



Les **Études**  
**CONNEXIONS**  
**SOLIDAIRES**

Mai 2015

  
connexions  
SOLIDAIRES

## **Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle**

**Etude de cas : Les usagers des missions locales face  
aux technologies de l'information et de la  
communication**

Réalisée par Yves-Marie DAVENEL

« Les gens estiment que la maîtrise d'internet ne nécessite pas de formation  
car c'est la génération internet, alors qu'en réalité,  
il y a plein de choses qu'on ne connaît pas »

(L. 25 ans, Bac+3, détenteur du Certificat informatique et internet universitaire (C2I),  
usager de la mission locale de Grenoble)

## Sommaire

**Préambule :** Pourquoi une étude sur les jeunes en insertion professionnelle face aux TIC ?

**Introduction :** l'insertion des jeunes, un enjeu sociétal prioritaire

### Méthodologie

#### De fortes différences de taux d'équipement et de connexion internet entre les jeunes suivis en missions locales et les autres jeunes du même âge

- Des jeunes moins bien équipés en TIC que les jeunes du même âge
- 95% des jeunes interrogés disposent d'un équipement pour se connecter...
- ... Mais pas forcément de connexions pérennes

#### Des usages très diversifiés en fonctions des profils et des compétences numériques personnelles

- Une consultation quotidienne d'internet inférieure de 20 points aux jeunes du même âge
- Des jeunes dépourvus des outils numériques essentiels : l'exemple de l'email chez les primo-inscrits
- Un usage limité de l'email grevant l'insertion professionnelle
- Des niveaux de maîtrise de la bureautique et d'internet très variés
- Des compétences numériques peu adaptées à l'insertion professionnelle
- Facebook, un réseau social investi par les professionnels pour l'insertion mais peu par les jeunes eux-mêmes
- LinkedIn, Viadeo : des réseaux sociaux professionnels peu connus car peu adaptés aux publics des missions locales
- Internet omniprésent dans les démarches de la vie quotidienne
- Internet très mobilisé dans la recherche d'emploi ou de formation mais pas de manière optimale
- Au-delà des ressources numériques, la demande d'un accompagnement humain
- Les compétences numériques de base ne suffisent pas
- Des jeunes en attente d'aide sur le numérique

#### Conclusion : Dépasser les préjugés sur la « génération internet » et faire évoluer les pratiques

### Bibliographie

### Annexes

Questionnaire auto-administré

Liste des figures

### Pourquoi une étude sur les jeunes en insertion professionnelle face aux TIC ?

Depuis le développement exponentiel des TIC dans le quotidien des sociétés occidentales, de nombreux travaux scientifiques se sont penchés sur la relation et les usages des jeunes nés à la fin des années 1980 et au début des années 1990 aux technologies de l'information et de la communication. Souvent qualifiés de *digital natives* (natifs numériques), les jeunes de moins de 25 ans ont été largement dépeints dans les médias comme naturellement enclins à utiliser et maîtriser ces outils technologiques. Si aujourd'hui la plupart des études s'accordent sur la familiarité de cette tranche d'âge à un environnement de plus en plus numérisé, de nombreuses publications scientifiques, notamment anglo-saxonnes, ont remis en cause le concept de « natifs » numériques et lui ont parfois opposés celui de « naïfs » numériques (Hargittai 2010). Il n'est pas dans notre objet ici de faire un état de l'art détaillé de ces travaux<sup>1</sup>. Nous retiendrons simplement deux constats forts dressés par les spécialistes de ces questions. Le premier est que les personnes nées à partir des années 1990 n'ont pas des usages et des habilités numériques homogènes. Le second est que les connaissances et les compétences numériques acquises dans le domaine récréatif ne sont pas transférées dans d'autres domaines (scolaire, professionnel) (Boubée 2011, ObTIC 2013).

Parmi ces travaux peu se sont interrogés sur la mobilisation de ces compétences dans les trajectoires d'insertion sociale et professionnelle (ObTIC 2013).

Or si les jeunes sont bien davantage que leurs aînés familiarisés avec un environnement fortement numérisé et enclins à utiliser les TIC dans une dimension majoritairement récréative, les enjeux de l'inclusion numérique sont bien plus larges. Au-delà de viser l'accès à un équipement et à une connexion pour tous, l'inclusion numérique a pour objectif de fournir à tout un chacun les compétences numériques lui permettant de garantir son insertion socioéconomique et citoyenne dans un contexte de dématérialisation progressive des services (administratifs et privés) promus par l'Etat et les entreprises et de création de nouveaux services. Cette dématérialisation touche également les modalités de recrutement puisqu'une offre d'emploi publiée sur trois est accessible uniquement en ligne<sup>2</sup>. On constate alors que l'exclusion numérique, mais plus encore un défaut d'une véritable littératie numérique<sup>3</sup> constamment mise à jour, devient un facteur d'amplification des précarités et des exclusions<sup>4</sup>.

En France, jusqu'à la fin des années 2000, les politiques publiques ont abordé le rapport de la jeunesse à internet prioritairement sous l'angle de la prévention face aux risques du web, de la sécurité des données, et de la formation dans le cadre scolaire (Brotcorne *et al.* 2009). Ainsi les rapports *France numérique 2012* (2008) – et dans sa continuité le rapport *France numérique 2012-2020 Bilan et perspectives* (novembre 2011) – et *La société et l'économie à*

---

<sup>1</sup> Le lecteur pourra en avoir un aperçu, en langue française, dans les travaux de Boubée (2011), Brotcorne et Valenduc (2009), et Brotcorne *et al.* (2009) notamment.

<sup>2</sup> D'après les données du rapport AFUTT-ANSA, *L'accès de tous aux télécommunications*, Juin 2011.

<sup>3</sup> La *digital literacy* ou littératie numérique est la capacité à comprendre et à maîtriser internet, les outils numériques et les technologies de l'information. Source : <http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/digital-literacy/> accédé le 05.12.2014.

<sup>4</sup> Sophie Pène, « Cultures numériques et action sociale : le politique en partage », in Vincent Meyer (dir.), *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?*, Bordeaux, LEH, 2014, p.125-137.

*l'aune de la révolution numérique* (2009) n'envisagent pas l'inclusion numérique sous l'angle des jeunes sortis du système scolaire ou en insertion professionnelle.

Le besoin de sensibiliser les élus et décideurs politiques à ces problématiques, entre autres questions sur l'e-inclusion, a été mise en avant très récemment dans les recommandations du Conseil National du Numérique<sup>5</sup>.

## Introduction

### L'insertion des jeunes, un enjeu sociétal prioritaire

En 2013, plus de 1,9 million de jeunes de 15 à 29 ans ne sont ni en emploi, ni en éducation, ni en formation, soit 17% de la tranche d'âge<sup>6</sup>. 900 000 d'entre eux ne sont pas même engagés dans une démarche de recherche d'emploi. Parmi ces personnes, désignées en anglais sous l'acronyme NEET<sup>7</sup>, 85% n'ont pas dépassé le lycée, et 42% le collège.

La majorité de ces jeunes ne vivent pas dans les quartiers sensibles et ne sont pas issus de l'immigration. Toutefois, les jeunes issus de l'immigration sont surreprésentés au sein de NEET par rapport à leur poids dans la population avec un taux deux fois plus élevé que celui de la moyenne nationale. Il en va de même pour les jeunes vivants en zones urbaines sensibles (ZUS), dont le taux de chômage atteint 45%.

Au-delà de ces jeunes NEET, les 15-24 ans sont très touchés par le chômage avec 22,7%, contre 9,7% pour l'ensemble de la population active au quatrième trimestre 2013<sup>8</sup>.

Ces jeunes sont confrontés davantage que les autres actifs à des freins empêchant ou retardant leur entrée sur le marché du travail. Parmi les obstacles identifiés par les conseillers des missions locales interrogés, on relève :

- Un faible niveau de qualification et/ou d'expérience professionnelle
- Une mise en concurrence directe avec des adultes et/ou des personnes plus qualifiées dans l'accès à l'emploi et aux organismes de formation.
- Un réseau socioprofessionnel peu développé lié à un faible capital culturel, économique et social, qui dans un contexte où moins de 15% des offres référencées passent par Pôle emploi, peut grever l'accès aux offres.

Pour répondre à la problématique de l'emploi des jeunes qui est l'une des priorités des politiques publiques de l'emploi, il existe de nombreux dispositifs et programmes d'accompagnement renforcés (CIVIS, ANI, PPAE, PLIE, etc.). Cependant, la diversité des conventions financières et d'objectifs qui lient les Missions locales aux différents financeurs peuvent complexifier les articulations entre les différents dispositifs, et demeurent généralement peu lisibles pour les publics visés.

---

<sup>5</sup> *Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises de l'Innovation et de l'Economie numérique. Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, Conseil national du numérique, octobre 2013.

<sup>6</sup> Conseil d'Analyse Economique, « L'emploi des jeunes peu qualifiés en France », *Les notes du conseil d'analyse économique*, n°4, avril 2013.

<sup>7</sup> Not in Education, Employment or Training : ni à l'école, ni en emploi, ni en formation.

<sup>8</sup> Source Insee, <http://www.insee.fr/fr/themes/info-rapide.asp?id=14>, accédé le 27.08.2014.

Face à cet enjeu de société, et partant du constat que jusqu'à aujourd'hui l'action sociale et les professionnels de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes utilisent peu les outils numériques dans leur accompagnement, l'objectif d'Emmaüs Connect a été de comprendre à quels moments du parcours d'insertion le numérique pouvait être un levier pour le jeune et pour le conseiller.

Il s'est donc agi d'interroger le rapport des jeunes en insertion professionnelle au numérique, leurs usages et leurs attentes en s'appuyant sur une démarche ethnographique. Cette étude n'a donc pas vocation à traiter des contextes d'usage du numérique, ni à proprement parler des compétences numériques de base<sup>9</sup>. Elle se propose d'éclairer la mobilisation ou non du numérique par les usagers des missions locales dans leur parcours d'insertion socioprofessionnelle.

