

COMpte-rendu annuel d'activité au titre de l'engagement de service civique

ANNÉE : 2019

Identification	
Numéro de l'agrément en cours	NA-000-17-00124
Nom de l'organisme	ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS
Adresse postale	3 avenue Victoria, 75001 Paris
Personne en charge de l'agrément de Service Civique	Nom : HIRSCH Prénom : Martin Fonction : Directeur Général Adresse électronique : martin.hirsch@aphp.fr Téléphone : 01 40 27 32 79

Introduction	3
1ère partie : Les missions de Service Civique	6
A. Répartition des volontaires en mission en 2019	6
B. Conditions d'exercice des missions	8
2ème partie : Le tutorat et l'accompagnement au projet d'avenir.....	10
A. Tuteurs et formation.....	10
B. Organisation du tutorat.....	11
C. Accompagnement des volontaires	12
3ème partie : Les volontaires	16
A. Le choix des volontaires.....	16
B. L'accueil des volontaires	19
C. Le profil des volontaires en 2019.....	21
D. Les ruptures de contrats	23
4ème partie : La formation civique et citoyenne	24
A. Volet pratique : la formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC1).....	24
B. Volet théorique : la formation civique et citoyenne (FCC)	25
5ème partie : L'organisation du service civique au sein de l'AP-HP	27
A. L'organisation interne pour la gestion du Service Civique	27
B. Les frais	29
C. La communication et la valorisation de la présence des volontaires.....	29
6ème partie : les impacts qualitatifs du service civique	30
A. Outils et mesure d'impacts.....	30
B. Impact du Service Civique pour les volontaires, les patients et les professionnels	31
7ème partie : Observations.....	33
8ème partie : Conclusion	36
9ème partie : Annexe.....	37

Introduction

1.349 volontaires en service civique ont été accueillis à l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) depuis l'obtention de son premier agrément délivré par l'Agence du Service Civique en octobre 2014 : **33 de ses 39 hôpitaux** ainsi que le siège et l'Hospitalisation à Domicile (HAD) **ont ainsi pu bénéficier des missions de service civique.**

L'AP-HP est un acteur pionnier au sein du secteur la santé dans la mise en place du service civique, dispositif qui a fait ses preuves tant pour les patients que les jeunes et les professionnels. L'AP-HP a renouvelé son deuxième agrément sur la période d'octobre 2017 à octobre 2020 en se fixant un double objectif : amplifier la montée en charge des accueils tout en améliorant la qualité des missions au bénéfice des patients, des volontaires et des équipes.

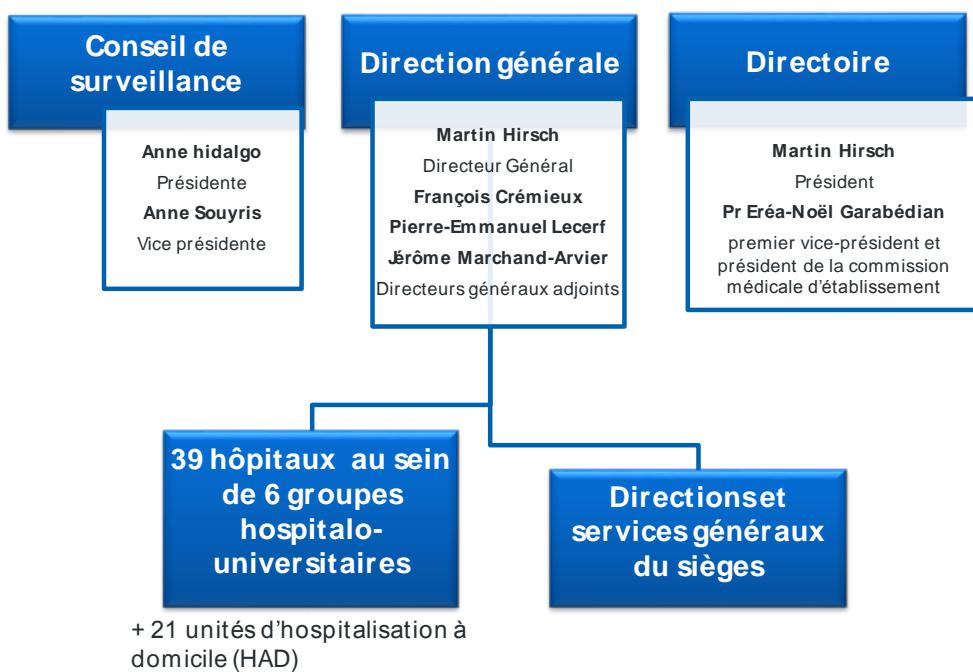
Depuis 2014, le pilotage du projet est assuré au niveau du siège de l'AP-HP par la mission Service Civique rattachée à la Direction des Patients, Usagers et Associations (DPUA) et à partir de 2020, à la Direction de la Stratégie et de Transformation (DST) au sein du département Développement Durable et Accueil des Patients. La mission assure le déploiement et la coordination du projet au niveau des sites par l'intermédiaire des référents Service Civique RH locaux et des tuteurs.

L'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris est un établissement public de santé et le centre hospitalier universitaire - CHU - de la région Ile-de-France. Elle est le premier employeur d'Ile-de-France : 100 000 personnes - médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratif et ouvrier y travaillent.

L'AP-HP regroupe 39 hôpitaux, situés à Paris, en petite couronne et en province.

L'AP-HP fonctionne avec, au niveau central, des instances de décision ou de consultation prévues par la loi, comme le conseil de surveillance, le directoire, la commission médicale d'établissement ou le comité technique d'établissement, ainsi que différentes directions chargées de mettre en œuvre la politique de l'établissement conduite par le directeur général.

Organisation de l'AP-HP en 2019

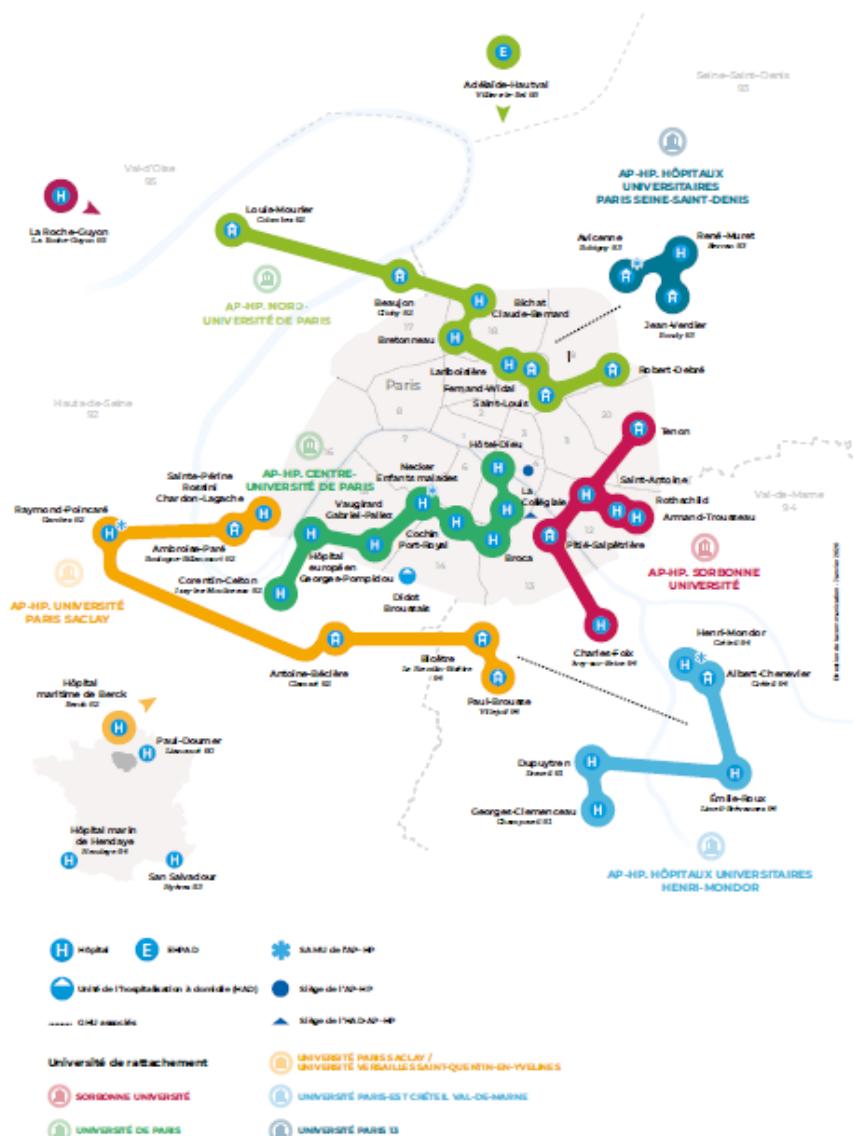


L'année 2019 a été particulièrement marquée par les travaux de mise en place de la nouvelle AP-HP :

- Fusion des 12 groupements hospitaliers en 6 Groupements Hospitalo-universitaires
- Transformation des pôles médicaux en Départements médico-universitaires

Répartition géographique des Groupements Hospitalo-universitaires (GHU) et des établissements hospitaliers de l'AP-HP

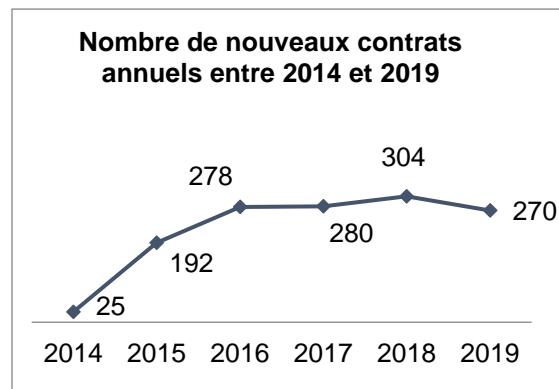
LES HÔPITAUX DE L'AP-HP



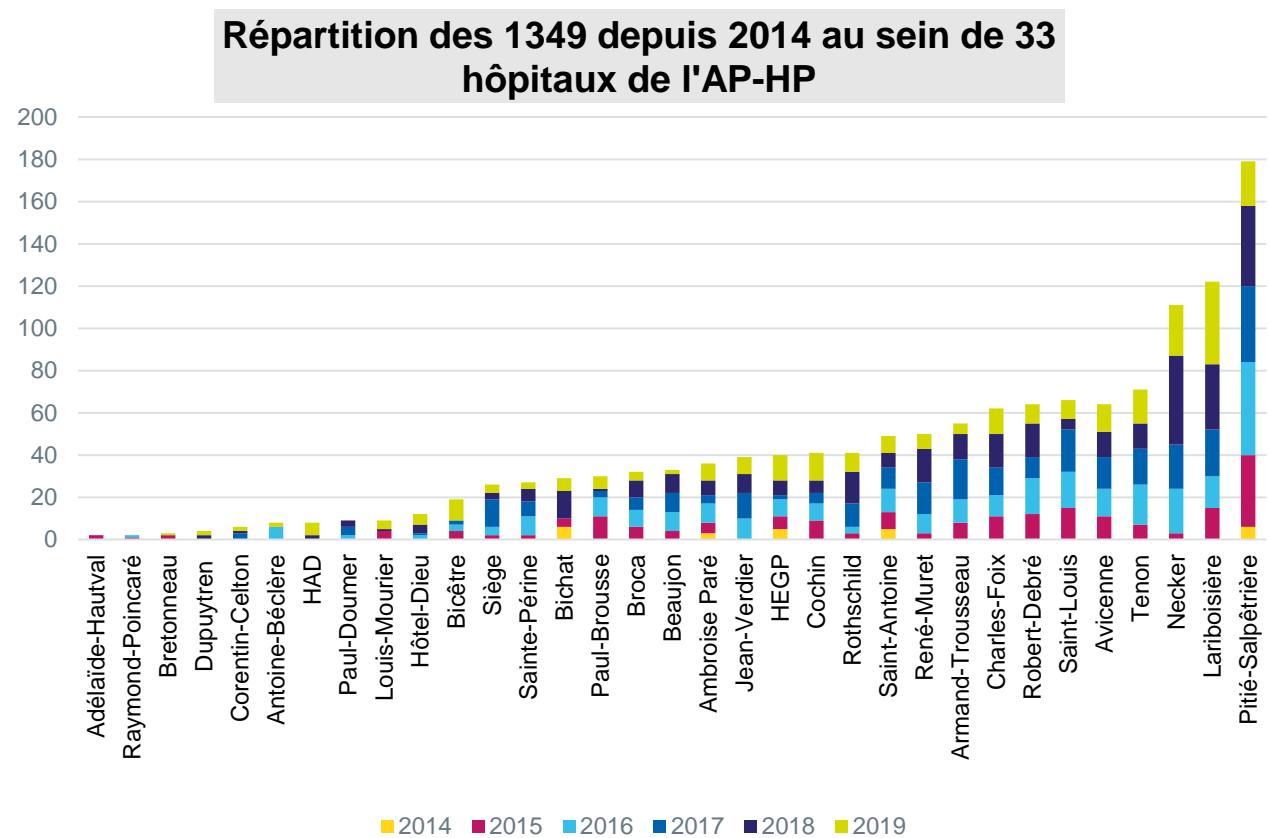
Les hôpitaux de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris sont organisés autour de **six groupes hospitalo-universitaires (GHU)**, depuis le 3 juillet 2019.

L'AP-HP poursuit ainsi sa reconfiguration pour que les décisions soient plus proches des équipes et des services. Cela permet également aux groupes hospitalo-universitaires nouvellement créés de renforcer leurs liens avec les Universités, leurs territoires et leurs partenaires et ainsi de renforcer la qualité des soins et de la recherche pour tous les patients.

La répartition entre les GHU et les sites est établie comme suit. A noter que pour le GHU Henri Mondor un dispositif spécifique a été mis en place dans les hôpitaux (Henri Mondor, Albert Chenevier et Emile Roux) sur l'agrément de l'association Banlieue Sans Frontière en Action. Chaque année, l'association fait intervenir 32 volontaires au sein de ces hôpitaux.



