Sujet élaboré par une cellule pédagogique nationale

CONCOURS EXTERNE D'ATTACHÉ TERRITORIAL

SESSION 2026

ÉPREUVE DE NOTE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Rédaction d'une note ayant pour objet de vérifier l'aptitude à l'analyse d'un dossier relatif au secteur de l'animation dans une collectivité territoriale.

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

SPÉCIALITÉ : ANIMATION

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 30 pages.

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué.
S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

Vous êtes attaché territorial au sein du service jeunesse d'Admiville, commune de 20 000 habitants. La ville, dont 35% de la population a moins de 25 ans, bénéficie d'un riche tissu associatif ainsi que d'un espace jeunesse doté d'un service insertion emploi.

L'équipe municipale souhaite développer une politique adaptée et proactive à destination des 16-25 ans, y compris en direction des jeunes en rupture.

Dans cette perspective, la Directrice générale des services vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, une note sur la stratégie de l'« aller vers » comme levier d'efficacité d'une politique jeunesse.

Liste des documents :

Document 1 : « L'aller-vers permet de faire face aux situations de décrochage social et de réduire le non-recours aux droits » - Entretien avec Cyprien Avenel - *La santé en action* N° 458 - Décembre 2021 - 2 pages

Document 2 : « Les jeunes Français, victimes insoupçonnées de la précarité numérique » (extraits) - *Le Monde* - 28 janvier 2022 - 3 pages

Document 3 : « Des parcours spécifiques pour aller chercher les jeunes les plus en rupture » - *Dossier de presse : « 1 jeune, 1 solution » - Lancement du Contrat d'Engagement jeune pour les jeunes les plus éloignés de l'emploi* (extrait) - 2 novembre 2021 - 2 pages

Document 4 : « Des parcours cabossés de jeunes en quête d'emploi » - *Le Monde* - 8 avril 2026 - 3 pages

Document 5 : « Et si on (re)pensait l'"aller vers" dans les structures d'Animation de la Vie Sociale ? » (extrait) - *Réseau des Centres Sociaux et Socioculturels de Loire-Atlantique* - Octobre 2020 - 2 pages

Document 6 : « Charte des Promeneurs du Net » - *caf.fr* - Consulté en avril 2026 - 3 pages

Document 7 : « Les démarches d'"aller vers" dans le travail social : une mise en perspective » - *Cahiers de l'action* n°59 *INJEP* (extrait) - Décembre 2022 - 2 pages

Document 8 : « Comment favoriser le "aller vers" dans mon quotidien ? » - Fiches pratiques Conseiller numérique (extraits) - *France Services* - Mars 2023 - 4 pages

Document 9 : « Un espace dédié aux jeunes en rupture avec les institutions » - *lagazette.fr* - Mis à jour le 18 février 2025 - 2 pages

Document 10 : « Maraudes numériques : "aller vers les jeunes décrocheurs en utilisant leurs codes" » - *Le média social* - 5 décembre 2022 - 3 pages

Document 11 : « Une application capte les jeunes en panne d'orientation » - *lagazette.fr* - Mis à jour le 5 septembre 2023 - 2 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

Dans un souci environnemental, les impressions en noir et blanc sont privilégiées. Les détails non perceptibles du fait de ce choix reprographique ne sont pas nécessaires à la compréhension du sujet, et n'empêchent pas son traitement.

« L'aller-vers permet de faire face aux situations de décrochage social et de réduire le non-recours aux droits »

Entretien avec Cyprien Avenel,
adjoint au chef de la mission analyse stratégique, synthèses et prospective à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

L'ESSENTIEL

Pour Cyprien Avenel, la démarche d'« aller-vers » s'inscrit dans l'actuelle rénovation des politiques sociales et de santé : il s'agit d'activer l'ensemble des leviers pour combattre à la source les inégalités avant que les difficultés ne soient installées, dans un objectif de repérage et de prévention, plutôt que de réparation, et afin de promouvoir les droits fondamentaux et l'autonomie des personnes.
Le mouvement est déjà amorcé, puisque la pandémie de la Covid-19 a provoqué un renforcement de l'« aller-vers », à l'initiative des travailleurs sociaux auprès des populations vulnérables afin de prévenir une dégradation de leur situation, dans une démarche de « prendre soin » et d'accès aux services d'aides.

La Santé en action : ***Comment définissez-vous la démarche d'« aller-vers » ?***

Cyprien Avenel : Il n'existe pas de définition conventionnelle. Ce n'est pas un concept scientifique, mais une approche professionnelle. C'est une démarche par laquelle les travailleurs sociaux et les intervenants sociaux sont conduits à sortir physiquement de leur structure pour aller à la rencontre des populations isolées ou ayant « décroché » afin de rétablir un lien et l'accès aux aides et au droit commun, en se tournant vers leurs lieux de vie. L'« aller-vers » a donc deux dimensions principales : une mobilité hors les murs vers les milieux de vie, et une posture relationnelle d'ouverture vers la personne alors qu'elle renonce à être aidée. C'est une démarche aussi nécessaire que paradoxale : comment aller vers une personne qui ne demande rien, alors que le besoin est criant ? Le développement de l'« aller-vers » est la conséquence de l'accroissement de la population en situation de désaffiliation sociale. Cette démarche s'impose aussi pour contrebalancer des évolutions institutionnelles négatives : avec l'accumulation des dispositifs, des normes et des procédures, les professionnels finissent par occuper plus de temps à gérer la complexité administrative et à instruire des dossiers suivant la logique des files actives qu'à être tout simplement présents auprès des personnes, au risque d'une perte de sens de la mission. Il s'agit de sortir le travail social de la bureaucratisation en privilégiant une approche plus préventive et ancrée dans la proximité. L'« aller-vers » ne signifie rien d'autre que le retour au cœur de métier, quand le fonctionnement des institutions contribue aujourd'hui à produire du non-recours aux droits et de la distance entre travailleurs sociaux et personnes en grande difficulté.

S. A. : ***Quel cadre éthique vous semble incontournable dans toute démarche d'« aller-vers » ?***

C. A. : Dès lors que certaines personnes (sans abri par exemple) refusent de donner suite, l'intervenant doit-il ne pas contraindre la personne – et la laisser, voire l'abandonner à son propre sort – ou bien forcer subtilement le contact pour s'assurer que la personne va bien ? La question de l'éthique se pose dans la limite entre le respect du libre arbitre et le contrôle social inhérent au mandat assigné par la société au travail social au nom de la protection. La démarche est ambivalente, car elle intègre en même temps une démarche de secours et de présence sociale, mais elle recèle aussi des formes de contraintes implicites, voire d'imposition de normes. Ce risque me semble somme toute très relatif dans le cadre d'un mandat non contraignant, par lequel les personnes approchées ont la liberté d'adhérer ou non. Surtout, l'éthique des acteurs et des équipes de l'« aller-vers » demeure très en alerte sur cette question du contrôle qu'ils pourraient exercer sur les personnes qui ne demandent rien ou qui se trouvent en situation de grande vulnérabilité. Plus qu'un pouvoir discrétionnaire, c'est bien l'objectif de faciliter la reconquête d'un pouvoir d'agir auprès de ces personnes qui est central : inconditionnalité, juste proximité, écoute, libre choix des personnes, rétablissement du pouvoir d'agir des personnes et augmentation de celui-ci sont les fondamentaux du référentiel éthique de l'« aller-vers ».

S. A. : ***Quels changements cette démarche requiert-elle au sein des institutions ?***

C. A. : L'« aller-vers » reste une gageure à relever pour les institutions, car la logique habituelle est encore largement celle du guichet qui attend son public. Afin de répondre aux défis des situations d'isolement et de solitude, de la massification de la précarité, de la fracture numérique et de la participation des personnes concernées, « l'aller-vers » oblige les acteurs à modifier leur posture, à être moins administratifs et plus proactifs, moins dans la procédure d'instruction des dossiers que dans le processus d'immersion territoriale. Cette démarche génère par ailleurs une modification du rapport entre le travail social et la population : le métier ne repose plus seulement sur l'expression d'une

demande – initiée par la personne – ou sur un engagement réciproque contractualisé – initié par un dispositif – ; c'est le travailleur social qui fait la démarche de se déplacer dans le milieu de vie de la personne pour la rencontrer, aller au-devant d'elle et initier la relation. L'« aller-vers » occupe ainsi aujourd'hui une place qu'il n'avait pas auparavant, aussi centrale désormais que celle de l'accompagnement. Cela conduit à faire évoluer les profils des travailleurs sociaux et à remettre en question les stratégies institutionnelles dans leur capacité à créer les conditions pour faciliter des logiques de décloisonnement et de changement de posture.

S. A. : ***Comment accompagner le changement de posture des professionnels ?***

C. A. : Cela soulève au moins un double enjeu. D'abord, celui d'un accompagnement des pratiques professionnelles par la formation. C'est là une des principales ambitions affichées dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté : elle promeut une évolution du travail social vers les logiques de l'action collective, de la participation et de l'« aller-vers »[1]. Elle met l'accent sur le développement social et sur des fonctions comme le référent de parcours, avec la volonté de généraliser les accueils sociaux inconditionnels de proximité[2]. Du côté des services de l'État, la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) valorise toutes les pratiques d'« aller-vers » du travail social dans l'accès à l'emploi et au logement, aux droits sociaux fondamentaux, notamment dans les territoires qui n'ont pas de centres sociaux ou de lieux de soutien à la parentalité, mais aussi avec les actions sur l'aide alimentaire. Ensuite et c'est essentiel, la démarche implique que les services compétents soient dotés des moyens d'intervenir hors les murs et elle dépend des conditions de travail et du soutien des institutions pour la mettre en œuvre concrètement sur le terrain. C'est le management d'encadrement qui doit placer le travail social en capacité d'« aller-vers » et de conduire l'action. Or, pour les organisations, cette orientation peut sembler aller à l'encontre de la maîtrise des risques, du contrôle des processus, des impératifs de gestion auxquels les politiques publiques sont confrontées.

S. A. : ***Comment cette démarche peut-elle contribuer à réduire les inégalités ?***

C. A. : Souvent associées à la prévention spécialisée ou aux maraudes du Samu social, les démarches d'« aller-vers » se sont progressivement diversifiées et diffusées vers un public beaucoup plus large. Elles permettent de faire face aux situations de décrochage social et de vulnérabilité de la population qui n'est pas en situation de pouvoir accéder à ses droits et se tient en retrait des institutions. Face à ce constat, les travailleurs sociaux ne peuvent plus être seulement positionnés comme des professionnels de la relation individuelle dans leur bureau, favorisant les logiques de guichet et un certain systématisme de la réparation. Les travailleurs sociaux sont conduits à intervenir sur le rapport aux institutions et sur l'environnement en étant acteurs des milieux de vie et de leurs ressources. Cela implique pour eux d'aller vers les populations, mais aussi d'aller vers les partenaires du territoire (ceux de la santé, de l'éducation, du logement, de l'emploi, etc.) pour trouver des solutions collectives et décloisonnées susceptibles de mieux accompagner les parcours de vie dans toutes leurs composantes et leur complexité.