## Méthodologie

Cette étude a été menée en collaboration étroite avec les missions locales de Grenoble et de Lille, ainsi qu'avec celles de Pévèle Mélantois Carembault (PMC), et Alpes Sud Isère<sup>10</sup>, et a bénéficié du soutien de l'Union Nationale des Missions Locales. Le choix de ces terrains d'enquête réside dans le fait que les missions locales, membres du Service Public pour l'Emploi, ont le quasi-monopole de l'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans en situation de difficulté d'insertion<sup>11</sup>. Créées en 1982, les missions locales sont des associations loi 1901. Elles ont pour missions d'accueillir les jeunes âgés de 16 à 25 ans inclus, déscolarisés, dans le cadre d'une approche globale (emploi, formation, santé, logement, problématiques sociales) et de les accompagner dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Réparties sur l'ensemble du territoire, les quelques 450 missions locales ont accueilli environ 1,45 million de jeunes en 2013, dont 534 000 en premier accueil<sup>12</sup>.

L'étude, réalisée entre juillet et septembre 2014, repose sur des entretiens semi-directifs effectués auprès de 23 conseillers (d'une durée moyenne d'une heure et demie) et 32 jeunes (âgés de 16 à 28 ans, de tous niveaux scolaires, français et étrangers, fréquentant la mission locale depuis quelques semaines ou plusieurs années). Les entretiens avec les jeunes ont duré en moyenne 25 minutes. L'étude s'est également appuyée sur des observations *in situ* et l'analyse des données et documents fournis par les missions locales.

---

<sup>9</sup> Nous reprenons ici les compétences de base internet telles que définies dans *Digital Literacy 2.0 – Former les formateurs et instruire les usagers* développé dans le cadre du programme européen *Lifelong Learning Programme*, à savoir la capacité à se connecter, à rechercher des informations, à créer un compte e-mail, à se protéger (antivirus, confidentialité et vol d'identité).

<sup>10</sup> Emmaüs connect souhaite ici remercier toutes les personnes ayant collaboré à cette étude.

<sup>11</sup> Pôle Emploi prend également en charge une partie de ce public. En 2013, 167 000 jeunes ont été suivis à la fois par la mission locale et par Pôle emploi (dès 16 ans) dans le cadre de convention de co-traitance. Source : Conseil national des missions locales, *Chiffres d'activité des missions locales 2013*, Septembre 2013.

Dans ce cadre, Pôle Emploi délègue le suivi d'un jeune à la mission locale, le jeune continuant cependant à bénéficier des allocations chômage s'il y a droit et à des offres de formations financées de Pôle emploi, POE (préparation opérationnelle à l'emploi).

<sup>12</sup> Conseil national des missions locales, *Chiffres d'activité des missions locales 2013*, Septembre 2013.

Afin d'apporter un éclairage sur la situation des 16-25 ans « Sous main de justice »<sup>13</sup>, nous avons également interviewé les référents Justice des missions locales de Lille, de Grenoble, la direction de la mission locale des Ulis qui porte le projet Réussir sa sortie (R2S) depuis 2009, ainsi que des représentants des anciens du GENEPI et de l'association FAIRE.

Enfin, 350 questionnaires quantitatifs à choix multiples auto-administrés portant sur le taux d'équipement des jeunes, ainsi que sur leurs usages d'internet ont été distribués, dont 275 ont pu être exploités. Ce questionnaire a été distribué aux jeunes lors de leur passage à la mission locale, pour une première inscription ou non, ou bien en face à face lors des entretiens, de juillet à octobre 2014. D'après plusieurs conseillers, le public fréquentant la mission locale durant la période estivale est légèrement différent de celui reçu au cours de l'année. Ce sont généralement des jeunes plus diplômés et plus motivés, qui ne prennent pas de vacances. Cette spécificité a influé sur la répartition du niveau d'étude des 275 questionnaires exploitables (jeunes de 16 à 25 ans (variables de sexe et d'âge renseignées)<sup>14</sup>, présenté ci-dessous :

<b>Niveau inférieur à la 3<sup>ème</sup></b>	8	3%
<b>Brevet des collèges/3<sup>ème</sup></b>	39	14,20%
<b>BEP/CAP</b>	67	24,30%
<b>Niveau BAC/BAC pro</b>	36	13%
<b>BAC/BAC pro</b>	72	26,20%
<b>BTS/DUT</b>	28	10,20%
<b>Licence et plus</b>	25	9,00%

Dans cet échantillon, les jeunes ayant un niveau d'étude infra Bac (54,5%) est inférieur à celui des quatre missions locales ayant fait l'objet de l'étude (pour celles-ci, le taux de jeunes ayant un niveau d'étude inférieur au Bac se situe entre 58 et 71%). On constate donc une légère surreprésentation des niveaux IV (Bac) et surtout des niveaux III et plus (Bac+2 et plus)<sup>15</sup>.

À titre de comparaison, la proportion de bacheliers dans une génération en 2013 est de 73,7% (toutes filières confondues)<sup>16</sup>.

Dans un second temps, nous avons rencontré une vingtaine de jeunes en organismes de formation (âgés de 18 à 24 ans) dans le cadre de trois *focus groups* destinés aux tests d'outils

<sup>13</sup> L'expression personne « Sous main de Justice » désigne les personnes condamnées à une peine, effectuée soit en milieu ouvert (peine restrictive de liberté), soit en milieu fermé, c'est-à-dire en incarcération dans un établissement pénitentiaire.

<sup>14</sup> Le questionnaire proposait dans les réponses sur les diplômes de distinguer entre « niveau » et « obtenu ». Pour faciliter la lecture des résultats, et au vu de la taille réduite de l'échantillon, la distinction a été supprimée, à l'exception du baccalauréat.

<sup>15</sup> Nomenclature des niveaux :

VI : sans diplôme ou brevet des collèges ; Vbis : CAP-BEP non validé ; V : CAP-BEP validé ; IV : bac général, technique ou professionnel ; III et + : bac+2 et plus.

<sup>16</sup> Données provisoires, INSEE, 2013.

[http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg\\_id=0&ref\\_id=NATTEF07252](http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=NATTEF07252) accédé le 29.12.2014.

numériques liés à l'emploi et à la formation que nous avons préalablement sélectionnés. Ces tests avaient pour objet d'évaluer l'efficacité de ces dispositifs en termes de réponse à une attente, de prise en main et d'ergonomie. Ces tests ont également permis de mettre en lumière les niveaux de maîtrise bureautique et numérique des personnes ainsi interrogées.

## **Les usagers des missions locales : quelques chiffres clés des missions locales de Alpes Sud Isère, Grenoble, Lille et Pévèle Mélantois Carembault**

### *Mission locale Alpes Sud Isère*

La mission locale Alpes Sud Isère couvre un territoire représentant un tiers de la superficie de l'Isère (4 bassins de vie Pays de Vizille, Oisans, Matheysine et Trièves), composé de 8 cantons et de 107 communes, mais rural et relativement peu peuplé avec 70 000 habitants. Elle dispose d'une antenne, de trois permanences et organise des accueils sur d'autres communes.

En 2013, la mission locale a suivi 1049 jeunes, dont 462 nouveaux accueils. 60% des jeunes suivis ont un niveau de formation inférieur au bac.

### *Mission locale de Grenoble*

En 2013, la mission locale de Grenoble a suivi 4867 jeunes, dont 1670 nouveaux inscrits. 64,2% des jeunes suivis ont un niveau d'étude inférieur au bac.

### *Mission locale de Lille*

En 2013, la mission locale de Lille a suivi 8445 jeunes, dont 2613 nouveaux inscrits. Parmi ces jeunes, les 18-21 ans forment le contingent le plus important (52,8%). 58,5% des jeunes suivis ont un niveau d'étude inférieur au bac.

### *Mission locale Pévèle Mélantois Carembault*

La mission locale PMC couvre une zone péri-urbaine regroupant 46 communes et 180 822 habitants. Elle dispose de 5 antennes, 9 permanences réparties sur le territoire. La mission locale PMC a suivi 3346 jeunes en 2013, dont 1209 nouveaux accueils. Les 18-21 ans représentent le plus gros contingent (50,6%).

71% ont un niveau d'étude inférieur au baccalauréat. 22,8% des jeunes n'ont aucune qualification.



## De fortes différences de taux d'équipement et de connexion internet entre les jeunes suivis en missions locales et les autres jeunes du même âge

### Des jeunes moins bien équipés en TIC que les jeunes du même âge

Parmi les jeunes interrogés par questionnaires, les équipements les plus fréquents sont les smartphones (59,2%)<sup>17</sup>, et les ordinateurs personnels (57,8%), loin devant les ordinateurs partagés (32%), et les tablettes (21,4%) (les personnes pouvaient indiquer plusieurs réponses).

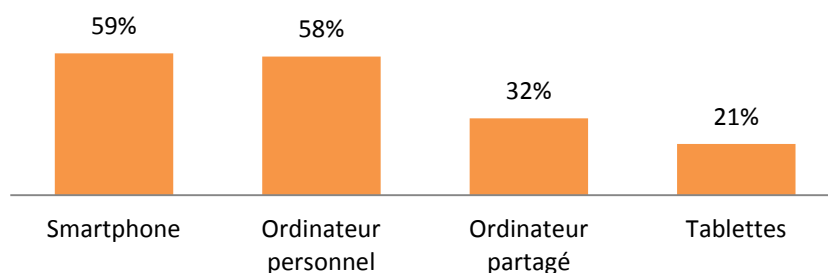


Figure 1. Les taux d'équipements des jeunes suivis en mission locale

Avec seulement 82,5% des jeunes interrogés disposant d'un ordinateur (personnel, partagé, ou les deux), l'accès à un ordinateur à domicile pour ce public est inférieur d'environ 20 points à celui des autres jeunes du même âge puisque 99% des 12-17 ans et 94% des 18-24 ans ont un ordinateur chez eux<sup>18</sup>.

De la même manière, le taux d'équipement en smartphone des usagers de la mission locale est de 15 points inférieurs à celui de la tranche d'âge 18-24 ans qui s'élève à 75%<sup>19</sup>.