GHU	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total Contrats signés
APHP.Sorbonne	11	71	98	106	100	71	457
APHP.Nord	6	58	58	61	75	70	328
APHP.Centre	5	24	47	38	68	60	242
APHP.Saclay	3	23	37	16	14	29	122
APHP.Paris Seine Saint Denis	0	14	32	42	37	28	153
Hôpital Dupuytren	0	0	0	0	2	2	4
HAD	0	0	0	0	2	6	8
Paul Doumer	0	0	2	4	3	0	9
Siège	0	2	4	13	3	4	26
Total APHP	25	192	278	280	304	270	1349



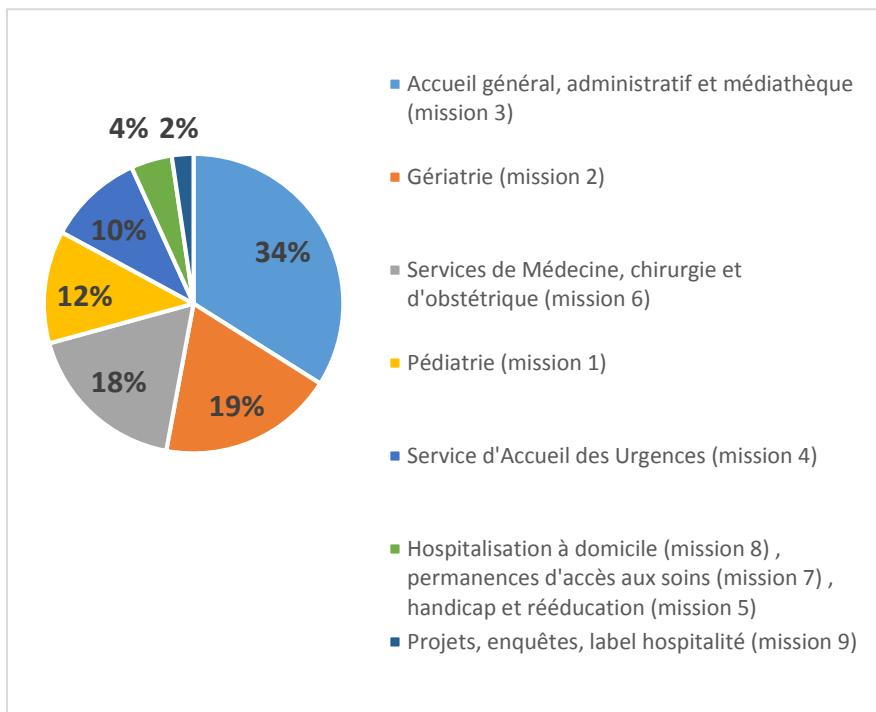
Le fléchissement du nombre de nouveaux contrats en 2019 s'explique en grande partie par la mise en place de la « nouvelle AP-HP » et de facteurs conjoncturels comme les grèves dans les transports fin 2019.

Les accueils se faisant au fil de l'eau pour des durées de huit mois, nous avons accompagné **427 jeunes tout au long de l'année 2019**. Le bilan portera donc sur ces 427 volontaires en Service Civique.

1ère partie : Les missions de Service Civique

A. Répartition des volontaires en mission en 2019

1. Répartition par type de mission (voir [annexe](#) – description des 9 fiches mission p.37)



Si, la majorité des volontaires en mission exerce des missions d'accueil, d'orientation et d'accompagnement, ils sont de plus en plus accueillis au sein des services gériatriques et en Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) pour assurer une présence rassurante auprès des patients et de leurs proches.

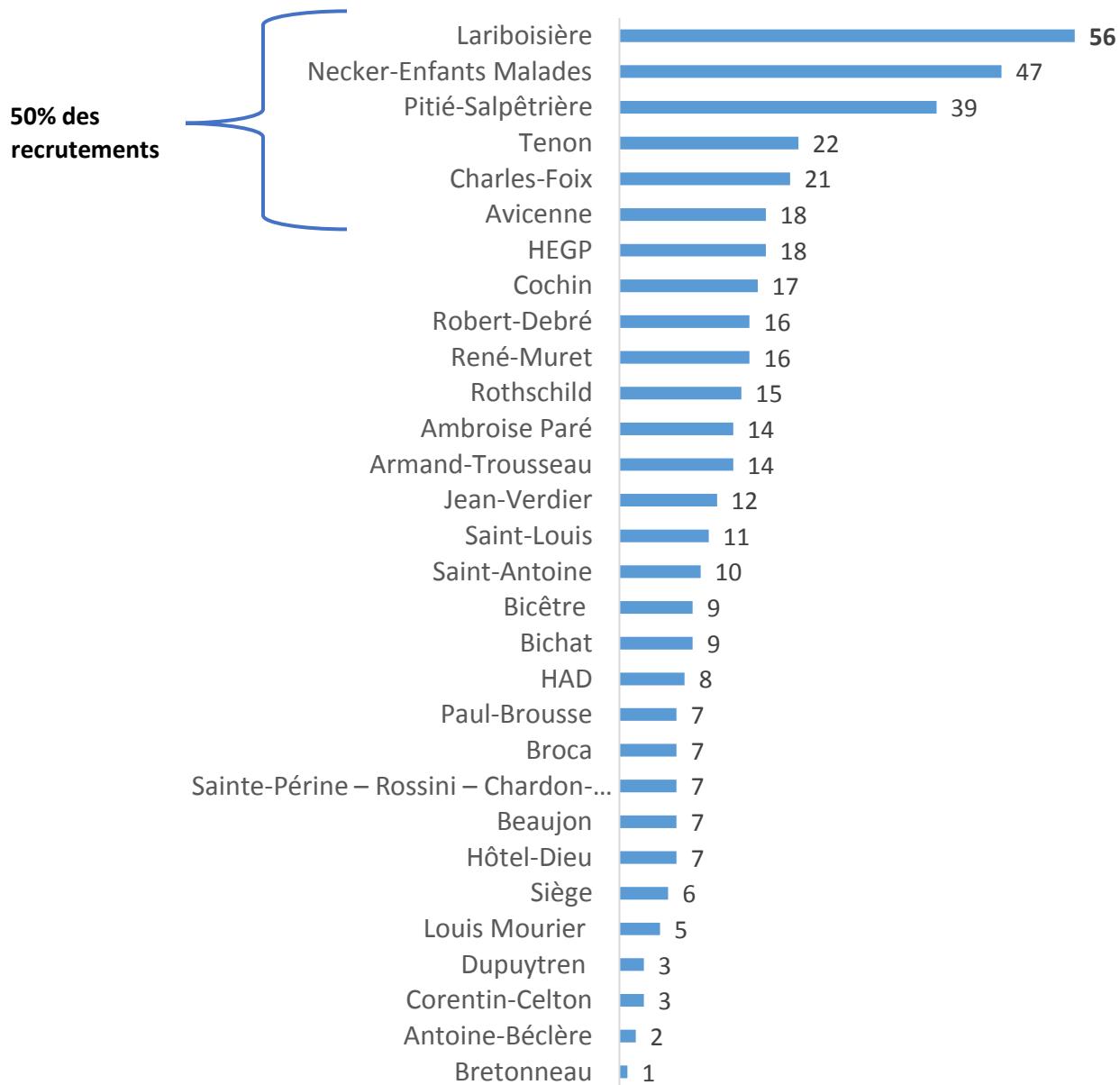
De nouvelles missions se développent en Hospitalisation à Domicile « aidants » et dans des secteurs spécifiques :

- fabLab de l'hôpital Bicêtre pour sensibiliser les patients aux nouvelles technologies
- en unité de chirurgie ambulatoire de l'hôpital Pitié Salpêtrière
- mission de promotion des activités culturelles à l'hôpital Necker
- mission auprès des familles d'enfants malades à l'espace familles de l'hôpital Necker
- mission au sein du service d'imagerie médicale de l'hôpital Cochin

Sur l'ensemble des missions, on évalue à **11% des missions celles qui sont consacrées à l'animation** (gériatrie ou pédiatrie), **au développement d'activités culturelles dans les services ou dans les médiathèques des hôpitaux** (ex : premiers accueils en 2019 au sein de la médiathèque de l'hôpital Cochin)

2. Répartition par hôpital

Répartition par site des 427 volontaires en mission en 2019



7 sites concentrent 50% des recrutements dont 3 sites concentrent à eux seuls plus de 30% des accueils de volontaires : Necker, La Pitié-Salpêtrière et Lariboisière. Ces trois sites ont toujours une forte dynamique d'accueil.

B. Conditions d'exercice des missions

1. Outils de suivi des volontaires (pendant et après la mission)

Depuis la mise en place du projet, l'AP-HP dispose d'une maquette interne de suivi des volontaires lui permettant :

- De connaître la répartition des volontaires par groupe hospitalier, établissement et par service
- De suivre l'ensemble des formations dont les volontaires ont bénéficié
- De connaître l'évolution des projets d'avenir des volontaires renseignés en début et fin de mission (quand l'information est transmise)

Tous les mois un quatre pages présentant le bilan des accueils et les points d'alerte et d'actualité est envoyé à l'ensemble du réseau des référents service civique.

Au quotidien dans les services, le suivi des présences et du planning est assuré par :

- La mise en place d'un système d'émargement (via un cahier ou des feuilles)
- L'utilisation du logiciel de gestion interne des plannings comme « gestime » pour certains sites ou l'utilisation de planning Excel

Afin d'opérer un suivi plus qualitatif des volontaires pendant et après leur mission, la mission Service Civique a mis en place un questionnaire de retour d'expérience (RETEX) qu'elle envoie, en début d'année, aux volontaires ayant exercé une mission de Service Civique à l'AP-HP durant l'année précédente. L'analyse de ces questionnaires permet entre autre :

- De comprendre les motivations et les attentes des volontaires qui s'engagent sur les missions de l'AP-HP
- D'apprécier les impacts de cette expérience tant sur le plan personnel que professionnel
- De recueillir leur évaluation de cette expérience

2. Temps de présence des volontaires et durée moyenne

Tout comme en 2018, les contrats de Service Civique sont établis sur **une durée de 8 mois**.

La durée hebdomadaire des contrats est de 24 ou 25 heures.

La répartition de ces heures de mission est dans la majorité des cas la suivante : **4 jours x 6 heures ou 5 jours x 5 heures** dans le respect de la charte des plannings.

Rares sont les volontaires programmés le week-end. En général, seuls les services d'accueil des urgences accueillent des volontaires le week-end (présence de l'encadrement et des tuteurs) et lorsque cela est une demande de la part du volontaire (ex : étudiant).

3. Modalités d'exercice des missions

Au sein d'équipe de professionnels et parfois en lien avec les bénévoles associatifs à l'AP-HP

Tous les volontaires en service civique réalisent leur mission au sein d'équipes constituées de personnels médicaux et/ou non médicaux (médecins, infirmiers, aides-soignants, cadres soignants, agents administratifs, agents d'accueil, animateurs, assistants sociaux, psychologues, etc.) pouvant être titulaires, contractuels ou stagiaires.

Plusieurs volontaires ont également été en relation avec des partenaires associatifs de l'AP-HP, plus particulièrement ceux qui réalisent une mission dans des services hospitaliers accueillant plusieurs associations. De même, les volontaires en mission d'animation (gériatrie et pédiatrie), sont en lien étroit et participent aux actions menées par les associations bénévoles présentes. A titre d'exemples, les volontaires sont régulièrement en contact avec des bénévoles d'association intervenant à l'AP-HP :

- Association Claude Pompidou à l'HEGP
- L'Espace Aquarelle à l'hôpital Beaujon (service de gastroentérologie- pancréatologie)
- Les magiciens du cœur, l'arbre à Main, les visiteurs de Draveil à l'hôpital Dupuytren
- Associations et organismes extérieurs intervenant en pédiatrie et gériatrie (artistes, BNF, CNC, musée du Louvre)

En binôme de volontaires

A l'AP-HP, la grande majorité des volontaires réalise leur mission de service civique en binôme, comme dûment recommandé par l'Agence du Service Civique. Les référents Service Civique locaux trouvent en effet que « *positionner un binôme dès le démarrage garantit plus de solidité et de viabilité à la mission du volontaire* ». Cela permet de recruter des profils différents et souvent complémentaires et de rendre l'exercice de la mission à deux plus convivial et solidaire. Les volontaires sont eux-mêmes très attachés à ce fonctionnement en binôme.

Il est possible que des volontaires réalisent leur mission de service civique en solo pour différentes raisons :

- Un service hospitalier envisageant de s'engager pour la première fois dans le dispositif peut se sentir plus rassuré de commencer avec un seul volontaire
- Les activités de la mission de Service Civique ne suffisent pas à occuper plus d'un volontaire
- Un décalage dans les temps de recrutement et renouvellement de mission ne permet pas de faire coïncider au jour le jour l'exercice en binôme

4. Articulation du service civique avec les activités assurées par le personnel de l'AP-HP et les bénévoles des associations

L'articulation des missions de service civique avec le personnel de l'AP-HP et les bénévoles des associations nécessite le **respect de prérequis indispensables** :

- L'accueil de volontaires au sein d'un site doit répondre à des besoins et attentes des patients identifiés et clairement définis
- Les missions d'un volontaire ne peuvent en aucun cas se subsister à des activités pouvant être exercées par un professionnel et faire l'objet d'un glissement de tâche (même si le volontaire a par ailleurs des compétences en santé)
- En conséquence, la définition des activités confiées aux volontaires doit se faire sur la base d'un service rendu en plus, en complémentarité et en soutien du travail des équipes

Par ailleurs, les volontaires en service civique peuvent intervenir en collaboration avec les bénévoles associatifs également présents et le cas échéant, bénéficier de l'expérience et de l'appui de ces derniers.

5. Les difficultés rencontrées dans le déroulement des missions

La majorité des difficultés qui nous sont remontées sont les suivantes :

- Manque de respect des règles relatives aux absences et aux horaires par les volontaires
- Comportements parfois inadaptés (ex : politesse, usage intempestif du téléphone portable...)
- Perception par les volontaires de mission comme « trop répétitives »
- Rythmes d'activité pas toujours assez soutenus (périodes creuses)

- Difficulté d'encadrement au quotidien par manque de temps des cadres pour suivre les volontaires
- Difficulté à gérer la continuité des missions en cas de départ anticipé

2ème partie : Le tutorat et l'accompagnement au projet d'avenir

A. Tuteurs et formation

1. Le nombre moyen de volontaires suivis par tuteur

A l'AP-HP, en moyenne, un tuteur accompagne 2 à 4 volontaires en Service Civique. C'est généralement le cadre du service qui est identifié comme le tuteur dans le contrat d'engagement.

Dans les faits, le tutorat est très souvent partagé entre les membres de l'équipe.

2. La formation des tuteurs de l'AP-HP

Pour faciliter la formation obligatoire des tuteurs, il a été décidé en 2018 d'organiser au sein du **Centre de Formation et de Développement des compétences de l'AP-HP (CFDC)**, le module de formation de découverte du rôle du tuteur avec des formateurs d'Unis-cité et La ligue de l'enseignement.

De telles modalités de formation permettent :

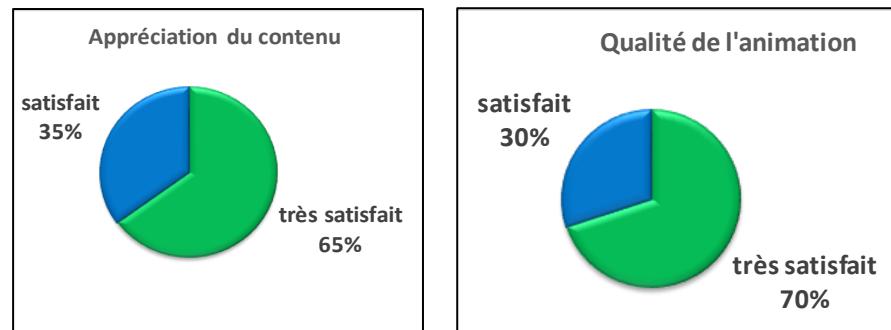
- De faire intervenir la cheffe de projet du service civique à l'AP-HP pour présenter les spécificités de l'organisation interne
- De favoriser les échanges et les rencontres entre les tuteurs de l'AP-HP
- De sélectionner des cas pratiques spécifiques au secteur hospitalier

En 2019, **quatre sessions de formation** avaient été planifiées en mars, juin, octobre et décembre. La session de décembre a dû être reportée à mars 2020 à cause de la grève des transports fin 2019.

Ce sont ainsi **34 tuteurs** qui ont été formés au CFDC en 2019.

Retours des tuteurs sur la formation

100% des tuteurs ayant suivi la formation l'ont jugée utile pour les aider dans le cadre du tutorat des volontaires en service civique.



