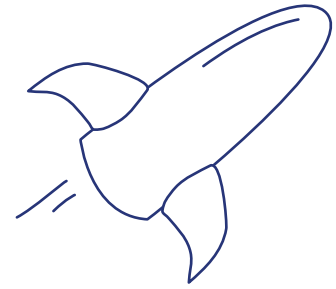


# FACILITER L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES JEUNES DE LÉZIGNAN

## Ce qu'on retient des entretiens

Groupement La Bobine (Emma Livet et Sophie Krawczyk), Solène Chirossel, François Huguet, Atout-Diversité (Laetitia Barbry, Johanna Reyer), Marion Hérail.





### Constat

Beaucoup de jeunes ont eu une expérience de l'entreprise qui n'a pas été motivante, il y a donc des difficultés à se projeter sur un poste qui pourrait leur convenir.

### Idée

- Pouvoir tester un travail sur une journée et être rémunéré.

### Constat

Les emplois que les jeunes aiment selon les médiateurs :  
mécanicien, maçon, chanteur.

### Constat

Certains jeunes font remonter des difficultés à gérer des entretiens d'embauche, ils ne savent pas comment se comporter, que dire, ils sont perdus.

**“Lors de mon premier entretien, j'étais complètement perdue et mon employeur s'en est rendu compte.”**

**“L'entretien s'est trop bien passé. Il faut avoir de la confiance en soi. Je ne sais pas comment font les gens qui n'ont pas confiance pour avancer.”**

**“J'aurais aimé qu'on m'apprenne à travailler la gestuelle, la posture à adopter lors d'un entretien devant un employeur mais on a surtout étudié le volet 'verbal' mais pas physiquement.”**

### Constat

Les jeunes souffrent d'un manque d'expérience qui les pénalisent pour trouver du travail.

**“Les employeurs voient que l'on a pas d'expérience. Eux cherchent des salariés qui en ont. Mais eux aussi ont été jeunes. On ne nous laisse pas assez notre chance de montrer que l'on peut. On ne nous laisse pas la chance.”**

**“Ils sont pas capables de nous laisser notre chance. On nous exclu volontairement. Au lieu de nous inclure dans la société petit à petit, c'est nous exclue de la société”**

**“C'est difficile de trouver un emploi parce que les jeunes sont sans expérience. Tout le monde veut de l'expérience et un stage n'est pas considéré comme de l'expérience.”**

### Idées

- Intégrer dans les offres d'emploi des compétences liées au numérique au même titre que des compétences bureautiques. ex : savoir utiliser instagram, savoir faire des vidéos avec son téléphone, savoir modifier des photos via son téléphone, etc.
- Valoriser les mois d'essai, les stages sur les CV et lors des entretiens. Faire évoluer l'image des jeunes sans expérience auprès des recruteurs.
- Trouver des entreprises d'insertion sur des métiers du numérique très accessibles pour les personnes sans qualification ou sorties du système scolaire.

### Constat

Certains jeunes veulent avant tout trouver un emploi.

**“On veut être en activité, on est jeune”**

### Idée

- Améliorer les interfaces pour chercher un emploi. S'inspirer de la plateforme clic-n-job.

**Constat**

Des chantiers d'insertion qui n'ont pas de mal à recruter et qui proposent un accompagnement adapté aux profils des candidats à Lézignan-Corbières.

**Constat**

Le chantier MP2 a une limite minimale d'âge fixée à 25 ans, ce qui en bloque l'accès aux plus jeunes.

**Constat**

La coopérative jeune mise en place cet été bénéfique pour les jeunes y ayant participé et a eu des débouchés favorables : jeunes transformés par l'expérience, clients satisfaits et preuve qu'un dispositif comme celui-ci peut fonctionner à Lézignan.

**“C'est l'action qui semble être la plus proche de ce qu'on attend des jeunes en termes d'employabilité.”**

**Constat**

L'accompagnement du CIO n'est pas perçu comme adapté :

**“Le CIO n'est pas adapté. J'ai eu rendez-vous avec une personne qui ne me comprenait pas du tout et qui me proposait tout ce que je n'aimais pas. J'avais beau lui dire que je n'aimais pas ce que la personne me proposait, celle-ci ne s'en préoccupait pas et continuait à me faire des propositions inadaptées.”**

**Constat**

Une obligation d'aller vers Pôle emploi mais un manque de compétences chez eux pour accompagner les jeunes.

