

FICHE n°3

GT ACCUEIL DES JEUNES A LA DGFIP L'accueil des volontaires du service civique

Créé par la loi n° 2010-241 du 10 mars 2010, le service civique possède un statut particulier qui se distingue de l'emploi, du stage ou du bénévolat. Le volontaire n'est pas lié à l'organisme qui l'accueille par un lien de subordination. Durant l'accomplissement de sa mission, le volontaire est accompagné par un tuteur.

La DGFIP s'est engagée dès 2015 dans l'accueil de volontaires du service civique au sein de ses services déconcentrés. Elle est, à ce stade, la seule direction du Ministère à mettre en œuvre ce dispositif, particulièrement plébiscité par les directions locales.

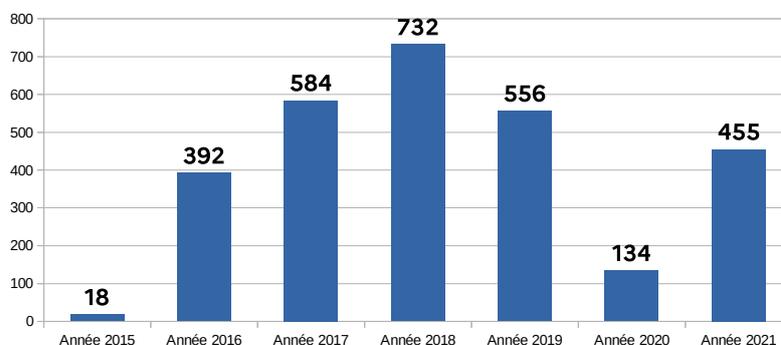
Intégré dans le plan « 1 jeune, 1 solution », le service civique représente une priorité gouvernementale rappelée lors du Conseil des Ministres du 16 juin dernier. Le renouvellement de l'agrément obtenu en 2021 par l'Agence du Service Civique (ASC) pour 3 ans est l'occasion pour la DGFIP d'accroître sa visibilité et son attractivité vis-à-vis de l'extérieur.

1. Bilan depuis 2015 et perspectives 2021/2022

La DGFIP a accueilli 2 416 volontaires entre 2015 et le 31 décembre 2020.

L'objectif d'engagement de la DGFIP en 2020 était initialement fixé à 735 volontaires. In fine, 134 volontaires seulement ont été accueillis au sein des services en raison de la crise sanitaire et du report de la campagne de recrutement de l'automne 2020 en début d'année 2021. Ainsi, 455 volontaires ont été accueillis au 1^{er} trimestre 2021 (contre 566 en 2019 et 732 en 2018).

Volume des volontaires accueillis depuis 2015



Suite au renouvellement de l'agrément, l'agence des services civiques a accordé 750 postes de volontaires pour la fin d'année 2021 afin de couvrir les besoins des directions en prévision de la campagne IR 2022.

De cette façon, la DGFIP s'inscrit pleinement dans les orientations gouvernementales du plan de relance pour la jeunesse « 1 jeune, 1 solution ». Un objectif d'accueil annuel similaire sera ensuite demandé pour les années suivantes jusqu'en 2024.

Dans le cadre du renouvellement de l'agrément, des ajustements ont été apportés concernant :

– l'organisation des campagnes. Précédemment la DGFIP organisait 2 campagnes de recrutement dans l'année (une principale à l'automne et une complémentaire au printemps N+1).

Désormais, une seule campagne sera réalisée à l'automne N (pour des recrutements en novembre). Les directions seront néanmoins autorisées à engager des volontaires en cas de rupture anticipée de contrat hors campagne. L'objectif est de répondre davantage aux besoins des directions tout en leur offrant plus de flexibilité.

– la durée moyenne des contrats (6 à 7 mois) a été étendue à 8 mois suite aux annonces du plan de relance pour les volontaires engagés à compter de novembre 2021 afin de limiter leur nombre dans les services pendant la période estivale et de faire coïncider les recrutements avec l'année scolaire ;

– le périmètre des missions a évolué : seule la mission relative au pré-accueil des usagers et à l'aide aux démarches en ligne au sein des CFP a été conservée ; la mission consistant à faire connaître les finances publiques en milieu scolaire a donc été abandonnée en raison de la complexité inhérente à son organisation. En parallèle, de nouvelles activités concernant l'amélioration de la qualité des conditions d'accueil des usagers ont été proposées :

- le pré-accueil et l'aide aux démarches en ligne au sein des CFP pour contribuer à la qualité des conditions d'accueil ;
- la promotion de l'administration numérique au sein des CFP mais également à l'extérieur de ces services ;
- interventions des volontaires au sein des structures France Services et des points de contact DGFIP.

Depuis 2016, 254 volontaires ont intégré la DGFIP de manière pérenne (par concours, par voie de recrutement PACTE,...) à l'issue de leur mission, soit un taux de 10,5 %.

