

RECHERCHE- ACTION

AMELIORER L'ACCES
AUX DROITS DES JEUNES
(18-25 ANS) : QUELLE(S) VOIE(S)
D'ACCES RENFORCER, QUELLE(S)
VOIE(S) OUVRIR ?

RÉDACTION

Directeur de la recherche-action :

Annaig Abjean, Directrice de la mission régionale d'Auvergne Rhône-Alpes d'information sur l'exclusion

Membres du groupe de recherche-action :

- Emilie Charpentier,
- Sémou Diop,
- Lucie Fauvel (adjointe à la cheffe de projet),
- Emma Iannazzo (cheffe de projet),
- Mathilde Roque,
- Juline Vouillot.

REMERCIEMENTS

L'équipe projet remercie Madame Anaïg Abjean, la directrice et commanditaire de cette recherche-action pour son accompagnement, ses conseils et pour la confiance qu'elle nous a témoignée dans la réalisation de cette étude.

Nous remercions également l'ensemble des professionnels en charge de l'accompagnement des jeunes que nous avons interrogés pour mener à bien cette étude : leurs regards et leur expertise nous ont permis, au-delà de nos connaissances théoriques, d'appréhender les réalités « terrain » de la problématique soulevée. A ce titre, nous remercions particulièrement :

- Heiker Abdelmoula, Directeur des prestations, Caisse d'allocation familiales (CAF) du Rhône,
- Sylvain Badinand, Directeur adjoint, Mission locale Saint-Etienne,
- Sophie Benguigui, Responsable de la mission insertion, vacances et accès aux droits, Odile Bourgeois, Responsable de la politique autonomie des jeunes (12-25 ans) et Élise Renoux, alternante en politiques sociales et innovation sociale, CAF de Paris,
- Xavier Bertheas, Délégué régional adjoint, association régionale des Missions Locales d'Auvergne-Rhône-Alpe (AMILAURA),
- Ségolène Dary et Alexandra Durand, Conseillères en politiques sociales, Caisse nationale des allocations familiales (CNAF),
- Antoine Dulin, Conseiller champ social-solidarité, Lyon Métropole,
- Fabrice Gout et Mélanie Rousset, Délégué régional et Déléguée adjointe, Union régionale Auvergne-Rhône-Alpes Centres Sociaux (AURACS),
- Sarah Klajnberg, Directrice pôle inclusion sociale, ACOLEA,
- Frédéric Napias, Directeur mission accompagnement 16-25 ans, Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM),
- Frédéric Naulet, Directeur, Uni-Cité,
- Benjamin Vial, Chercheur, Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE),
- Mathilde Victor, Chef projet téléservices, Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de l'Orne,
- Pauline Garé, Virginie Poix et Céline Dubois, de l'École nationale de sécurité sociale (En3s).

De même, nous remercions les jeunes que nous avons interrogés : Diane, Elisa, Elise, Jérémy, Jordanne, Julie, Justine, Laura, Marie, Marie, Mattéo, Sébastien, Solène, Sophie et Soraya qui nous ont fait part de leur vision avec beaucoup de spontanéité et nous ont ainsi permis, nous l'espérons, de formuler des propositions qui répondront réellement à leurs problématiques.

Nous remercions Dominique Libault, Directeur de l'En3s, pour ses conseils et orientations aux étapes clés de la recherche-action et Anne-Clémence Valette, Cheffe de projet formation à l'En3s pour son accompagnement tout au long de ce travail.

Enfin, nous remercions le service documentation de l'En3s pour sa contribution à notre recherche documentaire.

AVANT-PROPOS

Le présent rapport n'engage que ses auteurs, membres de l'équipe projet. Au-delà de l'étude bibliographique et du recueil des propos des acteurs et des jeunes que nous avons rencontrés lors des entretiens, notre directrice de recherche-action nous a incités à apporter une analyse personnelle, un avis propre au groupe d'élèves. Nous nous y sommes attachés, notamment en proposant des pistes d'actions qui nous semblent être pertinentes et réalisables dans un délai de court à moyen terme.

Le sujet des voies d'accès des jeunes aux droits sociaux étant vaste, nous avons fait le choix de l'aborder prioritairement sous l'angle du non-recours par non-reconnaissance qui est très rapidement ressorti de nos recherches et entretiens liminaires comme étant une thématique majeure. Les différentes causes du non-recours étant toutefois entremêlés, nous nous sommes autorisés à élargir notre réflexion lorsque cela s'y prêtait.

SOMMAIRE

RÉDACTION	2
REMERCIEMENTS	3
AVANT-PROPOS	4
SOMMAIRE	5
INTRODUCTION	6
PARTIE I : UNE CONNAISSANCE PAR LES JEUNES DE LEURS DROITS LIMITEE PAR DES PROBLEMATIQUES MULTIFACTORIELLES, EMPECHANT LA CONSTRUCTION D'EXPERIENCES SOUTENANTES, ACCOMPAGNANT L'ENTREE DANS UN PARCOURS DE VIE	10
A. DES ACTEURS EN SILOS REVELANT UNE CARENCE POUR UNE APPROCHE GLOBALE DU JEUNE	10
1) <i>Des jeunesses au croisement d'une multiplicité d'acteurs</i>	10
2) <i>Une coordination des acteurs imparfaite, soulignant les carences des institutions dans leur connaissance des jeunes</i>	12
B. LE NON-RECOURS PAR NON-CONNAISSANCE : LE DEVELOPPEMENT PAR LES INSTITUTIONS D'UNE MULTIPLICITE DE VOIES D'ACCES AUX DROITS POUR LES JEUNES	15
1) <i>Le non-recours des jeunes à leurs droits, une problématique toujours d'actualité</i>	15
2) <i>Une modernisation des voies d'accès révélant certaines limites</i>	18
C. UN ENGAGEMENT INEGAL DES TERRITOIRES DANS LA LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS PAR NON- CONNAISSANCE	20
1) <i>Des situations différenciées selon les territoires</i>	20
2) <i>La montée en charge d'expérimentations locales, une innovation au service de la connaissance des jeunes de leurs droits</i>	22
PARTIE II : AMELIORER L'ACCES AUX DROITS DES JEUNES PAR UNE PROPOSITION D' ACTIONS PLURIDIMENSIONNELLES	25
A. COMMUNIQUER EN ADOPTANT LES « CODES » DE LA JEUNESSE	25
1) <i>Adapter les modes de communication des organismes de Sécurité sociale : renforcer le digital sans négliger le rôle de l'accompagnement</i>	25
2) <i>Favoriser l'accès numérisé aux droits en simplifiant les démarches en ligne et en renforçant la portée des outils visant à améliorer la connaissance de l'offre par les jeunes</i>	28
B. ALLER VERS LES JEUNES, LA OU ILS SONT	31
1) <i>Renforcer les partenariats avec la sphère de l'enseignement</i>	31
2) <i>Porter une démarche territorialisée pour aller au-devant des jeunes dits « hors référentiels »</i>	34
C. RENOVER LE PILOTAGE DE LA JEUNESSE POUR RENFORCER LES LIENS ENTRE ACTEURS	36
1) <i>Définir un nouveau mode de coordination du réseau partenarial local</i>	36
2) <i>Impulser au sein des organismes de Sécurité sociale une dynamique de partage des bonnes pratiques et de coordination du réseau</i>	38
CONCLUSION	41
RÉSUMÉ	43
BIBLIOGRAPHIE	44
LISTE DES ANNEXES	46

INTRODUCTION

La politique sociale en faveur de la jeunesse : un sujet d'histoire

« *L'État accompagnera chaque jeune qui en a besoin* ». Cet engagement du gouvernement, pris pendant la crise sanitaire de la COVID-19, s'est traduit par la mise en œuvre du plan « *un jeune, une solution* ». Ce plan vise à offrir à chaque jeune une solution pour l'aider à faire face aux conséquences économiques de la crise avec un investissement de 9 milliards d'euros en faveur de l'emploi, de la formation et sous forme d'aides financières.

Si la crise sanitaire a mis en exergue les difficultés financières, professionnelles et sociales rencontrées par les jeunes, ces dernières ne sont pourtant pas récentes. Dès 1981, le Premier ministre Pierre Mauroy confie à Bertrand Schwartz une mission sur l'insertion des jeunes dont le rapport donnera naissance aux missions locales en 1982.

Quant au pilotage de la politique de la jeunesse, il se trouvait éclaté au sein de plusieurs ministères jusqu'au 1er janvier 2021. Il était majoritairement pris en charge par le Ministère de l'éducation nationale et par le Ministère de la jeunesse et des sports. Le jeune n'était considéré comme tel que dans la dimension sport et loisirs tandis qu'il était considéré comme adulte pour les autres dimensions de sa vie, comme l'emploi par exemple. La circulaire du Premier ministre du 12 juin 2019 relative à la mise en œuvre de la réforme de l'organisation territoriale de l'État a conduit au rapprochement de ces deux ministères au sein du Ministère de l'Éducation nationale, de la jeunesse et des sports en place depuis le 1er janvier 2021. Cette réforme a pour objectif de développer une vision complète de l'enfant, de l'adolescent et du jeune ainsi que de promouvoir une société de l'engagement. Si la volonté, dans les politiques publiques, de considérer la jeunesse dans son ensemble est désormais perceptible, ce nouveau montage administratif ne résout pas tout. Il laisse par exemple de côté la question des jeunes déscolarisés. Le modèle canadien semble ainsi plus abouti. En effet, le Secrétariat de la jeunesse, créé en 2016 et directement rattaché au Premier ministre s'emploie à piloter l'ensemble des questions multidimensionnelles qui touchent les jeunes, avec les jeunes qui composent le Conseil de la jeunesse du Premier ministre, en addition aux Ministères de l'Éducation des différentes provinces.

La jeunesse : une notion multiforme

Selon le prisme utilisé, la jeunesse concerne des périmètres très différents. Si la majorité et le droit de vote, droit le plus fondamental d'un adulte, sont acquis en France à 18 ans, un enfant peut rester à la charge de ses parents jusqu'à 20 ans pour certaines prestations familiales, le permis de conduire peut se préparer à partir de 16 ans et la gratuité des musées nationaux est octroyée jusqu'à 25 ans.

Ainsi, les jeunes passent, de 15 à 30 ans, toute une série de seuils d'âge (au moins 238 dans la législation française¹), chacun pouvant définir une partie de la jeunesse.

Les jeunes peuvent aussi être considérés selon leur statut : collégiens, lycéens, étudiants, parents ou non, salariés, chômeurs. Ils entrent donc dans le périmètre de très nombreux Ministères ou institutions. Il en résulte un empilement d'aides non coordonnées, qui abordent les jeunes sous un prisme différent : éducation, loisirs, emploi, culture, etc.

S'il n'y a pas de consensus autour de la définition de la jeunesse, il y a, depuis la fin de la seconde guerre mondiale, une acception commune selon laquelle le jeune est un individu en situation de transition entre l'enfant dépendant de sa famille et l'adulte autonome². Cet effet de transition a aujourd'hui tendance à s'amplifier, notamment du fait de l'allongement de la durée des études et de difficultés pour accéder à

¹ A. Dulin, C. Verot, « *Arrêtons de les mettre dans des cases, pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse* », Rapport au Premier ministre, 2017

² G. Huteau, Y. Rayssiguier et al., « *Politiques sociales et de santé : comprendre pour agir* », Presses de l'École des hautes études en santé publique, 3^e ed., 2018

un emploi stable, marqueur d'autonomie³. L'âge moyen d'accès au premier CDI était en effet de 20 ans en 1975 contre 27 ans en 2019⁴. Cette phase de transition se traduit aussi dans le système de protection sociale, historiquement conçu autour des actifs et de leurs ayants-droits. Les jeunes passent du statut d'ayant-droit en tant qu'enfant d'un travailleur à un statut d'actif lorsqu'ils deviennent autonomes. Entre ces deux périodes de vie, certains jeunes se retrouvent hors des champs de protection sociale.

Cette étude se concentre sur les jeunes âgés de 18 à 25 ans, considérant les mineurs comme encore dépendants des droits des parents et les personnes âgées de plus de 25 ans comme adultes car pouvant prétendre à la totalité des droits communs.

De nombreux droits sociaux visent à répondre à la problématique des jeunes

Les jeunes sont éligibles à des dispositifs de droit commun, tels que l'allocation logement, la prime d'activité ou des aides fiscales. Pour en bénéficier, ils doivent cependant parfois remplir des conditions supplémentaires. Par exemple, le droit au revenu de solidarité active (RSA) peut être ouvert dès 18 ans (au lieu de 25 ans) si le jeune a un enfant à charge.

De nombreux droits spécifiques ont été mis en place pour aider les jeunes à s'insérer socialement lors du passage de l'adolescence à l'âge adulte. Ils peuvent prendre la forme d'aides financières (par exemple les bourses sur critères sociaux du Centre régional des œuvres universitaires et scolaires - CROUS) ou de dispositifs d'accompagnement. Certains droits, comme la garantie jeune, leurs sont ouverts en contrepartie d'un engagement. Ce serait également le cas du revenu d'engagement pour les jeunes que le président de la République Emmanuel Macron souhaite mettre en place et qui proposerait un accompagnement individualisé en contrepartie de l'engagement d'une recherche active d'emploi de la part du jeune.

Tous les dispositifs dédiés aux jeunes sont cependant réservés à une catégorie spécifique de jeunes : étudiants, apprentis, jeunes parents ou encore jeunes dits « NEET » pour « Not in Education, Employment or Training » (ni scolarisés, ni en emploi, ni en formation). Il existe donc plusieurs jeunesse et les jeunes ne sont jamais considérés comme une unité sociétale par les droits sociaux.

Cet échelon national des droits sociaux des jeunes est complété par des droits territoriaux différents d'une collectivité, d'un département, d'une région, d'une université à l'autre. La Métropole de Lyon est par exemple la première collectivité à verser, depuis mai 2021, un revenu de solidarité jeune (RSJ) aux 18-24 ans résidant dans la métropole, sortis du système scolaire, sans soutien et en situation de précarité.

La politique sociale en faveur de la jeunesse : un sujet d'actualité

Malgré une volonté affichée par les différents gouvernements d'agir en faveur de la jeunesse depuis près de 30 ans, de nombreux jeunes sont encore, en 2021, dans une situation précaire ou fragile comme en témoignent notamment les rapports de l'IGAS⁵ ou de la mission de simplification en faveur de la jeunesse⁶.

En 2015, les personnes de 18 à 24 ans ont le niveau de vie moyen le plus faible parmi les adultes (20 050 euros annuels, soit 1 671 euros mensuels)⁷. En 2016, près d'un jeune sur cinq vit en dessous du seuil de pauvreté, contre 12,5% pour l'ensemble de la population et une personne pauvre sur deux a

³ IGAS, « *La couverture sociale des jeunes (16-29ans) en fonction des risques* », 2014

⁴ Conseil Économique, Social et Environnemental, « *Les jeunes et l'avenir du travail* », 2019

⁵ IGAS, « *La couverture sociale des jeunes de 16 à 29 ans* », 2015

⁶ A. Dulin, C. Verot, « *Arrêtons de les mettre dans des cases, pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse* », Rapport au Premier ministre, 2017

⁷ INSEE, « *Les revenus des patrimoines et des ménages* », 2018

moins de 30 ans⁸. Les jeunes sont donc encore aujourd'hui plus fréquemment en situation de pauvreté que le reste de la population française.

Ils sont également plus nombreux à être au chômage, qui concerne 20,9% des 15-24 ans (au sens du Bureau international du travail - BIT) contre 8,1% pour l'ensemble de la population⁹.

Les jeunes rencontrent des difficultés dans des dimensions de la vie qui vont au-delà des aspects économiques et financiers. La France est l'un des pays où les 15-24 ans se suicident le plus, avec environ 600 décès par an¹⁰. Si neuf jeunes sur dix se déclarent en bonne santé, cela cache des disparités selon les groupes sociaux. Ainsi, seuls 84% des jeunes chômeurs se déclarent en bonne santé et 15% d'entre eux ne sont pas couverts par une complémentaire santé contre 8% pour l'ensemble des 18-24 ans¹¹.

Une situation qui s'explique par la nature des droits et par la perfectibilité de leur accès

Les difficultés auxquelles sont encore aujourd'hui confrontés les jeunes démontrent que les nombreux droits sociaux mis en place pour les protéger n'atteignent pas suffisamment leur objectif.

Deux causes principales peuvent être citées : la nature même des droits auxquels les jeunes peuvent prétendre (bornes d'âge, conditions d'attribution, montant de l'aide, contrepartie à fournir par le jeune, etc.) et les voies d'accès à ces droits.

Par l'accès des jeunes aux droits sociaux s'entend la capacité des jeunes à jouir pleinement des dispositifs visant à les aider à accéder aux éléments essentiels de la société (emploi, logement, couverture médicale, vie culturelle, éducation et formation) et à subvenir à leurs besoins (ressources, dépenses familiales).

Par voies d'accès, nous entendons à la fois les interlocuteurs auxquels les jeunes font face, les moyens grâce auxquels ils peuvent effectuer leurs démarches et demander leurs droits (offre numérique, rendez-vous au sein des organismes, etc.) et les différents dispositifs mis à leur disposition pour faciliter la connaissance de ces droits (publicité, dispositifs d'« aller vers », etc.).

Lors des recherches liminaires visant à appréhender le sujet, le groupe de travail a été particulièrement marqué par la complexité des voies d'accès aux droits, que ce soit par leur nombre, leur durée, la quantité et la variété des critères auxquels répondre ou des démarches à réaliser. Tout cela vient s'ajouter à la transition qui s'opère lorsqu'un jeune entre dans la vie active et noue ses premiers contacts avec l'administration. Il doit mener plusieurs démarches pour trouver une place dans la société (chercher un emploi, faire sa première déclaration d'impôts, voter, obtenir le permis de conduire, obtenir son premier logement, etc.) et les droits sociaux, complexes dans leur nature et dans leurs voies d'accès, ne sont parfois pas demandés.

Ce non-recours peut s'expliquer notamment par les éléments suivants :

- Le manque d'information, la non-connaissance,
- Des démarches trop complexes ou trop longues,
- La volonté d'autonomie (s'en sortir par soi-même, sans être assisté et ne pas faire l'objet d'une forme de contrôle),
- La crainte de subir des conséquences négatives (stigmatisation, indus),
- Les aides et les dispositifs considérés comme n'apportant pas suffisamment par rapport aux ressources mobilisées pour en faire la demande.

⁸ DREES, « *Minima sociaux et prestations sociales* », 2020

⁹ INSEE, Informations rapides n°167, « *Au premier trimestre 2021, le taux de chômage est quasi-stable à 8,1%* » 2021

¹⁰ Observatoire des inégalités, 2021

¹¹ DREES, Études et Résultats n°1134, 2019

Le parti pris de cette recherche action est de se limiter aux voies d'accès aux droits existants, excluant de fait une analyse des droits eux-mêmes. Plus précisément, ce rapport s'intéresse particulièrement au nonaccès aux droits sociaux par non-connaissance, dans une logique de réciprocité : à la fois la non-connaissance qu'ont les jeunes de leurs droits et la non-connaissance des jeunes potentiellement éligibles par les organisations pourvoyeuses de droits. Le fait que de nombreux financements soient actuellement attribués à des structures dédiées à la recherche de liens avec les dits « invisibles » confirme d'ailleurs l'ampleur du phénomène de non-connaissance des jeunes par les institutions.

La thématique de la non-connaissance des droits est d'autant plus cruciale qu'elle intègre aussi une dimension temporelle. Au-delà de la non-connaissance d'un droit dont un jeune peut bénéficier à un instant donné de sa vie, les jeunes méconnaissent aussi les conséquences de leurs décisions d'aujourd'hui sur leurs droits de demain. Qu'il s'agisse du chômage, des rentes d'accident du travail et de maladies professionnelles (AT/MP) ou de la retraite, ces risques sont éloignés de leur quotidien, ce qui peut les conduire à prendre des décisions qui les pénaliseront plus tard dans l'accès à un droit social.

Agir sur les voies d'accès aux droits des jeunes : une nécessité pour conserver le pacte social

Au 1er janvier 2019, 9,2 millions de personnes résidant en France ont entre 18 et 29 ans, soit 13,7 % de la population¹². Si la protection sociale ne répond pas à leurs besoins, ils risquent de remettre en question le pacte intergénérationnel sur lequel repose notre protection sociale.

Selon l'enquête « *conditions de vie et aspirations 2011* » du Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC), un quart des jeunes de 18 à 24 ans estimait que notre société privilégie les plus âgés au détriment des plus jeunes¹³. Le niveau de vie des retraités s'est amélioré entre 1970 où il s'élevait à 70% du niveau de vie moyen de l'ensemble de la population et 2013, où il s'élevait à 105%. Dans le même temps, celui des jeunes s'est dégradé, passant de 88% de celui des plus de 60 ans en 2002 à 82% en 2012¹⁴. Les jeunes ont donc parfois le sentiment d'être moins favorisés par le système de protection sociale français et s'en détachent.

Agir pour les jeunes c'est donc aussi garantir la pérennité du système français de protection sociale.

Dès lors, on peut se demander *comment renforcer l'accès des jeunes à leurs droits déjà existants en agissant sur les voies d'accès ?*

Cette recherche action s'appuie sur une recherche bibliographique et des entretiens menés avec des acteurs pourvoyeurs de droits sociaux ou spécialisés dans l'accompagnement des jeunes ainsi que sur des entretiens avec des jeunes eux-mêmes¹⁵. Elle s'efforce de mettre en lumière les difficultés rencontrées par les jeunes dans les voies d'accès vers leurs droits sociaux, avec une attention renforcée sur les problématiques liées à la connaissance des voies d'accès et à leur lisibilité, et de proposer des actions concrètes pour les améliorer.

¹² INSEE, « *France, portrait social* », 2019

¹³ France Stratégie, « *Les jeunes sont-ils sacrifiés par la protection sociale ?* », 2016

¹⁴ *Ibidem* : dernière année disponible

¹⁵ Les retranscriptions des entretiens avec les jeunes figurent en annexe

PARTIE I : Une connaissance par les jeunes de leurs droits limitée par des problématiques multifactorielles, empêchant la construction d'expériences soutenantes, accompagnant l'entrée dans un parcours de vie

La volonté des pouvoirs publics et acteurs associatifs de répondre aux multiples problématiques rencontrées par une jeunesse multiforme a conduit à une offre éclatée, portée par des acteurs qui fonctionnent en silos et qui n'envisagent pas le jeune dans son ensemble (A). De cette organisation découlent des voies d'accès aux droits aussi nombreuses qu'il existe d'acteurs ou d'offres, générant une complexité source de non-recours (B). Enfin, les actions mises en œuvre par les acteurs territoriaux afin de lutter contre le non-recours par non-connaissance sont inégales selon les territoires (C).

A. Des acteurs en silos révélant une carence pour une approche globale du jeune

De multiples acteurs institutionnels, associatifs ou universitaires tentent de répondre aux problématiques plurielles et spécifiques des jeunes (1). Leurs actions peinent néanmoins à apporter une réponse cohérente aux besoins des jeunes, notamment à cause de leur manque de coordination. Ce dernier est révélateur d'une réelle carence des institutions dans leur connaissance des jeunes et de leurs véritables besoins (2).

1) Des jeunes au croisement d'une multiplicité d'acteurs

a. « Les jeunes » représentent une catégorie hétérogène cachant des réalités très différentes et des parcours diversifiés

Les jeunes représentent une catégorie complexe à saisir. La jeunesse est avant tout un âge d'émancipation durant lequel les jeunes font face à de nombreuses problématiques, à la fois personnelles, familiales, sociales, professionnelles et scolaires.

« [La jeunesse est] un parcours progressif vers l'autonomie qui dure plus ou moins longtemps selon les jeunes et qui se termine au moment de l'accès à un emploi stable, garantie d'un accès plein et durable au système de protection sociale et aux droits connexes liés à ce statut d'actif. », Antoine Dulin, Lyon Métropole

Plusieurs catégories de jeunes peuvent être esquissées même si elles ne sauraient refléter l'ensemble des situations plurielles et hétérogènes que les jeunes rencontrent. Il est possible de distinguer plusieurs catégories de jeunes en s'attachant aux points communs de leurs parcours de vie et aux expériences qu'ils rencontrent pour accéder à leurs droits. Le groupe projet a distingué les jeunes parents, d'une part, les jeunes étudiants, d'autre part et enfin les jeunes en emploi et NEET. Ce choix de catégorisation des jeunes selon leurs expériences plutôt que selon des catégories administratives, par tranche d'âge par exemple, ne doit pas faire oublier que ces catégories sont perméables.

Les jeunes parents peuvent être définis comme des personnes ayant accédé à la parentalité durant la tranche d'âge que nous avons retenue comme étant celle de la jeunesse, c'est-à-dire entre 18 et 25 ans. Ils sont une exception en France : seulement 12% des enfants nés en 2018 ont une mère de moins de 25 ans¹⁶, l'âge moyen du premier enfant étant de 28,5 ans en 2019¹⁷.

¹⁶ INSEE, « Les naissances en 2018 en France », 2019

¹⁷ INJEP, « Chiffres clés de la jeunesse 2019 », 2019

Les jeunes étudiants sont inscrits dans une formation de l'enseignement supérieur. En septembre 2018, sont dénombrés 2 678 700 étudiants dont 448 100 apprentis¹⁸.

Les jeunes en emploi et les jeunes NEET peuvent faire partie d'une même catégorie, du fait de l'enjeu commun de l'accès à un emploi durable et des fréquents mouvements de bascule entre les situations d'emploi¹⁹ et de non-emploi. Selon l'INSEE, 12,3% des femmes âgées de 18 à 20 ans et 17,5% des hommes de cette même classe d'âge sont en emploi en 2018 (hors cumul études-emploi). Cette proportion passe respectivement à 41,6% et à 49,6% pour les 21-24 ans²⁰. Par ailleurs, en 2018, près de 963 000 jeunes âgés de 16 à 25 ans sont des NEET²¹.

Les jeunes sont surexposés à la précarité en ce qu'ils ont des parcours très mouvants : ils changent souvent d'emploi, d'études ou de logement. Ils ont donc plus de risques d'être exposés aux difficultés rencontrées dans les démarches administratives leur permettant d'avoir accès à leurs droits²². De plus, ils ont du mal à cerner les frontières de la protection sociale et ce à quoi ils ont droit (*cf. infra I. B) 1) b.*).

Selon la situation du jeune, sa connaissance des droits auxquels il peut prétendre et de leurs voies d'accès diffère. Selon le baromètre de la Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative (DJEPVA), les jeunes de 18 à 30 ans connaissant entre six et dix dispositifs ou prestations sont caractérisés par une plus forte propension de famille monoparentale ou de couple avec enfants. Les jeunes connaissant entre un et cinq dispositifs sont quant à eux plus souvent des étudiants sans activité professionnelle²³. Cela peut notamment s'expliquer par le fait que les jeunes, à l'instar du reste de la population, s'intéressent à leurs droits lorsqu'ils en ont besoin.

