

# Analyse des pratiques d'information des jeunes dans les Hauts-de-France

Étude statistique à partir des remontées  
IJ-Stats pour l'année 2022

Le 28/08/2024

Romain Orioli  
Stéphane Chaudiron  
Joachim Schöpfel  
Eric Kergosien

Contacts : [prenom.nom@univ-lille.fr](mailto:prenom.nom@univ-lille.fr)

## Sommaire

<b>1</b>	<b>LE PROJET ANALYSE DES PRATIQUES D'INFORMATION DES JEUNES DANS LES HAUTS-DE-FRANCE .....</b>	<b>3</b>
1.1	UNE ANALYSE NATIONALE D'IJ STATS .....	4
1.2	L'OBSERVATOIRE DE L'INFORMATION JEUNESSE DANS LES HAUTS-DE-FRANCE .....	4
1.3	LE LABORATOIRE GERIICO .....	5
1.4	OBJECTIFS : LES ATTENTES IDENTIFIEES PAR LES ACTEURS (REUNIONS DU X, DU Y) .....	5
1.5	LES LIMITES DES REMONTEES IJ-STATS .....	6
<b>2</b>	<b>ASPECTS METHODOLOGIQUES .....</b>	<b>6</b>
2.1	NOTRE APPROCHE .....	6
2.2	LES DONNEES .....	7
2.2.1	<i>Présentation</i> .....	7
2.2.2	<i>Nettoyage</i> .....	8
<b>3</b>	<b>RESULTATS .....</b>	<b>9</b>
3.1	AVERTISSEMENT .....	9
3.2	ACCESSIBILITE .....	9
3.2.1	<i>Plages horaires de fréquentation</i> .....	11
3.2.2	<i>Entretiens</i> .....	11
3.2.3	<i>Modalité d'accès</i> .....	12
3.2.4	<i>Action hors les murs</i> .....	12
3.2.5	<i>Durée des entretiens</i> .....	13
3.3	PROFIL DES USAGERS .....	14
3.4	LES MOTIVATIONS .....	17
3.5	DOMAINES CONCERNANT LES DEMANDES .....	17
3.6	SERVICES SOLLICITES .....	20
3.7	LES PARTENAIRES DES CIJ / PIJ EN AMONT ET AVAL DE L'ENTRETIEN .....	22
<b>4</b>	<b>LES ELEMENTS SIGNIFICATIFS .....</b>	<b>24</b>
4.1	DISCUSSION .....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
<b>5</b>	<b>CONCLUSION .....</b>	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>

## 1 Le projet Analyse des pratiques d'information des jeunes dans les Hauts-de-France

L'Information Jeunesse est une mission de service public définie et garantie par l'état. Elle vise à accompagner les jeunes vers l'autonomie, en étant :

- Accessible, de manière gratuite et anonyme, pour tous les jeunes de 11 à 29 ans ;
- En étant complète, neutre, impartiale et gratuite ;
- En traitant de tous les sujets qui les intéressent (formation, emploi, vie pratique, transports, santé ...).

C'est une information fiabilisée et individualisée, qui vise à lutter contre l'infobésité et les fakes news.

Elle se déploie dans le cadre de la Commission Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Associative, formation spécialisée « information jeunesse ». Cette instance associe des services de l'Etat, des établissements publics, des collectivités territoriales et des associations.

Un projet spécifique « stratégie régionale de l'information jeunesse » en guide les travaux.

Enfin, l'information jeunesse est l'objet d'une politique partagée en étroite collaboration avec le Conseil Régional : réactualisation, pour 2023-2026 d'une charte tripartite « Conseil Régional – Centre Régional Information Jeunesse (CRIJ) – Etat » et inscription de l'information jeunesse dans le CPER 2021-2027.

En région Hauts-de-France, la population des 13-29 ans représente 1.2 million d'habitants, soit 20 % de la population régionale. Le réseau Hauts-de-France est constitué de 103 structures labellisées en 2023. Il est complété par l'expérimentation de « points relais Information Jeunesse », constitué de 62 structures identifiées par le CRIJ.

Dans les Hauts-de-France : l'ensemble des structures labellisées « Information Jeunesse » s'appuie sur un outil national (IJ-stats) pour structurer une remontée sur les informations individuelles ou collectives qui sont délivrées. En 2022, plus de 55 000 réponses à l'enquête sur les demandes individuelles et collectives ont été recueillies à l'issue de l'enquête IJ stats, portant sur une trentaine de critères.

Depuis 2014, le CIDJ fait une analyse sur les données nationales, mais pas au niveau régional. De plus, il s'agit essentiellement d'analyse à plat. En région Hauts-de-France, il s'agit de la première année où le réseau IJ remplit cette enquête. À ce jour, seule une mise à plat (perfectible) a été réalisée sur cette base de données conséquente, ce qui ne permet pas de répondre à l'ensemble des problématiques exposées ci-dessus.

Le projet consiste en une exploitation approfondie des données collectées sur la caractérisation des publics jeunes mobilisés en lien avec les actions individuelles et collectives mises en place dans les différents points d'information jeunesse du territoire.

Il est conduit en lien avec la DRAJES des Hauts-de-France, qui est chargée de conduire la stratégie régionale d'accès à l'information des jeunes, et le Centre Régional Information Jeunesse Hauts-de-France (CRIJ). Le projet vise ainsi également à amplifier et mettre en avant l'utilité, pour les Hauts-de-France, de compléter l'outil IJ-Stats et cela à travers un Observatoire de l'Information Jeunesse dans les Hdf.

Dans cet objectif, le laboratoire Gériico présente ici une première étude avancée menée à partir des données IJ-Stats collectées sur le territoire des Hdf pendant l'année 2022. Après un nettoyage rigoureux de la base de données, il s'agira d'extraire et d'analyser cette masse de données en utilisant les statistiques croisées, en réalisant des profils de jeunes ou de structures, en s'appuyant sur les

statistiques inférentielles. L'essentiel des travaux portera sur l'appropriation de ces statistiques autour de 3 axes :

1. Les besoins et pratiques d'information des jeunes par thématique ;
2. Les parcours de jeunes ;
3. Les dispositifs « plébiscités » par les jeunes, et donc ceux qui font l'objet d'une appropriation moindre.

