



# Pour être au plus près des usages des jeunes

Cartographie détaillée  
des usages numériques  
des jeunes et des professionnels  
en Nouvelle-Aquitaine

ÉTUDE  
Juin 2022

# SOMMAIRE

---

Pourquoi un état des lieux du numérique en Mission Locale ?.....	3
Contexte de l'étude.....	4
Cartographie détaillée des usages numériques des jeunes en Nouvelle-Aquitaine - Synthèse.....	4
Partie 1 - Équipements numériques et usages numériques des jeunes.....	5
Le smartphone, premier équipement numérique des jeunes.....	5
Un sentiment d'aisance des usages récréatifs du numérique.....	5
Instagram et Snapchat, applications les plus utilisées par les jeunes.....	6
Une aisance moins évidente des usages numériques non-récréatifs.....	6
Partie 2. La recherche d'informations sur les aides et l'insertion professionnelle.....	7
Les niveaux d'équipement et d'aisance avec l'outil sont des facteurs déterminants dans le choix du matériel.....	7
Lorsqu'ils recherchent des informations relatives à leur orientation ou aux aides financières, les jeunes utilisent principalement internet et demandent à leurs proches.....	7
Une analyse sur la Nouvelle Aquitaine.....	8
Recherche d'emplois en ligne : les jeunes cherchent avant tout une plateforme permettant de candidater facilement, aussi en mobile.....	8
L'entourage des jeunes, source d'information principale concernant les structures d'insertion socio-professionnelle.....	9
La Mission Locale - une structure de référence chez les jeunes ayant été récemment en contact avec une structure d'insertion professionnelle mais fortement méconnue par les jeunes non-suivis.....	9
La crainte de la lourdeur du processus d'accompagnement et la distance avec le domicile sont les deux premiers freins d'accès à une structure d'accompagnement.....	10
Une première prise de contact avec la Mission Locale multicanale en fonction des préférences personnelles.....	10
Partie 3 - Le numérique dans l'accompagnement socio-professionnel pour l'ensemble des jeunes interrogés.....	11
Pour les échanges de fond, le présentiel reste largement préféré à la visioconférence.....	11
La relation avec le conseiller à distance, est globalement appréciée par les jeunes accompagnés.....	11
Pour le partage d'information, les pratiques et les souhaits diffèrent en fonction de l'âge ou du niveau d'aisance numérique.....	12
Le téléphone, le mode d'échange relationnel évident.....	12
En terme de pratique pédagogique et de service, les jeunes mentionnent surtout des attentes de praticité et d'actionnabilité.....	13
Partie 4 - L'utilisation du numérique dans l'accompagnement socioprofessionnel des jeunes.....	14
Une appréciation en demi-teinte de l'intérêt d'utiliser le numérique dans l'accompagnement socio-professionnel des jeunes.....	14
Une utilisation de la visioconférence boostée par la crise sanitaire et pérennisée pour un usage occasionnel.....	14
La communication instantanée avec les jeunes, pratique courante parmi les professionnels.....	15
L'utilisation variable de la messagerie instantanée et de la visioconférence.....	15
Des contenus digitaux pour faciliter l'accompagnement des jeunes.....	16
64% des conseillers n'utilisant pas de contenus digitaux avec les jeunes ne maîtrisent pas ces outils.....	16
Près de la moitié des conseillers utilisent des outils métiers numériques avec les jeunes mais éprouvent des difficultés.....	17
Partie 5 - L'engagement des Missions Locales dans la lutte contre la fracture numérique des jeunes.....	18
La majorité des professionnels constatent l'exclusion numérique d'une partie des jeunes.....	18
De nombreuses solutions d'accompagnement sur le numérique proposées par les Missions Locales aux jeunes.....	18
Un fort engagement des Missions Locales.....	19
Une forte demande des jeunes de déblocage en Mission Locale sur des démarches d'accès à l'emploi ou aux droits.....	19
L'accompagnement des jeunes dans leur montée en compétences.....	19

Directrice de publication : Marie RUEZ

Rédaction : WeTechCare et ARML Nouvelle-Aquitaine

Mise en page : ARML Nouvelle-Aquitaine

Date de publication : juin 2022

# POURQUOI UN ÉTAT DES LIEUX DU NUMÉRIQUE EN MISSION LOCALE ?

---

L'intensification des usages du numérique, en particulier chez les jeunes, a un impact significatif sur les Missions Locales. Le numérique a une influence sur :

## L'organisation :

Les Missions Locales s'adaptent aux usages des jeunes en utilisant les nouvelles technologies pour enrichir leur offre de service. De nombreuses enquêtes confirment que le numérique est la modalité privilégiée de prise de contact : selon [le baromètre du numérique](#) (2019), 98% des 18/24 ans sont équipés d'un smartphone et 97% d'entre eux naviguent uniquement sur internet par ce biais. Selon les premières données issues de la plateforme [1jeune!solution](#), 50% des jeunes s'y connectent entre 22h et 6h du matin.

## Les missions :

Les Missions Locales contribuent à la lutte contre la fracture numérique et l'illectronisme en accompagnant concrètement les jeunes dans le développement de leurs compétences et en les sensibilisant aux risques d'une exposition non-maîtrisée sur les réseaux sociaux.

## La communication :

Pour gagner en visibilité et en lisibilité auprès des jeunes et des partenaires, en particulier les entreprises, les Missions Locales utilisent de nouveaux modes de communication digitaux.

Les enjeux du numérique se posent aujourd'hui avec plus d'acuité suite à la crise sanitaire. En effet, la dématérialisation des services administratifs, l'augmentation du télétravail, le développement de l'accompagnement des jeunes et des équipes à distance, amènent les Missions Locales à s'inscrire dans une véritable stratégie de développement digital.

Dès 2021, l'ARML Nouvelle-Aquitaine a fait appel à l'expertise de [WeTechCare](#) afin de recueillir un état des lieux complet sur les pratiques numériques des professionnels et des jeunes : une analyse des attentes, des besoins et la formulation de préconisations sur lesquelles s'appuyer pour :

- ▶ **Adapter les pratiques** en introduisant progressivement une offre de service numérique correspondant aux usages des jeunes.
- ▶ **Renforcer les stratégies de communication digitale** via l'exploitation de nouvelles possibilités offertes par le numérique (réseaux sociaux, plateformes d'échange, etc.).
- ▶ **Contribuer au repérage et lutter contre la fracture numérique** via la sensibilisation des jeunes à l'intérêt d'être autonomes pour faciliter leurs recherches d'emploi et leurs parcours d'insertion professionnelle.

# WETECHCARE

WeTechCare travaille chaque jour pour rapprocher tous les Français des opportunités offertes par le numérique et développe des plateformes d'apprentissage à fortes valeurs ajoutées pour les publics fragiles et leurs accompagnants. WeTechCare anime un écosystème de 15 000 structures de terrain qui accompagnent plus de 500 000 personnes en fragilité (jeunes en insertion, seniors, migrants, ...) vers l'autonomie numérique. Sa mission : permettre à chacun d'accompagner à son échelle des publics en difficulté.