Par ailleurs, les situations des jeunes sont souvent de courte durée (une année universitaire, un contrat à durée déterminée, etc.). Les démarches exigeant plusieurs semaines pour aboutir, en raison des délais d'instruction, il existe parfois un délai important entre la naissance du besoin du jeune et la perception de l'aide. En cela, ils ont des besoins différents des adultes dont les situations changent moins vite et moins souvent.

« Ce n'est que quand on est dans le besoin qu'on aime savoir ce qui existe. Par exemple, j'ai eu un petit boulot dans le bâtiment mais je ne me suis pas renseigné sur ce qui pourrait se passer en cas d'accident. », Jérémy, étudiant en langues

b. La pluralité des acteurs pour répondre à l'ensemble des problématiques des jeunes empêche une approche globale et coordonnée du parcours du jeune

L'existence d'une pluralité de jeunes trouve son corollaire dans la multiplicité d'institutions qui se sont construites peu à peu pour tenter de répondre à chacune des situations rencontrées par les jeunes.

La construction des politiques sociales relatives à la jeunesse s'est faite en deux phases selon la sociologue Léa Lima²⁴. De 1951 à 1988, ces politiques ont pour caractéristique principale l'ouverture de droits sociaux pour les jeunes en contrepartie des efforts de formation et d'insertion qu'ils entreprennent. Depuis 1988, les politiques à destination des jeunes sont caractérisées par une logique d'activation, c'est-à-dire que le versement d'une prestation est conditionné à « *une attitude active du bénéficiaire pour sortir de sa condition de bénéficiaire passif* »²⁵. La bascule entre ces deux visions se fait lors de la

¹⁸ INSEE, « *France, portrait social* », 2019

¹⁹ INSEE, « *Emploi* », 2019

²⁰ INSEE, « *Jeunes de 18 à 29 ans* », 2019

²¹ DARES, « *Les jeunes ni en études, ni en emploi, ni en formation (NEET) : quels profils et quels parcours ?* » 2020

²² Entretien avec B.Vial

²³ INJEP-CREDOC, « *Baromètre DJEPVA sur la jeunesse* », 2020

²⁴ L. Lima, « *Pauvres jeunes. Enquête au cœur de la politique sociale de jeunesse* », Champ social, 2015, cité par B.Vial, « *L'expérience du non-recours dans les parcours d'insertion des jeunes peu ou pas diplômés* », Science politique, Université Grenoble Alpes, 2020

²⁵ G.Nezosi, « *La protection sociale* », Découverte de la vie publique, La Documentation française, 2016

création du revenu minimum d'insertion (RMI) en 1988. Le RMI, dispositif visant à protéger les individus contre la précarité, n'est en effet pas ouvert aux jeunes de moins de 25 ans. Léa Lima distingue plusieurs raisons à ce choix : politiques et économiques - il s'agit de ne pas déstabiliser les politiques d'éducation et d'insertion mises en œuvre et d'éviter d'augmenter le budget de l'État, idéologiques et morales - les jeunes ne doivent pas tomber dans l'assistanat.

Les choix faits en 1988 sont encore perceptibles aujourd'hui, même si la création d'un RSA « *jeune parent* », de la garantie jeunes et de l'ouverture de la prime d'activité dès l'âge de 18 ans ont amélioré la couverture sociale des jeunes. Faute de la création d'un droit spécifique aux jeunes destiné à lutter contre la précarité, de multiples mesures dérogeant au droit commun ont vu le jour, construisant progressivement ce que Benjamin Vial, chercheur à l'ODENORE qualifie de « *millefeuille de dispositifs* »²⁶.

Chaque acteur est en effet spécialisé dans son domaine et vise à répondre à une certaine problématique. A titre d'exemples non exhaustifs, les CAF ont pour objectif de lutter contre le mal-logement des jeunes en versant des allocations logement ou encore d'aider les jeunes parents avec de nombreuses prestations familiales ; les départements permettent de lutter contre la précarité grâce au RSA « *jeune parent* » ; des structures spécialisées prennent en charge des accompagnements spécifiques comme la santé ; Pôle emploi et les missions locales accompagnent les jeunes dans leur recherche d'emploi.

La constitution progressive de ce millefeuille d'acteurs ne s'est pas accompagnée d'une meilleure coordination de leurs actions, empêchant une approche globale du jeune et mettant en lumière les carences des institutions dans leur connaissance des jeunes.

2) Une coordination des acteurs imparfaite, soulignant les carences des institutions dans leur connaissance des jeunes

a. L'enjeu de la connaissance des jeunes par les institutions

La non-connaissance est souvent abordée sous le prisme de celle que peuvent avoir les jeunes vis-à-vis de leurs droits ou des institutions. Néanmoins, il existe aussi une non-connaissance des jeunes par ces mêmes institutions. En effet, la jeunesse est une notion floue et il est difficile d'obtenir des statistiques harmonisées prenant en compte une même définition de ce qu'est un jeune. De plus, les jeunes peuvent aussi appartenir à d'autres catégories. Par exemple, pour les centres sociaux, un jeune ayant un enfant va être comptabilisé en tant que parent et non plus en tant que jeune²⁷.

Par ailleurs, le manque de communication entre les différents acteurs ne facilite pas leur connaissance des jeunes. Chaque acteur détermine de façon indépendante sa façon d'aller cibler les jeunes, sans nécessairement se concerter ou croiser ses données avec d'autres institutions. Les pouvoirs publics financent de nombreux appels à projets sans toujours veiller à ce que ceux-ci partagent leur connaissance du public jeune éloigné des institutions²⁸. Cette absence d'opérabilité entre les acteurs peut également être la cause d'un découragement du jeune du fait de la lourdeur des démarches administratives.

Au sein d'une même institution, les systèmes d'information cloisonnés ne permettent pas un échange fiable et rapide de données. Ainsi, sur un même territoire, une CAF et une CPAM peuvent cibler les mêmes publics et communiquer selon un planning non coordonné, ou au contraire passer à côté d'un jeune qui aurait pu être bénéficiaire d'un dispositif.

Or, la construction d'une politique repose avant tout sur la connaissance des besoins du public ciblé et une évaluation des actions mises en œuvre pour s'assurer qu'elles répondent à ces mêmes besoins. Ne pas connaître les jeunes est donc préjudiciable à l'efficacité et à la cohérence des actions entreprises.

²⁶ B.Vial, 2020, *op. cit.*

²⁷ Entretien avec F.Gout, délégué régional AURACS et M.Rousset, directrice adjointe de l'AURACS

²⁸ Entretien avec X.Bertheas, délégué régional adjoint de l'AMILAURA

b. Des partenariats existants mais pouvant révéler des difficultés dans la mise en place d'actions conjointes

Pour pallier cette non-connaissance des jeunes, les acteurs mettent en œuvre des partenariats. Ceux-ci peuvent être un véritable atout pour proposer au jeune un parcours coordonné et attentionné. Certains partenariats sont « *automatiques* », Pôle emploi et les Missions locales par exemple, d'autres sont le résultat d'initiatives. Dans le département du Rhône, l'association ACOLEA a par exemple mis en place un partenariat avec l'aide sociale à l'enfance (ASE) afin de cibler des jeunes susceptibles d'être intéressés par leur dispositif « *Logis Jeunes* » (cf. *infra I. C) 2) b.*). ACOLEA travaille également avec des équipes de psychiatrie mobile, des chargés d'insertion professionnelle ou les CAF sur la question des aides au logement²⁹.

La mise en place d'une véritable logique de travail en réseau entre les différentes institutions permet de proposer un accompagnement pluriel et adapté aux jeunes dans une démarche d'aller-vers et de porte d'entrée unique pour accéder à leurs droits. A ce titre, les CAF peuvent souvent jouer un rôle de porteur de cette politique publique de la jeunesse sur les territoires. Elles sont connues et reconnues par les différents acteurs comme « *capable de* »³⁰. Depuis 2021, les CAF gèrent ainsi les Points Accueil Écoute Jeunes (PAEJ), auparavant gérés par l'État. Dans certains territoires, d'autres acteurs peuvent jouer ce rôle, en assurant une coordination « en étoile » autour des accompagnants en contact avec les jeunes au quotidien, à l'instar d'ACOLEA (cf. supra).

La coordination des acteurs est un véritable levier pour lutter contre le non-recours. Elle permet également d'améliorer la connaissance des jeunes par les institutions et d'agir en transversalité. La CNAF encourage ainsi les CAF à adopter une approche globale, c'est-à-dire à rechercher des partenariats les plus larges possibles, que ce soit avec des acteurs de la formation, de l'insertion, de la santé, etc.³¹. Pour ce faire, les CAF peuvent mobiliser les schémas départementaux des services aux familles (SDSF) et les conventions territoriales globales (CTG) qui permettent d'impulser la mise en place de projets et actions partenariales.

Les partenariats, même s'ils existent, reposent toutefois sur des équilibres fragiles. La mise en œuvre d'actions conjointes peut être rendue compliquée par « *le foisonnement et le manque de coordination des intervenants* » mis en avant par la mission simplification jeunesse, qui fait notamment état d'une faible transversalité au niveau national, de dispositifs multiples se superposant ainsi que d'une faible coordination entre ces derniers engendrant de nombreuses ruptures pour les jeunes³².

De plus, les partenariats sont souvent limités à des comptes partenaires ou à des lignes d'accès facilitées entre acteurs institutionnels, souvent entre les associations et les CAF ou CPAM³³.

Enfin, les partenariats peuvent être mobilisés au cas par cas, selon la situation du jeune rencontré, sans réellement que des actions conjointes ne voient le jour. Cela n'améliore pas réellement la connaissance des jeunes. Cette coordination imparfaite entre acteurs est ainsi symptomatique de leur méconnaissance plus générale du public jeunes.

c. Des cultures professionnelles hétérogènes selon les institutions pouvant induire du non-recours dans l'accès des jeunes à leurs droits

La pluralité d'institutions existantes implique une pluralité de cultures professionnelles qui peuvent être en elles-mêmes productrices de non-recours. La connaissance des jeunes de leurs droits repose en partie sur l'information que leur apportent les professionnels dédiés à leur accompagnement. Or, cette information varie d'un professionnel à l'autre. L'offre est en effet complexe pour les conseillers eux-

²⁹ Entretien avec S.Klajnberg, directrice pôle inclusion sociale de l'ACOLEA

³⁰ Entretien avec H.Abdelmoula, directeur des prestations à la Caf du Rhône

³¹ Entretien avec S.Dary et A.Durand, conseillères en politiques sociales à la Cnaf

³² A.Dulin, C.Vérot, « *Arrêtons de les mettre dans des cases ! Pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse* », mars 2017

³³ Entretien avec S.Klajnberg, directrice pôle inclusion sociale de l'ACOLEA

mêmes et leurs valeurs personnelles sont un élément important à prendre en compte dans la compréhension du non-recours par non-connaissance des jeunes.

L'entrée dans certains dispositifs peut ainsi être conditionnée par ce que Sarah Klajnberg appelle le « *pouvoir discrétionnaire des agents* ». L'accès à son droit pour un jeune peut être fonction de s'il entre ou non dans les représentations des travailleurs sociaux³⁴. La décision de l'attribution ou non d'un droit repose alors sur eux.

Certains professionnels participent également à la production du non-recours en choisissant délibérément de ne pas communiquer certaines informations aux jeunes. L'une des raisons peut être que certains accompagnateurs pensent que trop ouvrir de droits aux jeunes risque d'en faire des « *assistés* ». On peut également formuler l'hypothèse selon laquelle ils ont intériorisé les complexités et fragilités des dispositifs et souhaitent ne pas risquer de décevoir le jeune.

« On ne nous dit pas tout. C'est sûr que des droits existent mais on nous les cache », Jordane et Diane, employées dans une association

Les professionnels de l'accompagnement peuvent également retenir l'information pour d'autres motifs ; par peur de créer de la confusion chez les jeunes en proposant plusieurs dispositifs à la fois, que les dispositifs qu'ils connaissent n'aient évolués, aient été supprimés ou que les financements soient épuisés.

Ce manque de communication peut également être involontaire. Si un professionnel est moins à l'aise pour parler du handicap, il peut ne pas se saisir pleinement du sujet et ne pas l'aborder avec le jeune³⁵. Au regard du panel d'aides, de la complexité réglementaire et de la sensibilité de chaque conseiller, il est difficile pour les acteurs de tout connaître.

« Nous ne sommes pas des médecins spécialistes mais des professionnels généralistes », Xavier Bertheas, délégué régional adjoint, AMILAURA

Cette régulation de la diffusion de l'information aux jeunes est partie intégrante de la conception morale que les professionnels se font de leur rôle en tant que professionnels de la jeunesse. Leurs valeurs génèrent des rapports aux jeunes plus ou moins condescendants, voire misérabilistes. Cela est d'autant plus préoccupant que les jeunes ont fortement intériorisé les discours les désignant comme des « *assistés* », des « *fraudeurs* », des « *gamins* » ou encore des « *profiteurs* »³⁶. Si cette stigmatisation des bénéficiaires de l'aide sociale concerne l'ensemble de la population, les jeunes sont particulièrement touchés en ce qu'ils sont « *soupçonnés de se rendre dépendants de la protection sociale et de tarder à vouloir entrer sur le marché du travail* »³⁷. Les pratiques des professionnels peuvent ainsi avoir une conséquence directe sur la socialisation du jeune, c'est-à-dire son intériorisation des normes sociales et la construction de ses propres valeurs personnelles³⁸.

Les comportements des professionnels entraînent également des conséquences sur la relation accompagnant-accompagné. Si le jeune n'est pas satisfait de l'accompagnement proposé, il peut décider de ne pas retourner voir le professionnel et donc ne bénéficiera plus de l'aide qui aurait pu lui être apportée. De plus, le jeune peut véhiculer son expérience négative auprès de son entourage, n'encourageant ainsi pas les autres jeunes à recourir à cet accompagnement, alors que l'on sait que le bouche à oreille est un vecteur particulièrement efficace chez ce public. Sachant que la plupart des jeunes viennent dans les institutions, notamment dans les Missions locales sur recommandation d'un

³⁴ Ibid.

³⁵ Entretien avec X.Bertheas, délégué régional adjoint de l'AMILAURA

³⁶ Entretien avec B.Vial

³⁷ P.Loncle, « *Jeunes et politiques publiques : des décalages croissants* », Agora débats/jeunesses, n°64, 2013, p.10 cité par B.Vial, 2020, *op. cit.*

³⁸ B.Vial, 2020, *op. cit.*

pair, ce constat s'avère d'autant plus problématique³⁹. Selon Benjamin Vial, il est néanmoins possible de sensibiliser les professionnels de la jeunesse sur leurs responsabilités et ainsi transformer certaines postures et pratiques professionnelles afin d'agir sur le non-recours.

Les jeunes se situent aujourd'hui au croisement d'une multiplicité d'acteurs. Ces derniers ont tenté de répondre chacun à leur manière aux problématiques rencontrées par les jeunes sans qu'à ce jour leurs actions ne soient réellement coordonnées et harmonisées. Ces difficultés mettent en évidence la non-connaissance réciproque entre les jeunes et les institutions. De cette offre éclatée découle la création de voies d'accès tout aussi diversifiées, renforçant un phénomène de non-recours par non-connaissance.

B. Le non-recours par non-connaissance : le développement par les institutions d'une multiplicité de voies d'accès aux droits pour les jeunes

La crise sanitaire de la COVID-19 a mis en exergue les difficultés auxquelles les jeunes sont confrontés, remettant ainsi la problématique du non-recours à l'agenda, ce qui a amené les acteurs institutionnels à repenser leur action en faveur de l'accès aux droits des jeunes (1). Néanmoins, les initiatives lancées restent encore perfectibles et ne répondent pas entièrement aux besoins de ce public spécifique (2).

1) Le non-recours des jeunes à leurs droits, une problématique toujours d'actualité

a. Le non-recours : une réalité multiforme

Le terme « non-recours » renvoie à des réalités différentes du fait de la variété des causes pouvant l'engendrer. La situation de non-recours s'entend selon l'ODENORE comme celle de « *toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre*⁴⁰ ». Malgré les stratégies mises en place par les pouvoirs publics pour lutter contre cette problématique, elle reste encore largement d'actualité comme l'illustre l'exemple du RSA, une enquête ayant estimé que 50% des personnes qui y sont éligibles n'y recourait pas⁴¹.

Le non-recours cache cependant une réalité multiforme. Selon l'ODENORE, on peut identifier trois principales formes de ce phénomène.

Lorsque l'offre est connue mais ne fait pas l'objet d'une demande par l'individu, on parle de non-recours par non-demande. Cette cause du non-recours interroge les modalités actuelles d'obtention des droits par quérabilité. C'est par exemple le cas de l'un des jeunes interrogés dans le cadre de ces travaux, qui indique savoir qu'il peut prétendre à une bourse du CROUS mais n'en a jamais fait la demande. Il l'explique par son organisation personnelle qui le conduit à « repousser à plus tard » les démarches administratives. D'autres jeunes décident d'organiser leur invisibilité de la puissance publique pour ne pas faire l'objet d'une surveillance qu'ils associent au système administratif français.

Lorsque l'offre est connue et demandée mais pas obtenue on parle de non-recours par non-réception. C'est le cas d'une jeune étudiante interrogée qui, malgré plusieurs relances au CROUS, ne perçoit toujours pas sa bourse plusieurs mois après en avoir fait la demande.

Enfin, lorsque l'offre n'est pas connue par l'individu qui y serait éligible, on parle de non-recours par non-connaissance. C'est ce dernier type de non-recours qui est plus amplement visé par le propos de cette présente recherche-action.

³⁹ Entretien avec X.Bertheas, délégué régional adjoint de l'AMILAURA

⁴⁰ B. Vial, « *L'expérience du non-recours dans les parcours d'insertion des jeunes peu ou pas diplômés* », 2020

⁴¹ www.vie-publique.fr : « *Comment lutter contre le non-recours aux prestations sociales ?* ». Page consultée le 21 juillet 2021

Le non-recours par non-connaissance se produit lorsque la personne éligible à l'offre à laquelle elle pourrait prétendre n'en bénéficie pas, par un manque d'information. Cette méconnaissance peut notamment s'expliquer par le fait que l'individu ne sait pas, en raison des règles complexes et d'un langage administratif difficile à comprendre, qu'il peut bénéficier de cette offre ou encore parce qu'il ignore comment prétendre à cette offre, en d'autres termes à qui s'adresser et quelles démarches réaliser pour en faire la demande.

Une autre explication du non-recours par non-connaissance est l'absence ou le manque de communication de la part des institutions. Dans le cas du public jeunes, on peut ajouter la notion de « *communication adaptée* ». Les codes de communication ont changé avec la génération Z qui est, comme le disent les jeunes interrogés, « *très présente sur les réseaux sociaux* ». Les communications mises en place par les institutions peuvent parfois peiner à atteindre leur cible.

Selon le dernier baromètre de la jeunesse de 2020 de la DJEPVA, le manque d'information sur l'offre sociale et ses acteurs reste la principale raison de non-recours chez les jeunes, cité par 30% des répondants à l'enquête, même si d'autres facteurs sont identifiés comme la non-proposition (16%), le découragement devant l'ampleur ou la complexité des démarches à suivre (15%), le non-aboutissement de la demande (11%), la volonté de se débrouiller seul (8%) ou encore la crainte d'être stigmatisé comme un « *assisté* » (6%)⁴².

b. La méconnaissance des institutions par les jeunes, l'un des facteurs de non-recours aux droits

La lecture du panorama dans lequel les jeunes évoluent est rendue d'autant plus complexe parce qu'ils ne connaissent pas, ou mal, les institutions pourvoyeuses de droits.

« Moi je ne sais jamais si je vais être remboursée d'un truc ou pas (...) il m'a fallu 3 ans pour comprendre ce que c'était la CPAM (...) », Marie, étudiante en droit

Cette méconnaissance est identifiée par les acteurs institutionnels comme le confirme le Directeur de la mission jeunes 18-25 ans de la CNAM.

« Les jeunes n'ont aucune connaissance de l'assurance maladie : on part d'une page vierge et on écrit une nouvelle histoire sur cette ambition de construire cette éducation. Le jeune manque de références sur le sujet de la santé et l'assurance maladie a une part de responsabilité. » Frédéric NAPIAS

Au-delà de la conséquence immédiate de ne pas percevoir un droit qui pourrait aider un jeune dans sa situation actuelle, cette problématique de la méconnaissance de l'environnement institutionnel des droits sociaux n'est pas sans conséquence sur la situation future des jeunes puisque méconnaître les institutions aujourd'hui, c'est aussi, comme nous l'avons évoqué précédemment, méconnaître ses devoirs et ses droits de demain.

Nombre d'entre eux sous-estiment ou ignorent par exemple l'existence d'un lien entre travail déclaré (et donc l'assujettissement à cotisations sociales) et les droits ouverts à ce titre, auxquels ils pourront prétendre plus tard, comme l'indemnisation AT/MP, chômage ou retraite. Les jeunes sont ainsi particulièrement exposés au travail non-déclaré à travers leurs emplois étudiants.

Outre la perte de droits parce qu'ils n'auront pas cotisés, faute d'avoir toutes les informations pour faire un choix éclairé, ce constat remet également en question le pacte social. En ne participant pas au financement de la protection sociale via les prélèvements obligatoires que sont les cotisations et

⁴²INJEP, « *Baromètre DEJPVA sur la jeunesse 2020* », 2020

contributions sociales, les jeunes non déclarés ne contribuent pas au financement des retraites des générations précédentes.

Les derniers résultats du baromètre « *les français et la Sécurité sociale* » réalisé par l'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale (UCANSS) illustrent ce manque d'information et cette méconnaissance de la Sécurité sociale. 71% des Français et Françaises se sentent bien informés par la Sécurité sociale, ce qui signifie que 29% ne le sont pas, ce qui représente une proportion de la population non négligeable. Plus encore, si 92% des Français et Françaises ont tendance à envisager la Sécurité sociale sous le prisme de l'Assurance Maladie, certaines branches souffrent d'une méconnaissance de la part d'une majorité du grand public, à l'exemple de la branche retraite identifiée par 50% des répondants et de la branche famille par seulement 43%⁴³. Ces chiffres démontrent que la protection sociale reste une institution difficile à appréhender pour l'ensemble de la population. Cela est d'autant plus le cas pour les jeunes en pleine transition vers l'âge adulte et donc peu familiers avec les démarches administratives et les acteurs institutionnels.

Cette théorie a été confortée par les entretiens menés avec des jeunes dans le cadre de cette recherche-action. En effet, aucun jeune n'a su répondre parfaitement à la question « *qu'est-ce que la protection sociale ?* » et ils ont tous assimilé la Sécurité sociale au remboursement des frais de santé.

« *La Sécurité sociale c'est le médecin* », Elise, jeune professionnelle

De cette méconnaissance des acteurs susceptibles de les accompagner, découle aussi pour les jeunes des difficultés pour savoir à qui ils peuvent s'adresser et pour quelles démarches lorsqu'ils font face à un besoin social. Cela peut avoir des conséquences sur l'accès aux droits.

« *Si on ne sait pas qu'on peut les appeler, si on ne sait pas que c'est à eux qu'il faut qu'on s'adresse alors je pense que c'est difficile de savoir qu'on peut bénéficier de ces aides* », Sophie, étudiante en droit

c. Les jeunes et le non-recours, une problématique de longue date remise sur le devant de la scène

Le non-recours des jeunes à leurs droits est une problématique connue et mise en lumière depuis plusieurs années (cf. *supra* I. B) 1) a.). Pourtant, selon le dernier baromètre de la jeunesse de 2020 de la DJEPVA, le sentiment de non-recours chez les jeunes augmente. 26% d'entre eux déclarent ne pas bénéficier des dispositifs auxquels ils pourraient prétendre contre 18% en 2016.

La situation des jeunes a de nouveau été mise en lumière par la pandémie liée à la COVID-19 qui a engendré une crise économique et sociale touchant durement la jeunesse. En effet, selon le rapport fait au nom de la commission d'enquête pour mesurer et prévenir les effets de la crise de la covid-19 sur les enfants et la jeunesse, les conséquences de cette crise sur les jeunes sont nombreuses entre précarité, isolement, ruptures scolaires et dégradation de la santé mentale. Le rapport rend compte d'une situation alarmante en estimant que 30% des jeunes ont renoncé à l'accès aux soins pendant la crise sanitaire pour des raisons économiques. Sur le plan économique, un jeune sur six a arrêté ses études après la crise et 600 000 jeunes vont être rejoints par 700 000 autres faisant leur entrée sur le marché du travail.

Ce sont notamment ces constats qui ont porté à nouveau le sujet de la précarisation croissante des jeunes sur le devant de la scène, appelant à des réponses fortes de la part du gouvernement. De ce fait, les initiatives se sont multipliées comme l'illustre le lancement du plan « *1 jeune, 1 solution* », la mise en place d'aides exceptionnelles ainsi que la réouverture du débat sur la nécessité de créer un « *RSA jeunes* » ouvert aux moins de 25 ans. Plus encore, ce même rapport propose de « *développer largement la communication sur les dispositifs et droits auxquels les jeunes peuvent prétendre, en utilisant les outils*

⁴³ www.securite-sociale.fr, « *Baromètre 2020, les français et la sécu* », Page consultée le 22 juin 2021

numériques, déployer une démarche d'« aller vers » les jeunes pour leur faire connaître leurs droits » insistant sur l'enjeu de la lutte contre le non-recours⁴⁴.

Nul acteur n'ignore désormais les difficultés auxquelles les jeunes sont confrontés, ce qui a conduit à une véritable accélération dans la modernisation des voies d'accès des jeunes à leurs droits. Cependant, il convient d'aller plus loin en partant plus spécifiquement des besoins des jeunes pour construire les actions visant à lutter contre le non-recours par non-connaissance.

2) Une modernisation des voies d'accès révélant certaines limites

a. L'enjeu de la connaissance des droits par les jeunes : l'existence de multiples voies d'accès aux droits

L'environnement familial peut se trouver être une voie d'accès aux droits. Certains jeunes interrogés indiquaient qu'ils se tourneraient vers leurs parents s'ils étaient face à une situation difficile ou inconnue, se qualifiant de « non autonomes et très dépendants de [leurs] parents ».