Verbatim

Session de mars 2019

« *Formation utile et nécessaire pour tout nouveau tuteur* »

Session d'octobre 2019

« *Contenu dense et de qualité, présentation attractive et ludique* »

« *J'ai passé un bon moment. Les informations étaient nécessaires. J'en sors avec plein de nouvelles idées. Merci* »

Session de juin 2019

« *Formation très enrichissante et riche en connaissance pour l'encadrement des volontaires. Echanges interactifs et explicites de la part des formateurs.* »

Par ailleurs, **8 tuteurs** sont allés suivre spontanément trois modules de formation proposés en externe :

- Découverte du rôle du tuteur (faute d'avoir pu suivre les sessions internes)
- Accompagnement au projet d'avenir
- Accompagnement du volontaire durant la mission

Enfin, des temps de formations informelles internes sont dispensés avant démarrage de toute nouvelle mission.

B. Organisation du tutorat

1. Le temps consacré au tutorat

Le temps consacré au tutorat est très variable suivant :

- La disponibilité des tuteurs (souvent cadres de santé)
- Le moment de la mission (plus grande mobilisation lors du début de la mission pour assurer l'accueil et l'adaptation des volontaires)
- La taille des services et donc la proximité avec le tuteur
- La nature des missions et la spécificité des activités confiées aux volontaires

Ainsi, le temps consacré au tutorat varierait de 2 heures par jour à 1 heure par semaine selon l'étape de la mission. Dans les comptes rendus locaux, il est fait également état de réunion collective hebdomadaire et de réunion à la demande.

Selon les résultats du questionnaire de retour d'expérience (RETEX) comme chaque plus de **80% des tuteurs estiment que le tutorat des volontaires représente une charge de travail supplémentaire**.

Ce constat s'accompagne toutefois d'un autre constat très positif : plus de **90% des tuteurs font état d'un retour positif sur investissement**.

Verbatim tuteurs sur la conception et le rôle du tuteur (questionnaire RETEX –tutorat 2019)

« *Accompagnement des jeunes vers la vie professionnelle, renforcement de la confiance en soi. Ecoute active, fédération d'équipe, et découvertes de la notion de morale et valeurs, d'empathie et d'humanisme. Développement des capacités et compétences de prise d'initiative et de responsabilité.* »

« *Je perçois mon rôle comme accompagnant dans la recherche d'une profession au sein de l'hôpital. Je les mets en relation avec des professionnels qui peuvent les orienter dans leur choix futur et les aider à trouver leur voie.* »

Verbatim questionnaire RETEX tutorat 2019-

Etude réalisée du 2 janvier au 27 janvier auprès des Base : 20 répondants sur une cible de 100 tuteurs

Les tuteurs rappellent également leur rôle d'apporter un cadre clair à la mission pour assurer l'intégration des volontaires aux équipes et plus largement aux modalités du fonctionnement du monde hospitalier.

2. Actions et outils spécifiques de tutorat mis en place

Tout comme les années précédentes, l'AP-HP incite les tuteurs à utiliser les outils suivants :

Des journée(s) d'accueil et d'intégration du volontaire en Service Civique pouvant comprendre :

- Une visite de l'hôpital
- Une présentation du service hospitalier (son organisation, son fonctionnement)
- Des présentations entre le(s) volontaire(s) et les membres du personnel
- Des modules de formation dispensés soit par les services soit au titre des formations organisées pour les personnels (exemple : formation à l'hygiène, formation de gestion de la communication, gestion de l'agressivité, sécurité incendie etc.)

La remise de documents d'accueil tels que :

- Un livret d'accueil de l'hôpital et/ou du service hospitalier
- Un plan de l'hôpital et/ou du service hospitalier
- Un exemplaire du règlement intérieur
- Un organigramme du service
- Un document indiquant les coordonnées des tuteurs et responsables
- La fiche mission avec la liste détaillée des activités
- Un planning
- Le guide du Service Civique créé par l'ASC à destination des volontaires

Le recours à des outils de suivi de la mission :

- Logiciels (Gestime ou Excel) pour gérer le planning des volontaires, les présences, les absences et les congés.
- Système d'émargement pour suivre les présences et absences des volontaires
- Temps de rencontres et d'échanges entre tuteurs et volontaires
- Entretiens de recadrage ou réunion de médiation avec l'appui possible de la mission centrale service civique
- Livret de suivi durant la mission pour identifier les compétences acquises

C. Accompagnement des volontaires

1. Principales difficultés rencontrées dans l'accompagnement des volontaires

Les principales difficultés remontées du terrain sont liées :

Au manque de ressources et de temps des tuteurs

- Profils des volontaires qui demandent une attention particulière. Les tuteurs se retrouvent parfois à porter une casquette d'éducateurs pour laquelle ils n'ont ni formation, ni compétences : rappel des règles sur le respect des horaires et gestion de l'absentéisme

- Manque de connaissances notamment pour accompagner les volontaires lorsque leur projet d'avenir n'est pas en lien avec le secteur hospitalier

A l'exercice effectif de la mission et la réalité du terrain

- Gestion de la frustration de certains volontaires qui souhaitent qu'on leur confie davantage d'activités surtout au moment de période d'activité creuse
- Méconnaissance du dispositif par certains personnels qui nécessite une vigilance des tuteurs et référents pour éviter les glissements de tâche
- Départ d'un des membres du binôme **A la durée limitée à huit mois des missions SC**
- Investissement en temps d'accompagnement et de formation important pour une durée d'exercice de mission limitée

La fin de l'année 2019 a été particulièrement marquée par les grèves dans les transports en commun. Les tuteurs ont eu parfois du mal à remobiliser les volontaires suite à l'interruption de leur mission liée à l'impossibilité de se déplacer.

2. Leviers pour résoudre les difficultés rencontrées dans l'accompagnement des volontaires

En 2019, les **groupes de parole à destination des volontaires en Service Civique** ont été réactivés. Ils sont animés par la psychologue clinicienne du service central de santé au travail.

Ils ont pour objectifs d'apporter un accompagnement complémentaire à celui des tuteurs. Il permet aux volontaires - souvent peu familiers de l'environnement hospitalier – de disposer d'un accompagnement psychologique complémentaire et des espaces d'écoute et de parole libre anonyme et confidentielle. Il s'agit surtout d'aborder des difficultés relatives aux situations difficiles à l'hôpital face auxquelles les jeunes volontaires se retrouvent souvent démunis :

- Stress, violence et agressivité
- Souffrance et détresse des patients face à la maladie

Ces groupes de parole répondent au besoin de certains volontaires de s'exprimer librement et dans un cadre autre que celui de leur mission dans leur service : « « nécessaire de pouvoir parler librement de situations difficiles que nous vivons à l'hôpital et d'avoir des conseils sur la manière de réagir ».

Deux sessions ont été organisées en juin et octobre 2019. Elles ont été positionnées à la suite des formations civique et citoyenne durant lesquelles la psychologue clinicienne du siège anime un module sur la gestion des situations difficiles à l'hôpital (comment faire face à la mort, la maladie ? Gérer le stress la tension voire l'agressivité des patients).

En outre, depuis les premiers accueils en 2014, plusieurs bonnes pratiques ont été mises en place et reconduites chaque année :

Pour le faciliter le tutorat

- Systématisation depuis 2019 des formations proposées aux tuteurs en interne (CFDC) et en externe
- Rencontres organisées sur site avec les tuteurs et le siège
- Répartition du tutorat entre plusieurs membres du personnel et mobilisation des référents RH pour appui dans l'accompagnement du projet d'avenir
- Sensibilisation au dispositif de l'ensemble du personnel pour limiter les glissements de tâches et informations régulières sur le statut des volontaires en Service Civique

Pour faire face à des situations personnelles difficiles

- Révision du règlement intérieur : ajout notamment d'une mention relative à la limitation de l'usage du téléphone portable personnel
- Systématisation des entretiens de médiation et de recadrage en lien avec la mission centrale
- Orientation vers des interlocuteurs ressources (psychologues du travail, assistant social)
- Démarche partenariale avec des structures qui accompagnent des jeunes : lorsque les candidats sont orientés par des structures comme les missions locales ou, l'école de la 2^e chance un suivi commun est organisé pour mieux identifier les problèmes rencontrés par les volontaires et trouver des réponses collectivement.

Pour limiter le risque d'ennui et de démotivation du volontaire

- Réunions organisées entre tuteurs d'un même site permettant le cas échéant, en fonction des besoins et des demandes, d'adapter, de modifier, voire de transférer avec son consentement un volontaire sur une autre mission et/ou autre service
- Réunion en présence du tuteur et du volontaire au cours de laquelle le tuteur cherche à identifier les attentes et les difficultés du volontaire
- Création de binôme entre un volontaire expérimenté et un nouvel arrivant pour assurer l'intégration et la fidélisation des nouvelles promotions.

3. Moyens (internes/externes) mobilisés pour accompagner les volontaires dans la définition de leur projet d'avenir :

Les moyens et bonnes pratiques mises en œuvre pour accompagner les volontaires sur leurs projets d'avenir sont les suivants :

En interne

- **Des entretiens planifiés ou spontanés entre le volontaire et son référent Service Civique RH** (bilans, conseils, réflexions, orientation, aide à la recherche d'emploi sur internet)
- **Des journées d'observation, d'immersion et de découverte** auprès des professionnels au sein des services hospitaliers de l'AP-HP (ex : une journée dans un labo de recherche sur le diabète, en service social, auprès d'un psychologue ou d'un neuropsychologue, en crèche)
- **Des entretiens ou enquêtes métier** organisés à la demande avec des professionnels (ex : psychologue d'un autre service)
- Présentation des métiers de santé au cours de la semaine de formation civique et citoyenne
- **Proposition de suivre des formations internes** (ex : Formation sur les troubles cognitifs des patients en gériatrie, formation en animation, formation sur le handicap etc.).

En externe

- **Orientation du volontaire vers des personnes ressources ou partenaires extérieurs** (Centre d'Information et d'Orientation, Centre de Documentation, Missions Locales, CIDJ, Organismes de formations - GRETA M2S)

En 2019, l'AP-HP a renforcé ses liens avec les missions locales : rencontre avec un représentant de l'Union Régionale des Missions Locales et développement de partenariats avec la Mission Locale de Paris.

Des représentants de la Mission Locale de Paris ont été présents lors des forum projet(s) d'avenir organisés durant les formations civiques et citoyennes.

- **Accompagnement du volontaire dans la réalisation du dossier de candidature pour l'Institut de l'Engagement**

Les volontaires sont systématiquement informés de l'ouverture des sessions de candidature pour l'Institut de l'engagement. Plusieurs volontaires ont été accompagnés dans la constitution de leur dossier par leurs tuteurs, leurs référents Service Civique RH voire la cheffe de projet service civique.

Pour les volontaires accueillis en 2019, 34 volontaires ont présenté un dossier :

- 21 ont été admissibles et ont pu présenter leur projet lors d'un oral devant un jury de l'institut
- 13 sont devenus lauréats.

4. Activités exercées par les volontaires à l'issue de leur mission

Le suivi post-service civique est plus difficile à effectuer mais d'après les retours (non exhaustifs) des volontaires, des tuteurs et des référents Service Civique RH :

La majorité reprennent leurs études après leur expérience du service civique :

De nombreux volontaires font le choix d'un Service Civique dans l'attente d'une réorientation en licence (beaucoup candidatent sur Parcoursup après leur mission) ou en master. Les missions de Service Civique de l'AP-HP attirent beaucoup d'étudiants en psychologie qui voient dans ces missions un moyen de découvrir le monde hospitalier.

- Certains intègrent les formations médicales ou paramédicales : en 2019, 11 ont intégré des instituts de formation en soins infirmier ou d'aide-soignant, 2 en école de puériculture, 1 reprise en études de médecine
- Autres formations suivies : master en psychologie, écoles d'éducateur spécialisé, assistant sociale, master en droit de la santé, master de biologie

Certains s'insèrent dans la vie active :

- Plusieurs volontaires ont décroché des contrats à l'AP-HP : en 2019, 1 jeune volontaires a été recrutée aux services des traitements externes de l'hôpital Saint-Louis, 1 jeune au service de brancardage de l'hôpital Lariboisière, 1 jeune a décroché un CDD dans le service d'imagerie de l'hôtel Dieu
- Plusieurs ont décroché des contrats hors AP-HP : auxiliaire de vie scolaire, CDI
- Psychologue protection de l'enfance, 1 CDI en tant que conseiller funéraire.

3ème partie : Les volontaires

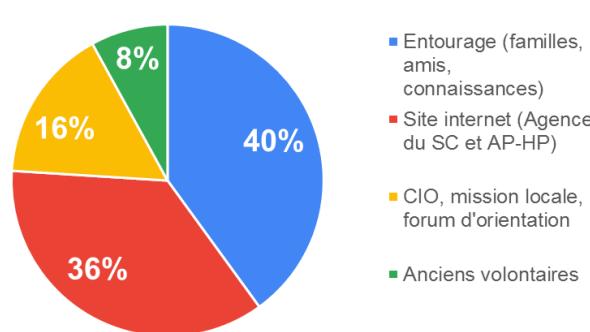
A. Le choix des volontaires

1. Moyens de diffusion des offres de mission

En tant que structure agréée l'AP-HP diffuse toutes ses fiches missions sur le site de l'Agence du service civique.

D'après les résultats de l'enquête RETEX menée auprès des volontaires en mission en 2019, le bouche à oreille reste le meilleur canal de diffusion des offres, vient ensuite l'information via internet et les réseaux sociaux.

Comment avez-vous entendu parler des missions de Service Civique à l'AP-HP ?



Résultats enquête RETEX- volontaires en Service Civique réalisée entre le 2 janvier et le 27 janvier 2020. Base : 75 répondants sur une cible de 427 volontaires.

Depuis 2019, l'AP-HP a multiplié ses liens avec des organismes qui accompagnent des jeunes et relaie systématiquement les offres auprès des Centre d'information et d'Orientation, Le Centre d'Information et de Documentation Jeunesse, des réseaux associatifs locaux, écoles, facultés et écoles de la deuxième chance.