Expérience de WeTechCare auprès des publics jeunes :

- ▶ Accompagnement de professionnels pour favoriser l'inclusion et la prise en main des outils numériques des publics jeunes décrocheurs
- ▶ Plus de 100 Missions Locales et E2C partenaires dans le cadre de notre outil ClicNJob
- ▶ Plus de 10 missions et interventions de conseil auprès du réseau des Missions Locales
- ▶ Développement de plateformes pour l'insertion jeunesse imaginées en direct avec des publics jeunes

Les Bons Clics, Le Déclic, ClicNJob sont des outils développés par Wetechcare

## CONTEXTE DE L'ÉTUDE

---

Période Observée : du 1<sup>er</sup> septembre 2021 au 30 novembre 2021.

L'enquête sur la transition numérique envoyée à l'ensemble des professionnels des 43 Missions Locales de Nouvelle-Aquitaine a donné lieu à 431 réponses (soit 41 Missions Locales).

10 entretiens individuels ont été menés auprès d'un échantillon représentatif (nombre de salarié, territorialité...) de directions et de référents communication.

51 jeunes non accompagnés par les Missions Locales ont été interrogés en micro-trottoirs à Bordeaux et à Poitiers.

5 jeunes et 8 professionnels de la Mission Locale du Libournais ont participé aux 2 ateliers « focus group ».

## CARTOGRAPHIE DÉTAILLÉE DES USAGES NUMÉRIQUES DES JEUNES EN NOUVELLE-AQUITAINE - SYNTHÈSE

---

Les jeunes rencontrés lors du micro-trottoir ont des pratiques numériques – similaires aux jeunes de leur génération – qui se caractérisent par une maîtrise incertaine des pratiques numériques « complexes ». Très à l'aise sur les usages récréatifs et les réseaux sociaux qui occupent la majorité de leur temps connecté, les jeunes rencontrent toutefois des difficultés plus ou moins marquées sur les démarches en ligne et les usages bureautiques. La navigation en ligne se fait en outre essentiellement sur mobile.

Le numérique est devenu un canal d'information prépondérant sur l'emploi et les aides. La recherche d'information se fait davantage via les proches et/ou en autonomie sur les moteurs de recherche, qu'auprès des structures prescriptrices. Espaces clés de recherche d'emploi, internet et ses plateformes de candidature en ligne sont ainsi privilégiés par les jeunes.

La Mission Locale et ses services manquent de notoriété auprès des jeunes. Dans la plupart des cas, ils y sont en effet orientés par l'entourage ou par une structure partenaire. Même quand ils sont en contact avec la Mission Locale, les jeunes n'ont qu'une visibilité partielle des services proposés par la Mission Locale.

Le présentiel, la relation avec le conseiller et les moments de collectif entre jeunes restent la grande valeur ajoutée d'un suivi en Mission Locale. Dans ce contexte, le numérique sert à faciliter la relation entre les jeunes et leur Mission Locale :

- ▶ Même si les échanges en présentiel sont largement préférés, la visioconférence est vue comme un outil de flexibilité appréciable.
- ▶ En fonction de leurs habitudes, les jeunes ont des attentes différentes concernant les moyens de communication (mail, SMS, messagerie) et le partage d'information avec la Mission Locale.

De fait, la Mission Locale et ses conseillers endossent un rôle d'aидants numériques :

- ▶ Les conseillers observent une différence importante entre la façon dont les jeunes perçoivent leurs aptitudes et la réalité de leurs pratiques.
- ▶ Une part non négligeable des accompagnements est dédiée à une aide sur les candidatures et les démarches, souvent en « dépannage réactif ».

# PARTIE 1 - ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES ET USAGES NUMÉRIQUES DES JEUNES

## Le smartphone, premier équipement numérique des jeunes

### Équipements numériques des répondants

94%

SMARTPHONE

71%

ORDINATEUR

18%

TABLETTE

94% des jeunes interrogés lors du micro-trottoir en octobre 2021 possèdent un smartphone, 71% possèdent un ordinateur

### Tendances cohérentes avec les retours des professionnels

- ▶ Une généralisation de l'équipement en smartphone des jeunes accompagnés par les professionnels des Missions Locales, avec une utilisation quotidienne.
- ▶ Un lieu d'habitation déterminant s'agissant du taux d'équipement numérique des jeunes : les jeunes évoluant dans un contexte aisé et citadin sont souvent plus équipés que ceux évoluant dans un contexte plus précaire et rural.

### L'écart se creuse entre le smartphone et l'ordinateur

- ▶ En France, 95% des personnes âgées de 18 à 24 ans possèdent un smartphone.
- ▶ **7 jeunes sur 10 ne se connectent qu'à un smartphone au quotidien** - ils passent en moyenne 2h57 par jour sur leur mobile, contre 28 min sur ordinateur.
- ▶ Le taux d'équipement en ordinateur à domicile stagne à 78%.

## Un sentiment d'aisance des usages récréatifs du numérique

### Niveau d'aisance (déclarative) des jeunes en fonction des actions

#### SURFER SUR INTERNET



#### UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX



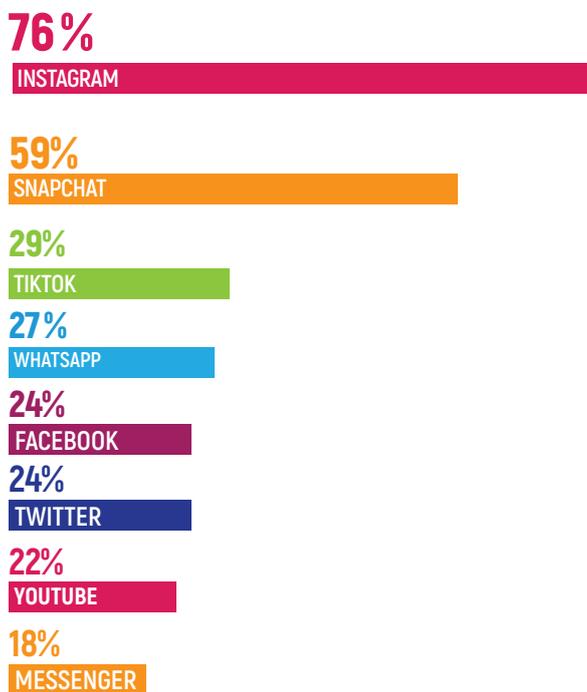
■ pas du tout à l'aise ■ peu à l'aise ■ relativement à l'aise ■ très à l'aise

### Des chiffres en accord avec les données nationales

- ▶ En France, 84% des personnes âgées de 18 à 24 ans sont présentes sur les réseaux sociaux (Baromètre numérique 2021).
- ▶ Le temps de « surf » quotidien chez les 15-34 ans atteint 3 heures et 14 min.
- ▶ Les réseaux sociaux sont appréciés pour leurs interfaces simples et visuelles ainsi que pour leur mode de navigation par geste ou par clic.
- ▶ **Sur l'année 2020, TikTok a connu la plus forte progression avec +28% d'utilisation chez les 16-25 ans par rapport à l'année précédente.**

## Instagram et Snapchat, applications les plus utilisées par les jeunes

Les applications utilisées quotidiennement par les répondants



Autres applications mentionnées : Signal, Telegram, Applications de musique en ligne (Apple Music, Deezer...)