« Moi j'ai un appart, mais ce sont mes parents qui ont fait les démarches d'APL pour moi », Soraya, étudiante en droit

« Pour ceux qui n'ont pas des parents pour les guider ou qui n'ont pas la chance d'avoir des gens pour leur dire « t'as le droit à ci, t'as le droit à ça en tant qu'étudiant » (...) c'est difficile de savoir qu'on peut bénéficier de ces aides », Sophie, étudiante en droit

Quant aux autres voies d'accès aux droits, elles ne se différencient pas selon des publics cibles segmentés. Traditionnellement, il n'existait pas de voies d'accès aux droits spécifiques aux jeunes puisqu'elles étaient les mêmes pour tous, les parcours attentionnés envers un public n'étant pas encore développés. Ainsi, les jeunes se rendaient à l'accueil des institutions pourvoyeuses de droits pour faire leurs demandes ou les réalisaient de façon dématérialisée de la même manière que l'ensemble des personnes éligibles à l'offre. De ce fait, ce sont les jeunes qui allaient vers les institutions tandis que désormais les institutions vont aussi vers les jeunes, ce qui représente un véritable changement de paradigme.

En effet, les voies d'accès aux droits sont en pleine mutation aujourd'hui face à l'enjeu de la lutte contre le non-recours. Depuis plusieurs années, les organismes de Sécurité sociale par exemple ont développé une approche « d'aller vers » les publics potentiellement bénéficiaires de leurs aides, en s'inscrivant dans l'existant via l'éducation nationale ou en faisant appel à des partenaires extérieurs comme l'illustre l'escape game « Sortez Ameli de là ! » créé la CPAM d'Ille-Et-Vilaine en lien avec les universités afin d'informer les étudiants sur leurs droits et démarches et faire passer des messages de prévention⁴⁵.

Également, le développement de nouveaux droits pour les jeunes a amené les institutions à repenser les modes d'accès aux droits. Grâce au numérique, les acteurs cherchent à réduire les délais de traitement et l'effort à accomplir pour les usagers. Le lancement de la prime d'activité en 2016 illustre ce constat. Cette nouvelle prestation qui vise à soutenir l'activité est ouverte aux jeunes à compter de leurs 18 ans et se veut « 100% dématérialisée, 100% personnalisée ». Dans un objectif de favoriser l'accès aux droits, la demande de prime d'activité se fait en ligne sur des données déclaratives et sans pièce justificative,

⁴⁴ Assemblée Nationale, « Rapport fait au nom de la commission d'enquête pour mesurer et prévenir les effets de la crise du Covid-19 sur les enfants et la jeunesse », 2020

⁴⁵ www.assurance-maladie.ameli.fr, « Sortez Ameli de là, l'Assurance Maladie lance un escape game à destination des jeunes », page consultée le 24 juin 2021

ce qui constitue « une évolution significative pour les allocataires qui voient ainsi leur relation avec la CAF simplifiée sans qu'elle soit déshumanisée⁴⁶ ».

Dans le contexte de pandémie, de nouvelles logiques d'accès aux droits se sont mises en place notamment en raison de la création d'une aide exceptionnelle de solidarité pour les foyers les plus modestes et les jeunes face aux difficultés financières liées à la crise. Cette aide a été versée par les CAF et les MSA de façon automatique, sans demande ni démarche à réaliser au préalable par les bénéficiaires, ce qui constitue un véritable changement de pratique. L'automatisme des droits en complémentarité d'un accompagnement a d'ailleurs par la suite été plébiscité en tant que solution permettant de lutter contre le non-recours (cf. *infra*. II A. 2) b.).

Les institutions repensent également leur mode de communication afin d'atteindre davantage le public jeune. Aller vers les jeunes c'est notamment adopter leurs codes pour mieux communiquer les messages que souhaitent faire passer les acteurs de l'offre sociale. En effet, le langage administratif est souvent jugé complexe et en décalage avec celui des usagers, d'autant plus avec celui des jeunes peu familiers des administrations et de leurs usages. Si pendant longtemps, cette problématique a été ignorée par les institutions, aujourd'hui des initiatives sur cet enjeu se multiplient à l'exemple de celle portée par la CNAM avec pour projet de modifier le langage administratif pour y intégrer des éléments parlants pour les jeunes. Aller vers le jeune, c'est également mobiliser les nouvelles technologies de communication qu'ils utilisent (cf. *infra*. II. A) 1) a.). Désormais, de nombreuses institutions ont un compte Instagram, comme la CAF de Paris (@cafdeparis) ou encore le CROUS de Lyon (@crouslyon), mais le nombre d'internautes qui suivent ces réseaux demeure modeste (560 abonnés pour la Caf de Paris, 3253 pour le CROUS de Lyon), ce qui témoigne de l'existence de marges de progrès.

b. Des nouvelles voies d'accès biaisées par des a priori concernant les besoins des jeunes

La modernisation et le changement profond dans les modes de communication utilisés pour cibler davantage les jeunes donnent des résultats contrastés (cf. *supra*. I. B) 1) a.). Cela s'explique notamment par des a priori concernant les besoins des jeunes. En effet, l'accompagnement proposé pour cette population reste perfectible en l'absence d'une approche globale et personnalisée partant de la situation du jeune et de ses besoins.

De plus, on peut difficilement penser que le numérique soit la solution unique pour favoriser l'accès aux droits de tous et de toutes, face aux inégalités entre les jeunes en matière de compétences numériques et à la persistance de l'illectronisme qui n'épargne pas ce public. Marie Cohen-Skalli, directrice d'Emmaüs Connect déclare à ce sujet : « jusqu'à présent, nous nous adressons surtout aux 16-25 ans, ceux qu'on appelle les Neet (...) mais nous avons constaté que beaucoup de plus jeunes étaient aussi touchés par cette exclusion. Parce qu'ils n'ont pas d'équipement, pas de connexion ou des parents eux-mêmes éloignés du numérique⁴⁷ ».

Plus encore, même si des jeunes ont accès au numérique, tous ne possèdent pas les compétences pour réaliser leurs démarches en ligne.

« Il y a une grande différence entre Youtube et Améli. L'administratif, même dans une enveloppe numérique, pose problème » , Frédéric Napias, CNAM

On comprend dès lors que si le numérique peut s'avérer être un levier pour favoriser l'accès aux droits des jeunes, il se doit de venir en complément d'un accompagnement global et de faire partie plus largement d'une éducation des jeunes à leurs droits et leurs voies d'accès.

⁴⁶www.caf.fr, plaquette de présentation de la prime d'activité, 2016, page consultée le 24 juin 2021

⁴⁷ www.franceculture.fr, « La fracture numérique n'épargne pas les jeunes », page consultée le 12 juillet 2021

Or, une carence dans l'accompagnement des jeunes vers leurs droits est constatée. Elle s'explique notamment par le manque d'approche globale et coordonnée du jeune, en partant de ses propres besoins.

« Ils (La Mission locale) ne nous écoutent pas tout de suite. Ils nous disent d'abord « tu vas faire ça et tu vas aimer » ou « tu auras droit à ça si tu fais ça ». Je trouve que ce n'est pas normal. Ce n'est pas de l'accompagnement. Je n'ai pas été accompagnée. La société nous met dans des cases. », « Je n'ai eu qu'un seul rendez-vous donc je ne peux peut-être pas encore juger. Mais je ne me suis pas vraiment sentie accompagnée (...). », Diane et Jordane, déscolarisées

Cet accompagnement humain est pourtant essentiel pour les jeunes et l'accès à leurs droits.

« (...) les jeunes ont aussi besoin d'un accompagnement. Certes être aidé sur le plan financier c'est très important, néanmoins il ne faut pas oublier l'accompagnement et donc les besoins humains et professionnels pour que les jeunes puissent être orientés dans leurs parcours » , Benjamin VIAL, ODENORE

La posture adoptée par les acteurs de l'accompagnement des jeunes est perfectible. Accompagner un jeune, cela n'est pas « faire à sa place » mais « faire à ses côtés » afin de ne pas tomber dans une posture de sachant face à celui qui ne sait pas⁴⁸.

Face à ces limites, des initiatives locales se sont multipliées et notamment sous l'impulsion des collectivités territoriales. Néanmoins, cet investissement dans la lutte contre le non-recours des jeunes à leurs droits par non-connaissance reste largement hétérogène, ce qui peut conduire à des inégalités de traitement du public jeune sur le territoire national.

C. Un engagement inégal des territoires dans la lutte contre le non-recours par non-connaissance

Les jeunes sont perçus de manière très différente aussi bien par les élus que les acteurs sociaux. Cette différence de perception, conjuguée à la rareté de politiques concertées dans les territoires, conduit à des situations très disparates (1) et une multiplication des expérimentations locales (2).

1) Des situations différenciées selon les territoires

a. Un engagement traduisant une vision politique de la façon dont sont considérés les jeunes au niveau du territoire

La mise en œuvre des politiques jeunesse dépend largement des collectivités locales. Or, celles-ci sont gérées par des élus qui véhiculent une vision, une idéologie et déroulent un programme tiré d'un projet politique. Leur communication vers les jeunes est la résultante de cette idéologie et de la place de la jeunesse dans leur projet. Il apparaît, dès lors, des différences flagrantes entre un territoire dont les élus considèrent les aides sociales envers les jeunes comme de l'investissement social et un autre où les élus sont persuadés que les aides installent les jeunes dans une logique d'assistantat et ne les poussent pas à entrer de manière active dans le monde du travail.

Selon leurs visions, les acteurs sociaux participent de ce non-recours par non-connaissance ou, à l'inverse, adoptent des démarches plus ou moins novatrices qui incitent les jeunes à recourir à leurs

⁴⁸ Entretien du 30/04/2021 avec X. Berthéas, directeur régional adjoint, Association des Missions Locales d'Auvergne-Rhône-Alpes (AMILAURA).

droits. Il s'ensuit des pratiques hétérogènes d'un territoire à l'autre que l'on remarque également au niveau des acteurs institutionnels.

Bien entendu, ces acteurs ont à cœur de servir les droits existants dans le respect de la législation en vigueur. Mais ils disposent d'une marge de manœuvre quant à leur politique de communication et aux partenariats qu'ils peuvent nouer dans le territoire.

Ainsi, certaines CAF qui sont particulièrement concernées par l'ALE (Aide au Logement Étudiant), comme Paris et Lyon, ont tissé des liens avec le CROUS, les Instituts nationaux des sciences appliquées (INSA), des grandes écoles et des structures universitaires pour des démarches de communication spécifiques envers les étudiants. Ces partenariats peuvent prendre la forme soit d'une participation physique, soit de campagnes de communication via Caf.fr ou directement sur les sites des partenaires concernés. Ces partenariats fonctionnent bien et permettent de faire, par ricochet, la promotion de la prime d'activité⁴⁹.

Dans le même ordre d'idées, la CPAM de l'Orne collabore avec des partenaires (missions locales, universités, centres de formations des apprentis (CFA), aide sociale à l'enfance, associations de lutte contre l'illettrisme, CAF, URSSAF, CARSAT...) dans le cadre de « *parcours attentionnés* », avec élaboration de conventions. Une fois par mois, une rencontre de trois heures est organisée avec un groupe de jeunes de la mission locale accompagné par un référent. Au cours de cette rencontre, une présentation du site internet de la CPAM est faite avec des visuels ludiques et humoristiques et l'utilisation d'un langage selon la méthode dite « *Facile à lire et à comprendre* » (FALC). Des ateliers sont animés avec, entre autres, la création de son compte Ameli, des explications sur le numéro de Sécurité sociale et d'autres actions pouvant conduire à mieux connaître l'assurance maladie et ses activités⁵⁰.

Globalement, ce type d'initiative est apprécié. Les retours sur ce partenariat sont très positifs.

Une autre particularité est celle de la ville de Paris qui joue un rôle de coordination entre les acteurs compétents du territoire, notamment pour l'insertion. Il existe une volonté de favoriser des synergies. Mais cela reste une spécificité parisienne qu'on ne retrouve pas dans la plupart des autres départements⁵¹.

Il est par conséquent évident que ces démarches particulières et hétérogènes des acteurs institutionnels, en même temps qu'elles contribuent à lutter contre le non-recours, renforcent les inégalités territoriales.

On rencontre le même phénomène au niveau des centres sociaux, dont le premier voit le jour en 1896. Aujourd'hui, ils sont plus de 1 250 implantés sur le territoire français. Ils proposent des activités sociales, éducatives, culturelles, familiales pour répondre aux besoins dans le territoire. C'est ce dernier aspect qui rend leurs offres radicalement hétérogènes. Certains auront une offre spéciale pour les jeunes, d'autres n'en auront pas. En Auvergne Rhône Alpes (AURA) par exemple, les centres sociaux accueillent un million de personnes par an dont seulement 50 000 jeunes de 11 à 25 ans parmi lesquels les 18-25 ans sont minoritaires. Pour certains acteurs sociaux, cette faible fréquentation des jeunes s'explique par le fait que la dimension jeunesse n'est pas la première porte d'entrée des centres sociaux et que ceux-ci perdent les jeunes à partir de 15 ans car la plupart de ces centres ne sont pas identifiés par ces derniers comme des lieux vers lesquels ils peuvent se tourner. Ils notent en revanche que dans certains centres sociaux implantés dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV), les jeunes sont majoritaires. En somme, les centres sociaux, par l'hétérogénéité de leur offre, ne représentent pas une voie d'accès privilégiée aux droits des jeunes, d'autant qu'ils sont financés par les CAF qui orientent leurs missions prioritairement vers l'enfance.

⁴⁹ Entretien du 12/05/2021 avec Heikel ABDELMOULA, Directeur des Prestations, Caf du Rhône

⁵⁰ Entretien du 28/04/2021 avec Mathilde VICTOR, Chef projet téléservices, CPAM Orne

⁵¹ Entretien du 27/04/2021 avec Odile Bourgeois, Sophie Benguigui, Elise Renoux, CAF de Paris

b. Une coordination difficile sur les territoires entravant la construction d'un projet commun à destination des jeunes

La loi du 13 août 2004 a érigé le département en leader du secteur de l'aide et de l'action sociale, ce qui le place comme premier financeur du territoire des actions envers les jeunes. Cependant, les droits sont complexes et les acteurs multiples. Quant à la région, elle est apparue comme l'échelon le plus pertinent pour définir une stratégie pour la jeunesse, compte tenu de ses compétences en matière de gestion des lycées publics, de formation par l'apprentissage et d'information sur l'orientation scolaire et professionnelle. Ainsi, la loi « *égalité et citoyenneté* »⁵² du 27 janvier 2017 a-t-elle finalement confié à la région le rôle de « *chefe de file* » en matière de politique jeunesse, avec pour objectif d'organiser « *les modalités de l'action commune des collectivités territoriales et de leurs établissements publics pour l'exercice des compétences relatives* » à la politique jeunesse. Pour autant, la portée de ce rôle de coordination des politiques jeunesse au niveau régional demeure à ce jour limitée⁵³.

La complexité et la multiplicité des structures sont facteurs de concurrence entre les acteurs du territoire mais également entre territoires et créent des disparités entre les structures elles-mêmes. Cela renforce les inégalités de traitement des jeunes quant aux voies d'accès aux droits.

Le déficit de coordination empêche d'organiser le travail en commun dans le territoire en accompagnant efficacement les jeunes vers la structure compétente. Il limite, de même, la mise en œuvre d'un projet départemental voire régional dans certains territoires. Pourtant, des exemples de coordination régionale existent. En effet, depuis quelques années, la région Bretagne a mis en place une conférence territoriale sur la jeunesse, « un B15 jeunesse » qui réunit l'ensemble des élus du Conseil régional, des quatre départements et dix agglomérations bretonnes en charge de la jeunesse.

La gestion du fonds d'aide aux jeunes (FAJ) est très emblématique de la difficile coordination au sein d'un territoire et des disparités territoriales. Cette aide a été créée en 1989 pour financer des aides destinées à favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes en difficulté matérielle et, le cas échéant, leur apporter des secours temporaires. Le rôle de gestionnaire est certes à la main des missions locales mais le dispositif associe plusieurs acteurs tels que les conseils départementaux, les conseils régionaux, le Centre communal d'action sociale (CCAS), les CAF et la MSA. Ces acteurs, aux cultures et organisations différentes, doivent se coordonner.

De plus, chaque département, dans le but d'apporter la réponse adéquate à la situation du jeune dans le territoire, établit ses propres critères d'éligibilité. Cela rend difficile la construction d'une jurisprudence harmonisée et accentue l'illisibilité et la complexité du dispositif pour les jeunes. Un jeune qui quitte le domicile familial et change de région pour entreprendre des études par exemple, devra repartir de zéro dans son identification des droits locaux auxquels il peut prétendre ou dans les modalités d'accès à des droits nationaux mis en place localement (l'accompagnement par la mission locale).

On assiste, par ailleurs, à une multiplication d'expérimentations et de démarches novatrices au niveau local.

2) La montée en charge d'expérimentations locales, une innovation au service de la connaissance des jeunes de leurs droits

a. Les collectivités expérimentent parfois de nouveaux droits similaires à un droit existant en simplifiant ses voies d'accès

Afin de pallier les carences des politiques nationales en matière d'accès aux droits des jeunes, certaines collectivités mettent en place des expérimentations ayant pour but de créer de nouveaux droits pour les jeunes, tel que le revenu de solidarité jeune développé par la Métropole de Lyon.

⁵² Loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, JORF n°0024 du 28 janvier 2017

⁵³ INJEP, Etudes et recherches n° 37, « *Les politiques de jeunesse des conseils régionaux* », 2020

Le RSA n'est ouvert que sous certaines conditions très strictes aux moins de 25 ans. L'idée d'un RSA ouvert aux jeunes de 18-25 ans alimente les débats depuis plusieurs années mais tarde à se concrétiser dans la loi.

La Métropole de Lyon s'est beaucoup intéressée au sujet face à un taux de pauvreté des jeunes dans la région assez significatif. En effet, 22,6% des jeunes de moins de 30 ans de la métropole vivent au-dessous du seuil de pauvreté⁵⁴. Devant les réticences de l'État à instaurer un RSA destiné aux jeunes, elle a décidé, à partir du 1^{er} juin 2021, d'expérimenter un nouveau dispositif : le revenu de solidarité jeune, une aide sociale plafonnée à 400 € versée pendant deux ans.

Cette aide entend se situer dans les « angles morts » des dispositifs nationaux. A cet effet, elle s'adresse aux jeunes de 18-24 ans qui ne rentrent dans aucun dispositif déjà existant (RSA, garantie jeunes, allocation aux adultes handicapés), qui gagnent moins de 400 euros par mois (sans aide financière des parents) et qui sont sortis du système éducatif.

Elle a été mise en place en associant à la démarche les jeunes et plusieurs partenaires pour englober tous les acteurs de l'écosystème jeunesse : le monde de la solidarité, de l'emploi, de l'éducation populaire, de la protection de l'enfance. C'est un deuxième filet de sécurité qui vient en complément des dispositifs de l'État mais qui a été conçu différemment. Le jeune dispose d'un délai de quatre mois à compter de la perception de l'aide financière pour intégrer un parcours d'insertion, permettant un accompagnement progressif des publics les plus éloignés de l'emploi. Elle propose également un suivi personnalisé par un conseiller qui va l'accompagner dans son parcours et lui faire connaître les autres services ou aides existants.

Les missions locales et les associations sont les partenaires choisis par la Métropole pour la complétude et le dépôt des dossiers. Un site dédié à cette aide a été conçu. On peut y trouver toutes les informations nécessaires à la constitution du dossier et la liste des partenaires à contacter. De même, la plateforme Toodego permet de poser toutes questions relatives à l'aide. Selon Séverine Hémain, vice-présidente de la métropole de Lyon, cette dernière ne se contente pas de mettre en place ce dispositif, elle a noué des partenariats avec des associations locales pour aller chercher les potentiels bénéficiaires dans les quartiers ou quelque endroit où ils puissent se trouver.⁵⁵

« Avec nos moyens métropolitains, nous avons choisi de concentrer nos efforts sur les jeunes hors des radars », « Il y a des jeunes qui sont dits invisibles. Il va falloir aller à leur rencontre, faire de "l'aller vers" », Séverine Hémain, Métropole de Lyon

Six mois après son lancement⁵⁶, 500 jeunes ont bénéficié du revenu de solidarité jeune de la Métropole de Lyon. Le dispositif répond bien à son rôle : toucher les jeunes en situation interstitielle. 80% des bénéficiaires ont été orientés par les missions locales, 20% par des associations. La métropole continue à améliorer le dispositif pour lever les freins qui se présentent, notamment grâce à un Comité de pilotage jeunes qui se réunit régulièrement.

D'autres départements lui ont emboîté le pas : la Gironde exploite déjà un « revenu de base » pour les 18-29 ans, la Haute-Garonne devrait lancer en mars 2022 un « revenu de base pour les jeunes » de 18 à 24 ans, et des expériences similaires sont prévues dans les départements du Lot-et-Garonne, de la Dordogne, de l'Hérault ou encore de l'Ariège.⁵⁷

⁵⁴ Entretien du 05/05/2021 avec Antoine DULIN, Lyon Métropole

⁵⁵ www.lyoncapitale.fr, « Ne pas laisser des 18-24 ans sur le bord de la route, Séverine Hémain fait un premier bilan du RSJ », page consultée le 23 octobre 2021

⁵⁶ Entretien du 10/11/2021 avec A. Dulin, Conseiller au cabinet du président de la métropole de Lyon

⁵⁷ www.laslance.fr, « Revenu de base pour les jeunes : que font les départements ? », page consultée le 23 octobre 2021

b. Des acteurs sociaux locaux mettent en place des démarches novatrices

Toujours dans une logique d'« *aller vers* » notamment envers les jeunes les plus précaires, les acteurs associatifs font montre d'une inventivité exceptionnelle.

Il en est ainsi d'Uni-cité, un réseau associatif national fondé il y a 30 ans. Son projet est de proposer à des jeunes adultes de 16 à 25 ans de réaliser un parcours d'engagement citoyen de 6 à 10 mois qui prend la forme de missions d'intérêt général pour que les jeunes puissent développer des compétences dans une perspective d'insertion dans l'emploi. Elle possède toute une ingénierie « *d'aller vers* », se concrétisant à travers des actions d'information, de communication⁵⁸.

C'est le cas également d'ACOLEA. Parmi les activités de cette association existe un dispositif d'accompagnement de jeunes locataires dans le cadre du « *logement d'abord* », dispositif appelé « *Logis jeunes* ». Ce dispositif a été pensé dans une logique inversée, pour éviter le non-recours par éviction des dispositifs. Cette logique croise la question de la difficulté d'accès à l'offre et de l'inadaptation de l'offre. L'association fait le choix d'adapter l'offre aux souhaits et aux besoins des jeunes plutôt que de proposer une offre rigide qui en exclurait certains. Il s'agit de voir avec eux les contraintes qu'ils sont prêts à accepter et d'adapter l'offre en fonction. Une équipe mobile d'intervention vise à aller chercher le jeune là où il se trouve. Ils échangent avec le jeune autour de son souhait. S'il se trouve que c'est dans son projet que d'accéder à un logement et qu'il n'a pas vocation à être accueilli dans une structure médico-sociale (en cas de reconnaissance MDPH), les professionnels cherchent avec lui un logement. Sur la question de la mobilisation et du repérage, l'association s'appuie sur l'ensemble des acteurs du territoire et sur le dispositif de maraudes jeunes qui existe depuis deux ans dans le cadre de la stratégie pauvreté sur Lyon et Villeurbanne avec des jeunes à la rue, marginalisés.

Toutes ces expérimentations locales ont pour vocation de permettre un meilleur accès des jeunes à leurs droits. Leur existence est un progrès mais elles pèchent par leur caractère local et souvent temporaire. Certaines d'entre elles mériteraient de perdurer et d'être élargies à un niveau national. Ce passage à l'échelle nationale est parfois empêché par le manque de financements ou de méthodes.

Cette première partie s'est ainsi intéressée au nonaccès des jeunes à leurs droits par non-connaissance, cette dernière étant entendue à la fois comme la non-connaissance par les jeunes des institutions et de leurs droits mais aussi comme un manque de connaissance du public jeune par les institutions elles-mêmes. Elle a permis de démontrer que cette connaissance est limitée par des problématiques multifactorielles : le fonctionnement en silos des acteurs, la multiplicité des voies d'accès aux droits pour les jeunes ainsi que l'engagement inégal des territoires dans la lutte contre le non-recours. Une fois ce constat posé, cette recherche-action s'attache dans une seconde partie à proposer des actions concrètes afin de renforcer l'accès aux droits des jeunes.

⁵⁸ Entretien du 06/05/2021 avec Frédéric NAULET, Directeur Uni-Cité

PARTIE II : Améliorer l'accès aux droits des jeunes par une proposition d'actions pluridimensionnelles

Les actions proposées pour aider les jeunes à se saisir de leurs droits sociaux doivent reposer sur une approche globale de leurs modes de fonctionnement et de leurs réalités. Nous proposons de travailler sur la communication auprès de ce public en adoptant leurs « codes » (A), d'inscrire les organismes de Sécurité sociale dans une logique d'aller-vers adaptée aux lieux qu'ils fréquentent (B) et de repenser le pilotage de la politique jeunesse pour mieux coordonner les acteurs qui les prennent en charge (C).

A. Communiquer en adoptant les « codes » de la jeunesse

Les actions de communication permettent de toucher des publics différents en adaptant les supports, le contenu et les modes de diffusion. Pour accompagner la jeunesse, il est proposé d'agir sur les modes de communication des acteurs pourvoyeurs de droits (1) et de renforcer l'accès numérisé aux droits (2).

1) Adapter les modes de communication des organismes de Sécurité sociale : renforcer le digital sans négliger le rôle de l'accompagnement

a. Redéfinir la stratégie digitale des organismes de Sécurité sociale

Certains organismes de Sécurité sociale, dans toutes les branches, adoptent une approche dite « *populationnelle* » permettant de créer une offre d'accompagnement et de communication adaptée aux différents publics. C'est reconnaître que les assurés et les cotisants n'ont pas tous les mêmes besoins et que les actions des caisses doivent prendre en compte leurs profils et besoins spécifiques.

En matière de communication, les pratiques des organismes ont beaucoup évolué ces dernières années. La dématérialisation, au cœur des objectifs de toutes les branches, a permis de proposer, voire d'imposer, des démarches en ligne en remplacement de ce qui se faisait sous format papier. Tous les organismes proposent désormais des sites internet présentant leurs activités, démarches, règles. Certains vont plus loin en créant des campagnes de communication spécifiques. C'est le cas de l'Urssaf Ile-de-France qui a mis en place des tutoriels vidéo pour les auto-entrepreneurs⁵⁹, dont le vocabulaire, le ton, les codes utilisés sont choisis pour être compris par la population ciblée. Cependant, les organismes de Sécurité sociale restent encore trop peu acteurs de la promotion de leurs services.

« On est trop pudiques, on ne se met pas en avant », Mathilde VICTOR, CPAM Orne

L'AMILAURA estime que 80% des jeunes viennent à eux sur recommandation d'un autre jeune, le reste du public étant capté grâce aux réseaux sociaux⁶⁰. Ces derniers sont utilisés par 82% des jeunes français de 16 à 25 ans⁶¹. Si les organismes de Sécurité sociale commencent à les utiliser, des efforts restent à entreprendre. Par ailleurs, les réseaux changent rapidement. Twitter et Facebook, plébiscités il y a quelques années, ne comptabilisent respectivement plus que 54% et 39% d'utilisateurs chez les 16-25 ans quand Instagram et Snapchat en comptent 82% et 74%.

