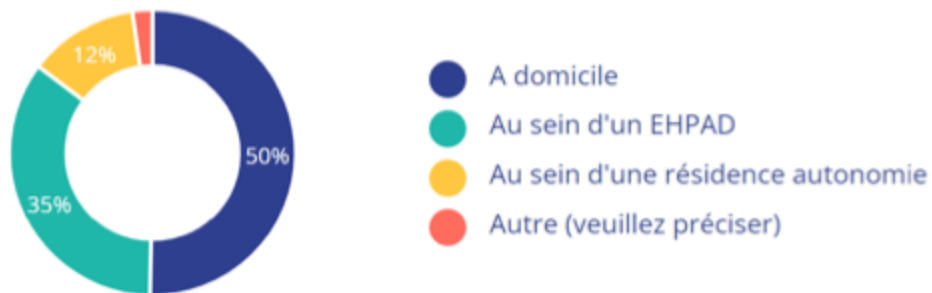


Age moyen des seniors

82

Caractérisation des seniors répondants

Répartition des seniors selon le lieu de résidence



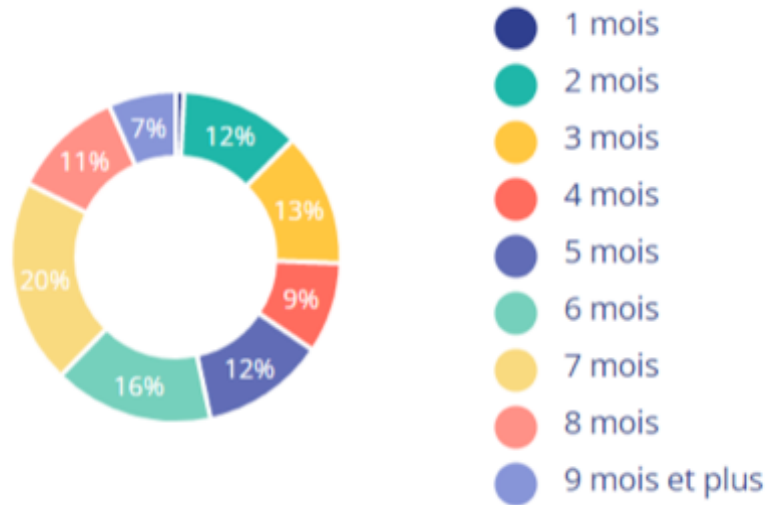
Entourage des seniors vivant à domicile



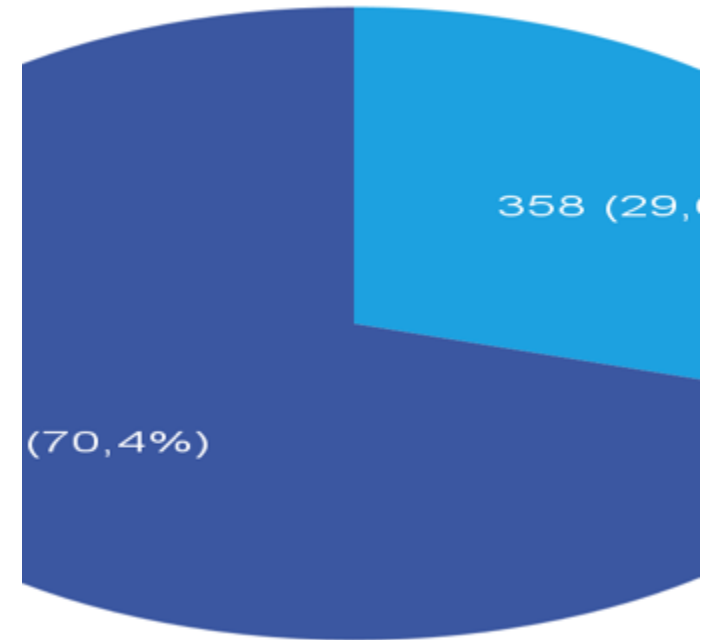
La plupart des seniors sont accompagnés par un volontaire depuis plus de 3 mois

“Depuis combien de temps les volontaires viennent-ils vous voir ?” (n = 1211)

Répartition des seniors selon l'ancienneté de l'accompagnement

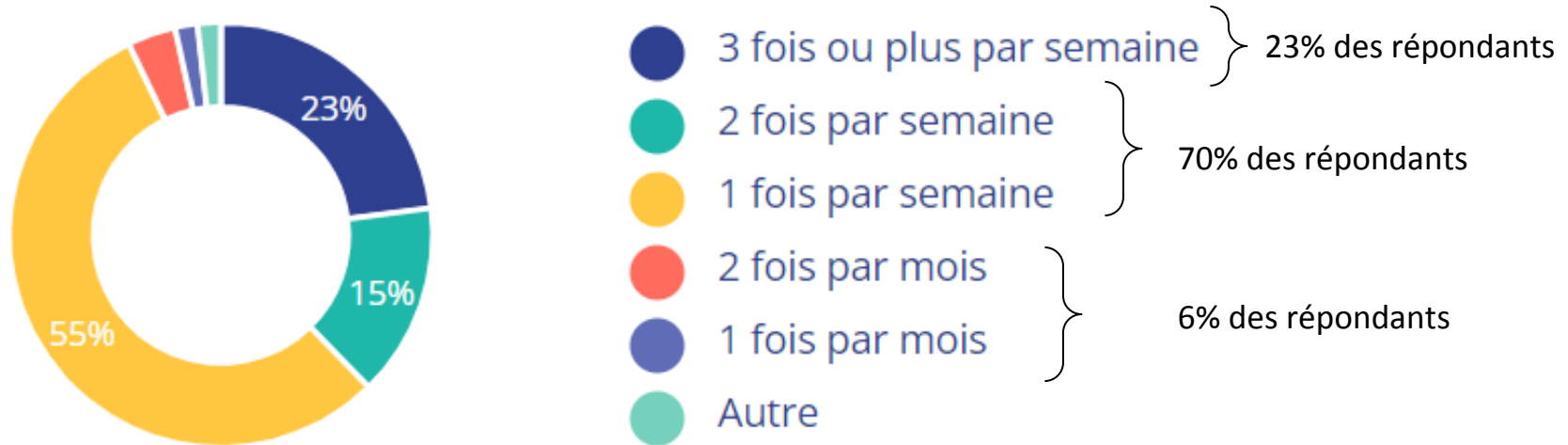


3 mois et moins Plus de 3 mois



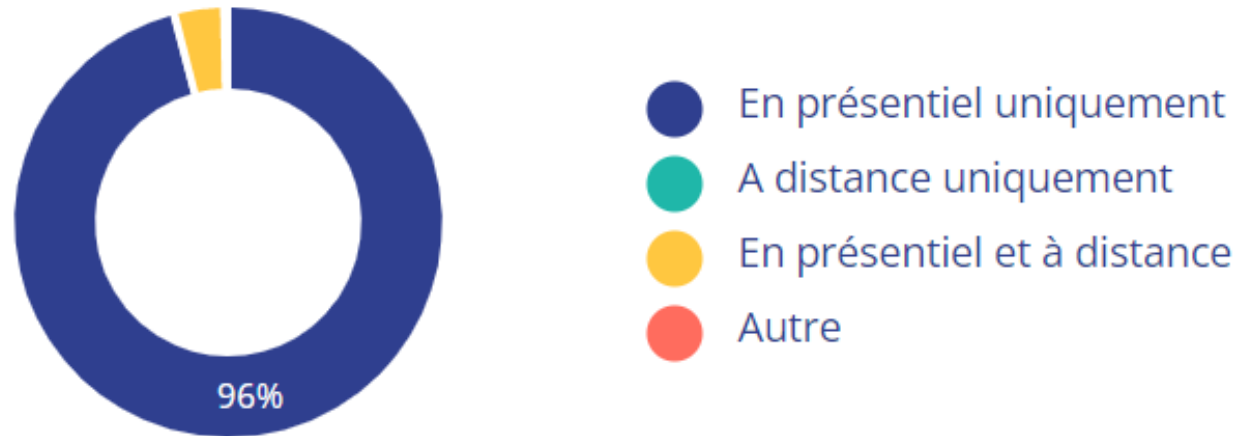
70% des seniors voient les volontaires 1 à 2 fois par semaine

“A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ?” (n = 1217)



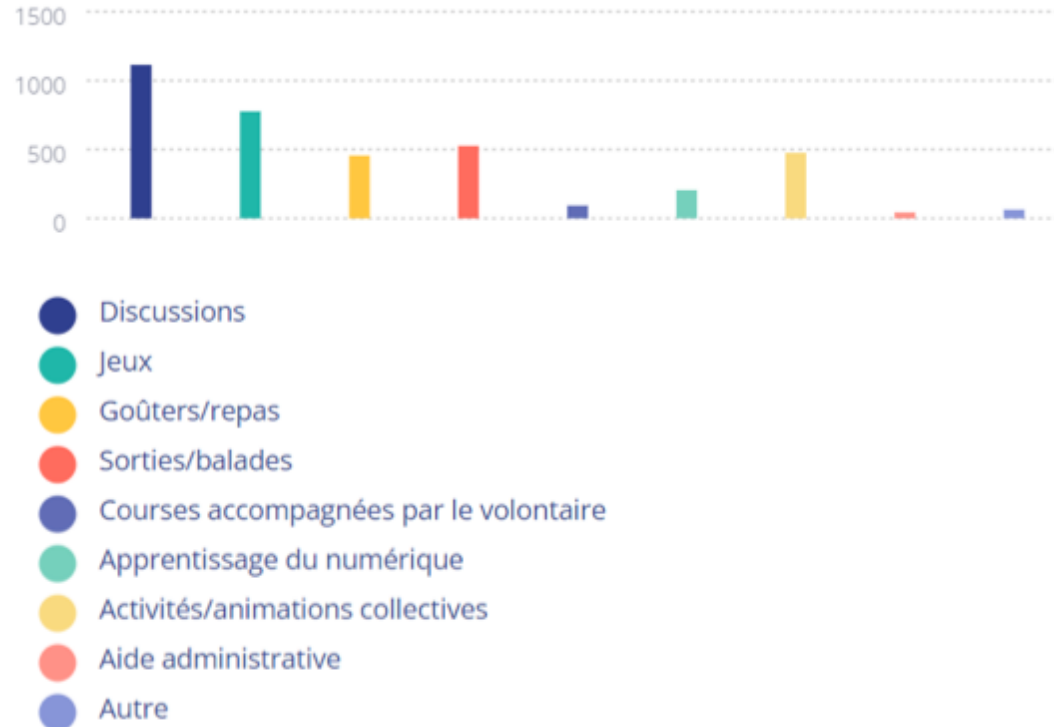
La quasi totalité des interactions avec les volontaires a lieu en présentiel uniquement

“Les interactions avec les volontaires ont-elles lieu ?” (n = 1211)



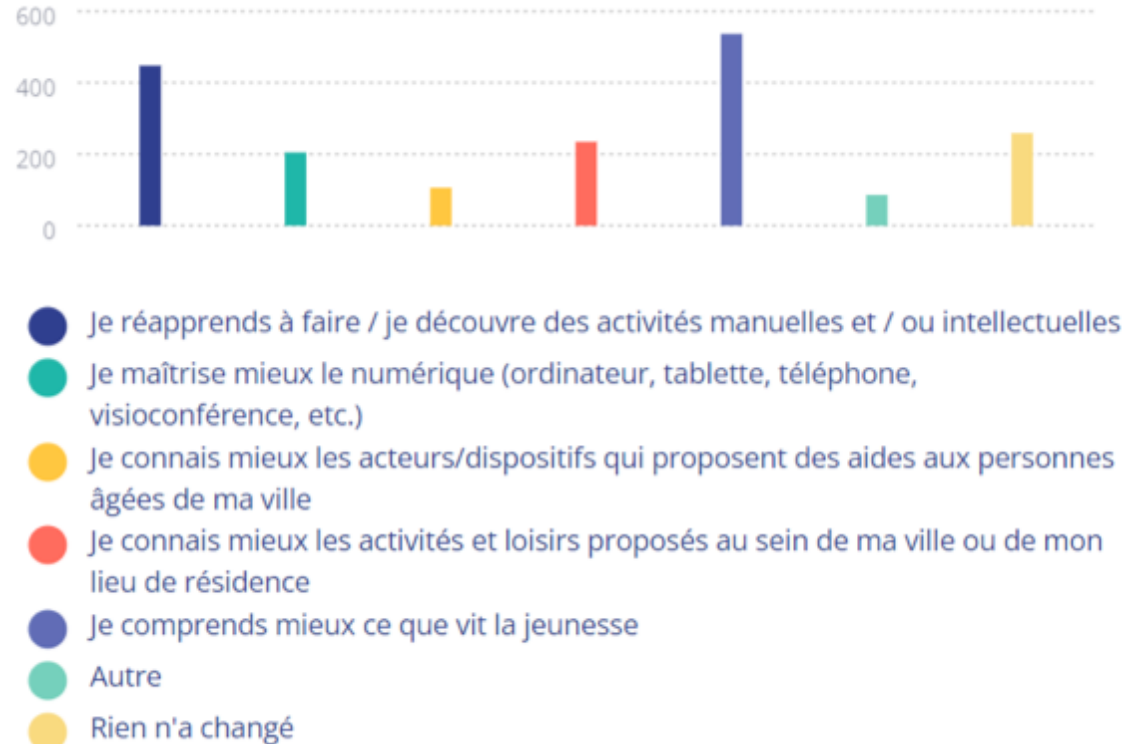
La majorité des seniors discutent et font des jeux avec les volontaires

"Que faites-vous ensemble avec les volontaires ?" (n = 1217)



Les seniors estiment surtout mieux comprendre ce que vivent les jeunes et réapprendre à faire des activités manuelles et/ou intellectuelles depuis les volontaires viennent les voir

“Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous appris de nouvelles choses ?” (n = 1217)



Les seniors ont surtout davantage envie de faire des activités, sortir et rencontrer des personnes depuis que les volontaires viennent les voir

“Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous davantage envie de :” (n = 1217)



Les seniors ont surtout pris l'initiative de participer à de nouvelles activités et des loisirs

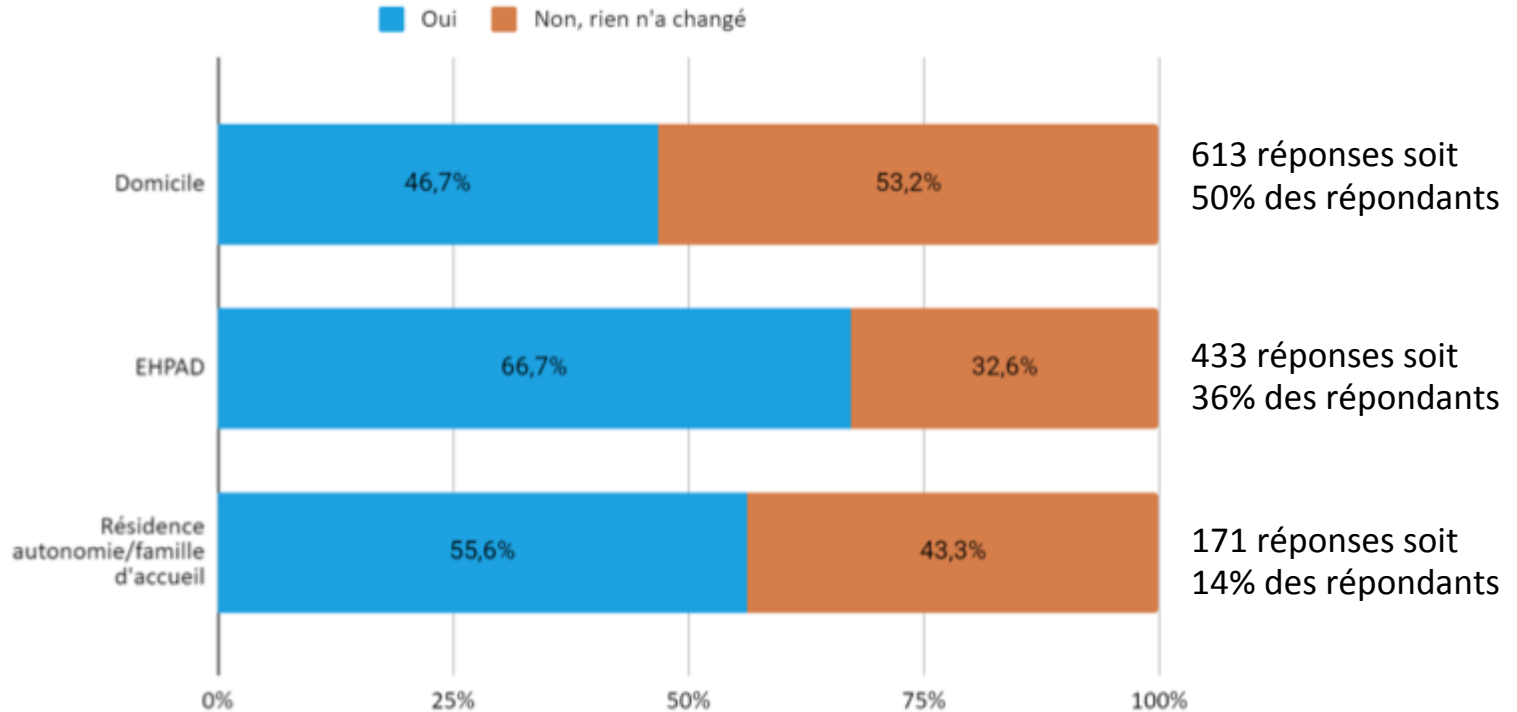
"Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous de votre propre initiative ..." (n = 1217)



- 55% des seniors déclarent avoir pris au moins une initiative
- 45% des seniors déclarent sortir plus fréquemment depuis que les volontaires viennent les voir

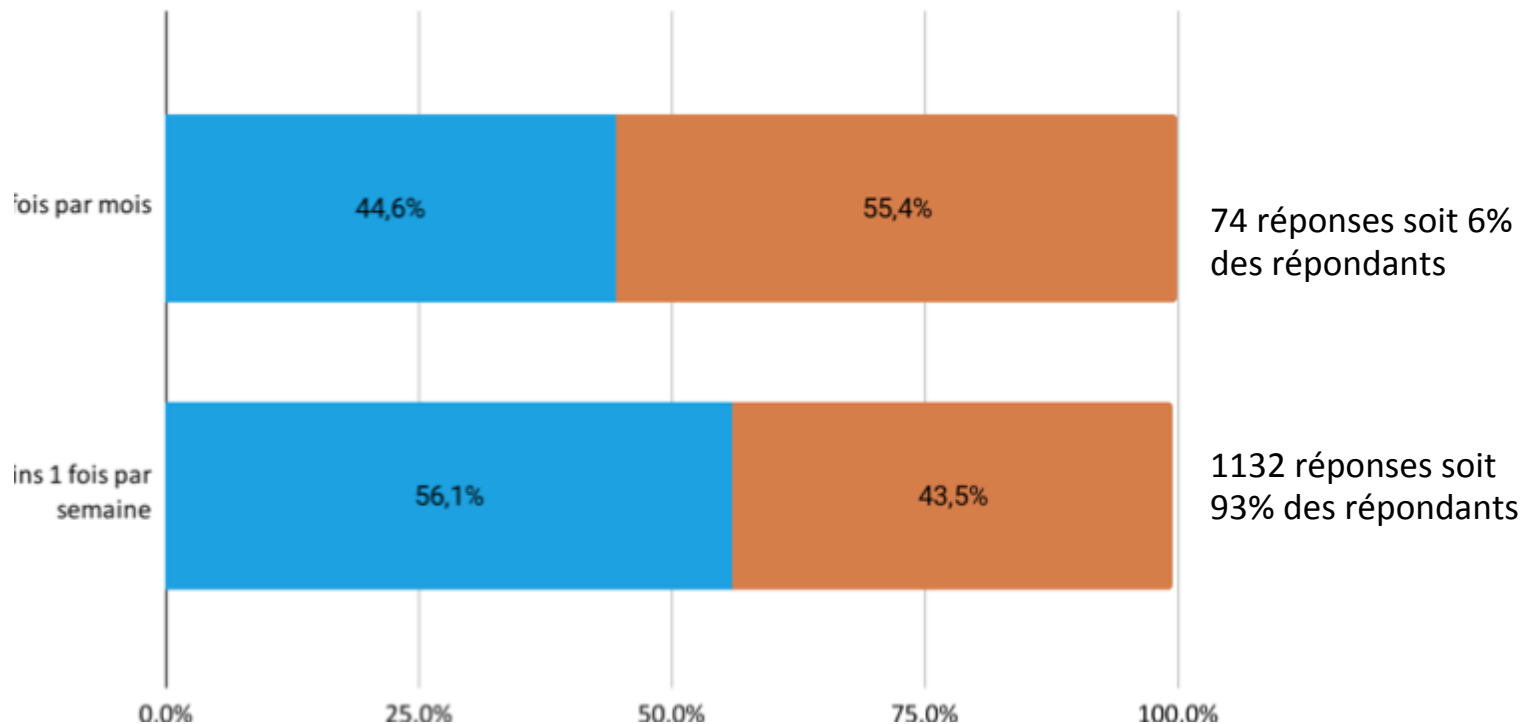
Les seniors résidant en EHPAD sont ceux qui ont le plus pris une initiative (67%), suivis des seniors en résidence autonomie (56%) et à domicile (47%)

Croisement du lieu de résidence et de la question "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous pris une initiative ?" (n = 1217)



