

Sous-Préfecture Castelsarrasin

Bienvenue
Bienvenidos
Welcome
Benvenuto

ENQUÊTE AUPRÈS DES JEUNES

Diagnostic des besoins et enjeux des jeunes pour la futur
France Services de la Sous-Préfecture de Castelsarrasin

SOMMAIRE :

Synthèse des échanges avec les jeunes ——— p.3

Synthèse du questionnaire en ligne ——— p.3

Synthèse du focus group ——— p.14

Synthèse des échanges avec les professeurs ——— p.22

Synthèse générale de l'enquête ——— p.26

Ce que nous avons réalisé :

- Un questionnaire à choix multiples diffusé et complété par des jeunes,
- Des entretiens à distance avec des enseignants,
- Un atelier de type focus group avec une classe de lycéens.

Synthèse des échanges avec les jeunes

Nos différents échanges avaient pour objectif de mieux identifier le niveau de connaissance des jeunes de Castelsarrasin concernant les services publics qui leur sont aujourd'hui disponibles ou le seront dans un proche avenir. Ces temps avaient également pour vocation de prendre connaissance des usages actuels ainsi que des besoins de ces jeunes en matière de démarches administratives de premier intérêt pour leur avenir.

Synthèse du questionnaire en ligne

Ce questionnaire avait pour but de récolter des informations complémentaires à celles qui seraient obtenues par le biais du focus group. De manière générale, les mêmes dimensions d'intérêt étaient abordées. La partie suivante synthétise les résultats du questionnaire et formule de premières analyses sur les réponses des jeunes.

Lien vers le questionnaire :

- <https://docs.google.com/forms/d/1mtxzznLC-CdPmpkuTpWr5uM8InD3XHqjtQaezKHcxgOk/edit#responses>

Contribuer à la co-construction de France Services Castelsarrasin

Bonjour et bienvenue sur ce questionnaire destiné à nous aider à améliorer les services publics au service de la jeunesse de Castelsarrasin.

Ce questionnaire a pour but de mieux connaître ton opinion et tes connaissances sur les services publics, il n'y a donc pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

En répondant à ces quelques questions, tu participeras directement à la co-construction de la nouvelle dynamique de services de ton territoire. Merci donc par avance pour ta précieuse contribution !

A. L'échantillon des répondants au questionnaire

Au total, 19 élèves ont répondu au questionnaire. La moyenne d'âge des répondants est de 16 ans environ. Environ 65% sont des filles.

Parmi eux, on trouve aussi bien des jeunes engagés dans la filière générale (63%) que professionnelle (32%), ou encore au collège (5%). 21% des répondants occupent une activité professionnelle en parallèle de leurs études.

B. Les connaissances des jeunes répondants sur les services et entités de l'État

Abordons maintenant tes connaissances actuelles sur différents services et entités de l'État

Ceci n'est pas un quiz, inutile donc d'aller chercher sur Google, ce sont tes connaissances et méconnaissances actuelles qui nous intéressent.

Selon toi et en quelques mots, une préfecture et une sous-préfecture, à quoi cela sert ?

Votre réponse

Si je te dis : représentation de l'État ; mise en place et respect des lois ; sécurité et protection de la population, cela t'évoque quoi ?

Votre réponse

T'es tu déjà rendu(e) à une sous-préfecture ou une préfecture et, si oui, pour quel type de démarche administrative ?

Votre réponse

La première partie du questionnaire proposait aux répondants de renseigner leurs connaissances et leurs usages de certains services de l'État. Voici la synthèse de leurs réponses ; les formulations ont été corrigées en termes d'orthographe et de conjugaison et les notions saillantes de leurs propos ont été mises en gras dans les parties qui suivent.

Selon toi et en quelques mots, une préfecture et une sous-préfecture, à quoi cela sert ?

Leurs réponses :

- "Administrer un territoire plus ou moins étendu."
- "Une représentation de l'État présente dans chaque département qui s'occupe des papiers officiels."
- "À l'administration d'un territoire."
- "Lieu du siège du préfet et de ses adjoints ; lieu de pouvoir."
- "À gérer tout ce qui est papiers de naissance, etc."
- "À gérer une région."
- "Assure la politique territoriale, la sécurité, la loi, les emplois, la santé, etc."
- "À gérer une ville / région / département."
- "Gère des papiers, particulièrement en rapport avec les lois."
- "Faire des papiers."
- "Participe pour le côté administratif de la ville."
- "À gérer des dossiers par rapport à sa zone."

Au regard de l'âge des répondants, les réponses témoignent d'une connaissance générale, mais plutôt satisfaisante des rôles de représentation de l'État, d'administration, de gestion et de l'exercice du contrôle administratif. Les rôles de la sous-préfecture en lien avec les démarches de communication, d'inclusion et de développement économique ne sont en revanche pas évoqués.

Ces verbatims constituent les réponses de 12 répondants. Les autres ont soit répondu qu'ils ne savaient pas, soit effectué des copies de descriptions détaillées collectées majoritairement sur le site du Ministère de l'Intérieur.

Si je te dis : représentation de l'État ; mise en place et respect des lois ; sécurité et protection de la population, cela t'évoque quoi ?

Leurs réponses :

- "Les forces de l'ordre."
- "La discipline."
- "La justice, le gouvernement, la prison, les lois, les règles."
- "Les règles, la loi française."
- "Une mauvaise organisation."
- "Le rôle des élus (maire, préfet, ministre, président)."
- "Les services publics d'urgence (pour toutes les parties)."
- "C'est du droit."
- "Des gens qui gèrent."
- "Le maire."
- "Le gouvernement."
- "La police, la gendarmerie."
- "La police."
- "Les forces de l'ordre."
- "La police et la gendarmerie"

Les répondants ont ici majoritairement évoqué les appareils sécuritaires du Ministère de l'Intérieur que sont la police et la gendarmerie. Les aspects normatifs tels que la gestion et la discipline sont aussi abordés. La représentation de l'État évoquée dans la question n'a pas suscité ici de propos dédié ; on observe un certain mélange de genres entre différentes fonctions portées par des agents et représentants de l'État.

Parmi les 19 répondants du questionnaire, 15 ont effectivement proposé une réponse à cette question, un répondant a exprimé que cela "ne lui évoquait rien" et 3 n'ont fourni aucune réponse.

T'es-tu déjà rendu·e à une sous-préfecture ou une préfecture et, si oui, pour quel type de démarche administrative ?

Leurs réponses :

- "Oui, pour accompagner ma maman."
- "Oui, pour la fabrication d'une carte d'identité et de passeports."
- "Oui, pour ma carte d'identité."
- "Oui, pour les papiers d'un véhicule."
- "Oui, pour mon brevet de sécurité routière (BSR)."
- "Pour mon passeport."

Les réponses indiquent sans surprise que les interactions passées de ces jeunes avec la sous-préfecture concernent la production de documents administratifs de premier intérêt dans la vie d'un jeune citoyen. L'un des répondants évoque l'accompagnement d'une personne de sa famille, point intéressant qui est également abordé dans la suite du questionnaire.

Parmi les 16 réponses à cette question, seules les 6 réponses ci-dessus évoquent effectivement un déplacement personnel à une sous-préfecture. Les 10 autres répondants ont indiqué ne s'être jamais rendus dans une préfecture ou une sous-préfecture. Au total, 3 répondants au questionnaire n'ont pas apporté de réponses à cette question.

Les services publics, ça t'évoque quoi en quelques mots ?