Le défi est qu'il ne suffit pas de transposer les communications d'un support à l'autre mais d'adopter les codes de la jeunesse et de chaque support pour capter l'attention des jeunes et passer efficacement les

⁵⁹ URSSAF, Chaine Youtube « *Les tutos de l'Urssaf Ile-de-France* »

⁶⁰ Entretien du 26/04/2021 avec W. Berthéas, directeur régional adjoint, Association des missions locales d'Auvergne-Rhône-Alpes (AMILAURA)

⁶¹ www.statista.fr, « *part de jeunes français utilisant les réseaux sociaux par type en 2021* », page consultée le 17 octobre 2021

messages voulus. Certains organismes se sont d'ores et déjà lancés dans cette démarche. C'est le cas de la CPAM de l'Orne qui a conçu un plan de communication pour le réseau social Instagram⁶². Chaque mois, un thème différent est abordé et permet d'interpeller les jeunes. Grâce à l'utilisation du langage FALC, à la concision et au ton employés, l'organisme réussit sa campagne de communication avec des messages comme : « *le masque ne vous lâche plus, la CPAM non plus* », « *en mai fais ce qu'il te plaît* », « *en juin continue à te laver les mains* ».

Il est proposé de s'inspirer de ces initiatives pour développer davantage la présence des organismes de Sécurité sociale sur les réseaux sociaux, canal de communication d'aujourd'hui et de demain. Ces messages seraient particulièrement orientés vers l'accès aux droits. Pour que les communications prennent de l'ampleur, les caisses nationales ont un rôle à jouer. Le réseau de l'assurance maladie⁶³ lance actuellement un plan de communication jeunes sur Instagram en apportant une attention particulière aux codes du public jeune pour une meilleure diffusion de ses messages⁶⁴. Il s'agit de conserver le fond de ses messages mais en travailler la forme, grâce à un vocabulaire moins administratif et des formats courts et technologiques. Enfin, la branche évoque son ambition d'utiliser les modalités les plus diverses possibles pour maximiser les chances de toucher son public cible.

Afin de concevoir et marketer les supports de communication avec les codes de la jeunesse, le recours à des spécialistes du « *community management* » peut s'avérer utile. Certains organismes de Sécurité sociale ont d'ores et déjà recruté des collaborateurs possédant cette expertise. Pour les organismes qui n'y ont pas recours et qui ne peuvent pas recruter pour leur seul bénéficiaire un tel profil, le recrutement d'un salarié qui travaillerait pour plusieurs caisses serait une solution. Qu'il travaille pour plusieurs organismes de Sécurité sociale d'un même territoire ou pour plusieurs caisses d'un même régime de protection sociale réparties sur le territoire national, cette mutualisation permettrait de répartir les coûts d'un tel investissement.

Proposition n°1 : se tourner vers les réseaux sociaux pour toucher les jeunes, en adoptant leurs codes grâce à des experts du marketing digital.

Il est par ailleurs ressorti des entretiens menés avec les jeunes et les professionnels qui les accompagnent que les échanges entre jeunes sont le meilleur moyen de les sensibiliser. Plus de 80% des jeunes accueillis au sein des missions locales viennent sur recommandation d'un pair⁶⁵. Comme l'explique Antoine Dulin, conseiller auprès de la Métropole de Lyon⁶⁶, les jeunes satisfaits d'un dispositif peuvent provoquer un effet « *boule de neige* » auprès de leurs camarades. Un double enjeu s'impose aux organismes : que l'expérience des jeunes soit favorable pour qu'ils en aient une bonne image et qu'ils en parlent autour d'eux pour toucher d'autres assurés.

Une solution serait donc d'allier réseaux sociaux et cooptation entre jeunes. Par exemple, au travers d'une campagne de communication nationale qui pourrait s'appeler « *et toi, tu connais tes droits ?* » que les jeunes relayeraient aux membres de leurs réseaux (Instagram par exemple). Des liens « *swipe up* » pourraient orienter vers le dispositif boussole des jeunes (cf. infra II. A. 2) b.) pour permettre à ces derniers de faire une simulation de leurs droits sociaux.

Des concours pourraient également être organisés sur les réseaux sociaux. Les jeunes partageraient auprès de leur réseau des communications relatives à des offres spécialement conçues et chartées pour eux afin d'entrer en participation au concours et ainsi tenter de remporter des lots (places de concert, entrées pour des événements culturels, etc.) mis en jeu grâce à des partenariats.

⁶² Entretien du 28/04/2021 avec M. Victor, chef de projet téléservices, CPAM de l'Orne

⁶³ Entretien du 29/04/2021 avec F. Napias, directeur de mission sur l'accompagnement des 16-25 ans, CNAM

⁶⁴ Cf Annexe 6

⁶⁵ Entretien du 26/04/2021 avec W. Berthéas, directeur régional adjoint, Association des missions locales d'Auvergne-Rhône-Alpes (AMILAURA)

⁶⁶ Entretien du 05/05/2021 avec A. Dulin, conseiller au cabinet du président de la métropole de Lyon

On peut enfin imaginer s'appuyer sur les jeunes y compris pour la production des contenus. Ceux-ci seraient rémunérés pour produire et diffuser sur les réseaux sociaux des supports sur les droits et démarches, afin de capitaliser tant sur l'efficacité reconnue de la communication digitale que sur celle de la recommandation entre les pairs.

Proposition n° 2 : encourager les échanges entre pairs au travers des réseaux sociaux.

b. Accompagner au numérique pour lutter contre l'illectronisme administratif

Il est fréquent que l'on considère que les jeunes sont, de fait, à l'aise avec tout ce qui touche au numérique (cf. supra I. B. 2) a.). Cependant, leur usage des technologies est bien souvent limité aux loisirs et aux échanges entre membres d'un réseau amical et familial. L'utilisation des sites internet des administrations, les espaces personnels de ces solutions en ligne, les formulaires de demande peuvent présenter pour eux des difficultés semblables à celles rencontrées par d'autres publics (précaires, personnes âgées, etc.).

« *Le numérique, ce n'est pas les réseaux sociaux* », Uni-Cité.

Parmi les jeunes que nous avons pu interroger, ceux qui avaient eu l'occasion de réaliser des démarches en ligne avaient des points de vue différents sur cette expérience. Pour plusieurs d'entre eux, les démarches se sont avérées aisées. Ils ont pu s'occuper seuls de leurs demandes et obtenir les aides auxquelles ils étaient éligibles. Pour d'autres jeunes, l'expérience s'est avérée plus complexe ou a nécessité l'aide d'un proche.

« *C'était assez facile d'accès quand même [...] j'ai fait toutes mes démarches sur internet* », Justine, étudiante en droit, 23 ans

« *Tout ça, c'est des trucs que ma mère gère* », Sébastien, étudiant en musicologie

Nous proposons de concevoir une offre d'accompagnement au numérique pour les jeunes. Celle-ci aura pour objectif de les sensibiliser à leurs démarches administratives dans le champ de la protection sociale et de les accompagner pour les réaliser en ligne. Investir dès les seize ans (âge de la carte vitale, de la journée défense et citoyenneté, âge minimum légal pour travailler) des jeunes dans cet accompagnement est un investissement pour l'avenir, afin qu'ils disposent de réflexes administratifs tout au long de leur vie d'adulte.

Dès l'école, un atelier numérique pourrait être proposé aux élèves de lycée pour s'approprier simulateurs et formulaires d'aides, à l'occasion de l'enseignement civique et moral. Des ateliers peuvent également être proposés par les caisses locales, sur inscription volontaire ou grâce au repérage des chargés d'accueil et travailleurs sociaux. Ces derniers peuvent également accompagner les jeunes dans les demandes en ligne, dans une logique de « *faire avec* », « *faire à côté de* ».

Cette offre à destination des jeunes pourrait, dans certains territoires, être organisée en partenariat avec d'autres institutions, comme les impôts par exemple. Les ateliers se prêtent volontiers à l'intervention de plusieurs acteurs. La CPAM de l'Orne⁶⁷ participe à Orne connect, un évènement d'une journée, en présence de la plupart des administrations du département (CAF, impôts, Urssaf, Carsat, Pôle emploi, Conseil départemental, mairie, etc.) pour promouvoir la dématérialisation et les outils numériques. Ce salon, ouvert au public, permet aux acteurs de présenter leurs outils en ligne. Les espaces France services développent également des ateliers au numérique, grâce à l'emploi de formateurs en accompagnement au numérique. Les organismes de Sécurité sociale pourraient, en s'associant à eux, bénéficier de leur important maillage territorial.

⁶⁷ Entretien du 28/04/2021 avec M. Victor, chef de projet télé-services, CPAM de l'Orne

Par ailleurs, le dispositif des « *promeneurs du net* », construit par la branche famille, pourrait être élargi aux autres branches de Sécurité sociale. Inspiré d'une démarche suédoise, le dispositif français a été mis en œuvre en 2012. Des « *promeneurs* », contactent les jeunes via les réseaux sociaux pour écouter, informer, accompagner et prévenir. Ils répondent aux interrogations formulées, « *de la simple information à donner au projet complet à soutenir, de la prise en charge de difficultés à la détection d'une situation préoccupante* ». ⁶⁸ Si aujourd'hui le dispositif concerne également les caisses MSA, il ne mobilise par les autres organismes de protection sociale. Créer des promeneurs dans ces environnements pourrait venir compléter l'offre actuelle.

Proposition n°3 : accompagner les jeunes dans l'administratif numérique grâce à différentes offres adaptées au public et aux territoires.

Au-delà des enjeux liés à la stratégie digitale et à l'accompagnement numérique des jeunes, communiquer en adoptant les codes de la jeunesse implique aussi de rendre les démarches en ligne plus simples à comprendre et de mieux mobiliser les outils en ligne qui visent à renforcer la connaissance qu'ont les jeunes de leurs droits.

2) Favoriser l'accès numérisé aux droits en simplifiant les démarches en ligne et en renforçant la portée des outils visant à améliorer la connaissance de l'offre par les jeunes

a. Guider les démarches en ligne et les rendre plus accessibles

Le public jeune n'est pas familiarisé avec le langage administratif. Il conviendrait de simplifier le langage utilisé sur les sites internet des institutions et notamment dans les formulaires de demandes de prestations en ligne, car l'incompréhension face à ce qui est demandé peut générer un phénomène de frustration, voire une peur de l'indu et ainsi entraîner l'abandon des démarches. Une simplification qui pourrait, par ricochet, profiter à d'autres publics éprouvant les mêmes difficultés devant le langage administratif.

« C'est toujours un petit stress parce qu'on se dit que si on met un truc qui ne va pas, ça va tout changer, ça va être horrible, ils vont me dire que je leur dois 2000 euros ! », Marie, 23 ans, étudiante

La méthode FALC permet de renforcer l'accessibilité des informations communiquées par les services publics, notamment à destination des personnes en situation de handicap (déficiences intellectuelles, personnes malvoyantes), des personnes qui ne maîtrisent pas ou peu la langue française et plus généralement, à l'égard de l'ensemble des personnes peu à l'aise avec le langage administratif⁶⁹. Les organismes de Sécurité sociale ont un intérêt, de manière générale, à utiliser cette méthode pour toutes leurs communications et à l'égard de l'ensemble de leurs publics et a fortiori à l'égard des jeunes, dans un objectif de simplification des démarches administratives.

« Remplir un dossier en ligne ça reste aussi compliqué qu'un dossier papier. Chaque terme est un terme institutionnel », Fabrice GOUT, AURACS

Cette méthode est aujourd'hui déployée par certains organismes de Sécurité sociale, à l'instar de la CPAM de l'Orne. Afin d'accompagner le déploiement de cette démarche, des fiches en FALC sont mises à disposition par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et des ateliers sont proposés par les services ou établissements pour les personnes handicapées.

⁶⁸ <http://www.promeneursdunet.fr>, page consultée le 5 octobre 2021

⁶⁹ Caf de la Dordogne, Guide des prestations de la Caf, 2018

Proposition n°4 : généraliser l'utilisation de la méthode FALC dans les formulaires de demande de prestations en ligne.

Au-delà des termes utilisés, il faut accompagner l'utilisateur pour s'assurer de sa bonne compréhension. Par exemple, dans les formulaires de demande de prestation en ligne, la notion de « *vie de couple* » ou de « *vie maritale* » n'est pas clairement définie et expliquée, alors même qu'il s'agit d'une notion souvent mal appréhendée et source d'erreurs concernant les prestations versées par les CAF. Il conviendrait de systématiser les encarts pédagogiques apportant des explications supplémentaires sur les termes utilisés par les administrations.

Aussi, les tutoriels et guides peuvent avoir une forte portée pédagogique. Ils recourent à des infographies, impressions écran et à des données simples pour dérouler pas à pas une procédure. L'utilisateur peut revenir sur la solution autant de fois que nécessaire. Les organismes de Sécurité sociale peuvent s'inspirer des tutoriels répertoriés par le gouvernement, consultables depuis le portail de la transformation numérique des entreprises⁷⁰. Ce dernier met à disposition des tutoriels express pour la navigation internet et différents outils. Nous avons évoqué précédemment les tutoriels créés par la branche recouvrement pour leurs publics les plus éloignés du numérique. L'assurance maladie propose également sur sa chaîne YouTube quelques tutoriels pour l'utilisation de ses téléservices. Les autres branches de Sécurité sociale pourraient à leur tour cibler les démarches principales et/ou les plus complexes et déployer des tutoriels express pour guider les utilisateurs.

Proposition n°5 : systématiser une logique pédagogique et recourir à des tutoriels afin de guider les démarches en ligne.

b. Promouvoir la boussole gouvernementale « mes-aides.1jeune1solution » et aménager son interopérabilité

Le 21 avril 2021, le gouvernement a lancé un simulateur d'aides à destination des jeunes. Accessible en ligne⁷¹, cette « *boussole* » promet au jeune de découvrir, « *en moins de 5 minutes* », l'ensemble des aides auxquelles il est éligible.

Le jeune est invité à renseigner son profil (date de naissance, nationalité, situation professionnelle ou étudiante, situation de handicap, rattachement fiscal, niveau de diplôme), les informations relatives à la composition de son foyer (enfants à charge, vie de couple), à son logement (statut, type de logement, date d'entrée dans le logement, montant du loyer, code postal), à ses revenus (type de revenus et montants) et enfin, des informations relatives à ses projets (prévoyez-vous de passer le permis de conduire ?).

Au regard des informations renseignées, le site affiche les aides auxquelles le jeune est éligible ainsi qu'une estimation des montants. Le jeune peut alors opter pour une demande en ligne, auquel cas il est renvoyé vers le site concerné (Caf.fr, par exemple, pour une demande de prime d'activité) ou pour une démarche « *à proximité* » de chez lui, auquel cas les coordonnées et horaires de l'organisme le plus proche lui sont communiqués.

En dépit de l'existence de plusieurs plateformes visant à informer les jeunes sur leurs droits, au premier rang desquels figure la boussole, certains acteurs en charge de leur accompagnement rencontrés dans le cadre de ces travaux nous ont dit regretter l'absence d'un tel dispositif, ce qui témoigne des lacunes, du manque de visibilité et de communication autour de ces outils.

⁷⁰ www.francenum.fr, « *Comment apprendre le numérique avec des tutoriels ?* », page consultée le 19 septembre 2021

⁷¹ www.1jeune1solution.gouv.fr, « *J'accède à mes aides* », page consultée le 22 octobre 2021

Cela est d'autant plus dommageable que la boussole présente une utilité non seulement à l'égard du jeune, mais aussi de ceux qui l'accompagnent.

« C'est la finesse de connaissance du conseiller qui permet de mobiliser différentes aides. D'où l'importance pour les professionnels de disposer de l'information de manière simple », Xavier BERTHEAS, AMILaura

Ainsi, la boussole pourrait constituer une base utile aux conseillers en leur permettant de disposer rapidement d'un panorama plus exhaustif des aides auxquelles le jeune est personnellement éligible, en préparation des accompagnements ou en utilisant l'outil à côté de lui.

Il conviendrait donc de renforcer la communication gouvernementale autour de cet outil et notamment auprès des acteurs en charge de l'accompagnement. Les organismes de Sécurité sociale peuvent également s'en faire les relais dans le cadre de leurs actions d'accès aux droits.

Proposition n°6 : renforcer la communication autour de la boussole gouvernementale, tant auprès des jeunes que des acteurs qui les accompagnent.

Une fois le formulaire de simulation terminé, la liste des prestations auxquelles le jeune est a priori éligible s'affiche. Il est alors possible de cliquer sur le bouton « *faire une demande en ligne* ». Le jeune est redirigé vers le site de l'institution chargée du traitement des demandes relatives à l'aide concernée. Les informations préalablement renseignées dans le cadre de la simulation sont perdues et le jeune doit entamer une nouvelle saisie. Aucune interopérabilité n'est opérée entre le site gouvernemental et les applicatifs de demande en ligne des institutions pourvoyeuses de droits.

L'interopérabilité renvoie à la possibilité de communication entre au moins deux systèmes⁷² et à leur capacité à s'échanger des données. Sans interopérabilité, le parcours de l'utilisateur est complexifié, du fait d'un allongement des démarches et d'une redondance dans la collecte des informations. L'interopérabilité, en ce qu'elle permet aux administrations de s'échanger des informations et des données, est essentielle au développement de la logique du « *dites-le nous une fois* » et à la simplification des démarches portées par les administrations.

En l'espèce, les informations sont renseignées par le jeune dans un contexte de simulation. Il est donc envisageable que ces informations ne soient pas complètement exactes. Pour autant, après avoir sécurisé légalement une telle solution, il pourrait être envisagé un pré-remplissage automatique du formulaire de demande de prestation en ligne à partir des informations préalablement renseignées par le jeune dans le cadre de la simulation, tout en conservant la possibilité pour ce dernier de compléter ou modifier ces informations. Le pré-remplissage réduirait sensiblement la durée nécessaire à la démarche en ligne et, par la même, le risque d'un abandon en cours de saisie.

Proposition n°7 : aménager l'interopérabilité entre le site gouvernemental et les demandes d'aide en ligne des institutions pourvoyeuses de droits afin de faciliter les démarches administratives.

Cette réflexion menée au sujet de l'interopérabilité conduit par ailleurs à s'interroger, dans la même lignée, sur la question de l'automatisme ou automatisation des droits.

En effet, la conception administrative française des droits sociaux tend à établir un lien de causalité direct entre la « *demande* » et le « *droit* ». La quérabilité des droits sociaux pose une difficulté majeure sur le terrain de l'accès aux droits puisque l'ouverture du droit pour l'individu est conditionnée au succès de la

⁷² Dictionnaires Le Robert

démarche administrative. Le fait de devoir se soumettre à un parcours administratif parfois long et complexe, au travers de la demande, peut conduire au renoncement aux droits par découragement.

L'automatisation de certains droits, mise en œuvre dans le contexte de la crise sanitaire en 2020, laisse entrevoir la possibilité d'un nouveau modèle. Néanmoins, l'automatisation des « aides Covid » a révélé un premier biais : pour que l'aide puisse être versée automatiquement, cela suppose que le bénéficiaire soit déjà connu d'une administration, voire de l'administration même qui va verser le nouveau droit.

Si l'on souhaite aller vers davantage d'automatisme, cela supposera de renforcer les échanges d'informations entre institutions afin d'avoir une connaissance la plus étendue, précise et actuelle de la situation des individus. Dans cette optique, l'intégration de la prime d'activité et du RSA dans le dispositif des revenus mutualisés (DRM) afin de récupérer, à la base, les ressources des individus⁷³, pourrait constituer une avancée vers un droit automatique inter-branches.

Proposition n°8 : réfléchir à la constitution d'un droit automatique interbranche grâce aux échanges de données entre organismes de Sécurité sociale.

L'automatisme ou automatisation laisse présager des perspectives en matière de lutte contre le non-recours aux droits, pour tous et a fortiori pour les populations les plus jeunes, confrontées à des changements fréquents de situation et à des difficultés dans les usages administratifs. Au-delà des apports en matière de simplification des démarches, l'automatisme permet également, selon Benjamin Vial, de « limiter l'exposition » des jeunes, souvent peu à l'aise avec la nécessité de faire état de leur situation aux administrations. Pour autant, cette évolution ne doit pas conduire à la disparition totale de l'accompagnement humain⁷⁴, encore plébiscité par les jeunes. Elle ne doit pas non plus éluder la nécessité, en complémentarité, de renforcer les actions de captation des jeunes au sein de leur environnement quotidien.

B. Aller vers les jeunes, là où ils sont

Afin de capter les jeunes, il semble important de se rendre dans les lieux qu'ils fréquentent. Il est proposé de renforcer l'accompagnement dans la sphère de l'enseignement (1) et de penser une démarche adaptée aux jeunes « hors référentiels » (2).

1) Renforcer les partenariats avec la sphère de l'enseignement

a. Éduquer à la protection sociale dès l'enseignement secondaire

Les entretiens menés avec un échantillon de jeunes devant un complexe universitaire⁷⁵ nous ont montré que la protection sociale dans son ensemble est peu connue des jeunes. Si l'assurance maladie est citée par tous, seuls ceux qui ont bénéficié de prestations familiales ou logement semblent connaître les CAF. Les branches vieillesse et recouvrement ne sont pas spontanément évoquées par les jeunes.

« Pour des personnes qui ne sont pas nécessairement éduquées ou sensibilisées aux aides qu'on peut avoir [...] je trouve cela très compliqué. Ce serait important qu'à l'école on apprenne un minimum de ce que c'est [ndlr : la Sécurité sociale], au collège pendant l'éducation civique ou un truc comme cela », Élisabeth, étudiante en droit, 23 ans

⁷³ Entretien du 12/05/2021 avec H. Abdelmoula, directeur des prestations, Caf du Rhône

⁷⁴ Entretien du 29/04/2021 avec B. Vial, chercheur, observatoire des non-recours aux droits et aux services, ODNORE

⁷⁵ Les retranscriptions des entretiens avec les jeunes figurent en annexe

Nous avons évoqué précédemment le risque qui pèse sur le pacte social qui lie les générations entre elles, fondement de la protection sociale. Aussi, il est important que les jeunes aient conscience des fondements de la sphère sociale et des bases sur lesquelles elle repose. La relation entre contribution et prestations et les mécanismes de solidarité sont trop peu connus aujourd'hui.

« On part d'une page vierge et on écrit une nouvelle histoire sur cette ambition de construire cette éducation. [...] L'objectif aujourd'hui est de capitaliser sur les nouvelles générations », Frédéric NAPIAS, CNAM

« J'aimerais pas qu'on fasse à notre place mais qu'on nous explique et qu'on comprenne le pourquoi du comment. [...] On sait qu'on a des droits mais pourquoi ? Et qui s'en occupe ? Ça peut être très très flou », Elisa, étudiante en droit, 23 ans

Le programme d'enseignement moral et civique à l'œuvre en 2021⁷⁶ vise à inculquer les valeurs de la République, permettre aux élèves de s'approprier le respect d'autrui, développer leur sens critique et des comportements éthiques, en plus de les préparer à devenir des citoyens ayant le sens des responsabilités individuelles et collectives. Cet enseignement est conçu pour reposer sur différentes modalités pédagogiques telles que la recherche documentaire, la discussion réglée, le débat argumenté. Les supports proposés aux enseignants pour les accompagner à concevoir leurs modules sont essentiellement des ouvrages littéraires et des articles de recherche.

Le programme d'éducation civique et moral n'est pas organisé pour présenter la protection sociale dans son ensemble. Il est conçu autour d'axes. En seconde, les élèves travaillent autour de la notion de liberté. En première, ils s'intéressent au lien social. En terminale, c'est la démocratie qui est mise en avant. Par ailleurs, les élèves rencontrés relatent que les temps alloués à l'éducation civique et morale sont peu respectés, au profit d'autres matières.

« En éducation civique, ça reste très flou, et parfois les profs font sauter cette heure de cours », Jérémy, étudiant en langues

« Je pense qu'on ne nous dit pas tout, quand on va à l'école ou autre. Je pense qu'il y a différents droits qui sont là mais dont nous ne sommes pas au courant », Laura, étudiante en musicologie

La Mission Jeune de l'EN3S, en partenariat avec des organismes de Sécurité sociale et l'Éducation nationale, a été à l'origine de plusieurs initiatives. Le concours national « *jeunes, solidaires et citoyens* »⁷⁷ lancé en 2015 se déroule tous les deux ans et s'adresse aux lycéens et étudiants. Des enseignants inscrivent leurs classes pour faire réfléchir les jeunes à la solidarité, à leur rapport à la protection sociale et à leurs responsabilités en tant qu'acteurs de la citoyenneté sociale. Chaque année, plusieurs thématiques sont proposées et permettent de couvrir de nouveaux champs de la protection sociale. Par ailleurs, « *Une saison avec la Sécu* » est un dispositif pédagogique à destination des enseignants et de leurs classes, du second degré à l'enseignement supérieur. Il vise à renforcer l'éducation à la solidarité et à la citoyenneté sociale. Des ressources sont mises à la disposition des enseignants (jeux, vidéos, escape game, quizz) et des webinaires sont organisés. Enfin, le site internet secu-jeunes.fr a été conçu pour présenter la Sécurité sociale aux jeunes de 16 à 25 ans la Sécurité sociale et leurs donner des informations sur les droits et démarches.

Pour inculquer aux citoyens de demain les fondements de la protection sociale tout en s'intégrant dans ce programme scolaire, il est proposé une refonte du programme d'éducation civique et morale, en s'appuyant sur les travaux menés par l'EN3S. Sur la forme, il s'agirait d'élaborer, pour chaque axe de

⁷⁶ www.eduscol.education.fr, programme et méthodes d'apprentissage voies générale et technologique, page consultée le 19 octobre 2021

⁷⁷ www.secu-jeunes.fr « Présentation du concours », page consultée le 19 octobre 2021

travail précité, un support qui reposerait sur une approche plurielle : notions, connaissances, faits concrets de la vie quotidienne pour les faire réfléchir sur les offres d'accompagnement offertes et compléter les connaissances si nécessaire. Plusieurs situations de vie pourraient être utilisées : je loue un appartement pour suivre mes études, je deviens parent, mon grand-père ne peut plus s'occuper seul de sa personne et de son logement, etc.

Proposition n°9 : co-construire des supports d'enseignement moral et civique avec l'Éducation nationale.

b. Développer des actions ciblées pour les étudiants

C'est au moment où les jeunes vont réaliser des démarches autonomes auprès des organismes de protection sociale pour la première fois qu'ils vont avoir besoin d'un accompagnement fort et vont se forger une opinion sur ces institutions. Une expérience réussie est donc recherchée. L'entrée dans l'enseignement supérieur est souvent le moment de ces démarches : demande d'une allocation logement, changement de statut, emploi étudiant, etc.