Ainsi, ce travail d'analyse permettra d'avoir une vision globale, à échelle régionale et départementale des demandes d'informations des jeunes.

## 1.1 Une analyse nationale d'IJ Stats

Créé par le CIDJ, IJ-Stats est mis à la disposition de l'ensemble des structures labellisées du réseau Info Jeunes, afin notamment de quantifier la fréquentation, de connaître les profils des usagers et leurs besoins ou encore de mesurer la satisfaction des usagers. Une nouvelle version de cet outil d'aide à la décision fut déployée en 2022, permettant de produire différentes analyses à l'échelle nationale<sup>1</sup>.

Parmi les résultats de cette analyse, le bilan 2022 met en avant à l'échelle nationale le fait que l'information à distance semble marquer le pas. Le public plébiscite les relations en face-à-face, humaines et personnalisées. Aussi, 63 % des usagers (hors actions collectives) fréquentent les SIJ pour bénéficier d'un entretien individuel. Les espaces d'auto-documentation sont de moins en moins fréquentés.

Le réseau Info Jeunes est fidèle à sa vocation en accueillant tout type de public. En 2022, le réseau a accueilli moins d'étudiants (-4,5pts) et plus de demandeurs d'emploi (+5pts). L'étude met également en avant que 66 % des usagers sont âgés de 15 à 26 ans.

En termes de demandes, celles d'aide aux démarches administratives entrent dans les demandes majoritaires, entre l'accès à l'emploi et l'orientation. Les femmes sont majoritaires lorsqu'il s'agit de s'engager, de construire leur parcours ou d'envisager l'aventure à l'étranger. À l'inverse, les hommes sont plus sujets à chercher des informations pour se distraire, se déplacer ou entreprendre un projet.

Ce sont toujours les métiers de la santé et du social qui semblent attirer le plus de vocations. Les métiers de la défense et de la sécurité réalisent une forte progression depuis 2019, inversement proportionnelle au désintérêt grandissant pour les métiers de l'enseignement.

Enfin, les interactions avec l'ensemble des acteurs Jeunesse du territoire sont en hausse. Le principal partenaire du réseau IJ est le réseau lui-même, devançant, pour la première fois, les Missions locales.

Le principal prescripteur du réseau est l'entourage : 30 % des usagers sont orientés vers les structures Info Jeunes par leur famille ou leurs amis. Ce qui souligne l'importance du travail autour des familles, parents en particulier.

## 1.2 L'observatoire de l'information jeunesse dans les Hauts-de-France

Porté par la DRAJES, la création d'un Observatoire régional des pratiques d'information des jeunes a deux objectifs principaux :

1. **Collaboration avec les structures volontaires de la CRJSVA** : En associant les services déconcentrés, les collectivités territoriales, et le tissu associatif, l'observatoire encouragera une appropriation collective des besoins en information des jeunes. Cette démarche implique une

---

<sup>1</sup> <https://www.calameo.com/cidj/read/000212693651288cf4971>

ouverture des données d'information jeunesse (IJ) aux acteurs éducatifs, renforçant ainsi l'ancrage du Réseau IJ comme un soutien essentiel aux politiques publiques grâce à une meilleure compréhension des questions de jeunesse ;

2. **Création d'un guide pour le Réseau Information Jeunesse (RIJ)** : Ce guide visera à former les informateurs jeunesse, les dotant des compétences nécessaires pour analyser et répondre aux problématiques spécifiques des jeunes sur leur territoire. Une formation continue sera mise en place pour que les professionnels du RIJ soient capables d'utiliser efficacement les statistiques dans leur travail quotidien.

En complément, d'autres sources de données, telles que celles issues des services statistiques des membres de la CRJSVA, de la Boussole des jeunes, du dispositif "Un Jeune Une Solution", et des retours des PRIJ, viendront enrichir cet observatoire pour affiner encore davantage la compréhension des besoins des jeunes.

### 1.3 Le laboratoire Gériico

Fort de son expertise sur l'analyse des politiques jeunesse sur le territoire, analyse appliquée notamment dans le cadre du projet PIA Jeunesse (Kergosien et al., 2021 ; 2020), et plus globalement de son implication sur de nombreux projets intégrant des analyses statistiques d'enquêtes (sur l'analyse des pratiques scientifiques des chercheurs, des pratiques de différents publics en Santé, des réseaux sociaux par les jeunes...), l'équipe Gériico accompagne la DRAJES HdF et le CRIJ HdF dans l'analyse des données collectées sur la caractérisation des publics jeunes mobilisés en lien avec les actions individuelles et collectives mises en place dans les différents points d'information jeunesse du territoire. Outre l'expertise dans l'analyse des données, cet accompagnement basé sur le modèle recherche-action se formalise par des temps de réflexion avec les partenaires du projet afin de (1) dresser collectivement un bilan des actions menées sur le territoire, et (2) faire ressortir des préconisations pour orienter les actions à venir auprès des jeunes.