Des motifs variés d'utilisation des réseaux sociaux. Pourquoi les 16-25 ans utilisent-ils les réseaux sociaux ?

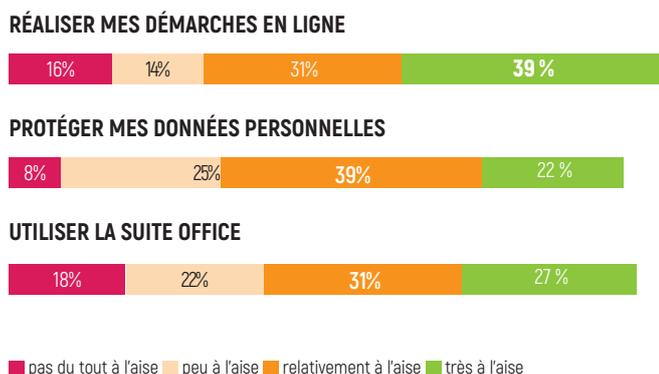


Des usages spécifiques en fonction du réseau social



## Une aisance moins évidente des usages numériques non-récréatifs

Niveau d'aisance en fonction des actions



“Je vais à la Mission Locale pour changer le titre de mon CV”

Un constat largement renforcé par les professionnels

- ▶ Malgré des usages numériques quotidiens, de nombreux jeunes ont des difficultés à réaliser leurs démarches en ligne et à utiliser l'ordinateur, notamment Word et PowerPoint.
- ▶ Ce constat révèle un enjeu de sensibilisation à la formation sur les usages numériques, car les jeunes ne sont pas toujours conscients de leurs lacunes.
- ▶ Ce constat laisse également transparaître un enjeu d'éducation aux médias et à l'information (identité numérique et insertion professionnelle, protection des données personnelles, etc.).

## PARTIE 2 - LA RECHERCHE D'INFORMATIONS SUR LES AIDES ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Les niveaux d'équipement et d'aisance avec l'outil sont des facteurs déterminants dans le choix du matériel

### 2 types de profils

#### Profil 1

Pour des **raisons d'aisance avec l'outil** : le jeune se sent plus à l'aise pour manipuler son smartphone.

Pour des **raisons pratiques** : ayant son smartphone en permanence sur lui, il peut être informé de l'avancée de ses démarches ou les réaliser à tout moment.



#### Profil 2

Pour des **raisons de confort** : l'écran facilite la lecture des informations.

Pour des raisons pratiques : ses documents administratifs et ses pièces justificatives sont enregistrées sur son ordinateur.

Les jeunes non-équipés en ordinateur utilisent leur smartphone lorsqu'ils recherchent des informations relatives à leur insertion socio-professionnelle. Une utilisation du smartphone qui, selon les professionnels, n'est pas toujours bénéfique aux jeunes. L'utilisation du smartphone se fait en effet parfois au détriment de la qualité du contenu des candidatures (coquilles, mise en page peu professionnelle, etc.).

Lorsqu'ils recherchent des informations relatives à leur orientation ou aux aides financières, les jeunes utilisent principalement internet et demandent à leurs proches

#### Principales sources d'information en ligne

**71%** MOTEUR DE RECHERCHE

**18%** SITE OFFICIEL DE LA VILLE

**14%** RÉSEAUX SOCIAUX

- ▶ Les jeunes ne se tournent pas directement vers les structures d'insertion mais cherchent à trouver l'information précise sur Internet, en autonomie.
- ▶ Leur premier réflexe : taper leur question ou mots clés sur un moteur de recherche, en particulier sur Google.
- ▶ Le référencement des sites sur les moteurs de recherche est un élément central pour rendre les informations visibles et accessibles aux jeunes.

#### Sources d'information relative à l'orientation ou aux aides financières

**63%** RECHERCHE INTERNET

**47%** ENTOURAGE

**14%** STRUCTURE JEUNESSE

**8%** NE CHERCHE PAS

**2%** NE SAIT PAS VERS QUI SE TOURNER

# Une analyse sur la Nouvelle Aquitaine

Les recherches sur les sujets de l'insertion professionnelle et les aides financières se font sur mobile et génèrent un trafic conséquent. 75% de ces recherches sont réalisées sur mobile, rendant nécessaire d'offrir des informations lisibles dans ce format.

## Recherches sur les informations relatives à l'orientation

Territoire : Nouvelle-Aquitaine

Mot clé	Moyenne de recherches mensuelles
service civique	14 800
cfa	4 400
contrat de professionnalisation	3 600
job étudiant	2 900
cap petite enfance	2 400
alternance	2 400
apprentissage	2 400
stage	1 900
contrat d'apprentissage	1 900
cap aepe	1 000
r2mun2ration apprenti	1 000
cfppa	590
job ete 2021	480

## Recherches sur les aides financières

Territoire : Nouvelle-Aquitaine

Mot clé	Moyenne de recherches mensuelles
mobili jeune	8 100
aide étudiant	1 300
aide permis de conduire	590
aide jeune	390
aide au logement étudiant	390
aide embauche jeune	390
aide financière jeune	320
aide jeune sans emploi	210
aide jeune moins de 25 ans	170
mobilité jeune	170
allocation jeune enfant	170

Recherche d'emplois en ligne : les jeunes cherchent avant tout une plateforme permettant de candidater facilement, aussi en mobile

### Les plateformes d'emploi les plus utilisées

**35%**

INDEED

**24%**

POLE EMPLOI

**14%**

LE BON COIN

- ▶ Indeed est la plateforme la plus utilisée par les jeunes interrogés.
- ▶ La possibilité de mettre une alerte/notification est une autre fonctionnalité appréciée.

### Forte utilisation du numérique dans la recherche d'emploi des 18-24 ans

En France, 56% des 18-24 ans ont déclaré avoir recherché des offres d'emplois sur internet au cours de l'année 2021 (Baromètre du numérique 2021).