### 95% des jeunes interrogés disposent d'un équipement pour se connecter...

Aujourd'hui, la possibilité pour un jeune d'avoir accès à une connexion internet est quasiment acquise pour l'ensemble de la tranche d'âge 16-25 ans. Ainsi, sur les 275 questionnaires renseignés, seules 14 personnes ne disposent d'aucun équipement pour se connecter à internet (5%).

Cela s'explique, d'une part, par la possession d'un équipement personnel ou partagé (Figure 1.) et, d'autre part par l'existence, sur le territoire, de multiples lieux possibles de connexion (mission locale, espace public numérique, cybercafé, points Wi-Fi en libre accès, etc.).

<sup>17</sup> Le terme smartphone a pu entraîner une sous-déclaration : certains jeunes ne comprenant pas le terme, ou l'associant avec l'Iphone, ou le Samsung Galaxy, ont pu ne pas déclarer posséder un smartphone.

<sup>18</sup> Régis Bigot, Patricia Crouette, Emilie Daudey, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, CREDOC 2013. Bien que nous ne travaillions pas exactement sur les mêmes cohortes, la comparaison avec les données du CREDOC est valide. En effet, lorsqu'on affine nos chiffres sur la seule tranche des 18-24 ans, qui constituent 93% des jeunes de notre échantillon, on obtient des chiffres similaires à ceux de l'échantillon global.

<sup>19</sup> Régis Bigot, Patricia Crouette, Emilie Daudey, 2013, *op.cit.*

La très grande majorité des jeunes disposant d'une connexion internet se connectent d'abord à leur domicile (90%) ; 49% se connectent partout via leur téléphone ou leur tablette. Bien que nous manquions de données pour caractériser les usages en fonction des lieux de connexion (public ou privé) et du type d'accès (personnel ou partagé), les observations réalisées au sein des missions locales semblent suggérer une spécification des usages en fonction des espaces. Ainsi, des jeunes bien équipés et disposant d'un accès à domicile viennent néanmoins à la mission locale pour consulter des offres sur les sites de recherche d'emploi sur les postes en accès libre, ce qui leur permet éventuellement de solliciter l'aide d'un conseiller ou d'une tierce personne. Cette différenciation des usages en fonction des espaces nécessiterait une étude plus approfondie.

Il est important de souligner également que l'autonomie et le lieu d'accès influent sur la qualité de l'accès (Brotcorne, Mertens, Valenduc, 2009, p.23).

### ... Mais pas forcément de connexions pérennes

Cependant, l'accès à internet doit être nuancé par le facteur budgétaire. En effet, être équipé d'un smartphone, par exemple, ne signifie pas nécessairement disposer de ressources financières suffisantes et pérennes pour alimenter un abonnement à une connexion internet de manière continue.

Selon O., jeune femme de 25 ans ayant vécu en foyer de jeunes travailleurs, beaucoup de jeunes en foyer de jeunes travailleurs n'ont pas d'accès au téléphone ou n'ont pas de ressources financières suffisantes pour acheter du crédit téléphonique et de surcroît internet. Elle-même a vécu cette situation lorsqu'elle habitait en FJT.

## Des usages très diversifiés en fonctions des profils et des compétences numériques personnelles

Si aujourd'hui les 16-25 ans sont très largement équipés et ont potentiellement facilement accès à une connexion internet, cela ne préjuge pas du fait d'avoir une maîtrise du numérique suffisante pour réaliser une démarche de recherche d'emploi ou de formation outillée et structurée. Comme le souligne Brotcorne et Valenduc dans leur étude sur les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet « L'accès au TIC ne conditionne pas automatiquement leur usage effectif et encore moins leur usage autonome et efficace » (2009, p.50).

Pour cette population, à l'instar de la tranche d'âge des 16-25 ans de manière générale, la problématique ne porte donc pas tant sur l'équipement que sur les usages et les compétences numériques.

## Une consultation quotidienne d'internet inférieure de 20 points aux jeunes du même âge

Internet est très largement entré dans les usages des jeunes interrogés : seul 1% n'utilise pas internet au moins une fois par semaine, contre 73% qui l'utilisent tous les jours (figure 2.). Cependant, ce taux est inférieur de près de 20 points à celui des 18-24 ans dans la population française dont 91% ont un usage quotidien d'internet (CREDOC 2013).

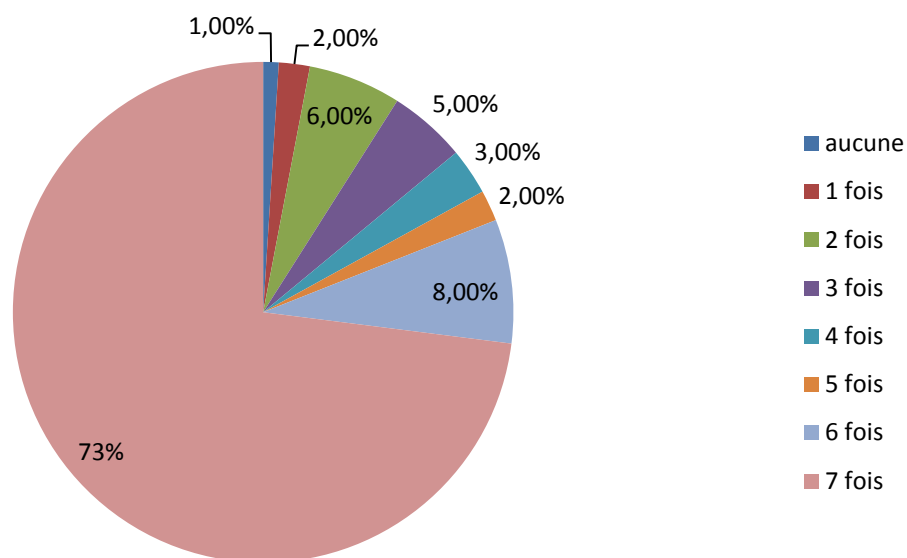


Figure 2. Fréquence d'utilisation d'internet par semaine par les jeunes des missions locales

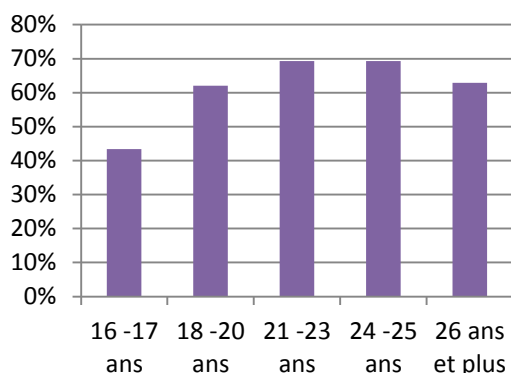
## Des jeunes dépourvus des outils numériques essentiels : l'exemple de l'email chez les primo-inscrits

Bien que les TIC soient enseignés au collège dans le cadre du Brevet informatique et internet (B2I) depuis 2002, son impact réel est difficile à estimer selon les professionnels de l'Éducation<sup>20</sup>. Parmi ses contenus figurent l'apprentissage de la création d'une messagerie électronique et son usage. L'email peut être ainsi utilisé par les professeurs du secondaire dans leurs échanges avec les élèves, même de manière très ponctuelle. Cependant, le pourcentage de 16-17 ans possédant une adresse électronique lors de leur inscription en missions locales est très faible (même s'il est variable selon les territoires avec respectivement moins de 25% à Lille et moins de 45% à Grenoble).

Ce faible taux d'email s'explique en partie par le fait que de nombreux jeunes ont pu perdre leurs identifiants ou bien ont des boîtes mails spammées, qui les rendent inutilisables, selon le constat fait par les conseillers.

<sup>20</sup> L'Association Enseignement Public et Informatique estime, quant à elle, que le B2I est un échec en raison de l'absence de contenu scientifique, de compétences recherchées mal définies, et d'un manque, voire d'une absence de formation des enseignants. Conseil national du numérique, 2013, *op.cit.*, Annexes, p.22.

### Possession adresse mail par âge ML Grenoble



### Possession adresse mail par âge ML Lille

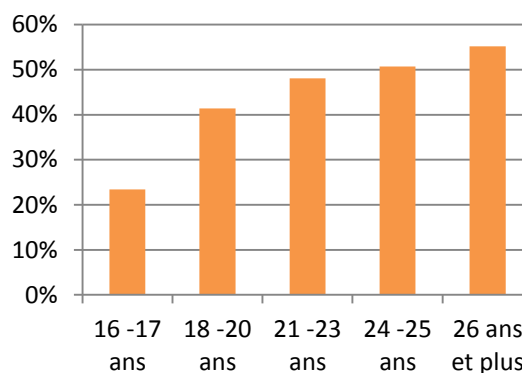


Figure 3. Corrélation âge et possession d'une adresse mail lors de l'inscription (Mission locale de Grenoble et Lille 2009-2014)<sup>21</sup>

Si l'email n'est pas l'outil numérique utilisé prioritairement par les jeunes dans leurs usages privés – les élèves du secondaire, par exemple, préférant Facebook à l'email dans leurs échanges interpersonnels<sup>22</sup> – ce faible taux de possession d'une adresse électronique est révélateur d'une méconnaissance des techniques de recherche d'emploi. En effet, tant les recrutements (envoi de candidature) que les offres passent de plus en plus par internet. Selon le rapport AFUTT – ANSA de 2011, 80% des offres d'emploi sont publiées sur internet<sup>23</sup>.

Si les missions locales comme les autres structures d'accompagnement des jeunes, créent bien souvent des emails pour leurs usagers, cela n'implique pas nécessairement la prise en main par la personne, comme le relatent plusieurs conseillers.

