



# ENQUÊTE URBAINE

*Une enquête pour les jeunes, par les jeunes*

«Une étude de terrain pour définir les besoins d'information des jeunes et mieux répondre à leurs attentes vis-à-vis des politiques publiques.»

## RÉALISÉE EN COLLABORATION AVEC :

l'association Alter'Actions  
le cabinet d'études Plein Sens  
et  
le ministère des Sports, de la Jeunesse,  
de l'Education populaire et de la Vie associative

## PARTICIPANTS :

Fatine AHMADOUCHI  
Sophiane BEN YAALA  
Andy BRUERE  
Alexandra CHAMBERLIN  
Béatrice DANIEL  
Cindy DOHOLLOU  
Cécile GRANGE  
Fanchon MAYAUDON  
Talia MELIC  
Ariane MOHSENI-SADJADI  
Huyen-Tram NGUYEN

## AVEC :

Virginie GANDON, Directrice d'étude, Plein Sens  
&  
Isabelle CABAU, Directrice de l'association, Alter'Actions

Mars 2014

# SYNTHÈSE DU DOCUMENT

Présenté au ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative le 24 octobre dernier, le projet « **EnQuête Urbaine** » ambitionne à partir des préoccupations des jeunes – notamment au regard de leurs parcours de vie – de qualifier leurs moyens d'accès à l'information ainsi que les usages qu'ils font de leurs territoires. Il s'agissait avant tout de *recueillir les besoins des jeunes et de se confronter à leur réalité pour adapter au mieux les politiques publiques*. Face à un tel objectif, notre équipe, exclusivement composée de jeunes étudiants et actifs, a parcouru trois villes de la banlieue parisienne, pour tenter de répondre à ces problématiques. Encadrés par le bureau d'études et de conseil Plein Sens ainsi que par l'association Alter'Actions, nous sommes partis à la rencontre des jeunes issus de ces villes, des acteurs institutionnels et associatifs, de juin 2013 à janvier 2014. A l'issue de cette enquête de terrain, nous sommes en mesure de dresser des constats, mais aussi d'apporter des éléments de réponses et des préconisations, à notre humble niveau.

## I. LE CHOIX MÉTHODOLOGIQUE INNOVANT D'UN PROJET « POUR LES JEUNES ET PAR LES JEUNES »

D'ampleur modeste comparée aux nombreux rapports et études déjà publiés, notre projet se présente davantage comme *une enquête « sur les jeunes et par les jeunes »*. Dans le cadre de ce projet, nous avons choisi d'enquêter dans **trois villes situées dans la petite et moyenne couronne parisienne**. Ces villes se distinguent par leur taille, leur niveau d'urbanisation, leur distance vis-à-vis de la capitale. Cela permet ainsi aux jeunes de toute la France, et pas seulement les Franciliens, de s'y retrouver.

La recherche d'une meilleure connaissance du terrain nous a poussés à recruter au sein de notre équipe des jeunes issus des trois villes investiguées. Cette confrontation avec le regard extérieur des autres membres de l'équipe nous a permis de fournir un diagnostic d'autant plus intéressant sur les usages des villes.

Notre *démarche, qui se veut qualitative*, privilégie la **qualité du dialogue générationnel** à la représentativité des terrains investigués. Dans cette perspective, nous avons principalement mené des entretiens longs ou semi-directifs, plus propices à établir un contact effectif avec des jeunes se sentant écoutés. Au total, nous avons mené **109 entretiens dont 67 entretiens longs** :

- 50 entretiens (11 courts et 39 longs) dans la ville du Val-de-Marne
- 45 entretiens (31 courts et 14 longs) dans la ville de Seine-Saint-Denis
- 14 entretiens (14 entretiens longs) dans la ville du Val d'Oise

Dans chaque cas, nous avons adapté nos questions afin de mieux comprendre les besoins de chacun, leurs perceptions du service public et de voir dans quelle mesure les outils mis à leur disposition pouvaient être adaptés. En amont de ces entretiens, nous avons interrogé les acteurs institutionnels et associatifs ayant un contact particulier avec la jeunesse (Mission locale, PIJ, associations locales d'insertion sociale...). La complémentarité de ces témoignages nous a permis d'établir un certain nombre de constats sur notre génération.

## II. LE DIAGNOSTIC DU TERRAIN CONDUIT À REFORMULER LA PROBLÉMATIQUE AUTOUR DE LA RECHERCHE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE COMPLÉMENTS AUX RÉSEAUX

### A) *Internet et le réseau informel, deux composantes centrales de la recherche d'information*

Au cœur de notre problématique initiale, il s'avère que la recherche d'information en tant que telle n'est pas un véritable enjeu. Nous nous accordons à dire que les jeunes trouvent d'une façon ou d'une autre l'information dont ils ont besoin, à toutes les étapes de leur parcours.

- S'il crée des biais et n'apporte pas toujours les réponses souhaitées, **internet** reste le moyen d'information privilégié par les jeunes (partie I). Véritable « mine d'informations » sur tous les sujets, internet semble l'outil le plus accessible et reflète l'autonomie des jeunes dans la recherche d'information. Pour autant, il ne semble pas répondre à tous les besoins.
- Le **réseau personnel** (amis, famille, voisins, camarades de classe...) ressort comme le moyen le plus efficace et le plus influent pour répondre aux préoccupations concernant l'emploi et l'orientation (partie I). L'existence du « piston » mentionnée par de nombreux jeunes explique en grande partie leur préférence du réseau informel pour la recherche de stages ou d'emplois. Les jeunes favorisent généralement le contact avec des personnes de confiance.

### B) *Le parcours de vie des jeunes traduit davantage un besoin d'accompagnement que d'information*

Le diagnostic du terrain suggère que le questionnement pourrait être reformulé autour de **l'accompagnement des jeunes**, meilleur garant pour mettre à profit l'information trouvée (partie II). L'accès à l'information n'est pas une difficulté, contrairement aux facteurs qui influencent le type d'information recherchée et l'utilisation de l'information obtenue. Plusieurs constats étayent notre hypothèse :

- La **faible fréquentation des institutions**, souvent connues des jeunes, témoigne d'une méfiance de notre génération face au manque de suivi et de conseil personnalisé prodigué par des personnes de confiance. De même, la déception des lycéens face aux services d'orientation (CIO, conseillers d'orientation) traduit le *décalage entre la recherche d'un conseil adapté aux besoins de chacun, et l'étalage d'une information généraliste et trop impersonnelle*.
- Les jeunes apprécient le contact avec des **structures qui les accompagnent**, et dans lesquels ils trouvent des intermédiaires de confiance. De nombreux jeunes interrogés préfèrent la Mission locale, qui prodigue un accompagnement personnalisé, au PIJ, qui attribue une aide ponctuelle. La même dynamique amène les jeunes à se tourner vers des **associations locales**.
- De même, de nombreux jeunes se reposent exclusivement sur le **réseau informel**, lorsqu'il s'agit des questions d'orientation ou de formation (partie II). Cependant, les différences de capital social et le manque d'opportunités peuvent limiter leur choix d'orientation. Même s'il s'agit du *moyen le plus efficace pour aider les jeunes dans leur recherche de formation, d'emploi ou de stage, le réseau apparaît paradoxalement réducteur*. Il peut conduire les jeunes à opérer des « choix par défaut » et à se tourner vers un domaine qu'ils connaissent plutôt que d'explorer d'autres possibilités.

### III. NOS PRÉCONISATIONS VISENT À AMÉNAGER DES INSTITUTIONS PALLIANT LES EFFETS NÉGATIFS DU RÉSEAU ET RENFORÇANT L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES

Au cœur des enjeux actuels, l'**orientation** apparaît comme un élément déterminant du parcours de vie des jeunes, aussi bien chez les jeunes lycéens que chez les actifs. L'objectif consiste alors à étendre les possibilités des jeunes et de limiter les erreurs d'orientation.

- Les efforts en matière **d'accompagnement des jeunes** (partie III) pourraient être concrétisés par la formalisation de partenariats entre les institutions et les relais privilégiés des jeunes vers l'information. *L'accompagnement fourni par les associations pourrait notamment être valorisé.* L'instauration d'un système de **tutorat** dès le collège permettrait à chaque jeune d'être accompagné et conseillé par une personne de confiance, tel qu'un animateur d'association spécifiquement formé, sur des questions comme l'orientation.
- *Face aux insuffisances pointées par les jeunes et pour remédier aux « choix par défaut »,* guidés par le réseau, la mise en place de **forums pour l'orientation et de réseaux d'anciens élèves** permettrait aux lycéens en recherche d'orientation de découvrir des secteurs professionnels nouveaux, des parcours professionnels/personnels. Multiplier les rencontres avec des professionnels et d'anciens élèves leur permettra d'élargir leur champ de possibilités (partie III).
- *Dans une optique plus professionnalisante,* imposer davantage de **stages obligatoires** dans le calendrier scolaire favoriserait les contacts entre les jeunes et le monde professionnel. De même, instaurer des **cours d'initiation aux formations professionnelles (BTS, DUT...) ou aux cours d'université** (exemple des cours de droit ou de science politique, disciplines essentiellement universitaires) dès le lycée permettrait aux élèves de mieux appréhender les formations qu'ils envisagent.
- *Pour pallier la faible fréquentation des institutions et face à la popularité de l'outil internet,* nous préconisons une modernisation de l'image des institutions par la mise en place d'une **plate-forme numérique semblable à un réseau social ou forum pour l'orientation**, animé par les PIJ et institutions (partie III). Par la création d'un profil en ligne pour chacun en fonction des centres d'intérêts et des domaines d'orientation, ce forum permettrait non seulement de mettre en relation jeunes et acteurs du monde professionnel, mais aussi de partager les expériences entre jeunes.