Leurs réponses :

- "L'administration et l'entretien des espaces publics."
- "L'organisation qui concerne l'ensemble des populations."
- "Ce sont tous les services qui servent à améliorer et continuer l'entretien de tout ce qui est public."
- "La Mairie, Les transports."
- "Ils apportent l'aide nécessaire dans certains domaines en donnant des renseignements utiles."
- "Aussi bien les services d'urgence (dont je fais partie) que les services étatiques et communaux (mairies, préfectures, trésors publiques)."
- "L'aide à la population."
- "Nettoyer la rue."
- "Répondre aux besoins des individus d'une société et satisfaire les intérêts généraux."
- "Toute administration qui a pour but d'aider les personnes dans la société."
- "Aides."
- "Intention d'intérêt général."
- "Services gratuits payés par l'État."

Les enjeux d'administration, mais plus particulièrement d'aides en réponse aux besoins de la population transparaissent bien dans les propos des répondants ce qui témoigne d'une bonne compréhension générale du principe d'intérêt général, directement évoqué par un répondant, et de l'inscription des services publics dans cette perspective.

Parmi les 17 répondants à cette question, 2 ont estimé que la question ne leur évoquait rien et un répondant a copié un contenu descriptif sommaire à partir de la page d'un syndicat. Les deux autres répondants du questionnaire n'ont pas contribué ici.

Une maison France Services, ça t'évoque quoi en quelques mots ?

Leurs réponses :

- "Une maison mère, qui gère tous les services publics locaux de France."
- "Aide les jeunes dans leurs parcours"
- "Un endroit qui regroupe plusieurs services publics."
- "Des services à apporter aux français."

Le rôle et la raison d'être d'une maison France Services n'ont été (partiellement) compris que par une part réduite des répondants. Ceci rend d'autant plus important le besoin de "faire événement" autour du lancement de ce nouveau point d'entrée centré usagers, d'autant plus en direction des jeunes qui en seront aussi les moteurs. Les 4 réponses ci-dessus évoquent malgré tout une compréhension générale assez juste du dispositif.

Au total, 15 répondants du questionnaire ont fourni une réponse à cette question. Parmi eux et outre les 4 réponses retranscrites ci-dessus, 10 ont exprimé que la maison France Services ne leur évoquait rien de particulier et un répondant a retranscrit une description sommaire issue d'un site départemental dédié au dispositif.

Les démarches administratives dématérialisées, ça t'évoque quoi en quelques mots ?

Leurs réponses :

"Un second choix, pour les individus, de démarches administratives."

"Les démarches administratives normales, la paperasserie en moins."

"Diminution du papier et donc moins de déforestation, mais cela ajoute des difficultés aux personnes âgées ou aux personnes n'ayant pas d'internet ou d'ordinateur."

"Toutes les démarches à réaliser de chez soi, sur un ordinateur."

"Rapidité."

"Informatisées"

"Mauvaise idée, s'ils ne savent même pas s'occuper de classes virtuelles."

"Sur feuilles."

"Internet."

"Elles ne sont pas obligatoires."

"Un gain de temps, et donc, d'argent puisque cela évite les aller-retours inutiles ; même si c'est parfois difficilement compréhensible concernant certaines démarches."

"Le remplacement des courriels papier et signatures par des mails (voie informatique) et signatures électroniques."

Les réponses des participants témoignent d'une bonne compréhension des enjeux de facilitation et notamment, de rapidité, induits par l'utilisation des formats dématérialisés. Si l'échantillon est bien trop réduit pour pouvoir effectuer des généralisations, le fait que certains jeunes ne sachent pas à quoi renvoie le terme dématérialisé est relativement étonnant ici. Le terme choisi pourrait ne pas être connu de ces jeunes alors même qu'ils font régulièrement l'expérience de ce type de démarche. Des préoccupations d'inclusivité et d'égalité à l'accès en fonction d'une cohorte d'appartenance (les personnes âgées ou personnes non équipées) sont aussi évoquées ce qui démontre une bonne connaissance des limites de ce type de dispositif et pourrait être un angle intéressant à creuser avec les jeunes les plus volontaires si des actions intergénérationnelles sont envisagées dans la vie de la maison France Services.

17 jeunes au total ont répondu à cette question. Outre les 12 réponses reportées ci-dessus, 4 répondants ont répondu ne pas savoir et une personne a retranscrit une définition issue d'un glossaire en ligne.

T'es-tu déjà rendu·e dans un CIO (Centre d'information et d'orientation) et, si oui, pour quelle raison ?

Leurs réponses :

"Oui, pour m'aider à choisir ma filière, mon parcours d'avenir."

"Une fois, dans le cadre d'une réunion d'orientation au sujet de mes études futures."

"Oui, dans le but de choisir mes spécialités et pour me renseigner sur certains métiers."

"Non, mais a la conseillère d'orientation, oui, pour mon orientation future."

"Oui visite avec le collège pour m'aider à choisir ma filière."

"Oui, pour m'éclaircir sur mon orientation."

"Conseillère d'orientation au lycée."

De manière assez surprenante, moins de la moitié des répondants à cette question ont déclaré s'être déjà rendu dans un CIO. Les répondants s'y étant effectivement rendus fournissent des réponses mettant en évidence le besoin d'être aidés et accompagnés sur leur orientation scolaire et sur les possibilités d'avenir.

Parmi les 15 répondants à cette question, seuls 5 témoignent s'être effectivement rendus dans un CIO et 2 indiquent avoir rencontré une conseillère d'orientation afin d'obtenir des renseignements sur leur avenir. Les 8 autres répondants ont répondu ne s'être jamais rendus dans cette structure.

Aujourd'hui, quelles démarches administratives te posent le plus de difficultés et pourquoi ?

Leurs réponses :

"La dématérialisation des demandes administratives, perte de lien social, tout de manière numérique..."

"Je n'aime pas parler."

"Trouver un stage, car il n'y a pas beaucoup d'entreprise qui prennent."

"Mon travail."

"Carte bancaire et logement (trop difficile)."

"Récupérer des papiers, puisque personne ne sait jamais rien."

Parmi le petit nombre de répondants à cette question, ceux qui ont exprimé des difficultés évoquent des problématiques diverses (rattachées plus probablement à un manque d'habitude qu'à un problème systémique précis). Celles en lien avec l'interaction sociale pointent conjointement dans deux directions : le bénéfice du dématérialisé pour celles et ceux qui pourraient avoir du mal à interagir en face à face ; la limite que cette même approche dématérialisée peut représenter pour des personnes recherchant au contraire un accompagnement plus personnalisé et "organique".

Ce double enjeu est un invariant dans la mise en place du canal numérique dans le contexte des services publics aux usagers. Une maison France Services offre justement une approche "liante" entre l'usager et la démarche qui devrait être à même d'y répondre favorablement. La préoccupation du stage a été évoquée par un seul répondant ici, mais sera à nouveau abordée dans la synthèse du focus group réalisé auprès de lycéens.

Sur la totalité des 19 répondants au questionnaire, seulement 8 ont choisi de répondre à cette question. Outre les 6 réponses reportées ci-dessus, 2 répondants ont estimé n'avoir eu de difficultés face à aucune démarche administrative.



Contribuer à la co-construction de France Services Castelsarrasin

Discutons maintenant de tes habitudes d'utilisation des services publics.

De manière générale, comment réalises-tu tes démarches administratives ?

- ☐ En me rendant directement auprès du guichet de la structure
- ☐ En téléphonant
- ☐ En me rendant sur internet
- ☐ Autre : _____

De manière générale, réalises-tu tes démarches administratives seule ou accompagnée ?