#### “ G. Conseiller (mission locale de Lille)

*Tout le monde est un peu sensibilisé à l'adresse mail. Donc un jeune qui sera passé par un centre social, le centre l'aura aidé à créer une adresse, mais c'est pas le jeune qui l'a créé, il ne se l'est pas approprié, il va l'oublier. Donc c'est quelque chose qui va mourir. Le travail est là aussi.*

#### “ E. Conseiller (mission locale de Grenoble)

*Aujourd'hui, on est de plus en plus obligé de passer par le mail pour envoyer une candidature donc moi je crée des adresses mails toute la journée. Et je m'aperçois que finalement, allez on va dire que 1 jeune sur 2 n'a pas d'adresse mail. Ça encore...*

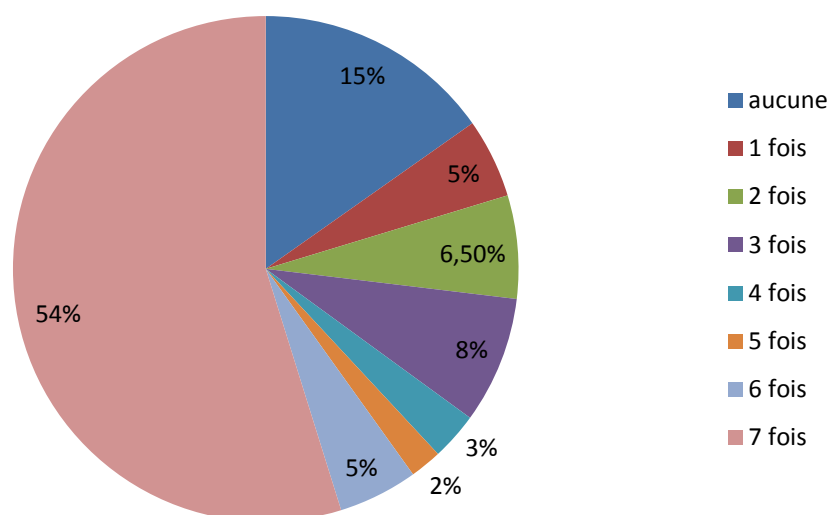
<sup>21</sup> Sources : Mission locale de Grenoble, 2014. Mission locale de Lille, 2014. Soit respectivement 9415 personnes (Mission locale de Grenoble) et 11 590 personnes (mission locale de Lille).

<sup>22</sup> Selon l'étude réalisée en 2011 par Nicolas Guichon sur les usages personnels et les usages scolaires des TIC par des lycéens de Première (1002 questionnaires administrés directement dans les lycées auprès d'un échantillon représentatif, complété par 13 entretiens compréhensifs), le courrier électronique est utilisé occasionnellement par les lycéens (34,9% y ayant recours 1 à 2 fois par semaine, 30,8% 1 à 3 fois par mois), à l'inverse du tchat via MSN ou Facebook, utilisés quotidiennement par 66,4% des personnes interrogées par questionnaires. Guichon Nicolas, « Les usages des TIC par les lycéens – déconnexion entre usages personnels et usages scolaires », *Revue STICEFF*, volume 19, 2012, <http://sticef.org>

<sup>23</sup> D'après les données du rapport AFUTT-ANSA, Juin 2011, *op.cit.*

*Mais ils ne savent pas se servir d'une boîte mail. S'ils ne l'ont pas créé, ils ne savent pas. Y'a non seulement la partie création de l'adresse mail mais aussi comment je m'en sers, qu'il faut essayer de véhiculer auprès des jeunes pour qu'ils s'emparent de l'outil et qu'ils arrivent à s'autonomiser vis-à-vis de ça. C'est aujourd'hui indispensable.*

## Un usage limité de l'email grevant l'insertion professionnelle



La catégorie « Aucune » comprend à la fois les personnes qui ont un email professionnel et qui ne le consultent pas au moins une fois par semaine et celles qui n'en possèdent pas.

Figure 4. Fréquence de consultation de l'email professionnel par semaine.

La relative faiblesse de consultation de l'email à usage professionnel fait écho aux moyens de communication préférés par les jeunes dans leurs échanges avec la mission locale. Selon les résultats globaux du questionnaire, ce sont d'abord le téléphone (65,4%) et le SMS (63,6%) qui sont plébiscités, devant le courriel (52,7%)<sup>24</sup>. Cependant, si on affine les outils de communications utilisés selon le niveau de diplôme, on constate que l'email arrive en tête des moyens de communication pour les personnes les plus diplômées devant le SMS et le téléphone. Cela renvoie à la corrélation très nette entre le niveau d'étude et la possession d'un email (Figure 5.).

Nous manquons ici de données sur les usages des réseaux sociaux et des messageries instantanées dans l'échange d'information et dans la communication sur l'emploi de ces publics. Mais on a cependant pu relever de nos échanges avec les jeunes que ceux-ci utilisent à dessein le caractère viral d'internet pour faire circuler de l'information reçue de la mission locale.

<sup>24</sup> Plusieurs réponses étaient possibles.

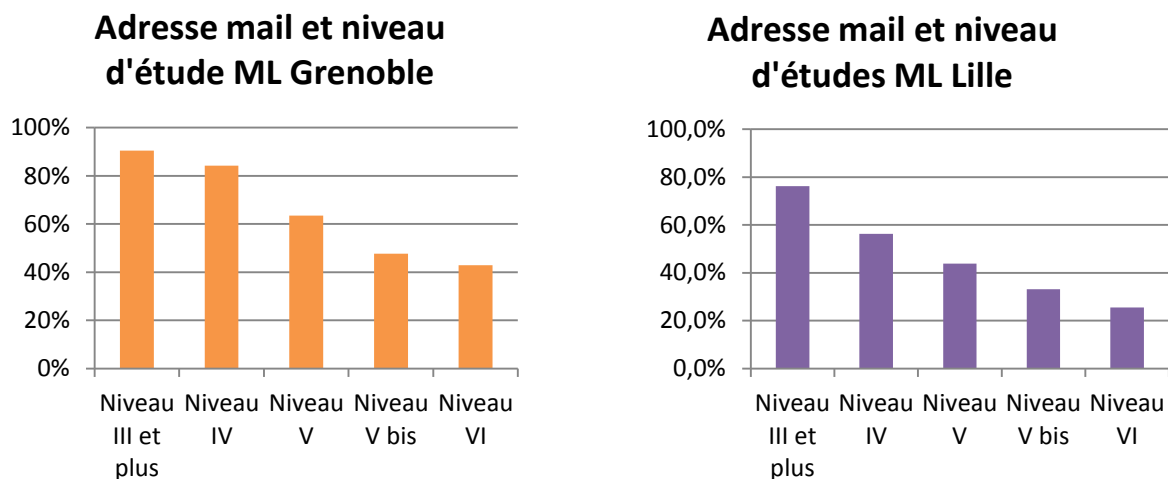


Figure 5. Corrélation niveau d'étude et possession d'une adresse mail (Mission locale de Grenoble et Lille 2009-2014)

### Des niveaux de maîtrise de la bureautique et d'internet très variés

Les jeunes interrogés au cours des entretiens déclarent avoir appris l'informatique depuis leur enfance (à l'école primaire, au collège où certains ont obtenu le B2I) et/ou par leur environnement familial et/ou amical.

Si la plupart se déclarent à l'aise, quelques-uns reconnaissent cependant des lacunes en termes de maîtrise de la bureautique, en particulier du traitement de texte, souvent lié à une mauvaise maîtrise de la langue française, et/ou dans le cadre de l'utilisation d'internet.

Les forces et les faiblesses sont très variées, mais, à la différence des publics âgés, les jeunes rencontrés sont tous familiers du maniement d'un clavier et d'une souris.

Certains déclarent facilement « bidouiller » leurs machines. Lorsqu'ils sont confrontés à un problème informatique, la quasi-totalité des jeunes utilisent leur réseau personnel (parents, amis) et/ou vont chercher les informations sur les sites et les forums, mais aucun ne fait référence à la mission locale.

En l'absence de procédure de détection des niveaux réels de compétences bureautiques et numériques des publics reçus dans les missions locales étudiées, l'appréciation du niveau de compétence est assez difficile et rend hasardeux une quantification fine des problèmes rencontrés.

Au-delà des compétences instrumentales, certains jeunes se montrent réfractaires au numérique et/ou éprouvent une appréhension vis-à-vis de ce médium lorsqu'il est nécessaire à des démarches comme l'actualisation ouvrant droit à la perception d'une aide par exemple. Certains jeunes demandent une aide alors qu'ils sont en capacité d'effectuer ce type d'opération seuls<sup>25</sup>.

<sup>25</sup> Des observations réalisées par Emmaüs Connect dans un point d'accueil Connexions Solidaires en région parisienne lors d'une expérimentation sur l'usage du site de la CAF montrent que le stress, la peur de faire une erreur sont des facteurs bloquants pour de nombreuses personnes, par ailleurs aptes à remplir seules un formulaire ou une demande d'actualisation en ligne.

## Des compétences numériques peu adaptées à l'insertion professionnelle

Si certains jeunes reconnaissent des difficultés, nombre d'entre eux n'évaluent pas forcément correctement les compétences numériques liées à la recherche d'emploi et n'appréhendent pas correctement leurs limites et l'étendue de leurs difficultés, n'ayant pas une vision fine des enjeux.

C'est ce que traduit le décalage entre l'auto-déclaration des jeunes et l'appréciation qu'en ont les conseillers et autres intervenant de la mission locale qui sont souvent plus critiques sur le niveau de maîtrise du français, de l'informatique (maîtrise du clavier, traitement de texte) et d'internet<sup>26</sup>, comme le relate un parrain rencontré à la mission locale de Lille<sup>27</sup>. Dans sa pratique, il pose la question sur les connaissances sur internet, et souvent les jeunes répondent « pas de problème », mais en réalité, selon lui, « ils ne savent pas utiliser internet, seulement les jeux ».

Toujours selon ce parrain, « les jeunes ont une mauvaise maîtrise d'internet, même de Google. Ils ne savent pas forcément reformuler des requêtes et creuser ». Il constate en outre beaucoup de difficulté en orthographe et en conjugaison.

Ces lacunes constituent des freins bien réels pour l'accès à certains emplois, comme en témoignait un conseiller de la mission locale de Grenoble :

“ J'avais repéré une offre où il fallait être à l'aise avec les outils bureautiques, le jeune me disait « non, non, je n'y arrive pas. Je navigue sur internet, mais après taper un courrier, ou utiliser Excel, je sais pas faire ». Donc après, on est bloqué.