S. A. : ***La pandémie de Covid-19 ne rend-elle pas incontournable l'« aller-vers » ?***

C. A. : Effectivement, l'« aller-vers » est une stratégie qui permet de mobiliser efficacement dans la proximité les instruments de lutte contre les inégalités sociales et de santé, que la pandémie de Covid-19 démultiplie. Cette crise l'a renforcée à l'initiative des travailleurs sociaux auprès des populations vulnérables en butte à l'isolement, afin de prévenir une dégradation de leur situation et de s'enquérir de leur santé, dans une démarche de « prendre soin » et d'accès aux services d'aides. Elle a montré la pertinence des approches transversales articulant « aller-vers », santé communautaire et développement du pouvoir d'agir. Dans cette lignée, le ministère des Solidarités et de la Santé, en particulier, vient de publier un décret « aller-vers »[3] créant deux nouveaux dispositifs mobiles médico-sociaux financés dans le cadre du Ségur de la santé : les équipes mobiles santé précarité (EMSP) et des équipes spécialisées de soins infirmiers précarité pour lutter contre l'aggravation des inégalités en santé et la surmortalité dans certains territoires des personnes en situation de précarité liée à la Covid-19. En définitive, l'« aller-vers » s'inscrit dans un travail de recomposition globale des politiques sociales et de santé : le principal enjeu est l'activation de l'ensemble des leviers permettant de combattre à la source les inégalités, afin d'intervenir plus en amont, avant que les difficultés ne soient installées. Ceci dans un objectif de repérage et de prévention, plutôt que de réparation, et afin de promouvoir les droits fondamentaux et l'autonomie des personnes, tout en réhabilitant la participation de celles-ci à la société. ■

Propos recueillis par Yves Géry, rédacteur en chef.

1. Un plan de formation continue est ainsi engagé et organisé en six thématiques : Développement social et travail social collectif ; La participation des personnes ; « aller-vers » ; Travail social et territoires ; Insertion socio-professionnelle ; Travail social et numérique.
2. Garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social une écoute attentionnée de l'ensemble de ses besoins et de ses préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptés.
3. Décret n° 2021-1170 du 9 septembre 2021 relatif aux équipes mobiles médico-sociales intervenant auprès de personnes confrontées à des difficultés spécifiques.

DOCUMENT 2

Le Monde

LES DÉCODEURS VIE EN LIGNE

Les jeunes Français, victimes insoupçonnées de la précarité numérique (extraits)

Par Arthur Bamas, Louis Pasquier-Avis et Théo Uhart

Publié le 28 janvier 2022

DÉCRYPTAGE | **Ils sont souvent très équipés en smartphones et à l'aise sur les réseaux sociaux, mais une partie des jeunes Français manque de compétences numériques, nourrissant les inégalités d'accès à l'emploi.**

« Je veux le scanner avec mon téléphone pour qu'il soit automatiquement sur mon ordinateur. » Au point d'accueil d'Emmaüs Connect, à Saint-Denis (Seine-Saint-Denis), Saïd n'a qu'un seul objectif en tête : envoyer par e-mail son CV à un recruteur. Et le sexagénaire insiste, il veut être capable de refaire cela chez lui. Saïd refuse donc catégoriquement que d'autres mains que les siennes ne s'approchent de son clavier. Comme lui, ils sont une dizaine à participer à cette « permanence numérique », où la moyenne d'âge avoisine la cinquantaine. Mais à l'écart de l'atelier, une présence dénote : celle de Samba, jeune cuisinier de 20 ans.

Samba ne correspond pas au profil habituel des « exclus » du numérique qu'accueille Marie Talhouarne, responsable du lieu. *« On reçoit moins de jeunes, car ils sont plutôt familiers avec les usages numériques »*, explique-t-elle. Les jeunes sont d'ailleurs 97,3 % à se considérer comme assez ou très compétents avec un smartphone, selon l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep).

« Je suis resté six mois sans allocation, car je ne comprenais pas le site de la CAF », explique Samba

Il faut dire que les 15-29 ans sont la catégorie d'âge de la population la plus équipée en smartphones, selon une étude de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) publiée le 24 janvier : moins d'un jeune sur cent ne possède pas de smartphone.

Ce que confirme le jeune cuisinier : *« Je ne viens pas pour les formations, mais pour acheter un forfait à prix réduit, c'est très utile pour appeler ma famille. »* Pourtant, Samba avoue ne pas avoir été épargné par les difficultés pour faire valoir ses droits en ligne et devrait donc suivre la formation : *« Je suis resté six mois sans allocation, car je ne comprenais pas le site de la CAF* [Caisse d'allocations familiales]. *J'ai dû demander de l'aide à un ami, sans ça, je n'aurais jamais rien reçu. »*

Un jeune sur cinq a une incapacité numérique

Loin d'être anecdotique, ce témoignage révèle une tendance de fond. Les 15-29 ans sont ainsi 29,2 % à se déclarer peu ou pas compétents en matière d'administration numérique, nous apprend l'Arcep.

Quels outils numériques sont les mieux maîtrisés par les Français ?

Un jeune Français sur six s'estime pas ou peu compétent sur les logiciels de bureautique (par exemple le traitement de texte). Pour l'administration numérique, ce chiffre est de un sur cinq.



Source : Baromètre du numérique (ARCEP - 2020)

Et ce n'est pas la seule compétence numérique qui leur manque. Une autre enquête réalisée par l'Insee en 2019 montre que près d'un jeune sur cinq a au moins une incapacité numérique parmi les quatre grandes compétences identifiées par l'Institut national de la statistique : information, communication, logiciels et résolution de problèmes.

Et c'est un obstacle, puisque, aujourd'hui, *« le numérique traverse tous les domaines, c'est un phénomène inévitable*, constate Antoine Guimbaud, responsable Emmaüs Connect de la Seine-Saint-Denis. *Il faut comprendre que la génération "digital native" n'existe pas. Tous les jeunes ont des besoins numériques différents, qu'ils soient collégiens, demandeurs d'emploi ou demandeurs d'asile. L'un des problèmes, c'est que l'apprentissage de compétences numériques professionnelles telles que les tableurs ou les traitements de texte, est souvent une difficulté. »*

« La génération "digital native" n'existe pas », Antoine Guimbaud, responsable territorial Seine-Saint-Denis à Emmaüs Connect

Des inégalités d'accès à l'emploi

Ces inégalités numériques ne sont pas sans conséquences. C'est, par exemple, le cas en matière d'accès à l'emploi. L'analyse de 32 157 offres disponibles sur le site de Pôle emploi entre le 23 et 27 novembre 2021 permet de le mesurer. Un nombre illustre tout particulièrement l'ampleur des fractures numériques sur le marché du travail : 57 % des offres d'emploi sont inaccessibles aux débutants sans compétence numérique. (…)

Ainsi, c'est près de six offres d'emploi sur dix, au minimum, qui excluent d'office les débutants sans compétences numériques. Ce chiffre varie selon les secteurs. Parmi les offres liées au BTP et ouvertes aux débutants, seules 6 % nécessitent des compétences numériques, contre 66 % pour celles du secteur de la communication et du multimédia.

« Chacun dépend de son entourage »

Cette fracture qui intensifie les inégalités d'accès au travail s'exprime aussi au-delà du marché de l'emploi. Chargé de formation à Emmaüs Connect, Jérôme Codiasse mène depuis plusieurs mois une étude sur les jeunes en situation de précarité numérique. *« La plupart du temps, les 15-29 ans sont très nombreux à utiliser Internet et les réseaux sociaux,* explique-t-il. *Mais ils sont peu familiers des sites de services publics. »*

Une idée confirmée par l'enquête de l'Insee sur les usages numériques des Français. Avec 97,2 % d'entre eux qui se sont connectés à Internet au moins une fois dans l'année, les jeunes en sont les plus grands utilisateurs, mais ils sont aussi les plus éloignés des sites administratifs. En 2019, 27 % des jeunes ne s'y sont pas connectés, contre 11,3 % des 30-44 ans et 15,3 % des 75 ans et plus. (…)

DES PARCOURS SPÉCIFIQUES POUR ALLER CHERCHER LES JEUNES LES PLUS EN RUPTURE



Certains jeunes éloignés de l'emploi cumulent des difficultés parfois depuis l'enfance. Ce public très précaire se caractérise par une situation d'isolement, de défiance vis-à-vis des institutions et de perte de confiance dans ses propres potentialités. Pour ces jeunes, le Contrat d'Engagement Jeune se compose de parcours inspirés de ceux déployés dans le cadre des appels à projets « 100 % inclusion, la fabrique de la remobilisation » ou « Repérer et remobiliser les invisibles ».

Les moyens des collectivités et des associations de lutte contre la pauvreté, qui œuvrent auprès des jeunes les plus en rupture, seront significativement renforcés pour assurer cette mission et les remobiliser.

Ces parcours seront renforcés et complétés. Ils reposeront sur :

- **Une démarche « d'aller vers »** mobilisant tous les acteurs de proximité qui connaissent et côtoient ces jeunes (clubs sportifs, associations de quartiers, bailleurs sociaux, CCAS, etc.), et associant les acteurs en charge de les remobiliser ;

- ➔ **Un principe de parcours dynamique, sans rupture, pensé au plus près des besoins de ces jeunes,** basé sur la mise en action et la participation à des activités et des projets et sur la prise en charge des vulnérabilités auxquelles ils peuvent être confrontés (logement, santé, mobilités, gestion d'un budget, valorisation de compétences, découverte de métiers, projets d'insertion par l'activité économique, formation, etc.) ;
- ➔ **Une logique d'engagement progressif** afin de se donner le temps d'établir une relation de confiance et de permettre au jeune de se projeter vers l'avenir ;
- ➔ **Un principe de « faire avec le jeune », c'est-à-dire, au contraire d'une logique de « prescription », partir de la situation du jeune, de ses attentes, de ses besoins, promouvoir l'entraide par les pairs** (être aidé et aider lui-même d'autres jeunes) et lui permettre de participer à des projets collectifs (de territoire, d'engagement solidaire, etc.).

En complément, **le modèle des écoles qui accueillent et remobilisent les jeunes en rupture sera renforcé** en amplifiant le nombre de places en EPIDE, écoles de la deuxième chance (E2C) et écoles de production.