- ☐ Seul-e
- ☐ Accompagné-e



Je suis un jeune et j'ai des questions



Je suis en recherche d'emploi



Je me déplace



Je prends soin de ma santé



Je connais des difficultés financières

C. Les questions sur les usages des répondants concernant certains services publics clés

La seconde partie des échanges s'intéressait à mieux rendre compte des usages actuels et passés des répondants avec des services de premier ordre qui constituent les opérateurs rattachés à la labellisation France Services. Par souci de lisibilité, les pourcentages ont été arrondis à l'unité la plus proche.

De manière générale, comment réalises-tu tes démarches administratives ?

En me rendant directement auprès du guichet de la structure : 35%
En téléphonant : 12%
En me rendant sur internet : 53%

Répondants : 17/19

De manière générale, réalises-tu tes démarches administratives seul·e ou accompagné·e ?

Seul·e : 17%
Accompagné·e : 83%

Répondants : 18/19

De manière générale, t'arrive-t-il de réaliser des démarches administratives pour des personnes de ton entourage ?

Oui : 17%
Non : 83%

Répondants : 18/19

As-tu déjà eu recours aux services de la Direction Générale des Finances Publiques ?

Oui : 12%
Non : 88%

Répondants : 17/19

As-tu déjà eu recours aux services du Ministère de l'Intérieur ?

Oui : 50%
Non : 50%

Répondants : 16/19

As-tu déjà eu recours aux services de Pôle Emploi ?

Oui : 6%
Non : 94%

Répondants : 18/19

As-tu déjà eu recours aux services de l'Assurance Maladie (en incluant Ameli) ?

Oui : 78%
Non : 22%

Répondants : 18/19

As-tu déjà eu recours aux services de la Caisse d'Allocations Familiales ?

Oui : 29%
Non : 71%

Répondants : 17/19

As-tu déjà eu recours aux services du Ministère de la Justice

Oui : 35%
Non : 65%

Répondants : 17/19

As-tu déjà eu recours aux services de la Mutualité Sociale Agricole ?

Oui : 6%
Non : 94%

Répondants : 16/19

As-tu déjà eu recours aux services de l'Assurance Retraite ?

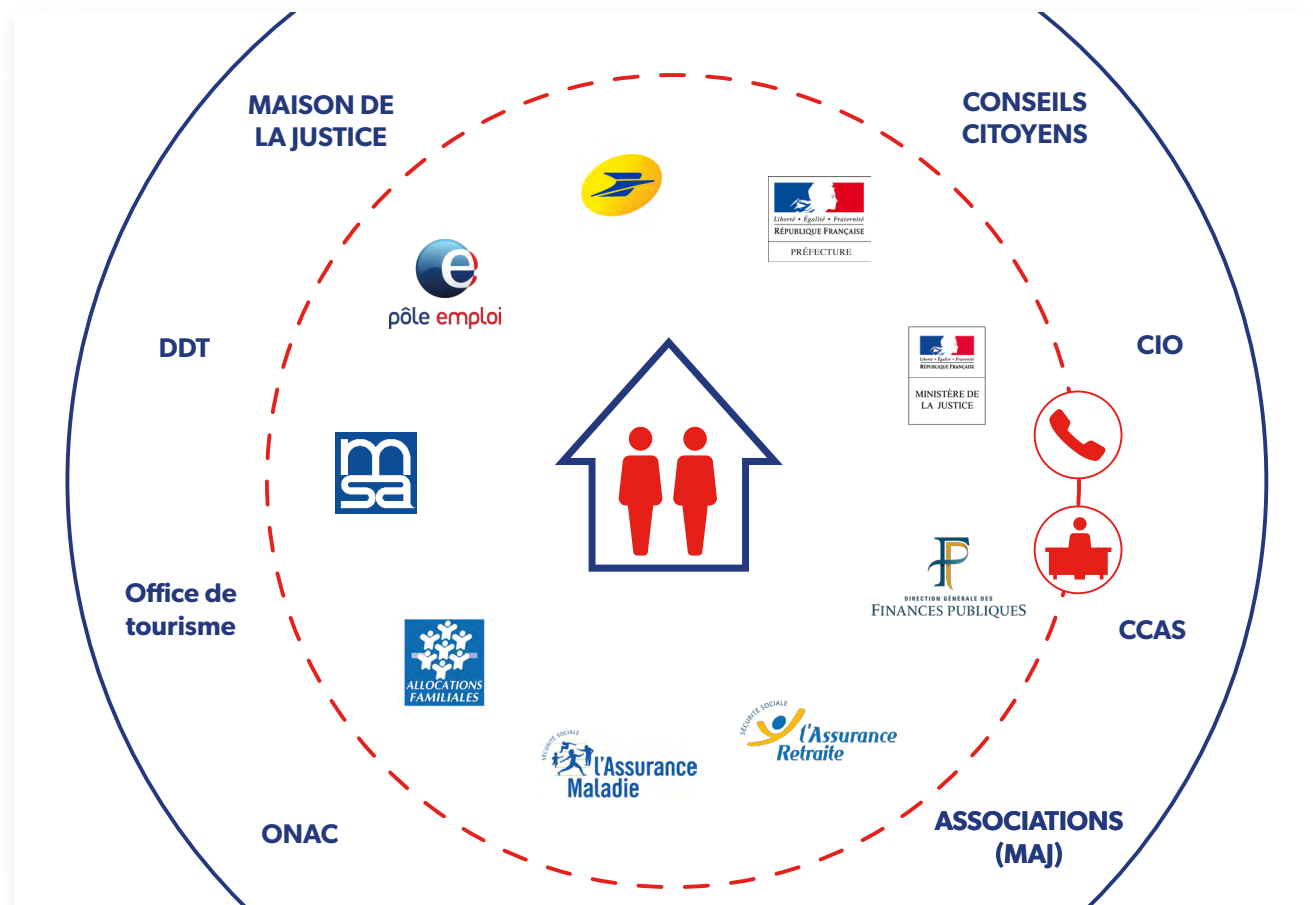
Oui : 6%
Non : 94%

Répondants : 17/19

As-tu déjà eu recours aux services de La Poste ?

Oui : 82%
Non : 18%

Répondants : 17/19



D. Les questions d'appréciation sur des actions, activités imaginables dans le cadre d'une maison France Services

La troisième partie des échanges avait pour double objectif de récolter l'intérêt des jeunes répondants à l'égard de certaines activités dont ils pourraient potentiellement profiter dans le cadre d'une maison France Services, mais surtout, d'interroger leurs besoins actuels et leur potentiel d'adhésion à ce type de services centrés sur la jeunesse. Les activités évoquées lors du questionnaire ne sont donc pas à considérer comme des chantiers en projet, mais bien comme des idées à réaction. Les réponses étaient faites au moyen d'une échelle de type Likert à 7 points. La réponse la plus à gauche correspondant à la réponse "Pas du tout motivant" et la plus à droite à la réponse "Très motivant".

Par souci de lisibilité, les réponses 1, 2, 3 d'une part et 5, 6, 7 d'autre part ont été regroupées en catégories de réponses dans la partie qui suit : 1, 2, 3 correspondant à la catégorie "Peu ou pas motivés" et 5, 6, 7 à la catégorie "Assez ou très motivés". Le choix central, le 4 donc, n'est pas reporté ci-dessous. Les proportions indiquées sont calculées sur le sous-échantillon de répondants n'ayant pas répondu à la réponse médiane 4. Au total, cette réponse médiane a été choisie 13% du temps par les participants ce qui témoigne d'une assez bonne polarisation de leurs opinions. Les activités indiquées en gras sont celles ayant suscité des réponses plutôt positives.