### Caractéristiques de la plateforme motivant son utilisation

**25%** FACILITÉ RAPIDITÉ DE CANDIDATURE

**18%** POSSIBILITÉ DE CATÉGORISER LES ANNONCES

**16%** QUANTITÉ D'OFFRES DISPONIBLES

**14%** VARIÉTÉ DES OFFRES

**14%** CLARTÉ DES OFFRES

**6%** RAPIDITÉ DE RÉPONSE DE LA PART DES RECRUTEURS

**6%** NOTORIÉTÉ DE LA PLATEFORME

## L'entourage des jeunes, source d'information principale concernant les structures d'insertion socio-professionnelle

### Comment les jeunes suivis ont-ils connu leur structure d'accompagnement ?

**50%**

FAMILLE/AMIS

**18%**

SERVICE PUBLIC

- ▶ L'entourage est un élément déclencheur déterminant dans le parcours d'accompagnement socio-professionnel des jeunes suivis : la moitié des jeunes interrogés lors des micro-trottoirs, actuellement suivis par une structure, a été orientée par sa famille ou ses amis.

#### Un constat partagé par les professionnels

- ▶ Le maillage des proches est déterminant pour les jeunes particulièrement dans des contextes ruraux.
- ▶ La prise de contact entre le jeune et la Mission Locale se fait souvent par l'intermédiaire des parents qui ont généralement connaissance de l'offre d'accompagnement des Missions Locales grâce aux services de proximité (ex : mairies).

### Comment les jeunes non-suivis ont-ils connaissance de structures d'accompagnement qu'ils ont citées ?

**41%**

FAMILLE/AMIS

**21%**

ÉCOLE/OF

**14%**

MÉDIAS

- ▶ L'entourage est la source principale d'information des jeunes concernant l'écosystème d'accompagnement socio-professionnel : 41% des jeunes interrogés, non-accompagnés par une structure connaissaient les structures d'accompagnement qu'ils ont mentionnées grâce à leur famille ou leurs amis.

## La Mission Locale - une structure de référence chez les jeunes ayant été récemment en contact avec une structure d'insertion professionnelle mais fortement méconnue par les jeunes non-suivis

43% des jeunes interrogés dans le cadre du micro-trottoir avaient été récemment en contact avec une structure d'insertion socio-professionnelle.

### Structures d'insertion socio-professionnelle fréquentées par les jeunes ayant été récemment en contact avec une structure

**55%**

MISSION LOCALE

**27%**

POLE EMPLOI

**18%**

ASSOCIATION

Prédominance des Missions Locales dans les structures accompagnant les jeunes sur le plan socioprofessionnel : plus de la moitié d'entre eux (55%) sont suivis par une Mission Locale.

### Structures d'insertion socio-professionnelle connues par les jeunes n'ayant pas été récemment en contact avec une structure d'insertion socio-professionnelle

**59%**

POLE EMPLOI

**31%**

JE N'EN CONNAIS PAS

**24%**

MISSION LOCALE

Une forte méconnaissance des Missions Locales comme structure d'accompagnement socio-professionnel chez les jeunes non-suivis. Moins d'un quart des jeunes non suivis par une structure d'insertion socio-professionnelle (24%) connaissaient les Missions Locales.

La crainte de la lourdeur du processus d'accompagnement et la distance avec le domicile sont les deux premiers freins d'accès à une structure d'accompagnement

### Freins des jeunes pour se rendre en structure d'insertion socio-professionnelle

**17%** J'AI PEUR DE LA LOURDEUR ADMINISTRATIVE

**14%** LA STRUCTURE SE TROUVE LOIN DE CHEZ MOI

**10%** JE NE ME SENS PAS À L'AISE DE PARLER DE VIVE VOIX DE CE SUJET AVEC UN INCONNU

**10%** J'AI L'IMPRESSIION QUE ÇA NE VA PAS M'AIDER À AVANCER SUR MON PROJET POUR LE MOMENT

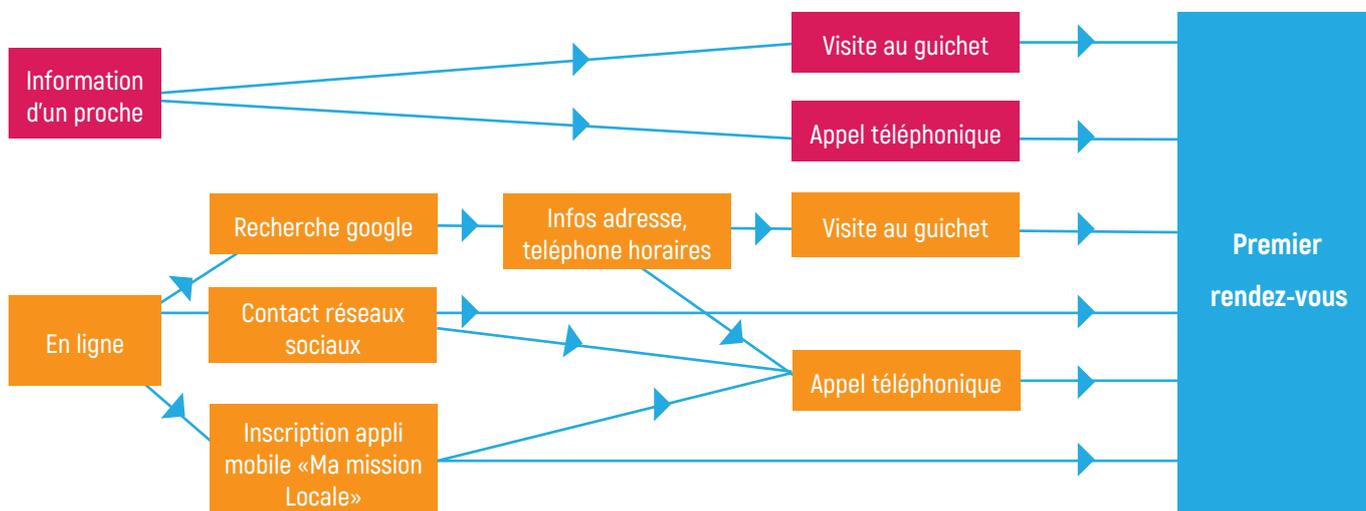
**7%** J'AI VÉCU UNE MAUVAISE EXPÉRIENCE AVEC UNE DE CES STRUCTURES

### Freins génériques des jeunes

- ▶ L'accès à une structure est déterminé par la mobilité du jeune, particulièrement contrainte dans les zones rurales. NB : 51% de la population en Nouvelle-Aquitaine vit en zone rurale (Insee, 2018).
- ▶ La méconnaissance de l'offre d'accompagnement contribue à une mauvaise appréhension de l'accompagnement (utilité et modalité) qui constitue un frein non négligeable chez les jeunes.
- ▶ Il peut être psychologiquement compliqué pour une jeune de demander de l'aide, particulièrement lorsqu'il s'agit de le faire auprès d'une structure d'accompagnement - ne pas avoir à appeler ou à se rendre directement en structure permet de surmonter cette barrière.