« Pour moi, c'est fondamental de voir les choses en amont : comment faire en sorte quand les jeunes sortent du système scolaire qu'ils soient informés sur la réalisation des démarches administratives et ce à quoi ils ont le droit », Benjamin Vial, Chercheur ODENORE

Nous proposons d'accompagner les jeunes dans tous les lieux d'apprentissage et d'enseignement : universités, centres de formation d'apprentis, écoles privées, chambres de commerce et d'industrie, etc.

Différentes modalités peuvent être proposées, construites en partenariat avec les structures accueillantes. Il pourra s'agir d'organiser des actions « *coup de poing* » au moment de la rentrée scolaire avec des stand d'information ou des interventions en plénière. Des élèves présents dans l'école et ayant déjà eu des relations avec les OSS pourront être missionnés pour être les relais des caisses auprès des élèves. Ces partenariats existent déjà, notamment dans le Calvados, où la CPAM développe par exemple des actions variées avec l'Université. Ces initiatives sont à encourager dans tous les réseaux.

« Cela aurait été bien si l'on était venu me voir en terminale [...] juste avant l'été ou l'on va demander les aides pour les bourses et pour la CAF puisque l'on cherche un appartement », Sophie, étudiante en droit, 21 ans

On devrait avoir des cours à la fac de gestion administrative. Tout le monde le dit ! (...) Un truc général dans un amphi ou t'es obligé d'être là (...) sinon honnêtement je suis pas sûre que j'irai », Marie, étudiante en droit, 23 ans

Parce que ces démarches doivent souvent être amorcées au moment de la transition entre l'enseignement secondaire et les études post baccalauréat, des actions de communication peuvent également être déployées pendant l'été de transition, afin de ne pas faire perdre de temps aux jeunes pour réaliser leurs démarches. La CPAM de l'Orne, partenaire de trois CFA, leur adresse juste avant l'été un courrier en langage FALC avec des informations utiles : comment mettre son statut à jour ou créer sa carte vitale par exemple. Les CFA glissent ce courrier dans le dossier de chaque apprenti.

Le datamining est utilisé au sein des organismes, aussi bien pour détecter la fraude aux prestations ou aux cotisations que pour collecter des données concernant les utilisateurs aux fins d'améliorer leur prise en charge. L'assurance maladie se sert par exemple de ses bases de données pour identifier les comportements et modes de consommation de soins propres. Cette méthode pourrait également, grâce aux données partagées entre les organismes de Sécurité sociale, être mobilisée en adressant des communications ciblées aux jeunes dont les dossiers révèlent un changement de situation. Par exemple,

l'assurance maladie pourrait contacter les jeunes qui ont demandé des APL pour la première fois s'ils n'ont pas effectué de changement de situation. Sur la forme, ces actions pourraient prendre la forme, selon les capacités de prise en charge des caisses, de campagnes SMS ou d'appels sortants.

Proposition n°10 : accompagner les premiers jalons d'une vie en autonomie.

La sphère de l'enseignement peut être mise à profit pour développer la connaissance qu'ont les jeunes de leurs droits. Au-delà des murs de l'école et de l'Université, des actions sur les territoires et dans les lieux fréquentés par ces publics doivent permettre d'aller vers les jeunes dits « hors référentiels ».

2) Porter une démarche territorialisée pour aller au-devant des jeunes dits « hors référentiels »

a. Encourager les actions des acteurs implantés dans les territoires

Des acteurs, notamment associatifs, agissent sur les territoires en faveur des jeunes. Ils bénéficient d'une expérience et d'une expertise spécifiques à l'égard de ces publics, de sorte que le partenariat doit être conçu comme un véritable levier, essentiel au repérage des difficultés et à la promotion des droits sociaux. Ainsi, nous proposons de renforcer la logique d'une coordination « en étoile », dans laquelle les institutions, notamment les organismes de Sécurité sociale, se mettent au service des acteurs qui sont déjà en lien direct avec le jeune.

Telle est la stratégie portée par la CNAM, qui s'adosse à des structures en lien avec les jeunes agissant en matière d'accompagnement social et d'insertion (hébergement social des jeunes, fédération des espaces de santé des jeunes, points écoute jeune, etc.) afin de toucher des jeunes dits « hors référentiels » ou « NEET », éloignés des structures classiques d'éducation⁷⁸.

« Il y a une prise de conscience quant à la nécessité de positionner sa force au service d'un collectif en proximité avec nos publics. Il s'agit d'être dans la co-construction avec les partenaires. », Frédéric NAPIAS, CNAM

Afin d'enrichir le volet santé porté par ses partenaires, l'assurance maladie construit à leur destination des « boîtes à outils » prenant la forme d'axes de formation et de contenus sur les sujets de santé. Il s'agit pour elle d'adapter les messages qu'elle porte et d'accompagner ses partenaires en mettant à leur disposition l'information nécessaire.

Lors des entretiens menés dans le cadre de ces travaux, certains acteurs du monde associatif ont fait état de partenariats existants avec les organismes de Sécurité sociale. Au-delà des subventionnements, il apparaît nécessaire de renforcer cette dynamique partenariale dans une logique structurante et de s'attacher à co-construire les actions avec ces derniers, afin de capitaliser sur leur expertise et leur implantation dans les territoires. Le rôle des organismes de Sécurité sociale est d'autant plus important qu'ils sont aujourd'hui reconnus sur les territoires comme des acteurs stables dont les actions restent cohérentes, au contraire notamment des collectivités, dont les actions peuvent évoluer au gré des changements politiques.

Cette dynamique partenariale pourrait être impulsée par les organismes nationaux, au travers d'une conférence annuelle des partenaires. A cette occasion, seraient partagés, dans une logique de réciprocité, des éléments de connaissance sur la population jeune ainsi que des contenus sur l'offre déployée par la branche. Cette démarche pourrait être relayée au niveau local par les organismes, au

⁷⁸ Entretien du 29/04/2021 avec F. Napias, directeur de mission sur l'accompagnement des 16-25 ans, CNAM

travers d'un rendez-vous annuel sur le même format, afin de pouvoir tenir compte des particularités locales.

Proposition n°11 : renforcer la co-construction et placer sa force au service d'un collectif disposant d'une expertise à l'égard des jeunes.

Par ailleurs, aller vers les jeunes, là où ils sont, suppose également d'investir les lieux qu'ils fréquentent afin de les sensibiliser et de les informer sur leurs droits.

b. Investir les lieux fréquentés par les jeunes

La démarche visant à investir les lieux fréquentés par les jeunes est déjà expérimentée en milieu associatif (cf. supra I. C. 2) b.). Cette démarche de « *tourisme administratif* » inspire également certains organismes de Sécurité sociale, à l'instar de la CPAM de l'Orne, qui a déployé, pendant la période d'été, des stands sur la plage d'Alençon afin de communiquer autour du compte Ameli et du dossier médical partagé. Cette caisse étudie aussi la possibilité de développer des « *instituts sociaux* » qui permettraient, à l'occasion de soins de beauté, d'amorcer avec les publics une discussion en matière de soins de santé (par exemple, si au cours du soin, on remarque que la personne a des lunettes cassées, un problème de peau, etc.). Quant à la CAF de Paris, elle est partie prenante dans le projet de mise en place d'une « *maison de jeunes* » qui sera un lieu de présence pour la CAF, afin de créer des occasions de rencontrer ce public.

Pour autant, suite à l'opération menée sur la plage d'Alençon, la CPAM de l'Orne a constaté la nécessité, pour garantir le succès de la démarche, de se tenir en retrait des événements auxquels les publics se rendent avant tout pour se divertir⁷⁹. Il apparaît donc essentiel de mener une réflexion sur la pertinence des lieux choisis. Il conviendrait de s'attacher à sanctuariser les lieux de pur loisir où le jeune n'est pas enclin à vivre une intrusion des administrations.

Il nous apparaît donc intéressant de développer les actions de sensibilisation aux droits dans des lieux ancrés dans le quotidien des jeunes, tels que les lavomatiques ou les bibliothèques fréquentées par les étudiants. Cette logique novatrice répond selon nous à un impératif : celui de se placer dans la peau du jeune et d'être présent dans les endroits qu'il fréquente réellement au quotidien.

Proposition n°12 : investir les lieux fréquentés par les jeunes pour accomplir les tâches du quotidien dans une logique d'aller vers.

Par ailleurs, la journée défense et citoyenneté, en ce qu'elle constitue un « *passage obligé* » pour les jeunes, pourrait être l'occasion à la fois de rassembler de la connaissance sur ces derniers, mais aussi d'alimenter leur propre connaissance des institutions et de leurs droits.

En 2016, la Mission jeune de l'EN3S a signé un protocole d'accord avec le Ministère de la Défense prévoyant l'intégration, au sein de chaque journée défense et citoyenneté, d'un module dédié à la présentation des valeurs et missions de la Sécurité sociale. Ce module comprend une courte vidéo projetée en séance et un flyer promotionnel invitant les jeunes à découvrir le site sécu-jeunes⁸⁰.

Afin d'enrichir cette démarche d'aller vers, on pourrait envisager des interventions communes des principales institutions pourvoyeuses de droits à l'égard des jeunes, afin de sensibiliser et informer, de manière très opérationnelle, les jeunes à leurs droits. Ainsi par exemple, la CPAM de l'Orne nous a fait part de son intérêt à l'idée d'y réaliser une présentation⁸¹. On pourrait également prévoir une démonstration de l'utilisation de la boussole des droits, en lien avec la campagne « *et toi, tu connais tes droits ?* » précédemment proposée, qui permettrait aux jeunes d'obtenir de véritables estimations des aides financières. La mise en place d'une telle opération supposerait un pilotage national.

⁷⁹ Entretien du 28/04/2021 avec M. Victor, chef de projet télé-services, CPAM de l'Orne

⁸⁰ EN3S, Mission Jeune, « Pédagogie de la Protection sociale auprès des jeunes », 2021

⁸¹ Entretien du 28/04/2021 avec M. Victor, chef de projet télé-services, CPAM de l'Orne

Dans la même logique, les « *forums des associations* » organisés traditionnellement dans les territoires pourraient être investis par les institutions pourvoyeuses de droits au premier rang desquelles figurent les organismes de Sécurité sociale, afin de communiquer autour de leur offre à destination des jeunes.

Proposition n°13 : mobiliser les « passages obligés » des jeunes, tels que la journée de défense et citoyenneté afin d'y mener des actions d'information sur les droits.

Pour que l'ensemble des pistes d'actions jusqu'ici évoquées, qu'elles visent à communiquer en adoptant les codes de la jeunesse ou à promouvoir une véritable dynamique d'aller-vers, puissent trouver une pleine résonance et être effectivement relayées sur les territoires, il semble nécessaire de rénover le pilotage de la politique jeunesse.

C. Rénover le pilotage de la jeunesse pour renforcer les liens entre acteurs

De nombreux acteurs sont mobilisés en matière de droits sociaux des jeunes. Ils peinent parfois à articuler leurs actions pour les rendre plus efficaces. Il est proposé d'agir au sein des territoires pour déterminer un pilotage de la jeunesse adapté à chaque territoire (1) et au sein des organismes de Sécurité sociale en permettant aux caisses de partager leurs actions et bonnes pratiques dedans et au-delà des territoires (2).

1) Définir un nouveau mode de coordination du réseau partenarial local

a. Renforcer la coordination des politiques jeunesse au niveau des territoires

Le constat dressé par nos interlocuteurs et par les rapports et études mobilisés dans le cadre de ces travaux, est celui d'une politique jeunesse segmentée, faisant intervenir un trop grand nombre d'acteurs, sans véritable cohérence d'ensemble. Cette organisation complexe conduit à une illisibilité globale de l'offre qui, bien qu'existante, demeure alors mal identifiée.

Les acteurs doivent pouvoir, à l'échelle des territoires, échanger, bien se connaître et se coordonner afin de pouvoir se relayer les uns les autres dans leurs missions auprès des jeunes. Afin de renforcer l'efficacité des politiques jeunesse sur le territoire, il est possible d'envisager le développement d'un outillage spécifique, notamment au travers d'un schéma régional de la jeunesse.

Il existe d'ores et déjà certains outils au niveau des territoires, notamment le Plan Régional d'insertion pour la jeunesse (PRIJ) qui vise à coordonner les différents acteurs œuvrant pour l'insertion des jeunes⁸² ou encore les SDSF et les CTG déjà évoqués (*cf. supra I. A. 2) b.*). Pour autant, le PRIJ répond à une logique sectorielle et non globale, quant aux SDSF et aux CTG, ils ne sont pas spécifiques aux jeunes.

La mise en place d'un schéma régional de la jeunesse contribuerait à donner corps à la mission de cheffe de file confiée à la région en permettant à cette dernière de s'assurer que la question de la jeunesse est couverte sur l'ensemble du territoire⁸³. Cette stratégie a déjà été expérimentée dans la région Pays de la Loire, qui a mis en place un « *schéma régional des jeunes* ».

Cet outil, présenté sous forme de rapport, permettrait de dresser un état des lieux de l'offre existante dans la région et de formaliser l'évaluation des besoins sur le territoire. Élaboré sur une base pluriannuelle, il fixerait une stratégie déclinée en objectifs de court et moyen terme, les moyens d'action, de repérage et d'accompagnement à déployer et le rôle respectif de chacune des parties prenantes. Il pourrait également être repris sous forme de fascicule illustré, dans un objectif de diffusion plus large auprès des acteurs du territoire et des populations.

⁸² Entretien du 27/04/2021 avec O. Bourgeois, responsable de la politique autonomie des jeunes (12-25 ans) et S. Benguigui, responsable mission insertion, vacances, accès aux droits, Caf de Paris

⁸³ Entretien du 05/05/2021 avec A. Dulin, conseiller au cabinet du président de la Métropole de Lyon

Proposition n°14 : développer un outillage spécifique, au moyen d'un « schéma régional de la jeunesse » afin de donner corps au rôle de cheffe de file de la région.

La mission simplification jeunesse porte par ailleurs l'idée d'une nécessaire déclinaison de la stratégie jeunesse au niveau infrarégional, afin de s'adapter aux spécificités de chaque territoire⁸⁴. Il s'agirait de développer des solutions permettant de répondre aux besoins des jeunes d'un territoire spécifique afin d'être en mesure de proposer l'accompagnement et l'aller vers adaptés au regard des caractéristiques propres à ce bassin de vie.

« On ne peut pas imaginer le même accompagnement dans un territoire très urbanisé comme la Métropole de Lyon et en zone rurale », Antoine DULIN, Lyon Métropole

Dans cette perspective, l'émergence d'un service public de l'insertion et de l'emploi (SPIE), en cours de déploiement dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté constitue, selon Antoine Dulin, une piste de réflexion intéressante. Il imagine le développement d'un « SPIE jeunes », qui permettrait d'organiser une véritable animation de l'écosystème des politiques jeunesse sur un territoire donné, en infrarégional⁸⁵. Il rassemblerait l'ensemble des parties prenantes des politiques jeunesse sur le territoire (collectivités départementales et intercommunalités, organismes de Sécurité sociale, missions locales et Pôle emploi).

Proposition n°15 : organiser une coordination des acteurs de la jeunesse au niveau des bassins de vie afin de proposer l'accompagnement et la démarche d'aller vers les mieux adaptés aux caractéristiques propres du territoire.

Une meilleure coordination au niveau local faciliterait par ailleurs les échanges de pratiques entre professionnels de la prise en charge des jeunes et permettrait ainsi de sortir d'une logique en tuyaux d'orgues. Œuvrer à une meilleure circulation de l'information et à renforcer la réflexion autour des pratiques est d'autant plus important qu'il existe un phénomène, bien identifié, de non-connaissance induite par les pratiques des acteurs qui accompagnent les jeunes (cf. supra I. A. 2) c.)

« Il y a de moins en moins d'espaces de dialogue entre professionnels. La transversalité est difficile à mettre en œuvre. Des espaces où un conseiller pourrait échanger avec d'autres professionnels sur des difficultés seraient pertinents. », Xavier BERTHEAS, AMILAURA

Au-delà du renforcement des logiques de coordination au niveau territorial, il nous apparaît par ailleurs important d'associer davantage les jeunes à l'élaboration de l'offre qui leur est destinée.

b. Associer les jeunes à la politique jeunesse dans une logique de co-construction

Le faible niveau de consultation et d'association des jeunes à l'élaboration des dispositifs qui leur sont pourtant destinés est un constat opéré par la mission de simplification jeunesse⁸⁶. Il nous semble qu'il s'agit d'une sorte de prolongement de la logique de familialisation qui prévaut en matière de politique jeunesse en France. Le jeune est placé dans une « forme de minorité sociale »⁸⁷, voire parfois dans un rapport tutélaire avec les institutions, qui présument de leurs besoins.

⁸⁴ A. Dulin, C. Verot, « Arrêtons de les mettre dans des cases ! Pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse », Rapport au Premier Ministre, 2017, p.110

⁸⁵ Entretien du 05/05/2021 avec A. Dulin, conseiller au cabinet du président de la Métropole de Lyon

⁸⁶ A. Dulin, C. Verot, « Arrêtons de les mettre dans des cases ! Pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse », Rapport au Premier Ministre, 2017, pp.110-111

⁸⁷ Entretien du 06/05/2021 avec S. Klajnberg, directrice pôle inclusion sociale, ACOLEA

« On ne les laisse pas penser par eux même et dire ce qu'ils souhaitent (...) C'est important de ne pas vouloir plus que le jeune », Sarah Klajnberg, ACOLEA

Or, dans une logique d'efficacité réciproque, les jeunes doivent être considérés comme des acteurs à part entière dans l'élaboration de la politique jeunesse. Ainsi, par exemple, la Métropole de Lyon a, dans le cadre de l'expérimentation du revenu de solidarité jeune, intégré les jeunes à l'ensemble du processus, de l'élaboration du dispositif jusqu'à son évaluation.

Il nous semble essentiel de ne plus présumer de leurs besoins, mais de les associer, dans une logique de co-construction, au développement d'une offre qui puisse satisfaire aux besoins qu'ils identifient pour eux-mêmes.

Ainsi, la mission de simplification jeunesse appelle par exemple à la mise en place d'« *un comité jeunes dans le conseil d'administration des missions locales, ou a minima recueillir le point de vue des jeunes sur ce qui leur est proposé* »⁹⁵.

Dans cette lignée, il nous semble important d'inclure des représentations de la jeunesse au sein des structures de coordination de la politique jeunesse au niveau local et dans le cadre de l'élaboration de l'outillage spécifique précédemment évoqué. Concernant les organismes de Sécurité sociale, le recueil de l'avis des jeunes sur les dispositifs développés à leur égard doit être systématisé, au moyen par exemple d'enquêtes d'opinion.

Proposition n°16 : placer le jeune au cœur de l'élaboration des dispositifs en recueillant son opinion et en développant la représentation de la jeunesse au sein des structures.

Rénover le pilotage de la politique jeunesse pour renforcer la coordination des acteurs suppose enfin d'impulser, au sein des organismes de Sécurité sociale, une véritable dynamique de réseau sur le sujet de la jeunesse.

- 2) **Impulser au sein des organismes de Sécurité sociale une dynamique de partage des bonnes pratiques et de coordination du réseau**
 - a. *Renforcer la coordination des réseaux de branche*

Le benchmark et les échanges réalisés avec des organismes de Sécurité sociale nous ont permis de découvrir que de nombreuses actions sont entreprises par les caisses pour cibler les jeunes et les accompagner. Il est entendu que les besoins des jeunes ne sont pas les mêmes selon les territoires et leur situation socio-économique. Aussi, il n'est pas souhaitable de dupliquer les actions d'un organisme à tous ceux de sa branche sans se poser la question du but recherché et de l'adéquation avec les attentes. Cependant, il existe un intérêt à partager sur les actions innovantes entreprises par les caisses pour inspirer les autres organismes.

La CNAM a, dans sa convention d'objectifs et de gestion 2018-2022, des objectifs envers les adolescents et les jeunes adultes pour les accompagner vers l'autonomisation : engagement, vivre ensemble et accès aux droits. Elle a mis en place en 2020 une « *mission jeunes* »⁸⁸ à l'occasion de l'intégration du régime des étudiants dans le régime général. Cette équipe est chargée de piloter et coordonner une offre adaptée au public jeune qui tienne compte des spécificités de leurs différents statuts (lycéens, étudiants, apprentis, jeunes salariés, autres). Elle prend également en charge l'accompagnement du réseau des CPAM dans la déclinaison de cette offre pour que les caisses s'en saisissent et l'adaptent aux besoins locaux. Enfin, les acteurs nationaux portent la démarche partenariale nationale pour travailler en transversalité avec les acteurs extérieurs à la Sécurité sociale.

⁸⁸ Entretien du 29/04/2021 avec F. Napias, directeur de mission sur l'accompagnement des 16-25 ans, CNAM

En 2021, un guide des actions innovantes déployées par des caisses du réseau a été diffusé à l'ensemble des CPAM pour les inspirer. Au-delà de permettre de partager autour d'expériences réussies, c'est aussi la possibilité pour le réseau de mutualiser des moyens. En effet, en réutilisant les conceptions d'autres caisses, leurs kits de déploiement, voire leur mobilier, les dépenses sont moindres. C'est le cas du jeu « *Améli, sors-moi de là* », escape game mobile qui est utilisé par les CPAM pour sensibiliser les jeunes et qui traverse cette année la France au service de plusieurs territoires.

Proposition n°17 : partager les innovations des OSS au sein des branches pour mutualiser les bonnes pratiques.

A notre connaissance, il n'existe pas de structure semblable à la mission jeunes de la CNAM au sein des autres branches de Sécurité sociale. Quelle qu'en soient la forme et les ressources, il nous semble important qu'une organisation soit dédiée à ce public dans chacune des branches pour coordonner les actions. A l'heure où les organismes de Sécurité sociale développent des démarches populationnelles et alors que la crise a mis en exergue les difficultés de ce public, de telles ambitions semblent nécessaires.

Proposition n°18 : consacrer aux jeunes une organisation dédiée dans chaque branche pour coordonner les actions et partager autour des actions entreprises.

b. Élaborer et diffuser un support dédié aux initiatives des organismes de Sécurité sociale pour la jeunesse

Nous avons évoqué précédemment le support créé par la branche maladie pour mettre en lumière des actions proposées par des CPAM : partenariats, jeux, événements, etc. Il est possible d'aller plus loin en partageant les initiatives des organismes en inter branches. Tout d'abord parce que des démarches locales peuvent associer plusieurs organismes de Sécurité sociale de branches diverses. Ensuite, parce que les besoins d'un territoire peuvent ressembler à ceux d'un autre situé à l'autre bout de la France. Enfin, parce que cela permettrait de faciliter les travaux de benchmark organisés par les branches.

Afin de mettre en pratique ce partage, il est proposé de créer un support dédié à la thématique de la jeunesse, partagé entre les organismes de Sécurité sociale. Celui-ci pourrait être publié annuellement. Le contenu serait proposé par les organismes eux-mêmes, grâce au réseau des communicants locaux (experts en communication, référents dans les services, ambassadeurs communication, etc.).

Proposition n°19 : concevoir et déployer un outil de partage des initiatives des OSS

LISTE DES PROPOSITIONS

Proposition n°1 : se tourner vers les réseaux sociaux pour toucher les jeunes, en adoptant leurs codes grâce à des experts du marketing digital.

Proposition n° 2 : encourager les échanges entre pairs au travers des réseaux sociaux.

Proposition n°3 : accompagner les jeunes dans l'administratif numérique grâce à différentes offres adaptées au public et aux territoires.

Proposition n°4 : généraliser l'utilisation de la méthode FALC dans les formulaires de demandes de prestations en ligne.

Proposition n°5 : systématiser une logique pédagogique et recourir à des tutoriels afin de guider les démarches en ligne.

Proposition n°6 : renforcer la communication autour de la boussole gouvernementale, tant auprès des jeunes que des acteurs qui les accompagnent.

Proposition n°7 : aménager l'interopérabilité entre le site gouvernemental et les demandes d'aide en ligne des institutions pourvoyeuses de droits afin de faciliter les démarches administratives.

Proposition n°8 : réfléchir à la constitution d'un droit automatique interbranche grâce aux échanges de données entre organismes de Sécurité sociale.

Proposition n°9 : co-construire des supports d'enseignement moral et civique avec l'Éducation nationale.

Proposition n°10 : accompagner les premiers jalons d'une vie en autonomie.

Proposition n°11 : renforcer la co-construction et placer sa force au service d'un collectif disposant d'une expertise à l'égard des jeunes.

Proposition n°12 : investir les lieux fréquentés par les jeunes pour accomplir les tâches du quotidien dans une logique d'aller vers.

Proposition n°13 : mobiliser les « passages obligés » des jeunes, tels que la journée de défense et citoyenneté, afin d'y mener des actions d'information sur les droits.

Proposition n°14 : développer un outillage spécifique, au moyen d'un « schéma régional de la jeunesse » afin de donner corps au rôle de cheffe de file de la région.

Proposition n°15 : organiser une coordination des acteurs de la jeunesse au niveau des bassins de vie afin de proposer l'accompagnement et la démarche d'aller-vers les mieux adaptés aux caractéristiques propres du territoire.

Proposition n°16 : placer le jeune au cœur de l'élaboration des dispositifs en recueillant son opinion et en développant la représentation de la jeunesse au sein des structures.

Proposition n°17 : partager les innovations des OSS au sein des branches pour mutualiser les bonnes pratiques.

Proposition n°18 : consacrer aux jeunes une organisation dédiée dans chaque branche pour coordonner les actions et partager autour des actions entreprises.

Proposition n°19 : concevoir et déployer un outil de partage des initiatives des OSS.

CONCLUSION

De nombreux facteurs expliquent le décalage entre multiplication des droits pour les jeunes et leur maintien en précarité, parmi lesquels figurent la complexité du panorama des dispositifs existants, la volonté de rester autonome, la crainte d'être stigmatisé ou encore le sentiment que le bénéfice du droit est insuffisant comparativement à l'effort à accomplir pour l'obtenir. Connaître un droit ou y être éligible n'est pas suffisant pour en bénéficier.

Lorsque nous démarrons cette recherche-action, la crise sanitaire liée à la COVID-19 est installée depuis un an. Une année durant laquelle les épisodes de confinement et les couvre-feux se sont succédés, les bars et restaurants, cinémas, musées, lycées et universités, lieux de vie et de rencontre étaient fermés ou accessibles sous conditions strictes. Une année à l'issue de laquelle les jeunes qui arrivent sur le marché du travail doivent s'insérer dans une économie dont 61% des activités ont été impactées par la crise⁸⁹. La crise sanitaire a eu un effet significatif sur les jeunes, dont 30% a renoncé à l'accès aux soins et plus de la moitié est inquiet pour sa santé mentale⁹⁰.