- ➔ **Les centres EPIDE seront ouverts** le week-end pour ne pas détourner les jeunes les plus fragiles, faute d'hébergement et les capacités d'accueil augmentées avec l'ouverture d'un nouveau centre en 2022.
- ➔ **L'appui aux EC2 est poursuivi en 2022** avec la création de 2 000 parcours qui s'ajoutent aux 15 000 jeunes qui sont déjà accueillis chaque année dans les 135 sites-écoles.
- ➔ **Le développement de nouvelles écoles de production sera soutenu.** Ces écoles proposent aujourd'hui à des jeunes de 15 à 18 ans, une pédagogie originale basée sur le « faire pour apprendre » : ils y apprennent un métier en fabriquant des produits ou en proposant des services, pour répondre à de réelles commandes clients.

Le Monde

DOCUMENT 4

Economie & Entreprise Campus, mercredi 8 avril 2026

Des parcours cabossés de jeunes en quête d'emploi

Près de 1,5 million de Français de 15 à 29 ans sont des NEET, soit « ni en études, ni en emploi, ni en formation »

Séverin Graveleau



Vous avez dit "NEET" ? C'est quoi ça ? », demande Wissan, 21 ans, un brin amusé. Le jeune homme (qui ne souhaite pas donner son nom), originaire d'Avignon, n'a jamais entendu cet acronyme. C'est pourtant dans cette case administrative que les pouvoirs publics et les tableaux statistiques le « rangent » en ce moment. NEET pour *« not in education, employment or training »*. Autrement dit : entre dans cette vaste catégorie l'ensemble des jeunes de 15 à 29 ans qui, comme Wissan, ne sont « ni en études, ni en emploi, ni en formation ».

Depuis la mission locale d'Avignon, où il vient régulièrement depuis octobre 2025 rencontrer sa conseillère, le jeune homme raconte son parcours cabossé. Issu d'un quartier prioritaire d'Avignon, élevé par sa mère, seule, avec ses frères et sœur, il s'est orienté par défaut dans une filière professionnelle « métiers du froid », qui ne lui plaisait pas vraiment. Avant d'arrêter brutalement le lycée durant son année de terminale : *« Il fallait que je travaille pour aider ma mère à boucler les fins de mois »*, raconte-t-il.

Depuis, il enchaîne les missions d'intérim dans la logistique, comme préparateur de commandes ou cariste, entrecoupées de périodes d'inactivité. *« Quand je bosse, je me sens bien. Il faut juste que j'arrive à me stabiliser dans quelque chose, mais c'est pas facile sans diplôme »*, raconte avec maturité Wissan. La formation à laquelle il s'est inscrit dans le cadre du contrat d'engagement jeune (CEJ) – un programme d'accompagnement intensif qui lui donne droit à une allocation –, proposé par sa mission locale, doit lui permettre d'obtenir un titre professionnel et, espère-t-il, *« un contrat plus stable »*.

En France, près de1,5 million de jeunes (environ13% des 15-29 ans) sont dans la situation de Wissan ; un chiffre supérieur à la moyenne des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) depuis plusieurs années. Selon l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, on compte parmi eux 31 % de « diplômés de l'enseignement professionnel au chômage de courte durée », 20% de « sans-diplôme éloignés de l'emploi », 19% de bacheliers en attente de reprise d'études, 16% de « nouvellement diplômés du supérieur en recherche d'emploi » et 14 % de « mères éloignées du marché du travail ».

« Freins et besoins »

Malgré cette extrême diversité de situations, l'acronyme NEET s'invite régulièrement, tel quel, dans les débats publics sur l'emploi des jeunes. Comme ce fut le cas fin janvier lorsque le Medef a suggéré la création d'un « CDI jeunes », pouvant être rompu sans motif et payé moins que le smic, dans le but affiché d'inciter les employeurs à recruter ces jeunes-là spécifiquement.

Si cette proposition explosive, rapidement balayée par le gouvernement, a crispé autant les syndicats que les travailleurs sociaux, ce n'est pas seulement parce qu'elle rappelle un projet de contrat première embauche (CPE) abandonné de haute lutte il y a tout juste vingt ans. C'est aussi parce que, pour beaucoup de spécialistes, l'urgence est d'abord de traiter les fragilités socio-économiques qui éloignent ces jeunes de l'emploi.

Un sondage Elabe sur la jeunesse, publié en février, chiffre l'ampleur de ces vulnérabilités : 71 % des jeunes NEET peinent à boucler leurs fins de mois (contre 52% des autres jeunes), 68% déclarent avoir déjà souffert de problèmes de santé mentale (dix points de plus que le reste de la jeunesse), 74 % se disent touchés par l'isolement ou la solitude (contre 63%), etc.

Aider les jeunes à dépasser leurs « freins périphériques » à l'emploi, selon le vocable des politiques d'insertion, c'est le cœur de mission historique des missions locales. Dans celle de Paris, où 20 000 jeunes sont accompagnés chaque année – dont 45% habitent les quartiers populaires –, Philippe Brousse, directeur général adjoint de la mission locale parisienne, décrit son approche : *« 80 % des jeunes qui viennent nous voir demandent à travailler. Notre objectif est de comprendre ce qu'il y a derrière cette demande, quels sont les freins et besoins réels du jeune pour s'insérer. »*

Ce travail de diagnostic embrasse le logement (35% des jeunes suivis à la mission locale de Paris sont en situation précaire d'hébergement), la précarité (70% des jeunes n'ont aucune ressource pour vivre en arrivant à la mission locale), la santé ou encore le besoin de formation. Des dispositifs d'aide spécifiques peuvent répondre à chacune de ces problématiques. *« Notre objectif final, c'est l'autonomie du jeune au sens large, pas seulement son insertion rapide dans l'emploi ou la formation »*, insiste Philippe Brousse.

Or, cet accompagnement complet *« nécessite du temps, notamment pour établir un lien de confiance avec le jeune »*, complète Coline Dejean. Cette conseillère en insertion socioprofessionnelle à la mission locale d'Avignon note, comme tous les conseillers interrogés, *« une tension »* de plus en plus forte dans son travail, entre ce temps long nécessaire à l'accompagnement du jeune et l'objectif fixé aux organismes de diriger rapidement vers l'emploi ou la formation un maximum de jeunes. Cette pression s'est renforcée depuis 2025 et la loi « pour le plein-emploi ». Sa collègue Pauline Thireau fait état d'une inquiétante *« explosion, depuis la crise du Covid-19, du nombre de jeunes accompagnés souffrant de troubles de santé mentale » (anxiété, phobie sociale, séquelles de harcèlement…)*, nécessitant d'intégrer un accompagnement psychologique au travail d'insertion.

« Beaucoup de petits contrats »

Mais parfois les obstacles sont plus concrets encore. A l'image d'Ambre, 21 ans, qui a poussé la porte de la mission locale de Châtellerault, dans la Vienne. Dans le territoire rural d'où elle vient, *« ce n'est pas facile de trouver un métier quand on n'a pas le permis*, raconte la jeune femme énergique et à l'aise à l'oral. *La mission locale [l]'a aidée à débloquer des aides pour le financer, et donné des conseils pour [s]a recherche d'emploi »*.

Après son bac général, Ambre avait rapidement abandonné son BTS informatique (*« J'étais la seule fille, c'était pas facile… »*, élude-t-elle) puis enchaîné pendant deux ans et demi les petits boulots éreintants chez McDo, Leclerc, en service civique et en stage. Elle en garde une envie farouche de s'insérer de manière pérenne : *« Je suis prête à bosser un peu n'importe où, j'aime pas rester à rien faire. »* Mais aussi une petite pointe d'amertume envers un monde du travail qui propose aux jeunes *« beaucoup de petits contrats »*, et des entreprises qui *« ont du mal à les recruter quand ils n'ont pas le bon diplôme, ou à les former parce qu'elles estiment – et je le comprends,* dit-elle – *que ça coûte cher et que ça prend du temps »*.

Le sociologue Dominique Glaymann, spécialiste de l'insertion des jeunes, le confirme : *« Une part importante de jeunes NEET a déjà connu des expériences de travail précaire. Et elles ont pu, en tant que telles, dégrader leur confiance en eux et leur rapport au travail. »* Un problème français ? L'OCDE rappelait, en 2024, que 55,7% des 15-24 ans en emploi sont en contrat temporaire dans l'Hexagone, contre 25,3% en moyenne dans les pays de l'OCDE. Ce chiffre était de 19% en France au début des années 1980, selon l'Observatoire des inégalités.

En plus des « freins périphériques », *« c'est donc aussi sur ce marché du travail proposé aux jeunes, et sur la qualité des emplois non qualifiés, qu'il faut agir »*, abonde l'économiste Bernard Gazier. Pour lui, abaisser le coût du travail pour ces jeunes ne ferait que les maintenir dans une forme de précarité *« où les employeurs ne s'attachent pas à eux et où, en retour, ils ont un rapport distancié au travail »*. Mais il est aussi urgent, selon lui, d'enfin améliorer le système de formation initiale en France *« qui continue à sélectionner par l'échec et à créer de la défiance envers l'école et tout ce qui est assimilé à l'institution »*.

D'où la difficulté à « aller chercher » une partie des jeunes NEET pour les ramener vers les missions locales ou les agences France Travail dont ils se méfient parfois. Depuis quelques années, les organismes d'insertion multiplient donc les maraudes. Et ce, dans la vie réelle (terrains de sport, snacks, bas des immeubles…), mais aussi en ligne où ils se réfugient régulièrement.

Lindsay, bachelière professionnelle de 19 ans originaire du Pas-de-Calais, faisait ainsi partie de ces inactifs « invisibles », après n'avoir pas pu entrer en 2025 dans une formation d'aide-soignante. Jusqu'à ce qu'elle tombe sur une publication Instagram de la plateforme Hello Charly, entreprise de l'économie sociale et solidaire qui organise d'innovantes « maraudes numériques » en ligne. *« Désormais accompagnée par [un conseiller] à Arras qui m'aide à refaire mon CV et mes lettres de motivation, je multiplie les stages d'immersion pour trouver ma voie »*, raconte-t-elle, enthousiaste. Pour l'instant, son cœur balance entre retenter une formation d'aide-soignante ou devenir fleuriste. Loin de fuir le monde du travail, elle résume par une formule simple sa motivation à sortir de la case NEET : *« J'aimerais juste travailler, là où on va m'accepter… »*

Réseau44
Laboratoire d'expérimentations

Et si on (re)pensait l' "aller vers" dans les structures d'Animation de la Vie Sociale ? (extrait)

« Passer du besoin de participation, au désir de rencontre… »

« Aller vers » : comment et pourquoi ?

retour sur la conférence de Jérôme Guillet dans le cadre de la grande ébullition collective du Réseau des Centres Sociaux 44

Jérôme Guillet, spécialiste de l' « aller vers » et des actions en direction des publics « non captifs » était en Loire-Atlantique pour partager son approche de l'intervention sociale aux bénévoles, professionnels et partenaires des Centres Sociaux et Espaces de Vie Sociale du Réseau de Loire-Atlantique.