### Une première prise de contact avec la Mission Locale multicanale en fonction des préférences personnelles

- ▶ Une part importante des jeunes préfère une prise de contact en appelant ou en se rendant à la Mission Locale.
- ▶ Pour certains, cette recherche commence en ligne avec la recherche des informations de la Mission Locale sur les moteurs de recherche.
- ▶ 69% des jeunes interrogés pendant le micro-trottoir déclarent qu'ils se sentiraient à l'aise d'échanger avec une structure d'insertion socio-professionnelle via des réseaux sociaux.
- ▶ L'application "Ma Mission Locale" est un canal de primo-accès pour certains jeunes cherchant directement sur les App Stores.



## PARTIE 3 - LE NUMÉRIQUE DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL POUR L'ENSEMBLE DES JEUNES INTERROGÉS

Pour les échanges de fond, le présentiel reste largement préféré à la visioconférence

**Modes d'échanges souhaités pour échanger avec le conseiller de la structure**

**55% en présentiel**



**18% en visioconférence**



55% des jeunes voient le présentiel comme un moyen préférentiel pour contacter son conseiller contre seulement 18% pour la visioconférence.

**Le présentiel comme norme, la visioconférence comme option pour être agile, et pas pour tous !**

La relation avec le conseiller, si elle s'étend par des échanges à distance, se construit en présentiel. De même pour les activités de groupe : les échanges et la dynamique qui naissent du présentiel sont préférés.

**“C'est plus facile de comprendre et de suivre en présentiel”**

Toutefois, pouvoir utiliser la visio quand se rendre à la Mission Locale est compliqué, est une flexibilité appréciable

**“C'est pratique de faire des visios quand je travaille, ça m'évite de me déplacer”**

Cette flexibilité est particulièrement mentionnée dans le cas :

- ▶ d'éloignement géographique du jeune.
- ▶ de complexité d'agenda (période de stage, emploi)
- ▶ pour certains échanges "administratifs" (regroupements en G)

La relation avec le conseiller à distance, est globalement appréciée par les jeunes accompagnés

**Moyens de transmission d'informations utilisés entre le jeune et la structure d'accompagnement**

**64% MAIL**



**32% APPELS TÉLÉPHONIQUES**



**14% SMS**



**14% AUCUN**



**9% COMMUNICATION PAPIER (FLYERS, DOCUMENTS..)**



**5% APPLICATION DE MESSAGERIE (WHATSAPP, MESSENGER, DISCORD)**



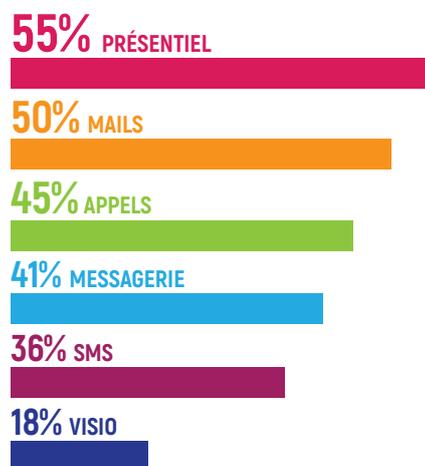
**Des échanges qui servent essentiellement pour le suivi de l'accompagnement et le partage d'informations.**

- ▶ Une forte utilisation du mail et d'autres canaux téléphoniques (appels et SMS) pour transmettre des informations aux jeunes suivis.
- ▶ Peu de jeunes utilisent des applications de messagerie instantanée avec la structure qui les accompagne.
- ▶ Ces échanges servent à :
  - Faire un suivi du parcours : prendre des nouvelles ou fixer un rendez-vous
  - Partager des offres d'emplois
  - Partager des contenus éducatifs, sur l'orientation ou de l'aide aux démarches administratives.

**“ Ma conseillère m'a décrit la démarche à suivre pour faire une demande de bourse en ligne”**

Pour le partage d'information, les pratiques et les souhaits diffèrent en fonction de l'âge ou du niveau d'aisance numérique

### Modes d'échanges préférés avec le conseiller de la structure



- ▶ Le présentiel reste l'interface d'échange préférée.
- ▶ Si on leur laissait le choix, certains jeunes préféreraient pouvoir échanger avec la structure avec des applications de messagerie.
- ▶ Les plus jeunes, qui n'ont pas encore appris à utiliser le mail, se déclarent injoignables par ce biais.

### Le mail : l'outil plus adapté... pour ceux qui l'utilisent "

- ▶ Considéré comme l'outil le plus professionnel, adapté pour les sujets administratifs et envoyer des contenus ou des offres
- ▶ Préféré par les jeunes qui ont "appris à l'utiliser" lors de leurs premières expériences professionnelles.
- ▶ Mais peu ou pas utilisé par les plus jeunes en début de parcours ou ceux en fragilité numérique préférant les sms
- ▶ Peuvent générer de la frustration si trop de mails sont envoyés ou que ceux-ci ne sont pas pertinents pour le profil du jeune.

**“J’ai commencé à utiliser les mails quand je cherchais du travail, les recruteurs ne répondent que par mail. Une fois que j’ai mis sur mon téléphone et activé les notifications c’était bon”**

**“Je reçois tellement de mails que je ne les ouvre pas.”**

### Le téléphone, le mode d'échange relationnel évident

- ▶ Le premier moyen mentionné pour les jeunes en relation avec un conseiller, à la fois pour des contacts du conseiller vers le jeune, mais aussi pour poser des questions à son conseiller :

**“Le plus souvent, ils m’appelaient, et quand j’ai une question j’appelle.”**

- ▶ Celui qui crée le plus de proximité :

**“Par téléphone, c’est plus facile de comprendre, de poser des questions et d’avoir une réponse directement”**

- ▶ Vient en combinaison d'autres modes d'échanges, quand le jeune n'est pas disponible ou qu'il faut partager des éléments - SMS ou mail
- ▶ À noter, les jeunes rencontrés sur le micro-trottoir (en ville) ne mentionnent pas les sujets de crédits/forfaits, ni celui des problèmes de réseau remontés dans les zones rurales.

### Les messageries : le SMS plébiscité, et pourquoi pas les autres messageries.

- ▶ Le SMS reste une très bonne base, perçu comme très pratique pour ceux qui n'utilisent pas le mail, ou les demandes rapides.
- ▶ Pour la plupart, avoir la possibilité d'échanger avec un conseiller sur les plateformes qu'ils utilisent quotidiennement serait un plus.
- ▶ Avec toutefois certaines appréhensions concernant la confidentialité et le caractère professionnel de ces outils.

**“ Whatsapp et SMS c’est plus pratique que le mail, tout le monde l’a sur son téléphone”**

**“ Ca ne me gênerait pas d'utiliser des messageries, même Snap ou Whatsapp”**

**“ Messenger c’est perso”**

**“ Il faudrait que je garde le bon langage par whatsapp”**

En terme de pratique pédagogique et de service, les jeunes mentionnent surtout des attentes de praticité et d'actionnabilité

### Une aide ponctuelle logistique et de dépannage

- ▶ **Pouvoir accéder à un équipement si besoin** : ordinateur, impression, accès à Internet.
- ▶ **Se faire dépanner sur les urgences** : aide sur une démarche ponctuelle urgente : modification d'un CV ou d'une candidature, déblocage de 1<sup>er</sup> niveau.