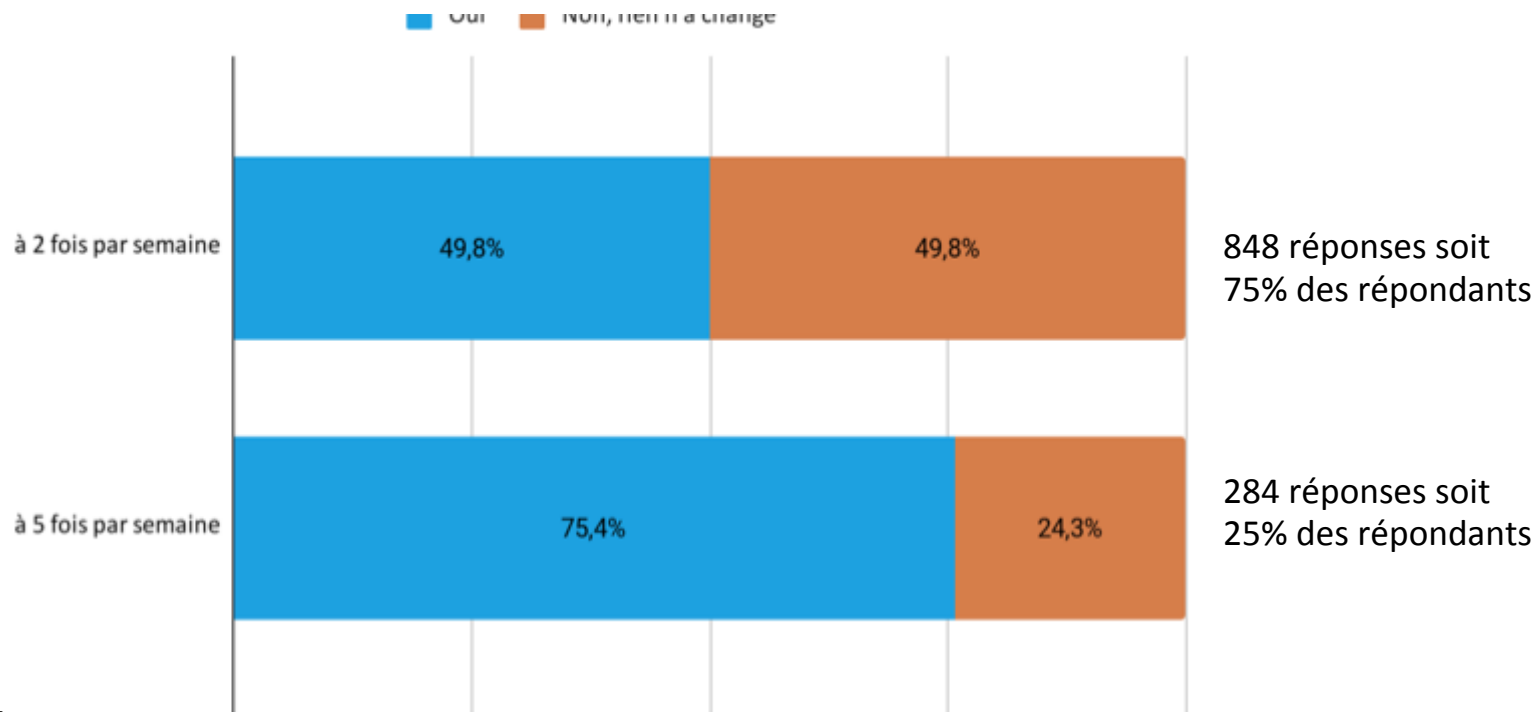
Les seniors ont majoritairement pris une initiative lorsque les volontaires viennent fréquemment (+12 points de %)

Croisement des questions "A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ?" et "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous pris une initiative : ... ?" (n = 1217)



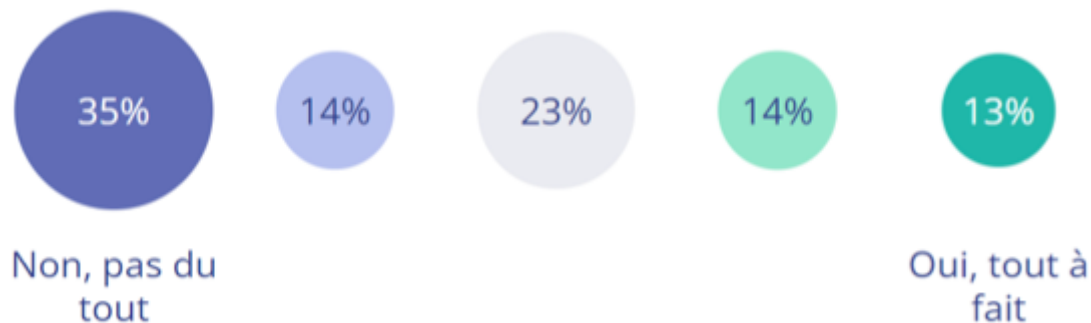
Plus les volontaires viennent fréquemment, plus les seniors ont pris une initiative (+25 points de %)

Croisement des questions "A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ? : Au moins 1 fois par semaine" et "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous pris une initiative : ... ?" (n = 1132)



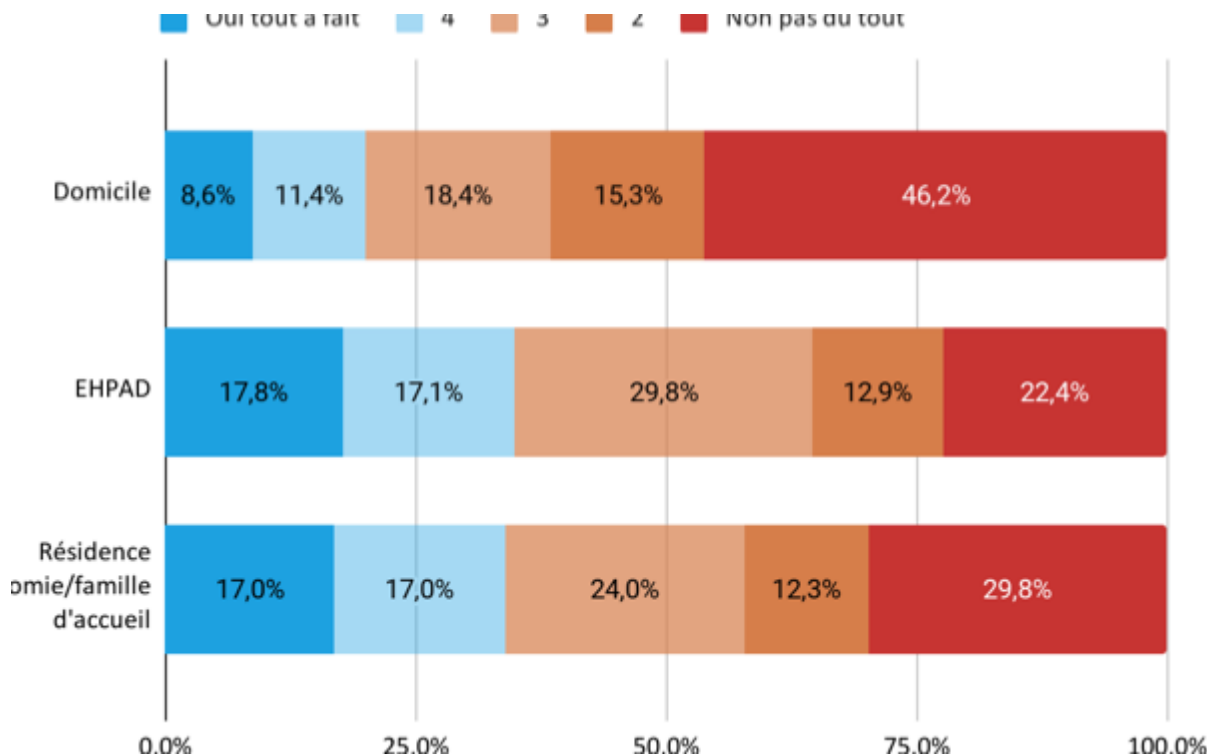
Environ ¼ des seniors estiment avoir tissé des liens avec d'autres personnes

"Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous tissé des liens avec d'autres personnes ?" (n = 1217)



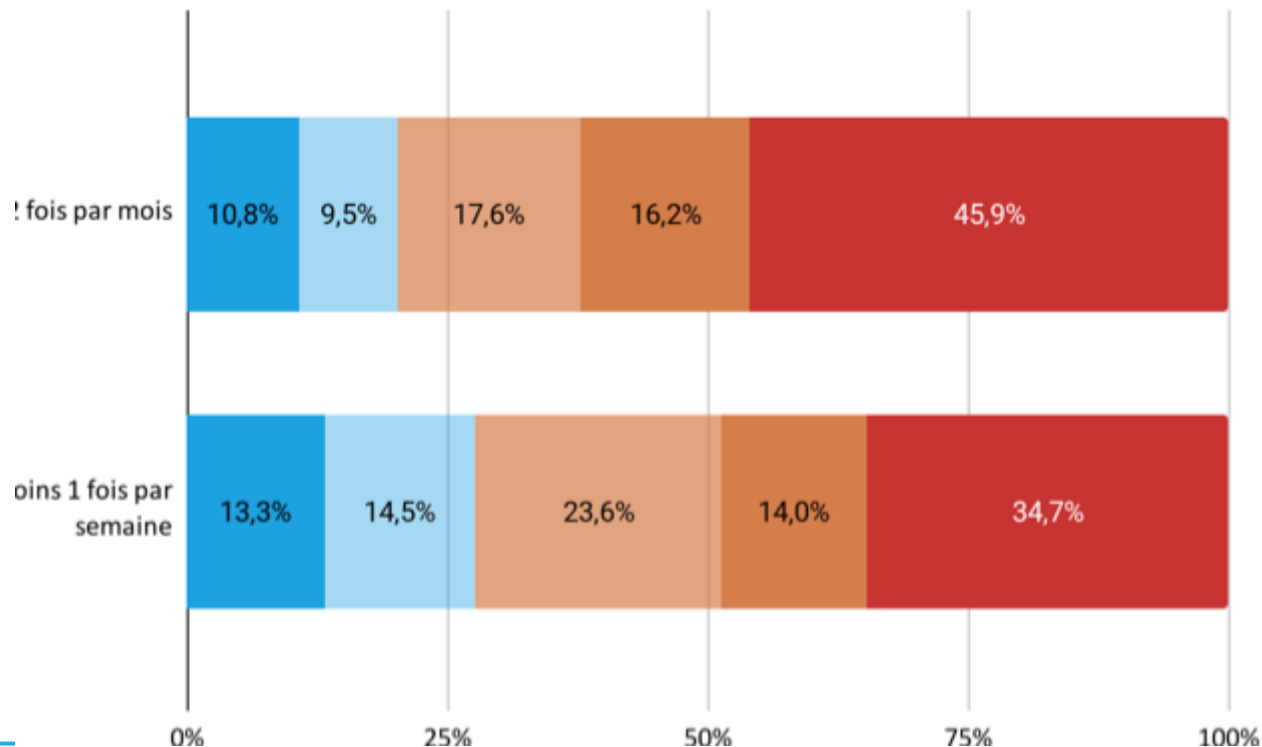
Les seniors résidant en EHPAD, en résidence autonomie ou en famille d'accueil sont ceux qui ont tissé le plus de liens avec d'autres personnes (+20 points de %)

Croisement du lieu de résidence et de la question "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous tissé des liens avec d'autres personnes ?" (n = 1217)



Les seniors ont davantage tissé des liens avec d'autres personnes lorsque les volontaires viennent fréquemment (+7 points de%)

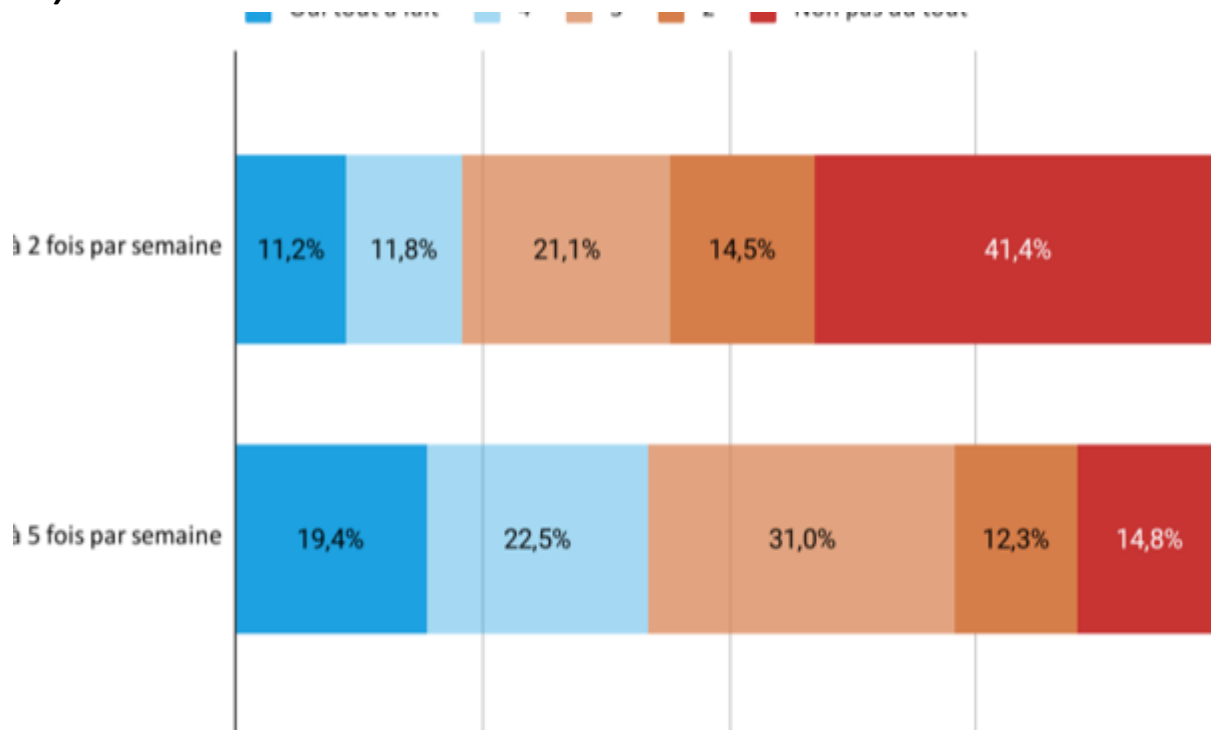
Croisement des questions "A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ?" et "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous tissé des liens avec d'autres personnes ?" (n = 1217)



50% à 60% des répondants affirment ne pas avoir tissé de liens avec d'autres personnes

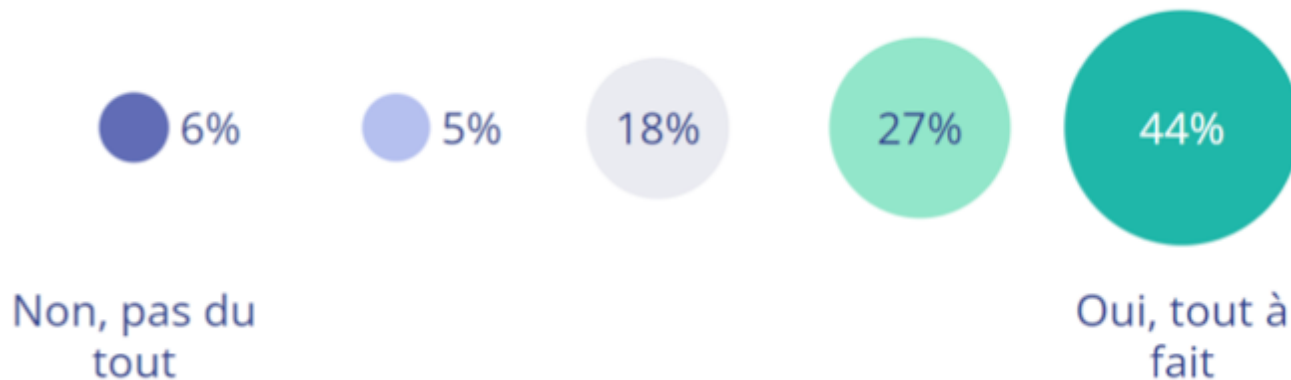
Plus les volontaires viennent fréquemment, plus les seniors ont tissé des liens (+19 points de %)

Croisement des questions "A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ? : Au moins 1 fois par semaine" et "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous tissé des liens avec d'autres personnes ?" (n = 1132)



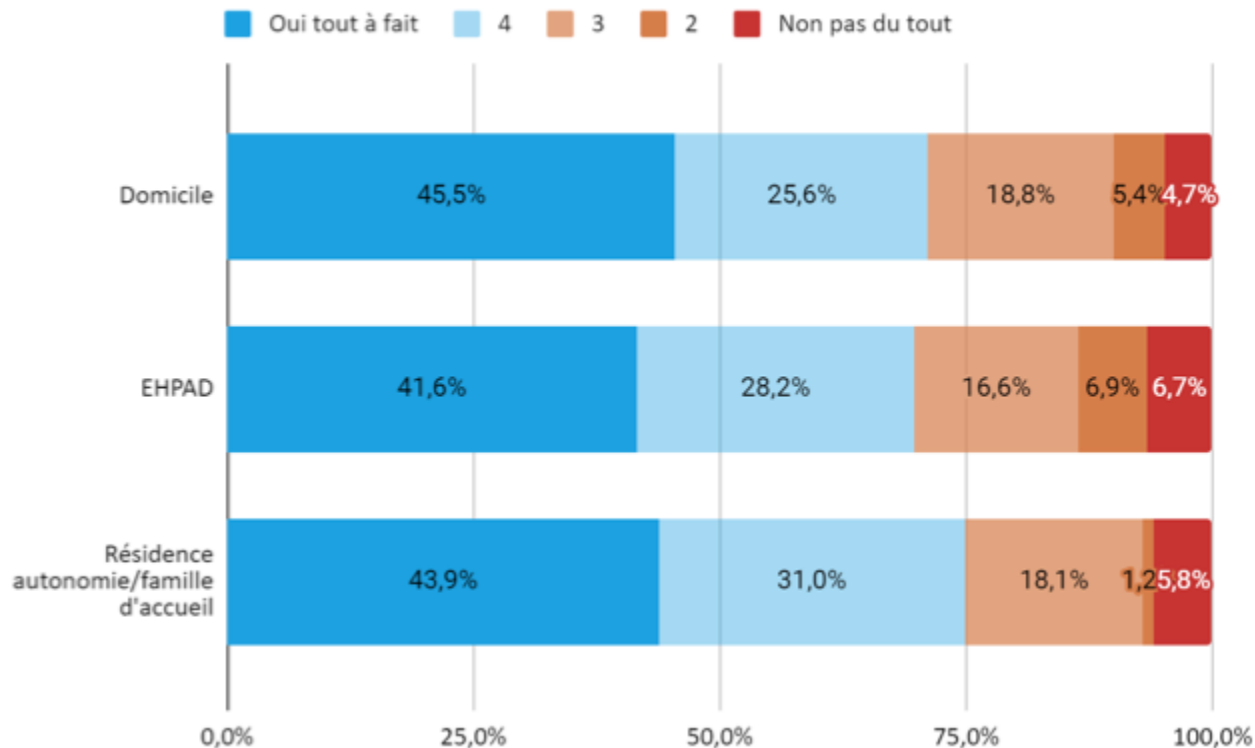
Près de $\frac{3}{4}$ des seniors se sentent moins seuls

“Depuis que les volontaires viennent vous voir, vous sentez-vous moins seul(e) qu'avant ?” (n = 1217)



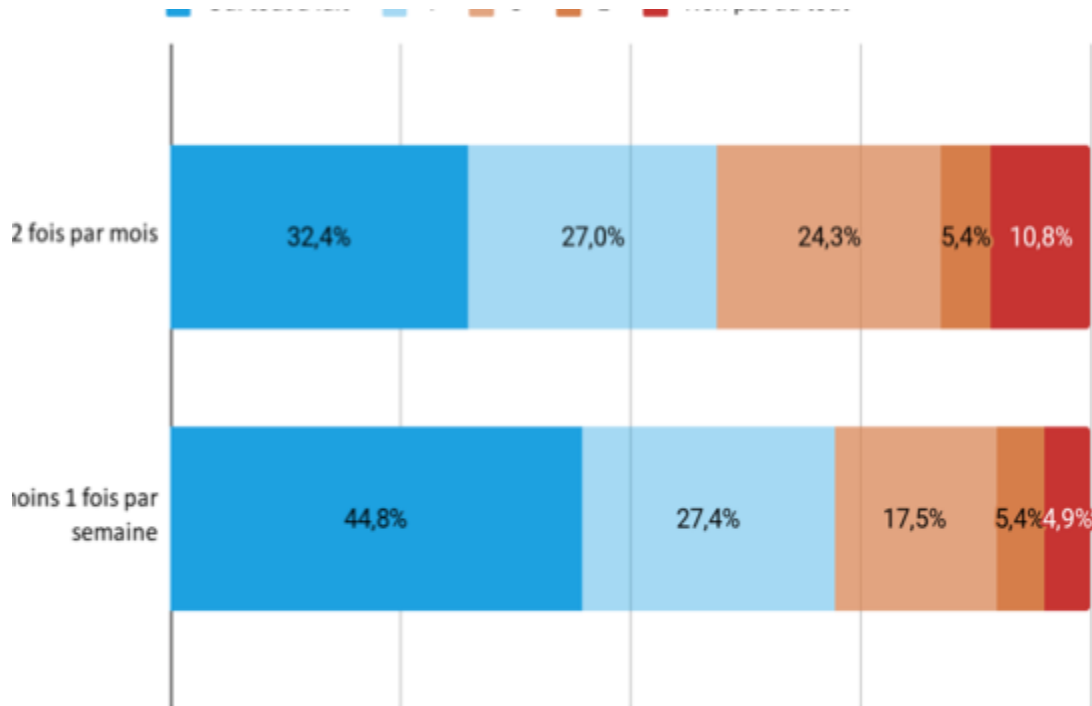
Les seniors en résidence autonomie ou en famille d'accueil semble se sentir un peu moins seuls que les seniors à domicile ou en EHPAD (+4 points de %)

Croisement du lieu de résidence et de la question "Depuis que les volontaires viennent vous voir, vous sentez-vous moins seul(e) qu'avant ?" (n = 1217)



Les seniors se sentent moins seuls qu'avant lorsque les volontaires viennent fréquemment (+13 points de %)

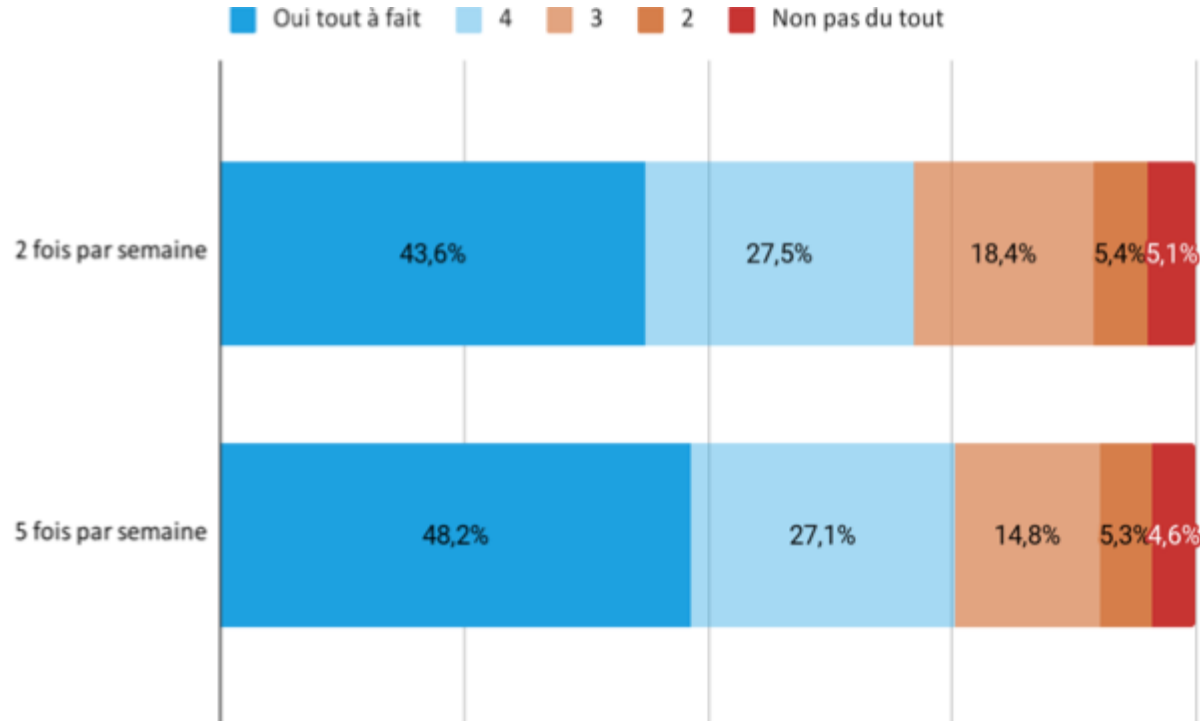
Croisement des questions "A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ?" et "Depuis que les volontaires viennent vous voir, vous sentez-vous moins seul(e) qu'avant ?" (n = 1217)