L'AP-HP a participé ainsi à différentes rencontres en lien avec l'orientation des jeunes :

- Des **informations collectives organisées localement** (ex : participation d'un référent RH à une information collective à la mission locale d'Issy Les Moulineaux)
- Des **forums de recrutements ou « jobs day »** (ex : en novembre 2019, participation à une journée jobs day de la Mission Locale de Paris)
- Des **journées d'orientation dans les écoles, les facultés ou les écoles de la deuxième chance** (ex : journées portes ouvertes de l'école pratique du service social qui propose un cursus aménagé pour permettre aux étudiants d'effectuer un service civique, journées pour les étudiants de 1^{ère} année de médecine en réorientation à la faculté de Paris Saclay, journée d'orientation à l'université Paris 13)
- L'**événement O21 Le Monde « S'orienter au 21^e siècle »** en avril 2019

2. Nombre de candidatures

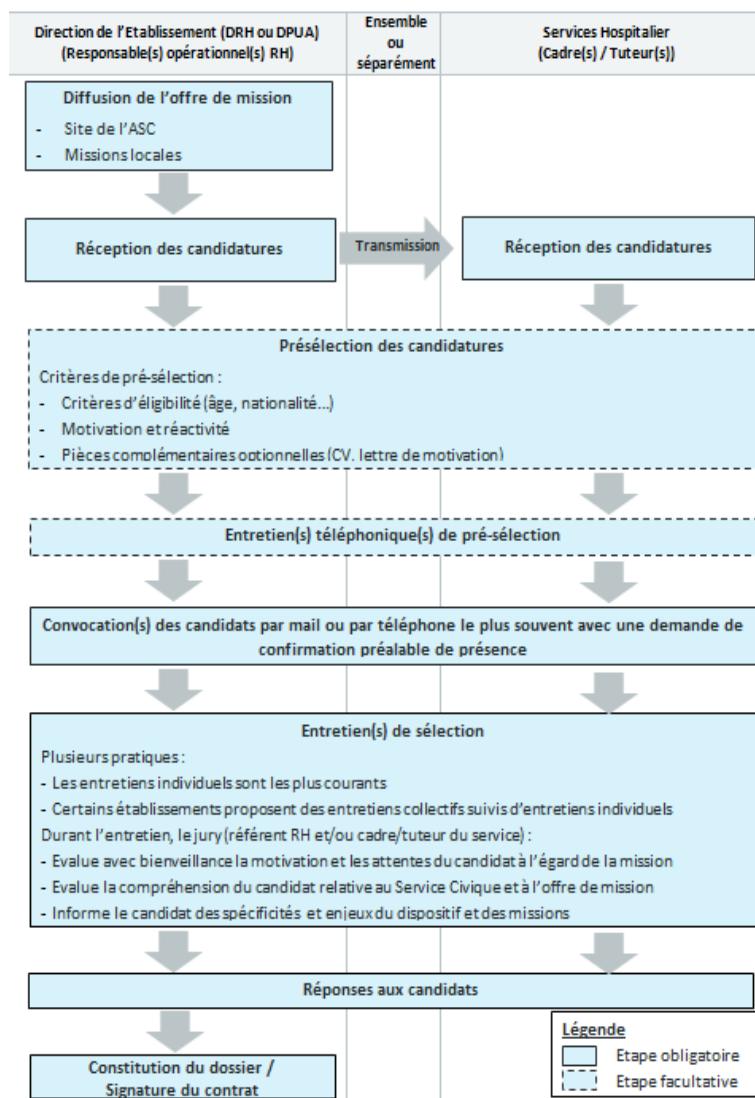
Pour chaque mission, l'AP-HP reçoit en moyenne une vingtaine de candidatures mais ce chiffre varie en réalité de **5 à 40** notamment suivant la :

- Localisation des sites et leur accessibilité :

- Nature des missions proposées : les missions d'animation en pédiatrie attirent le plus de candidats
- Période de l'année : grand nombre de candidatures à la rentrée scolaire de septembre et très peu en amont de la période estivale

Après avoir relevé une baisse du nombre de candidatures, vraisemblablement due à l'augmentation du nombre de structures agréées, on note en 2019 une légère amélioration grâce au lien établi avec les Missions Locales a permis une meilleure orientation des jeunes dans une dynamique de projet professionnaliser et non de recherche d'emploi.

3. Procédure de sélection des volontaires



Dans certains sites les référents Service Civique RH ont mis en place des bonnes pratiques comme :

L'organisation de journées de recrutement co-construites avec les tuteurs notamment pour la mise en place de nouvelles missions :

- Matin présentation collective du service et de la mission

- Après-midi entretiens individuels menés à deux

Sinon la transmission des candidatures au fil de l'eau lorsque la mission est mise en place depuis longtemps

Dans les deux cas, les réponses sont adressées très rapidement aux candidats pour limiter les désistements.

4. Critères de sélection des candidats

Le critère prioritaire de sélection est la motivation et la sincérité de l'engagement du candidat.

Il s'apprécie en fonction de sa réactivité, sa connaissance du dispositif et du contenu de la fiche mission, sa disponibilité, et l'accessibilité du lieu de la mission.

En revanche, les critères parcours scolaire et diplôme ne sont pas déterminants. Les candidats qui ont déjà des qualifications propres au domaine hospitalier ne sont pas nécessairement prioritaires car assez souvent, ce sont des candidats qui par la suite ont plus tendance à confondre le service civique avec un stage ou un emploi. Ils ont plus de mal à intégrer le statut spécifique des volontaires en Service Civique.

5. Difficultés dans la procédure de sélection des volontaires

Les principales difficultés dans la procédure de sélection sont liées à :

- **La localisation de certains de nos hôpitaux**

La difficultés d'accès de certains de nos hôpitaux difficilement accessibles par les transports en commun : Dupuytren à Draveil (91), René Muret à Sevran (93) et Antoine Béclère à Clamart (92)

- **Un manque de fiabilité et une certaine volatilité des candidatures**

Les désistements durant toute la procédure de recrutement restent nombreux. Les candidatures sont très volatiles avec la possibilité pour les jeunes de candidater en parallèle sur un nombre illimité de missions.

Dans les comptes rendus des référents Service Civique locaux ces difficultés sont évoquées :

« Les difficultés sont principalement liées aux candidatures multiples sans motivation réfléchie qui ont pour conséquence un absentéisme lors des entretiens ainsi qu'à des abandons du projet parfois juste après la signature du contrat avant même le début de la mission. »

- **La perception pour les candidats de certaines lourdeurs et rigidité dans les procédures administratives qui peuvent entraîner désistements et démotivation**

En interne compte tenu de la spécificité de l'environnement hospitalier :

- ✓ La visite médicale obligatoire auprès du médecin généraliste et/ou médecine du travail pour s'assurer que les volontaires sont à jour dans leurs vaccins.
- ✓ L'obtention du casier judiciaire

En externe avec l'Agence de services et de paiement (ASP) :

- ✓ Les critères d'éligibilité notamment de nationalité :

Pour les candidats de nationalité étrangère nécessite de fournir un titre de séjour et la plupart du temps de prouver qu'ils sont restés plus d'un an sur le territoire français sans rupture ou encore l'inaccessibilité du service civique pour les candidats de nationalité algérienne

- ✓ Problèmes de validation des contrats à cause d'un RIB ou d'une pièce d'identité non conformes

Lorsque l'AP-HP travaille avec des partenaires extérieurs une présentation des démarches administratives est systématiquement effectuée afin que ces organismes puissent préparer au mieux les candidatures avec les jeunes et vérifier en amont les critères d'éligibilité.

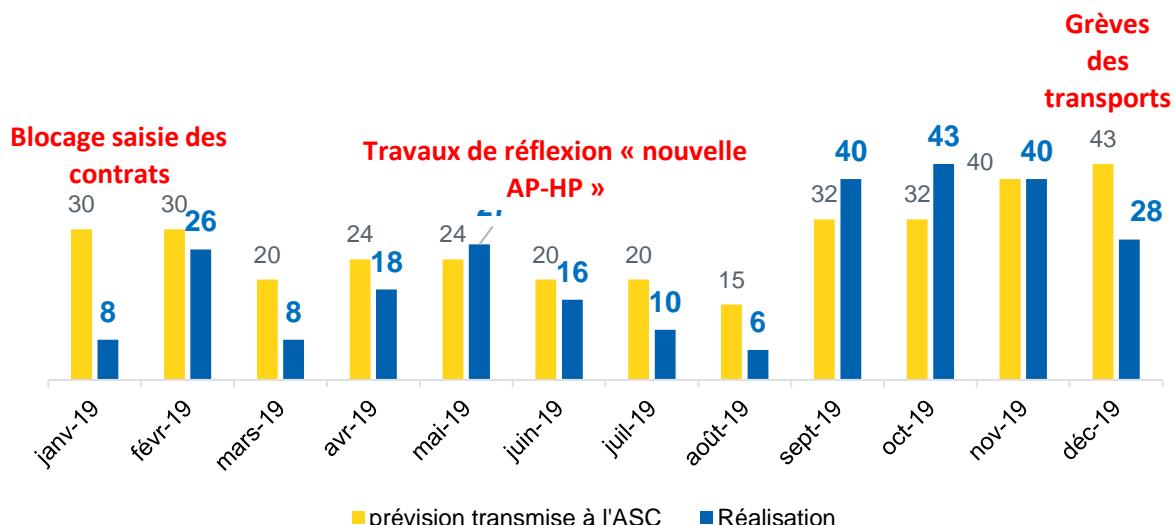
6. L'état des accueils par rapport au calendrier prévisionnel prévu par l'agrément en 2019

L'agrément pour l'année 2019 prévoyait la possibilité de signer jusqu'à 330 nouveaux contrats.

Seulement 270 nouveaux contrats ont été signés en 2019 pour les raisons suivantes :

- L'impossibilité de saisir des contrats dans l'outil de gestion (Elisa) a donné lieu à une dizaine de désistement et des difficultés à remobiliser les équipes pour retrouver des candidats
- Nous évaluons qu'une trentaine de mission ont été différées à cause des travaux préparatoires à la Nouvelle AP-HP qui ont démarrés dès janvier 2019 pour la mise en place de nouvelles organisations (impossibilité d'accueillir des volontaires en Service Civique dans ce contexte)
- Le mois de décembre a été marqué par la période de grève qui a fortement perturbé les recrutements et l'accueil de nouveaux volontaires : on peut évaluer à 20 le nombre de contrats qui n'ont pu démarrer

Les contrats signés en 2019 ont été répartis comme suit sur l'année :



Les recrutements ont été plus nombreux à la rentrée de septembre, période plus favorable pour des volontaires qui souhaitent réaliser une année de césure. Cette période de recrutement donne lieu à moins de ruptures anticipées.

B. L'accueil des volontaires

1. Préparation de l'accueil des volontaires et présentation du dispositif en interne

Comme chaque année, la procédure de mise en place des accueils, préconisée par la Mission Service Civique du siège est la suivante :

- 1) Présentation du dispositif au personnel de l'encadrement du service hospitalier et au(x) tuteur(s) par le chargé de projet ou le référent Service Civique de l'établissement
- 2) Mise en place d'une réunion d'équipe pour élaborer ou améliorer le projet d'accueil et la fiche de mission du Service Civique

3) Transmission systématique du projet de nouvelle fiche mission à la Mission Service Civique pour validation

5) Formation des tuteurs et remise de l'ensemble de la documentation relative au Service Civique à l'AP-HP

4) Incitation Information auprès des professionnels et des bénévoles du service sur le statut, le rôle et les missions des volontaires

5) Révisions régulières au niveau central/ local des fiches mission en fonction de l'expérience concrète sur le terrain et des retours des référents service civique sur les différents groupes hospitaliers

En 2019, avec la création de la nouvelle AP-HP des réunions bilatérales avec les six directeurs nouvellement nommés des Groupes Hospitalo-Universitaires ont été organisées dès la rentrée 2019 pour continuer de promouvoir le dispositif et faire le point sur :

- les modalités d'organisation du service civique au sein des établissements dont ils ont la charge
- les perspectives de nouveaux recrutements.

Par ailleurs, localement les référents Service Civique des sites qui ont développé le service civique depuis plusieurs années indiquent que le dispositif est désormais de plus en plus connu et fait l'objet également de communications auprès des CODIR, des CMEL, comité des usagers (CDU), conseil des ainés et des proches (CAP).

2. Adaptation des missions

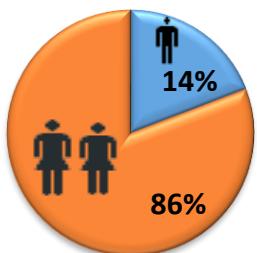
Dans certains quelques cas, assez rares, la mission a pu être adaptée, en accord avec les différentes parties prenantes, en fonction tenant compte du ressenti et des souhaits de certains volontaires. A titre d'exemple, une jeune volontaire de l'hôpital René Muret a intégré une autre équipe avec des missions plus adaptées pour elle.

Dans quelques cas, assez rares, en cas de difficultés relationnelles ou de transports, des transferts entre sites ou services ont été opérés.

C. Le profil des volontaires en 2019

1. Présentation des profils des volontaires 427 volontaires en mission en 2019

Répartition Femme/Homme



Moyenne d'âge
21 ans

Département de résidence

Croissance des candidatures et recrutements féminins

-Peu de candidatures masculines (même si très recherchées par les services) et plus de désistements masculins avant les entretiens

-Depuis 2017 moins d'offres de missions aux urgences qui attiraient plus les candidatures masculines

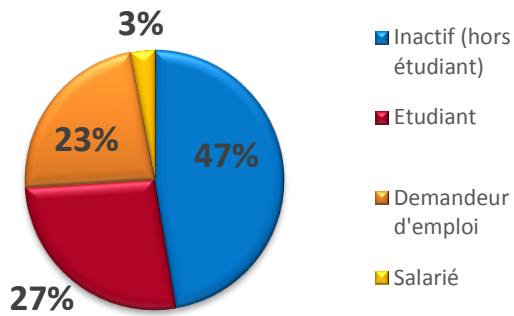
(Chiffres 2017 : 79% de volontaires femmes contre 21% de recrutements masculins)

Petite couronne (92, 93, 94)	Paris	Grande couronne (77, 78, 91, 95)	Autres départements
46%	26%	24%	4%

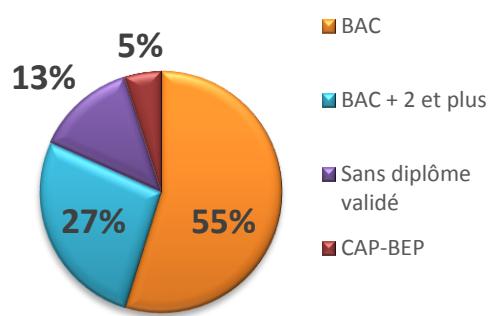
Toujours une part importante de volontaires issus des quartiers prioritaires de la ville (près ¼ issus du 93).

Progression des volontaires résidant dans le 75 liée aux relais plus systématiques des offres par la Mission Locale de Paris.

Statut



Niveau d'études



Toujours une part importante d'inactifs mais une progression des étudiants : 27% en 2019 contre 21% en 2018.

Progression des volontaires d'un niveau BAC + 2 ou supérieur (17% en 2017). Beaucoup de volontaires issus de formation en psychologie.

Niveau de formation	Nombre de volontaires en 2019	Taux (%)	Au niveau national en 2018
Supérieur au Bac	115	27%	35 %
Sortie de terminale avec le Bac, ou abandon des études supérieures sans diplôme (IV)	234	55%	40 %
Inférieur au Bac	78	18%	25 %
Total	427	100	100 %

Personnes en situation de handicap	8	1,9%	1,5 %
---	---	------	--------------

Genre	Nombre de volontaires en 2019	Taux (%)	Moyenne nationale (%)
Homme	58	14%	39,5 %
Femme	369	86%	60,5 %

Comme en 2018, deux constats corolaires :

- Un taux de volontaires de niveau supérieur au BAC en dessous de la moyenne nationale
- Un taux de volontaires d'un niveau BAC ou équivalent au BAC supérieur à la moyenne nationale.

Ces tendances s'expliquent en partie par le fait que beaucoup de volontaires se déclarent attirés par les métiers paramédicaux (environ 30% sont intéressés par les IFSI) avec la perspective du service civique comme un tremplin et un moyen de découvrir le milieu médical et paramédical après un cursus dans l'enseignement secondaire ou une première année dans l'enseignement supérieur (première année de FAC : médecine, biologie ; première année de BTS, etc.).

Une augmentation des profils de jeunes issus d'étude en psychologie en attente de rentrer en master a été enregistrées en 2019.

On peut noter par ailleurs que les jeunes volontaires accueillis au sein de l'AP-HP résident majoritairement en banlieue, un quart d'entre eux habitant dans le département du 93.

2. Des actions spécifiques pour l'accueil de certains volontaires

Volontaires en situation de décrochage scolaire

Initiés en 2018, l'AP-HP continue ses projets en lien avec la Plateforme de Suivi et d'Appui aux décrocheurs scolaires (PSAD) pour promouvoir les missions de Service Civique.