Un conseiller de la mission locale Alpes Sud Isère interrogé résumait le rapport des jeunes aux technologies de l'information et de la communication en deux grandes tendances :

“ Il y a ceux qui savent utiliser les TIC comme une force, qui sont très minoritaires et que l'on retrouve parmi les jeunes les plus diplômés (bac +3 et au-delà). Et il y a ceux qui en ont un usage « neutre » et qui concerne la majorité des jeunes suivis par les missions locales. C'est-à-dire des jeunes qui savent faire des recherches à minima, mais ne savent pas utiliser la fonction « recherche avancée » sur Pôle Emploi, par exemple. Ils ont un usage d'internet qui n'est ni performant, ni handicapant.

Ces conclusions corroborent nos propres observations réalisées auprès de jeunes en centre de formation lors de tests d'utilisation des fonctions « recherche avancée » sur trois sites

---

<sup>26</sup> Ce constat est partagé par les études de l'INJEP (Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire) « Ce n'est pas parce qu'ils les utilisent au quotidien que les jeunes maîtrisent les outils internet dans leurs recherches d'information. Comme le constatent souvent les professionnels, des jeunes qui ont des usages répétitifs et relativement limités d'internet sont perdus lorsqu'il s'agit de faire une recherche : ils « impriment la première information trouvée en cherchant sur Google », « Information des jeunes », *Les Fiches Repères*, INJEP, novembre 2012, p.1.

<sup>27</sup> Les parrains ou marraines en mission locale sont des bénévoles venant généralement du monde de l'entreprise qui accompagnent les jeunes, sur la base du volontariat, dans leur démarche socioprofessionnelle. Leur rôle est, entre autres choses, de partager leurs connaissances du monde de l'entreprise, d'aider à la construction du parcours professionnel et de préparer les jeunes aux entretiens d'embauche.

d'emploi (Pôle emploi, Leboncoin, Indeed) et sur l'utilisation d'outils d'orientation en ligne (questionnaires ONISEP, lesmétiers.net). Si tous les jeunes maîtrisent les compétences instrumentales (clavier, souris), certains rencontrent néanmoins des difficultés de compréhension des instructions lors de l'utilisation des questionnaires d'orientation métiers, ou ne savent pas comment avancer dans le site, i.e. aller voir les résultats proposés, ou encore comment revenir à la page précédente/à la page de résultats.

Lors du test sur les sites d'emploi, les jeunes utilisent peu ou mal les outils de recherches avancées. Ces exemples soulignent à nouveau que la connaissance et/ou la maîtrise d'un site administratif ou de loisir n'implique pas automatiquement la transposition de compétences vers un autre usage d'internet.

### **Facebook : un réseau social investi par les professionnels pour l'insertion, mais peu par les jeunes eux-mêmes**

Partant du constat de la difficulté à joindre les jeunes et cherchant à moderniser leur pratique, beaucoup de missions locales se sont équipées d'une page Facebook au cours des dernières années<sup>28</sup>. Cependant, comme en témoignait un conseiller de la mission locale PMC celles-ci ne sont pas en capacité d'évaluer son impact pour toucher et mobiliser des jeunes.

Si certains jeunes utilisent ce réseau social pour chercher les comptes privés de leurs conseillers pour les informer d'un changement de numéro de téléphone, comme le rapportait un conseiller de Grenoble, cet usage est néanmoins restreint et n'implique pas que les jeunes connaissent la page Facebook de la mission locale.

Cet engouement pour le réseau social Facebook de la part de certains professionnels est révélateur d'une vision erronée des usages des jeunes, répandue dans les médias et la société. Si Facebook peut être un outil d'accompagnement dans certains cas bien précis<sup>29</sup>, ce surinvestissement révèle surtout en creux une méconnaissance des pratiques et des usages des jeunes de ce réseau social par les professionnels.

La diffusion très large de Facebook parmi le public cible – 86,5% des jeunes interrogés par questionnaires possèdent un compte – en fait un objet d'étude intéressant quant à savoir s'il donne lieu à la transposition d'un usage récréatif vers un usage professionnel. Dans le cadre d'une enquête portant sur les cultures numériques et trajectoires d'insertion professionnelle chez les 16-24 ans menée en 2013 auprès de 583 jeunes de la Région PACA (majoritairement des étudiants (61,7%) et des lycéens (24,7%)) l'Observatoire de la société de l'information en région PACA posait la question de la mobilisation des ressources relationnelles tissées sur la toile via les réseaux sociaux dans un contexte de recherche d'orientation (pour les lycéens), de stage ou d'emploi (pour les étudiants), d'emploi (pour les actifs en recherche d'emploi). La réponse, provisoire, apportée à cette question est une faible utilisation de Facebook dans une optique professionnelle, mesurée par la quasi absence de contacts professionnels dans les amis sur Facebook (ObTIC, 2013, p.32).

---

<sup>28</sup> À la question « La mission locale propose-t-elle des services numériques ? », 163 des 421 missions locales interrogées déclaraient posséder une page Facebook. Source Conseil national des missions locales, *Chiffres d'activité des missions locales 2013*, Septembre 2013.

<sup>29</sup> Pour un usage spécifique de Facebook dans le cadre de l'éducation spécialisée, voir Audrey Guiller, « L'usage des réseaux sociaux en prévention spécialisée », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°2749, 02.03.2012



Parmi les jeunes ayant répondu à notre questionnaire et possédant un compte Facebook (236), seuls 24,5% déclaraient utiliser Facebook pour des motifs personnels et professionnels, sans que ne soit précisé la nature de ces usages professionnels (mise en réseau, prise de contact, etc.).

Les entretiens qualitatifs menés permettent d'affiner ces données. Ils révèlent notamment que le fait de posséder un compte Facebook n'implique pas forcément un usage fréquent. Plusieurs jeunes ont un regard critique sur ce réseau social et sont conscients des risques inhérents (perte de confidentialité, usages possibles par de futurs employeurs). Il semble qu'il y ait une corrélation entre le niveau d'études et/ou l'âge et le regard critique que les jeunes portent sur ce réseau social.

Un entretien mené avec des usagers de la mission locale de Lille, B. et L., 22 ans, internautes avertis (respectivement détenteur d'un Bac pro et d'un BTS), révèle que s'ils sont en demande de contacts entreprises et souhaitent développer leur réseau, Facebook n'est pas forcément considéré comme l'outil adéquat.

“ Selon eux le numérique est utile car il aide dans la transmission de l'information, permet l'instantanéité. Pour une communication et une diffusion rapide, l'utilisation de l'informatique donne une chance. Cependant, ils estiment tous deux que pour le domaine professionnel, Facebook n'est pas encore indispensable. B. va même plus loin en déclarant que Facebook ne devrait pas être utilisé comme réseau social professionnel, en raison des problèmes de confidentialité qu'il pose et de l'utilisation que peuvent en avoir les recruteurs. S'ils reconnaissent tous les deux que Facebook peut être intéressant pour la diffusion de l'information, aucun des deux ne mettraient un lien vers sa page Facebook. Ils estiment que Facebook pourrait même être contre-productif en raison de son accessibilité à un très grand nombre de personnes.

L'usage des réseaux sociaux de type Facebook dans la recherche d'emploi demanderait une étude approfondie inexistante, à notre connaissance, à ce jour.

### **LinkedIn, Viadeo : des réseaux sociaux professionnels peu connus car peu adaptés aux publics des missions locales**

Si Facebook est très répandu, les réseaux sociaux professionnels sont, eux, peu connus. Parmi les personnes interrogées par questionnaires, seules 6% connaissent le réseau social professionnel Viadeo et 14% LinkedIn. Il est vrai cependant que ces deux réseaux sociaux professionnels s'adressent surtout à des diplômés du supérieur, qui constituent une part minoritaire du public des missions locales. Néanmoins, même parmi les jeunes diplômés, l'intérêt pour les réseaux sociaux professionnels n'est pas forcément compris, comme l'illustrent les témoignages ci-dessous.

K. (21 ans, Bac et 1ère année d'école de commerce, en reprise d'étude), qui utilise quotidiennement internet à partir de plusieurs supports (ordinateur, tablette et smartphone) pour toutes ses démarches, connaît les réseaux sociaux pro Viadeo et LinkedIn, mais il ne les utilise pas souvent et n'appréhende pas forcément leur utilité.

Cette situation est confirmée par F., conseiller :

“ L’année dernière, on avait fait une après-midi pour créer sa page Viadeo, LinkedIn, et il y’en a peu qui ont adhéré. Ils [les jeunes] ne voient pas l’utilité et l’intérêt. Ils ne voient pas comment ça se manipule comme objet professionnel.  
 Mais parce qu’ils ont une vision de Facebook...  
 Du coup, dans le réseau social, ça court-circuite l’idée qu’on peut avoir de Viadeo...  
 Parce que ce n’est pas du tout la même utilisation en fait.  
 En fait, ils ne voient pas pourquoi ils doivent faire un profil sur Viadeo.

## Internet omniprésent dans les démarches de la vie quotidienne

Omniprésent dans la vie quotidienne des jeunes, internet est très largement utilisé dans leurs démarches d’emploi et de la vie quotidienne (Figure 6.), ce qui révèle à la fois une facilité d’usage – le moteur de recherche Google est pour la quasi-totalité des jeunes interrogés lors de l’enquête qualitative le premier réflexe pour aller chercher une information (quel que soit le domaine concerné)<sup>30</sup> –\* mais aussi, un usage de plus en plus contraint par la dématérialisation des services administratifs, ce que suggère le fort taux de démarches administratives réalisées via internet.

Ce multi-usage d’internet ne signifie cependant pas qu’internet soit utilisé à titre exclusif ou qu’il soit envisagé comme le meilleur médium pour réaliser l’une ou l’autre démarche, comme l’illustre le témoignage ci-dessous :

“ Quand M (22 ans, bac) recherche une information sur le transport par exemple, elle consulte d’abord internet, mais elle estime que les informations ne sont pas claires. Son deuxième réflexe est de se rendre dans une agence de transport en commun. Cependant, à nouveau elle se déclare non satisfaite. Finalement, elle vient à la mission locale pour se faire expliquer ses droits au transport par un conseiller.