## IV. ILLUSTRATION DU DIALOGUE GÉNÉRATIONNEL ÉTABLI PAR « ENQUÊTE URBAINE » PAR DES EXTRAITS D'ENTRETIENS

Dans chacune des trois villes, nous avons rencontré des jeunes aux parcours divers, dont les récits nous ont parfois surpris ou émus. Nous tenions à publier quelques extraits des nombreux témoignages recueillis (partie IV) pour mieux illustrer le dialogue générationnel, que nous avons cherché à établir tout au long de notre « Enquête Urbaine ». Il s'agit tantôt de témoignages qui nous ont marqués, tantôt de parcours atypiques. Tous reflètent la diversité des parcours de vie de notre génération aujourd'hui.

**En définitive, le travail en équipe nous a donné l'occasion de confronter nos constats et de partager nos impressions tout au long de notre enquête. La mise en commun de nos réflexions a permis de faire avancer le projet de manière constructive, et nos conclusions sont le fruit d'un véritable travail de groupe. C'est ainsi que nous sommes parvenus à porter un projet aux côtés d'autres jeunes aux idées et aux parcours divers, à la fois au sein de l'équipe et sur le terrain. Parfois source de conflits, nous demeurons persuadés que cette diversité intrinsèque à notre équipe constitue au final la véritable richesse de notre enquête.**

**Par ailleurs, la problématique à l'origine de notre enquête peut désormais être reformulée grâce au diagnostic du terrain. Une vision plus au fait de la réalité des jeunes et de leurs moyens d'informations constatés sur le terrain consiste à interroger l'échelon le plus pertinent pour mettre en œuvre les politiques publiques. D'une manière générale, la tension permanente entre l'échelon local, départemental, régional, couplée à la multiplicité des structures d'information, rend la compréhension des institutions publiques d'autant plus difficile.**

## SOMMAIRE

<b>I.</b>	<b>LA MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE REPOSE SUR DES BINÔMES DE JEUNES ET UN DIALOGUE GÉNÉRATIONNEL</b>	<b>7</b>
	A) La préparation de la phase de terrain est définie par le choix des villes et la rédaction de guides d'entretiens	8
	B) La définition du plan d'enquête sur le terrain	8
	C) Les entretiens semi-directifs, vecteurs du dialogue générationnel	8
	D) Le travail en équipe, au cœur de notre démarche	9
<b>II.</b>	<b>LE DIAGNOSTIC CONDUIT À ORIENTER LA PROBLÉMATIQUE VERS LA RECHERCHE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE PALLIATIFS AUX RÉSEAUX</b>	<b>10</b>
	A) Internet et le réseau, moyens d'information privilégiés par les jeunes	10
	B) Les parcours de vie des jeunes traduisent davantage une recherche d'accompagnement que d'information	11
	C) Le réseau informel, moyen efficace mais réducteur en matière d'orientation	12
<b>III.</b>	<b>NOS PROPOSITIONS POUR AMÉNAGER DES INSTITUTIONS PALLIANT LE MANQUE D'ACCOMPAGNEMENT ET D'OPPORTUNITÉS</b>	<b>13</b>
	A) Renforcer l'accompagnement des jeunes, grâce à des conseillers spécialisés ou des relais associatifs	13
	B) Pallier les inégalités de capital social en favorisant les opportunités et les contacts des jeunes avec les professionnels	14
	C) Renforcer le rôle des institutions au sein de la recherche d'information en les rendant plus attractives	15
	D) S'appuyer sur internet et le numérique pour renforcer la visibilité des institutions	16
	E) Décloisonner les institutions pour les rendre plus accessibles à tous	17
<b>IV.</b>	<b>EXTRAITS DE PARCOURS DE JEUNES ISSUS DE NOS ENTRETIENS, POUR ILLUSTRER LE DIALOGUE GÉNÉRATIONNEL ÉTABLI</b>	<b>18</b>
<b>V.</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>20</b>

NB : Ce document de synthèse est une production du collectif de travail.

## I. LA MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE REPOSE SUR DES BINÔMES DE JEUNES ET UN DIALOGUE GÉNÉRATIONNEL

### A) La préparation de la phase de terrain est définie par le choix des villes et la rédaction de guides d'entretiens

Les phases de terrain ont été réalisées en groupes composés d'un étudiant et d'un jeune résidant dans chacune des trois communes. Ce membre local a été important pour organiser les terrains (rencontres de jeunes des territoires, trouver des salles pour les entretiens...) mais surtout pour orienter le groupe vers des questions ciblées et liées aux enjeux locaux. Nous avons ainsi pu adapter notre guide d'entretien aux contextes locaux. Bien sûr, certaines questions, les plus larges, sont présentes dans les trois guides d'entretiens : « Comment cherchez-vous l'information ? », « Quelles sont les institutions rencontrées ? » etc.<sup>1</sup> Nous souhaitons au travers de ces entretiens déterminer le « trajet » que les jeunes opèrent dans leur recherche d'information, c'est-à-dire les moyens que les jeunes mobilisent- leur « capital social » - pour répondre à leurs préoccupations (orientation, emploi, santé...).

#### Nous avons :

demandé aux jeunes à quels moyens et à quelles personnes ils font appel pour accéder à l'information : font-ils davantage appel à leurs pairs (famille, amis) ou aux structures institutionnelles ? Quel est le réseau disponible pour les jeunes ?

recueilli leur avis sur le fonctionnement du service public à leur disposition : considèrent-ils que les services publics proposés pour leur transmettre de l'information et répondre à leurs questionnements fonctionnent ?

Les villes choisies sont essentiellement des communes situées en petite couronne, mêlant quartiers populaires et zones résidentielles ; avec une mixité sociale plus ou moins prononcée (nombre de jeunes/population, niveau de revenu, taux de chômage, taux de scolarisation, nombre de ZEP, présence de ZUS...). L'objectif était d'obtenir une diversité des profils de « jeunes » rencontrés. En effet, cet échantillon se veut le plus représentatif des préoccupations multiples des « jeunes » (accessibilité en transports, accès aux soins, etc.).<sup>2</sup>

#### Ainsi les trois villes suivantes ont-elles été sélectionnées :

■ **Une ville de Seine-Saint-Denis** de 53 000 habitants proche de l'aéroport de Roissy. Elle connaît une forte croissance démographique durant les années 1960 avec l'implantation de grands ensembles. Il existe tout de même une zone pavillonnaire au nord-est. La nationale passant d'est en ouest divise la commune en deux parties. Cela crée une véritable rupture urbaine. Les habitants de cette ville peuvent se rendre à Paris via le RER E dont la fréquence est d'un train toutes les 15 minutes.

■ **Une commune du Val-de-Marne** de 45 000 habitants. Elle est enclavée, voire insulaire : la Seine à l'ouest, le chemin de fer à l'est, l'autoroute A86 au sud et la Marne au nord. On retrouve au sud de la commune des activités requérant de vastes surfaces (magasins, entrepôt, entreprises etc.). La commune est desservie par le RER D, une série de lignes de bus et la ligne 8 du métro.

■ **Une ville périurbaine du Val d'Oise** de 15 000 habitants enclavée entre un bois et des champs qui obligent sa population à se déplacer uniquement par les transports en commun ou la voiture lorsqu'ils souhaitent sortir de la ville. En Transilien, les habitants de cette ville peuvent accéder à Paris (Gare du Nord) en 30 minutes sachant que leur fréquence est de 15-30 minutes.

<sup>1</sup> Un exemple de grille d'entretien long est présent en annexe (annexe 4).

<sup>2</sup> Les caractéristiques et cartographies des villes investiguées figurent en annexe (annexes 1, 2 et 3).

---

## **B) La définition du plan d'enquête sur le terrain**

---

Pour ce faire, nous nous sommes rendus dans plusieurs lieux fréquentés par les jeunes : gares, établissements scolaires, centres commerciaux, associations, structures institutionnelles...

Les terrains ont déterminé la nature des entretiens. En effet, les lieux de passage tels que les gares ont été plus propices aux entretiens directifs courts. Au contraire, les rendez-vous pris au sein des établissements scolaires et associations ont facilité la conduite d'entretiens semi-directifs plus longs.