Jérôme Guillet fait de l'action-recherche. Il expérimente d'abord pour ensuite en tirer des enseignements et produire des connaissances qui conduisent à des solutions opérationnelles. L'approche qu'il défend est celle de l'«aller vers» et des « campagnes relationnelles ». Une méthodologie d'intervention qu'il a aiguisée au fil de ses découvertes, lors de ses expérimentations de terrain.

Sa première intervention, le vendredi 25 octobre 2020, consistait en un travail de stimulation et de questionnement collectif sur la question de l'«aller vers» et des alternatives aux logiques programmatiques. Le lendemain, Jérôme Guillet a proposé un temps de conférence plus concret sur comment et pourquoi les Centres Sociaux peuvent développer l'« aller vers ». C'est sur ce deuxième temps que nous vous proposons, dans cette publication, un retour détaillé. (…)

Publication interactive qui intègre des capsules audio extraites de la conférence de Jérôme Guillet.

1 Introduction : L'aller-vers, une pratique de terrain comme une surface de travail populaire

Dans cette introduction, Jérôme Guillet présente son approche de l'«aller vers». Il définit le terrain comme **une surface de travail populaire et commune** entre les salariés, les bénévoles et les habitants. Il y voit une alternative pour ne plus faire de la réunion, l'unique point de convergence et de relation. Il défend l'idée de **campagnes relationnelles** pour intervenir de manière constante sur le territoire et créer de la relation avec les habitants. Dans l'«aller vers», ce n'est pas qu'une compétence technique qui est mobilisée, mais une compétence sociale. L'aptitude à entrer en relation avec des gens différents est une compétence qui n'a pas d'âge, ni de statut. Parfois même, selon les écosystèmes, les bénévoles sont plus à même que certains salariés pour aller vers les habitants.

2 min 55

2 La découverte de l'animation spontanée en tant qu'animateur de jeunes enfants

Dans cette partie, Jérôme Guillet revient sur le moment où il a pris conscience que l'animation était en réalité, bien plus complexe et intéressante que ce qu'il imaginait. À cette période, il est animateur en stage BAFA auprès d'enfants dans une colonie de vacances. Très vite, il découvre que les enfants constituent une institution démographique capable de décider du sort de son temps libre. Il découvre également la richesse de l'observation active et la plus-value des animations spontanées. En bref, une approche qui consiste à **privilégier le vécu sur le prévu et à s'appuyer sur ce qu'offre l'environnement**, plutôt que sur une programmation.

Pour illustrer ses découvertes, Jérôme Guillet s'appuie dans cette séquence sur des expériences concrètes vécues avec les enfants. Par exemple, avec l'histoire de la maison abandonnée caillassée, il explique comment un problème peut ensuite devenir une opportunité. Il nous parle aussi d'une balade en vélo vers un concours canin qui s'est transformée en chasse aux gargouilles. Un exemple pour raconter comment la curiosité des enfants et la prise en compte des ressources environnantes ont permis de bouleverser le programme, et d'offrir de nouvelles perspectives.

9 min 34

3 L'animation spontanée transposée à un public d'adultes

Après sa découverte de l'animation spontanée suite à son expérience auprès de jeunes enfants, Jérôme Guillet a eu l'occasion d'expérimenter cette approche auprès d'un public adulte. Pour illustrer son propos, il revient sur sa participation en 1998, à un rassemblement international auquel il a participé en tant que membre du conseil national de la jeunesse. Un évènement où des centaines de jeunes adultes, représentant plus de 130 nationalités, étaient réunis sur un campus au Portugal pour se rencontrer et débattre. Si le fond y était, la forme n'était pas adaptée. L'organisation [trop] institutionnelle fit un flop et les espaces de débats et de rencontre prévus par les organisateurs étaient désertés par les participants. Alors Jérôme Guillet, accompagné de quelques camarades, tenta d'animer le campus et de favoriser la rencontre avec les autres participants en mettant en place un dispositif informel.

Avec la réussite de cette animation improvisée, il prit conscience de la force du témoignage et de la nécessité de s'adapter à l'environnement pour favoriser la rencontre et la relation. Il venait de découvrir l'équation suivante : **Une foule inconnue + un prétexte + des moments informels = Mille rencontres.**

C'est cette expérience qui l'amena ensuite à travailler dans l'espace public, à la rencontre des passants.

5 min 05

4 Transformer la rue pour déclencher les rencontres avec les passants

Inspiré par ses expériences précédentes, Jérôme Guillet a expérimenté un nouveau terrain de travail : la rue. Son objectif étant de déclencher des rencontres avec, et entre les passants. Il expérimenta de nombreux dispositifs et très vite tira des enseignements de ses expérimentations :

- Modifier l'environnement suscite la curiosité des passants qui finissent par approcher ;
- Inciter à venir, sans jamais demander de venir ;
- Faire baisser la défiance en évitant les sollicitations directes et en restant à l'écart ;
- Favoriser le témoignage qui est populaire, et éviter l'argumentation qui est élitiste ;
- Passer d'un sujet de réflexion pointu à un sujet de questionnement populaire qui prête au témoignage.

10 min 10

5 Des passants aux habitants : L'enquête de territoire pour des solutions endogènes

Après une expérience réussie auprès des passants, une commune sollicite Jérôme Guillet pour un travail d'enquête sur un territoire de la ville où des problèmes sont régulièrement remontés et où aucun service municipal n'existe. Il se retrouve alors dans une réunion d'habitants où les habitants expriment leurs problèmes. Parmi la foule, il repère une habitante qui semble avoir une position plus équilibrée sur le quartier. Au fil de la discussion, il se rend rapidement compte qu'elle sera une alliée dans son travail sur le territoire, et bien plus encore.

À travers cette expérience, Jérôme Guillet insiste, entre autres, sur l'importance de **s'autoriser de la relation pour détecter les ressources du territoire.** Il explique aussi comment la production de solutions peut être « endogène » (le milieu produit ses solutions).

14 min 58

6 Concrètement, comment aller vers les habitants ? L'exemple du hall d'immeuble

Dans cette séquence, Jérôme Guillet nous livre le récit d'une expérience matrice, qui permet de comprendre la stratégie d'ensemble développée pour aller à la rencontre des habitants.

L'expérience racontée est une action menée en habitat populaire, devant et dans un hall d'immeuble (zone de gratuité, porteur de parole, porte à porte, coin café…). Ce récit permet de comprendre l'importance de développer des logiques écosystémiques pour proposer des espaces permettant la variation du niveau d'engagement et d'implication, pour s'adapter aux capacités différentes des habitants à entrer en relation. Il explique comment articuler « laisser venir » et « aller chercher ». Dans cette séquence, il parle également de l'importance d'**avoir un allié dans l'écosystème**, et en profite pour aborder le travail communautaire.

10 min 41

7 Concrètement, comment aller vers les habitants ? L'exemple du jardin public

Jérôme Guillet s'appuie sur une autre expérience pour nous partager les clés permettant d' «aller vers» et d'entrer en relation avec les habitants, cette fois-ci dans un jardin public.

Il nous partage, entre autres, l'importance de **penser une approche polycentrique** car, selon lui, l'évènement rassembleur est une belle illusion compte tenu des sensibilités différentes des habitants. Dans cette séquence, il revient sur l'intérêt de **travailler sur la temporalité en installant du rituel** pour un développement progressif de la reconnaissance et de la confiance, mais aussi pour respecter le rythme et le niveau d'implication de chacun. Jérôme Guillet nous livre également quelques astuces pour penser un dispositif qui favorise l'entrée en relation (activité en autonomie pour les enfants, aménagement de confort, matérialité…).

9 min 41

8 Mais à quoi ça sert d'aller vers les habitants ?

Après le comment, Jérôme Guillet aborde le pourquoi. Il expose dans cette séquence, les principaux enjeux de l'aller vers. Tout d'abord, «aller vers» pour **avoir une connaissance plus fine du territoire**, qu'il compare à un jeu de tarot. Il s'agit d'avoir toutes les cartes en main pour comprendre ce qui se joue sur le territoire, et savoir ce que les gens vivent. «Aller vers» permet de pouvoir détecter les personnes ressources, qu'il compare aux « atouts ». Il propose un outil de cartographie et de classification de ces personnes qui peuvent être ressources que ce soit en termes d'information, de mobilisation ou de pistes d'actions.

L'«aller vers» permet aussi d'effectuer **un travail de première ligne auprès des habitants**. Accueillir, écouter et chercher ici et maintenant une solution à leurs problèmes. C'est aussi un moyen de lutter contre le non-recours aux droits. La proximité et la complicité rendues possibles par l'«aller vers» permet de remplacer un circuit institutionnel souvent long et éprouvant par un circuit court et bienveillant.

7 min 11

9 En conclusion : Des campagnes relationnelles comme un retour aux sources

Pour conclure son intervention Jérôme Guillet rappelle que l'«aller vers» s'inscrit dans une stratégie globale d'intervention pour créer un milieu éducatif ouvert pour les habitants. Il encourage l'idée d'une proximité multiforme (physique, affective, culturelle et politique).

Jérôme Guillet défend une conception de l'accueil qui commence à l'extérieur du Centre Social avec un déplacement des surfaces de contact dans des lieux tiers, voire chez les gens directement. Le Centre Social n'est plus le point de départ, ni le lieu d'animation mais le point d'arrivée (ou pas).

Il revient dans cette séquence sur la nécessité, selon lui, de mener à la fois une enquête de terrain et des campagnes relationnelles, pour connaître les habitants, créer de la complicité et comprendre ce qui se joue en dehors des radars. Il rappelle le double objectif de ces campagnes, à savoir, détecter les ressources du territoire et travailler ici et maintenant aux difficultés des habitants.

Dans cette séquence, il fait écho à la pédagogie sociale défendue par Laurent OTT : Être de manière inconditionnelle dans les espaces publics pour construire à partir de cette base la relation aux habitants, puis les projets qui en découlent.

Enfin, il parle d'un retour aux sources en revenant sur l'origine du travail social et de l'animation socioculturelle de la fin du 19ème siècle dans le monde anglo-saxon, avec les premières grandes enquêtes sociales. Faire des campagnes relationnelles, c'est alors simplement s'intéresser à l'origine des Centres Sociaux et revenir aux fondamentaux : Arpenter le terrain pour produire de la connaissance et essayer de comprendre ce qui se joue ici et là, pour pouvoir répondre aux besoins des habitants.