### 1.4 Objectifs : les attentes identifiées par les acteurs (réunions du X, du Y)

Afin de cerner les besoins des différentes structures, les membres de l'observatoire ont organisé un focus groupe avec plusieurs responsables de points IJ de la région pour identifier leurs attentes (cf. tableau 1). Nous verrons que certaines ne peuvent être traitées actuellement (couleur noir dans le tableau), au regard des données collectées via IJ-Stats sur l'année 2022. Les questions pour lesquelles nous pouvons apporter des réponses dans cette première étude d'envergure dans les Hauts-de-France sont de couleur bleu.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir la possibilité de visualiser dans les statistiques uniquement des jeunes qui ont bénéficié d'un accompagnement (jeunes rencontrés au moins 2x)</li> <li>- Quelle proportion de jeunes sont touchés via une action hors les murs ? via une action dans un SIJ ? et via les consultations en ligne ?</li> <li>- Données par zone : région / département / SAT / Bassin minier / sous-préfecture</li> </ul> <p>Sous réserve qu'il y ait assez de données à ces échelles pour que les résultats soient fiables</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quelle logique de réseau pro : qui envoie vers le RIJ ? Vers qui, en fonction de la thématique, le RIJ renvoie-t-il ? quelle analyse en faire ?</li> <li>- Sont-ils déjà venus =&gt; est-ce pour la même question ? Quand ils reviennent : plutôt seul ou en groupe ? Pour ceux qui viennent pour la première fois, combien de temps dure l'entretien (notion de présentation de la structure IJ) Qu'est ce qui fait varier le plus la durée de l'accompagnement ?</li> <li>- À quel moment dans l'année, sur chaque thématique, y a-t-il le plus de demandes, par tranche d'âge, par sexe, par situation. Est-ce le bon moment ? Peut-on faire le marronnier de l'IJ ?</li> </ul>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guide de prise en main pour que chaque SIJ puisse procéder au positionnement de sa structure / données régionales</li> <li>- Est-ce que l'échantillon est représentatif des demandes des jeunes du RIJ HdF / des demandes des jeunes des hauts de France ?</li> <li>- Données à plat par thématique IJ (mobilité, engagement, emploi ...)</li> <li>- En fonction de la tranche d'âge, du sexe, de sa situation (scolaire / emploi ...), le jeune vient-il de la commune ?</li> <li>- Vient-il seul ou en groupe ? quel impact sur la nature des questions ? quels jeunes viennent en groupe ? Sont-ceux les mêmes sur les informations collectives ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viennent-ils pour une ou plusieurs questions ? Est-ce l'informateur jeunesse qui "ouvre" la question à d'autres thématiques ?</li> <li>- Quel est l'impact du type d'action mise en place sur la présence de jeune ? Est-ce au moment où il y a un "rush" des demandes des jeunes ? quelle influence a l'atelier sur la typologie des jeunes qui viennent ? Y a-t-il une différence avec les jeunes qui viennent sur les infos collectives ?</li> <li>- Analyse du hors les murs : quelle thématique ? Quels jeunes ?</li> <li>- Croiser renseignement individuel versus information collective / thématiques</li> <li>- Notion de parcours : quelle est la question la plus fréquente par tranche d'âge, par sexe et situation (dans une logique de continuité éducative)</li> </ul>
--	--

*Tableau 1 : Requêtes des professionnels interrogés*

## 1.5 Les limites des remontées IJ-Stats

Bien que l'application IJ-Stats permette de collecter et analyser un certain nombre d'information caractérisant les entretiens individuels et collectifs réalisés dans les points IJ, en l'état, celle-ci ne permet pas de répondre à toutes les attentes.

En effet, au regard d'un second focus groupe mené auprès de plusieurs professionnels de points IJ, il est tout d'abord important de noter que les professionnels accueillant les jeunes en point IJ souhaitent généralement garder l'anonymat des personnes qu'ils accueillent, et dans ce sens, il ne leur est pas posé de question personnelle, que ce soit sur leur identité, sur leur localité (souvent la localité renseignée est celle du point IJ, ou encore sur leur âge réel. Nous pouvons l'observer dans les données collectées sur IJ-Stats. Et pour l'âge, les professionnelles indiquent une tranche d'âge.

Aussi, les professionnels demandent si les jeunes viennent pour la première fois, ou si c'est une seconde visite, mais le parcours de celui-ci au sein de la structure au fur et à mesure des rendez-vous n'est pas sauvegardé dans IJ-Stats, toujours pour des raisons d'anonymisation. Il n'est donc pas possible de connaître l'évolution des demandes des jeunes au fur et à mesure des rendez-vous, ni des thématiques abordées.

Enfin, nous avons pu observer lors de l'analyse des données que les saisies réalisées dans IJ-Stats diffèrent grandement d'un point IJ à un autre. Tout d'abord, tous les points IJ n'utilisent pas encore IJ-Stats. Ensuite, nous observons que certains points IJ font remonter entre 1 500 et 3 000 synthèses de rendez-vous lorsque d'autres en font remonter quelques dizaines. Malgré cela, nous estimons que le volume de données remontées sur chacun des 5 territoires analysés nous permet de faire ressortir des tendances fiables.

## 2 Aspects méthodologiques

### 2.1 Notre approche

Pour mener à bien l'analyse, nous proposons une approche décomposée en 7 étapes pour ce premier volet du projet de l'Observatoire :

1. Réunion de démarrage avec les responsables du projet pour la présentation d'IJ-Stats et des données produites ;

2. Focus groupe avec des responsables de points IJ pour cerner leurs attentes concernant l'analyse des données IJ-Stats ;
3. Focus groupe avec des professionnels de points IJ utilisant IJ-Stats pour comprendre au mieux leurs pratiques de saisie ;
4. Prise en main et nettoyage des données brutes ;
5. Analyse statistique des données individuelles avec croisement de plusieurs caractéristiques à l'échelle des Hauts-de-France ;
6. Analyse statistique à l'échelle de plusieurs territoires (voir section 3.1) ;
7. Croisement avec les données de groupes ;
8. Premières conclusions et recommandations.

## 2.2 Les données

### 2.2.1 Présentation

Les données saisies dans IJ-Stats sont extraites sous forme de deux fichiers fichier Excel contenant XXX lignes, 1 ligne correspondant à une saisie résultante d'un rendez-vous d'un jeune (ou d'un groupe de jeunes) dans un point IJ-Stats.

Pour les rendez-vous individuels, Chaque entrée est caractérisée par les items présentés dans le tableau 2, à savoir des éléments caractérisant la visite en elle-même (date, créneau horaire, durée, premier contact de l'année, modalité d'accès, hors les murs, structure administrateur), d'autres l'utilisateur (présence, nombre d'accompagnants, sexe, tranche d'âge, situation, et d'autres enfin l'entretien (dispositifs, renvoi vers un dispositif ? un prescripteur ?, motivation, services utilisés, thématique de la demande).