Nous avons reçu l'aide des associations et autres institutions présentes sur les territoires, que ce soit pour entrer en contact avec les jeunes ou pour mettre à notre disposition des locaux afin de mener nos entretiens en toute tranquillité et dans la plus grande confidentialité. Le fait que l'enquête soit destinée au ministère nous a également beaucoup aidé pour gagner la confiance des jeunes. Ils étaient d'autant plus enclins à se confier lorsqu'ils souhaitaient que des améliorations soient apportées aux systèmes déjà en place.

### **Les interviews d'un panel représentatif de jeunes nous ont permis de dresser trois profils distincts :**

#### Les jeunes scolarisés :

lycées

universités

formations professionnelles (BTS, CAP)

Les jeunes en décrochage ou qui l'ont été : les NEET (Not in Education, Employment or Training). Ils représentent une catégorie intermédiaire de jeunes, ni étudiants, ni actifs.

Les jeunes actifs

emplois stables (CDI ou CDD longs)

emplois précaires (intérim, stages...)



## C) Les entretiens semi-directifs, vecteurs du dialogue générationnel

Nous avons pu mener **109 entretiens dont 67 entretiens longs** :

Ville de Seine-Saint-Denis : 31 entretiens courts et 14 entretiens longs

Ville du Val d'Oise : 14 entretiens longs

Ville du Val-de-Marne : 11 entretiens courts et 39 entretiens longs

	Ville de Seine-Saint-Denis *	Ville du Val d'Oise	Ville du Val-de-Marne
<b>Collégiens</b>	2	0	0
<b>Lycéens</b>	10	7	22 lycéens (dont 9 en section générale et 13 en section professionnelle)
<b>Etudiants</b>	11	2	12
<b>Travailleurs</b>	7	1	12
<b>Sans emploi/ en recherche d'emploi</b>	Aucun	4	4 non-actifs (dont 2 sans emploi, 1 jeune « en galère », 1 demandeuse d'asile)

\* en considérant que les catégories ne se recoupent pas.

## D) Le travail en équipe, au cœur de notre démarche

Nous nous sommes concertés pour définir l'approche et la stratégie à adopter sur le terrain. Dans chacun des groupes, le travail en équipe nous a permis d'être plus efficaces, notamment pour approcher les jeunes en groupe et les interroger tout en conservant une dynamique de conversation.

Nous avons confronté nos constats et partagé nos impressions tout au long de la phase de terrain et des rencontres. C'est d'ailleurs ensemble que nous avons tiré des conclusions de nos enquêtes et imaginé des possibilités pour améliorer les services et institutions existantes.

Le fait que les membres de nos groupes viennent de parcours différents constitue une vraie richesse dans notre enquête. La multiplicité des profils présents dans les équipes nous permet d'avoir une vision globale. Nous avons tous grâce à cette mission beaucoup appris. Certains ont découvert les galères de transports, de logement, de recherche d'emploi quand d'autres ont été confrontés à un regard neuf face aux problèmes auxquels ils ont dû faire face.

## II. LE DIAGNOSTIC CONDUIT À ORIENTER LA PROBLÉMATIQUE VERS LA RECHERCHE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE PALLIATIFS AUX RÉSEAUX

### A) *Internet et le réseau, moyens d'information privilégiés par les jeunes*

#### 1. Internet, en tête des moyens d'information utilisés

Parmi les moyens d'information utilisés par les jeunes, **internet** reste le plus fréquent. Il demeure le moyen qu'ils privilégient en premier lieu avant de mobiliser leur propre réseau. Les jeunes sont autonomes dans cette recherche d'information, ils utilisent des moteurs de recherche tels que Google ou les sites spécialisés lorsqu'ils les connaissent (Studyrama, l'Étudiant, Onisep...). De manière générale, les jeunes n'ont pas de problème pour accéder à l'information qu'ils cherchent et nous avons constaté que **la recherche d'information en tant que telle n'était pas une grande préoccupation chez les jeunes.**

Il faut néanmoins préciser que sur internet toutes les recherches ne se valent pas, certains facteurs (une rencontre fortuite, une opportunité, des connaissances) peuvent influencer l'utilisation d'un mot-clef plutôt qu'un autre. De même, la pertinence des résultats obtenus varie en fonction de ces mots-clefs. Ainsi, un jeune souhaitant s'informer sur un domaine aussi large que la « mécanique » pourra, par méconnaissance préalable des intitulés de formations, passer à côté de sites internet présentant des enseignements adaptés à son profil, son niveau et son intérêt.

C'est dire la fragilité d'un tel système, et, si la recherche sur internet semble être plébiscitée par l'ensemble des jeunes que nous avons rencontrés, nous ne devons pas minimiser l'existence de prérequis (connaissance des mots-clefs, des acronymes, du vocabulaire) nécessaires à toute recherche sur la toile.

D'autre part, et cela a relativement été occulté par la plupart de nos témoignages, **un problème de fiabilité des informations trouvées peut se poser.** Si le référencement des sites d'informations « vérifiés » ou officiels sont une piste pour s'assurer que l'information reçue par le jeune n'est pas obsolète voire complètement fautive, il ne peut en revanche rien contre des forums de discussions pourtant fréquemment consultés. En effet, ces « forums de discussion » qu'ils soient présents sur des sites spécialisés dédiés à la jeunesse, dans leur forme classique ou plus sociale (Groupes ou Pages sur Facebook) semblent répondre à une demande forte de la part des jeunes : recevoir une réponse personnalisée d'une personne qui a expérimenté/qui connaît/qui guide.

#### 2. Le poids du réseau personnel parmi les principaux moyens d'information

Après les forums sur internet, sortes de « réseaux » avant le réseau, tous les jeunes interrogés ont mentionné le **réseau personnel** - qu'il s'agisse de la famille, des amis, des habitants du même quartier ou encore des membres d'une association - dans leurs moyens d'information.

Ce réseau « informel » demeure la source d'information qui a la plus grande influence sur le parcours de vie des jeunes. C'est auprès de personnes de confiance (famille, amis) que les jeunes vont demander des conseils sur leur projet d'orientation et leurs préoccupations.

Par ailleurs, nous avons constaté que le réseau était également le moyen d'information le plus efficace : pour trouver un logement, un stage, ou encore un job d'été, de nombreux jeunes ont conscience que le « piston » joue un rôle central. Le réseau permet en effet une mise en relation avec d'autres personnes par l'intermédiaire de personnes de confiance.

### 3. Des avis mitigés concernant les services publics pour l'orientation

Parmi les **services offerts par l'Éducation nationale**, en ce qui concerne l'orientation, les avis sont divergents.

De nombreuses personnes interrogées considèrent que rencontrer un conseiller d'orientation ne leur a pas servi dans le choix de leur orientation. Selon eux, **l'information donnée était généraliste** et ne correspondait ni à leur profil, ni à leurs attentes.

Certains ont exprimé leur méfiance et leur déception face aux conseillers d'orientations, qui leur proposent des orientations qui ne leur conviennent pas. Ce sentiment était surtout présent parmi les jeunes qui ne se considèrent pas comme de « bons élèves », et pensent que davantage d'attention est accordée aux élèves ayant de bons résultats scolaires. De même en ce qui concerne le CIO.

Dans les deux cas, on relève un **manque de suivi et une information non adaptée aux profils des élèves**. Certains se disent mal orientés et regrettent d'avoir suivi les conseils donnés, alors que d'autres se sentent découragés lorsqu'on leur conseille des solutions alternatives qui ne correspondent pas à l'orientation souhaitée.

En revanche, les jeunes apprécient beaucoup les **forums et salons de présentation des métiers** ou des formations professionnelles. Bien qu'ignorant tout des formations présentées, les jeunes se voient offrir la possibilité de découvrir des secteurs nouveaux et de discuter avec des personnes issues du monde professionnel. Ces rencontres sont pour eux l'occasion de discuter de leurs goûts et suscitent parfois des vocations. Bien qu'ils ne trouvent pas toujours leur orientation à l'issue de ces forums, les jeunes s'en montrent satisfaits : ils apprécient cette approche du monde professionnel qui permet de rencontrer les professionnels et d'échanger avec eux.

Ainsi, les **institutions** sont souvent connues par les jeunes, mais ils s'en méfient fréquemment. Ils préfèrent se tourner vers des personnes de confiance (réseaux, associations locales lorsqu'elles existent...) parce qu'ils ont l'impression que ces personnes cherchent véritablement à les aider, et parce qu'une identification est possible.

---

#### ***B) Les parcours de vie des jeunes traduisent davantage une recherche d'accompagnement que d'information***

---

En réalisant notre étude de terrain, nous avons constaté qu'il n'y avait **pas véritablement de manque d'information chez les jeunes** : d'une manière ou d'une autre, ils parviennent toujours à trouver l'information qu'ils recherchent. En revanche, les jeunes attendent davantage **un suivi ou un accompagnement** dans leurs démarches. Ce n'est pas tant l'information en tant que telle qui fait foi à leurs yeux que la manière dont celle-ci est transmise, c'est-à-dire rendue abordable, construite de témoignages et adaptée à leurs profils et parcours spécifiques. Plutôt que le PIJ qui fournit une information ponctuelle, les jeunes se tournent d'avantage vers des structures qui favorisent un accompagnement dans leurs démarches.