9 min 34

(…)

DOCUMENT 6

caf.fr - Consulté en avril 2026

Charte des Promeneurs du Net

Cette charte est un référentiel commun qui a pour vocation de faire connaître l'origine de ce projet à toute personne qui serait en lien avec un Promeneur du Net. Elle précise également les contours, les valeurs, les principes et les règles de fonctionnement de la démarche.

L'adhésion à la présente charte engage ses signataires pendant toute la durée de leur participation à la démarche « Promeneurs du Net ».

Préambule

Internet est aujourd'hui le média de communication par excellence des jeunes et fait partie intégrante de leurs pratiques culturelles. L'image positive dont il bénéficie auprès d'eux et l'utilisation intensive qu'ils en ont en font un outil présentant de nombreux risques, mais aussi d'importantes potentialités.

Une action éducative à destination des jeunes, des parents et des professionnels de la jeunesse est essentielle pour leur permettre de mieux maîtriser cet outil et les conduire à en saisir les différents enjeux. Elle doit permettre à chacun d'exploiter au mieux les multiples opportunités qu'il peut offrir dans le quotidien de chacun.

Tel est l'objectif des Promeneurs du Net qui, par leur présence éducative sur les espaces en ligne fréquentés par les jeunes, contribuent à la définition de nouvelles modalités d'accompagnement des jeunes, en phase avec leurs besoins et préoccupations actuelles.

Article 1.
Renforcer la présence éducative sur Internet via la démarche « Promeneurs du Net »

L'utilisation par les jeunes des outils numériques, tels qu'Internet, les réseaux sociaux, les smartphones et tablettes, ou encore les jeux vidéo, suscite de nombreux questionnements chez les parents comme chez les professionnels de la jeunesse.

Ces usages numériques s'inscrivent au cœur des pratiques culturelles des jeunes. Ils sont pour eux un vecteur important de sociabilité, d'expression et de créativité.

La présence éducative sur Internet apparaît aujourd'hui comme un élément incontournable des politiques préventives, éducatives et sociales en direction des jeunes. L'objectif est de poursuivre sur Internet l'action éducative conduite sur les territoires par les différents acteurs engagés aux côtés des jeunes.

Promeneurs du Net s'inscrit dans cette continuité, faisant écho à une démarche initiée en Suède et partant du constat que si les adultes, professionnels de la jeunesse, éducateurs, animateurs et tous ceux travaillant en lien avec les jeunes sont bien présents dans les différents espaces qu'ils fréquentent (école, espaces éducatifs…), ils ne le sont pas forcément dans la « rue numérique ».

Les Promeneurs du Net interviennent au titre des missions relatives au poste qu'ils occupent. Même si les modalités de mise en relation avec les jeunes changent, il ne s'agit pas de remplacer le face-à-face dans les structures.

L'objectif est avant tout de maintenir la relation avec les jeunes dans la vie physique. La présence en ligne permet d'enrichir ces modalités d'intervention et de poursuivre les actions éducatives sur tous les territoires où évoluent les jeunes.

Article 2. Les acteurs de la démarche

Les Promeneurs du Net sont des professionnels (éducateurs, animateurs, conseillers en insertion, infirmières, psychologues, médiateurs numériques…) issus de différentes structures du secteur éducatif, socio-culturel, médico-social, de l'animation ou de la médiation qui interviennent auprès des jeunes sur les territoires. Tous les acteurs de la jeunesse sont susceptibles d'être concernés par cette présence éducative sur Internet et sont, à ce titre, régis par la présente charte des Promeneurs du Net.

Article 3. Les missions

Les structures signant la charte s'engagent à missionner un ou plusieurs de leurs professionnels pour des actions de présence éducative sur Internet, plusieurs heures par semaine. Cette présence éducative peut s'exercer sur les réseaux sociaux, les forums, les « chats », les blogs, les jeux vidéo et tous les outils numériques utilisés par les jeunes et les familles.

Chaque Promeneur du Net possède un compte professionnel (« profil individuel ») sur Facebook (et/ou Twitter, Instagram, Snapchat…) devant contenir *a minima* les informations suivantes :

- le prénom du Promeneur du Net (Pdn) et le nom de sa structure ;
- une photo personnelle (de préférence) ou, à défaut, une photo représentant sa structure ;
  - → *la personnalisation de la relation est primordiale s'agissant de la présence éducative sur Internet. Le jeune doit pouvoir reconnaître l'adulte avec qui il est en contact.*
- le logo (ou bandeau) Promeneurs du Net ;
- les précisions essentielles relatives à la démarche « Promeneurs du Net »;
- les modalités d'entrée en relation avec un Pdn ;
- le lien vers l'annuaire départemental des Promeneurs du Net.

Parallèlement à ses missions habituelles, chaque Pdn consacre plusieurs heures par semaine pour aller à la rencontre des jeunes et parfois de leurs familles, afin de les accompagner dans la « rue numérique ».

Dans le cadre de leurs actions, les Pdn ont pour vocation de :

- créer et/ou renforcer des liens avec les jeunes, les familles et le réseau des professionnels du département ;
- rompre l'isolement des jeunes et réduire les inégalités (géographique, d'accessibilité liée au handicap, …) grâce à la proximité du numérique ;
- établir une relation de confiance, échanger, partager ;
- conseiller, informer, prévenir ;
- proposer un soutien, une rencontre, une orientation vers une structure adaptée ;
- contribuer à la mise en place d'actions individuelles et/ou collectives pertinentes au regard du public et des missions de chaque organisme ;
- accompagner les jeunes dans la « rue numérique » ;
- favoriser l'éducation aux médias et à l'information auprès des jeunes et de leur famille ;
- rassurer et accompagner les jeunes comme leurs parents ;
- proposer des espaces de paroles, d'échange de débats individuels et/ou collectifs (« chats », conversations instantanées, forums, groupes de discussion…) ;
- encourager des projets collaboratifs et responsables sur le numérique (physiques et/ou dématérialisés).

Le Pdn s'engage à :

- assurer une présence éducative régulière sur Internet, intégrée à son temps de travail et adaptée aux horaires de sa structure ;
- participer aux temps de coordination dédiés, au sein du réseau départemental (rencontres, formations, analyse des pratiques, par exemple) ;
- participer aux animations collectives et/ou événementielles liées au réseau départemental des Promeneurs du Net.

En cas de non-respect d'un de ses engagements, le Pdn se verra exclu du dispositif par une décision officielle et concertée du comité de pilotage. Cette décision sera notifiée à la structure dont dépend le Pdn.

En cas de non-respect par les jeunes des valeurs précisées à l'article 6, les cas les plus graves pourront faire l'objet de signalements aux autorités compétentes.

Les structures porteuses du projet veillent à ce que la configuration de leur espace numérique soit maintenue à jour, afin de garantir et de respecter les principes de confidentialité et d'anonymat.

Article 4. Connaissances et compétences

Afin de mener à bien ses missions, le Promeneur du Net doit volontairement intégrer les outils numériques à sa pratique professionnelle et se situer dans une démarche d'adaptation aux nouvelles modalités relationnelles de communication.

Le Pdn doit notamment être en capacité de posséder :

- une bonne culture des technologies de l'information et de la communication, et de leurs usages ;
- une connaissance des principales règles de droit, de sécurité et de civilité sur Internet.

Il doit également savoir adapter son intervention en fonction de son métier, de sa fonction, de ses missions et communiquer ce cadre aux jeunes et aux parents.

Une formation continue, associée à une analyse des pratiques, est un plus pour acquérir ou développer les connaissances et compétences sur les champs suivants : utilisation des réseaux sociaux et des outils de communication dans un cadre professionnel, travail en réseau, confidentialité et secret professionnel, bonnes pratiques numériques…

Article 5. Animation et pilotage

Au sein de chaque département, un comité de pilotage est mis en place, afin d'animer et de piloter le réseau des Promeneurs du Net.

Les structures qui participent à cette démarche sont retenues par le comité de pilotage et sont accompagnées par un coordinateur départemental.

Elles s'engagent à participer au réseau départemental des Promeneurs du Net, et à contribuer au suivi et à l'évaluation de la démarche.

Article 6. Les valeurs

Chaque signataire de la présente charte s'engage à respecter les valeurs de l'animation et de l'éducation en faveur de la jeunesse et de la parentalité, à savoir :

- prendre en compte les individus sans distinctions ni préjugés ;
- favoriser l'accès à l'autonomie et à la socialisation ;
- promouvoir l'apprentissage de la citoyenneté.

Dans le cadre de leurs interventions, les Pdn et les utilisateurs s'engagent à respecter les principes fondamentaux suivants :

- respect des valeurs de la République et de la laïcité ;
- respect de la dignité de la personne ;
- interdiction du prosélytisme et de l'incitation à la haine.

Le Pdn exerçant ses fonctions dans un but non lucratif, aucune démarche commerciale n'est autorisée.

Le Pdn s'engage à ne pas avoir vocation de diffusion philosophique, politique, syndicale ou confessionnelle, et à ne pas exercer de pratique sectaire.

La diffusion de contenus à caractères pédophiles, pornographiques, racistes, négationnistes, injurieux, diffamatoires, obscènes, violents ou portant atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité n'est pas autorisée.

Le Pdn exerce dans le respect de ses missions et de l'institution qu'il représente. La présence éducative sur Internet vient en complémentarité des missions dévolues à sa structure et ne se substitue en aucun cas à elles.

INTRODUCTION

Les démarches d'« aller vers » dans le travail social : une mise en perspective (extrait)

12/12/2022

JORDAN PARISSE, EMMANUEL PORTE
Codirecteurs de la collection des Cahiers de l'action

(…)

Interroger les démarches d'« aller vers » en partant des pratiques

Construit avec l'appui du groupe de pédagogie et d'animation sociale (GPAS) de Bretagne, ce numéro des Cahiers de l'action se donne pour ambition d'interroger les démarches d'« aller vers » en partant des pratiques. Il procède d'une volonté du GPAS de consolider sa propre démarche de réflexivité à partir de son inscription dans le champ de la pédagogie sociale, tout en la partageant avec d'autres champs d'intervention. Ce fut ainsi l'objet – comme c'est désormais habituel dans la construction de chacun des numéros de la collection – d'une réunion d'échanges organisée au mois de décembre 2021, à laquelle ont participé une dizaine de contributeurs et contributrices issu·e·s d'horizons professionnels divers : pédagogie sociale, recherche en travail social, collectivité territoriale, ou encore éducation populaire. Les différentes contributions rassemblées dans ce numéro sont le produit de ces discussions et invitent à entrer dans une réflexion sur les démarches d'« aller vers » en interrogeant de manière transversale les enjeux liés à l'espace et au territoire, à l'organisation collective du travail, aux postures professionnelles et aux instruments mobilisés ainsi qu'aux finalités poursuivies. Deux parties structurent ce numéro.