- 45% des seniors recevant fréquemment un volontaire affirment clairement se sentir moins seuls
- Les seniors accompagnés moins fréquemment sont 2 fois plus nombreux à déclarer que rien n'a changé

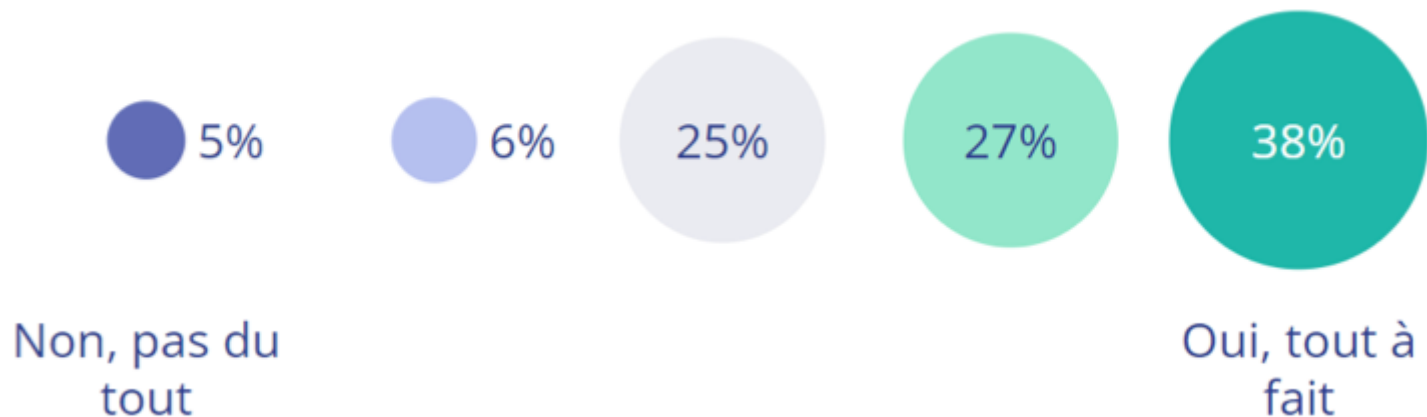
Plus les volontaires viennent fréquemment, plus le sentiment d'isolement des seniors diminue

Croisement des questions "A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ? : Au moins 1 fois par semaine" et "Depuis que les volontaires viennent vous voir, vous sentez-vous moins seul(e) qu'avant ?" (n = 1132)



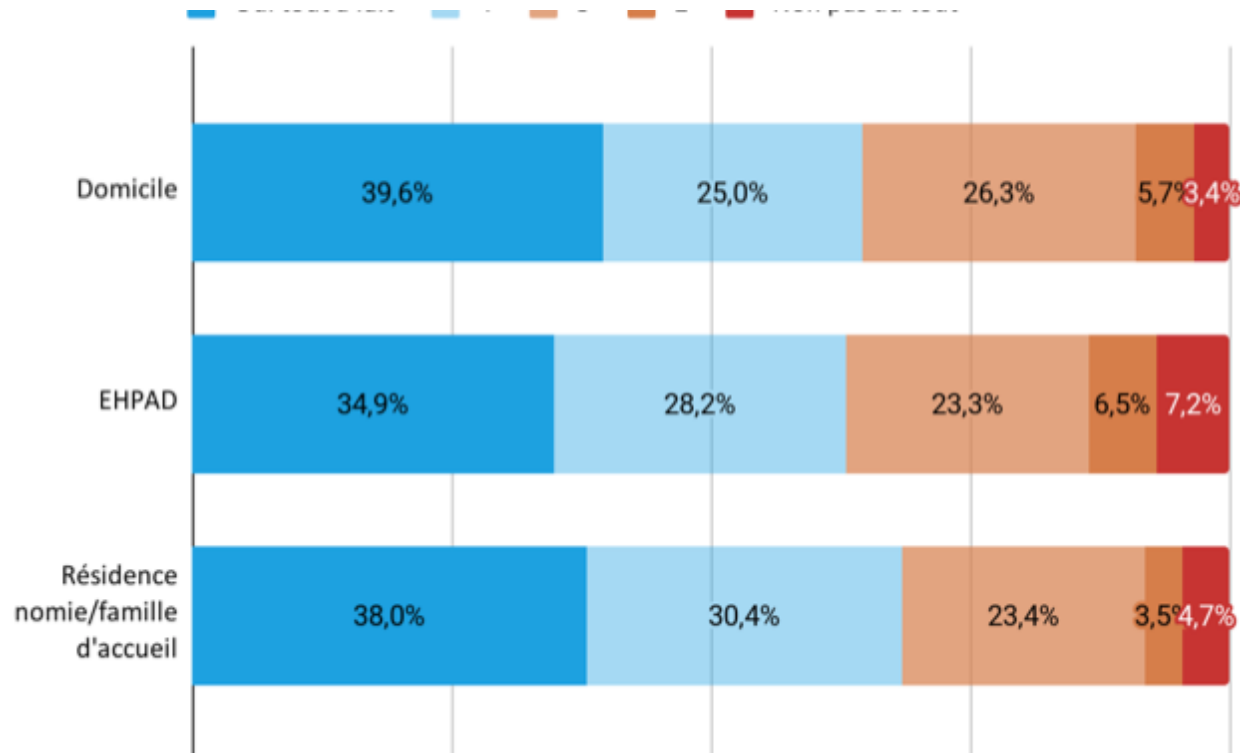
⅔ des seniors estiment que leur moral s'est amélioré

"Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous un meilleur moral ?" (n = 1217)



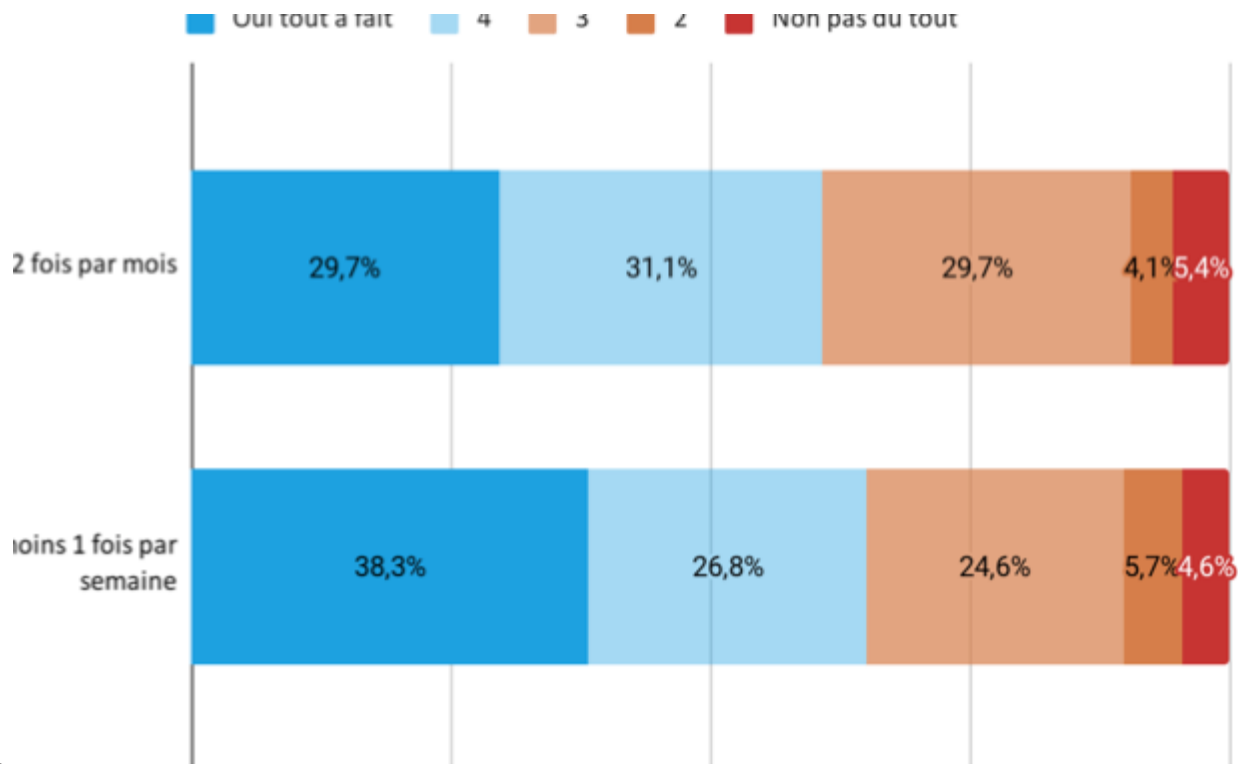
Le moral des seniors en résidence autonomie ou en famille d'accueil s'est davantage amélioré, par rapport à celui des seniors à domicile ou en EHPAD (+4 points de %)

Croisement du lieu de résidence et de la question "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous un meilleur moral ?" (n = 1217)



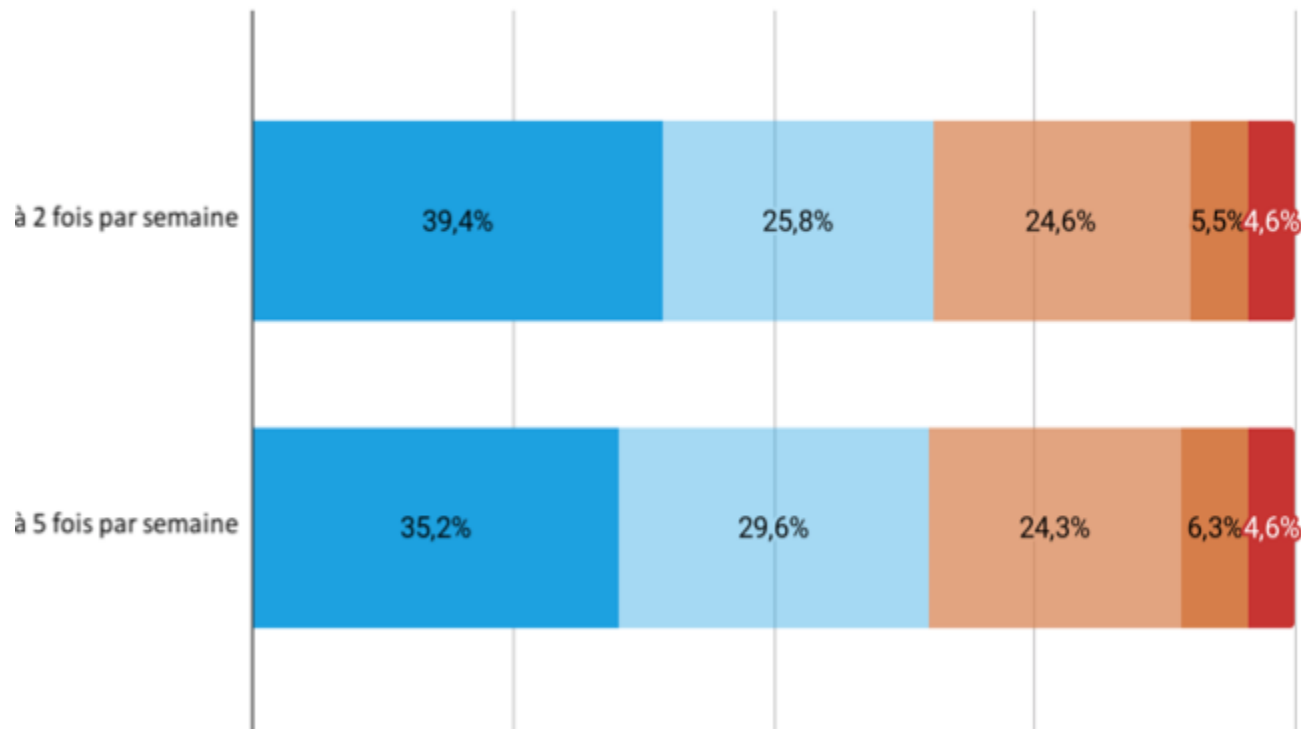
Les seniors recevant fréquemment un volontaire sont plus nombreux à affirmer avoir un meilleur moral (+4 points de %)

Croisement des questions “A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ?” et “Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous un meilleur moral ?” (n = 1217)



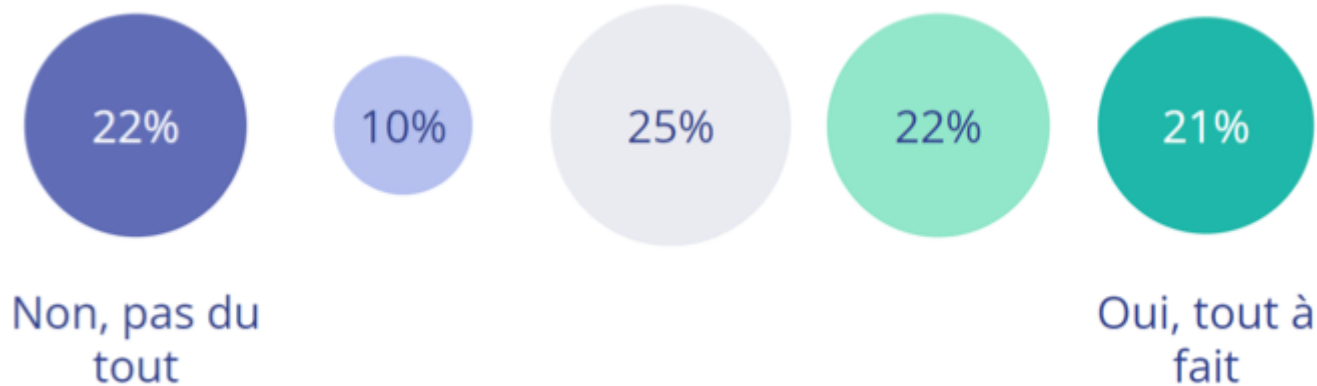
La fréquence des interventions n'a pas d'influence sur l'amélioration du moral des seniors

Croisement des questions "A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ? : Au moins 1 fois par semaine" et "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous un meilleur moral ?" (n = 1132)



Environ 40% des seniors ont changé leur regard sur la jeunesse

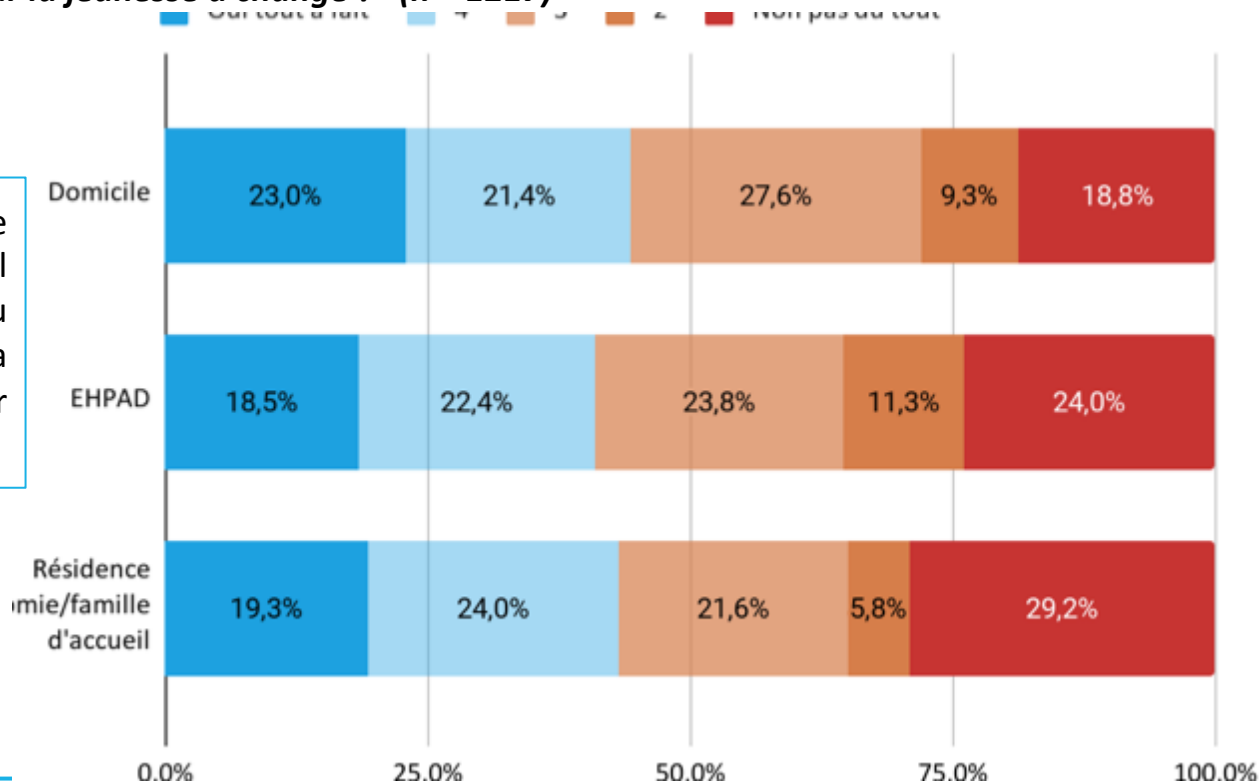
"Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous l'impression que votre regard sur la jeunesse a changé ?" (n = 1217)



Environ 40% des seniors ont changé leur regard sur la jeunesse, quel que soit leur lieu de résidence

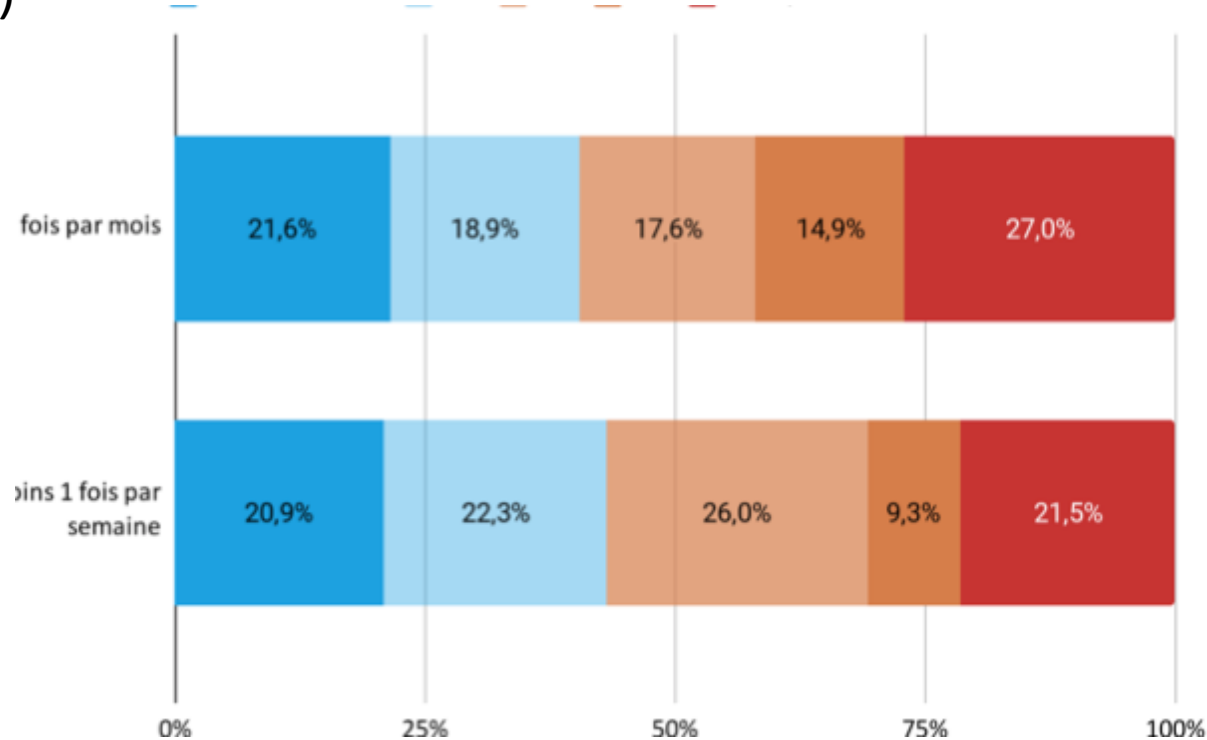
Croisement du lieu de résidence et de la question "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous l'impression que votre regard sur la jeunesse a changé ?" (n = 1217)

⅓ des seniors en résidence autonomie, en famille d'accueil ou en EHPAD n'ont pas ou peu changé leur regard sur la jeunesse (+5 points de % par rapport aux seniors à domicile)



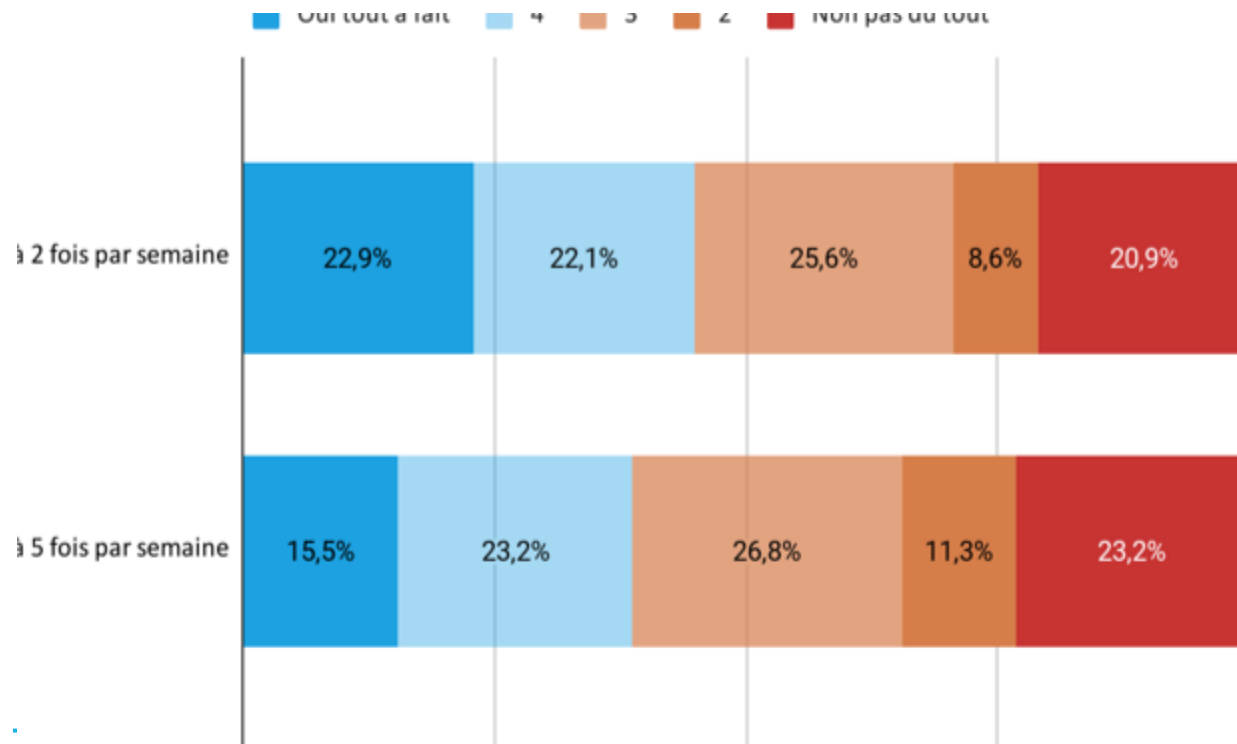
Environ 40% des seniors ont changé leur regard sur la jeunesse, quelle que soit la fréquence d'intervention des volontaires