Il est intéressant de constater que, si le label de ces structures est le même sur le territoire national, les représentations et le regard que portent les jeunes sur celles-ci est différent d'une commune à l'autre, d'un département à l'autre.

Ainsi, dans la *commune du Val-de-Marne* où nous les avons interrogés, les jeunes se tournent davantage vers les associations locales ou vers la Mission locale, qui offre un véritable suivi des jeunes « en galère ». Alors que, par ailleurs, certains jeunes se disent déçus de l'accueil et du temps insuffisant qui leur était consacré à Pôle Emploi.

En outre, les jeunes du Val-de-Marne apprécient particulièrement les associations locales qui font figure de relais entre eux et l'information. Ils entretiennent des rapports de confiance avec certains animateurs

et éducateurs. Contrairement aux institutions peu fréquentées dont les jeunes se méfient, les associations leur sont plus familières et attrayantes. En ce sens, il faudrait favoriser la formation des bénévoles et des animateurs au sein de ces associations, puisque ce sont ces mêmes personnes qui serviront d'accompagnateurs et de personnes de confiance aux jeunes. Cette formation peut répondre entre autres à la question de l'accompagnement pour rendre les jeunes plus autonomes - c'est un constat partagé par les animateurs d'associations locales. Il faudrait aussi favoriser la formalisation de liens entre les associations et les dispositifs institutionnels.

Ailleurs, là où le rôle du tissu associatif est plus nuancé, *comme dans le Val d'Oise*, les associations se considèrent plus comme des structures fédératives essentielles à l'animation ainsi qu'à l'organisation d'événements ou d'activités culturelles et sportives. De sorte que, dans la commune du Val d'Oise étudiée ainsi que dans celle de Seine-Saint-Denis, le relai de l'information est essentiellement fourni via les établissements scolaires (collèges, lycées généraux ou professionnels).

---

### C) *Le réseau informel, moyen efficace mais réducteur en matière d'orientation*

---

Nous avons été surpris par le **rôle déterminant joué par le réseau**, qui était très lié au lieu d'habitat des jeunes. Malgré la facile obtention de l'information qu'ils recherchent, les jeunes ne semblent pas encouragés à les approfondir pour découvrir d'autres possibilités (stages, formations, métiers) que celles proposées par leur entourage (famille, amis). La plupart du temps, ils finissent par faire des *choix* « *par défaut* » qui ne correspondent pas nécessairement à leurs points forts, ni aux besoins des employeurs.

D'une manière générale, de nombreux acteurs institutionnels et associatifs rencontrés ont mentionné un manque de motivation chez certains jeunes. Cette « flemme », selon les dires d'une personne interrogée, se traduit par la volonté de choisir la solution la plus simple face aux préoccupations. Mais les conversations avec les jeunes mêmes suggèrent que ce manque de motivation est lié à un manque d'accompagnement ou de guide, comme suggéré plus haut : les jeunes manquent surtout d'encouragement. De plus, lorsqu'ils doivent faire face aux difficultés ou au rejet, ils n'ont pas forcément les outils ou le courage pour les surmonter, ce qui freine leur motivation.

En outre, ce découragement peut naître du manque de lien entre les institutions sur le territoire. En effet, certains jeunes interrogés dans le Val d'Oise s'estimaient épuisés par des temps de trajets d'une structure à l'autre (de la Mission Locale à Pôle Emploi). Les jeunes ne comprennent pas toujours pourquoi la logique de regroupement des structures publiques de leur commune n'est jamais la même. Ainsi, l'échelon de regroupement des communes dépendant d'une Mission Locale est différent de celui de Pôle Emploi, qui sera lui-même différent d'une autre structure publique. Ces regroupements de commune ont une réelle incidence sur les temps de transports, ceci surtout sur un territoire où cette problématique est majeure.

Comme observé dans le cas de l'orientation, ce manque d'encouragement à la curiosité se traduit par des trajectoires prédéterminées ou des **choix par défaut**. De nombreux jeunes s'orientent vers des formations professionnelles qu'ils ont découvertes par leur réseau, connaissant quelqu'un qui pourra leur proposer un emploi dans le domaine après la fin de leurs études. En effet, c'est vers les réseaux informels que les jeunes se tournent au moment de chercher des stages ou un job d'été. Cela est aussi lié au fait que les services d'orientation fournis par l'école procurent peu de satisfaction et que cette orientation est souvent limitée par le niveau d'ambition. Les jeunes sont nombreux à avoir le sentiment que la recherche d'un stage ou d'un travail fonctionne uniquement « par piston » et qu'il n'y a pas beaucoup d'opportunités qui leur sont ouvertes – surtout les jeunes qui habitent dans les cités. Nous avons notamment rencontré de

nombreux jeunes suivant une formation professionnelle en génie climatique, formation qu'ils semblaient avoir choisi par défaut plus que par véritable vocation.

Face au manque d'opportunité et parfois d'enthousiasme, les jeunes sont encouragés vers certaines formations, sans toujours s'être interrogés sur leurs autres possibilités. Par ailleurs, la limitation géographique des lycéens est un autre facteur marquant : ils choisissent souvent des établissements de l'enseignement supérieur proches de leur domicile, ou que leurs frères et sœurs ont déjà fréquentés. De nouveau, il serait utile de penser au rôle des associations, ou autres acteurs, pour accompagner les jeunes dans leurs choix d'orientation.

Finalement, le rôle du réseau apparaît comme efficace mais parfois réducteur, voire déterministe : il nous semble être du rôle de l'État de pallier ce biais. En effet, il devrait être en capacité d'offrir à chaque jeune un maximum d'opportunités pour lui permettre de faire les bons choix et les bonnes rencontres.

### III. NOS PROPOSITIONS POUR AMÉNAGER DES INSTITUTIONS PALLIANT LE MANQUE D'ACCOMPAGNEMENT ET D'OPPORTUNITÉS

#### A) Renforcer l'accompagnement des jeunes, grâce à des conseillers spécialisés ou des relais associatifs

##### CONSTAT : LES JEUNES N'ONT PAS ACCÈS À LA BONNE INFORMATION

Les symptômes de manque de recherche active (hors réseau), de motivation et d'espoir chez les jeunes peuvent les limiter dans leur recherche d'information.

Quel que soit l'âge ou l'activité en cours des jeunes, nous avons constaté un décalage entre les attentes des jeunes et les informations qu'ils récoltent. Ce décalage n'est pas propre au moyen utilisé pour accéder à l'information mais résulte des demandes précises issues de la situation de chaque individu. En d'autres termes, la véritable problématique trouve son origine dans la déclinaison, que l'on pourrait qualifier d'« infinie », des demandes des jeunes : il n'est pas toujours évident de réaliser une recherche précise si on n'arrive pas à formuler clairement un besoin ou si on n'a pas encore fait « ses » choix.

Pour illustrer ce constat, on peut prendre l'exemple d'un jeune qui cherche à faire une classe préparatoire à Paris après son bac, de nombreuses questions se posent : Est-il prêt à partir en province ? En internat ? Peut-il le financer ? Quel lycée demander ? Est-il sûr que c'est la bonne formation pour réaliser son projet professionnel ? Est-il sûr de son projet professionnel ? Autant de questions qui induisent de nombreuses recherches dans un champ très vaste, d'où la difficulté de trouver une information pertinente.

Bien que le rôle du conseiller soit d'aider ces personnes dans leurs recherches et démarches dans une perspective d'orientation, il leur est difficile de proposer une formation convenant à chacun, du fait du manque de conseil personnalisé. Des solutions « types » ou « génériques » sont proposées. C'est ce qui crée un sentiment de « méfiance » des jeunes à l'égard des institutions d'aides.

Pour y remédier, il faudrait envisager de **renforcer l'accompagnement des jeunes**. Nous pensons que le rôle central joué par les associations auprès des jeunes doit être davantage mis en valeur, par l'amélioration de la formation des animateurs (afin d'augmenter la qualité de l'accompagnement fourni aux jeunes et les rendre autonomes), ou le renforcement de leur implantation locale par l'attribution de locaux permanents. La formalisation des liens entre les associations et les dispositifs d'information est à envisager. Le rôle des associations et le partenariat avec les collèges et lycées peut se traduire par la mise en place d'un **système de tutorat** : dès le collège, chaque élève serait suivi par un tuteur qui pourra l'accompagner et le conseiller pour son orientation. Nous suggérons par-là l'établissement de **partenariats** entre les associations, relais privilégié par les jeunes, et les collèges et lycées. Par ailleurs, nous avons rencontré des associations bénéficiant d'un soutien de la mairie et au vu du rôle qu'elles jouent auprès de la jeunesse locale, l'extension du dispositif à d'autres villes et communes peut être envisagée.