Par ailleurs, l'Ecole de la 2^e chance de Paris adresse régulièrement des candidatures de jeunes ayant des projets en lien avec le milieu hospitalier. A titre d'exemple, afin d'assurer au mieux leur intégration, deux jeunes ont pu ainsi effectuer plusieurs semaines de stage d'immersion avant de se lancer dans une mission de Service Civique.

Enfin, l'AP-HP entretient des liens réguliers avec les Missions Locales. Le Service Civique peut représenter un tremplin pour des jeunes en situation de décrochage scolaire et permet aux missions locales de les réintégrer dans des dynamiques de parcours d'avenir notamment lorsqu'ils sont intéressés par le domaine de la santé.

Volontaires en situation de handicap

En 2019, le **taux de volontaires en situation de handicap** accueillis a été de **1,8%**, pourcentage stable par rapport à 2018.

En 2019, une volontaire à mobilité réduite se déplaçant en fauteuil roulant a été accueillie pour une mission à l'accueil d'un des hôpitaux de l'AP-HP.

Cette mission d'accueil et d'orientation s'est révélée parfois difficile pour cette jeune femme. Les patients ne comprenant pas toujours qu'elle puisse réaliser une mission de service civique à l'hôpital.

En outre, son accueil a été l'occasion pour cet établissement de se rendre compte du manque d'infrastructures adaptées aux personnes à mobilité réduite. Dans ce cas, la mission handicap de la DRH centrale a été mobilisée pour l'adaptation nécessaire à l'exercice optimal de la mission. Les volontaires en service civique au même titre que les agents peuvent bénéficier de la mobilisation du Fond pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction publique (FIPHFP) pour l'adaptation de leurs conditions d'exercice de mission. Toutefois, ces aménagements ont pris beaucoup de temps et sont intervenus trop tard dans la mission.

Finalement, la mission initiale d'accueil a été adaptée au profit d'une mission de recensement des espaces non accessibles aux personnes à mobilité réduite ainsi qu'à la sensibilisation des professionnels et des patients à l'accueil des personnes en situation de handicap. Cette jeune femme a également bénéficié d'un soutien psychologique en lien avec la référente des risques psychosociaux et la psychologue du siège.

Plusieurs enseignements à tirer de cette expérience pour les prochains accueils montrent que des prérequis sont nécessaires pour faciliter l'intégration d'un volontaire en situation de handicap sur une période relativement courte :

- **Réaliser un diagnostic des capacités d'accueil** aux personnes en situation de handicap très en amont avec vérifications des espaces de circulation, des commodités, espaces de restauration, etc.
- **Identifier les possibles adaptations de la mission en cas de besoin** : aménagement éventuel des horaires, des activités, de la durée du contrat
- **Prévoir un soutien psychologique** adapté en cas de nécessité

D. Les ruptures de contrats

Cause des ruptures	Nombre de volontaires	Précisions sur les ruptures pour les cas 1/2/3
1. Abandon de poste	29	<ul style="list-style-type: none">- Absence de réponses à nos demandes de justifications des absences prolongées et répétées
2. Faute grave d'une des parties	1	<ul style="list-style-type: none">- Pas présent aux formations obligatoires après de multiples convocations (FCC et PSC1) et attitude inadaptée en mission
3. Force majeure	7	<ul style="list-style-type: none">- Non présentation du renouvellement d'un titre de séjour- Problème de santé ou familiaux
4. Commun accord entre les parties	44	<ul style="list-style-type: none">- Déménagements- Autre projet d'avenir- Mission qui ne correspondait pas aux attentes (ex :

		déception car s'attendait à occuper un « poste » d'agent d'accueil)
5. Embauche en CDD d'au moins 6 mois ou CDI	12	
6. Embauche de moins de 6 mois	7	
7. Reprises d'étude	36	
TOTAL	136	
TAUX (%)	32%	

Sur les 427 volontaires en mission en 2019, 136 ont fait l'objet d'une rupture anticipée en 2019, soit un taux de 32% des volontaires accueillis sur l'année. Il reste élevé et supérieur à la moyenne nationale d'environ 20%.

Toutefois, il faut noter que plus de **près de la moitié des ruptures** sont dites positives pour reprise d'études ou d'activité.

Il apparaît que les ruptures sont moins fréquentes :

- Dans les services de petite taille permettant un tutorat de proximité
- Lorsque les activités sont clairement identifiées (animation, enquêtes, visites) et diversifiées

A l'inverse, il semble que les ruptures soient plus nombreuses lorsque le volontaire n'a pas d'interlocuteur au quotidien sur lequel s'appuyer.

4ème partie : La formation civique et citoyenne

A. Volet pratique : la formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC1)

Près de **355 volontaires** sur les **427 volontaires accueillis** en 2019, soit **83%**, ont bénéficié de la formation PSC1 (soit en 2018 soit en 2019) au sein des centres de formation de l'AP-HP (Centres d'Enseignements des Soins d'Urgences (CESU) 75 et CESU 93.

Le taux de volontaires formés est ainsi en nette amélioration par rapport à 2017 et 2018. Cela fait suite à l'organisation de sessions dédiées aux volontaires en Service Civique. Cinq sessions pouvant accueillir jusqu'à 60 participants ont été organisées durant l'année : février, avril, juillet, octobre et décembre. Ces cinq sessions ont permis de former 220 volontaires.

Néanmoins, 72 volontaires n'ont pas bénéficié de cette formation avant la fin de leur contrat :

- 44 ont rompu leur contrat de manière anticipée et n'ont ainsi pas pu être inscrits aux différentes sessions de formation
- 28 ont été absents aux différentes sessions auxquelles ils avaient été inscrits.

Certains dont les contrats se terminent en 2020 seront à nouveau réinscrits.

Prix moyen facturé

Les différents centres de formation PSC1 (CESU) étant des organismes de formation dépendants de l'AP-HP, le coût global de la formation (rémunération des formateurs, coûts logistiques...) est pris en charge directement sur leurs propres budgets. En conséquence, le coût de la formation des volontaires ne fait pas l'objet d'une facturation spécifique.

B. Volet théorique : la formation civique et citoyenne (FCC)

Présentation de la formation civique et citoyenne à l'AP-HP

La formation civique et citoyenne assurée par l'AP-HP depuis 2014, est dispensée à raison de trois sessions par an et fait l'objet d'adaptations régulières

La durée initialement prévue sur cinq jours a été ramenée à 4 jours, compte tenu des retours d'expérience tant des jeunes que des formateurs ; les modules proposés sont désormais sous une forme plus interactive (débats mouvants, ateliers et modules au choix).

Le programme de formation permet de répondre au référentiel de l'agence prioritairement fondé sur le thème de l'engagement civique et citoyen, porté notamment par Martin HIRSCH, directeur général de l'AP-HP, qui intervient à chacune des sessions. Cette formation permet également de :

- Faciliter l'accueil et l'intégration des volontaires à l'AP-HP
- Renforcer le sentiment d'appartenance et l'esprit de cohésion des volontaires
- Illustrer l'intérêt de l'expérience du service civique par le témoignage d'anciens volontaires AP-HP

L'AP-HP fait également appel à des organismes extérieurs tels que :

- **L'association Coexister**, sur la notion de laïcité
- **Théodore YAMOU**, président de l'association BSFA
- **L'association Astérya**, sur la question de l'égalité femmes/hommes et de la lutte contre les discriminations
- **L'institut de l'engagement**, sur la valorisation du service civique
- **L'Association Gérond'if** sur l'accompagnement des personnes âgées et en situation de handicap (atelier de sensibilisation avec des simulateurs de vieillesse)

Depuis février 2019, **des temps de réflexion sur les projets d'avenir** ont été inclus à la formation civique et citoyenne pour permettre aux volontaires d'identifier les compétences développées lors de la mission et découvrir les formations et métiers de l'AP-HP.

Des modules en plénière sont proposés :

- Valorisation du service civique et identification des compétences acquises (animé par la cheffe de projet Service Civique)
- Présentation des métiers et formations de l'AP-HP animé par le Centre de Formation et de Développement des Compétences (CFDC) et la DRH de l'AP-HP

Un temps de rencontres sous la forme d'un forum projets d'avenirs rassemble :

- **Des professionnels de l'AP-HP** : cadres de santé, éducateurs spécialisés, éducateurs jeunes enfants, internes en médecine, DRH, professionnels administratifs ...
- **Des formateurs et étudiants des instituts de formation** : Institut de Formation en Soins Infirmiers, Institut de Formation d'Aide-Soignant, Ecole de puériculture, Institut de Formation de Manipulateurs en d'Electroradiologie Médicale
- **Professionnels externes pour l'accompagnement des projets des volontaires** : Institut de l'Engagement, Mission Locale de Paris, Centre d'Information Europe Direct et OFAJ pour les projets de mobilité à l'étranger

Pour plus d'informations sur ce dispositif : <https://www.aphp.fr/actualite/le-service-civique-lap-hp-un-dispositif-formateur-une-experience-humaine-et-un-booster>

Evaluation de la formation par les volontaires

Cette formation est dans l'ensemble vécue comme intéressante et utile par la grande majorité des volontaires (plus de 2/3 des participants). Les volontaires apprécient particulièrement les modules au format interactif comme les débats mouvants, les échanges avec le directeur général et les anciens volontaires.

% de volontaires ayant trouvé la formation		1er session février 2019	2e session juin 2019	3e session octobre 2019
Utile	oui	70%	66%	63%
	moyennement	26%	34%	37%
	non	4%	0%	0%
Intéressante	oui	60%	75%	62%
	moyennement	33%	25%	38%
	non	7%	0%	0%

Synthèse des retours des questionnaires d'évaluation distribués après chaque session de FCC

Nombre de volontaire ayant suivi la formation sur les trois sessions organisées en 2019

Sur les **427 volontaires accueillis en 2019**, **341** ont suivi leur formation civique et citoyenne (en 2018 ou 2019) soit 80%. 222 volontaires ont été formés sur les trois sessions organisées en 2019.

Le taux d'absentéisme est de 10% sur l'année, inférieur de moitié à l'année 2018. Cette amélioration est due à un renforcement de la communication sur les dates de chaque session avec des rappels réguliers sur le caractère obligatoire de la formation.

Sur les 86 volontaires non formés, 50 ont rompus leur contrat de manière anticipée et ce avant les sessions de formation. Les 36 restants ont été convoqués à minima à deux sessions de formation et ont été absents à ces deux sessions.

Pour l'année 2020 et les prochaines sessions, des réflexions sont en cours pour :

- Aménager le programme de formation et étaler durant la mission, les différents temps de formation (avec répartition global AP-HP/local site)
- Proposer plus de session dans l'année pour réduire le nombre de volontaires présents à chaque session et favoriser ainsi les échanges et les modules interactifs

Programme de la formation civique et citoyenne d'octobre 2019

9h15 à 9h30	Accueil des volontaires	9h15 à 9h30	Accueil des volontaires	9h15 à 9h30	Accueil des volontaires	9h15 à 9h30	Accueil des volontaires
9h30 à 10h15	Le service civique à l'AP-HP Sophie BENTEGAT Responsable de la mission Service Civique à l'AP-HP	9h30 à 10h15	Après le Service Civique : L'institut de l'Engagement Mathieu SCHENK Community Manager Institut de l'Engagement	9h30 à 10h15	Présentation de l'espace Familles de l'hôpital Necker Manuela SAVIET Educatrice spécialisée Unité de neuro-métabolisme Hôpital Universitaire Necker Enfants-Malades	9h30 à 10h15	Témoignage d'un professionnel Gérard PAINBOUCHE Chef de service Cadre de santé Pôle cœur et vaisseaux Hôpital Bichat
10h15 à 11h15	Rôle et Expérience des Gilets Bleus de BSFA Théodore YAMOU Président de Bantous Sans Frontière en Action (BSFA)	10h15 à 11h00	Modules au choix L'animation à l'hôpital Clara LOUISON Responsable du service animation-vie sociale Hôpitaux Broca - La Collégiale - La Rochefoucauld	10h15 à 10h30	Pause	10h15 à 10h30	Pause
11h15 à 11h30	Pause	11h00 à 11h15	Valeurs républicaines et dialogue interculturel Association Coexister (2 groupes)	10h30 à 11h00	Sequence Gériatrie Pr Eric PAUTAS Chef de service Court Séjour Gériatrique Hôpital Châtelain-Fox	10h30 à 11h15	Label Hospitalité et présentation de l'application "Patient" Isabelle MOUNIER-EMERY Directrice par intérim de la DPUA Responsable du Département Qualité de Vie à l'hôpital
11h30 à 12h15	Un Service d'Accueil des Urgences : comment ça fonctionne ? Pr Mendi KHELLAF Chef de service SAU Hôpital Henri Mondor	11h15 à 12h15	Partage d'expérience Stephanie ALMEIDA Andrème JVSC de l'hôpital Lariboisière	12h15 à 13h15	Justine CHOLET Mission SC	11h15 à 12h00	Sequence Pédiatrie Dr Nizar MAHLAOUI Pédiatre immunologue et coordinateur médical de l'Espace Transition Hôpital Necker
12h15 à 13h15	Pause Déjeuner	12h15 à 13h15	Pause Déjeuner	12h15 à 13h15	Pause Déjeuner	12h00 à 13h00	Pause Déjeuner
13h15 à 14h00	Pr benoît VIVIEN Ajoint du Chef de Service d'Anesthésie-Réanimation SAMU 75	13h15 à 14h00	Sensibilisation aux handicaps Nadège RENAUD Responsable de la mission handicap DOMU	13h15 à 14h15	Présentation des métiers et formations du secteur paramédical Catherine DAVID Adjointe à la coordination générale des Instituts de formation initiale CFDC	13h00 à 13h45	Notions d'aspile Christine HOVasse Infirmière Hygiéniste Lucie HUBAC Infirmière Hygiéniste Hôpitaux Saint-Louis - Lariboisière
14h00 à 14h45	Gestion des situations difficiles à l'hôpital Sophie MORIO Psychologue clinicienne siège AP-HP	14h00 à 14h15	Pause	14h15 à 14h30	Installation de la salle de Pause	13h45 à 14h00	Pause
14h45 à 15h00	Pause	14h15 à 15h00	Droit des malades Béatrice MEDINI Responsable des relations avec les RU, les associations et les cultes DPUA	14h30 à 15h00	Forum projet(s) d'avenir Instituts de formations paramédicales de l'AP-HP CFDC Présentation de divers métiers DRH AP-HP Mission SC de Paris (ML2) Centre d'Information Europe Direct (CIED) Laureats de l'institut de l'engagement	14h00 à 15h30	Débats mouvants sur l'engagement citoyen et la lutte contre les discriminations Association Astéria (4 groupes)
15h00 à 16h00	Engagement Civique et Citoyen à l'AP-HP Martin IRSCH Directeur Général de l'APHP	15h00 à 15h45	La dimension relationnelle Pr. Denis DEVICTOR Médecin Service de Réanimation pédiatrique Hôpital Bicêtre et Médecin médiateur Central de l'APHP	15h45	Fin de la journée	15h30	Fin de la journée
16h00	Fin de la journée	15h45	Fin de la journée	15h30	Fin de la journée	15h30	Fin de la journée

5ème partie : L'organisation du service civique au sein de l'AP-HP

A. L'organisation interne pour la gestion du Service Civique

1. Suivi et gestion du Service Civique à l'AP-HP

Le pilotage de la mise en œuvre et du déploiement du Service Civique correspond au fonctionnement d'un agrément collectif à deux niveaux : central et local.