Croisement des questions "A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ?" et "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous l'impression que votre regard sur la jeunesse a changé ?" (n = 1217)



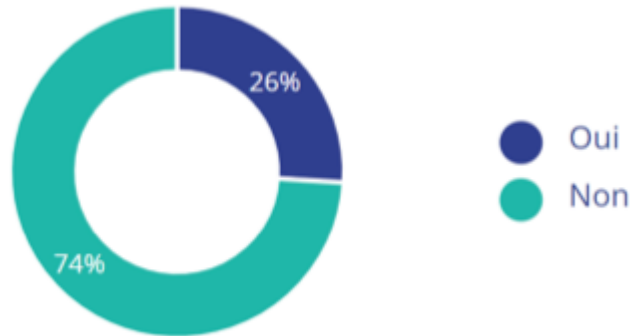
Les seniors ont davantage changé de regard sur la jeunesse lorsqu'ils voyaient les volontaires une à deux fois par semaine (+6 points de %)

Croisement des questions "A quelle fréquence passez-vous du temps avec les volontaires (en moyenne) ? : Au moins 1 fois par semaine" et "Depuis que les volontaires viennent vous voir, avez-vous l'impression que votre regard sur la jeunesse a changé ?" (n = 1132)

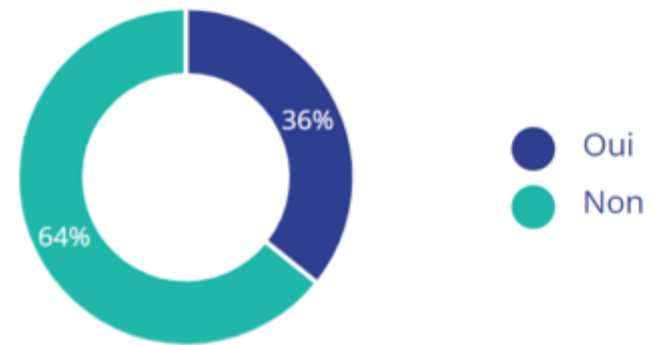


$\frac{3}{4}$ des seniors ne bénéficient pas d'autres programmes proposant des visites hebdomadaires ou des animations, et $\frac{2}{3}$ des seniors ne disposaient pas d'autres moyens que SC2S pour en bénéficier

“En-dehors de votre entourage ou de professionnels de santé, bénéficiez-vous d'autres programmes proposant des visites de convivialité hebdomadaires ou des animations ?” (n = 1217)



“Si les volontaires ne venaient pas vous voir, auriez-vous eu d'autres moyens d'avoir des visites hebdomadaires ou des animations de façon similaire ?” (n = 1217)



Synthèse des réponses aux questions “Depuis que les volontaires viennent vous voir...” en fonction du lieu de résidence des seniors

	Avez-vous pris une initiative ?*	Avez-vous tissé des liens avec d'autres personnes ?*	Vous sentez-vous moins seul(e) qu'avant ?*	Avez-vous un meilleur moral ?*	Avez-vous l'impression que votre regard sur la jeunesse a changé ?*
A domicile	+	+	+++	+++	+++
En EHPAD	+++	++	+++	++	++
En résidence autonomie	++	++	+++	+++	++

* Comparaison des réponses “5 : Oui, tout à fait”

Nombre de + varie s’il y a une différence d’au moins +/- 5 pts de pourcentage entre les proportions de réponses

Synthèse des réponses aux questions “Depuis que les volontaires viennent vous voir...” en fonction de la fréquence d’accompagnement par un volontaire

	Avez-vous pris une initiative ?*	Avez-vous tissé des liens avec d'autres personnes ?*	Vous sentez-vous moins seul(e) qu'avant ?*	Avez-vous un meilleur moral ?*	Avez-vous l'impression que votre regard sur la jeunesse a changé ?*
1 à 2 fois par mois	+	++	+	+	++
1 à 2 fois par semaine	++	++	++	+++	+++
3 à 5 fois par semaine	+++	+++	+++	++	+++

* Comparaison des réponses “5 : Oui, tout à fait”

Nombre de + varie s’il y a une différence d’au moins +/- 5 pts de pourcentage entre les proportions de réponses

Synthèse de la collecte quantitative

Profils des seniors

- Les seniors sont surtout des **femmes (82%)**, résidant à **domicile (50%)** et en **EHPAD (35%)**.

Interventions des volontaires

- Les seniors sont accompagnés par les volontaires depuis **plus de trois mois (70%)**, **une à fois par semaine (70%)**, en **présentiel** uniquement (**96%**).
- Les activités pratiquées avec les volontaires sont majoritairement des **discussions** et des **jeux**.

Synthèse de la collecte quantitative

Impacts sur les seniors

- 55% des seniors déclarent avoir pris au moins une initiative. Ils résident surtout en EHPAD (66%) et voient les volontaires 3 à 5 fois par semaine (75%).
- ¼ des seniors estiment avoir tissé des liens avec d'autres personnes. Il s'agit en particulier des seniors vivant en EHPAD (35%) ou en résidence autonomie (34%), et voyant les volontaires 3 à 5 fois par semaine (42%).
- ¾ des seniors se sentent moins seuls, quel que soit leur lieu de résidence.
- ⅔ des seniors considèrent que leur moral s'est amélioré, quel que soit leur lieu de résidence.
- 40% des seniors affirment avoir changé leur regard sur la jeunesse, quel que soit leur lieu de résidence. Ils sont cependant plus affirmatifs lorsqu'ils résident à domicile (23%).

Attribution

- ¾ des seniors ne bénéficiaient pas d'autres programmes que SC2S leur proposant des visites ou des animations.
- Pour ⅔ des seniors, SC2S constituait le seul moyen d'avoir des visites ou des animations similaires à ce que propose ce programme.

Collecte qualitative auprès des seniors



Profil des seniors interrogés

FORMAT	SEXE	CARACTÉRISTIQUES	ÂGE	LIEU DE RÉSIDENCE
15 ENTRETIENS	13 femmes 2 hommes	En EHPAD/EHPA(*) (9) En résidence autonomie (2) A domicile (4)	Entre 66 et 96 ans	8 lieux Paris, Marseille, La Réunion, Chambéry, Lyon, Poitiers, Poissy, Bordeaux

(*) EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
EHPA : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées

“
J’ai pas mal de problèmes de santé et c’est difficile
d’autant plus quand on sait qu’on va passer au
fauteuil. Ca, pour le moral c’est très mauvais

UNE SENIOR

”

Activités et services

Ateliers, animations, activités physiques, compagnie

En établissement

Ateliers / animations

Ateliers/activités autour de la mémoire : sur la tablette, scrabble (5)

Quiz : "Connaissez-vous la France ?", sur la nature, les animaux, "Qui veut gagner des millions ?" (3)

Activités musicales : Karaoké et quizz musicaux (1) | Activités manuelles : dessin, carton (3)

Jeux de société et domino (3) | Théâtre (2) | Atelier littérature (1)

Activités physiques

Promenade, marche, sorties : aller voir les animaux à la SPA, au cinéma, au restaurant, pique-nique (4)

Danse (1) | Sport, vélo (1) | Belotte (1) | Gym (1)

Accompagnement / discussion

Discussion en individuel ou en groupe (4)

Lecture du journal (1) | Regarder des films à la télé (1) | Aide à l'informatique (1)

Accompagnement pour faire des achats (1)

“

Oui on fait des petits trucs,
elles ont des idées comme
pour Noël des collages
et pour Pâques des dessins

UNE SENIOR

”

Activités et services

Ateliers, animations, compagnie

A domicile

Ateliers / animations

Exercices de mémoire : Jeux de mots, mots fléchés, jeux sur la tablette, Scrabble, trous de mots (5)

Accompagnement / discussion

Cours/aide ponctuelle à l'informatique (3)

Discussion (4)

Aide avec les activités du quotidien : banque, sécurité sociale (1)

Au niveau de la **fréquence**, les seniors en général passent 1 ou 2 jours par semaine avec les volontaires.

“

On fait des jeux sur la tablette avec des mots et j'en ai trouvé aussi, ça me plait, j'ai toujours aimé lire

UNE SENIOR

”

Regard sur les jeunes

PERCEPTION

En établissement

Les seniors ont exprimé que les jeunes : éveillent la maison, sont gentils, les rajeunissent (3), leur rappellent leur jeunesse et leurs enfants/petits enfants (2), mais aussi leur font de la peine (1) ou encore '*ont trop de liberté aujourd'hui*' à leur avis (1).

A domicile

Certains seniors ont un regard valorisant sur les jeunes (1) et ont exprimé le fait que les jeunes sont comme eux et vivent leur vie (1).

CHANGEMENTS : Un autre regard sur les jeunes

En établissement

Ils avaient déjà un bon regard sur les jeunes, et il n'a pas changé (2). « *Les jeunes je les connais et je les aime bien. Je vois souvent mes enfants et mes petits enfants* »

A domicile

- Pour certains, la surprise que des jeunes souhaitent être en contact avec des seniors (1) : « souvent les jeunes ne sont pas en contact avec les seniors, ils fréquentent les gens de leur âge ».
- Pour d'autres, pas de changements (2). « *Ça n'a pas changé mon regard sur les jeunes parce que j'aime bien les jeunes* »

“

J'ai été surprise parce que souvent les jeunes filles ne sont pas en contact avec les personnes âgées, elles fréquentent plus les gens de leur âge

UNE SENIOR

”

Changements

Un sentiment d'utilité et de transmission de connaissances aux jeunes

En établissement

- Transmission de connaissances (4) (par ex. apprendre aux jeunes des jeux - Scrabble)
- Transmission de leur vie/expérience (1)
- Sentiment d'utilité à la communauté / aux jeunes (2) (par ex. plier le linge, aider au secrétariat, participer au conseil de vie sociale)

A domicile

- Transmission de connaissances, de conseils (2)
- Transmission de leur vie/expérience (4) (par ex. sortir les albums des photos)
- Un senior ne se sent pas utile vis à vis des jeunes, notamment en termes de transmission de connaissances (1)

“

Je crois que je leur apporte
quelque chose qui leur permet
de découvrir l'être humain

UNE SENIOR

”

Changements

Une amélioration des connaissances et compétences

En établissement

- Soutien intellectuel (1)
- Compétences (par ex. concernant les activités manuelles) (2)
- Compétences informatiques (1)
- Pas d'apprentissage particulier (1)

A domicile

- Compétences informatiques (3)
- Se remémorer le français (1)

“

Elles/Ils m'apprennent des choses aussi quand on fait des paniers avec du carton (activités manuelles), du dessin aussi. On fait beaucoup de choses ...

UNE SENIOR

”

Changements

Une amélioration du bien-être

En établissement

Santé psychique	Capacités intellectuelles	Capacités physiques
Meilleur moral (4), compagnie (1), assurance (1), joie, rire (5), oubli des soucis (1), impression de rajeunir (1)	Mémoire stimulée (3), plus de communication verbale – discussion (3)	Maintien de la forme physique (1), équilibre (1)
Meilleur moral (5), compagnie (1), joie , rire (4), sécurité, assurance et confiance en soi (2), revalorisation (1), motivation (1), enrichissement intérieur (1), compagnie (1), oubli des soucis (1)	Mémoire stimulée (2), plus de communication verbale – discussion (4), ressourcement (1)	<i>Pas de changements communiqués sur cet aspect</i>

A domicile

J’aime bien faire les jeux avec la
tablette, ça aide un peu avec la
mémoire

UN SENIOR

Changements

Concernant la mobilité

En établissement

- Sorties dans la résidence ou en dehors avec les volontaires (4). Les seniors font des promenades, de la marche et sont sortis voir les animaux à la SPA, au cinéma, au restaurant, pique-niquer ou faire des courses.
- À cause de la COVID, les seniors sortent et voyagent moins (1)

A remarquer aussi que certains ne demandent pas d'aide même s'il est difficile de bouger pour eux, et donc ils ne font plus de sorties (1)

A domicile

- Sorties pour les activités du quotidien : banque, sécurité sociale (1)
- Certaines personnes se sont déclarées assez autonomes (2) et n'ont pas déclaré faire de sorties avec les volontaires.

“

Je me déplace un peu parce que la fille qui était là à mon arrivée m'a fait faire le tour et m'a montré un peu les lieux pour que je m'habitue

UNE SENIOR (EHPAD)

”

Changements

Concernant le lien social

En général, les seniors sont contents du lien intergénérationnel créé avec les jeunes. En établissement, la présence de jeunes et la motivation pour participer à des activités et animations ont eu un impact positif sur le lien social des seniors, notamment car certains ont peu de lien avec les autres résidents.

En établissement

- Les jeunes représentent une compagnie (2)
- Communication difficile avec les autres seniors (2) : « *C'est dur de parler avec des gens qui disent des choses incohérentes* »

Quelques personnes ont déclaré ne pas avoir beaucoup de lien avec les autres (1) ni la volonté de partager (1). D'autres personnes déclarent ne pas se sentir isolées (2).

A domicile

- Les jeunes représentent une compagnie— les seniors se sentent moins isolés (3)

Certains seniors disent ne pas chercher à avoir de lien social (1) et ni vouloir s'ouvrir à d'autres personnes (1).

“

Je n'ai pas beaucoup de lien
avec les autres, j'en ai deux ou
trois mais ils ne sortent pas trop
de leur chambre

UNE SENIOR

”

Changements constatés

Sur d'autres personnes

A domicile

- Changements pour les volontaires constatés par les seniors:
 - Plus confiance en eux (1)
 - Amélioration de leur culture générale (1)
- Changements pour les autres seniors constatés par les seniors interrogés:
 - Ça leur fait du bien (1)
 - Ça fait du bien aux personnes isolées (1)

“

Ils ont changé, ils sont plus loquaces et ont amélioré leur culture générale par exemple. A. parle plus, est plus décontractée.

UNE SENIOR

”

Facteurs externes / attribution

En général les seniors ne connaissent pas d'autres programmes similaires et donc n'ont pas bénéficié d'autres actions.

Ainsi, les changements sont largement attribuables à SC2S.

Connaissances d'autres programmes :

En établissement : non (6) / connaît le service civique (1)

A domicile : non (4)

“

Non je n'en connaissais pas, ça a été une découverte. On n'a que des compliments à faire. Ça fait travailler le cerveau et c'est ça notre problème

UNE SENIOR

”

Synthèse des entretiens auprès des seniors

Attentes des seniors

De manière générale, les seniors n'ont pas formulé d'attentes particulières.

Certains seniors signalent des attentes par rapport à l'amélioration de compétences informatiques, sur internet et sur leur téléphone portable (2), afin d'avoir de la compagnie (1) et de discuter (1).

Principaux changements constatés

Malgré l'absence d'attentes clairement formulées, les seniors disent se sentir revitalisés par la présence des volontaires, qui **améliore leur bien-être et leur quotidien** à travers :

- La discussion, qui a un impact très positif sur le moral des seniors : ils sont **plus heureux et joyeux, ils se sentent rajeunir**. Cela comble leur besoin d'échange, de lien social et d'animation.
- La compagnie des volontaires qui les fait **se sentir moins seuls**.
- Les **activités autour de la mémoire** qui les aident beaucoup à réfléchir et à faire travailler leur mémoire immédiate.

Pour les seniors intéressés par l'informatique, les conseils et connaissances des volontaires semblent constituer une aide conséquente pour leur **autonomie et inclusion numérique**.

Les ateliers et animations les **stimulent et leur apportent des connaissances** de manière ludique : activités manuelles, informatique.



Partie prenante : Volontaires



Théorie du changement - Volontaires

Besoins	Activités/Services	Résultats courts terme	Impact moyen-long terme
	Mettre en relation les volontaires avec de potentiels recruteurs	Prise de conscience par les volontaires de la valeur de leur expérience	Motivation des volontaires pour poursuivre leur engagement pour la cause du grand âge ou le secteur Médico Social
Acquisition de compétences intergénérationnelles	Organiser des formations à destination des volontaires sur les thématiques intergénérationnelles	Acquisition de nouvelles compétences intergénérationnelles	Renforcement des liens intergénérationnels
Acquisition de connaissances et compétences transverses	Formations et expérience du programme (travail en équipe, dans un établissement pour certains, travail auprès des seniors)	Acquisition de connaissances	Acquisition et mobilisation/mise en pratique de compétences
Etre accompagné /soutenu	Proposer aux services civiques engagés sur les thématiques intergénérationnelles de rejoindre la mobilisation nationale	Sentiment d'utilité des volontaires	Changement de regard par les volontaires sur les seniors: développement de l'empathie
Prendre le temps de définir leur projet professionnel	Accompagner les volontaires dans leur parcours service civique et la définition de leur projet professionnel		Clarification par les volontaires de leur projet d'avenir
	Mettre en place des animations intergénérationnelles par les volontaires auprès des seniors	Gain de confiance en soi et de légitimité des volontaires	
Être utiles		Interactions avec un panel d'interlocuteurs divers	
		Création de lien social entre les seniors et les volontaires	
	Groupe de jeunes entre pairs et en équipe	Sentiment d'appartenance à un collectif, échange de pratiques avec des pairs	

Collecte quantitative auprès des Volontaires - questions de recherche

- I. Dans quelle mesure le service civique a-t-il permis aux volontaires d'acquérir ou de développer de nouvelles compétences ?
- II. Dans quelle mesure le service civique a-t-il permis aux volontaires d'acquérir des connaissances ?
- III. Dans quelle mesure le service civique a-t-il permis aux volontaires de développer des qualités humaines ?
- IV. Dans quelle mesure le service civique a-t-il permis aux volontaires d'avancer sur leur projet d'avenir ?
- V. Dans quelle mesure le service civique a-t-il donné envie aux volontaires de continuer à s'engager dans le secteur du médico-social ?
- VI. Dans quelle mesure le service civique a-t-il permis de changer le regard des jeunes sur les personnes âgées ?



Remarques préliminaires

Nombre de répondants : 1105

- Prise en compte des modalités 2 et 3 uniquement
- Prise en compte des réponses des volontaires dont l'engagement est très récent : 38 répondants ont débuté leur Service Civique depuis 1 mois ou moins

Tris croisés en fonction :

- Du (des) lieu(x) où le volontaire a réalisé son Service Civique
- De la fréquence d'intervention auprès des seniors

Caractérisation des volontaires répondants

Répartition des volontaires selon le genre

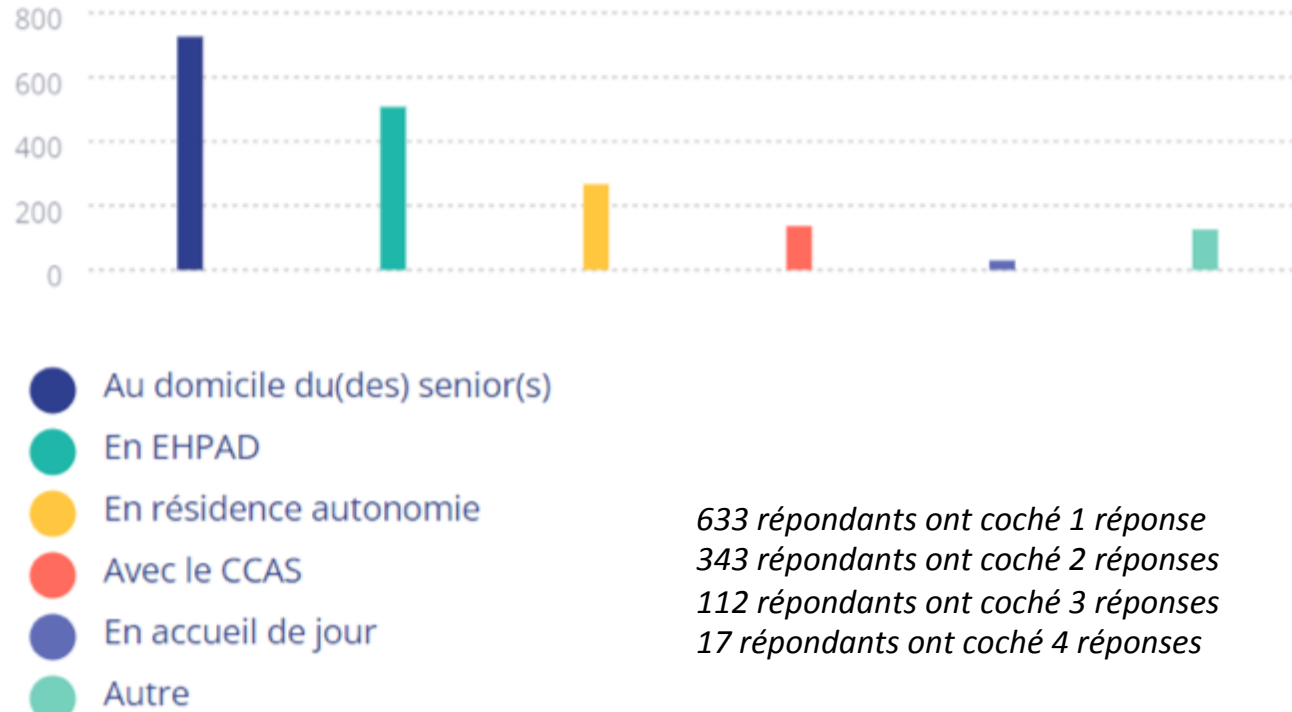


Age moyen des volontaires

20

Les volontaires ont majoritairement réalisé leur Service Civique au domicile des seniors et en EHPAD

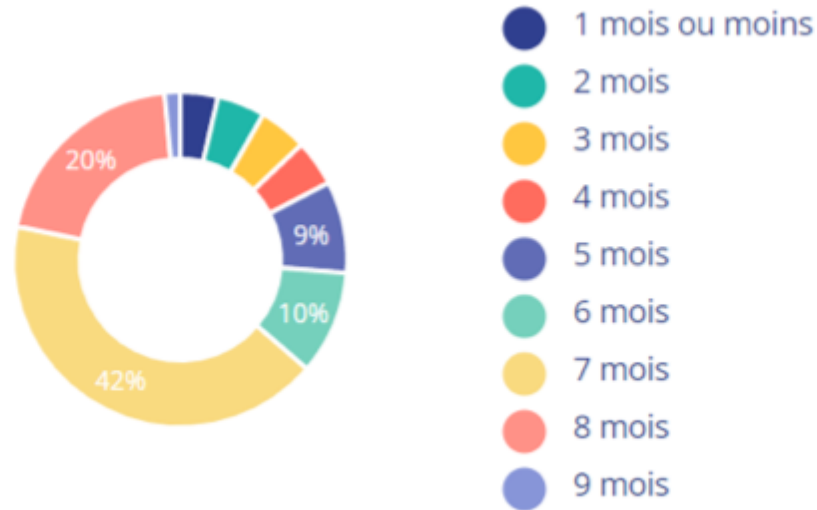
“Dans quel(s) lieu(x) as-tu réalisé ton Service Civique ?” (n = 1105)