**“On ne peut rien faire pour vous. Vous n'avez pas d'expérience. Vous ne trouverez jamais d'emploi”**

**“En tant que jeune c'est très difficile à entendre. On est jeune mais pas fainéant. On a besoin de plus de suivi”**

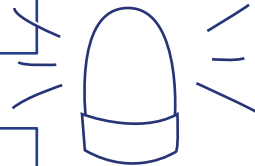
### Constat

L'accompagnement de Pôle emploi n'est pas perçu comme adapté.

**“L'accompagnement Pôle emploi, c'est surtout fait pour les gens qui ont déjà travaillé. Un accompagnement pour les jeunes, il faut qu'il y ait de la motivation. Une aide financière et trouver un emploi. Pour motiver un jeune aujourd'hui, il faut que ça vienne de lui, de tout ce qu'il a envie de faire.”**

**“Pôle emploi, ce n'est pas adapté pour les jeunes. Ils renvoient directement vers la MLJ dès que le jeune a moins de 25 ans. Les conseillers ne sont pas dans l'optique d'aider.”**

**“Il faut faire du porte à porte pour trouver du travail. Pôle Emploi ne fonctionne pas.”**



### Constat

L'information sur les différents dispositifs ne permet pas aux jeunes d'accéder réellement aux dispositifs.

**“Quand tu vas sur le site [1 jeune, 1 solution], y a de tout mais toi personnellement tu sais pas où aller. Y a pas de bouton pour avoir un rdv. C'est juste des liens qui te disent qu'il y a plusieurs choses pour t'aider, qui te renvoient vers d'autres dispositifs mais y a seulement l'explication, pas la marche à suivre.”**

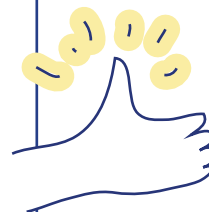
### Constat

La garantie jeune a une bonne réputation auprès des jeunes.

**“Ils semblent très ouverts. C'est bien de pouvoir se sentir considéré en tant que jeune parce qu'ils accompagnent en fonction de ce que le jeune veut. C'est le premier groupe qui s'intéresse aux jeunes en lui-même, à ce qui lui correspond vraiment.”**

**“C'est vraiment dédié aux jeunes qui n'ont aucune expérience du travail.”**

**“Je veux directement apprendre par l'emploi et ne pas seulement être dans une formation.”**



## Constat

Les médiateurs sont bien implantés, ils ont un rôle reconnu par tous et sont connus et respectés par les jeunes. Ils ont un local auquel les jeunes ont accès et avec un ordinateur.

## Idées

- Un site adapté aux jeunes pour des contrats de type P&C, service civique, contrat d'apprentissage, de professionnalisation. Un site consacré qu'aux jeunes pour séparer l'adulte en recherche d'emploi avec de l'expérience et celui qui n'en a pas.
- Avoir une plateforme où les dispositifs sont plus expliqués avec la possibilité de contacter facilement une personne par dispositif, ne pas attendre trop longtemps.
- Un service pour lequel il n'y a pas de coups de téléphone sans réponse et des rdv donnés rapidement.

"Tout est mélangé aujourd'hui et je pense que c'est pour ça que c'est compliqué."

"Il faudrait qu'il aident vraiment, qu'on ait un suivi et pas juste des explications."

## Côté jeunes

### Constat

Des difficultés de projection dans le temps pour les jeunes qui provoquent des ruptures dans l'accompagnement (certains dispositifs prévoient des rencontres éloignées dans le temps et les jeunes n'ont pas de projection à ces échéances).