Au niveau du siège, le Service Civique est piloté par la Mission Service Civique rattachée à la Direction des Patients, Usagers et Associations (DPUA), en lien avec la Direction des Ressources Humaines (DRH). La conduite du projet est assurée par une cheffe de projet engagée à temps plein.

Le pilotage central (siège) comprend :

- La définition des objectifs stratégiques du déploiement du service civique au sein de l'AP-HP tant quantitatifs que qualitatifs
- La gestion de l'agrément délivré par l'Agence (conformité des missions, fixation du nombre de contrats annuels prévisionnels)
- L'interface avec l'Agence du service civique (participation au comité stratégique et aux GT)
- L'animation et la coordination du réseau des responsables du service civique désignés au sein des GHU ou des sites hors GHU, qui comprend des chefs de projet et des référents administratifs

- Des actions de médiation et d'accompagnement de terrain en cas de difficulté
- Des réunions avec les tuteurs
- L'organisation des formations à destination des volontaires comme des tuteurs
- La communication interne et externe
- Le lien avec les partenaires et les autres structures agréées

Le pilotage local (GHU et sites) comprend

1. Sous la responsabilité des chefs de projet/référents Service Civique RH :

- La préparation du projet d'accueil en lien avec les équipes des services concernées (élaboration d'une fiche mission, désignation d'un tuteur, modalités d'accueil)
- La procédure de sélection des volontaires (mise en ligne et diffusion de l'offre, pré-sélection, entretien)
- La création du contrat et son suivi administratif sur la plateforme de gestion de l'Agence de services et de paiement
- L'accompagnement régulier relatif au projet d'avenir en lien avec la mission Service Civique
- Le signalement et traitement des situations problématiques (entretiens, médiations ou rupture)

2. Sous la responsabilité des tuteurs

- L'intégration et l'accueil des nouveaux volontaires (présentation, visite, journée d'intégration et formation à la mission)
- L'encadrement au quotidien

2. Charge de travail induite par le projet

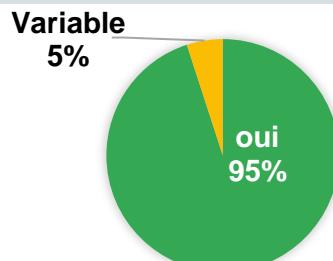
Si les organisations varient d'un hôpital à l'autre (partage du tutorat ou non, référent administratif assisté d'un collaborateur ou non, autres chargés RH...), en revanche le constat est unanimement partagé par le terrain sur le caractère exigeant induit par cette conduite de projet tant pour la gestion administrative des contrats que pour l'encadrement de la mission et l'accompagnement des projets des volontaires.

Tout comme les années précédentes, l'enquête RETEX menée auprès des tuteurs qui ont accueilli des volontaires en 2019 souligne que le tutorat représente une charge de travail supplémentaire pour les professionnels. Cependant, le retour sur investissement est dans la grande majorité des cas très positif.

Le tutorat représente-t-il une charge de travail supplémentaire pour vous?



Estimez-vous un retour positif sur cet investissement?



Résultats questionnaire RETEX tutorat 2019-

Etude réalisée du 2 janvier au 27 janvier auprès des Base : 20 répondants sur une cible de 100 tuteurs

3. Contacts et mutualisation des pratiques avec d'autres structures agréées

Depuis 2015, l'AP-HP est membre du comité stratégique et son mandat a été renouvelé en 2019. Le Comité Stratégique, grâce à son fonctionnement interactif, permet aux différents organismes représentés et très divers (associations, Etat, collectivités locales, établissements publics...) de mutualiser les expériences différentes et de créer des liens et des partenariats très utiles.

En 2019, l'AP-HP a participé à de nombreux travaux et groupes de travail organisés par l'Agence du Service Civique :

Groupe de travail

- Membre actif du groupe de travail 10 ans du Service Civique en vue de l'événement en 2020 ; participation aux échanges avec la venue systématique d'un jeune volontaire.

Ateliers thématiques

- Journée pilotage et autoévaluation (mars 2019)
- Recrutement de volontaires en Service Civique (mai 2019)
- Atelier accompagnement au projet d'avenir (septembre 2019). L'AP-HP a été sollicitée pour partager avec les autres organismes d'accueil présents la mise en place d'un « forum projets d'avenir (Cf. article site ASC)

L'AP-HP travaille également en lien avec l'association Banlieues Sans frontière en Action qui assure l'accueil de volontaires en Service Civique au sein des hôpitaux du 94 (GHU Mondor).

B. Les frais

Prestations versées au volontaire par l'AP-HP

Conformément à la réglementation en vigueur, l'AP-HP verse à chaque volontaire, une indemnité (prestation de subsistance) de 107,58€ sous forme de virements bancaires qui leur permet de couvrir leurs frais de transport.

Chaque volontaire bénéficie également d'un accès gratuit au self du personnel.

Identification des dépenses

A ce jour, les dépenses effectuées pour l'accueil et l'accompagnement des volontaires ne sont pas identifiées par les sites.

C. La communication et la valorisation de la présence des volontaires

Communication en interne et en externe

En 2019, plusieurs nouveaux outils de communication ont été mis en place :

- Vidéos sur YouTube de promotion du service civique à l'AP-HP :
<https://www.youtube.com/watch?v=xNZWQlmclD8>
- Flyer de présentation du service civique à l'AP-HP pour diffusion dans les écoles, les facultés et les organismes qui accompagnent des jeunes :
<https://fr.calameo.com/read/0040218271ebb28773fe0?authid=qfV5mCtoP6Rg>

Comme les années précédentes, le service civique fait l'objet de plusieurs communications au sein :

- Du rapport d'activité annuel de l'AP-HP
- Du site internet de l'AP-HP et sur les réseaux sociaux
- De la lettre hebdomadaire « 7 jours à l'AP-HP » diffusée à l'ensemble du personnel

- De communiqué de presse le cas échéant
- Lors du congrès annuel des cadres

Participation à des rassemblements fédérateurs

Les volontaires ont été mobilisés pour différents événements fédérateurs :

- **Collège des volontaires** : trois volontaires de l'AP-HP se sont succédés pour un mandat annuel collège des volontaires depuis 2017. En 2019, six volontaires de l'AP-HP se s'étaient portés volontaires suite à l'appel à candidature.
- **Grand débat des jeunes engagés en février 2019** : participation de 15 jeunes au débat suite au recueil en amont auprès d'un groupe de 100 volontaires en Formation Civique et Citoyenne des thématiques à aborder
- **Évènement O21 « S'orienter au 21e siècle »** organisé par le journal Le Monde en partenariat avec l'ASC :
 - ✓ Présence de trois volontaires pour des témoignages (audio, vidéo et in situ) avec notamment l'intervention d'une ancienne volontaire lors de l'enregistrement d'une émission webradio avec la Présidente de l'Agence du Service Civique
 - ✓ Participation au bar des rencontres pour présenter les missions de Service Civique de l'AP-HP le samedi et le dimanche
- **Accueil d'une délégation de jeune guyanais en juin 2019 dans le cadre de leur Service National Universel** : 10 volontaires en Service Civique à l'AP-HP ont accepté de participer à une journée de présentation des missions de Service Civique au sein de l'AP-HP et ont témoigné sur leur engagement de service civique.

6ème partie : les impacts qualitatifs du service civique

A. Outils et mesure d'impacts

L'évaluation se fait à travers une enquête qui interroge en janvier les volontaires en mission au cours de l'année passée ainsi que les tuteurs qui ont accueilli des volontaires.

Les verbatims et chiffres présentés ci-après sont issus de :

- D'une enquête RETEX menée auprès volontaires en janvier 2020
- D'une enquête RETEX menées auprès des tuteurs en janvier 2020
- Des comptes rendus annuels établis par les responsables du service civique au sein des GHU
- Eventuellement, de l'enquête en ligne mise en place par l'AP-HP pour recueillir le niveau de satisfaction des patients en consultation et hospitalisation

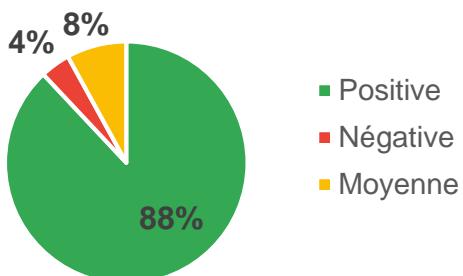
B. Impact du Service Civique pour les volontaires, les patients et les professionnels

1. Pour les volontaires

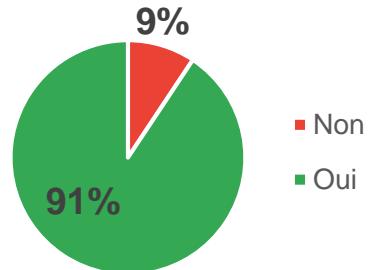
Etude réalisée entre le 2 janvier et le 27 janvier 2020 auprès des Volontaires en Service Civique. Base : 75 répondants sur une cible de 427 volontaires.

L'évaluation du service civique par les volontaires

Comment évaluez vous votre expérience du Service Civique à l'AP-HP ?



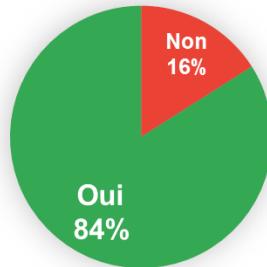
Recommanderiez-vous cette mission ?



Pour près des ¾ des volontaires leur mission contribue à la définition de leur projet d'avenir.

En 2019, sur un échantillon de 75 volontaires ayant réalisé leur mission durant l'année, ils sont près de 84% à l'avoir choisie dans le cadre de leur projet professionnel **dont 60% déclarent avoir un projet en lien direct avec le milieu hospitalier** (¼ envisage de rentrer en IFSI, d'autres en médecine, master de santé public, aide-soignant, école auxiliaire de puériculture, institut de formation manipulateur radio, etc.).

Avez-vous choisi cette mission dans le cadre de votre projet professionnel?



Résultats enquête questionnaire RETEX tutorat 2019

Parmi les motivations pour réaliser une mission de Service Civique à l'AP-HP, les volontaires évoquent souvent :

- Le souhait d'acquérir de l'expérience dans un milieu professionnalisant
- Découvrir le milieu hospitalier et les métiers de l'hôpital
- Se sentir utile et utiliser cette expérience comme un « tremplin » durant une période de réorientation

A quelques exceptions près, les rapports avec les équipes sont très positifs :

Pour la grande majorité des jeunes leur mission de service civique leur a apporté : maîtrise et confiance en soi, maturité, responsabilité, autonomie et reconnaissance. Mais aussi leur a appris la patience, l'écoute de l'autre, à mieux se connaître sans oublier le relationnel. Cela a été pour cette majorité de jeunes une expérience très riche.

Quelques Verbatim des jeunes interrogés :

En tant que volontaire en Service Civique, comment percevez-vous votre rôle ?

« En tant que service civique j'ai un rôle de soutien aux équipes et aux patients. Auprès des personnes âgées nous tenons souvent une place importante puisqu'ils peuvent se sentir assez seuls. »

« Assurer une présence auprès des gens, avoir une oreille attentive et compatissante, répandre un peu de joie dans les cœurs et dispenser de la chaleur humaine. »

« A la frontière entre bénévole et salarié. Un rôle choisi, de don de soi, mais avec une forte dimension de responsabilité. »

« Très positivement car grâce au retour de certains membres du personnel et des 3/4 des patients, je sens que nous avons un réel impact positif sur leur hospitalisation. »

Qu'est-ce que cette expérience vous apporte ou vous a apporté ?

« De la confiance, de la maturité. Étant assez sensible j'ai appris à me mettre en recul face à des situations difficiles. Et surtout de la patience !! En fait globalement ce Service Civique m'a fait grandir. »

« Une manière de pouvoir m'affirmer et d'avoir plus confiance en moi, d'être moins timide et une volonté de continuer mes études pour réaliser mes rêves. »

« Beaucoup de joie, une plus grande connaissance de l'humain et une plus grande ouverture à l'autre. Une belle expérience humaine. »

« Cette expérience éclaire ma vision du monde hospitalier, milieu vaste et complexe. Elle m'apporte un aperçu de ce qu'est un service et je peux ainsi mieux en comprendre les enjeux et les difficultés. Mes rencontres me permettent de gagner en assurance, de mettre un pied dans le monde du travail et de pouvoir parler plus facilement de l'hôpital. »

« Cette expérience répond parfaitement à mes attentes. J'ai pu effectivement remettre l'humain au cœur des relations, passer dans les chambres des patients et leur apporter une distraction a été également très enrichissant, surtout que l'on avait systématiquement, mon binôme et moi, un très bon accueil de leur part et de la part du personnel. »

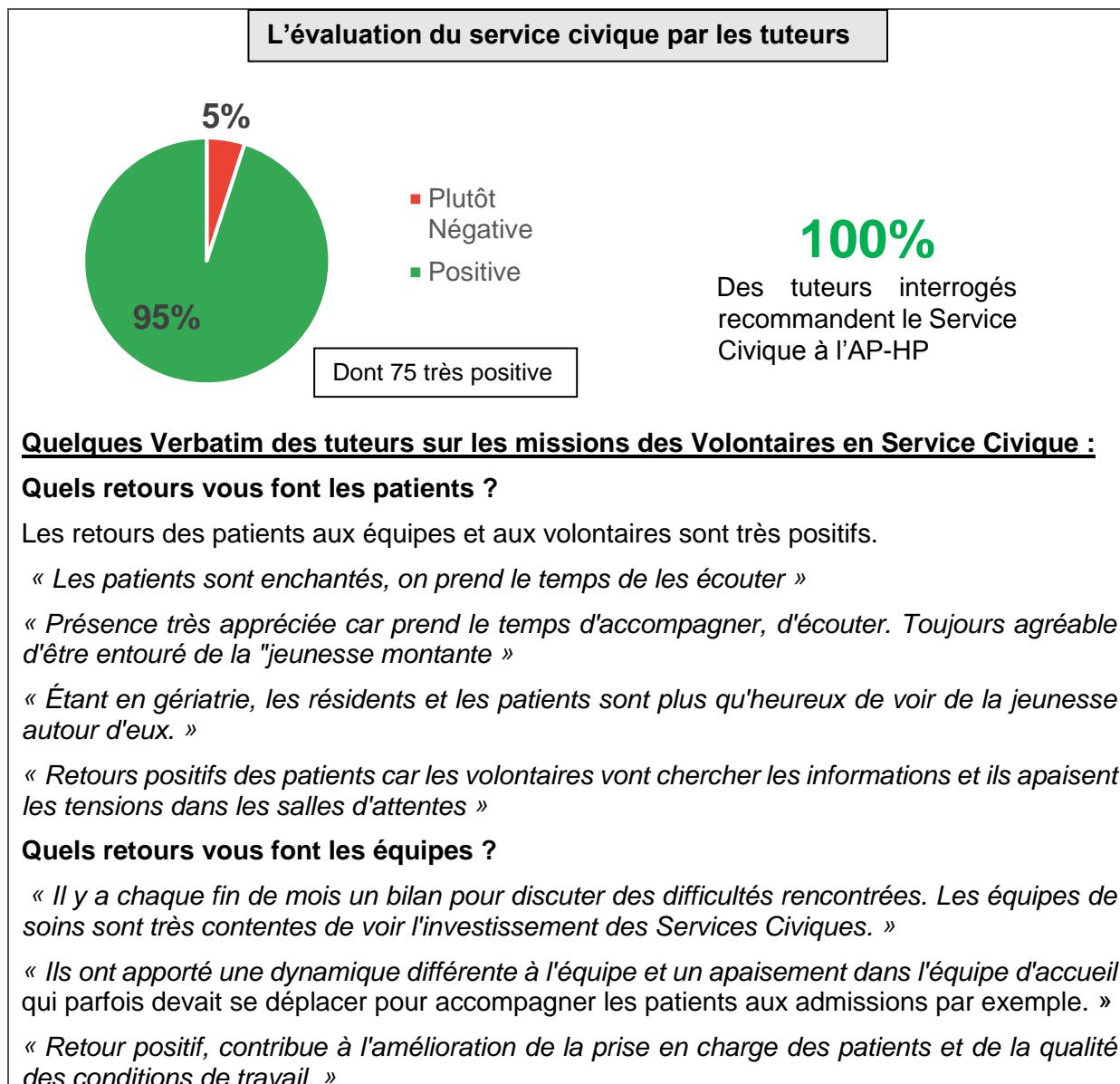
« J'ai découvert le milieu hospitalier, et une très belle équipe au sein de ce service. »

2. Pour les patients, leurs proches et les professionnels de l'AP-HP

Etude réalisée du 2 janvier au 27 janvier auprès des Tuteurs du Service Civique. Base : 20 répondants sur une cible de 100 tuteurs

Tous les tuteurs mettent en avant l'aide qu'apportent ces jeunes aussi bien aux patients qu'aux soignants et recommandent de faire appel au service civique : les jeunes sont très appréciés par les équipes et par les patients pour leur dynamisme.