Il est à noter que tous les répondants du questionnaire, soit 19 personnes, ont répondu à toutes les questions de cette partie "à réaction". Ce net engagement pourrait découler d'une part de la facilité à répondre à ce type d'échelle via des boutons radios (utilisabilité), mais également par l'intérêt que la question de leurs besoins représente pour eux, comparativement aux questions plus descriptives et biographiques qui précédaient cette partie. Les questions ayant suscité le plus d'adhésion ont été mises en rouge.

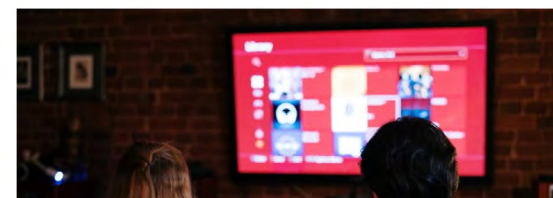
C'est bientôt fini ! pour chaque photo ci-dessous, indique dans quelle mesure ces activités te motiveraient à te rendre à la maison France Services

Se détendre et se concentrer



1 2 3 4 5 6 7
Pas du tout motivant ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Très motivant

Visionner un film, une série ou un documentaire



Dans quelle mesure ces activités te motiveraient à te rendre à la maison France Services ?

Se détendre et se concentrer

Peu ou pas motivés : 50%
Assez ou très motivés : 50%

Visionner un film, une série ou un documentaire

Peu ou pas motivés : 59%
Assez ou très motivés : 41%

Se restaurer ou se désaltérer

Peu ou pas motivés : 28%
Assez ou très motivés : 72%

Pratiquer une activité créative

Peu ou pas motivés : 47%
Assez ou très motivés : 53%

Se documenter

Peu ou pas motivés : 50%
Assez ou très motivés : 50%

Rencontrer et échanger avec d'autres jeunes

Peu ou pas motivés : 31%
Assez ou très motivés : 69%

Profiter d'un accès à internet

Peu ou pas motivés : 21%
Assez ou très motivés : 79%

Jouer et découvrir de nouvelles activités ludiques

Peu ou pas motivés : 31%
Assez ou très motivés : 69%

S'impliquer dans des actions intergénérationnelles

Peu ou pas motivés : 31%
Assez ou très motivés : 69%

Profiter d'espaces extérieurs

Peu ou pas motivés : 22%
Assez ou très motivés : 78%

La synthèse des réponses de cette troisième partie du questionnaire fait émerger plusieurs points notables. En ne considérant que les idées ayant reçues le plus d'opinions favorables (>65% de réponses positives), les jeunes répondants semblent plutôt motivés par des activités évoquant la détente, le loisir et les temps informels (Se restaurer ou se désaltérer, Rencontrer et échanger avec d'autres jeunes, Jouer et découvrir de nouvelles activités ludiques, Profiter d'espaces extérieurs).

Ce point devra pour autant être mis en relief avec les propos des jeunes récoltés à l'occasion du focus group et, bien entendu, avec la vision des parties prenantes. L'accès à internet a aussi particulièrement motivé les répondants ce qui va dans le sens de la problématique à l'accès évoquée à de multiples reprises lors de l'enquête réalisée sur le terrain.

Enfin, l'implication dans des actions intergénérationnelles a mis en évidence une motivation assez marquée des répondants pour cette initiative.

Si on met en parallèle cette donnée avec la réponse apportée en première partie du questionnaire par un répondant ayant spontanément évoqué la problématique des difficultés d'usage du dématérialisé pour des personnes âgées ou non équipées, et avec la proportion de répondants ayant déjà effectué des démarches pour leur entourage (17%) visible en deuxième partie, il semble qu'un premier faisceau de réflexion puisse être engagé en ce sens. Il serait donc intéressant d'expérimenter une telle démarche d'**entraide intergénérationnelle** dans la maison France Services de Castelsarrasin ou, à défaut, de lancer une démarche d'enquête à plus large échelle (réalisable aussi en ligne) sur le territoire pour déterminer si ce type d'initiative serait susceptible d'engager plus avant des jeunes, des seniors ou toute personne ayant besoin d'un soutien dans la réalisation de démarches dématérialisées.

E. Les questions générales sur les habitudes de vie des participants, leur perception des besoins potentiels du territoire et sur la promesse de France Services

La dernière partie des échanges avait pour but d'interroger les habitudes des jeunes répondants quant à leur fréquentation des lieux de Castelsarrasin. Cette porte d'entrée permettait ensuite d'interroger les besoins auxquels ils répondent en se rendant dans ces lieux. Enfin, les deux dernières questions étaient davantage prospectives et leur proposait d'identifier les besoins présents du territoire selon eux, ainsi que leur propension à se rendre à la maison France Services dans l'état de leurs connaissances.

Quelles structures de la ville fréquentes-tu habituellement ?

"Le lycée."
"Le lycée, la médiathèque, les terrains sportifs (tennis), le parc de Clairefont."
"Le skatepark et le parc de Clairefont."
"La campagne."
"Le lycée, la bibliothèque, l'école de musique."
"Le lycée, l'école de musique et la bibliothèque."
"La médiathèque, le lycée."
"Le Centre de secours, le lycée."
"Le lycée Jean de Prades et le gymnase."
"Le lycée."
"Le terrain de football sur gazon et sur goudron."
"Le lycée, le stade, le canal, le skatepark et quelques magasins."
"Le lycée."
"Le lycée et les alentours du supermarché Aldi."
"L'hippodrome."

Que recherches-tu dans ces lieux ?

"Des connaissances ou du loisir."
"Me détendre, me divertir."
"La tranquillité."
"Des livres."
"J'apprends."
"Rien."
"Apprendre, rencontrer des personnes, se documenter"
"Le travail, le dépassement de soi et l'éducation."
"Mon éducation et mon loisir."
"L'éducation."
"Le football."
"L'instruction."
"Étudier, me détendre et partager des moments avec mes amis."
"À être assise tranquillement à l'ombre."
"Le contact avec les animaux."

Selon toi, quels services manquent-ils encore aujourd'hui à Castelsarrasin ?

"Une rénovation des terrains extérieurs du club de tennis."

"Amélioration du Skatepark."

"Quelque chose contre les violences (sexuelles, physiques, morales)."

"Sport et loisirs."

"Plus de transports."

"Centre de Recrutement des Armées."

"Plus de en commun."

"Je ne sais pas."

"Service sportif / club de football."

"Des petits commerces de vêtements, beauté, informatique (SFR, Orange), culturelle, décoration, peinture, restaurant (pas de fast-food)..."

"Pas de service en particulier, seulement des bancs à l'extérieur du lycée et un abri."

La maison France Services regroupera neufs opérateurs (CAF, MSA, Assurance Maladie, Assurance Retraite, DGFIP, Pôle Emploi, La Poste, Ministère de l'Intérieur et Ministère de la Justice) ainsi que d'autres partenaires et sera située à proximité du CIO. Spontanément, as-tu envie de t'y rendre pour découvrir ce que ces services peuvent faire pour toi ?

Oui, ça m'intéresse : 16%

Peut-être : 74%

Non, ça ne m'intéresse pas du tout : 10%

Les réponses de cette dernière partie illustrent divers besoins associés à des activités de détente, de partage ou encore d'éducation. Les lieux auxquels se rendent les jeunes ne répondent d'ailleurs très probablement pas à l'ensemble de ces enjeux. Pour autant, il faut bien garder à l'esprit que nombre des activités évoquées par les répondants ne peuvent être réalisées que dans des contextes informels, les plus souvent "éloignés du regard des adultes" (propos entendu lors du focus group). En effet, si les skateparks, les coins de campagne ou les alentours d'un commerce représentent des lieux de sociabilisation et d'identification pour ces jeunes, c'est bien parce qu'ils ne représentent pas d'attrait particulier pour les adultes qui les regardent le plus souvent du coin de l'œil. Les besoins associés s'inscrivant dans cette dynamique identitaire ne doivent donc pas être considérés comme de premier intérêt pour la maison France Services.