**“On fait une pause parce qu'on ne sait pas quoi faire. C'est la même chose pour beaucoup de jeunes.”**

**“J'aimerais bien que les jeunes soient plus aidés que ça. On n'est pas assez soutenus. On est pas tous chez papa ou maman ou dans des études. J'ai envie de faire ma vie mais je suis bloquée parce que je n'arrive pas à trouver d'emploi.”**

### Idée

- (Ré) introduire la spontanéité dans l'accompagnement : au lieu de fixer un RDV, utiliser les temps où les jeunes viennent d'eux même pour les accompagner vers d'autres choses



### Constat

Un besoin de reconquérir l'estime de soi avant d'entamer un parcours selon les acteurs sociaux du territoire. Un jeune en manque de confiance aura du mal à se projeter sur une potentielle réussite d'accompagnement ou sur une sortie positive.

**“Les jeunes manquent de confiance en eux. Certains tombent dans les addictions à cause de ça. C'est leur moyen de se réfugier dans un monde où ils se sentent mieux.”**

### Constat

Une envie d'efficacité et un besoin de rapidité pour certains qui savent déjà ce qu'ils veulent.

**“Mais je ne veux pas passer par 50000 étapes. Je veux trouver de l'emploi. J'ai largement les capacités pour ça. J'attends qu'on m'aide là dessus. Je veux trouver une entreprise qui donne une chance.”**

### Constat

Des addictions qui peuvent empêcher les jeunes d'évoluer correctement (drogue, sexe, numérique) et un manque d'information à ce sujet.

**“Il faut des informations vastes qui touchent tous les sujets. Il faut faire des choses pour les plus jeunes parce que tu fais aussi des choix de vie à cet âge important qui vont changer ta vie.”**

## Côté structures

### Constat

La temporalité des accompagnements ne correspond pas aux besoins des jeunes.

**“Lexio comme c'est fait là c'est normal que ça marche pas. C'est la faute à personne, c'est l'organisation et le système en soi qui ne correspondent pas au public. Quand il faut rencontrer quelqu'un, attendre 1 mois et demi pour leur donner une réponse, faut pas s'étonner qu'il soit plus là.”**

### Idée

- Faire des passerelles entre les dispositifs pour accélérer les procédures et mettre en priorité les dossiers urgents des jeunes.

### Constat

Incompatibilité entre l'accompagnement proposé (garantie jeune notamment) et les compétences/ressources des jeunes sur le territoire.

### Idée

- Créer des projets simples pour créer de la mixité : des jardins partagés, des événements organisés pour les enfants, faire la preuve que ça peut marcher.

### Constat

Impossibilité d'accompagner des jeunes déjà engagés avec la mission locale pour certains projets (digital jeuns par exemple).

### Idées

- Solliciter les médiateurs pour faire venir les jeunes aux rendez-vous liés aux dispositifs d'accompagnement dont ils font partie.
- Construire un plan de com des dispositifs en fonction de besoins précis. ex : vous voulez passer le permis ? Première voiture ? Premier appart ? Premier enfant ?
- Faire le lien avec l'écrivain public pour la mise en place d'un nouveau parcours.

"Il faudrait un site dédié mais avec des rendez-vous par mois parce qu'il y a toujours des questions (personnelles) que tu veux pouvoir poser en face. Il faut avoir du direct et être sur internet"

## Côté formateurs

### Constat

Les formateurs de CFA sont démunis face aux jeunes pour qui l'insertion pro n'est pas une priorité. Les jeunes prennent le temps de savoir ce qu'ils veulent faire et ne correspondent plus aux attentes des profs.

### Idée

- Faire monter en compétence les professionnels du numérique ou formateurs pour qu'ils comprennent mieux la posture des jeunes.

### Idée

- Développer les "jeunes experts" sur le modèle des "patients experts". Faire intervenir des jeunes qui ont eu ou ont un parcours compliqué dans la formation des professionnels du numérique ou des travailleurs sociaux.

## Côté jeunes

### Constat

Les difficultés se présentent à partir du collège et plus précisément en 4ème et 3ème, quand les jeunes doivent faire un choix d'orientation.

**"J'ai redoublé ma 3e parce que je ne savais pas quoi faire après, dans quoi me lancer. J'avais été refusé à ma demande de BAC Pro système numérique à Carcassonne."**

### Idée

- Mettre en place un système de parrainage dès l'entrée à l'école. Quelqu'un sur qui ils peuvent compter et qui peut les aider dès qu'ils le souhaitent.