Dans le même temps, il faudrait créer un partenariat entre les associations – qui fourniraient l'accompagnement – et les institutions, afin de renforcer leur attractivité et leur fréquentation par les jeunes. Le travail

des associations serait facilité par la collaboration avec les institutions, notamment pour les démarches vis-à-vis de l'emploi, de mise en relations avec d'autres structures.

---

**B) Pallier les inégalités de capital social en favorisant les opportunités et les contacts des jeunes avec les professionnels**

---

**CONSTAT : UNE UTILISATION POINTUE DU RÉSEAU INFORMEL MAIS UN CAPITAL SOCIAL INÉGAL**

**L'orientation au cœur de tous les enjeux**

**Le réseau informel est souvent le moyen le plus efficace pour répondre aux besoins (formation, stage, logement...) et il a une importance décisive en ce qui concerne l'orientation.**

**Les jeunes sont nombreux à exprimer leur déception face aux conseillers d'orientation et aux CIO, qui ne fournissent pas d'approche personnalisée et prodigent des conseils inutiles, du fait d'un manque de suivi. Nombre d'entre eux sont découragés, s'orientent vers des voies qui ne leur conviennent pas, ou font des choix par défaut, en fonction des opportunités proposées par leur réseau, leur environnement de vie (solidarités des cités). D'une manière générale, les jeunes manquent d'opportunités liées aux rencontres.**

Tous les jeunes interrogés ont mentionné le **réseau personnel** dans leurs moyens d'information.

L'utilité de ce réseau se matérialise lors de recherches d'aides publiques par exemple, de recherche d'emploi ou de logement. Pour illustrer cela, on peut prendre le cas de Daniel, étudiant en master de communication, cherchant un contrat en alternance pour sa deuxième année de master. Or, son père travaille dans un bureau d'études. Ce dernier, ayant des contacts utiles pour son fils, va l'aider dans sa recherche. Ronald, camarade de Daniel va avoir plus de difficultés car son père est ouvrier dans le bâtiment. Pour sortir de ces stéréotypes, on peut prendre un autre cas de figure. Daniel et Ronald font des études pour le métier de conducteur de travaux. Ronald par l'intermédiaire de son père pourra trouver un emploi sans grande difficulté à l'inverse de Daniel dont le père ne dispose pas d'un réseau dans ce domaine. En d'autres termes, l'inégalité du capital social est indépendante de la catégorie socioprofessionnelle des connaissances des jeunes mais joue dans la nature de leur recherche.

Face au rôle efficace mais limité du réseau, l'objectif serait de limiter les choix par défaut ou trop « fléchés », notamment en mettant les jeunes en relation avec des professionnels qui pourraient les conseiller et leur ouvrir de nouvelles opportunités.

Pour remédier à ces choix par défaut, les institutions pourraient s'investir davantage dans l'orientation, Pour multiplier les rencontres entre lycéens et monde du travail, il faudrait compléter les dispositifs d'information par des **forums animés par d'anciens lycéens, mais aussi des professionnels**, afin qu'ils puissent discuter des parcours possibles et découvrir des domaines qu'ils ne connaissent pas. De cette manière, ils seront mis en relation avec d'autres personnes et pourront enrichir leur réseau pro-

fessionnel afin de faciliter leur recherche de stage ou d'emploi. Il serait aussi profitable d'encourager la création de **réseaux d'anciens lycéens** et étudiants de type « réseau Alumni », pour favoriser le partage d'expériences et donner des idées à ceux qui hésitent sur l'orientation à suivre. Il apparaît injuste de réserver de tels services aux étudiants issus de « grandes écoles »

Quant aux associations, elles pourraient permettre de multiplier les opportunités des jeunes au-delà des propositions du réseau – notamment en les mettant en relation avec des acteurs du monde professionnel pour des stages, ou en leur fournissant de l'information sur les carrières possibles. C'est le rôle du tutorat décrit plus haut.

Nous pensons qu'il faudrait étendre les contacts des lycéens avec le monde professionnel, en leur donnant **plus d'opportunités de stage**/de temps de stages lors de périodes dédiées dans le calendrier scolaire, en fonction de l'orientation professionnelle qu'ils souhaitent poursuivre. De même, des partenariats peuvent être conclus entre les collèges/lycées et les autres structures comme les universités. Des tests et **cours d'initiation aux formations professionnelles (BTS, DUT...) ou aux cours d'université** (exemple des cours de droit ou de science politique, disciplines peu connues au lycée) peuvent être introduits dès le lycée, pour permettre aux élèves de se familiariser avec les disciplines et les domaines vers lesquels ils envisagent de s'orienter. Cela leur permettrait également d'étendre l'horizon de leurs possibilités, dans une perspective d'orientation.

Enfin, promouvoir l'entrepreneuriat permettrait de sensibiliser les jeunes au cours de leur orientation, alors que beaucoup ignorent cette possibilité. En ce sens, un partenariat pourrait être créé avec d'autres entrepreneurs et employeurs, par un système de parrainage.

---

**C) Renforcer le rôle des institutions au sein de la recherche d'information en les rendant plus attractives**

---

**CONSTAT : DES INSTITUTIONS SOUS UTILISÉES**

**Les jeunes se méfient des institutions, qu'ils connaissent mais fréquentent peu. Ils préfèrent le suivi et l'accompagnement fourni par les associations (exemple du SLIC, d'APEC et d'Espoir) ou la Mission locale à l'information ponctuelle et impersonnelle du PIJ. Les jeunes rejettent notamment Pôle emploi, qui n'offre pas de suivi et ne consacre pas suffisamment de temps aux jeunes.**

Pour chacune de ces thématiques, des moyens sont mis en œuvre par les collectivités pour informer, orienter ou aider les jeunes en quête d'information. Souvent ils ignorent que, dans leur commune, département ou région, des dispositifs d'aide sont mis à disposition. On peut citer les Points d'Information Jeunesse (PIJ) dont un grand nombre d'interrogés ignoraient leur existence. À l'inverse, les Centres d'Information et d'Orientation (CIO) sont fortement connus chez les interrogés. Ils expliquent que les CIO sont recommandés par les professeurs dans les collèges et lycées. L'identification du CIO montre le rôle important du système éducatif comme relais des jeunes vers les institutions.



Nous proposons d'informer les collégiens et lycéens, dans leurs établissements respectifs, de l'existence et du rôle des différentes institutions qui seraient amenées à les aider à court, moyen et long terme. Il est important d'informer les moins de 16 ans dans la mesure où certains sortent du système scolaire à cet âge. Cela leur permettrait d'avoir un « minimum » d'outils pour s'orienter ou s'informer auprès des institutions qui seraient susceptibles de les aider.

Il s'agit en premier lieu d'aiguiller les jeunes en leur fournissant un suivi dans leurs démarches et en leur prodiguant un **conseil personnalisé**, sans toutefois aller jusqu'à l'assistantat. Nous sommes conscients qu'il existe déjà un réseau de missions locales qui répond à ce besoin. Nous avons cependant constaté que les missions locales sont, en pratique, incapables de traiter les demandes de l'ensemble des jeunes. Une jeune en recherche d'emploi de 24 ans nous a par exemple confié que lorsqu'elle s'est adressée à sa mission locale, sa conseillère lui a répondu : « les jeunes diplômés, on ne sait pas comment s'occuper de vous ». Nous pensons donc qu'il serait nécessaire de revoir la formation des conseillers pour qu'ils puissent accompagner chaque jeune quelque soit son parcours ou ses difficultés.

En ce qui concerne les institutions, il faudrait renforcer leur communication et leur attractivité pour donner aux jeunes l'envie de s'y rendre. Nous avons pensé à la numérisation et à l'utilisation d'internet, notamment à la création d'un forum internet pour l'orientation et la recherche d'emploi, animé par les institutions (décrit plus bas). Les partenariats entre institutions et associations pourraient contribuer à faire augmenter la fréquentation de ces institutions : le suivi serait alors fourni par les associations tandis que les institutions conserveraient leur rôle traditionnel. L'idée est de créer un schéma cohérent aux différentes échelles des collectivités, pour coordonner les actions des institutions et des associations afin de créer une synergie.

---

## ***D) S'appuyer sur internet et le numérique pour renforcer la visibilité des institutions***

---

### **CONSTAT : INTERNET : UN OUTIL FACILE D'ACCÈS MAIS DIFFICILE À MAITRISER**

**A l'heure actuelle, internet demeure la première source d'information des jeunes. Ils savent souvent comment trouver l'information, mais l'important est de savoir ce qu'ils font une fois l'information obtenue.**

**Les jeunes limitent souvent leurs horizons géographiques à des établissements proches de leur ville de résidence ou déjà fréquentés par des proches, de même que leurs horizons professionnels (caractéristique du réseau).**

Internet demeure indéniablement l'outil privilégié par les jeunes pour dans la recherche d'information. Nous sommes actuellement dans l'ère du 2.0 où toute réponse à une question se trouve sur la toile. Bien que le web représente l'outil d'information par excellence, la surinformation qu'il génère occulte l'information que cherchent les jeunes. Il suffit par exemple de chercher sur un moteur de recherche « aide logement » pour trouver autant, voire plus, d'informations inutiles qu'utiles. Trouver la bonne information serait comme « chercher une aiguille dans une meule de foin »...