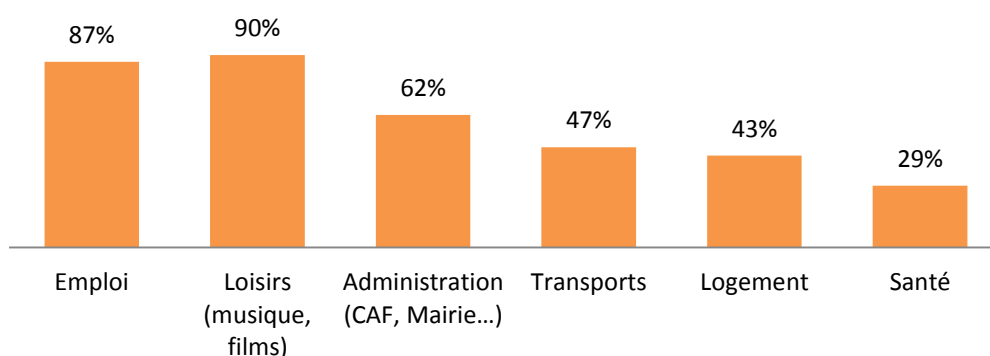


Figure 6. Les usages d’internet par les usagers de la mission locale

<sup>30</sup> Il n’est cependant pas le seul. Plusieurs jeunes interrogés mentionnent également leur réseau social (famille, amis) lorsqu’ils ont besoin de rechercher une information.

\*Ce recours répandu à une mono stratégie d’accès à l’information, n’est pas propre à ce public. D’autres travaux montrent que les jeunes naviguent peu sur internet en s’aidant des hyperliens, mais utilisent majoritairement le jeu des formulations et reformulations des requêtes pour accéder à l’information (Boubée & Tricot, 2007).

À l’instar des tendances relevées par le Conseil National du Numérique, les résultats du questionnaire montrent que plus le niveau d’étude est élevé, plus les usages d’internet dans la vie quotidienne sont multiples (Figure 7.).

Diplôme/utilisation d’internet pour les démarches liées à :	Emploi	Logement	Santé	Transport	Admin	Loisirs	Email pro
BdC	85%	38%	26%	41%	38%	90%	82%
BEP/CAP	82%	40%	24%	45%	67%	86%	78%
Bac/BacPro	89%	43%	23%	46%	61%	90%	93%
BTS/DUT	96%	50%	50%	57%	78%	93%	96%
Licence et +	92%	68%	56%	60%	88%	96%	96%

Figure 7. Usages d’internet dans les démarches de la vie quotidienne en fonction du niveau d’études.

Le témoignage de A. (22 ans, formation d’aide cuisinière, depuis 10 ans en France) révèle la complexité des usages et compétences numériques et l’importance de l’environnement personnel et social.

“ À l’instar des autres jeunes rencontrés, elle utilise Google quand elle recherche une offre. Si elle se dit à l’aise avec internet, puisqu’elle sait envoyer une pièce jointe avec sa messagerie, utiliser les réseaux sociaux et autres services de messagerie gratuits (Viber, Facebook, Tango, Skype) pour communiquer avec sa famille à l’étranger, ou des applis pour télécharger de la musique, pour les autres choses, elle demande ou elle observe ses copines. Elle ne sait pas postuler sur internet. On lui a montré deux fois, mais ça reste difficile.

Son réseau social joue un rôle important puisqu’après avoir appris à utiliser internet grâce à une amie à son arrivée en France, elle sollicite ses amies quand elle a des problèmes, ou se déplace chez des amies pour utiliser leur ordinateur, elle-même n’ayant qu’un smartphone (l’écran, petit, n’est pas très pratique pour réaliser ses démarches).

Même si elle déclare que « tout est sur internet » – elle consulte les paiements de la CAF sur internet – elle préfère néanmoins se rendre directement dans les institutions pour être sûre qu’on s’occupe d’elle.

Elle consulte les offres à la Mission locale, sur Pôle emploi, sur Google, Leboncoin. Mais elle ne va pas souvent sur Leboncoin car c’est compliqué : il faut mettre les pièces en ligne, ça prend du temps.

Dans le cadre de sa formation, on lui a dit l’importance de consulter sa messagerie, ce qu’elle fait deux fois par jour pour voir si elle a des offres ou des réponses.

On observe donc, à travers cet exemple, à la fois l’importance du réseau social dans les usages informatiques et numériques, l’importance de la présence physique d’un interlocuteur pour accompagner des démarches administratives ou de recherche d’emploi, et les difficultés à intégrer des compétences numériques utiles à la recherche d’emploi, même après y avoir été initiée.

## Internet très mobilisé dans la recherche d'emploi ou de formation mais pas de manière optimale

La très grande majorité des jeunes déclarent utiliser internet dans leur démarche d'emploi (86,9%). Mais il faut ici distinguer le simple fait de taper un nom de métier sur un moteur de recherche et une démarche réellement construite et ciblée. De manière générale, les jeunes interrogés ont une faible connaissance des sites de recherche d'emploi (nationaux ou régionaux), à l'exception du site de Pôle emploi, et ce déficit n'est souvent comblé que de manière aléatoire, selon que leur conseiller référent leur aura présenté ou non ces outils.

De la même façon, internet est peu mobilisé pour prendre connaissance des organismes accompagnant l'insertion professionnelle. Ainsi, tous les jeunes interrogés à Lille ou à Grenoble ont connu la mission locale par leur réseau (parents, amis) ou par hasard, non via internet. En outre, à Lille, une fois inscrits, seuls 40% des jeunes interrogés connaissent le site de la mission locale, et 34% sa page Facebook<sup>31</sup>.

Cette situation n'est pas propre à la mission locale, comme le montre une enquête sur les modalités de prise de connaissance du Réseau information jeunesse de Charente-Maritime réalisée auprès de 1000 usagers en 2007 (tendances confirmées en 2009). Seuls 3% avaient pris connaissance du réseau information jeunesse par internet contre plus de 60% par leur réseau (42% par des amis, 17% par des parents) (INJEP, 2012).

À nouveau, on constate l'importance du réseau social dans l'accès à l'information relative à la recherche d'emploi.

## Au-delà des ressources numériques, la demande d'un accompagnement humain

Le recours limité et/ou circonstancié à internet dans la recherche d'emploi par les jeunes relève, au regard des témoignages de plusieurs jeunes rencontrés, de la recherche d'un accompagnement humain.

“ M. (24 ans, niveau bac) qui se déclare peu à l'aise avec internet, du fait d'un manque de confiance en soi et de la peur de faire des erreurs, préfère voir un conseiller pour se renseigner sur une formation ou un métier. Elle ne va pas sur les sites. Cependant, pour les offres d'emploi, elle utilise le site de Pôle emploi et postule directement. De la même manière, pour rechercher des informations, elle va sur internet, dans des agences (pour les voyages), demande à sa famille, même si le plus souvent elle préfère un contact humain.

“ N. (24 ans, Master 2) préfère également se déplacer pour regarder les offres. Elle estime que c'est plus simple de les examiner en direct avec son conseiller. Selon elle, la plus-value du conseiller par rapport au site, c'est que le conseiller connaît [l'offre, l'entreprise, les attentes] et donne son opinion. Elle est au courant de ce qui existe en termes d'outils numériques et utilise internet tous les jours, mais elle a fait le choix de ne pas utiliser certaines choses (elle a un compte Facebook, mais ne s'en sert pas).

---

<sup>31</sup> Sources : questionnaire réalisé par la mission locale de Lille auprès de 73 personnes du 1<sup>er</sup> décembre 2013 au 15 janvier 2014.

Aujourd'hui, les demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi sont dans l'obligation d'utiliser le numérique, les services et les annonces étant dématérialisés. Cet état de fait, s'il est accepté *de facto*, ne satisfait cependant pas forcément tous les jeunes demandeurs d'emploi, même ceux à l'aise avec le numérique, comme en témoignait O. (25 ans, BTS) qui estimait presque dévalorisant [d'avoir un rapport intermédié par internet] par rapport à un vrai contact avec une personne.

### Les compétences numériques de base ne suffisent pas

Au-delà de la transposition ou non des compétences acquises dans le champ récréatif ou de la mobilisation des réseaux sociaux vers le champ de l'insertion socioprofessionnelle, l'utilisation d'internet dans la recherche d'emploi ne préjuge pas de la capacité à comprendre tous les éléments d'une annonce ou à utiliser un site de manière optimale. Une observation réalisée à la mission locale de Lille illustre l'importance d'avoir un accompagnement approfondi sur le numérique, même une fois acquises les compétences de base.

“ Un jeune s'est connecté au site de Pôle emploi. Il a réussi à trouver une offre d'emploi correspondant à ses compétences professionnelles, mais au moment de postuler, il ne comprend pas qui est l'employeur [j'interviens alors pour l'aider]. Une fois que nous avons trouvé ensemble le site de l'employeur (une société d'Intérim possédant plusieurs agences dans toute la France), il ne sait pas utiliser la carte interactive qui apparaît et ne sait pas non plus situer Lille sur la carte de France.

Cet exemple souligne également l'importance de prendre en considération des compétences plus larges que la simple acculturation à l'objet technologique, en l'occurrence, ici, des connaissances géographiques.

Le problème est similaire pour des jeunes confrontés à une borne interactive sans y avoir été socialisés. Comme nous l'expliquait une conseillère de la mission locale PMC, pour des jeunes ruraux confrontés à une borne SNCF, par exemple, l'expérience peut-être problématique : s'ils ne comprennent pas les premières questions, ils arrêtent, et ils ne vont peut-être ne pas prendre le train à cause de la complexité du fonctionnement de la borne ou bien du fait de la non possession d'une carte de paiement. Confrontés à des problématiques importantes de mobilité en milieu rural, ces blocages ont un impact très fort dans le parcours d'insertion puisqu'ils peuvent différer ou casser une dynamique d'insertion.