### Constat

Beaucoup de difficultés à toucher et impliquer les parents dans la lutte contre le décrochage.

### Constat

Il y a une faible connaissance des missions de la mission locale par les décrocheurs scolaires donc des complications dans le parcours. Les parents ignorent également que la mission locale peut venir en aide à un jeune ayant des soucis scolaires.

**“Il y a pleins de jeunes à qui on pourrait épargner la phase galère si le point de vue évoluait. Tant qu’il n’y aura pas un lien de travail partenarial avec l’éducation nationale ça marchera pas.”**

### Idée

- Faire intervenir des travailleurs sociaux dans les conseils de classe/discipline pour les jeunes en “pré-décrochage” scolaire.

### Constat

Un accompagnement à l’orientation vécu comme trop faible pour beaucoup de jeunes.

**“En 3e c’est trop tôt pour choisir sa voix, pour choisir des études qui mènent vers un métier. Un stage d’une semaine mais c’est court.”**

### Constat

Le terme “formation” peut en effrayer certains.

**“[Une formation au numérique] c’est un truc qui casse la tête ça . Toute la journée, sur une chaise. Je sais que ça me plait pas.”**

### Idée

- Mettre en place des projets avec les partenaires du territoire sur le temps périscolaire en lien avec les centres d’intérêts des jeunes. L’objectif est de favoriser la confiance en soi, la valorisation et d’aboutir à un résultat concret, une découverte.

## COMMUNAUTÉ

### Constat

Des affrontements entre les personnes des communautés gitanes, musulmanes et les jeunes migrants.

## Culture gitane

### Constat

Tout ce qui est du droit commun est identifié comme contraire à la culture gitane. Les structures ont des difficultés à les faire entrer dans un dispositif.

**“La difficulté est vraiment de sortir de la communauté. Pour eux, avoir un emploi = sortir de la communauté.”**

**“Ils se sentent dépossédés de leur enfant, à l'école ils vont apprendre des choses qui vont les déposséder de leur culture.”**

### Constat

La famille prime sur le droit commun.

**“Le but dans leur vie s'est de se marier et d'avoir des enfants, c'est tout.”**

### Constat

Il y a une discrimination à l'embauche. La difficulté est plus sur le nom de famille qui est lié à une communauté.

**“Avec mon nom ça ne passera pas.”**

### Constat

Inégalité dans l'accès à l'accompagnement dans la communauté gitane.

**“Les filles on ne les voit pas. Les garçons, ils ont des grosses difficultés avec la lecture.”**



### Constat

Les jeunes de la communauté gitane deviennent parents jeunes (16, 17 ans) ce qui complique l'accès à l'emploi.

**“Moi je travaille pas mais maintenant j’aimerais bien. Je ne sais pas pour quoi faire, mais j’aimerais bien. Mais on a pas le temps avec les enfants.”**

**“J’ai fait des études jusqu’à mes 21 ans avant de tomber enceinte. J’aimerais travailler à nouveau mais avec mes 3 enfants et la maison, c’est pas possible. J’aimerais bien ne pas avoir d’enfant.”**

### Constat

Grande autonomie des jeunes de culture gitane.

### Constat

Des lignes éducatives qui mettent les enfants en difficulté pour la suite de leur vie.

**“Moi j’ai élevé mes enfants différemment. Mon mari se sent plus français que Gitan. Il était hors de question que nos enfants soient élevés à la gitane.”**

**“Moi quand mon fils dit “s’il vous plait”, “merci”, mon beau-père le gronde et me dit que je suis en train d’en faire une tapette.”**

### Constat

Beaucoup se montent en auto-entreprise pour pouvoir "légaliser" certaines activités.

### Idée

- Proposer un parcours d'accompagnement spécifique pour les jeunes créateurs d'auto-entreprise pour les inciter à développer leur compétences et à diversifier leurs activités. Partenariat avec la CCI à imaginer ?

### Idée

- Créer un réseau d'entraide pour mettre en lien les nouveaux créateurs d'auto-entreprises (en valorisant l'aspect légal des activités).