Nous proposons de simplifier l'arborescence des sites internet des institutions et adopter un langage moins formel pour faciliter la compréhension de l'information par les lecteurs.

Pour remédier à aux limites auto-imposées par les jeunes en termes d'horizons géographiques et professionnels, l'ambition serait de créer une **plateforme web pour multiplier les opportunités et les mises en relation de contacts**. Cette interface peut prendre la forme d'un forum ou d'un réseau social animé par un ou plusieurs conseillers des PIJ ou des institutions, pour apporter des réponses spécifiques aux interrogations des jeunes (notamment sur l'orientation, la recherche de stages ou d'emploi). Cette interface, à laquelle pourraient contribuer tous les jeunes et employeurs potentiels, servirait à mettre en relation les jeunes et les employeurs, mais aussi à partager les expériences entre jeunes (conseils, « tuyaux », offres d'emplois, anciennes difficultés...).

Une des possibilités serait de créer pour chaque jeune un profil en ligne, avec des centres d'intérêts et des domaines de prédilection, afin de mieux mettre en relation chacun avec les contacts du monde professionnel adéquats, ou de créer des opportunités. La création de cette interface ne doit en aucun cas remplacer l'accueil physique, qui doit être conservé. Il pourrait être amélioré en employant des conseillers fournissant une information généraliste, et des conseillers formés et spécialistes de certains domaines.

**Les quatre premiers points soulevés mettent en lumière le fait que les informations que recherchent les jeunes sont bien présentes mais qu'elles ne sont pas adaptées à leurs attentes.**

---

*E) Décloisonner les institutions pour les rendre plus accessibles à tous*

---

**CONSTAT : UNE CAPACITÉ D'ACCÈS À L'INFORMATION INÉGALITAIRE**

La capacité et/ou la volonté des jeunes à chercher l'information est/sont inégale(s). Si l'argument de la « flemme » revient souvent chez les jeunes qui sont peu sûrs d'eux et ont besoin d'encouragement, de motivation, la question de la mobilité est également un enjeu déterminant.

La **problématique de la mobilité** représente une composante essentielle permettant de se maintenir dans la sphère sociale. La majeure partie des jeunes utilisent les transports en commun pour se déplacer et donc aller à la rencontre des institutions. Cependant dans certains cas, se déplacer vers ces institutions est à l'image d'une épreuve de triathlon : marcher 10-15 minutes vers l'arrêt de bus le plus proche puis prendre plusieurs lignes de bus différentes pour marcher encore 5-10min. Les institutions sont difficiles d'accès et sont, dans certains cas, insulaires. Finalement, les jeunes doivent savoir qu'elles existent, vouloir s'y rendre et ensuite se déplacer, autant d'efforts qui sont rarement fournis.

Pour pallier cette difficulté, il serait intéressant de placer les institutions à proximité des lieux fortement fréquentés et fortement desservis tels que les gares, centres commerciaux ou centre-ville. La mobilité ne doit pas être un frein.

Il serait aussi pertinent que les institutions se déplacent dans les lieux déjà fréquentés par leur public pour répondre à leurs questions, mais également leur proposer des services concrets. Il s'agirait d'actions « hors les murs » par exemple dans les établissements scolaires, les universités, les associations. En effet, si le jeune est réticent ou en incapacité de se déplacer dans les institutions publiques voire ignore leur existence, pourquoi ne pas venir directement à sa rencontre ?

#### IV. EXTRAITS DE PARCOURS DE JEUNES ISSUS DE NOS ENTRETIENS, POUR ILLUSTRER LE DIALOGUE GÉNÉRATIONNEL ÉTABLI

**Jeune homme, 19 ans, actif, vient d'obtenir son bac pro maintenance industrielle** - Les choix d'orientation pour soutenir financièrement sa famille.

J'ai été impressionnée par un jeune homme qui a décidé d'arrêter ses études pour soutenir sa famille financièrement. Il était très fier d'avoir son bac, mais a décidé de continuer à travailler dans le déménagement pour économiser de l'argent, en attendant de pouvoir passer son permis et de commencer un autre travail qui lui a été promis (en tant que mécanicien).

**Homme, 32 ans, animateur et fondateur de l'association RAJA** - Le manque de choix présentés aux jeunes.

Un animateur a évoqué le fait que beaucoup de jeunes du quartier n'ont jamais envisagé certaines possibilités d'études, comme le résume sa phrase : « si je ne t'offre pas de jus d'orange, tu n'y penses même pas ». Beaucoup d'options (exemple du métier d'ingénieur) n'existent pas pour ces jeunes : leurs établissements n'en parlent pas et ils « n'en ont pas de modèles ». Les jeunes pensent aussi qu'il y a trop de compétition, et qu'être « du quartier » possède certaines connotations qui rendent la recherche de travail difficile. L'animateur lui-même a décidé d'être animateur au lieu de travailler dans la comptabilité, sur les conseils de Pôle emploi, car il pense être qu'être comptable est difficile, surtout à cause des préjugés liés à son origine.

*Jeune homme, 20 ans, actif* - Les jeunes sans bac et le besoin de patience et de confiance en soi.

Un jeune homme qui a eu beaucoup d'emplois temporaires consécutifs dans le bâtiment, le commerce, la bijouterie, l'entraînement du basket, le babysitting. Il a fin à sa scolarité à cause d'un problème de violence à l'école, qui lui faisait peur (une bande le menaçait). Après avoir été inactif de 16 à 18 ans, il avait perdu espoir. C'est finalement un ami qui lui a proposé du travail et l'a remotivé. Il pense aussi avoir eu de la chance d'être entouré de parents et d'amis qui souhaitaient « vraiment l'aider ». Il est actuellement en train d'apprendre le métier qu'il veut pratiquer : il sait qu'il aime le travail manuel. Pour lui, le réseau a joué un rôle central, mais le plus important était de garder confiance en lui et d'être patient.

**Jeune homme, 17 ans, en décrochage scolaire et en « galère », inactif**

Le jeune en galère que j'ai rencontré dans les locaux du SLIC a retenu mon attention. Il a insisté sur le fait qu'on « l'obligeait » en quelque sorte à prendre rendez-vous dans les différentes institutions consacrées aux jeunes mais que rien ne venait vraiment de sa propre initiative. Cela me fait penser au point le plus important concernant les jeunes et l'information qui concerne la « motivation ».

**Jeune fille, 19 ans, Lycéenne en Terminale bac pro SPVL** - par contraste, la danseuse de danses africaines rencontrée au sein de l'association SLIC savait ce qu'elle voulait et saisissait les opportunités qui se présentaient à elle.

**Jeune fille, 18 ans, demandeuse d'asile, attend d'intégrer le lycée.**

La jeune réfugiée iranienne que j'ai rencontrée lors de notre première journée d'entretiens m'a particulièrement marquée. Venue en France avec son père, elle a quitté l'Iran où est restée toute sa famille. Seulement âgée de 18 ans, elle m'a semblé faire preuve d'une grande maturité et d'un courage exemplaire. C'est la deuxième fois qu'elle tente d'obtenir l'asile en France, après un premier rejet alors qu'elle était âgée de 10 ans. Elle était au courant de toute la procédure et très bien informée sur les institutions. Malgré l'attente et sa situation difficile, elle faisait preuve de beaucoup de patience et d'un grand calme. Lorsque je l'ai

rencontrée, elle ne me connaissait pas, mais n'a pas hésité à se confier et vivait dans l'espoir que sa demande d'asile soit acceptée, malgré l'incertitude de sa situation.

*Jeune homme, 18 ans, Lycéen en bac pro maintenance des systèmes énergétiques et climatisation.*

D'un autre côté, ce jeune lycéen du même âge portait un regard assez pessimiste sur le système éducatif et les institutions. Sur son parcours, il tenait des propos plutôt cyniques : d'après lui, tout se fait grâce au piston. Il regrette d'avoir suivi cette formation (bac pro) qui lui a été conseillée par ses professeurs et rejette le système, mal fait selon lui. Il préfère se débrouiller seul.

Ces deux derniers exemples illustrent la diversité des parcours de vie des jeunes : malgré leur jeune âge, ils adoptent des positions différentes vis-à-vis des institutions et de leur avenir. La jeune iranienne attendant une réponse, dont le parcours dépend complètement des institutions, faisait preuve de plus d'enthousiasme que le lycéen qui m'a paru désabusé et très pessimiste pour son âge.

### **Jeune homme, 23 ans, dans l'attente d'une réponse quant à son obtention d'une formation de gendarme.**

Plus tôt dans sa scolarité, à une époque où il recherchait une entreprise pour une alternance, il se tourne vers ses professeurs et la conseillère d'orientation qui lui indiquent un site spécialisé dans ce type de recherche. Cela souligne l'importance du rôle des lycées et collèges comme vecteurs d'informations et de ressources.