En revanche, la possibilité d'inscrire dans l'esprit des jeunes, implicitement ou explicitement, l'idée que certains temps ou lieux de la maison France Services, représentent des occasions idéales pour rencontrer d'autres personnes serait de premier intérêt. Ceci pourrait être opérationnalisé par la mise en place d'ateliers ou de temps collectifs, en lien par exemple avec le soutien intergénérationnel évoqué plus tôt, ou encore dans le cadre d'accompagnements collectifs pour la préparation au permis, au passage du BAFA ou à toute autre démarche représentant d'une certaine manière "le passage à la vie d'adulte".

L'idée de passer par des temps existants, explicitement dédiés à des démarches ciblées pour favoriser les rencontres n'est pas anodine. Les propos récoltés auprès des jeunes à l'occasion du focus group l'ont par ailleurs confirmé : les jeunes du territoire ont du **mal à se projeter de pouvoir se réunir et se rencontrer dans un lieu qui soit associé au domaine de l'institutionnel**.

Enfin, les réponses apportées quant à leur propension à vouloir se rendre à la maison France Services sont concrètement encourageantes. Au regard du fait que les répondants étaient assurés de l'anonymat de leurs réponses et du médium dématérialisé du questionnaire. On peut attribuer une confiance satisfaisante à ces données. Seuls 10% des répondants ont estimé ne pas du tout être intéressé par se rendre à la maison France Services à ce stade, contre 74% d'indécis et 16% de jeunes potentiellement intéressés. Cela témoigne d'un terrain favorable à la mise en place d'initiatives à même de faire vivre le dispositif par et avec eux. Sur une temporalité plus réduite, le terrain est également favorable à la tenue d'un évènement qui sera fondateur à l'échelle politique comme idéologique pour les jeunes du territoire.

Synthèse du focus group

Ce focus group, animé par deux membres de l'agence Indivisible, s'est déroulé dans un format distanciel et mobilisait la plateforme Klaxoon, outil de collaboration en ligne. Au total, 16 jeunes scolarisés en classe de Première Bac Pro Vente ont participé au focus group en compagnie de leur professeur de gestion Monsieur Passament qui a pu assurer un rôle de facilitateur à plusieurs reprises. Si ces jeunes étaient particulièrement timides au début, ils ont su faire l'effort de participer et de contribuer afin de nous aider à mieux comprendre leur perception de leurs besoins, de leur environnement et des services publics.

Lien vers le klaxoon :

► <https://app.klaxoon.com/join/JNTTGKD>

A. Séquence introductive

Après nous être présentés et avoir présenté notre mission d'accompagnement à la mise en place d'une maison France Services à Castelsarrasin, nous avons commencé à aborder des connaissances générales de la même manière que dans le questionnaire synthétisé précédemment. À nouveau, les éléments qui nous semblent particulièrement dans leurs réponses ont été mis en gras. Voici la synthèse de leurs réponses à ces questions :

Selon vous, qu'est-ce qu'une préfecture / sous-préfecture ?

"Représentant de l'État sur le territoire."

"Lieu pour réaliser certaines démarches particulières (permis, etc.)."

"Une préfecture correspond à un territoire identique au département dans lequel un préfet est nommé."

"La visite médicale ?"

"Il faut aller chercher des papiers là-bas quand il faut refaire sa carte d'identité ?"

"C'est comme une mairie."

"Ce sont les dirigeants du département."

"La loi républicaine."



Note : la plupart des lycéens présentés ne s'étaient jamais rendus dans une préfecture ou une sous-préfecture.

Et une maison France Services ?

"Lieu qui centralise les services de proximité"

"C'est un lieu dans lequel les habitants peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives"

Un temps a été pris pour présenter les 9 opérateurs ainsi que les services partenaires de la maison France Services de Castelsarrasin. Nous avons également présenté aux jeunes la schématisation des besoins ("Je souhaite...") auxquels ces services sont susceptibles de répondre.

Selon vous, quels besoins des jeunes manquent encore dans cette liste ?

"Je souhaite faire ou refaire mes papiers d'identité."

"Je souhaite connaître mes droits en tant que futur étudiant."

"Je souhaite être informé sur les aides possibles pour un jeune adulte."

B. Fréquentation des services publics par les jeunes

De la même manière que pour le questionnaire en ligne, l'objectif de cette séquence était de mieux rendre compte des connaissances et des usages existants des jeunes à l'égard des démarches administratives et des services publics qui les portent.

Sondage 1
Quelles démarches associez-vous spontanément à chacun des opérateurs ci-dessous ?

La Poste LA POSTE Ouvrir un compte Envoyer de courriers Récupérer ou envoyer des colis pour la poste	Le ministère de la Justice Ministère de la Justice Porter plainte
Mutualité Sociale Agricole MSA Des assurances pour la société agricole Connaître ses droits à la retraite liés à l'agriculture	Le Pôle Emploi pôle emploi Rechercher du travail pour pôle emploi Rechercher du travail Demander ses allocations chômage
L'Assurance Retraite Assurance Retraite Connaître ses droits à la retraite	Le Ministère de l'Intérieur Ministère de l'Intérieur Demander carte d'identité

Quelles démarches associez-vous spontanément avec chacun des services ci-dessous ?

La Poste

"Ouvrir un compte, envoi de courrier"
"Récupérer ou envoyer des colis pour la poste"

Le ministère de la Justice

"porter plainte"

La Caisse d'Allocations familiales

"Aide aux démarches administratives liées à la famille"
"Demande d'allocations familiales"
"Demander une aide pour le logement"

La Mutualité sociale agricole

"Des assurances pour la société agricole"
"Connaître ses droits à la retraite liés à l'agriculture"

Pôle Emploi

"Rechercher du travail pour pôle emploi"
"Rechercher du travail"
"Demander ses allocations chômage"

L'Assurance maladie

"Demander une carte européenne d'assurance maladie"
"Demander sa carte vitale"
"Connaître ses droits en cas de maladie longue durée"

L'Assurance retraite

"Connaître ses droits à la retraite."

Le Ministère de l'Intérieur

"Demander sa carte d'identité"

La Direction Générale des Finances Publiques

"Payer ses impôts"
"Calculer ses impôts"
"Demander des aides fiscales"

De manière générale, réalisez-vous vos démarches administratives en autonomie ?

Oui :

"Oui souvent."

"Je le fais tout seul."

"Pour certaines choses : carte de crédit, la carte jeune, la CAF."

Non :

"Non." (x4)

"Non, mes parents le font pour moi"

"Non, sur internet, mais pas toute seule."

Est-ce que si quelqu'un le fait pour vous, il vous montre comment faire ?

"Non, ils ne me montrent pas."

"Non, je ne pense pas."

"Non, ils ne me montrent pas / ne m'expliquent pas à quoi ça sert."

"Moi oui, je le fais avec les deux."

"Pour l'instant, ils prennent tout en charge pour moi."

"Quand j'ai des papiers de la banque, à mon nom, je l'ouvre pour essayer de comprendre, ensuite, ils s'en occupent."

Quelles démarches administratives vous posent le plus de difficultés et pourquoi ?