A une exception, tous les tuteurs ont eu une expérience positive, voire au ¾ très positive, malgré la charge de travail supplémentaire que cela représente pour 80% d'entre eux



7ème partie : Observations

1. Les actions à poursuivre et développer

Les actions expérimentées en 2019 à conforter

- Organisation de sessions de formation interne à destination des tuteurs en lien avec les organismes agréés par l'Agence du service civique
- Réactivation des groupes de parole animés par une psychologue pour les volontaires qui le souhaitent
- Accompagnement au projet d'avenir : informations sur les métiers et formations de l'AP-HP ainsi que des sessions de formation pour l'identification des compétences développées dans le cadre du service civique.

Les actions à poursuivre :

Continuer les travaux pour repenser les missions à l'accueil et dans les services administratifs: densification des activités, expérimentation d'un pool de volontaires mobilisables sur le site encadré par un agent dédié.

Renforcer la communication sur le dispositif

La communication externe mérite d'être diversifiée notamment dans les réseaux sociaux pour favoriser la diffusion des offres de mission, augmenter le nombre des candidatures et promouvoir le sentiment d'appartenance des volontaires AP-HP à une communauté.

Une enquête BVA a été menée en décembre 2019 pour analyser la notoriété du dispositif au sein des hôpitaux. Il est ressorti que les patients sont peu nombreux à avoir connaissance de la présence des volontaires en Service Civique sauf dans les sites où les jeunes effectuent leur mission au niveau des accueils des hôpitaux.

Selon les personnes interrogées les activités prioritaires sur lesquelles les volontaires en service civique pourraient apporter leur aide sont les suivantes :

- Accueil et orientation : 61% des répondants
- Aides aux démarches administratives : 57% des répondants
- Présence rassurante au chevet des patients hospitalisés (aide aux gestes quotidiens, lecture, échange) : 47 % des répondants

*Résultats enquête en ligne BVA menée pour l'AP-HP en décembre 2019
Répondants : échantillon représentatif de 1000 franciliens âgés de 18 ans et plus*

2. Ce qui pourrait être modifié :

Evolution du programme de formation des volontaires en Service Civique

- Augmenter la régularité des sessions de formation théorique et diminuer le nombre de jours
- Proposer des formations externes à l'AP-HP en s'appuyant sur des organismes externes pour les thématiques civiques et citoyennes

3. Les outils ou supports qui pourraient vous être utiles :

Comme l'année passée, des fonctionnalités de la plateforme de suivi des contrats ELISA pourraient être développées en vue d'enrichir et de mutualiser les informations relatives aux missions et aux volontaires :

- Possibilité de préciser le lieu de la mission (pour les organismes disposant d'un agrément individuel mais ayant plusieurs lieux géographiques de mission)
- Possibilité de saisir le projet d'avenir du volontaire au début et à la fin de la mission

Les fonctionnalités sur les comptes organismes du site de l'Agence du Service Civique pourraient également être développées :

- Pour fluidifier et accélérer les accueils, le nombre de candidatures sur le nouveau site de l'Agence devrait être limité par candidat avec l'engagement de chaque institution à répondre rapidement pour débloquer ses « vœux » (sujet de réflexion pour un groupe de travail ?)
- Possibilité d'extraire des données d'activités sous forme de tableaux de bord : nombre de candidatures reçues / mission

4. Autres observations :

Conservation d'une marge de manœuvre pour la durée des contrats entre 6 et 8 mois

Fin 2019, l'Agence du Service Civique a annoncé la baisse de la durée moyenne des contrats de Service Civique passant de 8 mois à 6 mois pour l'année 2020.

Pour des services qui accueillent des volontaires sur des projets d'animation, culturels ou encore d'accompagnement de patients en services de soins de longue durée, il serait préférable d'envisager des contrats pouvant s'étendre jusqu'à 8 mois afin de permettre aux volontaires de s'engager sur la totalité de la durée des projets et d'amortir l'investissement en temps nécessaire pour mettre en place les projets, aussi bien pour les jeunes que pour les équipes.

De même, plusieurs services notamment en pédiatrie ou en gériatrie ont alerté sur une durée de 6 mois qui ne permet pas au volontaire d'avoir pleinement le temps nécessaire de se former et surtout de s'adapter à l'environnement hospitalier. Des volontaires en situation de décrochage scolaire ou très éloignés des structures professionnelles peuvent avoir besoin d'un contrat plus long pour tirer tous les bénéfices de leur expérience du Service Civique.

L'AP-HP pourrait ainsi proposer majoritairement des contrats de 6 mois avec néanmoins la possibilité, au cas par cas, et selon la nature de la mission de proposer des contrats plus longs de 7 ou 8 mois.

Suggestion pour améliorer le quotidien des volontaires en Service Civique

- Assurer l'accessibilité des VSC aux tarifs étudiants notamment pour les transports en Ile-de-France

Depuis 2017, la carte de service civique délivrée aux VSC précise que « Conformément à l'article L.120-3 du code du Service National, elle confère les mêmes droits et avantages financiers et contractuels que ceux accordés avec une carte étudiante ». En regard à ces dispositions, les VSC devraient pouvoir bénéficier du tarif préférentiel étudiant de la RATP (forfait Imagine R à 38 euros VS forfait plein tarif 75,20 euros).

Or, dans de nombreux cas de figure cela n'est pas le cas et les VSC se voient obligés de multiplier les démarches administratives pour contraindre la RATP de leur attribuer le tarif préférentiel. Dans la majorité des cas, ils n'arrivent pas à obtenir gain de cause. Cela est également très préjudiciable pour les structures qui ne peuvent pas majorer l'indemnité de 107,58 euros (uniformisée sur l'ensemble du territoire) pour permettre aux volontaires d'effectuer leurs déplacements afin de se rendre en mission voire durant les heures de mission.

A l'AP-HP, ces freins financiers ont contraint certains jeunes à rompre leur contrat de manière anticipée.

- Réfléchir à la mise en place d'aides spécifiques pour le permis de conduire dans le cadre du service civique comme cela a été envisagé pour les volontaires en Service National Universel

8ème partie : Conclusion

L'année 2020 va être particulièrement marquée par le renouvellement de l'agrément pour une durée de trois ans. A cette occasion plusieurs réflexion seront initiées pour :

Etudier l'opportunité du passage d'un agrément individuel à un agrément collectif :

En effet, l'organisation du projet Service Civique à l'AP-HP correspond actuellement plutôt à un modèle d'agrément collectif pour le déploiement du Service Civique qui se fait sur deux niveaux :

- Au niveau central, le pilotage stratégique et le déploiement du Service Civique au sein de l'AP-HP est porté par une direction du siège
- Au niveau local, la mise en œuvre est assurée par les Groupements hospitalo-universitaires et les sites hors GHU.

Retravailler les missions afin de mieux identifier les services d'affectation et ainsi les missions confiées :

- Mieux distinguer les missions en services de consultation et en services d'hospitalisation, qui nécessitent des accueils/accompagnement différents auprès des patients et des proches
- Créer une mission : animation, culture et médiathèque
- Conserver une identification par public bénéficiaire : pédiatrie, gériatrie, urgences, personnes, publics vulnérables au sein des Permanences d'Accès Aux Soins (PASS)
- Identifier les nouveaux champs d'action possibles du Service Civique à l'AP-HP comme dans le secteur du développement durable ou de l'innovation

9ème partie : Annexe

Mission 1

Intitulé de la mission	
Accueillir, accompagner et entourer les enfants, les adolescents et leurs familles au sein des services de consultation et/ou d'hospitalisation	
Types d'activités confiées	
<ul style="list-style-type: none">- Participer à l'accueil des jeunes patients et leurs familles- Participer à l'information des jeunes patients et de leurs familles- Participer au renforcement des échanges d'informations entre les équipes, les patients et leurs familles- Aider à l'orientation et aux déplacements des patients et leurs proches avec une attention spécifique à l'égard des personnes présentant des difficultés pour se déplacer- Accompagner la famille dans les démarches administratives- Accompagner les temps d'attente et les temps libres- Proposer une aide ou certains services aux patients et/ou à leurs familles durant leur séjour dans les services d'hospitalisation (ex : faire une petite course, porter des livres, etc.)- Participer à la conception, à l'organisation et/ou à l'animation des activités de loisirs, de culture et de détente en lien avec le personnel du service et les associations- Veiller et participer au confort et à la propreté des lieux d'accueil, d'attente et de vie- Accompagner les patients dans l'étape de la sortie- Participer aux enquêtes de terrain visant à recueillir l'avis et l'expérience des usagers, du personnel et/ou des partenaires extérieurs sur des thématiques spécifiques ou des projets relevant d'une démarche qualité et d'hospitalité dans le domaine de la santé.- Participer à la démarche qualité de l'AP-HP : le label « Hospitalité »- Participer au déploiement d'un projet d'amélioration des conditions d'accueil et de vie à l'hôpital- Participer à des évènements proposés par le service accueillant, l'AP-HP ou des partenaires extérieurs	
Nombre de volontaires concernés par cette mission en 2019	
52 volontaires	
Impact de la mission	
Cette mission permet :	
<ul style="list-style-type: none">- d'apporter une aide logistique dans l'organisation et la mise en place des animations- d'éviter les erreurs dans le cheminement des patients et leurs familles- de diminuer le stress des patients et leurs familles- d'élargir l'offre des activités de loisir, culture et mieux-être	
Hôpitaux accueillant des volontaires sur cette mission	
Armand-Trousseau	Jean-Verdier
Avicenne	Necker-Enfants Malades
Lariboisière (maternité/planning familial)	Robert-Debré
Services accueillant des volontaires sur cette mission	
Services d'accueil	
- Accueil et standard	

Service de soins <ul style="list-style-type: none">- chirurgie des brûlés et plastie- cardiologie pédiatrique- chirurgie et anesthésie- chirurgie orthopédie pédiatrique- pédiatrie générale (consultations)- HDJ pédiatrique- dermatologie pédiatrique (consultations)- gynécologie-obstétrique / Planning Familial	Autres services <ul style="list-style-type: none">- Services d'animation (ex : Espace Plein Ciel)-Espace familles
--	---

Mission 2

Intitulé de la mission
Accueillir, accompagner et entourer les patients âgés et leurs proches au sein des services de consultation et/ou d'hospitalisation gériatrique
Types d'activités confiées
<ul style="list-style-type: none">- Participer à l'accueil des patients âgés et de leurs proches- Participer à l'information des patients et de leurs proches- Participer au renforcement des échanges d'informations entre les équipes, les patients et leurs familles- Aider à l'orientation et aux déplacements des patients et leurs proches avec une attention spécifique à l'égard des personnes présentant des difficultés pour se déplacer- Accompagner les patients et/ou leurs proches dans les démarches administratives- Accompagner les temps d'attente, les temps libres et/ou les temps de repas (dans les lieux de vie commun ou individuels)- Proposer une aide ou certains services aux patients et/ou à leurs proches durant leur séjour dans les services d'hospitalisation (ex : faire une petite course, porter des livres, etc.)- Participer à la conception, à l'organisation et/ou à l'animation des activités de loisirs, de culture et de détente en lien avec le personnel du service et les associations- Veiller et participer au confort et à la propreté des lieux d'accueil, d'attente et de vie- Accompagner les patients dans l'étape de la sortie- Participer aux enquêtes de terrain visant à recueillir l'avis et l'expérience des usagers, du personnel et/ou des partenaires extérieurs sur des thématiques spécifiques ou des projets relevant d'une démarche qualité et d'hospitalité dans le domaine de la santé.- Participer à la démarche qualité de l'AP-HP : le label « Hospitalité »- Participer au déploiement d'un projet d'amélioration des conditions d'accueil et de vie à l'hôpital- Participer à des évènements proposés par le service accueillant, l'AP-HP ou des partenaires extérieurs
Nombre de volontaires concernés par cette mission en 2019
81 volontaires
Impact de la mission
Cette mission permet : <ul style="list-style-type: none">- d'améliorer la participation des patients aux activités de loisirs, culture et mieux-être- de soulager les soignants dans l'accompagnement des patients vers les activités- d'améliorer le quotidien des patients et de leur famille

Hôpitaux accueillant des volontaires sur cette mission		
Broca	Paul-Brousse	Sainte-Périne
Charles-Foix	Pitié-Salpêtrière	
Corentin-Celton	René-Muret	
Dupuytren	Rothschild	
Louis Mourier	Bretonneau	
Services accueillant des volontaires sur cette mission		
Service de soins	Autres services	
- SLD (Séjours Longue Durée) -SSR (Soins de Suite et de Réadaptation) Orthopédie Aval AVC Gériatrie -consultations de chirurgie et d'anesthésie -HDJ / policlinique -Service de médecine générale -	- Services d'animation et culture - Accueil services gériatriques	

Mission 3

Intitulé de la mission
Accueillir, orienter et accompagner les usagers qui viennent à l'hôpital (accueil général, service administratif, médiathèque, etc.)
Types d'activités confiées
<ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'accueil des patients et de leurs proches - Participer à l'information des patients et de leurs proches - Participer au renforcement des échanges d'informations entre les équipes, les patients et leurs proches - Aider à l'orientation et aux déplacements des patients et de leurs proches avec une attention spécifique à l'égard des personnes présentant des difficultés pour se déplacer - Accompagner les patients et/ou leurs proches dans les démarches administratives - Accompagner les temps d'attente, les temps libres et/ou les temps de repas (dans les lieux de vie commun ou individuels) - Proposer une aide ou certains services aux patients et/ou à leurs proches durant leur passage à l'Hôpital (ex : faire une petite course, porter des livres, etc.) - Participer à la conception à l'organisation et/ou à l'animation des activités de loisirs, de culture et de détente en lien avec le personnel du service et les associations - Veiller et participer au confort et à la propreté des lieux d'accueil, d'attente et de vie - Accompagner les patients dans l'étape de la sortie - Participer aux enquêtes de terrain visant à recueillir l'avis et l'expérience des usagers, du personnel et/ou des partenaires extérieurs sur des thématiques spécifiques ou des projets relevant d'une démarche qualité et d'hospitalité dans le domaine de la santé. - Participer à la démarche qualité de l'AP-HP : le label « Hospitalité » - Participer au déploiement d'un projet d'amélioration des conditions d'accueil et de vie à l'hôpital - Participer à des événements proposés par le service accueillant, l'AP-HP ou des partenaires extérieurs
Nombre de volontaires concernés par cette mission en 2019
145 volontaires