*633 répondants ont coché 1 réponse
343 répondants ont coché 2 réponses
112 répondants ont coché 3 réponses
17 répondants ont coché 4 réponses*

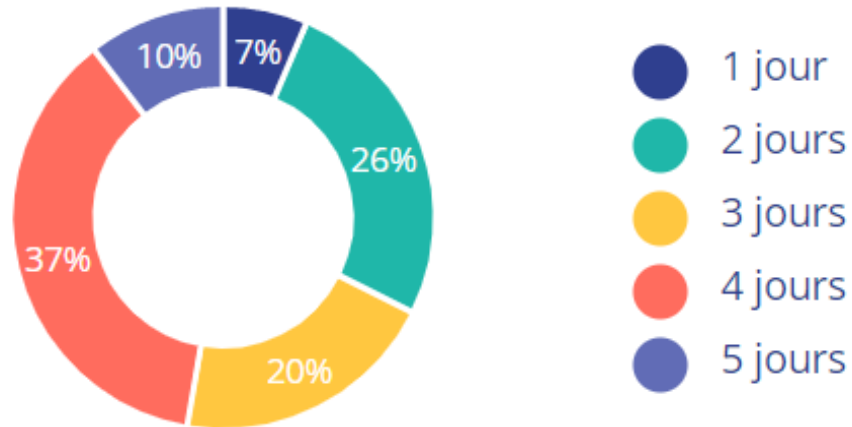
$\frac{2}{3}$ des volontaires ont débuté leur Service Civique depuis plus de 6 mois

"Depuis combien de mois as-tu commencé ton Service Civique ?" (n = 1105)



$\frac{2}{3}$ des volontaires interviennent 3 à 5 jours par semaine auprès des seniors et $\frac{1}{3}$ intervient 1 à 2 jour(s) par semaine

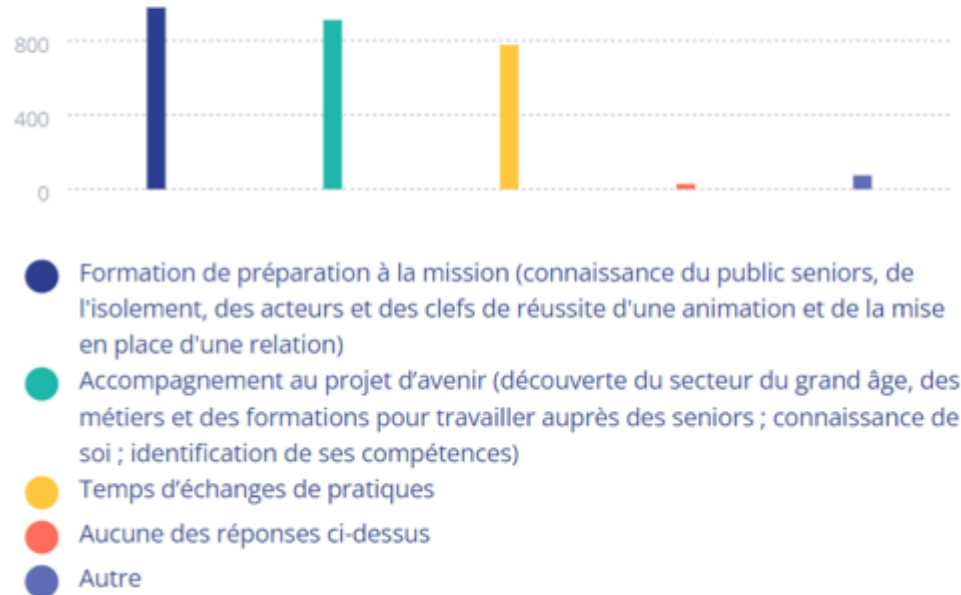
“Combien de jours par semaine es-tu en mission auprès des seniors ?” (n = 1105)



Les volontaires ont surtout suivi une formation de préparation à la mission et bénéficié d'un accompagnement au projet d'avenir

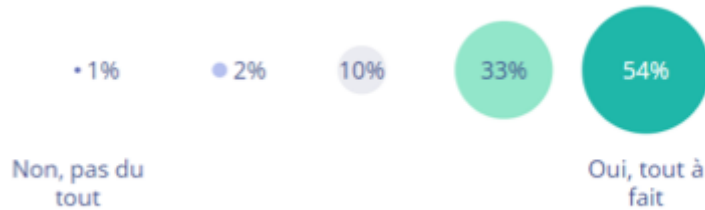
“As-tu bénéficié d'une ou plusieurs session(s) de formation dans le cadre de ton service civique ?” (n = 1105)

Répartition des volontaires selon les thématiques de formations, préparation et accompagnement à la mission reçues

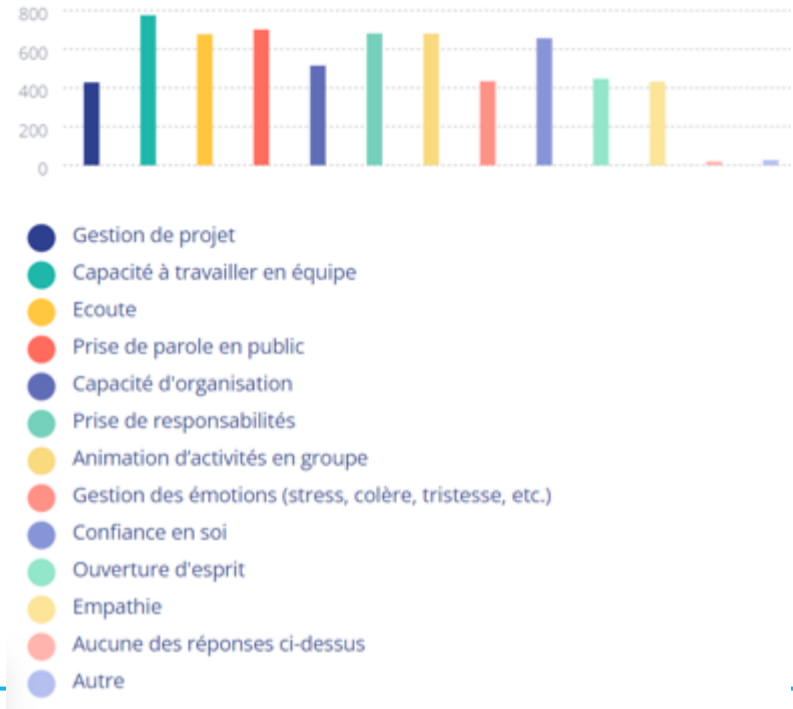


Les volontaires se sentent utiles aux seniors et estiment avoir particulièrement développé des compétences de travail en équipe, de prise de parole en public et d'écoute

"Es-tu d'accord avec cette affirmation : "Je me sens utile aux seniors que j'accompagne" ?" (n = 1105)

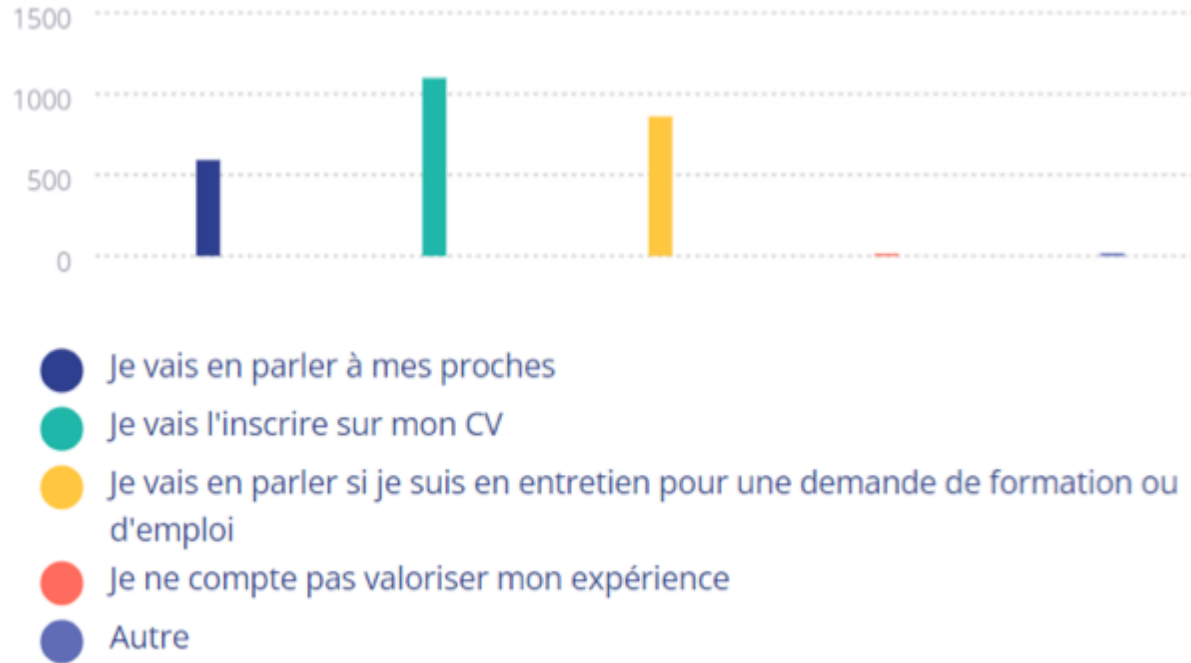


"Selon toi, quelles sont les compétences sur lesquelles tu as évolué grâce au Service Civique ?" (n = 1105)



Les volontaires comptent surtout valoriser leur expérience en l'inscrivant sur leur CV

"Comment comptes-tu valoriser ton expérience en Service Civique ?" (n = 1105)



Les volontaires estiment plutôt avoir avancé sur leur projet d'avenir ou l'avoir confirmé grâce au Service Civique

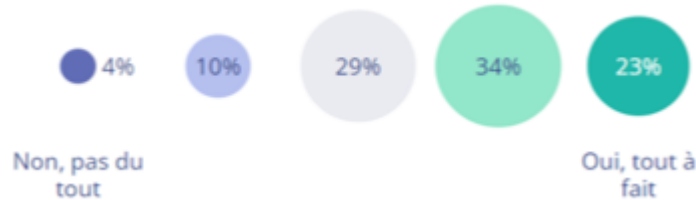
"Grâce au Service Civique..." (n = 1105)



Les volontaires estiment majoritairement qu'ils ont découvert ou mieux compris le secteur médico-social, associatif, et les métiers autour du grand âge grâce au Service Civique

"Es-tu d'accord avec cette affirmation : "Le Service Civique m'a permis de découvrir ou de mieux comprendre le secteur médico-social / associatif / les métiers autour du grand âge" ?" (n = 1105)

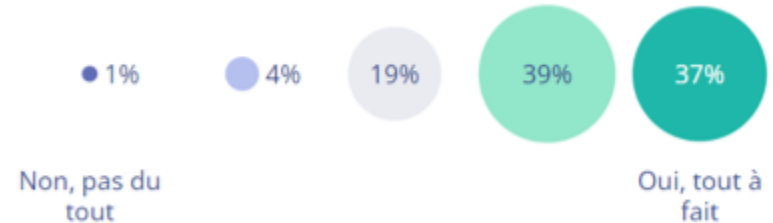
Proportion de volontaires déclarant avoir découvert le secteur médico-social grâce au service civique



Proportion de volontaires déclarant avoir découvert le secteur associatif grâce au service civique



Proportion de volontaires déclarant avoir découvert les métiers autour du grand âge grâce au service civique



⅓ des volontaires souhaite continuer à s'engager dans le secteur médico-social, principalement auprès des personnes âgées

“Grâce au Service Civique...” (n = 316)

Proportion de volontaires motivés à poursuivre leur engagement dans le secteur médico-social



“Après de quel public souhaitez-tu t'engager ?” (n = 316)



Proportion de volontaires motivés à poursuivre leur engagement pour la cause du grand-âge

17%

Les volontaires ont majoritairement changé de regard sur les seniors, les établissements d'accueil pour personnes âgées et les professionnels

“Depuis que tu accompagnes des seniors, as-tu l'impression que ton regard sur les personnes âgées / établissements d'accueil pour personnes âgées / professionnels chargés de l'accompagnement et l'accueil des seniors a changé ?”

(n = 1105)

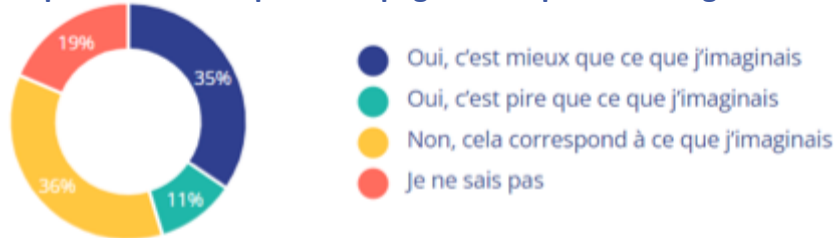
Proportion de volontaires déclarant avoir changé de regard sur les seniors



Proportion de volontaires déclarant avoir changé de regard sur les établissements d'accueil pour personnes âgées

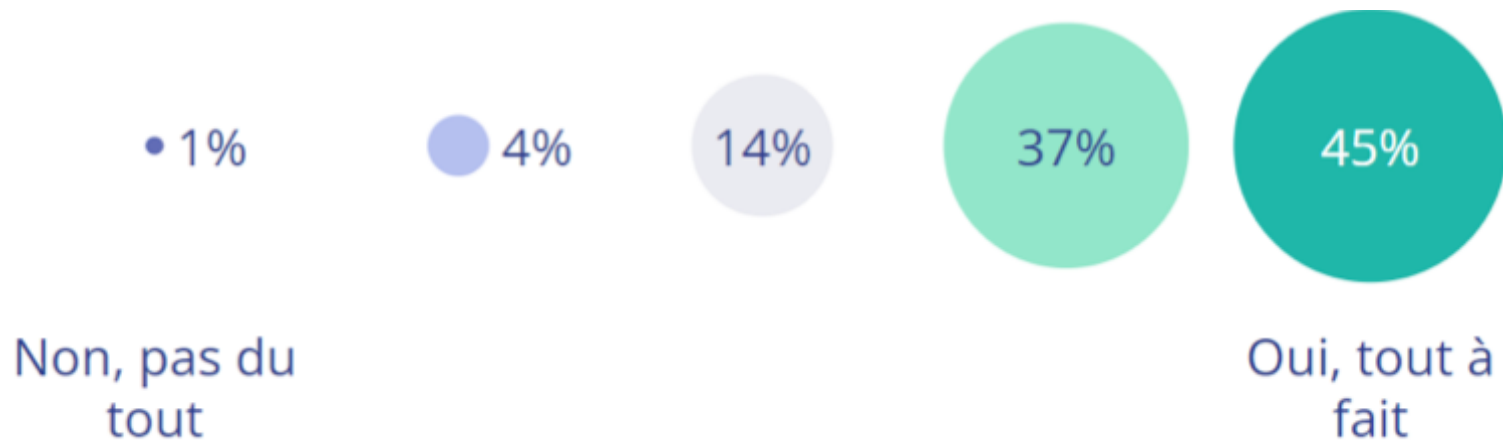


Proportion de volontaires déclarant avoir changé de regard sur les professionnels qui accompagnent les personnes âgées



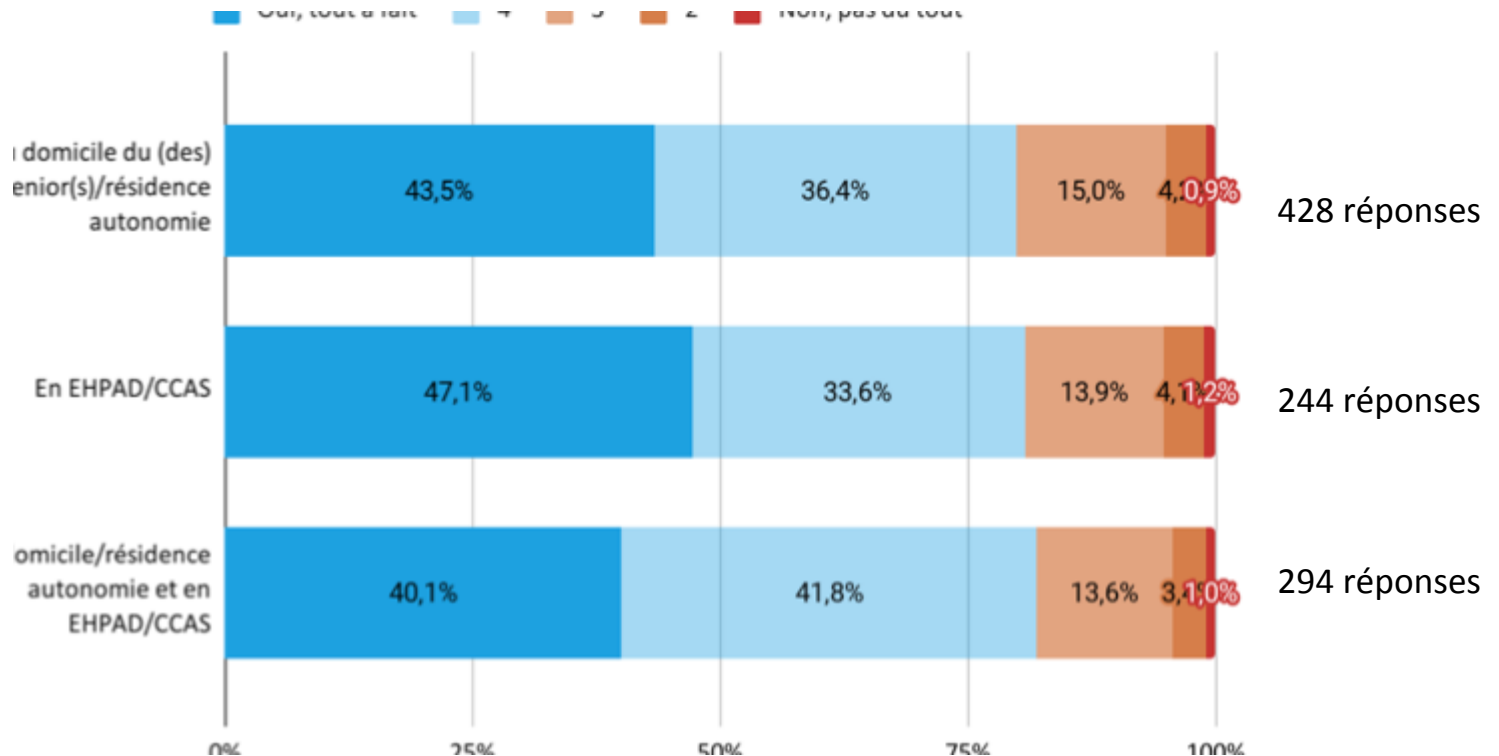
82% des répondants estiment que le Service Civique leur a permis d'acquérir des compétences

"Le Service Civique m'a permis d'acquérir ou de développer de nouvelles compétences" (n = 1105)



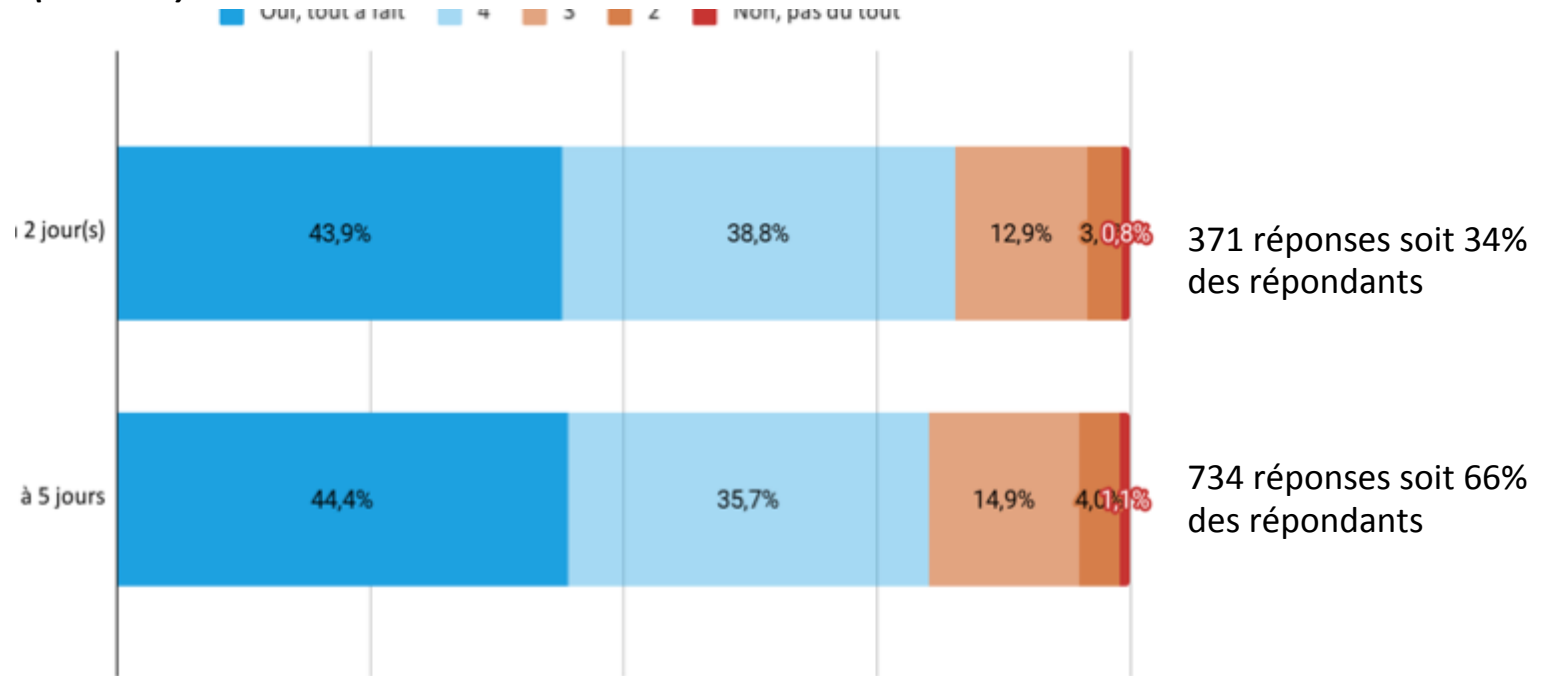
La proportion de volontaires ayant développé de nouvelles compétences est un peu plus élevée parmi ceux intervenant uniquement en EHPAD