"Déclarer ses revenus, peur de la sanction si erreur."

"Les assurances, je pense."

"Toutes les futures démarches me font peur, il y en a beaucoup."

"La démarche des impôts la peur de se tromper."

"Le nombre de documents à fournir"

"Peur d'être dépassé par l'ensemble des démarches à réaliser."

"Les démarches vont devenir dématérialisées petit à petit ; tout va passer par l'informatique, ça va faciliter grandement les choses."

"L'informatique facilite les choses pour les demandes simples, mais dès que la demande est particulière, le manque d'information pose problème."

L'enseignant prend alors la parole pour suggérer qu'un atelier sur l'autonomie financière et la carte de crédit serait une idée pertinente. Face à la timidité des élèves, il reformule la question sur les raisons de leurs inquiétudes.

Enseignant : Donc, vous avez autant peur de vous tromper dans la demande que dans les papiers à fournir c'est bien ça ?

"Oui et aussi le nombre de documents."

"Oui." (x4)

Note : il est intéressant de constater ici que ces jeunes, qui font actuellement l'expérience d'une transition, plus ou moins engagée, vers l'autonomie dans leur gestion administrative, anticipent déjà la suite, ce qui suscite beaucoup de crainte de leur part. Le terme "peur" revient à plusieurs reprises, à l'écrit, mais également à l'oral et semble découler à la fois de la quantité imaginée de démarches à accomplir autant que de la réalisation en autonomie de ces démarches. Ceci vient confirmer que des initiatives orientées sur la complétion de démarches précises ainsi que, plus largement, sur la gestion d'une dimension sur le long terme (logement, budget, etc.) pourrait représenter un intérêt significatif pour les jeunes de cette tranche d'âge. L'enjeu du manque de confiance en soi commence également à se préciser et sera discuté par la suite.

C. Projection vers des solutions désirables

La dernière séquence du focus group se proposait d'interroger les habitudes des jeunes en termes de fréquentation de lieux et d'espaces de Castelsarrasin pour ensuite les amener à se projeter sur des actions ou activités qu'ils s'imagineraient pouvoir faire dans le contexte d'une maison France Services.

Quelles structures de la ville fréquentez-vous actuellement ?

"Terrain de foot ou dans les alentours du centre-ville."
"Le city stade." (x3)
"Mon village."
"Foyer de jeunes dans mon village (il en est le président), table de ping-pong, billard et le city stade."
"À la bibliothèque / médiathèque."
"MJC de Montauban."
"Généralement entre jeunes, on préfère être dans des endroits extérieurs et pas dans des endroits comme la médiathèque."

Questions de relance :

Vous nous parlez du centre-ville, est-ce qu'on peut avoir plus de précisions sur le centre-ville ?

"Mairie et lycée."

Pourquoi vous vous rendez à la mairie ? Pour les démarches ou est-ce qu'il y a des associations ?

"Pour la journée d'appel."
"Pour les démarches administratives."

Les extérieurs, il y a des endroits où vous vous rendez ? Ou dans des associations ?

"Un lac pour pêcher et prendre l'air."

Note : Ces réponses viennent renforcer ce qui était souligné dans la partie similaire du questionnaire en ligne (cf. 1.1.5.) et certaines remarques à l'oral le confirment par ailleurs : une partie importante des lieux fréquentés le sont puisqu'ils permettent aux jeunes de se retrouver entre eux, dans un cadre qui se veut fondamentalement informel à leurs yeux. Outre ce fait, on remarque un attrait pour les lieux calmes, favorables à l'apprentissage et la documentation ainsi qu'à la détente.

Qu'est-ce qui vous donnerait envie de venir à France Services ?

"Je n'ai pas d'idée."
"Espace de jeu ou bibliothèque."
"Des employés plus conviviaux."
"Si le personnel me met à l'aise, j'aurais envie de venir, sinon, j'évitais d'y aller."

Qu'est-ce qui pourrait justement vous mettre mal à l'aise ?

"La peur de l'interaction."

"Le manque de confiance en soi."

"La capacité des employés à faire preuve d'empathie."

"Des gens pas souriants, on a l'impression de déranger."

"Quand le personnel vient vers nous et rigole avec nous, tous ça, ça nous met plus à l'aise."

"La personnalité des agents y est pour beaucoup."

"C'est peut-être le cadre qui nous bloque."

Est-ce que si on vous proposait de faire des démarches en groupe, ça vous intéresserait davantage ?

"Oui."

"Je ne sais pas, je ne me rends pas compte."

Si les agents se déplacent dans les établissements scolaires pour se présenter, vous expliquer, etc. ?

Note : on constate ici que si ces jeunes ont bien du mal à se projeter ce qui pourrait les amener à venir à France Services, ils ont en revanche des idées très précises sur ce qui les en empêcherait. Le point le plus saillant est l'importance qu'ils semblent accorder au regard de l'autre, incarné dans l'agent et à la capacité de ce dernier à créer avec eux une interaction bienveillante et exempte de jugements. Ce fait souligne le manque de confiance de ces jeunes et la représentation qu'ils entretiennent d'un service "froid" dans lequel l'erreur et la méconnaissance ne sont pas permises. Ce manque de confiance a d'ailleurs été évoqué par les professeurs avec lesquels nous avons échangé : certains jeunes du territoire sont "à fleur de peau" lorsqu'ils se retrouvent dans des environnements formels et surinterprètent souvent des comportements, perçus comme des signaux hostiles, qui demeurent en réalité assez insignifiants de la part de leurs interlocuteurs. Il est évident que les agents qui les accueilleront gagneront à avoir une solide habitude de l'accompagnement de publics jeunes très sensibles au regard et au langage qui est utilisé pour échanger avec eux.

Certains des participants ont fait des remarques spontanées pour expliquer leur difficulté à se projeter dans la maison France Services. Ces remarques viennent confirmer les points discutés plus tôt :

"En fait je pense que c'est plutôt le cadre qui nous dérange nous les jeunes, ça peut faire trop scolaire."

"Je vois mal moi ma bande d'ami et moi venir dans un centre comme ça et de devoir obligatoirement échanger avec des jeunes de notre âge alors qu'on a d'autres endroits où on est tous seuls et où on a plus de liberté."

Le fait qu'un jeune ait utilisé le terme "obligatoirement" est intéressant puisqu'il indique une vision très descendante des idées qui lui sont présentées. L'utilisation du terme "liberté" vient d'ailleurs souligner que l'initiative lui était perçue comme une contrainte, voire, une injonction alors que nous discutons bien d'espaces imaginables. L'association avec le cadre scolaire implique également un découpage formel / informel très marqué. En mettant en parallèle ces propos avec les données précédemment discutées, il semble que le facteur explicatif de ce découpage soit tout simplement la présence de l'adulte.

L'intervention de ces jeunes a amené d'autres jeunes participants présents à acquiescer. L'ensemble de ces informations renforcent à nouveau que des espaces explicitement présentés comme favorables aux rencontres et aux échanges ne suscitent pas à ce stade d'engouement particulier pour les jeunes.

Séquence 3 : projection vers des solutions désirables

Le saviez-vous ?

Le CIO et France Services sont au même endroit !

Non je ne savais pas

Echange 2

D. Réaction via le photo-langage

Cette dernière séquence proposait, comme c'était le cas en ligne, de faire réagir les jeunes à différentes idées afin de mieux cerner leurs réactions et représentations à propos de ce qui pourrait les motiver à venir à la maison France Services. À nouveau, les idées qui leur étaient proposées étaient avant tout des idées à réaction. Le processus visé était idéatif et ne constituait donc pas une promesse de services pour France Services. En dessous de chaque photographie, les participants pouvaient coller un post-it virtuel dans l'une des 4 cases représentant leur degré d'enthousiasme : "Pas du tout", "Bof", "Mouais" et "Carrément".