### **Lycéenne, 16 ans**

C'est d'abord sa maturité qui m'a surprise ; issue d'un milieu plutôt modeste, elle veut devenir chercheur en biologie cellulaire, a déjà choisi son université et est consciente des difficultés de cette profession (peu de places, faible rémunération). Elle m'a confié être inquiète de ne pas avoir tant d'amis que ça du fait de sa timidité, du coup, elle prend des cours de théâtre pour essayer d'être plus à l'aise en public. C'est typiquement le genre de personne proactive, qui n'a pas besoin de l'État pour trouver de l'information mais qui mériterait un accompagnement dans ses projets, par exemple pour trouver un stage, se constituer un réseau.

### **Jeune homme, 24 ans**

Étudiant au conservatoire de théâtre du XIII<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, il vit chez ses parents dans une commune du Val d'Oise. Chaque jour il emprunte le bus pour se rendre à la gare SNCF, puis prend le transilien et le métro pour assister à ses cours. Plus que les temps de trajet, ce sont les temps d'attente entre chaque moyen de transport qui l'exaspèrent et le fatiguent. Les horaires déterminés par la SNCF et la RATP rythment ses journées. Après les représentations de théâtre il ne peut rester discuter avec les professionnels du métier pour élargir son réseau, aux soirées entre amis, il est toujours le premier à partir. Son isolement géographique se traduit socialement. Un appartement dans la capitale ? Il en rêve. Mais comme la plupart des jeunes (et moins jeunes) en Ile de France, il n'en a pas les moyens.

### **Jeune femme, 22 ans**

Diplômée d'un BTS en recherche d'emploi, elle vit chez ses parents dans le Val d'Oise. Paris, elle s'y rend très peu, de toute manière elle n'aime pas trop la capitale. Quand elle s'y rend, elle prend le transilien qui l'amène à Gare du Nord, elle ne s'y sent pas vraiment en sécurité. Elle a longtemps cherché sa voie, ce qu'elle voulait faire dans la vie. Pour ce faire, elle a été voir une conseillère d'orientation au CIO, a suivi le programme POP à la mission locale, en vain. C'est finalement sa tante, fonctionnaire, qui lui a un jour parlé de la fonction publique. Du coup elle s'est inscrite à des cours particuliers à distance pour préparer les concours administratifs. Elle aimerait maintenant réussir le concours pour obtenir un emploi sûr et pouvoir s'installer dans le coin avec son copain

## V. ANNEXES

### ANNEXE 1 : VILLE DU VAL-DE-MARNE: INFORMATIONS GÉNÉRALES

Née à la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle de la partition d'une ville, il s'agit d'une ancienne ville ouvrière. Aujourd'hui, avec 45 000 habitants, la commune s'affirme comme un lieu de mixité. Pionnière dans la construction de logements HLM (45 % du parc), cette ville compte également d'importantes communautés issues de l'immigration arménienne et maghrébine.

Maire issu du PS, présent depuis 2012, mais PS en charge de la ville depuis 1947

Présence de ZUS et de CUCS

15 – 24 ans : 14 %    20 – 39 ans : 36%

Ces taux sont stables depuis 10 ans.

Etudiants : 8 %

Ce chiffre est dans les moyennes nationales.

55 % de foyers fiscaux imposables, avec un revenu net moyen de 20 600€

Taux de chômage : 12,3 % en 2009

#### AXES D'ANALYSE DU TERRITOIRE

La commune est actuellement en pleine refonte de sa politique jeunesse : redéfinition des rôles des différents services, création de nouveaux ateliers à destination des jeunes, réflexion sur l'intégration des jeunes dans le tissu local (associations, entreprises etc.)... Nous proposons ainsi d'orienter notre étude autour de ces axes :

- comprendre les choix et les attentes des pouvoirs publics
- analyser l'implication des jeunes dans la construction de cette politique
- suivre la mise en œuvre des nouveaux services, en rencontrant à la fois les jeunes en ayant profité et les responsables des services

Pour cela, nous pensons nous appuyer entre autres sur le Point Information Jeunesse (PIJ), dont l'importance est renforcée par la restructuration en cours. Le PIJ a désormais vocation à devenir la plaque tournante du réseau des jeunes, l'intermédiaire privilégié entre le jeune ayant une question, un besoin d'information, une recherche spécifique, et les acteurs qui peuvent lui être utiles. Le développement de nouveaux partenariats à cet effet devrait contribuer à faire du PIJ un acteur incontournable de la politique jeunesse de la ville.

Un suivi sur l'ensemble de la mission pourrait être envisagé, pour observer la mise en œuvre des projets et la façon dont ils sont perçus par les jeunes.

#### SPÉCIFICITÉS

##### SITUATION GEOGRAPHIQUE

**La ville est relativement enclavée, avec une voie ferrée à l'Est, une autoroute au Sud, et des voies fluviales au Nord et à l'Ouest. Les points de passage sont peu nombreux dans tous les cas.**

Bonne desserte en transports en commun (métro, RER et bus) et accessibilité correcte par la route.

## ECONOMIE

**Malgré la présence de quelques grands employeurs (2 principaux : Lafarge et Valentin), de nombreux actifs travaillent en dehors de la ville (indicateur de concentration d'emploi : 54 % en 2009).**

Commerce, transports, services : 70 % de l'activité économique

Industrie : 13 %

Majorité de TPE et d'artisans, 2 entreprises ayant entre 300 et 400 salariés, 2 entreprises entre 200 et 300 salariés

## CARTOGRAPHIE

**L'objectif des politiques publiques est d'obtenir une mixité sociale dans chacun des quartiers, et de garder une stabilité démographique.**

**Bords de Marne** : Quartier actuellement peu dynamique, classé en CUCS, avec des logements anciens voire qualifiés d'indignes. Visible depuis l'autoroute, donc image de la ville en jeu, d'où la volonté de rénover ce secteur pouvant accueillir des bureaux.

**Centre-ville** : Quartier mixte, avec du pavillonnaire et des grands ensembles, comportant le pôle administratif et de nombreux commerces.

**Quartier pavillonnaire** : Sur le terre-plein de l'écluse, peu d'axes Est-Ouest pour le traverser.

**Grands ensembles** : Quartier classé en ZUS et en CUCS. Manque d'espaces verts, et peu de vie économique. Centre commercial en voie de réhabilitation pour pallier cela.

**ZAC du Val-de-Seine** : Zone d'activités, donc peu d'espace d'habitation et de promenade. Liaisons avec les communes proches, faibles, limitant l'attractivité pour les entreprises.

## ANNEXE 2 : VILLE DE SEINE-SAINT-DENIS : INFORMATIONS GÉNÉRALES

**Située à 9 kilomètres de la porte de Pantin, cette ville fut longtemps célèbre pour sa forêt (célèbre repaire de brigands pendant le Moyen-âge des fouilles ont d'ailleurs révélé des centaines de sépultures mérovingiennes et carolingiennes en 2005), aujourd'hui presque disparue du territoire communal, traversé par le canal de l'Ourcq. La ville a connu une expansion démographique très rapide dans les années 60, avec la construction de grands ensembles (surtout dans le nord de la ville), se distingue par son important axe commercial aux abords du canal (avenue Gallieni, le long de l'ex-RN3), et bénéficie aujourd'hui d'un important projet de rénovation urbaine.**

Maire PS depuis 2011, maires socialistes depuis 1945

CUCS, présence de deux ZUS (Quartier Blanqui et quartier Nord -ZFU-). 53448 habitants (Population Insee 2009) dont 29 % en Zus (Sig Ville, source Insee 2006)

15-24 ans : 13,8 % 15 – 29 ans : 21% (Insee 2009). Etudiants : 11,3 % des 15-64 ans (Insee 2009)

51,6 % de foyers fiscaux non-imposables (Insee 2010) et revenu fiscal moyen par unité de consommation de 15 490 € (2007). Revenu fiscal médian de 14 118 € par unité de consommation (Insee 2010)

Taux de chômage 15-64 ans : 17,7 % ; taux de chômage des 15-24 ans H/F : 34 %/29 % (Insee 2009)

## CARTOGRAPHIE

L'objectif du plan d'aménagement repose sur la création d'emplois locaux grâce aux facteurs attractifs de la ville (zone commerciale, instituts de recherche...), et la construction de 3000 logements supplémentaires dans la décennie grâce au renouvellement urbain, tout en maintenant la diversité sociale existante.

### Du Nord au Sud :

**Nord** : Quartier des grands ensembles, classé ZFU, principalement concerné par le PRU. Abrite l'IRD (pastille bleue), un centre social et une maison de la jeunesse et des services publics

**Zone commerciale du canal** : organisée le long de l'avenue Gallieni. Abrite de nombreuses grandes enseignes. CHU Jean Verdier à l'extrémité Est. Centre social.

**Centre mixte** : Présence de nombreux logements collectifs (le quartier Blanqui situé entre la mairie et la gare RER est classé en Zus) et de secteurs plus pavillonnaires. Quartier historique à l'Ouest. Présence d'une mission locale et d'un CIO (bleu poinçonné), Pôle emploi à proximité de la mairie.