Les préoccupations liées à la situation sociale des jeunes du fait de la crise sanitaire ont mis en exergue des problématiques qui ne sont pas nouvelles. De nombreux plans et mesures financières ou dispositifs d'accompagnement ont été créés depuis les années 1980, sans toutefois atteindre les objectifs escomptés. La situation des jeunes au regard de l'employabilité, du bien-être, de l'accès aux soins, de l'accès à un logement, ou à d'autres besoins sociaux et sociétaux reste encore aujourd'hui perfectible.

L'équipe projet a dénombré cinquante-deux aides financières ou dispositifs d'accompagnement qui visent à aider les jeunes à répondre à leurs besoins sociaux sur des champs d'intervention variés qui vont d'une aide financière pour les études (bourse du CROUS) ou pour passer le permis à des gratuités de transport ou à des prestations sociales (prime d'activité par exemple). Certains dispositifs sont réservés aux jeunes ou à certains jeunes, d'autres sont ouverts à un public plus large mais au moins une catégorie de jeunes peut y prétendre (jeunes parents, étudiants, NEET, etc.).

Devant le nombre de dispositifs existants, les besoins des jeunes peuvent sembler couverts. Pourquoi, alors, la situation des jeunes est-elle toujours dégradée par rapport à celle du reste de la population ? L'équipe projet s'est attachée à étudier les voies d'accès des jeunes à leurs droits sociaux dans cette étude qui a mis en lumière :

- La non-conformité de certains jeunes aux attendus administratifs, alors que certains ne sont pas encore adultes mais parfois déjà considérés comme tels,
- le manque de connaissance des droits sociaux « en général » par les jeunes qui ne s'intéressent à leurs droits que lorsqu'ils se trouvent confrontés à une situation de vie qui le justifie,
- la non-identification des acteurs qui peuvent les aider ou les informer dans un millefeuille administratif où chaque droit est porté par une institution différente, avec diverses démarches à effectuer, et parfois des différences territoriales,
- la mauvaise compréhension par les jeunes des droits eux-mêmes ou des démarches à faire pour les obtenir, notamment face à un langage administratif peu parlant,
- les inégalités territoriales dans l'accès aux droits jeunes qui dépendent d'une part de ce qui est proposé par les acteurs locaux (collectivités et universités par exemple) et d'autre part de l'individu même qui accompagne le jeune qui peut, volontairement ou non, ne pas l'informer de certains droits,

⁸⁹ Unédic, « Crise de la Covid-19 et marché du travail », 2021

⁹⁰ www.france24.com, « Covid-19 en France : les étudiants en détresse », page consultée le 15 octobre 2021

- le manque de connaissance des institutions de Sécurité sociale, missions locales, collectivités ou associations pourvoyeuses de droits sociaux pour les jeunes de la part des jeunes eux-mêmes,
- le corolaire du constat précédent : la difficulté de la part des acteurs sociaux à identifier les jeunes éligibles à leurs dispositifs, à les contacter et à leur adresser une communication efficace, qui utilise les bons codes.

L'équipe projet a rencontré plusieurs jeunes qui affirmaient ne pas connaître les droits sociaux qui existent parce qu'ils n'ont pas identifié de besoin au regard de leur situation et se savent, par conséquent, non éligibles. Cela est cohérent avec le comportement de chaque assuré social. Par exemple, tous les adultes ne connaissent pas la totalité des aides à la naissance ou pour l'éducation des enfants avant d'être parents. Mais ce comportement devient problématique si un jeune se pense non éligible alors qu'il l'est ou s'il n'a pas connaissance d'un droit auquel il est éligible.

Les jeunes les plus précaires ou les plus éloignés de l'emploi ou de l'éducation que nous avons rencontrés étaient déjà accompagnés par les missions locales. Pour autant, certains jeunes n'identifiant pas de besoin peuvent ouvrir droit à un dispositif qui leur faciliterait la transition vers la vie d'adulte (par exemple, la prime d'activité, l'aide au logement, ou l'aide au permis de conduire).

Une évolution vers une plus grande information des jeunes, en utilisant mieux leurs codes de communication (les réseaux sociaux, un langage FALC), en « *allant-vers* » les jeunes là où ils sont (écoles, lieux de vie, journée d'appel à la défense, etc.) est nécessaire pour les toucher. L'automatisation des droits peut aussi être envisagée. Il nous semble enfin important de souligner la nécessité d'un travail plus coordonné des acteurs et d'impliquer les jeunes dans la création des dispositifs qui les concernent.

Les échanges que nous avons organisés avec les acteurs en charge de l'accompagnement des jeunes nous ont confirmé que de nombreuses actions sont déjà menées à une échelle locale et ne demandent qu'à être connues et utilisées au sein d'autres territoires. Par ailleurs, entre le début de nos travaux et la formalisation de propositions d'actions, plusieurs dispositifs dont l'absence était regrettée par les acteurs ont vu le jour. Certaines actions ont bénéficié d'une forte accélération grâce à la crise sanitaire du COVID-19. C'est le cas de la boussole « *1 jeune 1 solution* » par exemple. Nouveaux dans le paysage, ces dispositifs restent à valoriser, déployer, promouvoir et améliorer pour qu'ils répondent aux besoins des jeunes et de leurs accompagnants. Plusieurs propositions du rapport vont en ce sens.

Cette recherche-action portait sur les voies d'accès aux droits existants. Au-delà de cette problématique se pose la question de l'opportunité de créer de nouveaux droits – ou de mieux adapter les dispositifs existants - pour toucher des jeunes que l'on accompagnerait insuffisamment aujourd'hui. Bien que cet aspect ait été volontairement mis de côté dans cette recherche-action pour se concentrer sur la problématique des voies d'accès aux droits sociaux, ce point est tout de même ressorti de plusieurs des entretiens menés avec des professionnels de l'accompagnement ou avec des jeunes eux-mêmes.

Si les jeunes ne se sentent pas vraiment accompagnés, compris, aidés, alors il n'est pas surprenant qu'ils n'utilisent pas les dispositifs ou que ceux-ci ne remplissent pas leurs objectifs, trop différents des attentes de leurs bénéficiaires. Une solution pourrait alors être d'écouter les jeunes sur leurs propres besoins, de construire les droits avec eux.

La Métropole de Lyon expérimente depuis mai 2021 le revenu de solidarité jeune (RSJ). Antoine Dulin, conseiller au cabinet du président de la métropole de Lyon, prône l'universalisme proportionné : des dispositifs universels pour tous les jeunes en parcours d'insertion sociale et professionnelle, avec un accompagnement ciblé pour les différents types de jeunes selon leurs besoins et l'offre de service existante.

De façon générale, la jeunesse doit être perçue comme un âge à part entière de la vie et comme un investissement social.

RÉSUMÉ

Membres de l'équipe : Émilie Charpentier, Sémou Diop, Lucie Fauvel (adjoindte à la cheffe de projet), Emma Iannazo (cheffe de projet), Mathilde Roque, Juline Vouillot

Titre : améliorer l'accès aux droits des jeunes (18-25 ans) : quelle(s) voie(s) d'accès renforcer, quelle(s) voie(s) ouvrir ?

Directrice de recherche : Annaig Abjean, Directrice de la mission régionale d'information sur l'exclusion en Auvergne-Rhône-Alpes

Mots clés : accès aux droits, accompagnement, aller-vers, communication, droits sociaux, étudiants, insertion, jeunes, Neet, non recours, voies d'accès.

Cinquante-deux dispositifs ou aides financières visent à aider les jeunes à répondre à leurs besoins sociaux et à faciliter la transition de l'enfance vers l'âge adulte. Pourtant, les jeunes sont dans une situation dégradée par rapport au reste de la population : l'âge du premier emploi en CDI recule, leurs taux de chômage et de pauvreté sont élevés. La complexité et l'inadaptation des voies d'accès aux droits sociaux qui leur sont ouverts sont en cause.

En effet, une multiplicité d'acteurs tente de répondre aux problématiques rencontrées par les jeunes, sans pour autant parvenir à apporter une réponse cohérente, notamment par manque de coordination. De cette multiplicité d'acteurs découle des pratiques hétérogènes et des disparités territoriales, sources d'inégalités. Dans un panorama aussi complexe, les jeunes éprouvent des difficultés pour identifier les institutions qui peuvent les servir. Réciproquement, les actions des institutions pourvoyeuses de droits peinent à atteindre leur cible parce qu'elles peuvent être biaisées par des a priori concernant les besoins et les codes des jeunes.

Cette recherche-action s'intéresse particulièrement au non-accès aux droits par non-connaissance dans une logique de réciprocité, c'est à dire à la fois la non-connaissance qu'ont les jeunes de leurs droits, mais aussi la méconnaissance des jeunes de la part des institutions pourvoyeuses de droits elles-mêmes.

Plusieurs solutions sont proposées pour améliorer l'accès des jeunes à leurs droits, notamment :

- Adapter les modes de communication des organismes de Sécurité sociale au moyen d'une redéfinition de leur stratégie digitale, sans pour autant négliger le rôle de l'accompagnement au numérique face à une population que l'on considère, à tort, comme à l'aise avec les démarches administratives en ligne,
- Favoriser l'accès numérisé aux droits en simplifiant les démarches en ligne et en renforçant les logiques d'interopérabilité et d'automatisation,
- Poursuivre le développement des démarches d'aller-vers et de travail en partenariat,
- Structurer localement la coordination entre les acteurs sans omettre d'associer les jeunes, dans une logique de co-construction,
- Impulser au sein des organismes de Sécurité sociale une dynamique de partage des bonnes pratiques et de coordination du réseau,

Au-delà des propositions qui visent à améliorer les voies d'accès des jeunes à leurs droits sociaux, ces travaux ouvrent sur un questionnement des droits en eux-mêmes, leur nature leurs conditions d'attribution, dans la lignée du revenu de solidarité jeune expérimenté par la Métropole de Lyon.

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES, THÈSES, RAPPORTS

Assemblée Nationale, « *Rapport fait au nom de la commission d'enquête pour mesurer et prévenir les effets de la crise du Covid-19 sur les enfants et la jeunesse* », 2020

Dictionnaire Le Robert

A.Dulin, C. Verot, « *Arrêtons de les mettre dans des cases, pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse* », Rapport au Premier ministre, 2017

G. Huteau, Y. Rayssiguier et al., « *Politiques sociales et de santé : comprendre pour agir* », Presses de l'École des hautes études en santé publique, 3^e ed., 2018

IGAS, « *La couverture sociale des jeunes (16-29ans) en fonction des risques* », 2014

L. Lima, « *Pauvres jeunes. Enquête au cœur de la politique sociale de jeunesse* », Champ social, 2015

P.Loncle, « *Jeunes et politiques publiques : des décalages croissants* », Presses de Sciences Po, Agora débats/jeunesses n°64, 2013

G.Nezosi, « *La protection sociale* », Découverte de la vie publique, La Documentation française, 2016

B. Vial, « *L'expérience du non-recours dans les parcours d'insertion des jeunes peu ou pas diplômés* », Science politique, Université Grenoble Alpes, 2020

ARTICLES ET PUBLICATIONS DIVERSES

Caf de la Dordogne, Guide des prestations de la Caf, 2018

Conseil Économique, Social et Environnemental, « *Les jeunes et l'avenir du travail* », 2019

DARES, « *Les jeunes ni en études, ni en emploi, ni en formation (NEET) : quels profils et quels parcours ?* » 2020

DREES, Études et Résultats n°1134, 2019

DREES, « *Minima sociaux et prestations sociales* », 2020

EN3S, Mission Jeune, « *Pédagogie de la Protection sociale auprès des jeunes* », 2021

France Stratégie, « *Les jeunes sont-ils sacrifiés par la protection sociale ?* », 2016

INJEP, « *Chiffres clés de la jeunesse 2019* », 2019

INJEP, « *Les politiques de jeunesse des conseils régionaux* », Etudes et recherches n° 37, 2020

INJEP-CREDOC, « *Baromètre DJEPVA sur la jeunesse* », 2021

INSEE, « *Emploi* », 2019

INSEE, « *France, portrait social* », 2019

INSEE, « *Au premier trimestre 2021, le taux de chômage est quasi-stable à 8,1%* », Informations rapides n°167, 2021

INSEE, « *Jeunes de 18 à 29 ans* », 2019

INSEE, « *Les naissances en 2018 en France* », 2019

INSEE, « *Les revenus des patrimoines et des ménages* », 2018

Unédic, « *Crise de la Covid-19 et marché du travail* », 2021

SITES INTERNET

www.1jeune1solution.gouv.fr , « *J'accède à mes aides* », page consultée le 22 octobre 2021

www.aides-jeunes.grandlyon.com, « *le revenu de solidarité jeunes – Grand Lyon* », page consultée le 5 novembre 2021

www.assurance-maladie.ameli.fr, « *Sortez Ameli de là, l'Assurance Maladie lance un escape game à destination des jeunes* », page consultée le 24 juin 2021

www.caf.fr , plaquette de présentation de la prime d'activité, 2016, page consultée le 24 juin 2021

www.eduscol.education.fr, *programme et méthodes d'apprentissage voies générale et technologique*, page consultée le 19 octobre 2021

www.france24.com, « *Covid-19 en France : les étudiants en détresse* », page consultée le 15 octobre 2021

www.franceculture.fr, « *La fracture numérique n'épargne pas les jeunes* », page consultée le 12 juillet 2021

www.francenum.fr, « *Comment apprendre le numérique avec des tutoriels ?* », page consultée le 19 septembre 2021

www.laslace.fr, « *Revenu de base pour les jeunes : que font les départements ?* », page consultée le 23 octobre 2021

www.lyoncapitale.fr, « *Ne pas laisser des 18-24 ans sur le bord de la route, Séverine Hémain fait un premier bilan du RSJ* », page consultée le 23 octobre 2021

<http://www.promeneursdunet.fr>, page consultée le 5 octobre 2021

www.secu-jeunes.fr « *Présentation du concours* », page consultée le 19 octobre 2021

www.securite-sociale.fr, « *Baromètre 2020, les français et la sécu* », page consultée le 22 juin 2021

www.statista.fr , « *part de jeunes français utilisant les réseaux sociaux par type en 2021* », page consultée le 17 octobre 2021

www.youtube.com, Chaine Youtube de l'URSSAF « *Les tutos de l'Urssaf Ile-de-France* », page consultée le 9 octobre 2021

www.vie-publique.fr : « *Comment lutter contre le non-recours aux prestations sociales ?* », page consultée le 21 juillet 2021

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 – Les principales prestations accessibles aux jeunes par public

ANNEXE 2 – Récapitulatif des entretiens menés

ANNEXE 3 – Matrice des déroulés d’entretiens avec les acteurs en charge de l’accompagnement des jeunes

ANNEXE 4 – Compte-rendu des entretiens menés avec des jeunes étudiants

ANNEXE 5 – Compte-rendu des entretiens menés avec des jeunes étudiants et non étudiants

ANNEXE 6 – Exemples de communications sur les réseaux sociaux

ANNEXE 1 – LES PRINCIPALES PRESTATIONS ACCESSIBLES AUX JEUNES PAR PUBLIC

Inventaire réalisé par les élèves au cours du mois de février 2021 sur les sites gouvernementaux et institutionnels

OFFRES ACCESSIBLES AUX JEUNES PARENTS

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
RSA « jeune parent »⁹¹	Personne assumant la charge d'au moins un enfant né ou à naître		Assurer un complément de ressources aux jeunes parents avec de faibles revenus d'activité	<p>Conditions : avoir au moins un enfant né ou à naître, résidence stable et régulière en France, allocation différentielle (différence entre le montant forfaitaire et ressources perçues au cours des 3 mois précédant la demande), sans condition d'âge.</p> <p>Formalités : renouvellement par une déclaration trimestrielle de ressources</p>	Département : finance le RSA CAF & MSA : enregistrement et instruction demandes, calcul droits, versement	/
Allocations familiales (AF)	Familles ayant au – 2 enfants à charge	5 MII	Compenser dépenses occasionnées par l'entretien de 2 enfants ou + Montant selon ressources Dues à compter du mois qui suit la naissance ou l'accueil du 2 ^{ème} enfant et des suivants Interrompues quand il n'y a plus qu'un seul enfant de - de 20 ans à la fin du mois précédant ce changement de situation	<p>Conditions : Résidence : à partir de 2 enfants de - 20 ans à charge Ressources : revenus du foyer (plafonds selon 3 tranches). Majoration pour enfants + 14 ans</p> <p>Formalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déjà allocataire : envoi acte naissance - Nouvel allocataire : formulaire complexe + déclaration ressources + envoi de documents (voir conditions générales AF) 	CAF & MSA	2015 : modulation des AF selon les revenus Vers plus de redistribution verticale
Complément familial (CF)	Famille ayant au – 3 enfants de + 3 ans	800 000	Compenser dépenses éducation enfants Montant : 172€ ou 258€ selon ressources. Versement à partir du 3 ^{ème} anniversaire du + jeune enfant Prend fin le mois suivant naissance ou arrivée enfant de - 3 ans ou en cas de perception de la PAJE pour un nouvel enfant	<p>A partir de 3 enfants + 3 ans si aucun enfant – 3 ans Jusqu'aux 20 ans des enfants</p> <p>Conditions : de ressources : plafond selon situation ménage (coupe ou personne seule) et nombre enfants à charge</p> <p>Formalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déjà allocataire : aucune démarche - Nouvel allocataire : formulaire complexe + déclaration ressources + envoi de documents 	CAF & MSA	/

⁹¹ Cette prestation est intitulée ici « RSA jeune parent » à des fins de différenciation avec le RSA accessible aux autres publics

Drout	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Allocation de soutien familial (ASF)	Parent vivant seul ou parent(s) ayant recueilli un enfant	792 800 en 2019	Aide pour élever un enfant privé de l'un ou de ses deux parents ou pour compléter une pension alimentaire dont le montant est faible	<ul style="list-style-type: none"> - Vivre seul(e) - Résider en France - Avoir au - 1 enfant à charge pour lequel l'autre parent ne participe plus à l'entretien depuis au - 1 mois ou verse une pension alimentaire inférieure à 115,99€ 	CAF ou MSA	Loi 8 juin 2020 : maintien de l'ASF après le décès d'un enfant
Allocation rentrée scolaire (ARS)	Parents d'enfant(s) scolarisé(s)	3 Mll	Participer aux frais liés à la scolarité Montant de 90 à 95% BMAF selon âge enfant (env. 400€)	<p><u>Conditions</u> : enfants scolarisés de 6 à 18 ans Versement en une fois, en août Conditions de ressources : plafond selon situation familiale, nombre enfants à charge</p> <p><u>Formalités</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déjà allocataire : si 6-15 ans : aucune démarche. Si 16-18 ans : déclaration préalable en ligne - Nouvel allocataire : formulaire complexe + déclaration ressources + envoi de documents 	CAF & MSA	Revalorisations régulières du montant Majoration exceptionnelle en 2020 en lien avec la crise sanitaire
Prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE)	Familles avec un enfant né ou adopté	2 025 000 en 2019	<p>Prestation modulaire qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prime à la naissance ou à l'adoption : faire face aux premières dépenses liées à l'arrivée de l'enfant - Allocation de base - Prestation partagée d'éducation de l'enfant (PrePare) - Complément du libre choix du mode de garde (CLCMG) 	<p><u>Prime à la naissance</u> : sous condition de ressources et de déclaration de grossesse, versement au cours du 7e mois de grossesse</p> <p><u>Allocation de base</u> : sous condition de ressources, versée dès le mois de naissance et jusqu'au mois précédant le 3e anniversaire de l'enfant</p> <p><u>PrePare</u> : sous condition de cessation totale ou partielle d'activité antérieure à la naissance de l'enfant (modulation en fonction), pas de condition de ressources. Seule l'interruption de travail des 2 parents permet au niveau du couple d'atteindre la durée maximale de 3 ans de versement</p> <p><u>CLCMG</u> : sans condition de ressources, parents en activité professionnelle, emploi d'une assistante maternelle agréée ou d'une garde à domicile pour enfant(s) - 6 ans ou micro-crèche. Prise en charge partie rémunération et cotisations sociales selon revenus, nombre enfants et âge (minimum de 15% de la dépense reste à la charge de la famille)</p>	CAF ou MSA	/

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
				revenus, nombre enfants et âge (minimum de 15% de la dépense reste à la charge de la famille)		
Aides au logement : - Allocation personnalisée au logement (APL) - Allocation de logement à caractère familial (ALF) - Allocation de logement sociale (ALS)	APL : ménages avec ou sans enfant occupant un logement du parc conventionné	2 813 500 en 2019	Compenser les charges du logement en réduisant le montant du loyer	Dépend des caractéristiques du logement (nature du logement, superficie, lieu, loyer, etc.), du niveau de ressources et de la composition du foyer	CAF ou MSA	1 ^{er} janvier 2021 : ressources calculées sur 12 derniers mois, actualisées tous 3 mois
	ALF : familles avec enfant, ascendant ou personne handicapée à charge ne relevant pas de l'APL (hors parc conventionné)	1 143 700 en 2019				/
	ALS : personne ne pouvant prétendre ni à l'APL, ni à l'ALF	2 131 900 en 2019				/
Action sociale CAF	Bénéficiaires des prestations légales des CAF	Variable selon les départements	Règlement intérieur prévoyant les prestations variables dans chaque département : - Aides financières individuelles : secours et prêts sociaux pour le logement et le transport / vacances et loisirs - Subventions accordées à des partenaires : communes, associations, entreprises pour des équipements à destination des enfants, des jeunes et des familles (voir ligne dédiée services collectifs de garde)	Variable selon les CAF, définies par le règlement intérieur	CAF & MSA	De nombreuses aides exceptionnelles liées au contexte sanitaire

Drout	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
			- Soutien aux familles : accompagnement parentalité, lien social entre les habitants d'un territoire			
Aide à domicile de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)	Père, mère ou personne assumant la charge d'un enfant rencontrant des difficultés (éducation, entretien du foyer, finances) Femme enceinte confrontée à des difficultés médicales, sociales ou financières Jeune, mineur émancipé ou majeur âgé de - 21 ans confronté à des difficultés sociales		Aider à subvenir aux besoins de l'enfant. L'aide peut contenir plusieurs actions : aide d'un technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF), accompagnement en économie sociale et familiale (AESF), versement d'aides financières ou d'allocations mensuelles à titre définitif ou soumises à remboursement, intervention d'un service d'action éducative (AED)	Allocation mensuelle dont les conditions d'attribution et les montants varient selon les départements	Conseil départemental	/
Congé pathologique	Femmes enceintes ou ayant accouché		Accordé par le médecin en cas de problème de santé avant ou après le congé maternité <u>Prénatal</u> : - Durée 14 jours maximum, fractionnable, à n'importe quel moment de la grossesse - Maintien du salaire comme pendant le congé maternité <u>Postnatal</u> :	<u>Conditions</u> : être prescrit par le médecin, prévenance de l'employeur LRAR avec certificat médical, envoi documents CPAM sous 48h	CPAM	/

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
			<ul style="list-style-type: none"> - Durée 4 semaines consécutives maximum - Indemnisation identique au congé maladie 			
Congé parental d'éducation	Parents d'enfants de - 3 ans (16 ans si adoption)	280 000	<p>Permet de suspendre ou réduire son activité professionnelle pour s'occuper de l'éducation de son enfant</p> <p>Financement via droits acquis sur compte épargne temps, bénéfice possible de la PréParE sous conditions</p> <p>Congé total (contrat travail suspendu) ou travail à temps partiel (au – 16h/semaine)</p> <p>Durée un an maximum, prolongeable 2 fois mais sans excéder 3^{ème} anniversaire de l'enfant (exceptions : naissances multiples, adoption, maladie grave)</p> <p>Des dispositions complémentaires existent dans certaines branches/entreprises</p>	<p><u>Conditions</u> : 1 an ancienneté dans l'entreprise à la date de naissance de l'enfant (ou date arrivée enfant – 16 ans si adoption)</p> <p>Accessible au père et/ou à la mère</p> <p><u>Formalités</u> : information de l'employeur qui ne peut pas refuser</p> <p>Répartition des horaires fixée avec l'employeur</p>	Employeur	2014 : dans le cadre de la loi égalité hommes-femmes pour inciter les hommes à prendre un congé parental : congé supplémentaire si pris par le second parent, inscription prioritaire en crèche au moment du retour au travail
Carte avantage jeune SNCF	Jeunes 12 à 27 ans voyageant occasionnellement en train		<p>Objectif de lutter contre la précarité des jeunes en diminuant le coût des trajets en train.</p> <p>La SNCF entend proposer un voyage sur deux à tarif réduit d'ici 2021</p>	<p><u>Conditions</u> : carte à 49€ valable 1 an avec 30% garantis sur tous les trains TGV, INOUI et Intercités à réservation obligatoire. Offres exceptionnelles et avantages chez certains partenaires</p> <p>Les jeunes voyageant avec des enfants - 12 ans ont droit à 60% de réduction jusqu'à 3 enfants</p>	SNCF	/
Prime de Noël	Bénéficiaires de minima sociaux (RSA, prime)	2,5 Mill ménages	Montant selon composition du foyer	<p><u>Conditions</u> : montant selon composition foyer</p> <p>Versement en décembre</p> <p><u>Formalités</u> : versement automatique</p>	Bénéficiaires RSA : CAF & MSA	Revalorisations régulières du montant

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
	forfaitaire reprise activité, ASS, AER)		Ex : 150€ pour une personne seule sans enfant, 450€ couple avec 4 enfants		Bénéficiaires ASS/AER : Pôle emploi	
Services collectifs de garde	Enfants - de 3 ans	Offre totale accueil : 59 places / 100 enfants - de 3 ans	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil individuel : assistante maternelle agréée ou garde à domicile - Accueil collectif : établissements accueil du jeune enfant, crèches, multi-accueils, micro-crèches, haltes-garderies. Accueil privé (personne, entreprise ou association), ou public (collectivité, commune, département). Prix et fonctionnement variables selon la forme 	Variable selon les structures	Communes, entreprises, associations, collectivités, CAF	Des enjeux en matière d'offre, des évolutions régulières selon les politiques à l'œuvre
Protection maternelle infantile (PMI)	Femmes enceintes et enfants - 6 ans		<p>Service de prévention des problèmes familiaux à la fois sur le plan médical et médico-social, préservation du droit des enfants à la santé et aux soins</p> <p>Actions gratuites : consultations médicales, entretien prénatal du 4^e mois de grossesse, bilan de santé des 3-4 ans pour prévenir les risques d'inadaptation ou de handicap, activités de planification familiale et d'éducation à la fonction parentale. Attention particulière aux familles et enfants vulnérables</p>	Variable selon les structures	<p>Conseil départemental : finance</p> <p>CPAM : remboursement des actes médicaux réalisés, sur convention</p> <p>Financements possibles d'organismes de Sécurité Sociale sur leurs fonds d'action sociale</p>	/