Une première série de contributions donne à voir la façon dont la démarche d'« aller vers » est plus spécifiquement investie dans le champ de la pédagogie sociale, laquelle développe, ainsi que nous l'avons souligné plus haut, un rapport spécifique à l'espace et au « dehors » comme modalité de relation avec le public. **Josiane Gunther**, présidente de l'association Terrain d'entente, basée à Saint-Étienne (Loire), propose tout d'abord un retour d'expérience à propos de l'activité que mène l'association depuis une dizaine d'années sur un terrain de jeu situé au cœur d'un quartier populaire de la métropole ligérienne. Cette contribution explicite un mode opératoire fondé sur une présence régulière dans l'espace public comme socle des activités proposées, tout en soulignant les contraintes et les

limites auxquelles l'association doit faire face. En partant d'un même attachement aux principes de la pédagogie sociale, la contribution de **Gurvan Bricaud**, investi dans l'association Tous les Maquis basée à Champigny-sur-Marne (Val-de-Marne), montre que loin de se cantonner à l'espace local, ce type de démarche trouve également des prolongements dans l'organisation de séjours collectifs avec les enfants et adolescents ainsi que dans l'insertion au sein d'un réseau d'échange international, gage d'ouverture et de multiplication des rencontres. Dans l'entretien qu'il a accordé à **Céline Martin** du GPAS de Bretagne, le chercheur **Guillaume Sabin** offre quant à lui une mise en perspective de ces pratiques d'« aller vers » dans le champ de la pédagogie sociale. En s'appuyant sur les résultats d'une recherche-action menée pendant trois années avec le GPAS, il précise à la fois la spécificité de l'approche dans ce champ spécifique, sa signification, ses implications, ses contraintes et ses limites.

Une seconde série de contributions se propose d'interroger trois modalités spécifiques de recours à une démarche d'« aller vers », de manière parfois contre-intuitive vis-à-vis de l'idée que celle-ci serait principalement associée à une mobilité physique vers l'extérieur. Membres de l'association Les Pétrolettes, basée à Rennes, **Agathe Quiblier** et **Valentine Poncet-Bernard**, analysent la mise en œuvre d'une pratique d'« aller vers » numérique auprès des travailleur·se·s du sexe (TDS), ancrée dans une approche de santé communautaire reposant sur le principe de la « pair-aidance ». En se fondant sur des données recueillies dans le cadre d'une recherche-action réalisée conjointement avec l'association nantaise Paloma, cette contribution revient sur les enjeux spécifiquement liés aux manières d'entrer en relation, en ligne, avec les TDS, et sur les positionnements différenciés qu'il est possible d'adopter dans le cadre de ce type de soutien et d'accompagnement. En revenant quant à elle sur l'expérience conduite depuis octobre 2020 au sein du tiers-lieu dit « Le Parallèle » à Redon (Ille-et-Vilaine), **Mona Eugène-Maestracci**, coordinatrice du secteur jeunes adultes de l'association La Fédé, montre comment une démarche d'« aller vers » peut s'incarner dans la manière de penser la modularité d'un lieu d'accueil des publics. La proximité avec les jeunes se construit ici à travers la possibilité qui leur est laissée de participer à la vie du lieu, dans les murs plutôt que hors les murs. **Mona Gorce** et **Maïté Juan**, respectivement coordinatrice des démarches d'accompagnement à l'engagement et coordinatrice du pôle recherche et formation de l'association Astérya, soulignent enfin – dans l'entretien qu'elles nous ont accordé – les spécificités d'une démarche de soutien à l'engagement intégrant une logique d'« aller vers ». Celle-ci se matérialise dans l'approche consistant à rechercher, à travers les parcours des individus, ce qui va pouvoir les inciter à s'engager dans des activités bénévoles et à les orienter vers des associations susceptibles de les accueillir.

(…)

Fiches pratiques **Conseiller numérique**
(extrait)
France Services - Mars 2023

Comment favoriser le "aller vers" dans mon quotidien ?

Introduction

Aller vers : de quoi parle-t-on ?

« L'aller vers » est pensé comme une démarche venant du travail social et **permettant l'accès ou le maintien des droits, et en contrepoint, un moyen de lutter contre le non-recours** des personnes les plus en difficultés

Cette notion recouvre aujourd'hui plus largement **les actions dites "hors les murs"**, dont le principe est d'aller au-devant des publics, et non de partir du présupposé de leur venue au sein des dispositifs et actions existantes.

Pourquoi et comment favoriser le "aller vers" ?

Prenant appui sur un « éloignement » d'ordre multiple, c'est l'action qui vient au public. C'est pourquoi il s'agit avant tout d'une posture, pro-active et bienveillante, allant au-devant des sollicitations des publics, et à la rencontre des partenaires.



Témoignage de terrain

« L'aller Vers » pour moi répond aux besoins de la population qui n'accède pas aux prestations ou aux services de médiation numérique classiques. En effet, il s'agit d'opposer à la logique de « guichet » distributeur de prestations, une approche davantage ancrée sur le terrain et de co-construction avec nos publics cibles.

Pour cela, la coopération entre les Conseillers numériques est primordiale, car elle permet de mener des actions communes sur des ateliers multi-thèmes afin d'apporter une plus value qualitative aux services d'accompagnement fournis.
Cette qualité d'accompagnement s'obtient grâce aux échanges de pratiques ainsi qu'aux feedbacks sur les actions qui fonctionnent. Les échanges sur les questions de veille numérique, nouveautés, outils utilisés, etc. Ils vont de pair avec cette évolution continue du numérique.

Aussi, aller rencontrer les partenaires institutionnels pour connaître leur fonctionnement et spécificités permet de se faire connaître et d'engager des partenariats pouvant déboucher sur des actions ciblées, spécifiques avec des besoins identifiés dans ces structures (ex : Pôle emploi, service civique avec Unis-cité etc..).

Promouvoir des actions de partenaires de la médiation numérique locaux à l'extérieur du rayon d'action du Conseiller numérique permet de favoriser « l'emmener vers » et ainsi faire la promotion des actions vertueuses des territoires voisins, essaimer, créer du lien social, etc...

Propos recueillis auprès de Maxime BANY, Conseiller numérique Territoire Nord, DDSU, Ville de Clermont-Ferrand

Chapitre 1

Mobilité et proximité

Aller au plus proche des publics et de leur lieu de vie

Les **territoires ruraux** sont particulièrement concernés par les problématiques de mobilité et les actions de proximité contribuent ainsi à lever certains freins.

Les **habitants des quartiers politiques de la ville** (**QPV**) rencontrent eux aussi des freins à la fois physiques, cognitifs, psychologiques, culturels et financiers qui impactent tout autant l'emploi, l'éducation, la formation, l'accès aux services et loisirs.

Bonnes pratiques

« Le numérique offre aussi de nouvelles solutions, à condition de veiller à leur appropriation par toutes et tous, sachant que les habitants des quartiers populaires souffrent souvent *d'**illectronisme et d'un manque de matériel disponible***. »

Sources : article Banque des Territoires & Études France Urbaine

Prendre en compte tous les publics

Y compris le « non-public » (celui que l'on ne voit pas ordinairement). Les publics qui viennent dans les lieux de médiation numérique ont franchi un cap important leur permettant de passer le seuil de la porte. **Pour cela il faut un capital confiance suffisant, même** s'il est **souvent modeste et fragile**. Les plus en difficulté font souvent en sorte d'être "invisibles", de passer "inaperçus", et n'ont pas encore franchi ce cap, qui ne va pas de soi. Ces derniers sont susceptibles d'avoir des besoins, sans pour autant connaître les possibilités d'accompagnement ou d'être en capacité de pouvoir les solliciter (par honte, peur, appréhensions et/ou préjugés).

Bonnes pratiques

« ***L'approche directe*** *: se rendre au domicile des usagers* »
« ***S'appuyer sur des lieux déjà identifiés*** *des publics en difficulté avec le numérique* »
« ***Investir des lieux de passage stratégiques*** *(places de marché, parkings de salles de fêtes...)* »

Sources : article PQNA & HUBIK

Apporter une présence humaine, rapprocher les actions des publics, et aller à la rencontre

Au-delà de la réalité spatiale, c'est également signifier aux publics qu'ils ne sont pas « oubliés ». Ce faisant, cela contribue à créer, rétablir ou entretenir le lien social ainsi qu'à lutter contre l'isolement.

Bonnes pratiques

C'est avant tout une posture qui propose un espace et un temps de rencontre avec le public *(entre l'espace public et l'accompagnement numérique proposé), dont le vecteur premier est l'écoute : dans cette configuration nous partons du public et non de l'action. De cette rencontre peut naître une ou plusieurs pistes identifiées comme pouvant trouver réponse ou appui via le numérique. Le temps d'accueil/diagnostic est donc à privilégier avant tout accompagnement/orientation.*

Chapitre 2

Pédagogie

Se rendre dans un lieu de médiation numérique nécessite des présupposés

Ceux-ci ne sont **pas immédiatement accessibles** à tous les publics, à fortiori les plus en difficulté.

Prendre en compte les non-demandes

Susciter la rencontre **en allant au-devant du public**, et favoriser l'**écoute attentive** afin de percevoir ce qui pourrait faire sens pour la personne.

Favoriser la rencontre

Par exemple en **proposant un café ou un thé**. La "cafetière pédagogique" permet de créer un espace tiers, une passerelle de médiation entre l'espace public et l'espace d'accompagnement.

Susciter confiance, assurance et volonté

Confiance en soi et en ses capacités, ainsi que dans l'aidant.

Assurance d'un **contexte sécurisé et sécurisant**, susceptible de rassurer suffisamment la personne afin de favoriser l'engagement.

Volonté d'apprendre, en passant de la réponse à l'urgence à un accompagnement sur le long terme.

Accepter l'inconnu

Cette posture requiert de pouvoir **accepter une forme d'incertitude** (on ne sait jamais qui on va rencontrer) sans pour autant s'en contenter (être pro-actif est indispensable) : le public ne viendra pas de lui-même, et la démarche est de partir de lui, pas de nous.



Témoignage de terrain

"Lorsque je reçois un usager, la première chose que je lui propose c'est de lui offrir un café ou un thé ! Quoi de plus sympa que d'accorder aux gens quelques minutes de répit pour casser un quotidien effréné. Mon but étant de faire de cet entretien, un moment d'échange convivial et ludique ; et non pas un exercice fastidieux supplémentaire dans la journée de mes usagers.