### Constat

**"Pour les gitans c'est normal d'arrêter en 3e, c'est comme ça."**

### Idée

- Reconquérir la fierté de la communauté gitane en s'appuyant sur les savoirs ancestraux ou sur les compétences communes (la négociation, la vente) pour pouvoir proposer des formations/accompagnements qui se basent sur leurs savoir-faire.

## Côté structures

### Constat

L'accompagnement numérique est léger sur la garantie jeune et essentiellement basé sur la mise en garde sur les dangers du net.

### Idée

- Renforcer l'accompagnement numérique sur les parcours garantie jeune.

### Constat

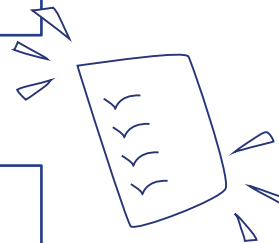
Les intervenantes de la CAF sont en charge de faire un diagnostic d'autonomie numérique avec les familles. Elles manquent de formation elles-mêmes et de connaissance du réseau de l'inclusion numérique pour pouvoir rediriger ou apporter des solutions.

### Constat

Il y a plusieurs "promeneurs du net" sur le territoire dans les différentes structures (MJC par exemple). Ce sont de vrais appuis pour aider les jeunes, faire connaître des initiatives, communiquer, etc.

### Idée

- Créer un répertoire global des offres d'inclusion numérique et autres.



## Côté population

### Constat

La population est globalement sous-équipée en outils numériques.

### Constat

Les jeunes qui viennent demander un service (imprimer un document) n'ont pas le désir d'apprendre à se servir de l'imprimante ou de l'ordinateur. Il y a un manque d'intérêt pour l'apprentissage du numérique.

### Idée

- Intégrer les espaces d'accompagnement au numérique à d'autres lieux : ex salle de sport ou autres.

### Exemple

- Utiliser la salle de sport pour former au numérique (utilisation de youtube, suivre des comptes de coaching sur instagram) dans l'objectif de former à la recherche d'aide sur les réseaux.

→ lien avec le dispositif sésame : <http://occitanie.drjscs.gouv.fr/spip.php?rubrique592>

Le dispositif SÉSAME a pour objectif d'accompagner des jeunes vers une qualification professionnelle visant un emploi dans le sport et l'animation.

- Mettre un promeneur du net en lien avec les salles de sport.

## Constat

Des citoyens en difficulté avec le numérique qui se dirigent vers les structures qui donnent des informations en direct et acceptent les dépôts de dossier papier.

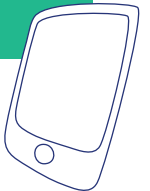
**“On est allées à la mairie pour refaire une carte d’identité mais ils nous ont dit de faire les démarches par internet. Sauf que même ma belle sœur elle a rien compris avec leur ANTS. Du coup, on est allées jusqu’à Narbonne où ils acceptent encore les papiers. Mais c’est compliqué hein.”**

## Idées

- Utiliser les réseaux sociaux comme vecteur d’information et d’offres pour les jeunes.
- “Il faudrait avoir les renseignements par le biais de la télé, des réseaux avec les PUB et les live en direct et par le biais des associations (formations sur les aides financières, les démarches à faire etc.)”
- “Il faudrait un site adapté aux jeunes pour des contrats de type PEC, service civique, contrat d’apprentissage, de professionnalisation > un site consacré qu’aux jeunes pour séparer l’adulte en recherche d’emploi avec de l’expérience et celui qui n’en a pas. Tout est mélangé aujourd’hui et je pense que c’est pour ça que c’est compliqué.”

“Sur les réseaux sociaux c’est intéressant si les offres d’emploi sont dessus parce qu’il y a plus de jeunes. Ça donne une ouverture plus importante à l’emploi parce qu’aujourd’hui la seule solution pour vraiment toucher les jeunes, c’est de rentrer dans leur monde.”

“Tout le monde est sur les réseaux sociaux et en particulier les jeunes. Il y a un manque de communication par rapport aux aides qui existent. Si on peut en faire la pub via les réseaux, c’est top.”



## ACCÈS À LA CULTURE

### Constat

Manque de politique culturelle en direction des jeunes sur le territoire.