OFFRES ACCESSIBLES AUX JEUNES ETUDIANTS

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Aides territoriales	Public différent selon l'aide et la Région		Aide régionale au mérite (ex: 1000€ pour lycéens ayant eu TB au bac en IdF) Aides région ou université pour l'achat/la fourniture d'un matériel informatique (ex: 150€ remboursés aux apprentis AURA pour achat livres ou ordi) Aides communales (ex: épicerie gratuite de Rennes, association étudiante qui distribue les invendus alimentaires gratuitement à tous les étudiants, sans condition)	Variable selon l'aide	Région Université Département Commune	/
Aide au mérite	Etudiants boursiers ayant reçu mention "TB" au bac	549 en 2010-2011	900€ versé en 9 mensualités Un étudiant peut en bénéficier 3 fois maximum	<u>Conditions</u> : L'étudiant doit faire preuve d'assiduité aux cours et examens et ne pas redoubler <u>Formalités</u> : automatique, versée en complément de la bourse sur critères sociaux	CROUS : identification étudiants répondant aux critères Rectorat : décision attribution ou non	/
Prêt étudiant garanti par l'Etat	Etudiants de - 28 ans	Nombre de prêts étudiants garantis par l'Etat pour un an est limité 135M€ en 2020 soit 11 500 bénéficiaires potentiels	Garantie pour prêt bancaire de 15 000€ max sur 2 ans minimum. Risque de défaillance garanti par l'Etat à hauteur de 70% Emprunt peut être remboursé de manière différée (= après la fin des études)	<u>Conditions</u> : tous les étudiants - 28 ans, de nationalité française ou UE résidant en France depuis 5 ans. Sans conditions de ressources et sans caution <u>Formalités</u> : souscrit du prêt auprès d'une banque partenaire qui choisit ou non de lui accorder	Banques privées et Etat (fonds de garantie géré par Bpi France)	Va être multiplié par 5 par France Relance ==> 675M€ en 2021 soit 67500 bénéficiaires potentiels en 2021

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Aide au permis de conduire	Apprentis de + 18 ans		500€, sans conditions		CFA de l'apprenti	/
Allocation pour la diversité dans la fonction publique	Etudiants membres UE qui préparent un concours de la fonction publique, salariés ou chômeurs engagés dans la préparation d'un concours	1400 bénéficiaires en 2020	2000€ en un an. Un an maximum.	<u>Conditions</u> : de ressources (foyer fiscal des parents pris en compte) et de résultat au diplôme permettant de présenter un concours de la catégorie A. Obligation pour les bénéficiaires de se présenter à l'un des concours prévus. A défaut, la somme doit être remboursée <u>Formalités</u> : Demande via formulaire en ligne. Aucun dossier papier	Préfets : attribuent allocations. Chaque région attribue un nombre limité d'allocations par an	/
Aides fiscales	Etudiants 18 à 24 ans, ayant le choix d'être rattachés au foyer fiscal de leurs parents ou non	1,217 M€ de majorations fiscales pour étudiants rattachés à leurs parents en 2018	Un étudiant rattaché au foyer fiscal de ses parents = ½ part 1 étudiant qui fait sa propre déclaration fiscale est exonéré de taxe d'habitation	<u>Conditions</u> : de ressources (que remplissent la majorité des étudiants) <u>Formalités</u> : demande de rattachement au foyer fiscal parental OU remplissage de sa propre déclaration de revenus	Impôts (Etat)	/
Visale	Jeunes de 18 à 30 ans, locataires du parc locatif privé. Pour les étudiants et alternants, Visale est aussi éligible pour le parc locatif social Stagiaires éligibles	300 000 ménages entre 2016 et 2020 Age moyen locataires : 24 ans 60% CDD et contrats précaires	Action Logement se porte garant gratuitement pour couvrir loyers impayés et dégradations locatives	<u>Conditions</u> : étudiants sont éligibles sans justification de ressources dans la limite d'un loyer forfaitaire de 800€ en Région Île de France et de 600€ pour le reste de la France. Conditions de ressources pour déterminer le montant maximal du loyer couvert par Visale <u>Formalités</u> : visa à demander en ligne avant la signature du bail	Action logement (Etat)	/
Examens de santé	Jeunes		Bilans de santé gratuits tous les 5ans pour tous les assurés sociaux M tes dents Possible éligibilité à la complémentaire santé solidaire	<u>Formalités</u> : Ayants-droits des parents jusqu'à 19 ans : SS gratuite et obligatoire. Au-delà, rattachement à régime SS des parents. Pas de cotisation Sécurité sociale mais contribution "vie étudiante et de campus" à acquitter au CROUS		/

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Culture	Jeunes		Pass culture, gratuité musées nationaux, Tarifs préférentiels théâtre, cinéma, etc.			/
Bourses sur critères sociaux	Etudiants - 28 ans qui rencontrent des difficultés matérielles pour poursuivre des études supérieures	715 804 boursiers en 2019/2020	8 échelons de 0 bis à 7 qui correspondent à un montant annuel de bourse (de 1032€ à 5679€) versée sur 10 mensualités + exonération des droits d'inscription à l'université et la contribution de vie étudiante et de campus (CVEC)	<p><u>Conditions</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Étudiant inscrit en formation initiale en France ou dans l'UE dans un établissement public ou privé habilité à recevoir des boursiers - Avoir - 28 ans (sauf exceptions) - S'engager à suivre des études à temps plein - Calculées selon avis fiscal N-1 de la famille ou du tuteur légal (revenu brut global de l'avis d'imposition) <p><u>Formalités</u> : demande à l'initiative de l'étudiant entre le 20 janvier et le 15 mai N-1 avec le Dossier social étudiant (DES) par voie électronique. Décision de notification conditionnelle d'attribution de bourse donnée avant la décision définitive</p>	Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS) = Etat	/
Aides spécifiques annuelles du CROUS	Etudiants non boursiers de moins de 35 ans : <ul style="list-style-type: none"> - Étudiants qui ne bénéficient plus du soutien matériel des parents ou en rupture familiale - Étudiants en reprise d'études au-delà de 28 ans - Sur décision du juge 		Aide équivalente à celle d'une bourse sur critères sociaux	<p><u>Conditions</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mêmes conditions que pour les bourses (obligations d'assiduité, etc.) - Etudiants en reprise études au-delà de 28 ans : sous conditions de ressources 	CROUS = Etat	/

Drout	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Mobili jeune	Jeunes apprentis - 30 ans		Partie mensuelle du loyer dans la limite de 100€ (calcul effectué sur le loyer après déduction de l'APL ou ALS) Aide versée tous les 6 mois durant l'année d'alternance	<u>Conditions</u> : - Avoir - 30 ans, être en formation en alternance dans une entreprise cotisant au dispositif 1% logement qui ont un pris un logement - Conditions de ressources (revenus < SMIC)	Action Logement	/
Aide à la mobilité master	Etudiants 1ère année de master		1000€ en une fois	<u>Conditions</u> : bénéficiaire d'une bourse d'enseignement supérieur sur critères sociaux OU d'une allocation annuelle ET être inscrit dans une autre région académique que celle d'obtention de la licence <u>Formalités</u> : dépôt de la demande sur messervices.etudiant.gouv.fr (même site que pour le DSE) entre juillet et avril de l'année d'entrée en master 1	CROUS = Etat	/
Aides alimentaires organisées à l'échelle locale par le CROUS	Etudiants en difficulté		Variable selon les acteurs locaux (ex Paris : bons d'achat alimentaires de 100€)	<u>Conditions</u> : variable selon acteurs locaux <u>Formalités</u> : contacter les assistants sociaux du CROUS qui vont effectuer un diagnostic social pour évaluer la situation de l'étudiant et son éligibilité à l'aide	CROUS = Etat	/
Assistants sociaux du CROUS	Etudiants		Accueil et écoute des difficultés, accompagnement dans les démarches, orientation + suite à l'évaluation sociale, possibilité d'aides spécifiques	<u>Formalités</u> : prendre RDV sur le site du CROUS	CROUS = Etat	/
Focus aides COVID	Etudiants		Demande de révision du droit à bourse pendant la crise Aides d'urgences Aide financière pour les anciens boursiers en recherche d'emploi (70% du montant de la bourse perçue l'année dernière) Repas à 1€ au RU pour tous les étudiants Chèque psychologique	<u>Formalités</u> : demandes sur le site du CROUS dans la grande partie des cas	CROUS = Etat	/

OFFRES ACCESSIBLES AUX JEUNES EN EMPLOI OU NEET

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Aide au logement jeunes actifs	Jeunes qui se lancent dans la vie active et qui veulent financer leur logement		1000 euros versés en une seule fois	<p><u>Conditions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir - 25 ans ou être alternant sans limite âge - Disposer d'un contrat de travail depuis - 18 mois - Toucher 30% (467€) à 110% (1711€) SMIC - Être locataire en France <p><u>Formalités :</u> dépôt dossier en ligne sur l'espace bénéficiaire d'Action Logement</p>	Action logement	/
Aides exceptionnelles aux jeunes demandeurs d'emploi (Covid-19)	Jeunes demandeurs d'emploi fragilisés par la crise sanitaire		<p>1- Aide aux jeunes bénéficiaires d'un accompagnement intensif par Pôle Emploi d'un montant mensuel max. de 497 € pour une personne seule, plafonné à 1 491€ sur 6 mois</p> <p>2- Aide aux jeunes diplômés anciennement boursiers de l'enseignement supérieur représentant 70% du montant mensuel de l'aide perçue au cours de la dernière année des études + bonus de 100€ mensuels en cas de non-domiciliation chez les parents</p>	<p><u>1. Conditions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir - 26 ans - Être inscrit comme demandeur d'emploi et bénéficiaire d'un accompagnement individuel intensif par Pôle emploi ou l'APEC - Ne pas percevoir de sommes excédant 300€ par mois (en rémunération ou allocations) <p><u>Formalités :</u> demande auprès de Pôle Emploi</p> <p><u>2. Conditions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir moins de 30 ans - Être inscrit comme demandeur d'emploi - Avoir obtenu un diplôme de niveau 5 min. en 2020 ou 2021 - Avoir été boursier lors de la dernière année du diplôme - Ne pas avoir perçu de revenu de remplacement lors du mois de la demande. <p><u>Formalités :</u> demande auprès de Pole Emploi</p>	<p>Mission locale : diagnostic de la situation du jeune</p> <p>Pôle emploi : attribution aides</p>	/
Aide exceptionnelle de solidarité jeunes précaires (Covid-19)	Jeunes "précaires" fragilisés par la crise sanitaire	560.000 jeunes environ	Aide financière de 150€	<p><u>Conditions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir - 25 ans ou vivre en couple avec une personne de - 25 ans - Ne pas être étudiant ou être apprentis ou étudiant salarié - Bénéficiaire des APL <p><u>Formalités :</u> versement automatique (s'assurer que les coordonnées bancaires sont enregistrées et à jour sur le site de la CAF)</p>	<p>Etat : financement</p> <p>CAF & MSA : gestion</p>	/

Drôit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Aides à la mobilité	Demandeurs d'emploi	124 000 bénéficiaires en 2019 (dont 40% de - 30 ans)	Aide globale allant jusqu'à 5.000€/foyer/an permettant de couvrir des frais de déplacement (frais kilométriques, bons de transport), de repas (forfait de 6€ par jour) et d'hébergement (plafonné à 30€ par nuitée)	<u>Conditions :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Être à la recherche d'un emploi ou en reprise d'emploi ou de formation éloigné de plus de 60km ou à 2h de trajet du domicile - Ne pas être indemnisé au titre de l'allocation chômage ou percevoir une allocation chômage <= montant min. de l'ARE - L'emploi repris doit concerner un CDI, CDD ou CTT de 3 mois min. / La formation doit être financée par Pôle Emploi <u>Formalités :</u> demande auprès de Pôle Emploi avant le déplacement ou au + tard 7 jours après (appréciation par le conseiller)	Pôle Emploi	/
Aide à l'obtention du permis de conduire	Demandeurs d'emploi		Aide financière de 1200€ versée par Pôle Emploi à l'auto-école et couvrant les frais de passage du permis B pour faciliter la reprise d'emploi.	<u>Conditions :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Être inscrit à Pôle Emploi depuis au - 6 mois - Ne pas être indemnisé au titre de l'allocation chômage ou percevoir une allocation chômage <= montant min. de l'ARE - Avoir au - 18 ans - Ne pas ou ne plus être titulaire du permis B et que cette absence de permis soit un frein à l'embauche - Aide subsidiaire <u>Formalités :</u> sollicitation du conseiller Pôle Emploi, fournir un devis détaillé et RIB de l'auto-école, validation de l'auto-école par Pôle Emploi	Pôle Emploi	/
Accompagnement intensif des Jeunes (AIJ)	Demandeurs d'emploi de 16 à 30 ans		Accompagnement intensif par un conseiller spécialisé de Pôle Emploi pour dynamiser la recherche d'emploi (mise en avant des points forts et atouts, enseignement des techniques de recherche d'emploi, etc.)	<u>Conditions :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Être inscrit comme demandeur d'emploi - Avoir - 30 ans - Rencontrer des difficultés pour trouver/retrouver un emploi <u>Formalités :</u> contacter son conseiller Pôle Emploi qui détermine l'éligibilité au dispositif	Pôle Emploi	Plan "1 jeune 1 solution" : augmentation des moyens financiers avec + 35 000 accompagnements prévus d'ici fin 2020 et 140 000 fin 2021

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE)	Demandeurs d'emploi	2,6 millions en décembre 2019 pour un montant moyen de 1000€/mois	Revenu de remplacement. Montant : somme d'une partie fixe égale à 12 € et d'une partie égale à 40,4 % du salaire journalier de référence (SJR). Ne peut pas être inférieur à 57 % du SJR (ou à 29,26 €) ni supérieur à 75 % de celui-ci	<u>Conditions :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Être inscrit comme demandeur d'emploi - Avoir travaillé au - 130 jours (ou 910h) au cours des 24 derniers mois - Avoir été involontairement privé de son emploi (ne pas avoir démissionné, sauf cas particuliers) - Être en recherche active et permanente d'un emploi - Être physiquement apte à reprendre un emploi - Résider en France <u>Formalités :</u> <ul style="list-style-type: none"> - S'inscrire comme demandeur d'emploi - Actualiser sa situation tous les mois 	Pôle Emploi	Décret de juin 2019 réformant l'assurance chômage
Complémentaire santé	Ensemble de la population	94% de la population générale	Prise en charge des frais de santé restant à charge des assurés après intervention de l'assurance maladie obligatoire	<p>Les jeunes actifs ou NEET peuvent être couverts : en tant qu'ayant droit des parents, par une complémentaire d'entreprise, en souscrivant eux-mêmes un contrat individuel ou par le recours à la complémentaire santé solidaire (CSS).</p> <u>Conditions et formalités CSS :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Les revenus ne doivent pas dépasser un certain montant, puis la CSS est gratuite ou payante selon les revenus - Condition de résidence stable et régulière - Demande en ligne sur le compte Ameli, réponse CPAM sous 2 mois - Durée de validité d'1 an (renouvellement chaque année) 	<p>Contrats sont souscrits auprès d'une mutuelle, institution de prévoyance ou assurance.</p> <p>L'entreprise conclue le contrat avec un organisme complémentaire et participe à minima à hauteur de 50% de la cotisation. CSS : gestion soit par un organisme complémentaire, soit par la caisse d'assurance maladie</p>	/

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Aide à l'insertion professionnelle des jeunes par les Missions locales (PACEA : Parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie)	Jeunes de 16 à 25 ans	340 000 PACEA en 2020	Dispositif d'accompagnement de 24 mois maximum Allocation (497,01 € maximum au 1 ^{er} avril 2020)	<u>Conditions :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Jeunes de 16 à 25 ans prêts à s'engager dans un parcours contractualisé d'accompagnement - Pas de cumul possible avec une garantie jeune ou une autre allocation <u>Formalités :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Contacter la mission locale - Etablir un diagnostic préalable avec un conseiller 	Missions locales	Moyens financés augmentés en 2020 dans le cadre du plan de relance
Écoles de la 2ème chance	Jeunes de 16 à 25 ans déscolarisés	133 sites accueillant 15 600 jeunes par an	Formation gratuite Statut de stagiaire de la formation professionnelle Rémunération : 300€ mensuelle en moyenne Accompagnement pendant le parcours à l'école et après la sortie du dispositif Attestation de compétences acquises (ACA) à l'issue du parcours	<u>Conditions :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Être volontaire pour s'engager dans un parcours long - Être âgé de 16-25 ans, sans emploi, sans qualification, ni diplôme et avoir quitté le système scolaire depuis au - un an - Être de nationalité française ou étrangère en situation régulière 	Orientation : Missions locales, Pôle emploi, Maisons de l'emploi Réseau des écoles de la deuxième chance Financées par les régions, les entreprises partenaires etc.	/
Fonds d'aide aux jeunes (FAJ)	Jeunes de 18 à 25 ans en situation de précarité et non éligibles au RSA et à l'AAH		Aide de 1000 € maximum attribuée par le département	<u>Conditions :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Faire appel à un travailleur social dans la Mission locale qui servira de référent pour aider à monter le dossier - Dossier présenté en commission pluridisciplinaire - Possible entretien avec le demandeur 	Conseil départemental : financement et attribution	/

Drôit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Fonds pour l'insertion professionnelle des jeunes (FIPJ)	Jeunes de 16 à 25 ans en difficulté d'insertion		Financement d'actions complémentaires favorisant l'accès à l'emploi : sécurisation des parcours, financement d'actions pour le logement, la santé, la mobilité, actions éducatives, etc.	<u>Formalités</u> : fonds actionné lorsque le SPE identifie un besoin. La mission locale du jeune détermine si sa situation nécessite l'utilisation du fonds	Unités territoriales des DIRECCTE : gestion des crédits SPE : orientation	/
Foyers jeunes travailleurs (FJT)	Jeunes de 16 à 30 ans, avec priorité aux jeunes de 16 à 25 ans en activité ou en voie d'insertion sociale et professionnelle	6 586 logements	Résidence d'hébergement avec logements et espaces communs	<u>Conditions</u> : <ul style="list-style-type: none"> - Avoir entre 16 et 30 ans - Être en activité professionnelle, demandeur d'emploi ou en formation - Être sans enfants <u>Formalités</u> : <ul style="list-style-type: none"> - Dépôt d'une demande auprès de l'association gestionnaire - Signature d'un contrat d'occupation entre le résident et le gestionnaire (max. 2 ans) - L'occupant règle des frais d'hébergement (concours éventuel de l'APL et/ou du FSL) et procède à un dépôt de garantie. 	Agrément accordé par une commission régionale, avec financements de la branche famille	/
Garantie jeune	Jeunes de 16 à 25 ans en grande précarité (principalement NEET)	Environ 80.000 jeunes	Allocation de 497€ max/mois	<u>Conditions</u> : <ul style="list-style-type: none"> - Être âgé de 16 à 25 ans - Ne pas recevoir d'aide financière des parents - Être sans formation ni emploi - Avoir des ressources < à 1 243,67€ - Intégrer un PACEA - Conditions de cumul avec les revenus d'activités dans la limite de 300€/mois puis dégressivité de l'allocation <u>Formalités</u> : signer un contrat d'engagement avec la Mission locale pour 1 an prolongeable 6 mois max Fin du contrat si autonomie considérée acquise ou atteinte dès 26 ans	Etat : financement Missions locales : mise en œuvre Commission de suivi des parcours (présidée Etat, rassemble acteurs de l'insertion des jeunes) prend les décisions de prolongation, de résiliation en cas de manquement engagements	Plan "1 jeune une solution" : objectif de porter le nombre de bénéficiaires à 200.000 en 2021. Communiqué du ministère du Travail du 16 février 2021 : assouplissements sur les critères de non-imposition des ressources et de durée des parcours

Droit	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Prime d'activité	Travailleurs de ressources modestes de + 18 ans	5 millions de foyers	Complément de revenus remplaçant la prime pour l'emploi et le RSA activité	<u>Conditions</u> <ul style="list-style-type: none"> - Agé de + 18 ans - Percevoir des revenus tirés d'une activité professionnelle (salariée, fonctionnaire, indépendante, etc.) - Être de nationalité française ou titulaire depuis au - cinq ans d'un titre de séjour autorisant à travailler - Conditions de revenus - Déclaration trimestrielle <u>Formalités</u> : créer son espace personnel CAF, remplir le formulaire en ligne ou souscrire au service d'accompagnement Mes Allocs	Etat : financement CAF & MSA : versement	1 ^{er} janvier 2019 pour répondre à la crise dite des « gilets jaunes »
RSA jeunes actifs	18 à 25 ans disposant de faibles ressources			<u>Conditions</u> <ul style="list-style-type: none"> - Être Français, Suisse, ressortissant d'un pays de l'EEE ou d'une autre nationalité étrangère en situation régulière en France depuis au - 5 ans - Résider en France - Ne pas être en congé parental, en congé sabbatique, en congé sans solde ou en disponibilité - Ne pas dépasser une limite de revenus au cours des trois mois précédant la demande <u>Formalités</u> : <ul style="list-style-type: none"> - Demande auprès de la Caf, des services du département, du CCAS (dans certains cas) ou d'une association habilitée par le département - Selon les départements, dépôt du dossier sur place ou envoi par courrier. Dans tous les cas, un rendez-vous sera proposé pour procéder à l'instruction de la demande - Remplir les formulaires cerfa n°15481 (ou n°15482 si non salarié) et le cerfa n°14130 - Liste des pièces à fournir en dernière page du formulaire 	Etat : financement CAF & MSA : versement	/

Drout	Public ciblé	Bénéficiaires	Détails de la prestation	Formalités associées	Pilotage institutionnel	Réformes récentes
Contrat initiative emploi Jeunes (CIE- Jeunes)	Jeunes éloignés du marché de l'emploi et jeunes travailleurs handicapés		<p>Contrat de travail (CDD ou CDI) assorti d'actions d'accompagnement professionnel</p> <p>Les employeurs du secteur marchand bénéficient d'une aide (47% du SMIC) pour recruter un jeune dans ce cadre</p>	<p>Conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir - de 26 ans (ou - de 30 ans si travailleur handicapé) - Être sans emploi et rencontrer des difficultés d'accès à l'emploi <p>Formalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélection des candidatures par le SPE - Durée minimale de 6 mois, renouvelable dans la limite de 24 mois - Durée hebdo min. 20h 	Mis en œuvre par le Service public de l'emploi (Pôle emploi, missions locales, Cap emploi)	Mesure du plan "1 jeune une solution" fixe un objectif de 10 000 CIE Jeunes dès 2020 et 50 000 supplémentaires en 2021
Emplois francs	Jeunes sans emploi résidant dans un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV)		Prime pour l'embauche en CDI ou CDD d'au - 6 mois d'un jeune résident de QPV, versée par Pôle Emploi aux employeurs (jusqu'à 17 000 euros)	<p>Conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Être inscrit en tant que demandeur d'emploi, suivi par une mission locale ou adhérer un contrat de sécurisation professionnelle - Résider dans un QPV - Être âgé de - de 26 ans <p>Formalités : le SPE délivre au jeune une attestation d'éligibilité qu'il transmet à l'employeur</p>	Mis en œuvre par le Service public de l'emploi (Pôle emploi, missions locales, Cap emploi).	Plan "1 jeune une solution" : renforcement du dispositif avec la création des "Emplois Francs +" (emplois francs prorogés jusqu'à fin 2021 et montant de l'aide augmenté)
PEC jeunes	Jeunes éloignés du marché de l'emploi		Un CDD ou un CDI d'une durée minimale de 6 mois, renouvelable dans la limite de 24 mois, avec un minimum hebdomadaire de 20h	<p>Conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir - de 26 ans ou être travailleur handicapé jusqu'à 30 ans - Être sans emploi et rencontrer des difficultés d'accès à l'emploi 	Mis en œuvre par le Service public de l'emploi (Pôle emploi, missions locales, Cap emploi).	/

ANNEXE 2 – RECAPITULATIF DES ENTRETIENS MENES

Type d'acteur	Acteur	Contact	Date de l'entretien
Branche famille	Cnaf	Sékolène Dary, Conseillère politiques familiale et sociale	17/05/2021
	Caf du Rhône	Heikel Abdelmoula, Sous-directeur prestations	12/05/2021
	Caf de Paris	Odile Bourgeois, Responsable de la politique autonomie des jeunes (12-25 ans), Sophie Benguigui, Responsable de mission insertion, vacances et accès aux droits et Elise Revoux, apprentie Conseillère thématique jeunesse	27/04/2021
Branche maladie	Cnam	Frédéric Napias, Directeur de mission sur l'accompagnement des 16-25 ans	29/04/2021
	Cpam de l'Orne	Mathilde Victor, Chef de projet téléservices assurés et marketing	28/04/2021
Missions locales	Association des missions locales d'Auvergne Rhône-Alpes (AMILAURA)	Xavier Berthéas, Délégué régional adjoint	30/04/2021
	Mission locale de Saint-Etienne	Sylvain Badinand, Directeur adjoint	11/05/2021
Associations	Auvergne-Rhône-Alpes centres sociaux (AURACS)	Fabrice Gout, Délégué régional et Mélanie Rousset, Déléguée adjointe	30/04/2021
	Uni-Cité	Frédéric Naulet, Directeur	30/04/2021
	Acolea	Sarah Klanjberg, Directrice du pôle inclusion sociale	06/05/2021
Collectivités territoriales	Métropole de Lyon	Antoine Dulin, Chargé du revenu de solidarité jeunes au cabinet de la métropole	05/05 et 10/11/2021
Chercheurs	Non recours	Benjamin Vial, Chercheur sur le non-recours dans les parcours d'insertion des jeunes peu ou non diplômés	29/04/2021
Jeunes	Étudiants en droit à l'université Jean Monnet de Saint-Etienne	Élisa, Mattéo, Marie, Sophie et Justine, (étudiants en droit).	02/06/2021
	Étudiants et non étudiants rencontrés sur le campus Tréfilerie de Saint-Étienne	Élise (animatrice), Solène, Marie et Soraya (étudiantes en droit), Jérémie (étudiant en langues), Sébastien et Laura (étudiants en musicologie), Diane et Jordane (travaillant temporairement pour une association)	21/09/2021
EN3S	Mission Jeune	Pauline Garé, Virginie Poix, Céline Dubois.	26/10/2021

ANNEXE 3 – MATRICE DES DEROULES D'ENTRETIENS AVEC LES ACTEURS EN CHARGE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES

Le groupe d'élèves a souhaité conduire des entretiens semi-directifs afin de laisser les acteurs en charge des jeunes aborder les thématiques les plus pertinentes selon le prisme de leur périmètre d'intervention. A cet effet, le groupe a constitué une matrice de type « boîte à questions ». Le but n'était pas d'apporter des réponses à toutes les questions identifiées mais de sélectionner les plus pertinentes au regard de l'acteur rencontré et de l'évolution de l'entretien, de l'analyse de l'acteur sur la situation de l'accès aux droits des jeunes.