De plus, cela permet de briser la vitre imaginaire qui sépare le conseiller numérique et l'utilisateur et surtout de renforcer ce sentiment de proximité. Ce temps de pause permet d'aborder leurs différentes problématiques dans la sérénité avant de se mettre véritablement au travail. Intitulé le « café/thé time », ce moment est très apprécié des usagers."

Propos recueillis auprès de Étienne GIVRY, Conseiller numérique CoPLER Communauté de communes du Pays entre Loire et Rhône

Chapitre 3

Maillage territorial

Les actions "hors les murs" sont un moyen de **contribuer à une répartition territoriale plus équitable des actions et des possibilités d'accompagnement** pour les publics et contribuent en ce sens à apporter un plus juste équilibre, quel que soit leur lieu de vie.



Bonnes pratiques

- *S'inscrire en **complémentarité** avec l'existant.*
- *Favoriser la **répartition** plutôt que l'empilement*
- *Développer les **complémentarités plutôt que les silos**.*
- *S'appuyer sur les **partenaires** pour se faire connaître du public. "Aller vers" le public, c'est aussi "faire avec" les partenaires.*

Chapitre 4

Coopération

Favoriser l'interconnaissance des acteurs, des actions et des dispositifs existants sur le territoire.

Une démarche itinérante est une activité **passerelle et non une fin en soi**. Elle est donc susceptible de pouvoir orienter à tout moment vers le bon interlocuteur, lorsque cela est nécessaire. Une **connaissance fine des partenaires et de l'existant sur le territoire** est donc indispensable.

C'est un **bon prétexte pour "aller vers" les partenaires et impulser, entretenir ou développer des collaborations** dans une dynamique de réseau et de complémentarité.

Chapitre 5

Communication

Informer le public et les partenaires, communiquer sur votre offre de services et ses modalités

Bonnes pratiques

Appuyez-vous sur les partenaires locaux :

- *ils connaissent bien les publics et leurs habitudes, et sont des relais précieux.*
- *ils peuvent vous accueillir dans leurs locaux ou vous indiquer les lieux fréquentés.*
- *moins il y a d'intermédiaire entre le public et vous, mieux c'est !*

Vous êtes les plus à même de présenter votre action :

- *les partenaires sont donc des relais de VOTRE communication.*
- *multipliez les voix et les supports de communication : radio, presse écrite, bulletins municipaux, réseaux sociaux, flyers sur les marchés, dans les commerces de proximité.*
- *il faut pouvoir s'adresser à tous les publics (même non-lecteurs).*



Témoignage de terrain

"Étant conseillère numérique sur une communauté de communes, il nous paraissait évident d'aller au plus près des administrés afin de limiter les déplacements à maximum dix minutes de leur lieu d'habitation. Pour cela, j'effectue des permanences dans les trois bibliothèques (toutes les semaines) ainsi que sur quatre communes (une fois par mois). Je travaille également avec les centres de loisirs pour sensibiliser les jeunes, le CIAS, et aussi avec un ESAT. J'ai donc de tous les types de publics de 9 à 90 ans !
Si les rendez-vous sur les communes ne semblent pas avoir l'engouement que nous espérions, en revanche, cela fonctionne très bien dans les bibliothèques. Cela s'explique notamment par le fait que cela reste un endroit de loisir et de transmission des savoirs dans la pensée collective contrairement aux mairies. Pour janvier, nous allons revoir la méthode afin de réduire le nombre de lieux et de proposer plus de jours de présence sur les communes qui fonctionnent le mieux, car cela reste chronophage et surtout limite la qualité des accompagnements, car le suivi est moins régulier."

Tessie ELLUL, CNFS, Communauté de Communes du Sarladais

Initiatives inspirantes

Modes de vie durables à partager | A. Tiberghien

"Le modèle « tiers-lieu fixe » n'a pas forcément de sens sur certains territoires comme les territoires ruraux. La répartition démographique et l'éloignement géographique impliquent d'avoir des initiatives au plus proche des citoyens-usagers mais sans pour autant y avoir suffisamment d'affluence pour justifier une initiative permanente ayant pignon sur rue. Concrètement, le Tiers- Truck est un camion aménagé permettant de déployer un tiers-lieu éphémère autour du camion et d'y animer les activités que l'on trouve dans ce type de lieu."

INSERTION

Un espace dédié aux jeunes en rupture avec les institutions

Valérie Brunet | Actu expert santé social | Bonnes pratiques santé social | Innovations et Territoires | Régions | Publié le 04/12/2024 | Mis à jour le 18/02/2025

Pour capter les jeunes « invisibles » et limiter les nuisances nocturnes dans un quartier, la ville de Montereau-Fault-Yonne, en Seine-et-Marne, anime un incubateur depuis 2023.



Composé de deux structures mobiles, l'incubateur permet aux jeunes de 16 à 30 ans de se retrouver en soirée pour jouer de la musique, lire, échanger…

[Montereau-Fault-Yonne (Seine-et-Marne) 22 300 hab.] Selon l'Insee, en 2019, en France, près de 13 % des jeunes âgés de 15 à 29 ans n'étaient ni en emploi, ni en études, ni en formation. Lorsque l'on est élu, comment faire pour repérer ces personnes en rupture avec les institutions, aussi appelées les « invisibles » ? Pour les détecter, Montereau-Fault-Yonne a créé un incubateur, lieu de rassemblement pour les 16-30 ans. Situé au cœur d'un quartier, il a été inauguré en 2023 et se compose de deux structures mobiles de 24 mètres carrés chacune. A proximité immédiate, un gymnase accueille ce même public (lire ci-dessous [1]).

Musique, télé, webradio

Autres enjeux de ces espaces ? « Permettre à ceux qui vont bien d'avoir un endroit pour s'exprimer, passer du temps, et à ceux qui vont moins bien de retrouver un lien avec les adultes afin de travailler sur un projet de reprise de formation pour les conduire vers l'emploi », indique Stéphane Dervillez, adjoint au maire, chargé de la vie scolaire, de la jeunesse, de l'enseignement supérieur, de la formation et de l'emploi.

L'un des conteneurs est équipé, entre autres, d'un studio d'enregistrement et d'instruments de musique. Le second, d'un espace pour se détendre, jouer aux jeux vidéo, regarder en groupe la télévision, lire des mangas…

Les jeunes s'y retrouvent du mardi au samedi de 17 heures à 1 heure 30 en période scolaire et tous les jours lors des vacances. « Cela soulage les halls d'immeuble et les habitants en termes de bruit », reprend Stéphane - Dervillez.

Jérémy Férez, technicien chargé de l'incubateur, ajoute : « Des jeunes veulent s'en sortir, mais si rien n'est ouvert le soir, ils se retrouvent à errer dans les rues. » Parmi les éducateurs communaux présents aux côtés des jeunes, un musicien, coordinateur de la structure, anime des ateliers de webradio, de rédaction de paroles de chansons et initie à la pratique instrumentale.

Passerelle vers le « carrefour de la réussite », une structure municipale

L'incubateur offre aux jeunes la possibilité de pratiquer des activités qu'ils aiment et permet à la commune de créer un lien de confiance avec eux. Les éducateurs ont pour rôle d'identifier ceux en difficulté, de nouer le contact pour les diriger vers le « carrefour de la réussite », une structure municipale d'aide aux jeunes dont dépend l'incubateur.

Ce service est une sorte de guichet unique composé de trois pôles : formation et mobilité, enseignement supérieur et enseignement professionnel – pour un suivi dans les démarches liées à l'insertion vers l'emploi. « Une fois que l'on a détecté les "invisibles", c'est dur de leur trouver des solutions », convient Jérémy Férez, également directeur du « carrefour de la réussite ».

Difficile, aussi, de quantifier ces personnes sorties des radars, même « si on connaît le taux d'inactivité et de chômage du quartier », reconnaît l'élu. Autre problématique soulevée par Stéphane Dervillez : « Nous travaillons pour y associer les filles, que l'on voit peu. Il nous faut trouver les bons réseaux et les activités qui leur parlent. »

Un gymnase ouvert en nocturne

La troisième composante de l'incubateur est un gymnase pour les jeunes qui veulent se défouler. L'équipement est accessible tous les jours de 22 heures à 2 heures durant les vacances scolaires et les vendredis et samedis soir en période scolaire. Lorsque les Monterelais arrivent à l'incubateur, s'ils ont envie d'aller courir, les agents ouvrent l'installation pour des activités libres, bien souvent du football. L'éducateur sportif communal organise des événements sportifs et leur propose de découvrir d'autres disciplines. Ce dispositif avait été testé à l'été 2021 pour limiter les nuisances nocturnes causées par des jeunes du quartier. Il a fait ses preuves depuis.

Le média social - 5 décembre 2022

Maraudes numériques : "aller vers les jeunes décrocheurs en utilisant leurs codes"



Les lauréats de l'appel à projets "maraudes numériques" étaient réunis au ministère du Travail, le 24 novembre, pour échanger avec la Haut-commissaire aux compétences, Carine Seiler (au centre). - © Noémie Colomb

Le 24 novembre, les porteurs de projet de "maraudes numériques" étaient réunis au ministère du Travail. Pour la Haut-commissaire aux compétences, Carine Seiler, les pouvoirs publics doivent soutenir ces programmes qui permettent de remobiliser les jeunes en investissant leur monde.

Comment repérer les jeunes ni en emploi, ni en études, ni en formation (les Neet) et leur proposer de l'aide ? Depuis plusieurs années, cette question revient comme un leitmotiv dans les préoccupations des acteurs de l'insertion.

Pour tenter d'y apporter une réponse, le Haut-commissariat aux compétences a créé plusieurs appels à projets dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences (PIC). Dernier en date, celui sur les « maraudes numériques », lancé en juillet 2021, qui vise à repérer les jeunes via les réseaux sociaux et les plateformes de jeux en ligne.

Utiliser « leurs codes »

Le principe ? *« Aller vers les jeunes décrocheurs en utilisant leurs codes »*, a expliqué Carine Seiler, Haut-commissaire aux compétences, le 24 novembre, lors d'une journée rassemblant la dizaine de lauréats au ministère du Travail.

« On a une image du numérique comme de celle d'un monde qui isole et qui fragmente. Or il y a des liens qui se tissent et j'ai la conviction que les institutionnels doivent l'investir », a-t-elle poursuivi.

« Sociabilité naturelle »

Face à elle, les porteurs de projets retenus sont venus présenter leur démarche – parfois déjà lancée ou en voie de l'être – et expliquer l'intérêt de passer par le web pour toucher les jeunes.

Pour ce public, *« le monde numérique est une forme de sociabilité naturelle. Ils communiquent comme ça avec leurs amis mais aussi avec des gens qu'ils ne connaissent pas, des influenceurs, des marques et s'attendent à se faire aider dans leur insertion avec les mêmes outils »*, explique ainsi l'un des représentants du projet de « médiation digitale », Le Déclic.