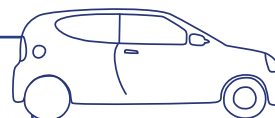
### Idée

- Faire un appel à talent pour installer une culture jeune dans la ville (ex : concours pour tremplin musical)
- → objectif : repérer les talents et les insérer dans un parcours

## MOBILITÉ

### Constat

Souci de mobilité à Lézignan, avoir le permis et une voiture conditionne beaucoup l'accès à l'emploi et à l'accompagnement.



**“Je ne suis pas véhiculée et je n’habite pas Lézignan même. C’est très compliqué avec les bus. J’aimerais être plus libre dans ma mobilité. Pour trouver du travail c’est difficile parce que je suis contraint par le rythme des transports en commun”**

### Idée

- Mettre en place des permanences des structures (ex : pôle emploi) dans le centre ville. Se greffer à des événements déjà populaires.

### Constat

**“Il y a des aides financières à Pôle emploi pour passer le permis. Mais seulement 10% des personnes vont passer le permis/code alors qu’il leur est payé. C’est très dur de monter le dossier.”**

**Constat**

Des jeunes avec des situations complexes (déménagement, jeunes autonomes) qui ont du mal à réunir les papiers pour obtenir les aides.

**“J’ai eu mon logement, j’ai fait des demandes d’aide APL, la seule aide que j’ai eu. J’ai rien parce qu’il faut avoir ça pour avoir ça, avoir ça pour avoir ça, etc.”**

**“J’ai déménagé 6 fois en 7 ans. J’ai perdu des papiers. Je manque d’informations et ne peux donc pas faire de demande d’aide financière”**

**Constat**

Des incompréhensions entre les jeunes et les services

**“Je ne suis plus étudiante depuis longtemps alors que c’est ce qu’ils pensaient et ce qui était écrit dans mon dossier.”**

**“Le problème avec les services publics, c’est leur communication. Le site ne permet pas de rentrer certaines informations alors elle a été obligée de rentrer une information fausse pour pouvoir avancer.”**

**Constat**

Des manières diverses de faire ses démarches.

**“Je prends RDV soit sur le site, soit par téléphone. Parce que quand on se déplace t’es mal accueilli et ils te disent d’appeler à tel numéro.”**



### Constat

La lourdeur et complexité administrative.

**“Ca peut être adapté mais si on fait encore beaucoup de démarche, des papiers, d’avoir untel et untel, il faut prendre du temps. Et le temps c’est important. On n’en a pas forcément beaucoup. ”**

**“Maintenant ça va mieux avec le temps mais y’a encore des choses qui sont pas bien comprises. Tout s’apprend sur le tas. Mais pour des jeunes moins indépendants y’a pas assez d’info.”**

### Constat

Le besoin de s’entretenir directement avec un agent pour avoir une réponse à une question bien précise.

**“J’appelle directement mais je me rends compte avec le temps qu’aujourd’hui au téléphone, ils ne répondent pas à la question qu’on leur pose au départ. On a notre question en tête mais il répond avec des « oui mais.. », les réponses ne sont pas claires.”**

### Constat

Une disparité dans la connaissance des aides.

**“Pour certains il y a vraiment beaucoup d’aides qui existent pour les aider (pôle emploi, la MLJ, les services en ligne proposent des aides et/ou offres intéressantes), pour d’autres il n’y a rien.”**

**“Les informations devraient venir par le biais de l’école lors des cours d’éducation civique par exemple. L’école n’aide pas à l’orientation. L’aide à la création de CV en amont pourrait vraiment aider les jeunes.”**

## Constat

Des aides avec des critères d'éligibilités strictes et complexes qui écartent beaucoup de jeunes.

**“Il existe beaucoup d'aides mais pas sur des critères comme les miens”**

**“Il y a beaucoup d'accompagnement et des centres de formation. Des aides y'en a mais faut les chercher ou bien tu n'es pas éligible. C'est compliqué et je n'aime pas les choses compliquées.”**

## Idées

- “Le service public de rêve ça serait tous les services au même endroit dans un grand bâtiment. Simple, c'est important que ce soit simple.”
- “Il faudrait envoyer les infos par mail des aides existantes, par des PUB, un papier dans les boîtes aux lettres. Sur les réseaux sociaux, ça peut marcher. Ça peut faire tilter.”