Une salle de ciné

Bof (1 personne) : "Un partenariat avec le ciné local serait peut-être plus pertinent."

Carrément (1 personne)

Un espace de jeu

Carrément (1 personne) : "Penser autant à des jeux individuels que des jeux collectifs."

Un espace intergénérationnel

Bof (1 personne) : "Un espace comme celui-là semble mieux dans le cadre d'une association."

Un espace d'échange

"Besoin de confidentialité."

Un espace informatique

Bof (1 personne) : "Avec de la formation à des logiciels du quotidien, ça aurait du sens, sinon avec les ordinateurs de la Région, il y a moins besoin d'avoir un accès aux outils."

Un espace documentation

Bof (1 personne) : "Les espaces comme les bibliothèques, ça permet de découvrir des choses sur le monde et voir les points de vue des auteurs."

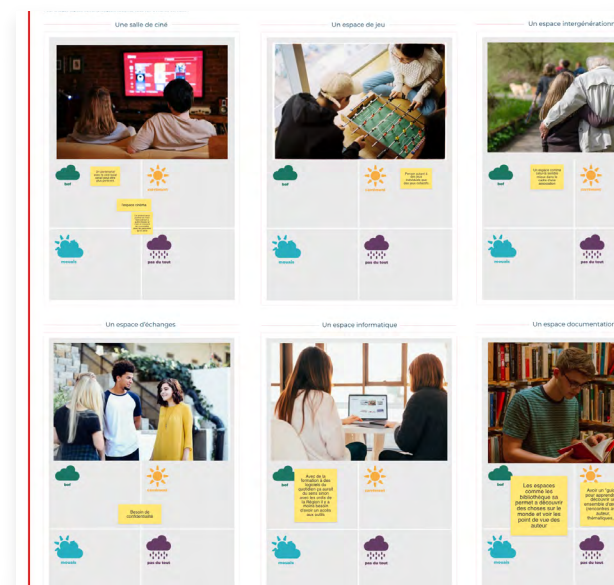
Carrément (1 personne) : "Avoir un «guide» pour apprendre à découvrir un ensemble d'œuvres (rencontres avec un auteur, thématiques, etc.)."

D'autres idées évoquées à l'oral avec ces jeunes :

"Un espace sport."

"Un espace d'autonomisation."

"Des ateliers CV, lettre de motivation, etc."



Synthèse des données récoltées auprès des jeunes :

Les échanges réalisés dans le cadre de focus group viennent confirmer l'intérêt des pistes de réflexion proposées à l'issue du questionnaire. Créer des espaces explicitement identifiés comme des "adressés à la jeunesse" pourrait s'avérer contreproductif dans le contexte de Castelsarrasin. Plus que la dynamique ou le public que l'on souhaite voir occuper le lieu, il serait plus prometteur de centrer ces espaces et ces temps autour de démarches concrètes et de compétences plus "macro" telles que la gestion d'un budget ou d'un logement, l'aptitude à réaliser ses démarches en ligne ou face à un interlocuteur, les différents parcours d'avenir et les diplômes, attestations et autres reconnaissances, etc. Au regard du profil de ces jeunes qui semble être assez étendu sur le territoire selon les professeurs, l'enjeu de les informer, mais surtout, de les mettre en capacité afin qu'ils prennent davantage confiance en eux et se projettent plus facilement dans l'avenir représenterait réellement un atout pour installer durablement la maison France Services comme une partenaire de la jeunesse du territoire.

Synthèse des échanges avec les professeurs

Au total, des échanges avec 13 professeurs ont été réalisés. La partie suivante synthétise les points notables qui ont émergé lors de ces échanges.

A. Un manque de confiance des jeunes

"Si on ne va pas vers eux, c'est rarement eux qui vont venir vers vous. Ils ne vont pas chercher à l'extérieur."

"C'est de faire la première démarche qui leur coûte. C'est la première démarche qui est compliquée."

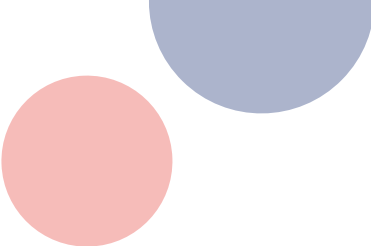
Les professeurs interrogés ont pointé un manque de confiance en soi et en l'avenir de la part de leurs élèves. Ils ont exprimé le fait que leurs élèves adoptent souvent une approche de minimisation des risques tant dans leurs choix d'études que dans leurs futures vies professionnelles. Selon eux, cette minimisation est due à la peur de se tromper ou de ne pas y arriver.

B. Un manque de projection vers l'avenir

"Beaucoup de jeunes cherchent dans le coin. C'est super limité, il y en a pas beaucoup qui osent partir."

"Ce serait le fait de pouvoir leur présenter des perspectives. Ils ont beaucoup de mal à aller travailler à Toulouse, alors que c'est à côté."

Selon les professeurs, les jeunes ont tendance à dimensionner leurs projets d'avenir au plus proche de chez eux, ils ne souhaitent pas partir de leur territoire ou du moins ne pas trop s'en éloigner. Ce manque de projection est dû, du point de vue des jeunes, à de trop nombreuses contraintes.



C. Des habitudes fortement ancrées

“Les jeunes sortent beaucoup moins qu’il y a 4-5 ans, ils ont moins de centres d’intérêts aussi, ils ont peu d’activités extra-scolaires.”

“Ils se déplacent peu. 20 minutes de trajet pour eux, c’est long. Les infos qu’ils veulent ce sont des infos locales.”

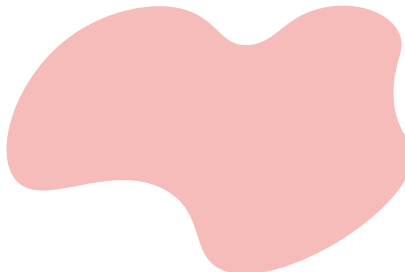
Les professeurs ont également soulevé que leurs élèves ont de plus en plus de routines instaurées et qu’il est difficile de les en faire sortir. Que ce soit pour organiser des événements ou des sorties, les jeunes préfèrent rester loin du regard des adultes, même si pour cela, ils doivent se priver de nouvelles expériences.

D. Le sentiment de ne pas être écouté

“Un accueil sympathique et qu’on prenne le temps pour eux, que ça aille doucement. Les jeunes sont sensibles aux services individualisés.”

“C’est une question d’orgueil, de peur, ils n’osent pas demander de l’aide.”

Ce qui est ressorti des entretiens par rapport aux interactions que les jeunes ont avec le service public est le sentiment de ne pas être entendu et d’être jugé à cause de leurs âges et de leurs méconnaissances. Les professeurs disent de leurs élèves qu’ils sont plutôt à l’aise socialement mais qu’ils sont, de manière générale, très sensibles et susceptibles.



E. Des aptitudes au numérique

“Pour une génération numérique, ils sont numériques que sur les jeux”

“C’est souvent la première démarche qui est difficile car ils ne savent pas où c’est, et comment se présenter.”

Les professeurs ont rappelé que la plupart des jeunes sont à l’aise avec le numérique et les réseaux sociaux mais qu’il existe une différence entre poster une photo et remplir son avis d’imposition. Pour eux, leurs élèves ne savent pas comment procéder et préfèrent avoir un contact humain pour les rassurer et les encourager.