1. PRESENTATION DE L'ACTEUR – PERIMETRE DE L'ACTION - OFFRE

- Quelle est la mission de l'acteur (entreprise, association, etc.) rencontré ?
- Quel est son périmètre d'intervention ? Quelles caractéristiques de l'offre développée ? Quels types de droits (« enfant » / « parent » ?)
- Quels types de jeunes sont pris en charge ? (leur profil, par exemple : étudiants, NEET...)
- Quel élément/événement a permis de mettre à l'agenda cette problématique et d'aboutir à la construction de l'offre ?
- Quels moyens consacrés ?
- Pensez-vous que les jeunes vous identifient comme un acteur privilégié pour l'accès à ces droits ?

2. LA CONNAISSANCE DES DROITS

- Comment connaissez-vous les jeunes que vous accompagnez ? (adressés par un autre acteur, identifiés par vous-mêmes, venus d'eux-mêmes)
- Comment communiquez-vous avec les jeunes (canaux privilégiés) notamment pour faire connaître votre offre auprès d'eux ?
- Quelles difficultés remontées par les jeunes, se rapportant à la connaissance/compréhension des droits ?
- Percevez-vous des pistes d'amélioration/perspectives à ce sujet ?
- Comment les jeunes qui viennent spontanément ont-ils eu connaissance de votre structure / du droit / du dispositif ? Quelles sont les principales raisons de leur venue ? (droit monétaire spécifique, des besoins d'explications, rencontrer un accompagnant, etc.)
- Combien de jeunes bénéficiaires des dispositifs ?
- Combien de jeunes potentiellement éligibles ? Avez-vous identifié des pistes qui vous permettraient de mieux les identifier, dans une démarche d'« aller vers » ?
- Quelle évaluation faites-vous du non-recours par non-connaissance ?

3. L'ACCOMPAGNEMENT

- Sur quelles bases/quelles modalités se fonde votre démarche d'accompagnement (si elle existe) ?
- Percevez-vous des difficultés dans l'accompagnement des jeunes que vous avez orientés ?
- Orientez-vous des jeunes vers d'autres acteurs susceptibles de répondre à leurs besoins ?
- Quelles actions d'accompagnement sont en projet ? Lesquelles seraient susceptibles d'améliorer l'accès aux droits selon vous ?
- Quel poids de la relation accompagnant-accompagné dans l'accès réel aux droits selon vous ?
- Les aides conditionnées à un accompagnement sont-elles selon vous à plébisciter ?
- Êtes-vous en mesure d'évaluer l'efficacité de ce dispositif ?

4. LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

- Concrètement, quelles démarches administratives un jeune doit-il accomplir pour bénéficier de votre offre/dispositif ? Pensez-vous que ces formalités soient adaptées au public des jeunes ?
- Avez-vous identifié des freins / complexités ? Y compris de manière plus large pour les différents droits auxquels les jeunes peuvent prétendre, quel que soit le porteur institutionnel.
- L'automatisation des prestations comme réalisée pour certaines aides pendant la crise COVID a-t-elle rencontré le succès escompté ? Est-ce pour vous une méthode à développer ?
- Quelles sont les actions déjà mises en œuvre pour pallier ces difficultés ?
- Quelles perspectives pouvez-vous envisager pour amoindrir ces difficultés ?
- Pouvez-vous évaluer le non-recours par non-demande (par découragement) ?

5. LES ACTEURS

- Avec quels autres acteurs travaillez-vous ? Exemples de réalisations / démarches communes ?
- Percevez-vous des freins pour accéder/collaborer avec certains acteurs ? Lesquels ?
- Quel avis sur le pilotage de politique jeunesse en général ?
- Souhaiteriez-vous développer des partenariats avec d'autres acteurs ? Lesquels ?
- Avez-vous identifié des besoins des jeunes non couverts par votre structure ? Connaissez-vous l'acteur qui peut y répondre ?

ANNEXE 4 – COMPTE-RENDU DES ENTRETIENS MENES AVEC DES JEUNES ETUDIANTS EN DROIT, CAMPUS TRIFILERIE A SAINT-ETIENNE, LE 2 JUIN 2021

Le groupe d'élèves a souhaité cet entretien le plus spontané possible, de sorte qu'aucune trame n'a été établie à l'avance. Nous avons expliqué l'objet de nos travaux aux jeunes rencontrés et nous les avons laissés s'exprimer librement sur les sujets liés aux droits, aux institutions avec lesquelles ils ont été en contact et, plus largement, sur leur rapport aux administrations. Nous nous sommes attachés à rester neutres et à ne pas orienter leurs propos, ni à les dénaturer dans le cadre de leur retranscription. Les prénoms des jeunes ont été modifiés pour garantir leur anonymat.

Elisa, 23 ans, étudiante en droit, sur sa demande d'APL auprès de la CAF : « Aucune transparence ! Je comprenais rien. J'ai dû demander beaucoup d'informations auprès de mon bailleur pour savoir comment faire les démarches et savoir si je pouvais avoir une estimation de mes droits pour calculer mon budget. Pas d'estimation, pas de tableau de référencement pour pouvoir anticiper ».

« Pour des personnes qui sont pas nécessairement éduquées ou sensibilisées aux aides qu'on peut avoir.... Même pour moi, j'ai trouvé ça très compliqué. » (**Elisa**)

« Il y avait d'autres gens avant moi qui étaient locataires et aussi j'étais au CROUS donc ils nous en parlaient » (**Elisa, à la question « Comment as-tu eu connaissance de cette aide ? »**)

Mattéo, 23 ans, étudiant en droit : « L'assurance maladie c'est compliqué ». « Et puis... les horaires aussi ! C'est pas pour critiquer mais... Je pense que ça devrait être ouvert le dimanche matin ! »

« C'est des fignants ! L'administration française, ils devraient être plus flexibles par rapport aux horaires du privé, pour les personnes qui travaillent et qui ont besoin d'y aller, se déplacer » (**Elisa**)

Elisa, sur les démarches en ligne : « c'est super compliqué, moi je préfère être accompagnée par une personne physique. C'est plus facile le rapport de parole à parole que d'être là devant ton ordi.... Alors que nous on est la génération où on maîtrise parfaitement les trucs en ligne tu vois mais.... »

« Ca serait important qu'à l'école on nous apprenne un minimum ce que c'est [*ndlr : en parlant de la Sécurité sociale*] ... genre au collège lycée pendant l'éducation civique ou un truc comme ça. Qu'on nous dise attention quand vous allez être dans le secondaire vous allez faire des demandes de bourse, ça se passe comme ça (...) au moins pour les première démarches, qu'on soit accompagnés, qu'on ait un rendez-vous par exemple et qu'on fasse en présence d'une personne (...) de manière un peu didactique, pas qu'il fasse à notre place mais qu'il nous explique et qu'on comprenne le pourquoi du comment » « on sait qu'on a des droits mais pourquoi ? Et qui s'en occupe ? Ça peut être très très flou ». (**Elisa**)

« Le dites-le nous une fois, ah bon, ça existe ? » (**Elisa**)

« Quand la SMERA ça s'est terminé, pendant 6 mois j'allais à la pharmacie et on me disait « vous existez pas » ». (**Elisa**)

« Moi les aides je trouve que c'est pas assez bien réparti. Par exemple les bourses moi j'y ai pas le droit parce que l'État estime que mes parents touchent trop, ce qui est faux en soit ». (**Mattéo**)

Julie, 23 ans, étudiante en droit : « le problème c'est que ça crée un immense faussé entre vous êtes boursier à l'échelon 0 bis du coup y a plein de choses que vous avez plus à payer et en plus vous avez une bourse et si vous êtes juste au-dessus vous n'avez plus de bourse et plus de frais ».

« A partir du moment où on est étudiant, on devrait tous bénéficier d'un remboursement à 100% comme ceux qui bénéficient de la CMU » **(Elisa)**

« La Sécurité sociale, elle ne rembourse pas tant que ça au final non ? c'est plus la mutuelle ? » **(Mattéo)**.

« Le fait que quand on rentre dans la vie active et qu'on paye pour ceux qui sont à la retraite, je trouve ça normal. Je suis contente qu'on soit dans un État providence, que ce soit pas des assurances privées que tout le monde peut pas se payer comme aux États-Unis par exemple » **(Marie)**

Justine, 23 ans, étudiante en droit, sur son expérience avec la CAF : « c'était assez facile d'accès quand même j'ai trouvé (...) moi j'ai fait toutes mes démarches sur internet (...). On fait une simulation, on a facilement quelqu'un au téléphone. »

« J'ai su que j'avais droit à une aide par le bouche à oreille, en discutant avec les amis, les étudiants du même âge ». **(Julie)**

Sophie, 21 ans, étudiante en droit : « les APL ça prend deux minutes à faire, le site quand il est pas en maintenance parce que des fois ça arrive, c'est facile, c'est pas compliqué » « je l'avais fait toute seule j'avais pas eu besoin d'aide pour le faire ».

« Après je pense que pour ceux qui n'ont pas des parents pour les guider ou qui n'ont pas la chance d'avoir des gens pour leur dire « t'as le droit à ci, t'as le droit à ça en tant qu'étudiant » (...) si on sait pas qu'on peut les appeler, si on sait pas que c'est à eux qu'il faut qu'on s'adresse alors je pense que c'est difficile de savoir qu'on peut bénéficier de ces aides ». **(Sophie)**

« Ca aurait été bien si on était venu me voir en terminale (...) juste avant l'été où l'on va demander les aides pour les bourses et pour la CAF puisqu'on cherche un appart, en présentiel parce que c'est plus simple pour poser des questions (...) aussi on se pose pas la question est-ce que j'ai la flemme d'y aller ? » **(Sophie)**

Marie, 23 ans, étudiante en droit, sur sa demande d'APL : « quand je suis arrivée à la fac, tout le monde parlait des APL (...). Aussi y 'a des plateformes en ligne ou tu mets ton profil et ça te dit toutes les aides que tu peux avoir ».

« Les trois premières années c'était cool parce qu'ils me les donnaient directement à moi les APL (...) après ça a changé, c'était versé directement à mon loyer et ça j'ai trouvé ça un peu moins cool ». **(Marie)**

« J'ai fait toute seule, j'ai pas trouvé ça trop difficile parce que j'ai fait beaucoup de simulations ». « Après c'est toujours un petit stress parce que on se dit si je mets un truc qui va pas ça va tout changer, ça va être horrible ils vont me dire que je leur dois 2000 euros ». « Ça a un peu baissé je crois les APL il me semble ? ». **(Marie)**

Marie, sur « Mobili-jeune » : « vu qu'on faisait de l'alternance, on avait le CFA qui nous a donné un petit flyer avec les trucs et comme on était tous à cumuler deux logements pratiquement bah ça faisait un peu bouche à oreille »

Marie, sur l'assurance maladie : « Sur la partie santé c'est horrible ! je pense que y a aucun étudiant qui comprend comment ça fonctionne ! Moi la première ! Genre je comprends jamais... la Sécurité sociale, la SMERA... (...) Moi je sais jamais si je vais être remboursée d'un truc ou pas, combien ça coûte (...) Quand on me dit la CPAM, il m'a fallu 3 ans pour comprendre ce que c'était la CPAM (...) en plus je trouve que c'est mal fait parce que y'a des trucs qu'on peut pas envoyer en dématérialisé sur nos plateformes donc faut envoyer par la Poste. Qui fait encore ça aujourd'hui ? Personne ! Pour nous les jeunes c'est un peu galère (...) dans un monde idéal, il faudrait que ce soit dématérialisé déjà parce que envoyer les feuilles à la CPAM c'est galère ! ». « Au tout début pour se faire un compte AMELI moi je me

rappelle j'avais trop galéré parce que faut des codes, des trucs on comprend rien c'est super long ». « Des fois on sait pas comment trouver l'info. Par exemple si je veux acheter des lunettes bah j'ai aucune idée de qu'est ce qui va être remboursé (...) genre je paye et puis on verra bien quoi ! » « Moi j'ai plein de copines qui ont pas été couvertes pendant plusieurs moi quand elles ont changé d'endroit parce que c'est pas automatique ! »

« On devrait avoir des cours à la fac de gestion administrative. Tout le monde le dit ! (...) Un truc général dans un amphi ou t'es obligé d'être là (...) sinon honnêtement je suis pas sûre que j'irais. » **(Marie)**

ANNEXE 5 – COMPTE-RENDU DES ENTRETIENS MENES AVEC DES JEUNES ETUDIANTS ET NON ETUDIANTS, DEVANT LE CAMPUS TRÉFILIERIE A SAINT-ETIENNE LE 21 SEPTEMBRE 2021

Les entretiens ont été menés devant le campus Tréfilerie de Saint-Etienne. Les jeunes interrogés étaient étudiants ou jeunes professionnels. Après la question sur ce que représente la protection sociale et les droits sociaux pour les jeunes, les interviewers apportaient une définition de ce qu'est la protection sociale avant de poursuivre les entretiens. Les prénoms des jeunes ont été modifiés pour garantir leur anonymat.

Entretien n°1 : Élise, jeune professionnelle (animatrice), Solène et Marie, (étudiantes en droit).

Pour vous, la protection sociale, c'est quoi ?

- Élise : « C'est la Sécurité sociale ». Et la Sécurité sociale c'est quoi ? « La Sécurité sociale c'est le médecin »
- Marie : « Ça aide les personnes qui ont peu de moyens à payer le médecin »
- Solène : « Moi je rattache tout à la Sécurité sociale (sous son aspect santé) ».

Bénéficiez-vous d'un droit social à titre personnel qu'il s'agisse d'une aide financière ou d'un dispositif d'accompagnement ?

- Solène : « Le remboursement du médecin »
- Élise : « Pareil et aussi l'accompagnement de la mission locale. Quand j'étais étudiante, ils m'ont versé 100€ par mois parce que j'allais à des rendez-vous ».

Comment avez-vous connu la mission locale ?

- Élise : « On m'en a parlé, par le bouche-à-oreille ».

Qu'avez-vous pensé de l'accompagnement de la mission locale ?

- Élise : « Au début c'était bien mais après il y a eu le confinement et je n'y suis pas retournée, je n'ai plus eu de contact ».

C'est grâce à eux que vous avez trouvé votre emploi ?

- Élise : « Non, pas du tout, j'étais en stage et j'ai été embauchée après le stage ».

Quelles démarches administratives avez-vous eu à remplir pour bénéficier d'aides ? Comment les avez-vous perçues ?

- Marie : « J'ai fait une demande de bourse au CROUS. J'ai tout rempli et j'ai eu ma bourse le 1er septembre. Ça a été super rapide et je n'ai pas eu de problème. »

Pensez-vous connaître tous les dispositifs d'aides dont vous pourriez bénéficier ?

- Élise : « Je crois qu'il y a la garantie jeunes. Je sais vaguement ce que c'est ».
- Solène « moi c'est sûr que je ne les connais pas tous ».
- Marie « Moi non plus »

Avez-vous identifié des besoins que vous auriez en droits sociaux ?

- Les trois : « Non »

Les droits sociaux / la protection sociale / la Sécurité sociale sont-ils abordés à un moment ou à un autre dans votre cursus ? Ou au lycée ? Ou lors de la journée de rentrée à la fac ?

- Les trois : « Non pas du tout ».

Avez-vous vu les pubs pour le site Sainté-mémo, qui est un site qui recense les aides à destination des étudiants ? Êtes-vous déjà allées voir les aides qui existent dans ce livret / site ?

- Les trois : « Non ».

Que penseriez-vous d'un site qui recenserait les droits auxquels vous auriez droit en tant que jeune professionnelle ou en tant qu'étudiante ?

- Marie : « Oui »
- Élise : « Ce serait plus simple »

Comment percevez-vous les démarches administratives à faire pour demander un droit ?

- Les trois : « Ce n'est pas un problème, on fait déjà d'autres papiers ».

Entretien n°2 : Jérémy (étudiant en langues) et Soraya (étudiante en droit)

Les droits sociaux, pour vous, ça évoque quoi ?

- Jérémy : « Les droits sociaux c'est ce qu'on a le droit de faire dans la société ».

La protection sociale, pour vous, c'est quoi ?

- Jérémy : « Ça a quelque chose à voir avec la Sécurité sociale. »

Et c'est quoi la Sécurité sociale ?

- Jérémy : « Par exemple, si j'ai un accident, j'ai une sécurité, j'ai quelque chose qui me protège. »

Est-ce que vous percevez aujourd'hui des droits sociaux ? Que ce soit une aide financière ou un accompagnement

- Jérémy : « on a la carte vitale ».
- Soraya : « J'ai la caf aussi. Les APL ».
- Jérémy : « On a les bourses du CROUS aussi »

Comment avez-vous eu connaissance de ces droits ?

- Jérémy : « je ne connais pas trop ces choses, je ne suis pas très autonome sur ma vie. Je suis encore très dépendant de mes parents ».
- Soraya : « Moi j'ai un appart, mais ce sont mes parents qui ont fait les démarches de l'APL pour moi. »

Êtes-vous à l'aise avec l'idée de faire des démarches pour demander des droits si un jour vous apprenez que vous êtes éligible à un autre droit social ?

- Soraya : « Non, pas trop »
- Jérémy : « Il y a certains droits qui nous apportent un avantage, on les connaît. Par contre, il y a certaines choses qu'on ne connaît pas parce qu'on n'est pas dans une optique de vouloir en savoir plus. Ce n'est que quand on est dans le besoin qu'on aime savoir ce qui existe. Par exemple, j'ai eu un petit boulot dans le bâtiment mais je ne me suis pas renseigné sur ce qui pourrait se passer en cas d'accident. J'ai signé le contrat un peu à l'aveugle, j'ai fait confiance. »

Donc vous vous intéressez aux droits quand vous êtes dans une situation qui fait surgir un besoin ?

- Les deux : « c'est ça, pas avant ».

Les droits sociaux / la protection sociale / la Sécurité sociale sont-ils abordés à un moment ou à un autre dans votre cursus ? Ou au lycée ? Ou lors de la journée de rentrée à la fac ?

- Les deux : « Non pas du tout ».
- Soraya : « On nous a parlé de la bourse au lycée. »
- Jérémie : « en éducation civique, ça reste très flou, et parfois les profs font sauter cette heure de cours ».

Si vous êtes un jour dans une situation difficile, savez-vous vers qui vous tourner pour avoir des informations sur vos droits ?

- Jérémie : « Un avocat. C'est la personne qu'on contacte si a un problème avec ses droits ».
- Soraya et Jérémie : « Mes parents ».

Entretien n°3 : Sébastien et Laura (étudiants en musicologie)

Pour vous la protection sociale, c'est quoi ?

- Les deux : « aucune idée ! »

Et la Sécurité sociale, ça vous parle plus ?

- Sébastien : « Tout ça c'est des trucs que ma mère gère, alors moi je ne sais pas ».
- Laura : « c'est le truc qui aide quand on fait des soins ».

Bénéficiez-vous d'un droit social, que ce soit une aide financière ou un accompagnement ?

- Sébastien : « Pour ma part, rien du tout, mais c'est possible que ma mère ait des aides, mais je ne sais pas lesquelles ».
- Laura : « J'ai fait ma demande de bourse au CROUS mais ils ne m'ont jamais répondu. La démarche pour demander était simple mais ce que je ne comprends pas, c'est qu'ils m'ont demandé plusieurs fois un RIB. Et je l'ai envoyé plusieurs fois mais je n'ai jamais eu de réponse. A ce jour, je n'ai toujours pas de réponse. Je n'arrive pas à les contacter. Je sais qu'on les a appelés plusieurs fois et ils n'ont jamais répondu. On a laissé des messages. J'ai envoyé des mails parce que ce n'était pas normal qu'on me demande à chaque fois. On m'a dit qu'il fallait que je le renvoie encore, donc je l'ai fait. A un moment, sur le site du CROUS ça ne fonctionnait pas alors je l'ai envoyé par mail mais on m'a dit qu'ils ne pouvaient pas le traiter et ils me renvoyaient vers le site. J'ai renvoyé encore le RIB mais je n'ai toujours pas de réponse. »

Y-a-t-il des droits auxquels vous savez que vous êtes éligibles mais que vous n'avez jamais demandés ?

- Sébastien : « Moi par exemple je pense que j'aurais pu avoir les bourses mais je n'ai pas fait de demande. Problème d'organisation de ma part, je remets toujours tout à plus tard et je ne l'ai jamais fait. Je n'ai même pas ouvert les dossiers. Mais c'est une erreur ».

Mais si la bourse était attribuée sans la demander, vous en auriez eu besoin ?

- Sébastien : « Oui ».

Pensez-vous qu'il y a des droits auxquels vous pourriez prétendre mais que vous ne connaissez pas ?

- Sébastien : « Personnellement, je ne suis pas dans une situation compliquée donc non. Mais il existe sûrement des droits que je ne connais pas ».
- Laura : « Oui. Je pense qu'on ne nous dit pas tout, quand on va à l'école ou autre. Je pense qu'il y a différents droits qui sont là mais dont nous ne sommes pas au courant ».

Les droits sociaux / la protection sociale / la Sécurité sociale sont-ils abordés à un moment ou à un autre dans votre cursus ? Ou au lycée ? Ou lors de la journée de rentrée à la fac ?

- Sébastien : « au lycée, on nous a un peu parlé du CROUS mais c'est superficiel ».
- Laura : « Pareil ».

Avez-vous vu les pubs pour le site Sainté-mémo, qui est un site qui recense les aides à destination des étudiants ? Êtes-vous déjà allés voir les aides qui existent dans ce livret / site ?

- Sébastien : « non, jamais »
- Laura : « J'ai vu les pubs mais je n'y suis pas allée ».

Entretien n° 4: Diane et Jordane (déscolarisées, elles travaillent temporairement pour une association et cherchent des jeunes volontaires pour du soutien scolaire auprès d'enfants en difficulté) :

Pour vous, la protection sociale et les droits sociaux, c'est quoi ?

- Jordane : « Protéger les enfants »

Seulement les enfants ?

- Jordane : « Non, nous aussi. On a un droit. Je crois qu'on a le droit de s'exprimer, le droit de parler ».

La Sécurité sociale, ça vous parle un peu plus ?

- Diane : « Un peu mais pas vraiment »
- Jordane : « c'est pas les droits qu'on doit avoir ? Pour moi c'est des aides auxquelles on a le droit. Moi je sais que j'ai le droit à l'APL. »

Bénéficiez-vous de droits sociaux, financiers ou sous forme d'accompagnement ?

- Les deux : « la carte vitale, et on est toutes les deux à la mission locale aussi ».
- Jordane : « J'ai des aides de la mission locale. J'ai l'aide au permis, j'ai l'aide au logement et là je fais ma demande d'APL ».
- Diane : « Moi je ne touche pas d'aide. Je suis juste à la mission locale pour trouver du travail ».

Comment jugez-vous l'accompagnement de la mission locale ?

- Jordane : « J'ai quitté l'école très tôt et je ne comprends pas pourquoi on n'accepte pas à une fille de mon âge les droits. Pour moi, la mission locale c'est nul. Ils ne nous écoutent pas tout de suite. Ils nous disent d'abord « tu vas faire ça et tu vas aimer » ou « tu auras droit à ça si tu fais ça ». Je trouve que ce n'est pas normal. Ce n'est pas de l'accompagnement. Je n'ai pas été accompagnée. La société nous met dans des cases. On m'a dit « tu fais une formation de formatrice ». Mais ce n'est pas ce que je voulais faire. J'ai fait la formation et j'ai été payée seulement 100 ou 150 € par mois. Et je n'ai même pas eu de diplôme, j'ai juste eu des badges mais ils m'ont dit que les badges étaient reconnus. Là je vais voir des entreprises et elles me disent que les badges ne sont pas reconnus. Donc en plus on nous ment, on nous met de la poussière d'étoiles dans les yeux. Grâce à mon métier pour l'association, je fais quelque chose qui me plaît, mais je l'ai trouvé toute seule, la mission locale ne m'a rien apporté. »
- Diane : « Je n'ai eu qu'un seul rendez-vous donc je ne peux peut-être pas encore juger. Mais je ne me suis pas vraiment sentie accompagnée, et en plus je n'ai pas eu le feeling avec l'accompagnateur. »

Comment avez-vous connu la mission locale ?

- Diane : « C'est Pôle emploi qui m'a dirigée là-bas. »
- Jordane : « C'est ma mère. J'ai été obligée car j'ai quitté le lycée avant 18 ans et j'ai été obligée de faire quelque chose. Avant j'étais à la mission locale de Roanne où c'était horrible, nul. A Saint-Etienne c'était un peu mieux mais ils ne m'ont pas aidée non plus. »

Pensez-vous qu'il y a des droits dont vous pourriez bénéficier et que vous ne connaissez pas ?

- Jordane : « Oui, ils ne nous disent pas tout. Je sais qu'il y a plein d'aides pour les jeunes. Je me suis renseignée et je vois les pubs sur les réseaux sociaux, pour les comptes gratuits dans les bureaux de tabac. On a le droit à plein de trucs, on a droit à de l'argent. »

Savez-vous vers qui vous tourner pour avoir des informations et demander ces droits ?

- Jordane : « Je crois que l'État se fout de nous donc on ne peut pas se diriger vers l'État. Les aides, je ne sais pas à qui je peux les demander, je pense que c'est à moi de fouiller. On doit chercher nous-même ».
- Diane : « On doit se débrouiller tout seuls. Il existe des choses mais on ne nous les présente pas ».

A la mission locale, les aides n'ont pas été abordées ?

- Diane : « Non, pas du tout ».
- Jordane : « Moi ils m'ont dit : « il y a l'aide au logement, l'aide au permis, l'aide machin... vous voulez cocher quelles cases ? » Alors j'ai tout coché et ils m'ont dit « ok, vous pouvez partir ».

Si vous aviez un problème de santé, par exemple, est-ce que vous appelleriez l'assurance maladie ?

- Jordane : « Oui, parce qu'on a de la chance d'être dans un pays où c'est remboursé alors que par exemple aux États-Unis on paye. Mais je ne comprends pas pourquoi certaines choses ne sont pas remboursées. Moi je me suis refait faire les dents et ça n'est pas remboursé, je ne comprends pas pourquoi. On est un peu paumés. On a beaucoup de chance par rapport à des aides mais on n'a pas assez ce qu'on voudrait. »

ANNEXE 6 – EXEMPLES DE COMMUNICATION SUR LES RESEAUX SOCIAUX

Source : Instagram Assurance maladie



Source : Instagram CPAM Orne