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Date</li> <li>✓ Créneau horaire</li> <li>✓ Durée</li> <li>✓ Premier contact de l'année</li> <li>✓ Modalité d'accès (présence, mail, tel, chat ...)</li> <li>✓ Hors les murs ou en structure</li> <li>✓ Structure administrateur</li> <li>✓ Présence de l'utilisateur (présent ou représenté)</li> <li>✓ Nombre d'accompagnant homme</li> <li>✓ Nombre d'accompagnant femme</li> <li>✓ Sexe de l'utilisateur</li> <li>✓ Âge</li> <li>✓ Situation (lycéen, étudiant, demandeur d'emploi, en alternance, en formation, décrocheur, sans activité, volontaire, salarié ...)</li> <li>✓ Département</li> <li>✓ Localité de l'utilisateur (si possible : Quartier, Intercommunalité, Commune, Quartier prioritaire, Arrondissement, ZRR)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dispositifs nationaux (demande arrive via les Promeneurs du net, la Boussole des jeunes, les points cyb ...)</li> <li>✓ Renvoi vers un dispositif local</li> <li>✓ Motivation de la venue (auto-documentation, permanence d'un partenaire, utilisation d'un service de la structure (photocopie / impression ...), demande d'un entretien ...)</li> <li>✓ Services utilisés</li> <li>✓ Thématique principale de la demande (Renseignement générique, Démarches administratives, Travail, Se distraire, se cultiver, Partir à l'étranger, Étrangers en France, Se déplacer, S'engager, Entreprendre, Accéder à ses droits, Prendre soin de soi, Se loger)</li> <li>✓ Renvoi vers un prescripteur</li> <li>✓ Nombre total d'utilisateurs</li> </ul>
--	--

**Tableau 2 : items à renseigner dans les données IJ-Stats individuelles**

Pour les rendez-vous collectifs, Chaque entrée est caractérisée par les items présentés dans le tableau 3, à savoir des éléments caractérisant la visite en elle-même (date, durée, lieu de la manifestation), d'autres les utilisateurs (public cible, nombre de participants homme, femme), et d'autres enfin l'entretien (type d'action, thématique).

## Les données collectives

- ✓ Structure administrateur
- ✓ Date
- ✓ Durée
- ✓ Lieu de la manifestation
- ✓ Public cible (Tout public et Situation individuelle)
- ✓ Nombre de participant total
- ✓ Nombre de participant homme
- ✓ Nombre de participant femme
- ✓ Type d'action (réunion, atelier, forum, accueil de groupe, dating, formation, stage, réunion, intervention en établissement scolaire)
- ✓ Thématique : Travailler - Prendre soin de soi - Se distraire, se cultiver - Partir à l'étranger - Se loger - Se déplacer - S'engager – Entreprendre - Accéder à ses droits - S'informer - Démarches administratives - Actions collectives personnalisées

*Tableau 3 : items à renseigner dans les données IJ-Stats collectives*

### 2.2.2 Nettoyage

Que ce soit pour les données individuelles et collectives, certains champs disponibles pour caractériser un rendez-vous peuvent porter à confusion, et sont utilisés de différentes façons selon les structures et les professionnels qui réalisent les saisies.

En effet, certains professionnels remplissent finement la localisation de l'utilisateur (commune, quartier) mais dans la majorité des cas ce n'est pas le cas. L'information spatiale pertinente saisie constamment est la localisation du point IJ.

Plus globalement, bien que différents champs contiennent plusieurs valeurs préalablement enregistrées à sélectionner lors des saisies pour faciliter le travail des professionnels qui utilisent IJ-Stats, ces champs donnent la possibilité de saisir d'autres valeurs que celles prédéfinies. C'est notamment le cas pour les champs « type d'actions », « thématiques » et « services utilisés ». Nous avons pu observer que cela entraîne de nombreuses saisies autres que celles prédéfinies. Cela peut aller d'une saisie au pluriel pour un terme au singulier, à l'usage de synonymes, ce qui oblige ensuite à effectuer des corrections à posteriori pour pouvoir regrouper les saisies en catégories claires. C'est ce que nous avons dû faire pour préparer les données pour nos analyses (cf. Section 3). Nous observons également que de nombreuses saisies proposent des thèmes et/ou types d'actions qui ne sont pas répertoriées et cela nous a obligé à définir de nouvelles catégories et notamment la catégorie « Autres ».

Au regard des catégories présentes, nous avons également fait le choix d'en regrouper certaines. C'est notamment le cas du service « Internet » qui est enrichi par un certain nombre de réponses libres (exemple « Internet scolaire », « Internet Administratif », etc.). Aussi, une catégorie « Autre » est créée par certains usagers (427 saisies) et nous regroupons dans cette catégorie d'autres réponses libres. Une catégorie « démarches administratives » est créée par un certain nombre de réponses libres (exemple des informations retraites, CAF, E-administratif). Une catégorie Mail apparaît régulièrement dans les réponses libres (2 035), et nous la faisons donc apparaître en tant que Service ici (exemple « Envoi/consultation mail »). Nous observons ainsi à travers cet exemple que tous les territoires ne renseignent pas les réponses libres de la même façon.

## 3 Résultats

### 3.1 Avertissement

Le présent document vise à analyser les pratiques informationnelles des jeunes dans le cadre de leur accès aux centres d'information jeunesse à partir des données de l'année 2022. Ces données ont été récupérées sur la plateforme IJ-Stats telles qu'elles ont été saisies par les informateurs Jeunesse. L'analyse des données dépend donc de la qualité et de la structuration de la base ainsi que de la complétude des données qui est extrêmement variable d'une structure à l'autre.

Pour systématiser l'analyse et permettre des comparaisons entre les territoires, nous avons choisi de présenter les résultats selon différents niveaux de granularité :

- Le niveau régional ;
- Le niveau départemental ;
- Le territoire visé par le programme *Engagement pour le renouveau du bassin minier* (ERBM) ;
- Le territoire correspondant au Pacte SAT (*Pacte pour la réussite de la Sambre-Avesnois-Thiérache*).

Le programme ERBM « implique l'État et les collectivités locales : la région Hauts-de-France, les départements du Nord et du Pas-de-Calais, ainsi que huit intercommunalités, allant de Béthune à Valenciennes. Au total, l'engagement concerne 250 communes du bassin minier et 1,2 million d'habitants. »<sup>2</sup>

Le pacte SAT vise un territoire qui se situe « à cheval entre deux départements des Hauts-de-France, le territoire Sambre-Avesnois-Thiérache, sur lequel vivent 305 000 habitants ». <sup>3</sup>

Le point commun des deux territoires, ERBM et SAT, est d'être confronté à des difficultés socio-économiques importantes.