Croisement des questions "Dans quel(s) lieu(x) as-tu réalisé ton service civique ?" et "Es-tu d'accord avec l'affirmation : "Le Service Civique m'a permis d'acquérir ou de développer de nouvelles compétences" ?" (n = 966)



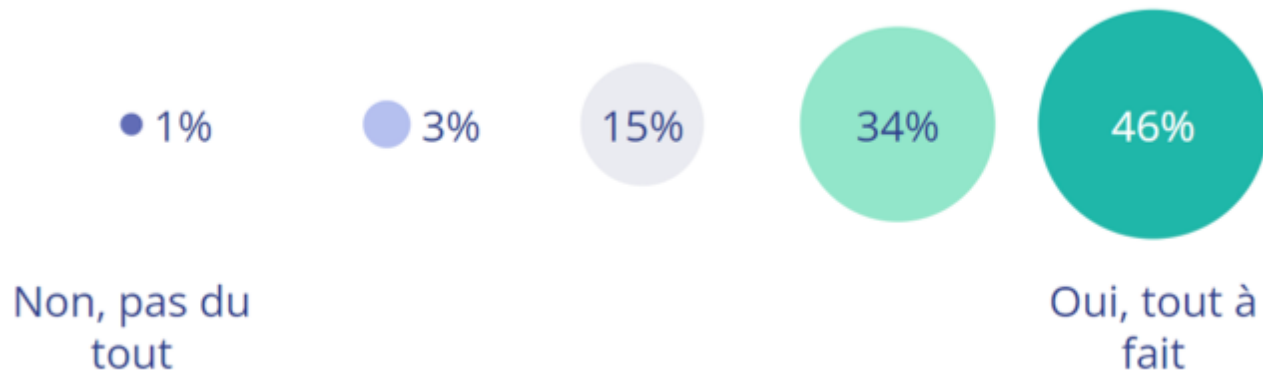
Plus de $\frac{3}{4}$ des volontaires ont acquis de nouvelles compétences, quelle que soit la fréquence de leurs interventions auprès des seniors

Croisement des questions "Combien de jours par semaine es-tu en mission auprès des seniors ?" et "Es-tu d'accord avec l'affirmation : "Le Service Civique m'a permis d'acquérir ou de développer de nouvelles compétences" ?" (n = 1105)



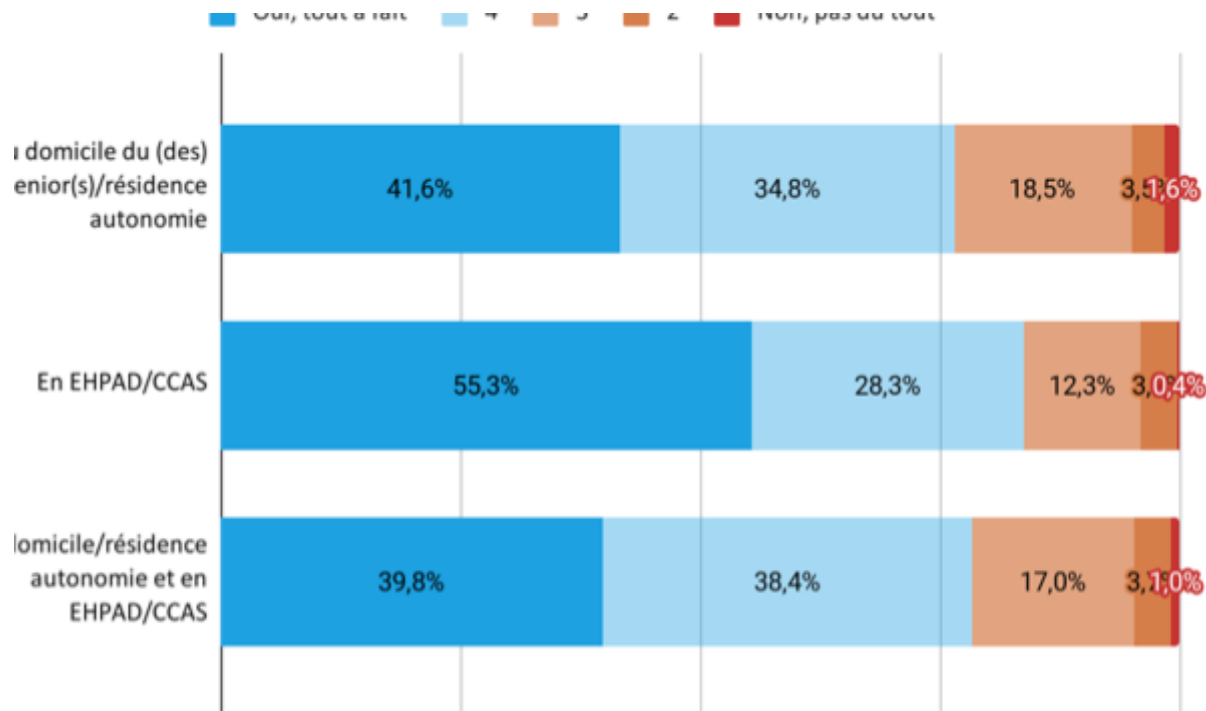
80% des répondants estiment que les seniors leur ont appris des choses

"J'ai appris des choses grâce aux seniors que j'accompagne" (n = 1105)



Les volontaires ayant acquis des connaissances grâce aux seniors sont plus nombreux parmi ceux qui sont intervenus uniquement en EHPAD (+13 points de %)

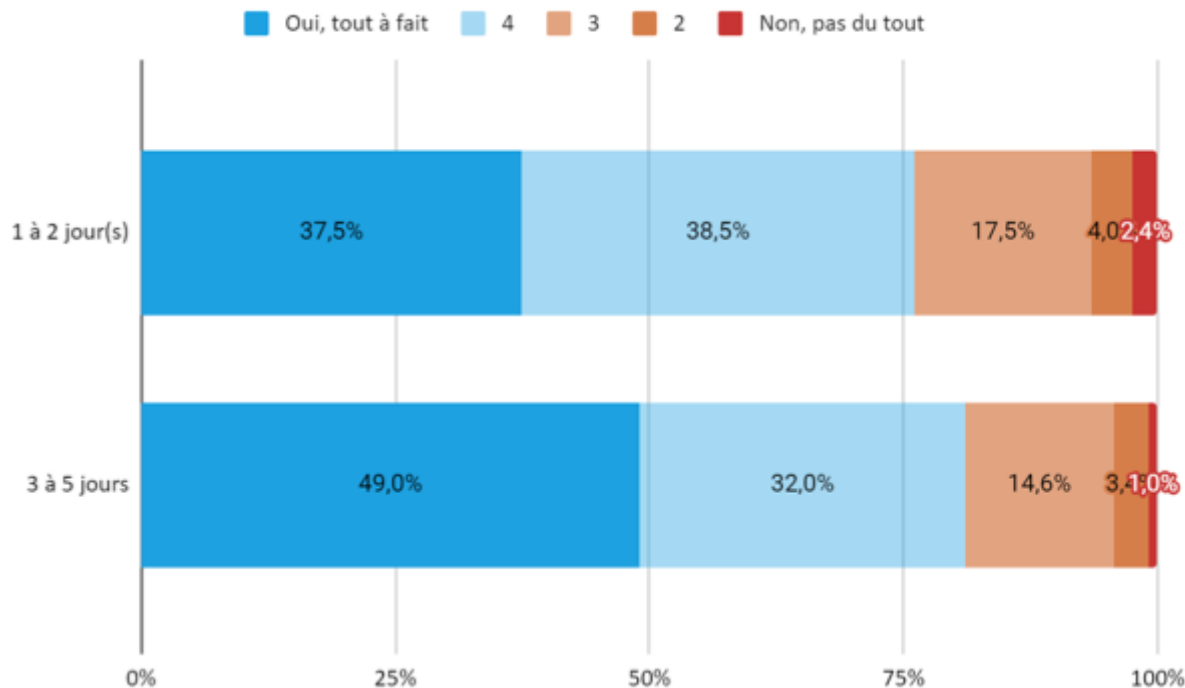
Croisement des questions "Dans quel(s) lieu(x) as-tu réalisé ton service civique ?" et "Es-tu d'accord avec cette affirmation : "J'ai appris des choses grâce aux seniors que j'accompagne" ?" (n = 966)



Plus de $\frac{3}{4}$ des volontaires estiment avoir acquis des connaissances, notamment lorsqu'ils interviennent fréquemment auprès des seniors (+5 points de %)

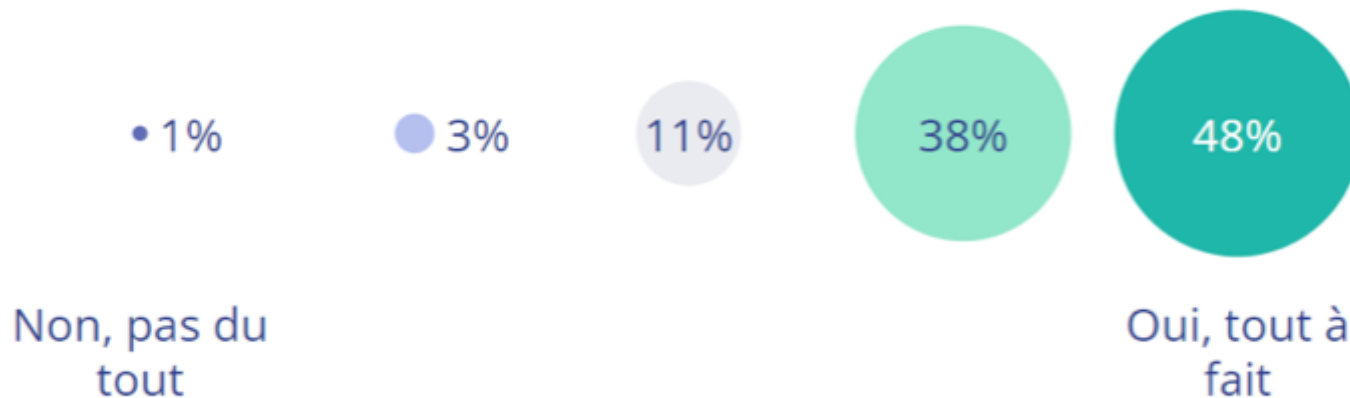
Croisement des questions "Combien de jours par semaine es-tu en mission auprès des seniors ?" et "Es-tu d'accord avec cette affirmation : "J'ai appris des choses grâce aux seniors que j'accompagne" ?" (n = 1105)

- Il y a 12 points de pourcentage de réponses très positives en plus parmi les répondants intervenant fréquemment auprès des seniors
- L'acquisition de connaissances semble dépendre davantage de la fréquence d'intervention que de la durée de l'accompagnement



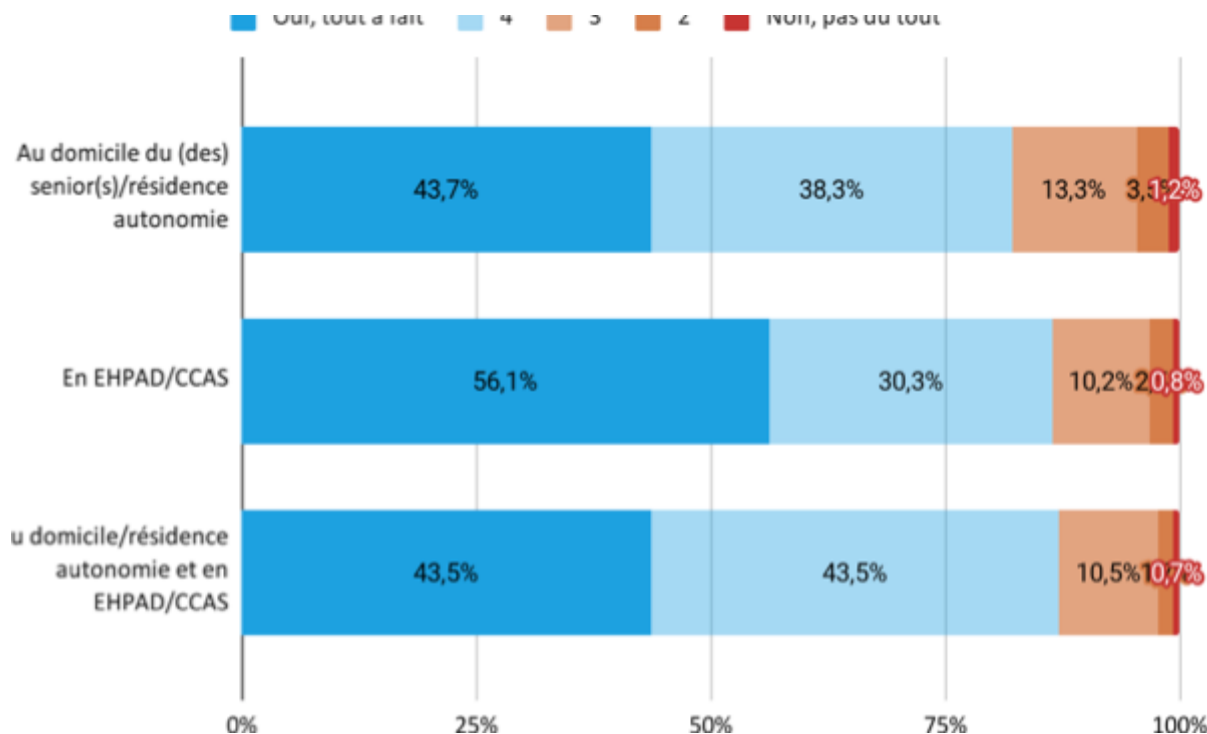
86% des répondants estiment avoir développé des qualités humaines utiles pour accompagner des personnes âgées

"Es-tu d'accord avec cette affirmation : "J'ai développé grâce au Service Civique des qualités humaines utiles pour accompagner des personnes âgées" ?" (n = 1105)



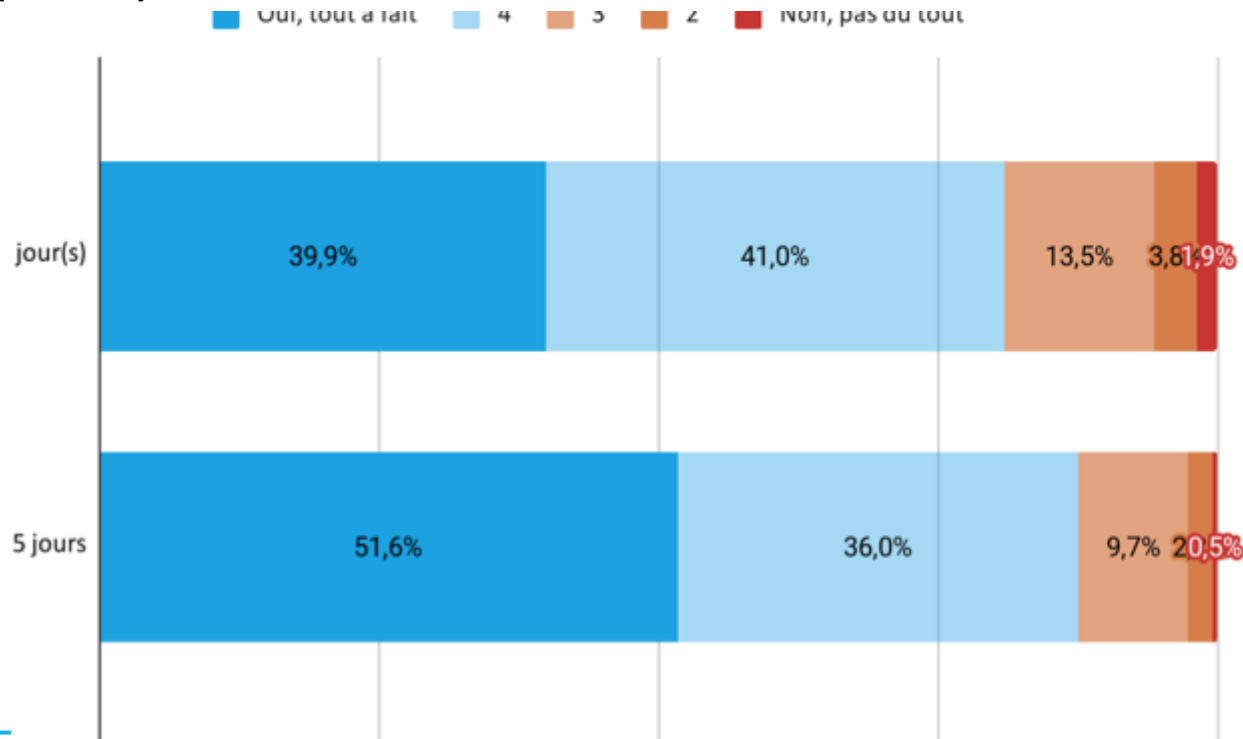
Les volontaires ayant développé des qualités humaines sont plus nombreux à être intervenus uniquement en EHPAD (+12 points de %)

Croisement des questions "Dans quel(s) lieu(x) as-tu réalisé ton service civique ?" et "Es-tu d'accord avec cette affirmation : "J'ai développé grâce au Service Civique des qualités humaines utiles pour accompagner des personnes âgées" ?" (n = 966)



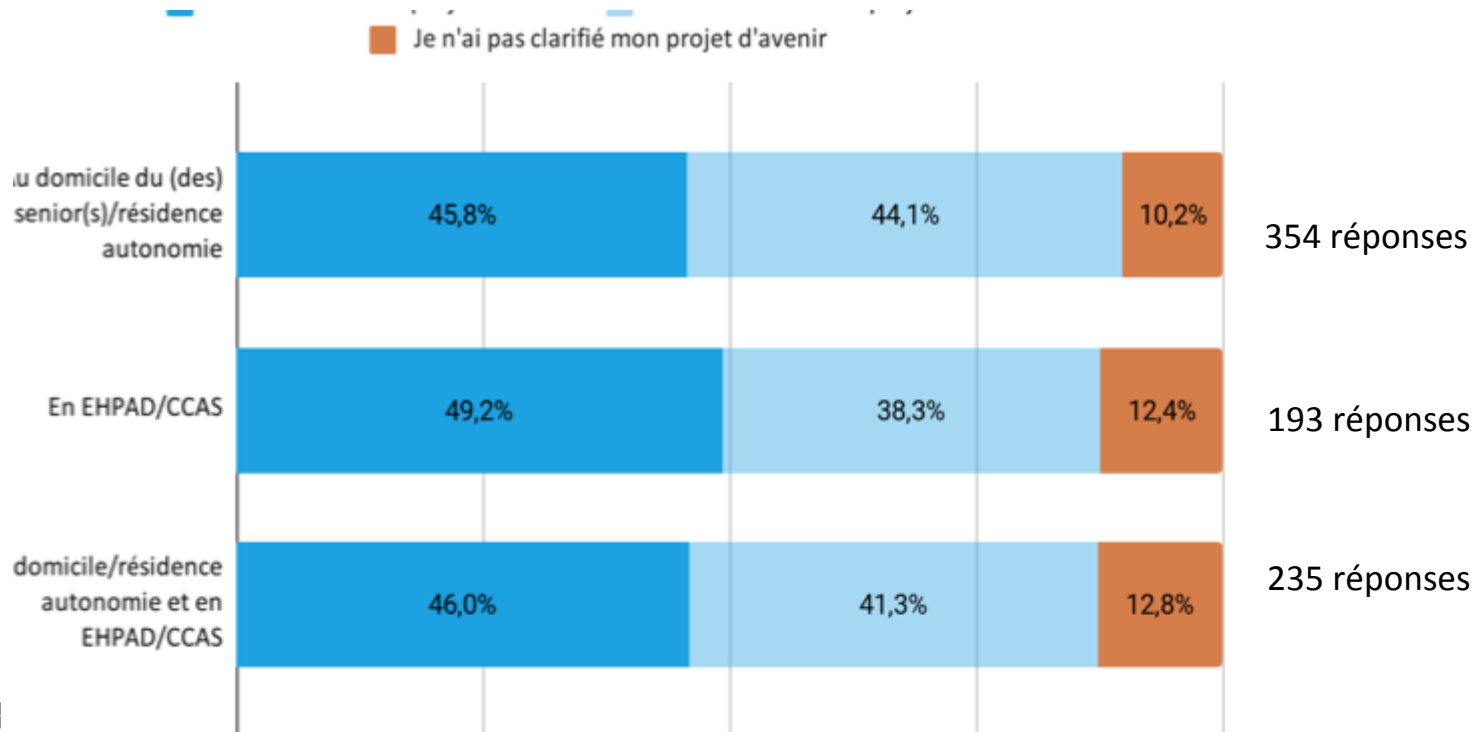
Les volontaires estiment majoritairement avoir développé des qualités humaines, notamment lorsqu'ils interviennent fréquemment auprès des seniors (+7 points de %)

Croisement des questions "Combien de jours par semaine es-tu en mission auprès des seniors ?" et "Es-tu d'accord avec cette affirmation : "J'ai développé grâce au Service Civique des qualités humaines utiles pour accompagner des personnes âgées" ?" (n = 1105)



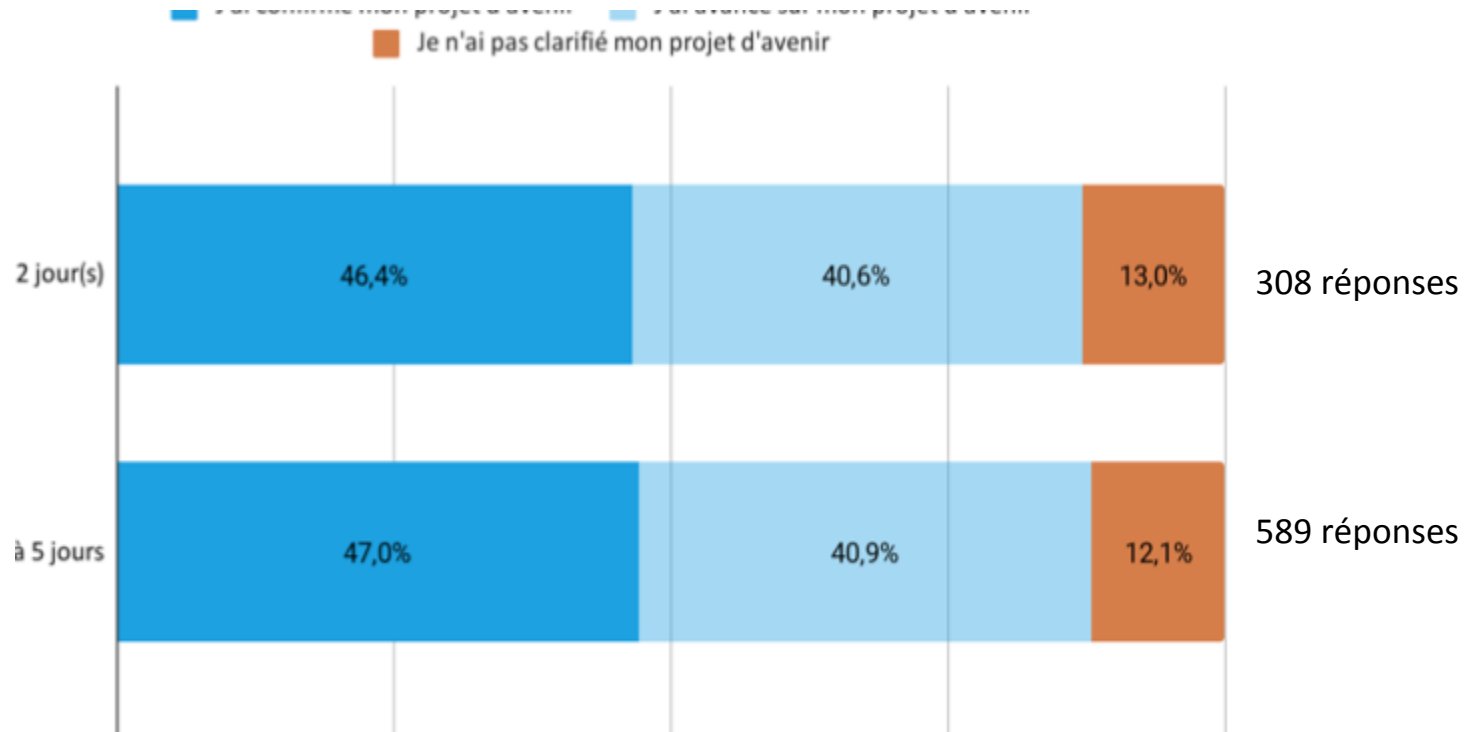
Les proportions de volontaires ayant avancé sur leur projet d'avenir sont similaires quel que soit le(s) lieu(x) d'intervention