Cet accompagnement à l'usage de différentes technologies, s'il est crucial, renvoie également souvent à la nécessité d'une prise en compte de compétences de base et/ou cognitives<sup>32</sup>. Des jeunes se trouvent ainsi parfois bloqués car ils ne rédigent pas correctement les termes d'une requête ou ne sont pas capables de déterminer les mots-clés pour effectuer une recherche. De la même manière, des outils proposés par les conseillers

---

<sup>32</sup> Les compétences de base renvoient ici au socle commun des compétences que tout élève de 3<sup>ème</sup> doit avoir acquis à sa sortie du collège, tel que défini par l'Éducation nationale, à savoir : la maîtrise du français, les principaux éléments de mathématiques et de culture scientifique et technologique, la maîtrise des techniques usuelles d'information et de communication, la culture humaniste, les compétences sociales et civiques, l'autonomie et l'initiative.

dans leur accompagnement des jeunes peuvent être totalement contreproductifs s'ils ne sont pas compris correctement, comme l'explique un conseiller :

“ On avait vu la difficulté pour faire un petit message pour accompagner l'envoi par mail du CV et de la lettre de motivation. Donc j'avais rédigé à ce jeune un petit mail type. Et je me rends compte qu'en fait les jeunes ne réutilisent pas ces messages types. Ou alors, ils font un copier-coller, mais du coup ça n'a plus rien avoir avec l'annonce pour laquelle ils se sont positionnés. Donc là, c'est la catastrophe.

Le constat fait par Brotcorne et Valenduc sur les inégalités dans les usages d'internet est tout à fait valide pour les usagers des missions locales. « L'acquisition des compétences numériques (instrumentales, structurelles et stratégiques<sup>33</sup>) présente également des difficultés. Si les formations aux TIC se limitent souvent à l'acquisition de compétences instrumentales, celles-ci ne constituent toutefois pas l'enjeu le plus problématique dans l'apprentissage des usages de la technologie. Le réel défi de la formation est situé dans tout ce qu'il y a autour de ce savoir technique. C'est plutôt la maîtrise des compétences dites structurelles et stratégiques qui constitue la clé de voûte d'une appropriation efficace et durable des TIC. Or, c'est précisément leur acquisition qui se révèle plus problématique dans des formations de courte durée. C'est à ce niveau que l'on constate des lacunes récurrentes chez de très nombreux utilisateurs – même plus avancés. » (2009, p.63).

### Les jeunes « Sous main de justice » et le numérique

La problématique de l'accès à l'emploi se pose de manière accrue pour les jeunes « Sous main de Justice ». C'est la raison pour laquelle nous avons cherché à savoir s'il existait des spécificités dans les usages du numérique chez ce public.

Le premier constat est que d'après les professionnels interrogés, il n'y a pas de spécificités propres aux jeunes « Sous main de justice » par rapport aux jeunes 16-25 ans éloignés de l'emploi. Il peut y avoir des différences de degré (en termes de qualification, de faible ou absence d'expérience du travail, de compétences linguistiques, de taux de possession du permis de conduire, de la perception réelle du monde du travail, des problèmes de santé), mais pas de nature.

Le second constat est qu'il existe des problématiques spécifiques liées à l'incarcération et en premier lieu l'interdiction d'accès à internet, ce qui induit des lenteurs dans les démarches à effectuer en vue de la sortie de prison et de la réinsertion. En outre, les détenus sont

---

<sup>33</sup> Jan Steyaert et Jos De Hann (2001), Vendramin et Valenduc (2003 et 2006), Van Dijk (20003 et 2005) distinguent trois niveaux de compétences numériques (cité dans Brotcorne et Valenduc, 2009b) :

Les compétences *instrumentales*, à savoir la manipulation du matériel et des logiciels ;

Les compétences *structurelles* et *informationnelles* concernent la nouvelle façon d'entrer dans les contenus en ligne, i.e. chercher, sélectionner, comprendre, évaluer, traiter l'information. Celles-ci se subdivisent en 1/ compétences informationnelles formelles : capacité à comprendre l'architecture d'un fichier, d'un ordinateur, du web, maîtrise de l'anglais ; 2/ compétences informationnelles substantielles : chercher, évaluer, trier, faire le lien entre différentes informations ;

Les compétences *stratégiques*, c'est-à-dire comprendre et donner du sens à l'information en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel.

dépendants des informations relayées par des intervenants extérieurs, ce qui les maintient dans une attitude attentiste et passive. Enfin, les formations en informatique et numérique sont insuffisantes au regard des demandes.

Si les téléphones portables sont formellement interdits, en réalité de nombreux mobiles circulent en prison et permettent aux détenus de joindre des proches.

Dans les établissements pénitentiaires de Varce (Sud Isère) et d'Annoeullin et Sequedin (région lilloise) dans lesquels travaillent les référents Justice des missions locales de Grenoble et Lille respectivement, la quasi-totalité des jeunes « Sous main de justice » connaissent les missions locales, Pôle emploi, etc. Ils ont pu être suivi avant leur incarcération, sont suivis pendant et après.

D'après les personnes interrogées, les 16-25 ans « Sous main de justice » (milieux ouvert et fermé) ont des usages du numérique qui ne diffèrent pas des autres jeunes gens du même âge (utilisation de Facebook, des jeux vidéos, etc.). De la même façon que pour les autres freins potentiels, ceux-ci peuvent être de degré et non de nature.

### Des jeunes en attente d'aide sur le numérique

Les attentes exprimées par les jeunes révèlent, en creux, un décalage sur la perception des besoins en compétences numériques et en compétences de base, puisque, on l'a dit, les jeunes se déclarent facilement à l'aise avec internet et demandent seulement des outils plus adaptés et plus performants, à l'inverse des conseillers qui sont beaucoup plus critiques sur la possession des compétences requises pour utiliser des outils de manière optimale, quels qu'ils puissent être.

Diplôme/ demande d'aide exprimée	Boîte mail	Messagerie et PJ	envoi courrier pro	usages TIC	Démarches Admin	sites Emploi et Formation	Réseaux pro	Consulter OE*	Répondre OE
BdC	2%	10%	15%	10%	13%	49%	31%	44%	38%
BEP/CAP	6%	13%	25%	6%	6%	37%	22%	42%	37%
Bac/BacPro	0%	3%	14%	7%	9%	31%	14%	27%	30%
BTS/DUT	0%	0%	11%	7%	21%	43%	28%	36%	39%
Licence et +	4%	0%	4%	4%	0%	28%	20%	20%	16%

Figure 8. Les besoins d'aides exprimés par niveau d'études

\*OE : offre d'emploi

Selon les conseillers de la mission locale de Lille, l'expression des trois premiers points (aide à la création d'une boîte mail, envoi d'une pièce jointe, rédaction d'un courrier professionnel), est inférieure à ce qu'ils observent au quotidien, en particulier de la part des personnes ayant un niveau d'étude inférieure ou égale au bac.

Pour leur part, les conseillers de la mission locale de Grenoble estiment que la question de création d'une boîte mail est peut-être résolue (elle est traitée à l'école, dans les centres de formation, etc.) mais une question plus importante est celle de la gestion de la boîte mail (usage, se souvenir de son mot de passe, l'utiliser pour sa recherche d'emploi, boîte



spammée). Une personne peut en effet avoir une boîte mail, mais ne pas savoir ou pouvoir s'en servir.

Les principales attentes des jeunes concernant le numérique<sup>34</sup> portent à la fois sur une meilleure information sur les offres et la recherche d'emploi et sur une simplification des sites administratifs<sup>35</sup>, qui se traduit par le souhait d'avoir accès à :

- une meilleure connaissance des sites de recherche d'emploi et de formation
- une aide pour consulter, trouver et répondre aux offres d'emploi
- une meilleure connaissance des réseaux sociaux professionnels et leur utilité dans la recherche d'emploi
- une aide pour maîtriser l'environnement numérique qui se décline par une demande de simplification des sites, une aide pour la première inscription et/ou la première actualisation, par exemple sur le site de Pôle emploi, une formation au numérique.

Chez beaucoup de jeunes rencontrés en entretien, on constate une réelle envie de connaître et de maîtriser les outils numériques facilitant la recherche d'emploi. Si plusieurs jeunes se déclaraient intéressés par des formations sur le numérique, aucun cependant ne connaissait de lieu pour se former.

## Conclusion

### Dépasser les préjugés sur la « génération internet » et faire évoluer les pratiques

À l'instar des études menées en France et au niveau international<sup>36</sup>, les données recueillies dans notre enquête mettent en lumière la nécessité de dépasser les préjugés sur la « génération internet » : être un jeune adulte à l'ère d'internet et du smartphone ne signifie en rien être en mesure d'utiliser à bon escient ces outils dans un parcours d'insertion professionnelle, même si ces jeunes sont davantage habitués à un environnement technologique que leurs aînés.

Ce changement d'approche est d'autant plus nécessaire que la lecture de la fracture numérique en termes de génération, en l'occurrence la « génération internet », est contre-productive et masque des problèmes bien réels.

En effet, cette vision stéréotypée de la jeune génération grève la nécessité de prendre en compte l'importance des compétences bureautiques et numériques réelles des jeunes et de les évaluer à l'aune de leur insertion.

---

<sup>34</sup> Sources : questionnaire réalisé par la mission locale de Lille auprès de 73 personnes du 1<sup>er</sup> décembre 2013 au 15 janvier 2014 ; questionnaire réalisé au sein des ML Lille et Grenoble auprès de 275 jeunes d'août à octobre 2014.

<sup>35</sup> Cette demande n'est pas en soi propre aux jeunes. La simplification et l'harmonisation des sites des services publics est une demande plus largement partagée dans la population française. Une recommandation en ce sens a été formulée par le Conseil national du numérique dans son rapport de 2013.

<sup>36</sup> Pour une vision d'ensemble, voir notamment le mémo de ECDL Foundation, *The Fallacy of the 'Digital Native' : Why Young People Need to Develop their Digital Skills*, 2014.



En réalité, le passage de la scolarité et/ou de la sphère privée au monde du travail peut signifier pour beaucoup de jeunes le passage d'une zone de confort numérique, dans laquelle ils maîtrisent les codes de l'univers récréatif et ludique d'internet, à une zone d'incertitude numérique face à un univers dont ils ne maîtrisent pas ou peu les codes et les enjeux. Si ce passage n'est pas accompagné et anticipé, il peut être facteur de nouvelles fractures numériques et d'exclusion socioprofessionnelle pour un certain nombre de jeunes.