### Accompagnement individuel

- ▶ **Partage d'information adapté au jeune** :
  - Recevoir des offres d'emploi, événements, aides, triées pour mes besoins (éviter le spam).
  - Souhait de pouvoir s'inscrire en autonomie en fonction du profil du jeune. "Parfois c'est lourd de devoir passer par le conseiller".
- ▶ **Levée des freins numériques en semi-autonomie ou assistance** :
  - Se faire aider pour des candidatures sur l'ordinateur du conseiller.
  - Aide à la réalisation de démarches concrètes (par exemple la sécurité sociale).
  - Apprentissage de la bureautique.



**“Si c’est pas numérique, ça va pas me choquer. Mais si c’est numérique ce sera mieux, par exemple en atelier, on utilisait beaucoup de papiers et crayons ça aurait été bien en numérique.”**

### Accompagnement collectif

- ▶ Des ateliers de groupe qui encouragent l'échange, mais pourquoi pas avec un support numérique :
  - le numérique comme support démonstratif "On a fait des ateliers sur le smartphone et ils nous expliquaient comment faire", projeté ou sur le terminal du jeune.
  - le numérique comme objet de l'accompagnement (quizz, jeux en groupe)
- ▶ Importance de sortir d'un cadre statique :
  - Préférence pour les ateliers qui mettent en action : "atelier sur l'alcool on devait lier un contenant à son alcool".

## PARTIE 4 - L'UTILISATION DU NUMÉRIQUE DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNEL DES JEUNES

Une appréciation en demi-teinte de l'intérêt d'utiliser le numérique dans l'accompagnement socio-professionnel des jeunes

Selon les professionnels des Missions Locales de Nouvelle-Aquitaine ayant répondu à l'enquête, intégrer le numérique aux pratiques d'accompagnement permet principalement de :

- ▶ Faciliter le contact avec les jeunes (86%),
- ▶ S'adapter aux nouveaux besoins d'accompagnement socio-professionnel des jeunes (78%).

**“Pouvoir s'adresser à plus de jeunes, plus rapidement, en toutes circonstances et diversifier notre offre de service”**

**L'introduction continue de nouveaux outils numériques n'est pas toujours comprise par les professionnels**

- ▶ Une réticence de certains professionnels quant à la multiplication des outils numériques, au manque de temps pour se les approprier... et la crainte de ne pas être en phase avec les attentes des jeunes, de ne pas utiliser les bons outils.
- ▶ Des “réfractaires” au numérique parmi les répondants : 12% des conseillers ayant participé à l'enquête n'utilisent ni visioconférence, ni outils de communication, ni contenus digitaux, ni outils métiers numériques.

**La pertinence d'utiliser les outils numériques semble intimement liée aux contextes territoriaux**

En zone rurale, le numérique peut représenter une opportunité de faciliter l'accès à l'accompagnement en limitant le coût financier et le temps passé dans les transports pour le jeune et ainsi limiter la “démobilisation” potentielle liée à la difficulté de mobilité.

**“Les jeunes en zone rurale sont éloignés de l'ADSI, des services, des bassins d'emploi, des bureaux et sont éloignés de fait des savoir-faire ou savoir-être, le numérique les aide à se rapprocher de l'inclusion dans le cercle des actifs”**

Une utilisation de la visioconférence boostée par la crise sanitaire et pérennisée pour un usage occasionnel

- ▶ 54% des conseillers utilisent la visioconférence avec les jeunes, principalement initiés en raison des restrictions de déplacement liées à la crise sanitaire de 2020.
- ▶ Certains conseillers ont décidé de pérenniser l'utilisation occasionnelle de la visioconférence avec les jeunes - 86% trouvent l'outil plutôt utile.

**Principales motivations d'adoption d'outils de visioconférence**

**80% LA CRISE SANITAIRE M'Y A CONTRAINT**

**41% FACILITER L'ACCOMPAGNEMENT**

**20% FACILITER LA PRISE DE CONTACT AVEC LES JEUNES**

**14% LIMITER LE COÛT POUR LE JEUNE**

**“Avec le confinement, j'ai effectué des entretiens individuels par skype et zoom et j'ai adapté des ateliers collectifs en ateliers à distance avec zoom.”**

**Principales modalités d'utilisation de la visioconférence**

**65% OCCASIONNELLEMENT, EN FONCTION DES JEUNES QUE J'ACCOMPAGNE INDIVIDUELLEMENT**

**39% OCCASIONNELLEMENT, POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES EN COLLECTIF**

**14% RÉGULIÈREMENT, POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES EN COLLECTIF**

**Principaux outils utilisés pour la visioconférence**

**93% ZOOM**

**42% TEAMS**

**22% SKYPE**

## La communication instantanée avec les jeunes, pratique courante parmi les professionnels

- ▶ 58% des conseillers utilisent des outils de communication instantanée avec les jeunes, principalement pour des échanges d'informations courts et ponctuels, pour augmenter la fréquence des échanges ou pour garder plus facilement le contact avec les jeunes.

### Principales motivations d'adoption d'outils de communication instantanée

**73%** FACILITER L'ACCOMPAGNEMENT



**44%** FACILITER LA PRISE DE CONTACT AVEC LES JEUNES



“Je suis persuadée que j’ai pu garder le contact avec certains jeunes grâce aux SMS”