**Quartier pavillonnaire** : Sud plus facile d'accès et mieux relié aux réseaux de transport. Présence au Sud d'un troisième centre social.

## OBSERVATIONS

**Diversité des types d'habitat et nombreux équipements publics, en particulier à destination des jeunes. Absence d'établissement d'enseignement supérieur, malgré la présence de l'IRD et du CHU.**

## SPÉCIFICITÉS

### SITUATION GEOGRAPHIQUE

**La ville est isolée par l'autoroute A3 et les voies ferrées (RER E et fret) à l'Ouest et au Sud. Les points de passage vers les communes limitrophes plus proches de Paris sont peu nombreux.**

L'Ouest et plus encore le Sud sont bien desservis par les transports en commun (T1 à l'Ouest, T4 et RER E au Sud), le Nord et l'Est sont plus enclavés (reliés aux modes de transports lourds par des lignes de bus). L'accès routier est aisé grâce à l'échangeur A86/A3/RN3, même si ces axes qui délimitent la ville sont souvent encombrés.

La ville est membre de l'intercommunalité Est-Ensemble.

## ECONOMIE

**La ville offre un nombre limité d'emplois au regard du nombre d'actifs (indicateur de concentration d'emploi : 63,9 % en 2009, Insee -égal au nombre d'emplois dans la zone pour 100 actifs ayant un emploi résidant dans la zone). Seuls 19,1 % des actifs travaillent dans la ville, et 29 % dans une autre ville du département ; 51,4 % dans un autre département d'Ile-de-France.**



La majorité des emplois dépend d'entreprises de moins de dix salariés, et une part importante de l'action publique et sociale. Exceptions des grands employeurs : enseignes commerciales (bricolage, électroménager...), secteur public et institutions (CHU et IRD). Postes salariés par secteurs d'activité :

Commerce, transport et services divers :	50,6 %
Administration publique, enseignement, santé, action sociale :	37,5 %
Construction :	9,1 %
Industrie :	2,9 %

## Annexe 3 : Ville du Val d'Oise : informations générales

**Située à environ 20 kilomètres au Nord de Paris, cette ville n'abrite pas de Zus et connaît un chômage global relativement bas (à 8,5% en 2009), mais un taux de chômage des jeunes relativement élevé (à plus de 20% pour les jeunes hommes). Les revenus déclarés par les habitants en font une ville assez favorisée en moyenne, avec un pourcentage de logements sociaux qui ne s'élève qu'à un peu plus de 15%. La ville abrite de nombreux pavillons et quelques secteurs plus denses à l'Est (du côté du chemin de fer).**

Député maire UMP depuis 1995.

Pas de CUCS ni de Zus

14612 habitants (source Insee 2009)

15-24 ans : 12,7 % 15-29 ans : 19,5 % (Insee 2009). Etudiants : 10,5% des 15-64 ans (Insee 2009)

31,2 % des foyers fiscaux non-imposables (Insee 2009) et revenu fiscal moyen par unité de consommation de 23 911 € (2007). Revenu fiscal médian de 22 855 € par unité de consommation (2010)

Taux de chômage 15-64 ans : 8,5 % ; taux de chômage des 15-24 ans H/F : 21 %/17 % (Insee 2009)

15,5 % d'HLM parmi les résidences principales (Insee 2006)

## CARTOGRAPHIE

**Après 10 ans de développement modéré, cette ville, très pavillonnaire et dont la surface est à 60 % verte ou agricole, va s'agrandir progressivement pendant les dix prochaines années avec la construction de nouveaux logements plus éloignés du centre, « sans remettre en cause les équilibres acquis ».**

### D'Ouest en Est:

**Zone verte et boisée:** Quelques petites zones pavillonnaires au Nord.

**Zone agricole :** Petites parcelles. Au Nord-Est, terrains pour urbanisation.

**Zone pavillonnaire :** Vastes ensembles pavillonnaires. Présence de quelques zones d'habitat collectif aux abords du centre.

**Zone centre pavillonnaire mixte :** Centre urbain plus dense.

**Zone d'activité et agricole:** À l'Est de la ville, relativement isolé par la RD301.

## OBSERVATIONS

L'absence de Zus et d'équipement dédié à la jeunesse (uniquement l'association de prévention IMAJ) qu'on peut expliquer par sa taille modeste et son niveau de vie moyen plus élevé distinguent cette ville des deux autres terrains investigués.

## SPÉCIFICITÉS

### SITUATION GEOGRAPHIQUE

La forêt domaniale de Montmorency recoupe le territoire communal à l'Ouest. Cette ville, bien que distante de 20 km de Paris, est relativement bien reliée à la capitale et au réseau de transports régional.

La ville est bien desservie par le réseau routier (Francilienne N104 et RD 301 vers Paris) et comporte à l'Est une gare SNCF Transilien reliée à la Garde du Nord en 25 minutes. La ville est desservie par les trois lignes de bus RATP 269, TVO 13 et 32.

Membre de la communauté de communes de l'Ouest de la Plaine de France (43 500 habitants).

### ECONOMIE

La ville offre un nombre limité d'emplois au regard du nombre d'actifs (indicateur de concentration d'emploi : 57,9 % en 2009, Insee -égal au nombre d'emplois dans la zone pour 100 actifs ayant un emploi résidant dans la zone). Seuls 16,4 % des actifs travaillent dans la ville, et 34,6 % dans une autre ville du département ; 47% dans un autre département d'Ile-de-France.

Commerce, transport et services divers :	43,6 %
Administration publique, enseignement, santé, action sociale :	34,8 %
Construction :	12,3 %
Industrie :	9,3 %

## Annexe 4 :

*A titre indicatif, voici un exemple de grille d'entretien. Néanmoins, les questions évoluaient souvent selon la qualité du contact, les parcours et les intérêts des jeunes rencontrés.*

### ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS :

#### 1. Raconte-moi ce que tu fais dans la vie :

#### 2. Identification des préoccupations dans la première réponse :

- Pourquoi t'intéresses-tu à cela ?
- Depuis quand est-ce que ça te préoccupe ?
- Te tiens-tu régulièrement informé sur ce sujet ?

#### 3. Questions de rebond pour déterminer les trajectoires d'information :

- Comment te tiens-tu au courant de ce sujet ?
- Trouves-tu facilement des informations sur ce sujet ?
  - Oui : Grâce à qui / quoi ?
  - Non : Pourquoi ? Quels freins ?

- Identifier si les canaux d'information sont :

institutionnels (école, mairie par ex) :

Oui : lesquels ? Pourquoi ? Te paraît-il efficace ? Le trouves-tu fiable ?

Non : pourquoi ? Auprès de qui / quoi préfères-tu t'adresser alors et pourquoi ?

■ informels (famille, amis, réseaux professionnels par ex) :

Oui : lesquels ? Pourquoi ? Te paraît-il efficace ? Le trouves-tu fiable ?

Non : pourquoi ? Auprès de qui / quoi préfères-tu t'adresser alors et pourquoi ?

■ internet (réseaux sociaux, sites internet) :

Oui : quels sites ? Pourquoi ? Te paraît-il efficace ? Le trouves-tu fiable ?

Non : pourquoi ? Auprès de qui / quoi préfères-tu t'adresser alors et pourquoi ?

■ tiers secteur (associations par ex) :

Oui : lesquels ? Pourquoi ? Te paraît-il efficace ? Le trouves-tu fiable ?

Non : pourquoi ? Auprès de qui / quoi préfères-tu t'adresser alors et pourquoi ?

#### 4. Questions de relance sur les éventuelles autres préoccupations :

- Et sinon, qu'est-ce qui t'intéresse ?

- Comment t'occupes-tu ?

- Que fais-tu de ton temps-libre ?

Pour chaque nouvelle préoccupation, repasser par les étapes 2) et 3).

#### 5. Comment te sens-tu aujourd'hui dans ta vie ? Et pour l'avenir ?

- Plutôt confiant ? Pourquoi ? Qu'est-ce qui te rassure ? En quoi / qui as-tu confiance ?

- Plutôt inquiet ? Pourquoi ? Par quoi ? Qu'est-ce qui te fait peur ? Qu'est-ce qui pourrait te rassurer ?

Si une nouvelle préoccupation émerge, repasser par les étapes 2) et 3).

#### 6. Y a-t-il des faits qui t'ont marqués récemment ?

Oui : Lesquels ? Pourquoi ça t'a marqué ? Qui t'en a parlé ? Où en as-tu entendu parler ?

#### 7. Trouves-tu que tu as assez de moyens mis à ta disposition pour te tenir informer ou répondre à tes interrogations ?

Oui : lequel / lesquels privilégies-tu et pourquoi ?

Non : qu'est-ce qu'il te manque ? As-tu un exemple de situation où tu es resté sans réponse et d'après toi, à quoi cela est dû ?

#### 8. Si tu es élu président, quelle sera ta première mesure ?