Plateforme de coaching

Portée par l'association WeTechCare, il s'agit d'une plateforme de coaching en ligne mettant en relation des jeunes en recherche d'emploi avec des médiateurs qui les aident dans leur orientation. Et pour les approcher, les professionnels passent par les réseaux sociaux et des capsules vidéo qui leur proposent de l'aide.

« Cette méthode d'accompagnement via ces outils permet de toucher des jeunes qui n'osent pas pousser la porte de structures par méconnaissance ou pour qui il est plus facile de parler de sa situation par messagerie que, d'emblée, en face-à-face avec un professionnel », poursuit l'intervenant.

« Hello Charly »

Autre initiative convaincante : l'application « Hello Charly » qui vise à entrer en communication avec des jeunes via un chat depuis des réseaux sociaux (Twitch, Instagram, Snapchat, Tik tok) afin de leur proposer de l'aide pour leur insertion scolaire et professionnelle. Pour faire connaître la plateforme, la société a même fait appel à des influenceurs populaires auprès des jeunes, « Golo et Ritchie », qui mettent en avant l'application dans leurs vidéos.

Jeunes handicapés

Enfin, le projet « Play for change » porté par le TechLab d'APF France handicap, a pour ambition de rassembler les jeunes décrocheurs handicapés *« à travers le milieu du gaming »*. Il permet de mixer jeux vidéo et soutien aux compétences, durant des évènements ponctuels et des ateliers réguliers. L'expérimentation se développe à petite échelle, sur le territoire de Lens-Liévin (62) et repose sur une collaboration avec la plateforme d'insertion professionnelle APF France handicap de l'Artois.

Liens avec les missions locales

Reste qu'une fois que les jeunes sont *« accrochés »*, encore faut-il garder le contact et les inciter à dépasser les frontières du web pour pousser la porte du service public de l'emploi. *« Il y a encore une marge de progrès énorme »,* souligne Carine Seiler, qui reconnaît que *« nous ne sommes qu'au tout début »* de l'utilisation des réseaux pour réinsérer les jeunes. Certaines initiatives développées au niveau local ont pourtant déjà conclu des partenariats avec des missions locales.

Pérenniser les actions

Avec ce premier appel à projets, les pouvoirs publics apportent une première reconnaissance à cette nouvelle modalité d'approche. L'enjeu est maintenant de *« pérenniser ces actions »*, a indiqué Thibaut Guilluy, Haut-commissaire à l'emploi, qui souhaite *« consolider ces maraudes numériques en 2023 et dans les années qui suivent »,* dans le cadre de France Travail en voie de préfiguration.

Car le Haut-commissariat aux compétences disparaît en fin d'année. Pour autant, *« l'histoire va continuer »,* a complété Carine Seiler car, selon elle, plus qu'un appel à projet, cette démarche est *« une grande cause pour ne plus considérer les décrocheurs comme en marge, et utiliser ce nouveau monde, le faire nôtre, pour les remobiliser »*.

Des guides de capitalisation

Le ministère du Travail a mis en ligne une collection de sept guides de capitalisation qui *« propose une première photographie des bonnes pratiques mises en œuvre par les lauréats des appels à projets lancés dans le cadre de plan d'investissement dans les compétences »*.

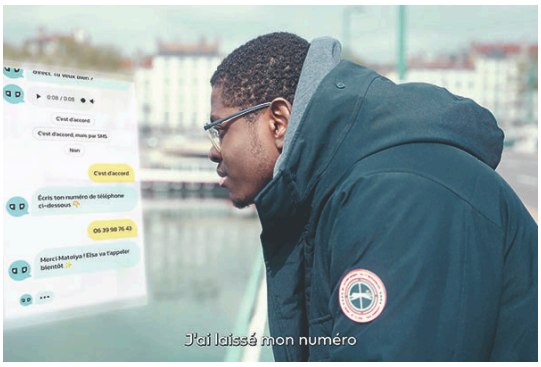
Les thèmes sont les suivants : « Repérer les invisibles » ; « Remobiliser les décrocheurs de l'emploi et de la formation » ; « Construire des parcours sans rupture » ; « Faire une nouvelle place aux "bénéficiaires" de parcours d'insertion » ; « Reconnaître les compétences par des voies adaptées aux personnes très éloignées de l'emploi » ; « Construire de nouvelles relations aux entreprises dans le cadre de parcours d'inclusion » ; « Inclure par le sport ».

INSERTION

Une application capte les jeunes en panne d'orientation

Mariette Kammerer | Actu expert santé social | Innovations et Territoires | Mis à jour le 05/09/2023

Les structures d'orientation et d'accompagnement ont du mal à toucher un public jeune qui ne vient plus dans les institutions. La région Grand Est a fait appel à la start-up Hello Charly, qui utilise les réseaux sociaux pour accrocher et guider ces jeunes dans leur parcours d'orientation. L'appli discute avec eux, leur propose des informations et vidéos ciblées, des émissions avec des influenceurs, et les met en lien avec des acteurs locaux.



[Grand Est 5,5 millions d'hab.] Comment toucher un public jeune, parfois décrocheur, qui ne franchit plus la porte du service public de l'emploi et de l'orientation ? Le conseil régional du Grand Est a fait le pari du numérique. « On avait conscience que beaucoup de choses se jouaient sur les réseaux sociaux, mais c'est un univers que l'on ne connaît pas. Raison pour laquelle, conformément à notre politique d'orientation, nous avons fait appel à la start-up Hello Charly », relate Stéphanie Kis, présidente de la commission « formation professionnelle » du conseil régional. Le partenariat a commencé fin 2020 dans le cadre de la stratégie régionale de lutte contre le décrochage scolaire et institutionnel.

Intelligence artificielle

« Hello Charly est une application numérique reconnue par l'Etat comme outil de découverte des métiers, qui est présente sur les réseaux sociaux et utilise les codes des jeunes pour les intéresser aux questions d'orientation », explique Fatma Chouaieb, cofondatrice de l'entreprise. L'agent conversationnel « Charly » est une intelligence artificielle qui propose aux jeunes utilisateurs un accompagnement à l'orientation.

« La démarche commence par une campagne de communication sur les réseaux sociaux utilisés par les jeunes – Instagram, Snapchat, Discord. Les utilisateurs voient apparaître des messages, des vidéos, des quiz de Hello Charly qui attirent leur attention », indique Clémence Nowak, cheffe du service « orientation » du Grand Est.

S'ils cliquent dessus, ils sont redirigés vers l'application et une discussion s'engage avec « Charly », qui les questionne avec des mots simples sur leur niveau scolaire, leurs passions, ce qu'ils aiment ou pas, puis leur adresse des contenus ciblés et différenciés selon leur lieu de résidence. « Par exemple des vidéos sur les métiers, des visites virtuelles d'entreprise, des informations sur les prochains forums de l'emploi, les formations et les solutions d'accompagnement dans la région, détaille Clémence Nowak. Le jeune dispose de toutes les informations sans se déplacer ».

En lien avec les filières stratégiques et les besoins du territoire, Hello Charly a développé des parcours spécifiques « Grand Est » : « On propose la découverte de 20 métiers en tension, avec un quizz, des chiffres, des témoignages de professionnels, pour casser les idées reçues », ajoute Fatma Chouaieb.

La start-up a accompagné la région dans l'adaptation de ses supports de communication. « Nous avons dû ajuster les formats, utiliser beaucoup plus d'images et de vidéos, pour être plus efficaces auprès des jeunes, précise - Clémence Nowak. Nous avons mieux compris l'usage des réseaux sociaux et découvert le monde des influenceurs, c'était très riche et nouveau pour nous. »

Hello Charly a organisé des émissions « Twitch ta voie », qui ont réuni 1 000 spectateurs, en invitant à chaque fois des jeunes, des conseillers de mission locale et un influenceur connu : l'humoriste Greg Guillotin, le streamer Tonton, ancien instituteur… « Les influenceurs partagent leur expérience, donnent des conseils, cela permet de dédramatiser le sujet de l'orientation », note Fatma Chouaieb. L'émission est préparée en amont afin de faire passer un maximum d'informations sur l'offre d'accompagnement à l'orientation.

Parcours de suivi

Les jeunes décrocheurs, dits « invisibles », qui échappent à tout dispositif d'insertion ou d'accompagnement, sont une cible prioritaire pour la région, qui compte sur Hello Charly pour les repérer et organiser le passage de relais. « L'appli leur propose de venir à un atelier à la mission locale et s'ils acceptent un rendez-vous avec un conseiller, un membre de l'équipe les contacte par téléphone et les met en relation, poursuit Fatma Chouaieb. Sur les quatre derniers mois, on a organisé 70 rendez-vous en mission locale. »

En un an et demi, 20 000 jeunes ont été guidés, dont la moitié était demandeurs d'emploi et 20 % avaient disparu des radars institutionnels : « 3 000 d'entre eux ont réintégré un parcours de suivi avec le service public de l'orientation et de l'emploi, indique Clémence Nowak. Nous avons investi 300 000 euros sur deux ans dans ce partenariat avec Hello Charly. C'était un pari, nous étions la première région à le faire. »

Pari réussi, qui a inspiré l'appel à projet national sur « les maraudes numériques », lancé en juillet 2021 dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences. Moins centré sur l'orientation, il visait à soutenir les innovations digitales permettant de « repérer les jeunes invisibles », qui ne sont ni à l'école, ni en emploi, ni en formation (Neets), et de faire le lien avec le service public de l'emploi. Onze projets ont été retenus, portés par des acteurs de la formation, du jeu vidéo et de l'e-sport, Hello Charly faisant partie des lauréats.



« L'action permet de "raccrocher" les décrocheurs le plus tôt possible »

Elise Carémiaux, directrice de la mission locale du pays Messin

« En 2021, l'action d'Hello Charly nous a permis de rencontrer une centaine de jeunes qui étaient inconnus de notre mission locale. Ils ont été orientés via le Chatbot ou grâce aux émissions sur Twitch dans lesquelles nos conseillers intervenaient.

Cela les a mis en confiance pour venir à l'atelier que l'on organise tous les mois avec une douzaine de jeunes captés par Charly. On y fait le point sur leur situation et on leur propose des solutions. La plupart ont entre 16 et 18 ans, et sont décrocheurs scolaires. Cette action permet de les "raccrocher" le plus tôt possible, car il est plus facile de reprendre une formation à 18 ans qu'à 21. En parallèle, Hello Charly repère des jeunes "invisibles" lors de "maraudes numériques" nationales et transmet leur contact via la plateforme "1 jeune 1 solution" afin que les missions locales les recontactent. »

CHIFFRES CLES

- Budget : prestation d'Hello Charly : 300 000 € sur deux ans.