### Utilisation d'outils de communication instantanée avec les jeunes

**57%** RÉGULIÈREMENT, POUR TOUS LES JEUNES QUE J'ACCOMPAGNE INDIVIDUELLEMENT



**42%** OCCASIONNELLEMENT, EN FONCTION DE LA SITUATION DES JEUNES QUE J'ACCOMPAGNE INDIVIDUELLEMENT



**26%** RÉGULIÈREMENT, POUR L'ACCOMPAGNEMENT DE JEUNES EN COLLECTIF



### Principaux outils utilisés pour la communication instantanée

**89%** SMS



**28%** WHATSAPP



**18%** MESSENGER



## L'utilisation variable de la messagerie instantanée et de la visioconférence

- ▶ Très peu de répondants utilisant des outils de communication instantanée avec les jeunes déclarent avoir des difficultés à le faire (12%).
- ▶ Une large majorité des conseillers qui n'utilisent pas d'outils de communication instantanée expliquent ne pas utiliser ces outils car ils n'y voient pas l'intérêt dans l'accompagnement des jeunes (65%). 37% des conseillers n'utilisent pas ces outils car ils ne les maîtrisent pas.
- ▶ 50% des répondants n'utilisant pas ces outils n'ont pas de smartphone professionnel.
- ▶ Certains conseillers sont réticents à l'utilisation de SMS avec les jeunes en raison de l'instantanéité de la réponse du conseiller que cela implique :
  - Enjeu de posture à adopter pour prioriser les demandes par messages versus celles en présentiel
  - Crainte d'être submergé par les demandes
  - Limites entre vie professionnelle et vie personnelle : crainte de devoir répondre en dehors du temps de travail
- ▶ 73% des professionnels qui n'utilisent pas la visioconférence avec les jeunes déclarent ne pas l'utiliser car ils n'y voient pas d'intérêt dans l'accompagnement des jeunes.
- ▶ La maîtrise des outils de visioconférence est un frein notable pour leur utilisation par les professionnels ayant répondu à l'enquête en ligne (36%).
- ▶ Certains professionnels expriment leur préférence pour un accompagnement purement présentiel auprès des jeunes afin de :
  - Maintenir le lien social, particulièrement important pour les jeunes isolés et potentiellement mieux diagnostiquer la situation du jeune via le langage non-verbal (état de santé physique et/ou mental).
  - Éviter les potentiels freins d'accès au numérique du jeune accompagné : freins matériels, freins de maîtrise, préférence pour le présentiel.
  - Garantir un format adapté pour des thématiques pas toujours adaptées à la visioconférence (exemple : prévention santé).

## Des contenus digitaux pour faciliter l'accompagnement des jeunes

- ▶ 58% des conseillers utilisent des contenus digitaux avec les jeunes.
- ▶ Les contenus digitaux partagés avec les jeunes sont des contenus en libre accès en ligne (ex : vidéos Youtube, tutoriels ...) (84%) ou créés en interne (ex : vidéos, tutoriels ... ) (61%).
- ▶ De nombreuses initiatives locales :
  - Websérie Clap Métiers,
  - Création de learningapps autour du code de la route (contenus pour tester ses acquis entre deux sessions d'apprentissage en présentiel),
  - Création de quizz avec l'outil "Kahoot" dans un mode "challenge" stimulant pour les jeunes...

### Principales motivations d'adoption des contenus digitaux dans l'accompagnement des jeunes

**80%** FACILITER L'ACCOMPAGNEMENT

**23%** FACILITER LA PRISE DE CONTACT AVEC LES JEUNES

### Principales thématiques d'accompagnement

**85%** EMPLOI ET FORMATION

**78%** ORIENTATION ET INFORMATION MÉTIERS

**49%** VIE QUOTIDIENNE, SANTÉ, ACCÈS AUX DROITS ET LOGEMENT

**42%** MOBILITÉ

**25%** CITOYENNETÉ ET MOBILITÉ INTERNATIONALE

64% des conseillers n'utilisant pas de contenus digitaux avec les jeunes ne maîtrisent pas ces outils

### Principales modalités d'utilisation de contenus digitaux

**57%** OCCASIONNELLEMENT, EN FONCTION DE LA SITUATION DES JEUNES QUE J'ACCOMPAGNE INDIVIDUELLEMENT

**27%** OCCASIONNELLEMENT, POUR L'ACCOMPAGNEMENT DE JEUNES EN COLLECTIF

**23%** RÉGULIÈREMENT, POUR L'ACCOMPAGNEMENT DE JEUNES EN COLLECTIF

**18%** RÉGULIÈREMENT, POUR TOUS LES JEUNES QUE J'ACCOMPAGNE INDIVIDUELLEMENT

- ▶ Une majorité (57%) des conseillers utilisent des contenus digitaux occasionnellement avec les jeunes qu'ils accompagnent lorsque la situation le permet.

### Les raisons d'une non-utilisation de contenus digitaux

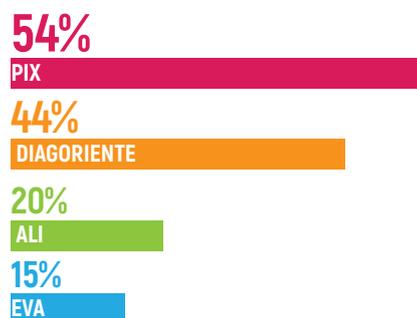
**64%** JE NE MAITRISE PAS CES OUTILS

**38%** JE NE VOIS PAS L'INTÉRÊT D'UTILISER CES OUTILS POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES

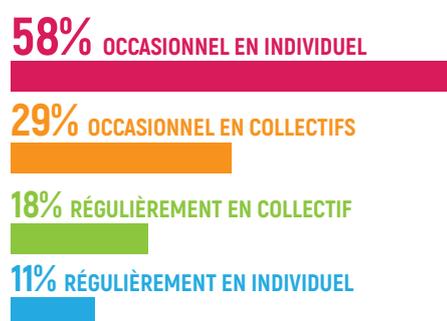
- ▶ Le frein principal à l'utilisation de contenus digitaux avec les jeunes est la maîtrise de ces outils. À noter que 12% des personnes n'utilisant pas de contenus digitaux se déclarent peu à l'aise avec le numérique.

Près de la moitié des conseillers utilisent des outils métiers numériques avec les jeunes mais éprouvent des difficultés

### Principaux outils métiers utilisés



### Principales utilisations



- ▶ Les outils métiers les plus répandus sont sur les sujets de l'inclusion numérique (Pix), l'orientation (Eva) et le diagnostic de situation (Ali, Eva).
- ▶ Ces outils sont majoritairement utilisés ponctuellement dans le cadre d'une montée en compétence/diagnostic en suivi individuel, et plus rarement en entretien collectif.
- ▶ Ici encore, l'aisance numérique des conseillers sur ces outils est le frein principal à leur adoption, quand les 2/3 y voient un intérêt potentiel.

### Freins à l'utilisation d'outils métiers



## PARTIE 5 - L'ENGAGEMENT DES MISSIONS LOCALES DANS LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE DES JEUNES

La majorité des professionnels constatent l'exclusion numérique d'une partie des jeunes

### Une maîtrise des outils pour des usages récréatifs mais des difficultés autour des démarches administratives ou en lien avec l'insertion professionnelle

Les jeunes semblent à l'aise lorsqu'il s'agit d'usages récréatifs sur smartphone (utilisation des réseaux sociaux, jeux, vidéos...) ... mais présentent de nombreuses difficultés dans la maîtrise du numérique pour des usages liés :

- ▶ Insertion professionnelle : création de document type CV, lettre de motivation, démarches d'accès à l'emploi, recherche d'offres d'emploi en ligne
- ▶ Utilisation et gestion de la boîte mail
- ▶ Recherches Internet
- ▶ Démarches administratives en ligne d'accès aux droits
- ▶ Sécurité en ligne et protection de l'identité numérique et des données personnelles : manque de prise de conscience des risques liés à l'exposition de leur vie privée, besoin de sensibilisation aux questions de protection des données personnelles, risques d'arnaque.

**“En raison de leur manque de maîtrise du numérique, certains ne font pas valoir leurs droits”**

### Des besoins en équipement et/ou en accès Internet de qualité, en particulier pour les jeunes vivant dans les zones rurales

- ▶ D'après les professionnels interrogés dans le cadre de l'étude, la large majorité des jeunes accompagnés par les Missions Locales semble équipée en smartphone mais peu en ordinateurs.
- ▶ Le contexte social et géographique est déterminant : certaines populations peuvent être bien équipées (souvent les jeunes aisés, urbains) d'autres moins (souvent plus précaires et en zone rurale).