Croisement de la question "Dans quel(s) lieu(x) as-tu réalisé ton service civique ?" et l'avancement sur le projet d'avenir (n = 782)



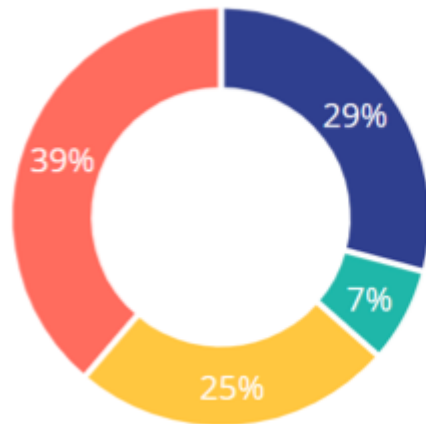
Environ 87% des volontaires ont avancé sur leur projet d'avenir, peu importe la fréquence de leurs interventions auprès des seniors

Croisement de la question "Combien de jours par semaine es-tu en mission auprès des seniors ?" et l'avancement sur le projet d'avenir (n = 897)



⅓ des répondants souhaite continuer à s'engager dans le secteur du médico-social

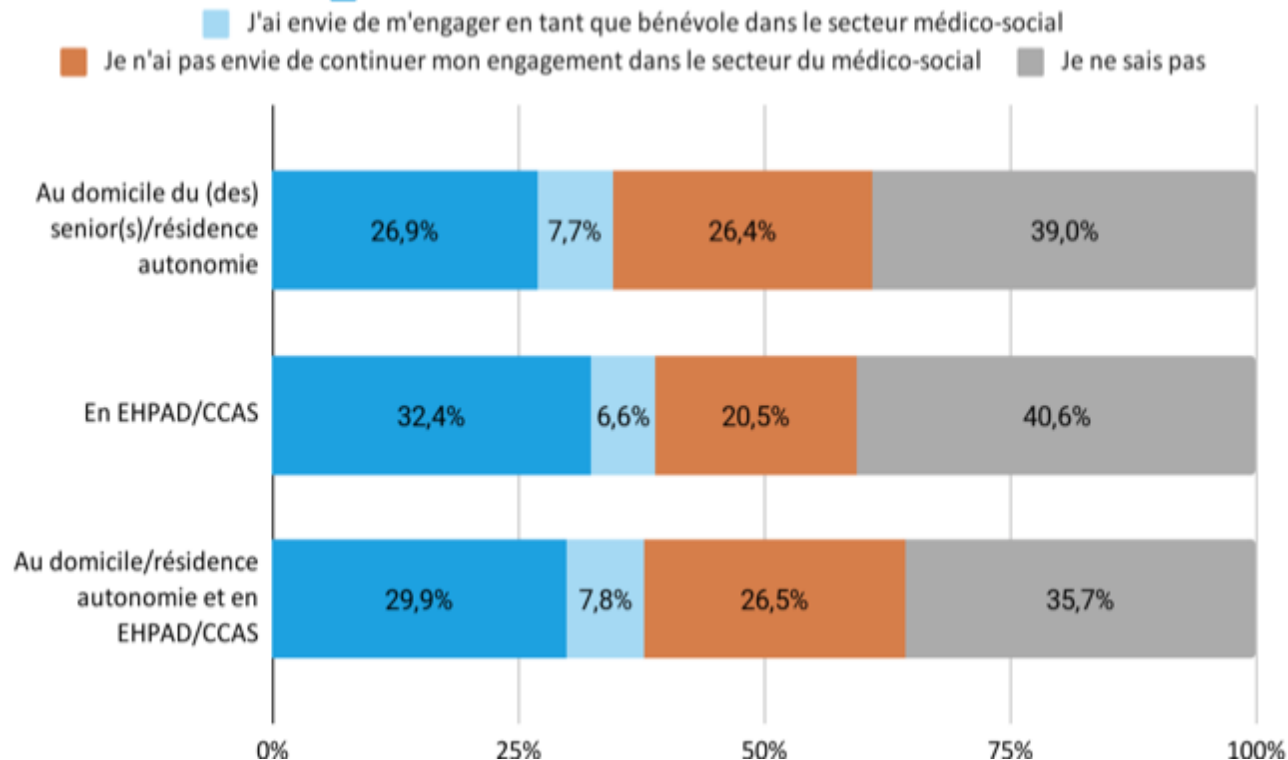
Répartition des répondants selon leur envie de continuer à s'engager dans le secteur du médico-social grâce au Service Civique (n = 1105)



- J'ai envie de travailler dans le secteur médico-social
- J'ai envie de m'engager en tant que bénévole dans le secteur médico-social
- Je n'ai pas envie de continuer mon engagement dans le secteur médico-social
- Je ne sais pas

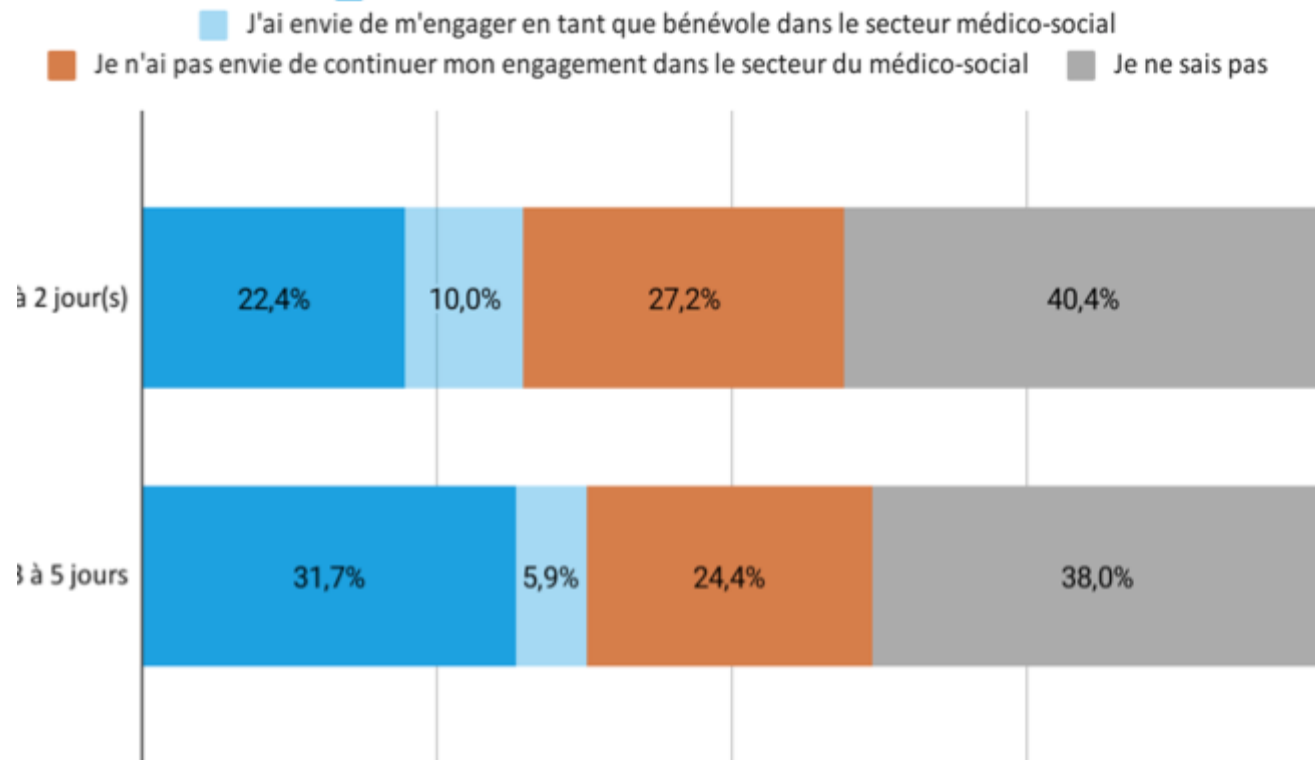
La proportion de volontaires souhaitant continuer de s'engager dans le secteur du médico-social est un peu plus élevée parmi ceux intervenus uniquement en EHPAD, notamment par rapport à ceux intervenus uniquement à domicile (+5 points de %)

Croisement de la question "Dans quel(s) lieu(x) as-tu réalisé ton service civique ?" et l'envie de continuer à s'engager dans le secteur du médico-social (n = 966)



Les volontaires ont davantage envie de s'engager dans le secteur du médico-social lorsqu'ils interviennent plus fréquemment auprès des seniors (+5 points de %)

Croisement de la question "Combien de jours par semaine es-tu en mission auprès des seniors ?" et l'envie de continuer à s'engager dans le secteur du médico-social (n = 1105)



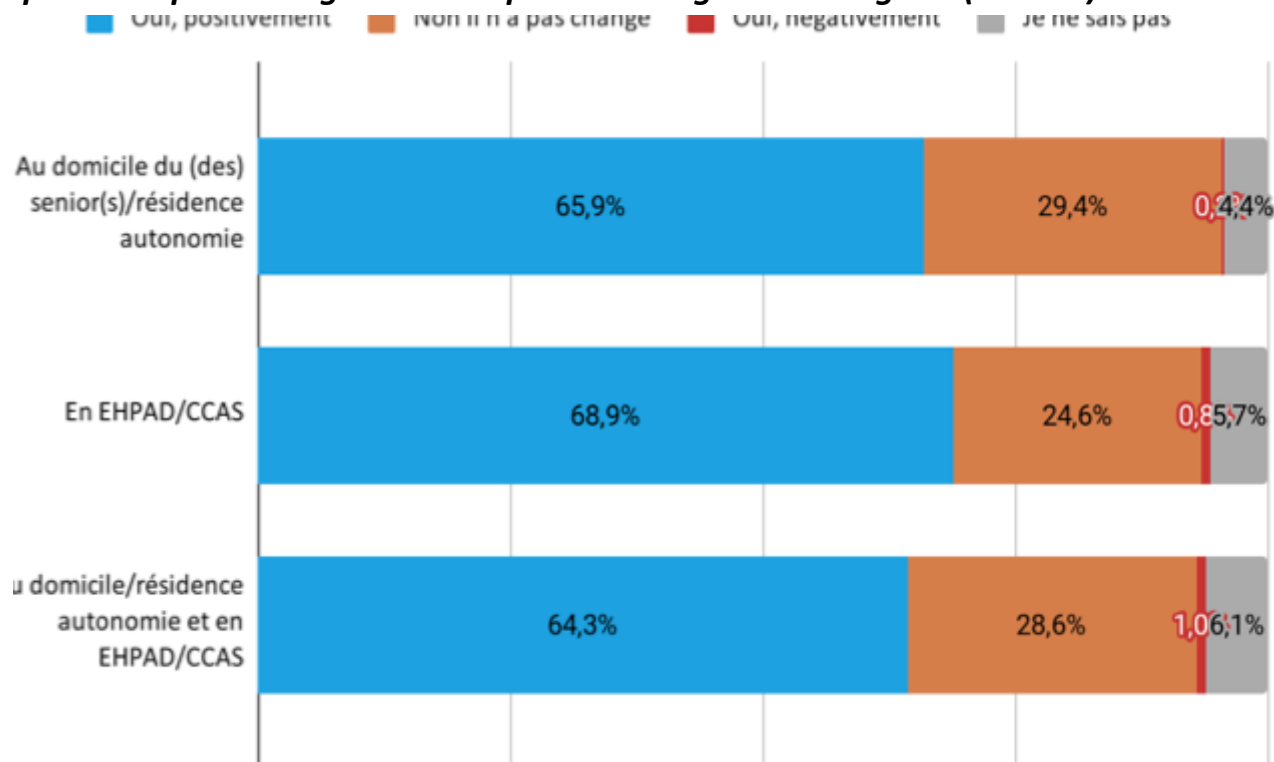
⅔ des répondants considèrent avoir changé de regard sur les personnes âgées

"Depuis que tu accompagnes des seniors, as-tu l'impression que ton regard sur les personnes âgées a changé ?" (n = 1105)



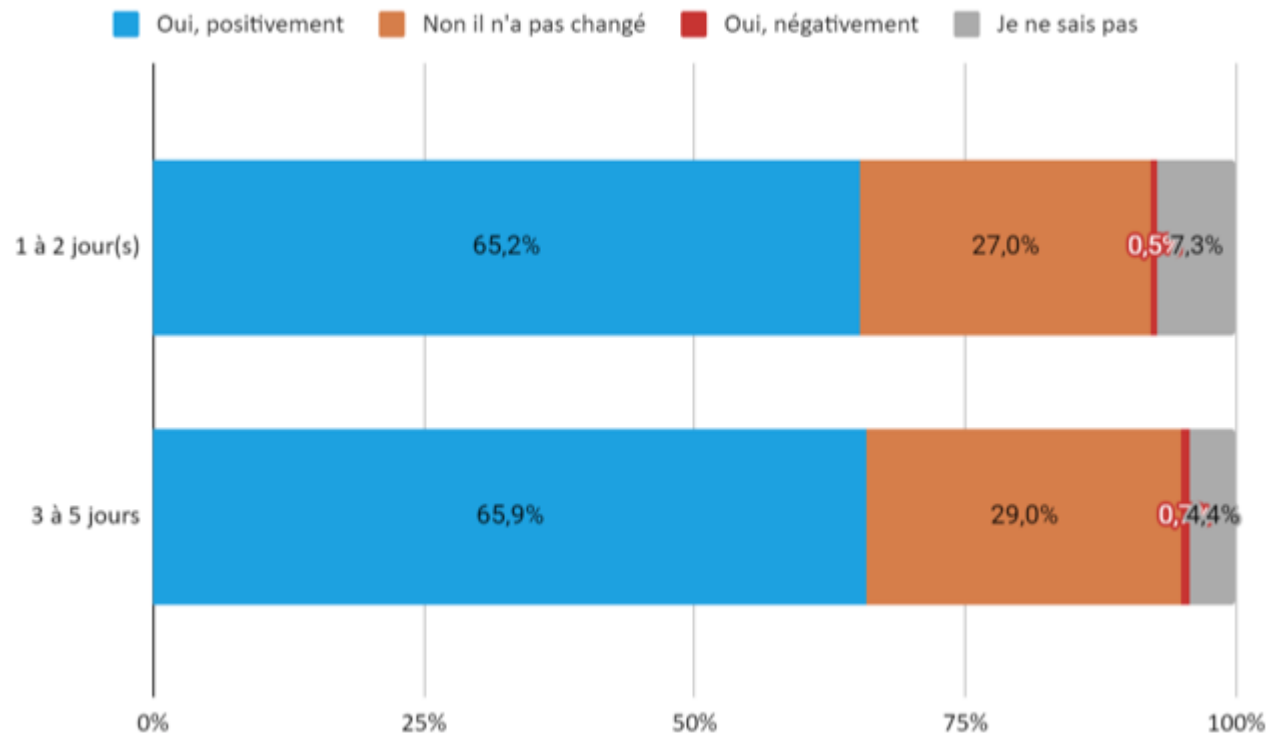
Les volontaires considèrent majoritairement que leur regard sur les personnes âgées a changé, quel que soit le(s) lieu(x) d'intervention

Croisement des questions "Dans quel(s) lieu(x) as-tu réalisé ton service civique ?" et "Depuis que tu accompagnes des seniors, as-tu l'impression que ton regard sur les personnes âgées a changé ?" (n = 640)



Les volontaires considèrent majoritairement que leur regard sur les personnes âgées a changé, quelle que soit la fréquence d'interventions auprès de celles-ci

Croisement des questions "Combien de jours par semaine es-tu en mission auprès des seniors ?" et "Depuis que tu accompagnes des seniors, as-tu l'impression que ton regard sur les personnes âgées a changé ?" (n = 1105)



Synthèse des réponses aux questions “Es-tu d’accord avec cette affirmation : ...” en fonction du (des) lieu(x) d’intervention des volontaires

	“Le Service Civique m'a permis d'acquérir ou de développer de nouvelles compétences”*	“J’ai appris des choses grâce aux seniors que j’accompagne”*	“J’ai développé grâce au Service Civique des qualités humaines utiles pour accompagner des personnes âgées ?”*	“Grâce au Service Civique :” (Avance ment sur le projet d’avenir)	“Grâce au Service Civique :” (Envie de s’engager dans le secteur médico-social)	Depuis que tu accompagnes des seniors, as-tu l'impression que ton regard sur les personnes âgées a changé ?
Au domicile du (des) senior(s)	+++	++	++	+++	++	+++
En EHPAD	+++	+++	+++	+++	+++	+++
Au domicile et en EHPAD	++	++	++	+++	+++	+++

* Comparaison des réponses “5 : Oui, tout à fait”

Nombre de + varie s’il y a une différence d’au moins +/- 5 pts de pourcentage entre les proportions de réponses

Synthèse des réponses à la question “Es-tu d'accord avec cette affirmation : ...” en fonction de la fréquence d'accompagnement des seniors

	“Le Service Civique m'a permis d'acquérir ou de développer de nouvelles compétences”*	“J’ai appris des choses grâce aux seniors que j’accompagne”*	"J'ai développé grâce au Service Civique des qualités humaines utiles pour accompagner des personnes âgées ?”*	Avancement sur le projet d'avenir grâce au Service Civique	Envie de s'engager dans le secteur médico-social grâce au Service Civique	Depuis que tu accompagnes des seniors, as-tu l'impression que ton regard sur les personnes âgées a changé ?*
1 à 2 jour(s) par semaine	+++	++	++	+++	++	+++
3 à 5 jours par semaine	+++	+++	+++	+++	+++	+++

Remarque: Ce classement ne doit pas faire oublier qu'1/3 des jeunes veulent s'engager dans le médico-social-social ce qui est un score très encourageant et que par ailleurs cette dimension d'impact est la plus accomplie et est un impact beaucoup plus engageant (et donc moins bien identifié) que les autres qui sont plus génériques

* Comparaison des réponses “5 : Oui, tout à fait”

Nombre de + varie s’il y a une différence d’au moins +/- 5 pts de pourcentage entre les proportions de réponses

Synthèse de la collecte quantitative

Profils des volontaires

- Les volontaires sont âgés de **20 ans** en moyenne et sont surtout des **femmes (64%)**.

Interventions des volontaires

- Les volontaires interviennent surtout au **domicile (62%)** des seniors et en **EHPAD (44%)**.
- **⅔** des volontaires ont débuté leur **Service Civique** depuis **plus de 6 mois**.
- **⅔** des volontaires sont en mission auprès des seniors **3 à 5 jours par semaine** et **⅓** interviennent **1 à 2 jour(s) par semaine**.

Synthèse de la collecte quantitative

Impacts sur les volontaires

- **82%** des volontaires estiment avoir **développé des compétences**, notamment de travail en équipe (67%), de prise de parole en public (60%), de prise de responsabilité (59%) et d'écoute (58%). Les volontaires intervenant uniquement en EHPAD affirment plus nettement avoir développé des compétences (47%).
- **80%** des volontaires disent que les seniors leur ont **appris des choses**, notamment lorsqu'ils interviennent uniquement en **EHPAD (83%)** et **3 à 5 jours par semaine (81%)**.
- **86%** des volontaires considèrent avoir **développé des qualités humaines** utiles pour accompagner des personnes âgées, notamment lorsqu'ils interviennent uniquement en **EHPAD (86%** dont 56% très affirmatifs), **3 à 5 jours par semaine (87%)**.
- **47%** des volontaires disent avoir **avancé** sur leur **projet d'avenir** et **38%** l'avoir **confirmé**, quel que soit le lieu d'intervention et la fréquence des visites.
- Le Service Civique a permis aux volontaires de **découvrir** les **métiers autour du grand âge (76%)** et le **secteur associatif (68%)**.
- **1/3** des volontaires souhaitent continuer à **s'engager dans le secteur médico-social**, surtout en **travaillant** auprès des **personnes âgées (47%)**. Ces volontaires interviennent plutôt en **EHPAD (39%)**, **3 à 5 jours par semaine (37%)**.
- **3/4** des volontaires affirment avoir **changé de regard de façon positive sur les seniors**, notamment lorsqu'ils interviennent uniquement en **EHPAD (69%)**.

Collecte qualitative auprès des volontaires

Cette phase vise à identifier des axes structurants de la réflexion et de la démarche à construire pour évaluer l'impact sur les volontaires, ainsi que certains signaux faibles qu'il sera utile d'approfondir pour les confirmer ou les infirmer.

Cette phase n'a aucune ambition de représentativité.



Profil des personnes interrogées

FORMAT	SEXE	CARACTÉRISTIQUES	ÂGE	LIEU D'INTERVENTION
15 ENTRETIENS	12 femmes 3 hommes	En EHPAD / Pôle Ressource (9) En EHPA (2) A domicile (4)	Entre 17 et 25 ans	8 lieux Paris, Marseille, La Réunion, Chambéry, Lyon, Poitiers, Poissy, Bordeaux

“

J'ai découvert le service sur Instagram, je suis très active sur les réseaux et en défilant j'ai vu une annonce

UNE VOLONTAIRE

”

Attentes des volontaires

L'aide aux seniors et la découverte d'une autre génération

- Aider les seniors : accompagnement, faire oublier la routine aux seniors, leur apporter du bonheur et leur consacrer du temps (7)
- Découvrir le public senior / le lien intergénérationnel / les métiers liés aux seniors / le fonctionnement d'un EHPAD (7)
- Se dépasser (3) (par ex. gagner en confiance en soi ou sortir de sa zone de confort)
- Se sentir utile (4) (par ex. lutter contre l'isolement des seniors et la fracture numérique)
- Aide pour le projet professionnel (2)
- Apprendre et acquérir des compétences sur le tas (3)

“

Je me disais que ça allait
m'ouvrir des portes sur le
monde du social et des
personnes âgées

UNE VOLONTAIRE

”

Appréhensions vis-à-vis...