Impact de la mission		
Cette mission permet :		
<ul style="list-style-type: none">- d'améliorer la qualité de l'accueil des patients et leurs proches à l'hôpital ou au sein du service- d'améliorer l'accessibilité des patients et leurs proches vers les services hospitaliers- aux usagers de mieux comprendre l'organisation et du fonctionnement des services de consultation- de mieux gérer les flux de patients et donc de limiter les temps d'attente- de réduire un climat de tension et d'agressivité souvent renforcé par la maladie et les conditions d'attente.		
Hôpitaux accueillant des volontaires sur cette mission		
Ambroise Paré	Lariboisière	Robert-Debré
Armand-Trousseau	Necker-Enfants	Rothschild
Avicenne	Malades	Saint-Antoine
Beaujon	Pitié-Salpêtrière	Saint-Louis
HEGP	René-Muret	Tenon
Jean verdier		
Services accueillant des volontaires sur cette mission		
Services d'accueil <ul style="list-style-type: none">- Services d'accueil central	Services administratifs <ul style="list-style-type: none">- Services d'admissions / Frais de séjours- GAP (Gestion Administrative des Patients)- Traitements Externes- Sécurité et anti-malveillance- régie	
Services de soins <ul style="list-style-type: none">-Consultation pluridisciplinaire anesthésie et pneumologie-Consultations pluridisciplinaires - Consultation de tabacologie	Autres services : <ul style="list-style-type: none">- médiathèque	

Mission 4

Intitulé de la mission	
Accueillir, accompagner et entourer les patients et leurs accompagnants au sein des Services d'Accueil des Urgences (SAU) adultes ou pédiatriques	
Types d'activités confiées	
<ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'accueil des patients et de leurs accompagnants - Participer à l'information des patients et de leurs accompagnants - Participer au renforcement des échanges d'informations entre les équipes, les patients et leurs accompagnants - Aider à l'orientation et aux déplacements des patients et leurs accompagnants avec une attention spécifique à l'égard des personnes présentant des difficultés pour se déplacer - Accompagner les patients et/ou leurs accompagnants dans les démarches administratives - Accompagner les temps d'attente - Veiller et participer au confort et à la propreté des lieux d'accueil, d'attente et de vie - Accompagner les patients dans l'étape de la sortie - Participer aux enquêtes de terrain visant à recueillir l'avis et l'expérience des usagers, du personnel et/ou des partenaires extérieurs sur des thématiques spécifiques ou des projets relevant d'une démarche qualité et d'hospitalité dans le domaine de la santé. - Participer à la démarche qualité de l'AP-HP : le label « Hospitalité » - Participer au déploiement d'un projet d'amélioration des conditions d'accueil et de vie à l'hôpital - Participer à des évènements proposés par le service accueillant, l'AP-HP ou des partenaires extérieurs 	
Nombre de volontaires concernés par cette mission en 2019	
44 volontaires	
Impact de la mission	
Cette mission permet :	
<ul style="list-style-type: none"> - d'améliorer la gestion des arrivées - d'améliorer les conditions d'attentes des usagers (confort, ...) 	
Hôpitaux accueillant des volontaires sur cette mission	
Ambroise Paré	Pitié-Salpêtrière
Bichat	Saint-Louis
Bicêtre	
HEGP	
Lariboisière	
Services accueillant des volontaires sur cette mission	
Services de soins	
<ul style="list-style-type: none"> - SAU adulte -SAU et addictologie -SAU médico-chirurgicales 	

Mission 5

Intitulé de la mission

Accueillir, accompagner et entourer les patients atteints de handicap et leurs proches dans les services de Médecine Physique et de Réadaptation (MPR) et dans les services de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
Types d'activités confiées
<ul style="list-style-type: none">- Participer à l'accueil des patients et de leurs proches- Participer à l'information des patients et de leurs proches- Participer au renforcement des échanges d'informations entre les équipes, les patients et leurs proches- Aider à l'orientation et aux déplacements des patients et leurs proches- Accompagner les patients et/ou leurs proches dans les démarches administratives- Accompagner les temps d'attente, les temps libres et/ou les temps de repas (dans les lieux de vie commun ou individuels)- Proposer une aide ou certains services aux patients et/ou à leurs familles séjournant dans les services d'hospitalisation (ex : faire une petite course, portage de livre, aide aux exercices de rééducation, etc.)- Participer à la conception, à l'organisation et à l'animation des activités de loisirs, de culture et de détente en lien avec le personnel du service et les associations- Veiller et participer au confort et à la propreté des lieux d'accueil, d'attente et de vie- Accompagner les patients dans l'étape de la sortie- Participer aux enquêtes de terrain visant à recueillir l'avis et l'expérience des usagers, du personnel et/ou des partenaires extérieurs sur des thématiques spécifiques ou des projets relevant d'une démarche qualité et d'hospitalité dans le domaine de la santé.- Participer à la démarche qualité de l'AP-HP : le label « Hospitalité »- Participer au déploiement d'un projet d'amélioration des conditions d'accueil et de vie à l'hôpital- Participer à des évènements proposés par le service accueillant, l'AP-HP ou des partenaires extérieurs
Nombre de volontaires concernés par cette mission en 2019
7 volontaires
Impact de la mission
Cette mission permet :
<ul style="list-style-type: none">- d'améliorer le quotidien des patients et de leurs proches- d'élargir l'offre d'activités de loisirs, culture et mieux-être- d'améliorer la participation des patients aux activités de loisirs, culture et mieux-être- de soulager les équipes dans certaines tâches
Hôpitaux accueillant des volontaires sur cette mission
Pitié-Salpêtrière
Services accueillant des volontaires sur cette mission
Services de soins
<ul style="list-style-type: none">- SSR gériatrique- Département de Médecine Physique et Réadaptation- MPR

Mission 6

Intitulé de la mission	
Accueillir, accompagner et entourer les patients et leurs proches au sein des services de consultation et/ou d'hospitalisation de Médecine, Chirurgie et Obstétrique (MCO)	
Types d'activités confiées	
<ul style="list-style-type: none">- Participer à l'accueil des patients et de leurs proches- Participer à l'information des patients et de leurs proches- Participer au renforcement des échanges d'informations entre les équipes, les patients et leurs proches- Aider à l'orientation et aux déplacements des patients et leurs proches- Accompagner les patients et/ou leurs proches dans les démarches administratives- Accompagner les temps d'attente, les temps libres et/ou les temps de repas (dans les lieux de vie commun ou individuels)- Proposer une aide ou certains services aux patients et/ou à leurs familles durant leur séjour dans les services d'hospitalisation (ex : faire une petite course, porter des livres, etc.)- Participer à la conception, à l'organisation et à l'animation des activités de loisirs, de culture et de détente en lien avec le personnel du service et les associations- Veiller et participer au confort et à la propreté des lieux d'accueil, d'attente et de vie- Accompagner les patients dans l'étape de la sortie- Participer aux enquêtes de terrain visant à recueillir l'avis et l'expérience des usagers, du personnel et/ou des partenaires extérieurs sur des thématiques spécifiques ou des projets relevant d'une démarche qualité et d'hospitalité dans le domaine de la santé.- Participer à la démarche qualité de l'AP-HP : le label « Hospitalité »- Participer au déploiement d'un projet d'amélioration des conditions d'accueil et de vie à l'hôpital- Participer à des événements proposés par le service accueillant, l'AP-HP ou des partenaires extérieurs	
Nombre de volontaires concernés par cette mission en 2019	
76 volontaires	
Impact de la mission	
<p>Cette mission permet :</p> <ul style="list-style-type: none">- d'améliorer la qualité de l'accueil des patients et leurs proches à l'hôpital dans les services de consultations ou d'hospitalisation (ex : animation dans les salles d'attente, informations des patients...)- aux usagers de mieux comprendre l'organisation et du fonctionnement des services de consultation ou d'hospitalisation- de mieux gérer les flux de patients et donc de limiter les temps d'attente- de réduire un climat de tension et d'agressivité souvent renforcé par la maladie et les conditions d'attente	
Hôpitaux accueillant des volontaires sur cette mission	
Antoine Béclère Avicenne Beaujon Bicêtre Bichât Cochin HEGP Hôtel Dieu	Lariboisière Necker – enfants malades Paul Brousse Pitié-Salpêtrière Robert Debré Tenon

Services accueillant des volontaires sur cette mission		
Services de soins ou services techniques	- Réhabilitation orale policlinique - Rhumatologie -Réanimation chirurgie cardiovasculaire Service Diabétologie Endocrinologie Nutrition -consultations maladies infectieuses -Département de neurologie -Neurochirurgie - ORL – Ophtalmologie -Policlinique	Orthopédique et Traumatologique Rhumatologie Secteur ambulatoire et logistique Stomatologie / Chirurgie Maxillo-Faciale -Rhumatologie, Orthopédie
- Médecine interne		
- HDJ		
Radiologie		
-Ophtalmologie et urgences ophtalmologiques		
- Pancréato-gastro-entérologie		
- Neuro-Urologie et Explorations Périnéales		
- Département de neurologie		
- Pneumologie		
Consultation Planning familial		

Mission 7

Intitulé de la mission
Accueillir, accompagner et entourer les patients et leurs proches dans les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
Types d'activités confiées
<ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'accueil des patients et leurs proches - Participer à l'information des patients et de leurs proches - Participer au renforcement des échanges d'informations entre les équipes, les patients et leurs familles - Aider à l'orientation et aux déplacements des patients et de leurs proches en portant une attention spécifique à l'égard des usagers ayant des difficultés pour se déplacer - Accompagner les patients et leurs familles dans les démarches administratives - Accompagner les temps d'attente - Participer à la conception, à l'organisation et au déroulement des activités (individuelles ou collectives) telles que les groupes de parole ou les ateliers thématiques - Veiller et participer au confort et à la propreté des lieux d'accueil, d'attente et de vie Accompagner les patients dans l'étape de la sortie - Participer aux enquêtes de terrain visant à recueillir l'avis et l'expérience des usagers et du personnel sur des thématiques spécifiques ou des projets relevant d'une démarche qualité et d'hospitalité. - Participer au recueil des données individuelles complémentaires aux évaluations des professionnels pour mieux appréhender l'environnement du patient - Participer à l'organisation et au déroulement des opérations solidarité pour appareiller gratuitement les plus vulnérables souffrant de déficience auditive ou ophtalmologique - Participer à des évènements proposés par le service accueillant, l'AP-HP ou des partenaires extérieurs
Nombre de volontaires concernés par cette mission en 2019
7 volontaires
Impact de la mission

Cette mission permet :
<ul style="list-style-type: none">- Offrir une présence rassurante auprès d'un public vulnérable peu habitué au monde hospitalier- Aider dans leurs démarches ces publics accueillis peu familiers des procédures administratives sans pour autant se subsister aux assistants sociaux- Faciliter ainsi la prise en charge
Etablissements et hôpitaux accueillant des volontaires sur cette mission
Hôtel dieu Lariboisière
Services accueillant des volontaires sur cette mission
Services de soins
<ul style="list-style-type: none">- Unité policlinique- PASS

Mission 8

Intitulé de la mission
Volontaires engagés auprès des personnes hospitalisées à domicile
Intitulé de la mission sous le nouvel agrément
Participer à l'amélioration des conditions d'accueil et d'accompagnement des patients et leurs proches dans le cadre de l'HAD (Hospitalisation A Domicile)
Types d'activités pouvant être confiées
<ul style="list-style-type: none">- Participer à l'information des patients et de leurs proches- Participer au renforcement des échanges d'informations entre les équipes, les patients et leurs familles- Accompagner les patients et/ou leurs proches dans les démarches administratives- Effectuer des visites conviviales à domicile- Proposer une aide ou certains services aux patients et/ou à leurs familles durant leur séjour dans les services d'hospitalisation (ex : faire une petite course, porter des livres, etc.)- Participer au recueil des données individuelles complémentaires aux évaluations des professionnels pour mieux appréhender l'environnement du patient- Participer au déploiement d'un projet d'amélioration des conditions d'accueil et de vie- Participer à des évènements proposés par le service accueillant, l'AP-HP ou des partenaires extérieurs
Nombre de volontaires concernés par cette mission en 2019
8
Impact de la mission
Cette mission permet :
<ul style="list-style-type: none">- d'offrir un temps d'évasion aux patients et à leurs proches hors de la dimension médicale lors de visites de courtoisies- proposer aux patients des activités ludiques et/ou culturelles (lecture, jeux de société...)- veiller aux besoins, aux attentes et au bien-être du patient- de déployer en hospitalisation à domicile une démarche de qualité et d'hospitalité- développer de nouveaux projets (par exemple : envoi de cartes vœux durant les fêtes)
Etablissements et hôpitaux accueillant des volontaires sur cette mission
Paul Brousse

Louis Mourier

Mission 9

Intitulé de la mission	
Participer aux projets de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) s'inscrivant dans une démarche de qualité, d'hospitalité et d'accès aux soins pour tous (enquête, label « Hospitalité », opérations solidarités, etc.)	
Types d'activités confiées	
<ul style="list-style-type: none">- Participer aux enquêtes de terrain visant à recueillir l'avis et l'expérience des usagers, du personnel et/ou des partenaires extérieurs sur des thématiques spécifiques ou des projets relevant d'une démarche qualité et d'hospitalité dans le domaine de la santé.- Participer à la démarche qualité de l'AP-HP : le label « Hospitalité »- Participer à l'exploitation des verbatim patients recueillis via les enquêtes en ligne- Participer à l'organisation et au déroulement des opérations solidarité pour appareiller gratuitement les plus vulnérables souffrant de déficience auditive ou ophtalmologique- Participer au déploiement d'un projet d'amélioration des conditions d'accueil et de vie à l'hôpital : projets numériques au sein d'un Fablab- Participer à la mise en place, l'organisation et l'animation d'activités de loisirs, culture et mieux-être- Participer à des évènements proposés par le service accueillant, l'AP-HP ou des partenaires extérieurs	
Nombre de volontaires concernés par cette mission en 2019	
10 volontaires	
Impact de la mission	
Cette mission permet :	
<ul style="list-style-type: none">- de déployer la démarche qualité de l'AP-HP : le label « Hospitalité » dans de nombreux services : pour la 1^{ère} année accueil de volontaires- de déployer le Service Civique sur l'ensemble des services à l'Hôpital- d'améliorer les conditions d'accueil des patients à l'hôpital et plus largement des usagers et acteurs de la santé et de la solidarité- de réaliser des enquêtes à plus grande échelle- d'offrir un temps d'évasion aux patients et à leurs proches hors de la dimension médicale	
Etablissements et hôpitaux accueillant des volontaires sur cette mission	
Bicêtre Tenon	Siège
Services accueillant des volontaires sur cette mission	
Directions et services administratifs <ul style="list-style-type: none">- Direction de site (Tenon)- DPUA (Direction des Patients, Usagers et Associations)-FabLab de l'hôpital Tenon	