Dans un contexte de surabondance d'informations non hiérarchisées, les jeunes rencontrés sont en demande d'un meilleur ciblage de l'information pertinente au moment t, et d'une simplification des sites et des démarches. Beaucoup se disent également intéressés par une formation et un accompagnement au numérique, voire à la bureautique de base, mais ne disposent pas des ressources nécessaires (en termes de connaissance des lieux dispensant une formation, ou bien en termes de mobilité). Cela implique de la part des pouvoirs publics, des missions locales et des acteurs de l'action sociale la mise en œuvre d'un maillage clair du territoire sur les lieux de formations, et notamment les lieux de médiation numérique.

Cette évolution est nécessaire pour aider les jeunes à être en mesure de s'adapter à la fois à l'évolution du marché de l'emploi (80% des offres d'emploi sont publiées sur internet, et pour plus d'une offre sur trois, uniquement sur internet, les candidatures se faisant en ligne<sup>37</sup>), à la dématérialisation des services publics, et ainsi les armer au mieux.

Cela nécessite également de se doter de dispositifs de mesure des compétences numériques et non numériques requises pour la recherche d'emploi afin d'en évaluer l'intégration dans les pratiques des jeunes.

Enfin au-delà même de la maîtrise des compétences numériques nécessaires à l'insertion professionnelles demeurent d'autres types de blocages qui nécessitent un accompagnement humain. Comme le résumait une éducatrice de rue à Lille : « les jeunes peuvent surfer avec le monde entier sur internet, mais ils ne sont pas forcément mobiles eux-mêmes. Il y a la peur, la méconnaissance, c'est compliqué d'aller dans les administrations. Les jeunes ne connaissent pas les codes et ont peur du jugement ». Un autre sentiment partagé était énoncé de manière laconique par deux jeunes interviewés : « Les sites sont trop vagues, il reste quoi ? La mission locale, les candidatures spontanées, l'huile de coude ».

Les potentialités du numérique comme levier facilitant l'insertion professionnelle des jeunes éloignés de l'emploi sont très prometteuses. Pour être effectives et être appropriées par les jeunes elles requièrent des actions concertées de la part de toutes les parties prenantes (Etat, collectivités, missions locales, action sociale) et la mise en place d'une approche agile et évolutive qui place l'humain, et non la solution technologique, au centre de ces préoccupations. Ce type d'approche doit permettre de faire bénéficier les jeunes des multiples ressources du numérique dans le cadre d'une recherche d'emploi ou de formation, que ce soit pour accéder plus facilement à de l'information via les *jobboards* et les réseaux sociaux professionnels, identifier des compétences personnelles par des *serious games* dédiés, ou se former via des modules variés de *e-learning*. Au-delà du parcours professionnel à proprement parler, aider les jeunes à utiliser pleinement le potentiel des TIC c'est également leur permettre de mieux s'insérer et de s'ouvrir à de nouveaux horizons.

---

<sup>37</sup> D'après les données du rapport AFUTT-ANSA, Juin 2011, *op.cit.*

## Bibliographie

AFUTT–ANSA, *L'accès de tous aux télécommunications. Quelles offres pour quels besoins ?*, Dossier technique, juin 2011.

Aldeghi, I., Ducardonnet F., Gilles L., Pons J., [Réussir sa sortie \(R2S\) / Dispositif expérimental d'insertion des jeunes sous main de justice / Mission locale des Ulis](#) CREDOC, Collection des Rapports - N° R286 / 2012.

Bigot Régis, Crouette Patricia, Daudey Emilie, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, CREDOC 2013.

Boubée Nicole, « Caractériser les pratiques informationnelles des jeunes : les problèmes laissés ouverts par les deux conceptions « natifs » et « naïfs » numériques », Communication Rencontres Savoirs CDI, 24 octobre 2011.

Boubée Nicole et Tricot André, « La formulation de requête, une pratique ordinaire des élèves du secondaire », In *Actes du 6<sup>ème</sup> colloque international du chapitre français de l'ISKO. Organisation des connaissances et société des savoirs : Concepts, usages, acteurs*, Université de Toulouse, juin 2007, p.135-151.

Brotcorne Périne, Mertens Luc, Valenduc Gérard, *Les jeunes off-line et la fracture numérique. Les risques d'inégalités dans la génération des « natifs numériques »*, Étude réalisée à la demande du Service public de programmation Intégration sociale et de son Ministre de tutelle, par le Centre de recherche Travail & Technologies de l'asbl Fondation Travail-Université (Namur), septembre 2009.

Brotcorne Périne, Valenduc Gérard, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique*, 2009, 1, vol.5, p.45-68.

Conseil d'Analyse Economique, « L'emploi des jeunes peu qualifiés en France », *Les notes du conseil d'analyse économique*, n°4, avril 2013.

Conseil national des missions locales, *Chiffres d'activité des missions locales 2013*, Septembre 2013.

ECDL Foundation, *The Fallacy of the 'Digital Native' : Why Young People Need to Developp their Digital Skills*, 2014.

Guichon Nicolas, « Les usages des TIC par les lycéens – déconnexion entre usages personnels et usages scolaires », *Revue STICEFF*, volume 19, 2012, <http://sticef.org>

Guiller Audrey, « L'usage des réseaux sociaux en prévention spécialisée », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°2749, 02.03.2012.

Marquié Gérard, « Information des jeunes », *Les Fiches Repères*, INJEP, novembre 2012.

Marquié Gérard, « Usages du numérique », *Les Fiches Repères*, INJEP, janvier 2013.

Pellissier Maud, Pérocheau Guillaume, Siarheyeva Alena, Collet Laurent, *Cultures numériques et trajectoires d'insertion professionnelle chez les 16-24 ans*, Enquête ObTIC (Observatoire de la société de l'information en région Provence-Alpes-Côte d'Azur), Décembre 2013.

Pène Sophie, « Cultures numériques et action sociale : le politique en partage », in Vincent Meyer (dir.), *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?*, Bordeaux, LEH, 2014, p.125-137.

*Les Français et le numérique*. Baromètre INRIA 2014 – TNS SOFRES, Mars 2014.

*Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises de l'Innovation et de l'Economie numérique. Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, Conseil national du numérique, octobre 2013.

### ANNEXE 1. – QUESTIONNAIRE AUTO-ADMINISTRÉ

#### VOUS ET INTERNET

**Âge :** \_\_\_\_\_ **Sexe :** Homme  Femme

**Niveau d'étude**

**Niveau Obtenu**

Brevet des collèges/3<sup>ème</sup>

BEP/CAP

BAC/BAC pro

BTS/DUT

Licence et plus

B2I (Brevet Informatique et Internet)

 oui non

Plusieurs réponses possibles pour les questions

**Vous disposez :**

- de votre ordinateur
- d'un ordinateur partagé avec d'autres personnes (famille, amis, etc.)
- d'une tablette
- d'un smartphone
- d'aucun équipement pour accéder à internet

**Où utilisez-vous internet :**  Chez moi

- sur mon lieu de travail ou de formation
- dans un cybercafé
- dans une médiathèque, une association
- chez des amis, de la famille
- partout avec mon téléphone/ma tablette

**Vous utilisez internet :**  tous les jours

**Entourez la réponse :** 1 fois ; 2 fois ; 3 fois ; 4 fois ; 5 fois ; 6 fois par semaine

Autre : .....

jamais

**Avez-vous une adresse mail pour votre recherche d'emploi :**  oui  non

**Consultez-vous cette adresse mail :**  tous les jours

**Entourez la réponse** : 1 fois ; 2 fois ; 3 fois ; 4 fois ; 5 fois ; 6 fois par semaine

Autre : .....

**Connaissez-vous les réseaux sociaux :**  Facebook Avez-vous un compte :  oui  non

Twitter Avez-vous un compte :  oui  non

Viadeo Avez-vous un compte :  oui  non

LinkedIn Avez-vous un compte :  oui  non

Autre .....

**Vous utilisez Facebook pour des raisons :**  personnelles  professionnelles  les deux

**Vous utilisez internet pour :** Mes démarches d'emploi  oui  non

Mes démarches de logement  oui  non

Mes démarches de santé  oui  non

Mes démarches de transport  oui  non

Mes démarches administratives  oui  non

(CAF, Mairie, etc)

Mes loisirs (musique, film, etc.)  oui  non

Autres .....

**Vous aimeriez une aide pour (plusieurs réponses possibles)**

créer une boîte mail

utiliser ma messagerie (joindre un document)

envoyer des courriers professionnels

mieux utiliser les nouvelles technologies (téléphone portable, ordinateur, internet)

me montrer comment utiliser internet pour mes démarches administratives

mieux connaître les sites de recherche d'emploi ou de formation

mieux connaître les réseaux sociaux professionnels et leur utilité dans ma recherche d'emploi

consulter les offres d'emploi

répondre aux offres d'emploi

autres .....

**Vous aimeriez plutôt**

être contacté par SMS

être contacté par mail

être contacté par téléphone

être contacté par courrier

Figure 1. Les taux d'équipements des jeunes suivis en mission locale

Figure 2. Fréquence d'utilisation d'internet par semaine par les jeunes des missions locales

Figure 3. Corrélation âge et possession d'une adresse mail lors de l'inscription (Mission locale de Grenoble et Lille 2009-2014)

Figure 4. Fréquence de consultation de l'email professionnel par semaine

Figure 5. Corrélation niveau d'étude et possession d'une adresse mail (Mission locale de Grenoble et Lille 2009-2014)

Figure 6. Les usages d'internet par les usagers de la mission locale

Figure 7. Usages d'internet dans les démarches de la vie quotidienne en fonction du niveau d'études

Figure 8. Les besoins d'aides exprimés par niveau d'études

---

Une étude portée par



Soutenue par



**TOTAL**



**Capgemini Consulting**

Tous acteurs de  
l'inclusion numérique sur :  
[www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr](http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr)

Suivez l'actualité  
Connexions Solidaires sur :  
[www.connexions-solidaires.fr](http://www.connexions-solidaires.fr)