Des seniors

- Ne pas pouvoir communiquer avec eux, ne pas réussir à créer du lien (3)
- Ne pas être à l'aise avec eux / ne pas trouver sa place avec les seniors (2)
- Vision négative du vieillissement et seniors : froids et de mauvaise humeur (2)
- Rapport à la maladie et à la mort (2)
- Peur que les émotions, surtout l'attachement, prennent le dessus (1)

Des établissements

- Avis négatif : par ex. maltraitance des seniors en EHPAD, pas d'activités (5)
- Pas d'aides-soignantes, seniors en autonomie à l'établissement (1)

“

J'avais une vision un peu négative du vieillissement et je me suis rendue compte ici que c'est différent selon les personnes

UNE VOLONTAIRE

”

Activités et services

Différentes modalités

Les volontaires participent à plusieurs modalités de visites

- Activités individuelles (15)
- Activités collectives (13)
- À domicile (4)
- En établissement (13)

“

Je les motive parfois pour sortir,
surtout pour ceux qui sont les
plus valides

UNE VOLONTAIRE

”

Activités et services

La mémoire, l'informatique, les activités créatives...

- Ateliers mémoire (8) : Scrabble, sudoku, mimes, devine tête, quiz, Informatique (7) : ordinateurs, tablettes, téléphones | traitements de textes | atelier | faire des tableaux
- Activités physiques (7) : veille musculaire, gym douce, danse
- Activités créatives et manuels (6) : coloriage, couture, dessin, déco, origami, photos
- Balades / Sorties (6) : cinéma, église, bord de la mer, marché
- Discussion : collective (3) | individuelles (6)
- Jeux de société, de cartes, belote, jeux sur la tablette (5)
- Lecture : journal, prières (4)
- Animations, karaoké/chant (4)
- Activités bien-être (3) : manucure, massage
- Autres : épluchage de légumes (2) | appels de convivialité (2) | visites en chambre (2) | passage des infos/courrier (2)

Changements de regard sur les...

Seniors

- Changement positif de regard sur les seniors (4)
- La perception des seniors a changé et est différente que dans son pays (1)
- Ils ne sont pas forcément malheureux (1)
- En vieillissant, on s'éloigne de la famille (1)
- Besoin d'échange (1)
- Ouverture d'esprit sur les seniors et leurs besoins (1)
- Ne pensait pas que les gens étaient si malades, difficile de tenir une discussion normale (1)

Établissements / EHPAD

- Changement positif du regard sur les établissements : on prend soin des gens, lieu familial, animé et chouette (5)
- Compliqué de gérer les relations entre les seniors, avec les maladies (1)

“

Je pensais que les personnes âgées étaient froides, toujours de mauvaise humeur ... mais je vois qu'elles sont agréables ici

UN VOLONTAIRE

”

Changements constatés

La majorité des volontaires affirment avoir développé leurs compétences

Compétences techniques

- Organisation, leadership, planification et créativité (5)
- Animation (3)
- Premiers secours (3)
- Coudre (2)
- Communication et approche envers les seniors (2)

A partir des échanges avec les seniors

- Sur l'évolution de la société, leur époque, leçons de vie, histoire (10)

Compétences personnelles et interpersonnelles

- Patience (8)
- Travail d'équipe (7)
- Écoute et attention (4)
- Confiance en soi (3)
- Adaptation (3)
- Communication (2)
- Gestion des émotions (1)
- Discipline (1)

“

J'ai appris à être patiente pour expliquer les choses lentement

UNE VOLONTAIRE

”

Changements constatés

Valorisation de leur engagement

- Sentiment d'utilité : moral, communication, compagnie (10)
- Valorisation : pas [assez/très] (4) | oui, par son entourage (1)
- Vaincre la timidité, plus sociable (3)
- Meilleur moral (1)
- S'arrêter dans la rue pour discuter avec les seniors (1)

Changements constatés

Clarification du projet pour l'avenir

Projet plus précis/clair (4) :

- S'orienter vers les seniors et travailler dans un EHPAD
- Intéressée par le médico-social en tant qu'infirmière pour les enfants
- Travailler en tant que psychomotricien ou psychologue pour seniors
- Formation en psychologie

Projet confirmé (2) :

- Devenir aide-soignant
- Envie de se sentir utile mais pas nécessairement auprès des seniors, intéressée par le médico-social (médiatrice)

Découverte du métier et ouverture d'autres portes (2) :

Plusieurs volontaires ont exprimé le souhait de faire des formations liées au médico-social, autour de thématiques comme l'aide à la personne, le monde associatif et l'animation.

“

Le service civique m'a aidée à
me rendre compte que je veux
travailler dans le service à la
personne

UNE VOLONTAIRE

”

Changements constatés par les volontaires

Pour les seniors

- Meilleur moral : contents, demandeurs et réconfortés (8)
- Plus motivés et participatifs, moins isolés (4)
- Résidents plus ouverts qu'au début, plus dynamiques (2)
- Numériquement plus à l'aise, ils envoient des mails seuls (1)

Pour les familles : se sentent rassurées (2)

Pour le personnel : décharge de travail (à midi, pour les animations) (4)

“

Au début les résidents étaient plus fermés ... et au fil du temps ils se sont ouverts à nous

UN VOLONTAIRE

”

Facteurs externes / attributions

Autres dispositifs similaires à SC2S

Connaissance de :

- Dispositifs similaires (9) (par ex. Silver Geek, programme de visites à domiciles pour seniors, associations)
- Pas de connaissance de dispositifs similaires (6)

Qu'auriez vous fait si vous ne participiez pas à SC2S ?

- Une formation / continuer les études (2)
- Travailler (2)
- Un stage / Un autre service civique (2)
- Passer le permis (1)

“

Je savais qu'il y avait des visites à domicile pour les personnes âgées mais pas le service civique auprès des seniors

UNE VOLONTAIRE

”

Synthèse des entretiens auprès des volontaires

Attentes des volontaires

Les volontaires ont formulé des attentes diverses en lien avec la découverte des personnes âgées, l'idée de se dépasser et d'acquérir de nouvelles compétences.

Un grand nombre d'entre eux ont aussi déclaré avoir eu des appréhensions vis-à-vis du vieillissement, avec une vision plutôt négative du grand âge.

Principaux changements exprimés et à vérifier dans la phase quantitative

Les changements constatés sont nombreux et très hétérogènes selon les territoires, notamment:

- l'acquisition de compétences
- la clarification du projet d'avenir
- le changement de regard sur les personnes âgées et les établissements médico-sociaux
- un sentiment d'utilité et de valorisation de leur engagement

SOMMAIRE

- Contexte et méthodologie
- Synthèse de l'étude (données quantitatives et qualitatives) :
 - Seniors
 - Volontaires
- **Synthèse de l'étude qualitative :**
 - Professionnels
 - Famille/entourage
- Recommandations opérationnelles
- Recommandations méthodologiques
- Annexes :
 - Trames d'entretien
 - Questionnaires



Professionnels et/ou tuteurs



Théorie du changement - Professionnels et Tuteurs

Parties prenantes	Besoins	Activités/Services	Résultats courts terme	Impact moyen-long terme
Tuteurs		Organiser des formations à destination des tuteurs	Sentiment des tuteurs d'être outillés pour accompagner les jeunes	Valorisation du travail des tuteurs
		Accompagner les tuteurs à la construction de la mission (être un référent dans l'établissement en cas de besoin)	Renforcement de compétences clés des tuteurs (suivi, management)	Amélioration de la capacité des tuteurs à être des ambassadeurs du service civique
Professionnels	Meilleure QVT		Amélioration de la QVT, redynamisation	

Collecte qualitative auprès des professionnels et / ou tuteurs

Cette phase vise à identifier des axes structurants de la réflexion et de la démarche à construire pour évaluer l'impact sur les professionnels, ainsi que certains signaux faibles qu'il sera utile d'approfondir pour les confirmer ou les infirmer.

Les informations collectées et les constats posés permettront d'enrichir et/ou d'infléchir le service offert tant pour les seniors que pour les volontaires.

Cette phase n'a aucune ambition de représentativité.



Profil des personnes interrogées

FORMAT	SEXE	CARACTÉRISTIQUES	CATÉGORIE	LIEU DE RÉSIDENCE
12 ENTRETIENS	11 femmes 1 homme	En EHPAD/EHPA (10) En Pôle Ressource (1) A domicile (1)	Professionnels, tutrices, directrices et directrices adjointes	7 lieux Marseille, La Réunion, Chambéry, Lyon, Poitiers, Poissy, Bordeaux

“

Mon rôle est d'être garante de la mise en œuvre du projet institutionnel associatif et en tant que responsable de structure garante de la sécurité des biens et des personnes

UNE PROFESSIONNELLE

”

Attentes des professionnel et/ou tuteurs

Les professionnels s'attendent à un appui pour les animations et les échanges avec les seniors

Professionnels / tuteurs

- Appui pour faire des animations et passer du temps en individuel avec les seniors (3)
- Création d'un lien particulier avec les résidents (1)
- Apport d'une dynamique aux seniors (1)
- Développement du numérique pour les seniors (1)

Directeurs

- Aide pour le fonctionnement de l'établissement (3) (par ex. accompagner les résidents sur le plan humain et relationnel)
- Redynamisation de la structure (2) (par ex. après la COVID)
- Accompagnement des jeunes (2) : immersion professionnelle / découverte des métiers du médico-social

“

Ce qui m'importe c'est qu'ils créent un lien particulier avec les résidents, qu'ils soient là pour les résidents

UNE PROFESSIONNELLE /
TUTRICE

”

Activités et services

Les professionnels apprécient les volontaires : pour eux, ils sont force de proposition et contribuent à créer du lien social

Professionnels / tuteurs

- Animations et ateliers : prévention santé, gym, yoga, mémoire, belote, littérature, pâtisserie (4)
- Activités et aide avec le numérique (4) (imprimante, téléphone, ordinateur...)
- Jeux (3) : de société, livrets de jeux
- Discussions et moments de convivialité (2)
- Promenades / tour du jardin (2)
- Projets innovants (2) : vélo, équestre

Temps en individuel : par ex. visites en chambre ou à domicile (6)

Directeurs

- Collectif (5) : animations, ateliers numériques, pâtisserie, art
- Individuel (5) : visites en chambre, incitation à participer aux activités

“

La mission est très complète :
accueil de la personne lors
d'ateliers, visites à domicile,
appels de convivialité.
C'est eux qui font l'offre de la
Villa

UNE PROFESSIONNELLE /
TUTRICE

”

Changements constatés

Auprès de l'établissement

En général, les projets d'établissement ont été freinés par la COVID : beaucoup d'activités se sont arrêtées, notamment les collaborations avec le jeune public. Les volontaires permettent de redémarrer cette dynamique et parfois de tisser un lien intergénérationnel.

Professionnels / tuteurs

- Dynamisation intergénérationnelle de l'espace et plus d'animations : aide à la réalisation d'activités (6)
- Plus de temps individuel et d'échange (2)
- Les volontaires instaurent un climat apaisant (1)

Directeurs

- Plus de dynamisme et un regard extérieur jeune et non professionnel qui permet parfois de revoir les pratiques (3)
- Les volontaires ont tissé des liens avec les résidents (2)

“

C'est intéressant d'avoir leur retour naïf et ça permet de revoir nos pratiques

UNE PROFESSIONNELLE /
DIRECTRICE

”

Changements constatés Pour les volontaires

Changements pour les volontaires constatés par les professionnels:

- Sentiment d'utilité, épanouissement et augmentation de la confiance en eux et de leur autonomie (5)
- Évolution et apprentissage (2) : « *avec les résidents elles découvrent des choses qu'elles ne connaissent pas* »
- Bonne intégration (2) : « *au début ils n'avaient pas encore pris leurs marques, maintenant les volontaires font partie de l'équipe, du collectif de vie* »

“

Elles sont beaucoup plus à l'aise,
comment aborder certaines
personnes, certaines
pathologies

UNE PROFESSIONNELLE /
TUTRICE

”

Changements constatés

Pour les tuteurs

Changements pour les tuteurs constatés par les professionnels

- Sentiment de valorisation par la direction (4)
- Aide au niveau de la charge de travail : par ex. soutien pour les animations (6)
- Amélioration de compétences personnelles et techniques : travail en équipe, gain de confiance en soi, ouverture d'esprit, nouvelles idées et nouveau regard.

“

Ça me fait travailler en équipe
car après mon congé je me suis
retrouvée seule donc le fait
qu'ils soient là c'est bien

UNE PROFESSIONNELLE /
TUTRICE

”

Changements constatés Pour les résidents

Changements pour les résidents constatés par les professionnels

Professionnels / tuteurs

- Meilleur moral (5) : moins isolés, plus souriants, plus ouverts
- Plus participatifs (3) : se sentent en confiance
- Sentiment d'utilité (3) : trouvent une utilité à raconter leur histoire
- Changement de regard sur les jeunes (2) (« certains résidents avaient des a priori sur les jeunes mais ils changent d'avis »)

Directeurs

- Meilleur moral (5) et moins isolés (plus intégrés). Le temps d'échange, la discussion et raconter leur histoire leur fait du bien
- Plus confiants et ouverts dans les échanges et la communication (3)
- Sentiment d'utilité (2) : il y a des liens qui se créent, désir de transmettre (« ça les valorise de transmettre leur expérience de vie »)

“

Par exemple pour une résidente qui se sent isolée, ces moments [*temps en individuel*] lui font du bien et on a la reconnaissance de la famille

UNE PROFESSIONNELLE /
TUTRICE

”

Facteurs externes / attribution

Connaissance d'autres programmes / associations

- En général ils connaissaient le dispositif du service civique, mais pas toujours le programme SC2S.
- D'autres programmes ou associations qui ont été cités lors des entretiens sont : Silver Geek, Humanitude, Petits Frères des Pauvres, Croix Rouge ou Inter Généreux d'Unis-Cité.

Si SC2S n'avait pas existé...

- Le quotidien aurait continué, mais avec beaucoup moins de propositions pour les seniors et moins de temps individualisé. Il y aurait eu moins de vie (6)
- On aurait été intégré dans un autre dispositif

Échanges sur SC2S avec d'autres structures

Certains ont échangé avec d'autres établissements et structures comme l'ABDC Saint Joseph (lors de formations), l'AFP (Association des Foyers de Province) et des structures pour personnes handicapées.

“

On travaille avec les Petits Frères des Pauvres, les bénévoles de la paroisse pour la messe et un jeune stagiaire qu'on a eu qui revient souvent bénévolement tous les vendredis

UNE PROFESSIONNELLE /
DIRECTRICE

”

Familles des seniors



Théorie du changement - Familles/entourage

Besoins	Activités/Services	Résultats courts terme	Impact moyen-long terme
Être moins isolé	Mettre en place des animations intergénérationnelles par les volontaires auprès des seniors	Redynamisation du quotidien des seniors	Amélioration de la capacité des seniors à se projeter, à retrouver des envies
Mobilité		Gain de confiance des seniors en leur entourage	Amélioration du sentiment de bien être
	Sorties avec les personnes à domicile (aller au café, faire ses courses, etc.) Si en établissement: dépendance fait que plus de responsabilité: organisation de la structure	Lien entre les seniors et leur famille , dans leur établissement, avec les volontaires	Baisse du sentiment d'isolement des seniors
		Ouverture sur l'extérieur des seniors via le rencontre de nouvelles personnes	Changement de regard des seniors sur les jeunes
		Création de lien social entre les seniors et les volontaires	Renforcement des liens intergénérationnels
		Meilleur accès des seniors au numérique	Renforcement du pouvoir d'agir des seniors pour soi et pour les autres (acteurs/auto-détermination des seniors)
		Apport de nouvelles connaissances pour les seniors	Amélioration de l'autonomie des seniors dans leurs relations sociales
		Renforcement de la mobilité	Remise en lien des seniors avec leur entourage État de santé physique général? Sentiment d'utilité sociale des personnes âgées vis à vis des jeunes Sentiment de sécurité renforcé (personne sur qui compter et ne compter pour personnes).
			Amélioration des liens territoriaux/ancrage local

Collecte qualitative auprès des familles / entourage

Cette phase vise à identifier des axes structurants de la réflexion et de la démarche à construire pour évaluer l'impact sur les familles, ainsi que certains signaux faibles qu'il sera utile d'approfondir pour les confirmer ou les infirmer.

Les informations collectées et les constats posés permettront d'enrichir et/ou d'infléchir le service offert tant pour les seniors que pour les volontaires.

Cette phase n'a aucune ambition de représentativité.



Profil des personnes interrogées

FORMAT	SEXE	CARACTÉRISTIQUES	ÂGE	LIEU DE RÉSIDENCE
4 ENTRETIENS	3 femmes 1 homme	Leur proche senior est : En EHPAD (3) A domicile (1)	Entre 51 et 69 ans	4 lieux Lyon, Poitiers, Poissy, Bordeaux

Attentes des familles

Les familles n'ont pas formulé d'attentes particulières pour elles-mêmes, ce qui peut s'expliquer par le fait qu'elles soient moins directement touchées par le programme.

“

Elle réclamait toutes les semaines des visites et ça se passe très bien et d'ailleurs le mardi matin il y a les filles de la villa Mimosa et lundi après-midi d'autres jeunes viennent

Un membre de la famille

”

Activités et services pour les seniors

Du point de vue des familles

- Animations collectives (2)
- Mémoire (2) : Quiz "Tour de France", scrabble
- Conversation (2)
- Atelier manuels (1)
- Appels et visites (1)

“

F. a fait un tour de France (quizz) avec eux et ça lui fait travailler sa mémoire, ça la stimule et ils sont toujours en équipe lors des activités

Un membre de la famille

”

Changements constatés par les membres de la famille

Pour eux-mêmes :

- Plus tranquille, déchargé et soulagé (2)
- Bonheur, réconfort, joie (2)
- Cela lui laisse plus de temps (1)
- Apprend '*plein de choses*' quand il assiste aux visites (1)

Pour le senior :

- Bonheur, joie, stimulation, meilleur moral (4) : « *Ça lui fait plaisir d'être avec les volontaires, ça va beaucoup mieux car elle ne parle plus de vouloir partir* »
- Mieux au niveau de bien-être et plus participatif, actif et ouvert (2)
- Moins stressé, oublie ses problèmes de santé (1)

“

Depuis qu'elle est là il y a pas de baisse de moral, quand j'arrive elle est bien, elle est souriante

Un membre de la famille

”

Facteurs externes ou attributions

Autres dispositifs similaires à SC2S

- Pas de connaissance du programme SC2S (3)

SOMMAIRE

- Contexte et méthodologie
- Synthèse de l'étude (données quantitatives et qualitatives) :
 - Seniors
 - Volontaires
- Synthèse de l'étude qualitative :
 - Professionnels
 - Famille/entourage
- **Recommandations opérationnelles**
- Recommandations méthodologiques
- Annexes :
 - Trames d'entretien
 - Questionnaires



Suggestions de recommandations opérationnelles vis-à-vis des seniors

- Utiliser les tableaux identifiant où les résultats sont les plus marquants pour réfléchir à de potentielles adaptations du programme (fréquence, lieu d'accompagnement par exemple)

Recommandations mentionnées par les seniors:

- Proposer une plus grande diversité d'activités : yoga, anglais, sorties, tricot, etc.
- Continuer le programme

“

Ça me manquerait si ça s'arrêtait: faire de l'informatique et se rencontrer surtout avec des jeunes

UNE SENIOR

”

Suggestions de recommandations opérationnelles vis-à-vis des volontaires

- Utiliser les tableaux identifiant où les résultats sont les plus marquants pour réfléchir à de potentielles adaptations du programme (fréquence, lieu d'accompagnement par exemple)

“

J'aurais bien aimé qu'ils mettent en place des journées avec des travailleurs (vis ma vie) pour m'aider avec mon projet professionnel

UN VOLONTAIRE

”

Suggestions de recommandations opérationnelles mentionnées par les volontaires lors des entretiens qualitatifs

- Améliorer l'organisation (3)
- Formations : en garder autant que possible (1), les proposer avant le début du service civique (2) et en présentiel (1). Elles sont complètes et intéressantes (1), il faudrait en ajouter ou en revoir certaines qui paraissent moins utiles (1)
- Avoir plus de réunions, d'entretiens de suivi et d'échanges pratiques, sont très bien (4)
- Encourager plus de jeunes à faire un service civique (3)
- Continuer les modalités en binôme (1)
- Augmenter les indemnités, faciliter le transport et augmenter le nombre de missions (1)
- Des journées avec des travailleurs pour aider dans le projet professionnel (1)
- Alléger le reporting

Suggestions de recommandations opérationnelles mentionnées par les professionnels

- Avoir davantage d'échanges avec d'autres collègues qui accueillent des jeunes en service civique et analyser les pratiques (3)
- Besoin de plus de matière et d'accompagnement dans le rôle de tuteur
- Formations des volontaires : diminuer le nombre de formations / améliorer le socle de formation des volontaires et le faire en présentiel.
- Recrutement : travailler au niveau des entretiens et creuser au niveau de la personnalité
- Avoir un retour de cette expérimentation : récupérer le témoignage des volontaires
- Avoir une plateforme pour que les tuteurs et les volontaires puissent échanger
- Avoir une réponse plus individualisée et territorialisée
- Passer en modalité 2
- Continuer avec la modalité de participation le binôme (avis mitigé)

Suggestions de recommandations opérationnelles mentionnées par les familles

- Reconduire le dispositif et continuer ce qui est en place (2)
- Réajuster les temps que les volontaires passent avec les seniors : les adapter plus au rythme des seniors et en fonction de l'envie de chacun (1)

“

Je suis 100% satisfaite et pour les personnes âgées ce n'est que du positif

Un membre de la famille

”

SOMMAIRE

- Contexte et méthodologie
- Synthèse de l'étude (données quantitatives et qualitatives) :
 - Seniors
 - Volontaires
- Synthèse de l'étude qualitative :
 - Professionnels
 - Famille/entourage
- Recommandations opérationnelles
- **Recommandations méthodologiques**
- Annexes :
 - Trames d'entretien
 - Questionnaires



Recommandations méthodologiques

- Renouveler la collecte de données en 2023 sur la base suivante:
 - T0 d'audit de besoins/attentes en début de parcours
 - Population totale (quelle que soit la date d'entrée dans le programme)
 - Garder les mêmes questions
 - Ajouter une question aux deux questionnaires sur la nature des activités: individuelles et/ou collectives afin de pouvoir filtrer cette variable dans les croisements de données
- Réaliser des entretiens qualitatifs complémentaires pour explorer certains enseignements de la collecte, tel que l'effet 'waouh' des premiers mois
- **Suivi de l'activité: systématiser la collecte de données de réalisation pour le reporting mais aussi pour croiser les données d'impact, par exemple:**
 - **Collecter des données sur le nombre de seniors avec qui chaque volontaire interagit et/ou combien il en accompagne** (impact: il y a-t-il une différence entre le nombre de seniors suivis et les variables (compétences, changement de regard etc)
 - Collecter les contacts téléphoniques pour le contrôle de cohérence externe (10% de l'échantillon)
 - Collecter des données de contexte auprès de chaque établissement au début de l'accompagnement (en discussion avec SC2S)

Merci !