Concernant le niveau départemental, les analyses portent sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais mais regroupent les trois départements (Aisne, Oise et Somme) de l'ancienne région Picardie faute d'un volume de données suffisant.

Pour chaque critère de l'analyse, nous présentons donc généralement six graphiques intitulés respectivement : Région, Nord, Pas-de-Calais, Picardie, ERBM et SAT.

### 3.2 Accessibilité

Le premier critère lié à l'accessibilité est celui de la fréquentation mensuelle des centres d'information jeunesse. Concernant les réponses au questionnaire, on peut noter un nombre très faible de répondants en Picardie (3 718, cf. figure 2) qui, rappelons-le, regroupe trois départements, par rapport au département du Nord et surtout celui du Pas-de-Calais (cf. figure 1 et 2). On note également une forte différence dans le nombre de réponses entre l'ERBM et la SAT (cf. figure 3) mais rappelons que le territoire de l'ERBM comprend 1,2 million d'habitants alors que celui de la SAT n'en comprend que 305 000.

---

<sup>2</sup> source : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/engagement-pour-le-renouveau-du-bassin-minier-133>

<sup>3</sup> Source : <https://www.prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france/Region-et-institutions/L-action-de-l-Etat-dans-la-region/Amenagement-du-territoire-logement-transport-et-infrastructures/Pacte-pour-la-reussite-de-la-Sambre-Avesnois-Thierache>

Trois périodes semblent se détacher concernant la fréquentation mensuelle, février/mars, juin et septembre, à l'exception de la Picardie pour laquelle la fréquentation est basse en février et mars, et la SAT pour laquelle on observe une très faible fréquentation en juin.