F. Des professeurs facilitateurs

“Ils vont avoir des difficultés à téléphoner pour trouver un stage, ou perdre facilement des documents.”

“Nous les profs, on ne les lâche pas, on les appelle. Il faut toujours être derrière, il faut les suivre, les aider.”

Lorsque les professeurs ont été interrogés sur leur implication dans les démarches administratives de leurs élèves, beaucoup ont témoigné endosser un rôle de soutien dans certaines démarches, comme pour les inscriptions sur Parcoursup ou à la JAPD par exemple. Ce travail, conduit par volontariat, est le plus souvent réalisé par le professeur principal dans une perspective éducative.

G. Un souhait de plus de coordination

“Ces jeunes n’osent pas dire qu’ils sont en difficulté. Il faudrait plus de collaboration entre les services et l’établissement scolaire. Car on fonctionne de façon cloisonnée.»

“Par rapport aux bourses, où se renseigner et quoi faire. Certains arrêtent les études car leur parents n’ont pas d’argent. J’en ai beaucoup qui arrêtent à cause de ça.”

Les professeurs ont émis le souhait d’améliorer la coordination et les échanges entre les différents services jeunesse de la commune dans le but de créer un véritable maillage autour des besoins de leurs élèves. Ils ont évoqué par exemple la difficulté des jeunes à trouver des stages proches de chez eux ou encore pour obtenir des aides financières.

H. Une volonté d’améliorer l’orientation

“Il y a des interventions en classe qui se font, mais elles sont trop généralistes et les informations ne sont pas toujours à jour.”

“Des interventions au sein des lycées seraient pertinentes, ce serait important. Ce serait même impératif !”

De plus, lors des entretiens les professeurs ont soulevé des besoins particuliers, qui ne semblent pas être couverts actuellement dans l’orientation des jeunes engagés dans les filières professionnelles. Les professeurs seraient intéressés pour réaliser des ateliers, en partenariat avec d’autres services, comme, pour la réalisation de lettres de motivation, de CV, ou encore de simulations d’entretiens de stage.



Conclusion : des professeurs impliqués et intéressés

“Je suis heureux de participer à cette démarche”

“Ce qui m’intéresserait : que quelqu’un vienne faire une intervention au lycée pour faire connaître France Services”

Les professeurs ont tous montré de l’intérêt à la démarche et la trouve particulièrement utile et formatrice pour leurs élèves. Ils ont également soulevé l’importance de bien communiquer sur le nouveau lieu et sur les démarches qui pourront y être réalisées afin que les jeunes soient rassurés et qu’ils y viennent sans crainte.

“La communication, je pense que c’est le levier sur lequel il faut appuyer très fort.”

Synthèse générale de l'enquête

L'ensemble des échanges réalisés et des données collectées convergent dans l'ensemble vers un ensemble de problématiques identifiées et de pistes de développement que nous synthétisons ci-après.

A. Un manque de projection, craintes et minimisation du risque

Les données collectées auprès des professeurs comme des jeunes indiquent une propension de ces derniers à éviter de trop se projeter en avant dans l'avenir et à conditionner leurs ambitions professionnelles aux choix n'impliquant pas trop de prises de risques. Ceci se manifeste déjà dans leur quotidien, lorsqu'ils hésitent à se déplacer hors de leur territoire mais également dans leurs choix pour leur avenir.

Si cette posture prend certainement racine dans une pluralité de facteurs, des actions menées dans le cadre de France Services seraient susceptibles de les rassurer et les mettre en confiance sur leur capacité à changer d'environnement et à sortir de leur zone de confort. Il s'agirait donc ici de les accompagner dans leur compréhension et leur gestion des obligations administratives qui feront leur quotidien d'adulte.

Pistes de solution :

- ▶ actions sur le changement de quotidien (déménagement dans une ville, un pays, etc. pour la première fois)
- ▶ actions sur les démarches de gestion quotidienne (budget, logement, assurances, etc.)
- ▶ organisation de sorties apprenantes pour découvrir des villes et leurs opportunités

B. Un manque de confiance et perception du regard des autres

Comme indiqué plus tôt, les jeunes qui ont participé à l'enquête ainsi que d'autres, fréquemment évoqués par les professeurs, semblent particulièrement sensibles au regard des adultes et aux jugements dont ils s'imaginent faire l'objet, notamment du fait de leurs méconnaissances du fonctionnement administratif qu'ils perçoivent donc comme "anormal". Afin de tracer des passerelles profitables pour se rapprocher des jeunes et les mettre en capacité.

Pistes de solution :

- ▶ mobiliser des profils ayant de l'expérience dans l'animation avec les jeunes publics
- ▶ proposer des actions thématiques régulières dans l'année pour faire connaître les agents de France Services
- ▶ aller régulièrement au contact des jeunes dans leurs établissements
- ▶ proposer des stages au sein même des locaux de France Services
- ▶ organiser des temps destinés à la prise de confiance à l'oral en mobilisant par exemple le théâtre

C. Un besoin de finement insérer France Services dans le quotidien de la jeunesse

La posture de frilosité, voire de méfiance exprimée par les jeunes démontre la nécessité de correctement contextualiser les actions de France Services à leur destination. Les jeunes ont exprimé une perception très clivante de l'institution et de la sphère "des adultes". Il s'agira donc de préférentiellement cibler des sujets concrets destinés à leur transmettre des savoirs, savoir-faire et savoir-être avant tout pour ne pas tomber dans le piège des "initiatives pour les jeunes" qui, encore trop souvent, témoignent de résultats mitigés du fait d'un message mal indexé sur les préoccupations de ces jeunes ou par une approche globalisante qui revient à considérer "la jeunesse" comme un public homogène et singulier.

Pistes de solution :

- ▶ créer un jeu à tester et diffuser durant la classe d'éducation civique, pour sensibiliser aux droits et devoirs liées à la Maison France Services
- ▶ organiser des ateliers thématiques ciblés sur les préoccupations et les besoins immédiats ou imminents des jeunes
- ▶ mobiliser l'expertise des acteurs jeunesse du territoire pour bien indexer les initiatives sur l'existant
- ▶ régulièrement réaliser des démarches d'enquête pour mettre en test des idées d'actions avant de les mettre en œuvre
- ▶ mobiliser directement des jeunes volontaires pour réfléchir à des initiatives qu'ils pensent pertinentes

D. Un besoin de maillage et de coordination

De part l'implication volontaire, et à ce jour peu valorisée, des enseignants avec qui nous avons échangé et compte tenu des multiples acteurs engagés quotidiennement à soutenir la jeunesse du territoire, il apparaît que de multiples opportunités de mailler davantage les actions entre services sont présentes. Dans ce contexte, France Services représente l'occasion idéale de mutualiser les énergies en présence par le biais d'actions ciblées. Les multiples acteurs de Castelsarrasin sont porteurs d'expertises qui peinent parfois sur le terrain par manque de moyen ou d'une vision d'ensemble. Capitaliser sur ces expertises existantes représentera un gage d'efficacité significatif pour la vie de la maison France Services.

Pistes de solution :

- ▶ organiser des ateliers multi-acteurs sur le territoire
- ▶ proposer des temps forts mobilisant des services complémentaires au regard de problématiques ciblées
- ▶ tenir des réunions multi-services pour installer une dynamique d'apprentissage continu et pro-active pour conduire des initiatives communes sur le territoire



Bienvenue
Bienvenidos
Welcome
Willkommen
Benvenuto



**PRÉFET
DE TARN-ET-GARONNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



France Services
Proche de vous au quotidien

indivisible
enquête, co-construire, innover