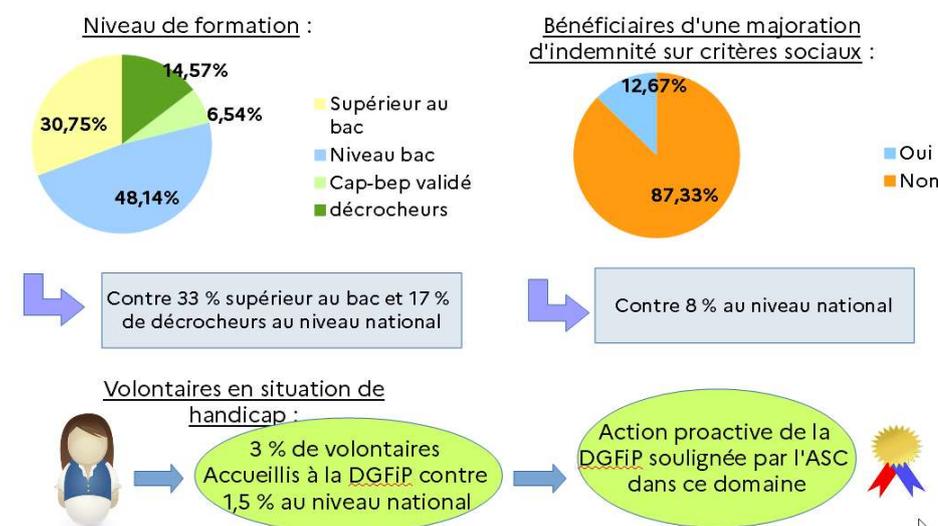
Cette population représente également un vivier pour le recrutement de contractuels en CDD puisque 13 d'entre eux ont rejoint la DGFIP à ce titre depuis 2020.

Le service civique constitue donc un véritable tremplin en termes de nouvelles perspectives professionnelles pour les jeunes à la DGFIP.

Volontaires ayant intégrés la DGFIP depuis 2016

Nombre de volontaires recrutés au sein de la DGFIP à la suite de leur service civique		2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Contractuels reconnus travailleurs handicapés	cadre A						0
	cadre B				1		1
	cadre C		5	3	5	3	16
PACTE	Agent administratif	6	18	15	10	10	59
	Agent technique	2				1	3
Recrutement par concours	cadre A		1		6	5	12
	cadre B		1	1	5	4	11
	cadre C	2	27	43	39	41	152
TOTAL GENERAL		10	52	62	66	64	254

Des profils de volontaires variés reflétant la mixité sociale



2. Les actions conduites pour mieux accompagner les services et les volontaires

La qualité de l'encadrement et du suivi du volontaire contribue à la réussite de son Service Civique ; des rencontres régulières entre le volontaire et son tuteur sont donc encouragées.

Un guide et une foire aux questions sont à disposition des directions ainsi qu'une boîte à outils.

Par ailleurs, afin de mieux connaître les attentes des volontaires et des tuteurs, des questionnaires de retour d'expérience sont diffusés par le Bureau RH-1C avant le terme de la mission. Ces questionnaires ont pour objectif d'évaluer l'expérience des participants afin d'identifier leurs attentes, leurs motivations, leurs difficultés en vue d'améliorer le dispositif.

Les résultats sont par la suite exploités par le bureau RH-1C en vue de l'élaboration d'un compte-rendu d'activité à destination de l'ASC et du bilan annuel relatif à l'accueil des volontaires à la DGFIP.

Depuis 2016, en moyenne, près de 90 % des volontaires et des tuteurs se sont montrés très satisfaits du dispositif.

3. Les actions pour valoriser le service civique

Plusieurs actions ont été mises en place pour diffuser et valoriser le dispositif.

3.1 La diffusion sur le site du service civique

Toutes les offres de mission sont mises en ligne sur le site de l'Agence du Service Civique (<http://www.service-civique.gouv.fr>) par le service RH des directions concernées qui disposent d'un pas-à-pas relatif aux modalités pratiques de la saisie des fiches élaboré par le bureau RH-1C.

3.2 Les réseaux sociaux

Pour assurer la publicité de la campagne de recrutement, des annonces sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et LinkedIn) de la DGFIP sont diffusées afin d'accroître le nombre potentiel de candidatures.

En complément de la fiche mise en ligne sur le site du service civique, les directions locales sont invitées à diffuser via d'autres réseaux leurs annonces sur tout support qui leur semble approprié (ex : site local d'Ulysse, missions locales, mairies, publication dans la presse locale, réseaux sociaux, ...).

3.3 Témoignages d'anciens volontaires

En lien avec le service communication de la DGFIP, une opération de valorisation de l'expérience d'anciens volontaires ayant intégré la DGFIP est actuellement en cours de diffusion sur les réseaux sociaux.

3.4 Délivrance d'un certificat d'engagement

En complément de l'attestation de service civique et du bilan nominatif remis à chaque volontaire, un certificat d'engagement à la DGFIP peut être délivré si un volontaire s'est montré particulièrement méritant au cours de sa mission.

Ce certificat a pour finalité de valoriser, auprès d'employeurs futurs, les compétences acquises et l'implication dont ils ont fait preuve.