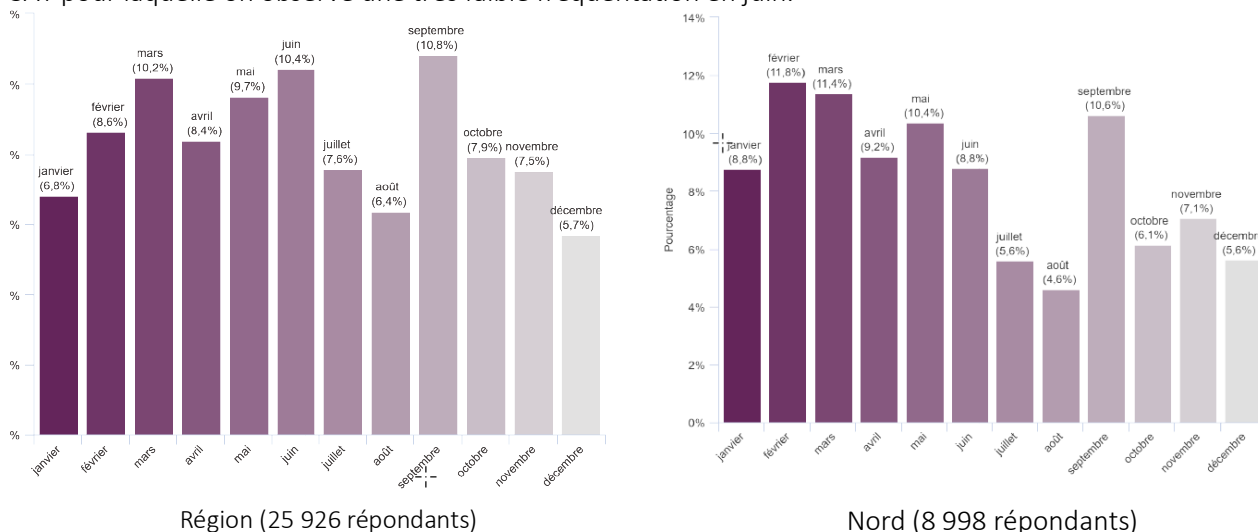


Figure 1 : Fréquentation mensuelle

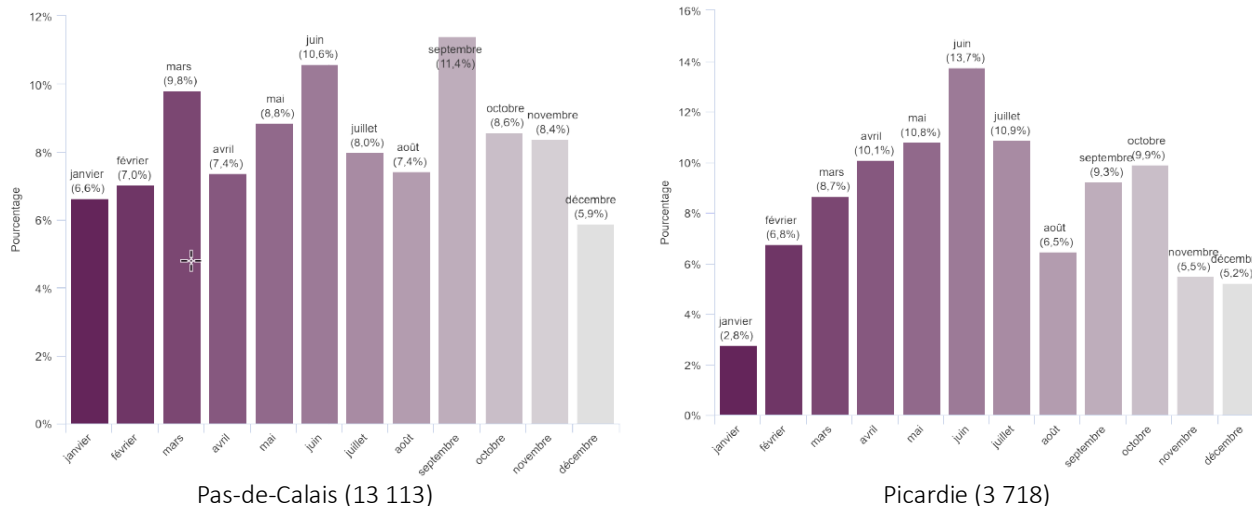


Figure 2 : Fréquentation mensuelle

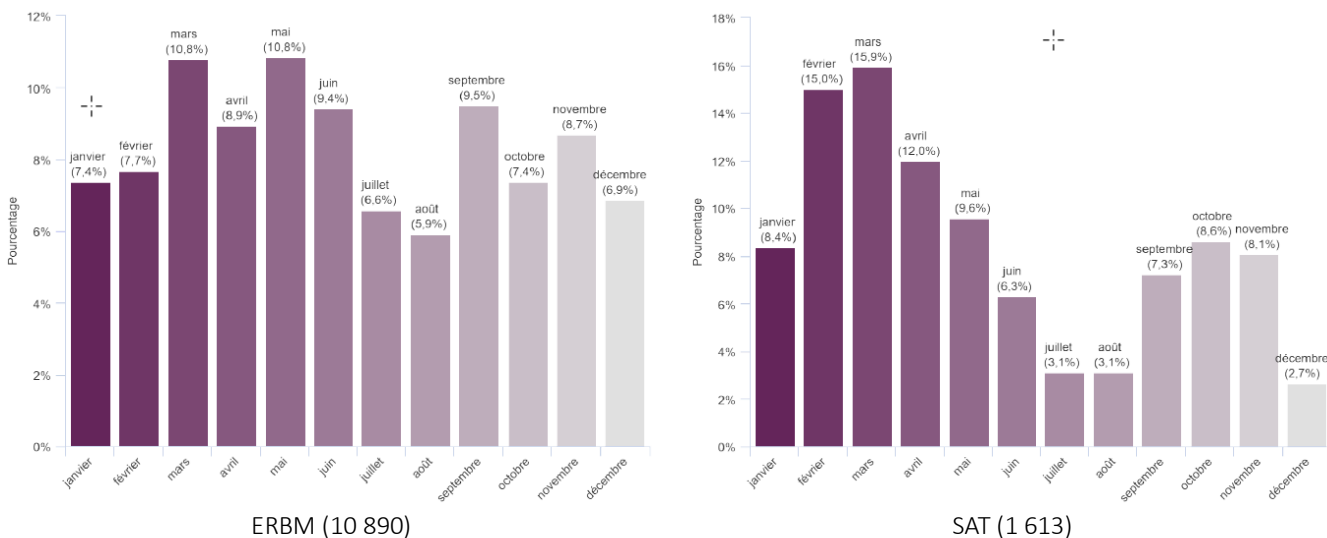


Figure 3 : Fréquentation mensuelle

### 3.2.1 Plages horaires de fréquentation

Sans surprise, les deux plages de fréquentation importantes sont le matin entre 9h et 12h et l'après-midi entre 14h et 17 (cf. figures 4, 5 et tableau 4).

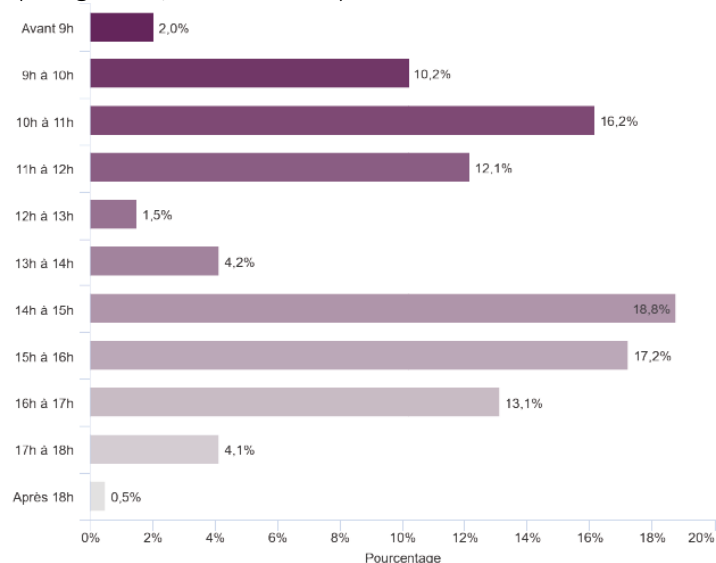
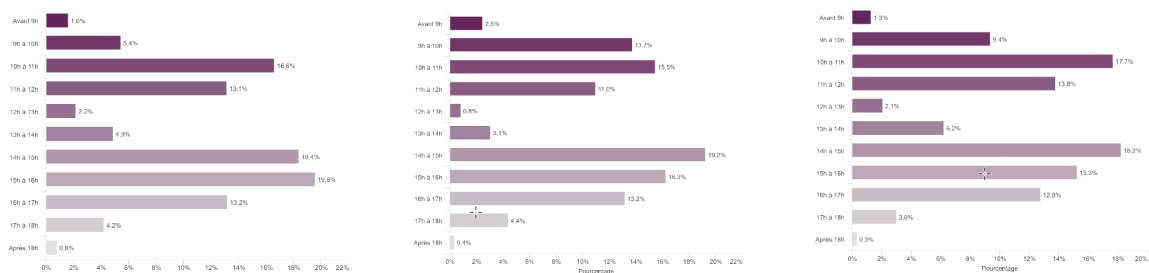


Figure 4 : Créneau horaire pour la Région (25 926 répondants)



Nord (8 998 répondants)

Pas-de-Calais (13 113)

Picardie (3 718)

Figure 5 : Créneau horaire pour les trois départements

Avant 9h	2,9 %	1,8 %
Entre 9h et 12h	41,3 %	44,4 %
Entre 12h et 14h	3,7 %	5 %
Entre 14h et 17h	47,5 %	52,7 %
Après 17h	4,5 %	0,5 %
	ERBM	SAT

Tableau 4 : Créneau horaire pour l'ERBM et la SAT

### 3.2.2 Entretiens

Pour les six territoires concernés, le tableau 5 ci-dessous présente la ventilation des entretiens en prenant compte s'il s'agit du premier contact de l'année et non.