**“Il y a des difficultés de connexion des jeunes habitant en zone grise qui peut augmenter l'isolement “**

De nombreuses solutions d'accompagnement sur le numérique proposées par les Missions Locales aux jeunes

### Les solutions d'accompagnement sur le numérique proposées par les 41 Missions Locales ayant répondu à l'enquête

**34 MISE À DISPOSITION DE MATÉRIEL EN LIBRE ACCÈS**

**34 SOLUTION D'ORIENTATION VERS UNE STRUCTURE PARTENAIRE**

**31 ASSISTANCE À LA RÉALISATION DE DÉMARCHES EN LIGNE**

**26 FORMATIONS AUX COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE**

**25 TEMPS D'INFORMATION SUR LE NUMÉRIQUE**

**21 SOLUTION PÉRENNE D'ÉQUIPEMENT**

La majorité des Missions Locales ayant répondu à l'enquête en ligne propose aux jeunes des accompagnements sur le numérique. Les principaux accompagnements mis en oeuvre par les Missions Locales de Nouvelle Aquitaine pour lutter contre la fracture numérique des jeunes sont :

- ▶ la mise à disposition de matériel (>80%)
- ▶ l'orientation vers des structures partenaires proposant des accompagnements (>80%)
- ▶ l'assistance sur les démarches en ligne (>75%).

Plus de la moitié des structures interrogées portent en interne des actions de :

- ▶ formation aux compétences numériques de base
- ▶ des temps d'information sur le numérique.

## Un fort engagement des Missions Locales

### La mise à disposition de matériel en libre accès

- ▶ La mise à disposition des moyens matériels et humains pour favoriser l'inclusion numérique des jeunes est un rôle identifié et assuré par la plupart des Missions Locales (Exemples : ordinateurs, tablettes, imprimantes accessibles en Mission Locales).
- ▶ La mise à disposition de matériel répond à un besoin identifié des jeunes rarement équipés en ordinateurs, plus adaptés pour la réalisation de démarches d'accès aux droits ou à l'emploi.
- ▶ Certaines Missions Locales s'équipent grâce à des financements publics ou via des partenariats avec des structures privées en local.

**“Nous avons mis 9 ordinateurs à disposition des jeunes, qui peuvent les utiliser à n'importe quel moment”**

### Des solutions pérennes d'équipement

- ▶ Dans la mesure du possible, les Missions Locales aident les jeunes qui le souhaitent à s'équiper en matériel numérique en informant sur les dispositifs d'aides existants..
- ▶ Certaines Missions Locales mettent en place des partenariats avec des fondations pour des initiatives d'équipement. Des projets sont portés régionalement par l'ARML Nouvelle-Aquitaine, tel que le projet « Réussite Connectée » en partenariat avec la fondation Break Poverty, dans lequel 21 Missions Locales se sont engagées (sur 10 départements) permettant ainsi d'équiper 385 jeunes mineurs en ordinateur et de leur faire bénéficier d'un Pass numérique pour les encourager à se former.
- ▶ Les professionnels regrettent par ailleurs le succès modéré des initiatives visant à proposer une solution d'équipement numérique aux jeunes.

## Une forte demande des jeunes de déblocage en Mission Locale sur des démarches d'accès à l'emploi ou aux droits

- ▶ 72% des professionnels ayant répondu à l'enquête en ligne se sentent “relativement à l'aise” et 11% “peu à l'aise” pour accompagner les jeunes sur les sites administratifs en ligne.
- ▶ Généralement, les conseillers ne font pas à la place du jeune mais avec lui et plutôt sur des démarches “urgentes”.
- ▶ Certains conseillers ont développé des tutoriels sur les démarches en ligne pour favoriser l'autonomie des jeunes sur ces sujets.
- ▶ Pour certains conseillers, l'assistance et le coup de pouce sur les démarches en ligne ne font pas partie de leurs missions.

**“Ce n'est pas le boulot du conseiller de faire les démarches administratives en ligne mais certains aident lorsqu'il y a un blocage”**

- ▶ Dans certaines Missions Locales, des chargés d'accueil ou d'animation (généralement en statut de service civique) aident les

jeunes à la réalisation des démarches en ligne lorsque ces derniers se présentent à l'accueil ou dans l'espace multimédia de la Mission Locale. Sans connaissances précises, ni formation préalable, les chargés d'accueil « s'auto-forment » dans l'assistance aux démarches en ligne pour pouvoir accompagner les jeunes.

- ▶ Dans certains cas, les jeunes sont redirigés vers des partenaires extérieurs pour les faire progresser vers l'autonomie numérique. Le succès de cette orientation en externe est souvent rendu complexe par le besoin immédiat des jeunes.

## L'accompagnement des jeunes dans leur montée en compétences

### Une offre de formation autour de la montée en compétences sur le numérique

- ▶ Des thématiques variées de formations animées en propre au sein des Missions Locales :
  - Numérique et emploi : création de CV (Exemple : atelier Report' Emploi de la Mission Locale de la Haute Vienne)
  - Outils numériques : boîte mail, scan, découverte du drive
  - Démarches administratives : atelier autour de la maîtrise des principaux sites administratifs en ligne
  - Sensibilisation : atelier e-Réputation
- ▶ Des formations conçues en local par des conseillers ou dans le cadre d'un partenariat.
- ▶ Un enjeu de pérennisation et de généralisation de ces ateliers pour multiplier l'impact.

**“Nos pass numériques... on n'arrive pas à les distribuer ! Peut-être que les formations proposées sont trop théoriques et pas assez proches des usages des jeunes ?”**

### L'orientation vers des partenaires externes

- ▶ Une pratique de l'orientation des jeunes en fragilité numérique vers des partenaires notamment dans le cadre du dispositif des pass numériques.
- ▶ Un problème de déperdition des publics dans le cadre du dispositif des Pass numériques (21 Missions Locales prescriptrices en Nouvelle-Aquitaine dont certaines labellisées pour délivrer l'accompagnement.). Une perception biaisée des jeunes de leur propre maîtrise du numérique : les jeunes ne ressentant pas le besoin de se former au numérique. La faible immédiateté de l'intérêt à se former au numérique pour les jeunes qui ne perçoivent pas nécessairement l'intérêt à maîtriser le numérique
- ▶ Des publics très précaires pour qui le numérique n'est pas une priorité (ex : jeunes réfugiés en grande difficulté).



Association Régionale des Missions Locales de Nouvelle-Aquitaine

102 Avenue de Canéjan · 33600 Pessac · Tél. 05 57 81 76 50 · [contact@arml-na.fr](mailto:contact@arml-na.fr) [www.arml-na.fr](http://www.arml-na.fr)