Premier rdv de l'année	38,7 %	47,6 %	33 %	40,3 %	28,3 %	53,2 %
Pas le premier rdv	61,3 %	52,4 %	67 %	59,7 %	71,7 %	46,8 %
	Région (21 152)	Nord (6 476)	Pas de Calais (13 113)	Picardie (3 289)	ERBM (9 242)	SAT (1 076)

Tableau 5 : Premier RDV de l'année

### 3.2.3 Modalité d'accès

Cinq modalités d'accès à un interlocuteur d'un centre d'information jeunesse sont identifiés dans le questionnaire (cf. tableau 6) : par mail ou tchat, en présentiel dans la structure, par les réseaux sociaux, par téléphone ou en visioconférence. Le présentiel est plébiscité sur tous les territoires, entre 68% et 87%, loin devant le téléphone (entre 7% et 20%) (cf. tableaux 7 et 8). Notons que les répondants de la Picardie et la SAT sont les plus demandeurs d'un contact en présentiel et les moins enclins à faire leur démarche par téléphone.

Enfin, contrairement à ce que l'on pourrait croire, les réseaux sociaux pour les démarches dans les centres d'information jeunesse sont peu utilisés (entre 0,2% et 2,2%) à l'exception non négligeable de la SAT (3,7%, cf. tableau 8).

**Modalité d'accès**

Réponses effectives : 25 926      Taux de réponse : 100,0%

	N	%
Mail/Tchat	1 252	4,8%
Présentiel	19 894	76,7%
Réseaux sociaux	489	1,9%
Téléphone	4 253	16,4%
Visio	38	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>25 926</b>	<b>100,0%</b>

*Tableau 6 : Modalités d'accès pour la Région (25 926 répondants)*

Mail/Tchat	900	10,0 %	249	1,9 %	76	2,0 %
Présentiel	6 147	68,3 %	10 493	80,0 %	3 239	87,1 %
Réseaux sociaux	60	0,7 %	288	2,2 %	138	3,7 %
Téléphone	1 859	20,7 %	2 077	15,8 %	265	7,1 %
Visio	32	0,4 %	6	0,0 %	0	0,0 %
	Nord (8 998 répondants)		Pas-de-Calais (13 113)		Picardie (3 718)	

*Tableau 7 : Modalités d'accès pour les trois départements*

Mail/Tchat	438	4 %	192	11,9 %
Présentiel	8 785	80,7 %	1 248	77,4 %
Réseaux sociaux	129	1,2 %	3	0,2 %
Téléphone	1 529	14 %	143	8,9 %
Visio	9	0,1 %	27	1,7 %
	ERBM (10 890 répondants)		SAT (1 613)	

*Tableau 8 : Modalités d'accès pour l'ERBM et la SAT*

### 3.2.4 Action hors les murs

L'information sur l'organisation des rendez-vous (hors les murs ou au point IJ) est l'une des attentes des professionnels interrogés, et nous pouvons observer que plus de 98% des actions individuelles sont menées en interne dans les points IJ de la région (cf. tableaux 9, 10 et 11).

Pas hors les murs	19 539	98,2 %
Hors les murs	354	1,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>19 893</b>	<b>100,0 %</b>

*Tableau 9 : Actions hors les murs pour la Région (19 894 répondants)*

Pas hors les murs	6 077	98,9 %	10 234	87,5 %	3 214	99,8 %
Hors les murs	70	1,1 %	259	2,5 %	25	0,2 %
	Nord (6 147 répondants)		Pas-de-Calais (10 493)		Picardie (3 239)	

Tableau 10 : Actions hors les murs pour les trois départements

Pas hors les murs	8 697	99 %	1 246	99,8 %
Hors les murs	88	1 %	2	0,2 %
	ERBM (8 785 répondants)		SAT (1 248 répondants)	

Tableau 11 : Actions hors les murs pour l'ERBM et la SAT

### 3.2.5 Durée des entretiens

Concernant la durée des entretiens, nous observons à l'échelle de la région que plus de la moitié des rendez-vous durent entre 5 et 15 minutes (cf. tableau 12 et figure 6). Les premiers rendez-vous durent globalement plus longtemps que les suivants, sauf lorsqu'ils durent plus d'une heure. Nous observons également cela à l'échelle des trois départements (cf. tableaux 13, 14 et 15).

Pour bien comprendre les couleurs (rouge et bleu) dans les tableaux suivants, par rapport à la moyenne, le chiffre en rouge est sous-représenté, le chiffre en bleu est sur-représenté.

PREMIER_CONTACT_DE_LANN...	DUREE						TOTAL
	MOINS DE 5MIN	ENTRE 5 ET 10MIN	ENTRE 11 ET 15MIN	ENTRE 16 ET 30MIN	ENTRE 31MIN ET 1H	PLUS D1H	
pas le premier rdv de l'année	16,0%	30,7%	20,8%	15,0%	9,6%	7,9%	100,0%
premier rdv de l'année	16,3%	25,6%	24,1%	18,3%	11,0%	4,6%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>16,1%</b>	<b>28,7%</b>	<b>22,1%</b>	<b>16,3%</b>	<b>10,1%</b>	<b>6,7%</b>	

■ Eléments sous-représentés ■ Eléments sur-représentés

La relation est très significative. p-value = < 0,01 ; K<sub>hi</sub>2 = 176,7 ; ddl = 5.

Tableau 12 : Durée des entretiens pour la Région (25 926 répondants)

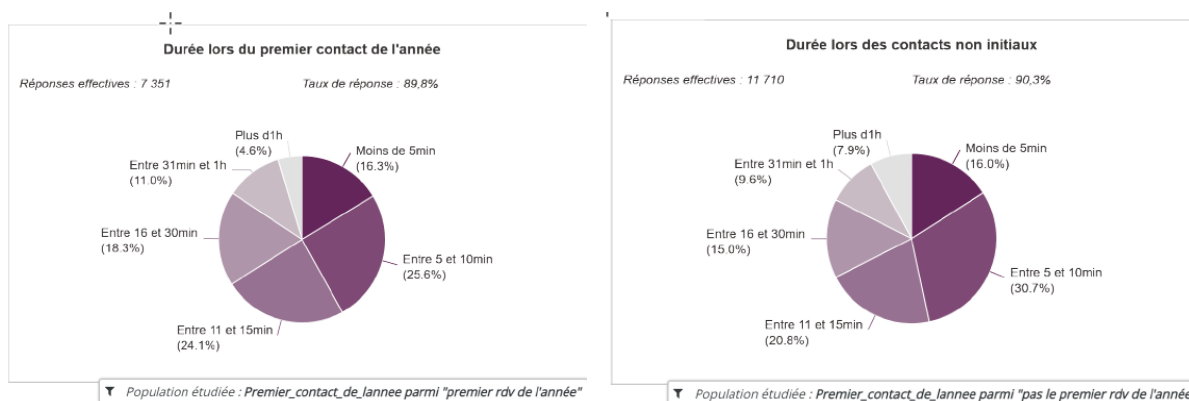


Figure 6 : Durée des entretiens pour la Région (25 926 répondants)

PREMIER_CONTACT_DE_LANN...	DUREE						TOTAL
	MOINS DE 5MIN	ENTRE 5 ET 10MIN	ENTRE 11 ET 15MIN	ENTRE 16 ET 30MIN	ENTRE 31MIN ET 1H	PLUS D1H	
pas le premier rdv de l'année	17,8%	20,7%	18,2%	15,7%	12,3%	15,4%	100,0%
premier rdv de l'année	17,8%	23,0%	21,0%	17,7%	14,2%	6,3%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>17,8%</b>	<b>21,7%</b>	<b>19,5%</b>	<b>16,6%</b>	<b>13,2%</b>	<b>11,2%</b>	

■ Eléments sous-représentés ■ Eléments sur-représentés

La relation est très significative. p-value = < 0,01 ; K<sub>hi</sub>2 = 120,7 ; ddl = 5

Tableau 13 : Durée des entretiens pour le département du Nord (9 998 répondants)

PREMIER_CONTACT_DE_LANN...	DUREE						TOTAL
	MOINS DE 5MIN	ENTRE 5 ET 10MIN	ENTRE 11 ET 15MIN	ENTRE 16 ET 30MIN	ENTRE 31MIN ET 1H	PLUS D1H	
pas le premier rdv de l'année	14,7%	37,3%	21,8%	14,3%	7,4%	4,4%	100,0%
premier rdv de l'année	16,5%	28,9%	26,5%	17,2%	8,0%	2,9%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15,3%</b>	<b>34,5%</b>	<b>23,3%</b>	<b>15,3%</b>	<b>7,6%</b>	<b>3,9%</b>	

■ Eléments sous-représentés ■ Eléments sur-représentés

La relation est très significative. p-value = < 0,01 ; Khl2 = 99,1 ; ddl = 5

Tableau 14 : Durée des entretiens pour le département du Pas-de-Calais (13 113 répondants)

PREMIER_CONTACT_DE_LANN...	DUREE						TOTAL
	MOINS DE 5MIN	ENTRE 5 ET 10MIN	ENTRE 11 ET 15MIN	ENTRE 16 ET 30MIN	ENTRE 31MIN ET 1H	PLUS D1H	
pas le premier rdv de l'année	17,6%	22,9%	21,6%	16,4%	12,9%	8,6%	100,0%
premier rdv de l'année	12,4%	21,7%	24,3%	23,0%	12,7%	5,8%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15,5%</b>	<b>22,4%</b>	<b>22,6%</b>	<b>19,1%</b>	<b>12,8%</b>	<b>7,5%</b>	

■ Eléments sous-représentés ■ Eléments sur-représentés

La relation est très significative. p-value = < 0,01 ; Khl2 = 40,1 ; ddl = 5

Tableau 15 : Durée des entretiens pour le département de Picardie (3 718 répondants)

### 3.3 Profil des usagers

Dans tous les territoires à l'exception de la SAT (cf. tableau 16), la population féminine est majoritaire dans le recours aux services des centres d'information jeunesse avec un différentiel d'environ 8 points, ce qui contribue à singulariser la SAT. Presque 12 points séparent en effet la population masculine de la population féminine.

Femme	53,7	53,8	54,2	51,4	53,5	44,1
Homme	45,7	46,2	44,6	48,6	45,1	55,9
Autre	0,6	0	1,2	0	1,4	0
	Région (25 056)	Nord (8 850)	PdC (12 434)	Picardie (3 677)	ERBM (10 264)	SAT (1 597)

Tableau 16 : Genre de l'utilisateur (en %)

Un aspect saillant concernant l'âge des usagers détaillé tableau 17. Pour quatre territoires sur six, le tableau montre une forte ou très forte proportion d'utilisateurs ayant 30 ans ou plus. Par ailleurs, la tranche 18-20 ans est également très fortement représentée. Les deux catégories représentent 50 % des usagers.

11 ans et moins	1,9	1,0	2,4	2,2	0,9	0
12 à 14 ans	3,2	2,4	3,6	4,2	2,0	0,1
15 à 17 ans	16,1	21,7	13,2	12,3	12,2	8,7
18 à 20 ans	23,9	26,5	21	26,9	16,5	22,0
21 à 23 ans	12,4	13,7	9,9	17,1	9,1	20,4
24 à 26 ans	7,9	6,7	8,4	9,4	8,8	13,6
27 à 29 ans	4,7	4,7	4,4	5,7	5,2	6,9
30 ans et plus	30,0	23,3	37,2	22,3	45,2	28,2
	Région (25 056)	Nord (8 736)	PdC (12 079)	Picardie (3 652)	ERBM (9 906)	SAT (1 603)

Tableau 17 : Âge de l'utilisateur (en %)

Très majoritairement et sans surprise, les usagers viennent eux-mêmes dans les centres d'information jeunesse (cf. tableau 18). Ils sont représentés par un parent dans un cas sur dix environ, à l'exception de la SAT où la presque totalité (98,8 %) des usagers viennent en personne.

Usager présent	89,3	87,4	90,7	89,6	90,0	98,8
Représenté par un parent	8,9	9,7	8,3	8,7	8,6	1,1
Représenté par un professionnel	1,4	2,5	0,8	0,8	1,2	0,1
Représenté par un ami	0,4	0,3	0,2	0,9	0,2	0,1
	Région (25 873)	Nord (8 989)	PdC (13 089)	Picardie (3 698)	ERBM (10 882)	SAT (1 612)

*Tableau 18 : Présence de l'utilisateur (en %)*

Sans surprise, dans plus de huit cas sur dix, les usagers viennent de la même commune que celle où est implantée le centre (cf. tableau 19). On peut néanmoins constater une provenance des usagers des villes de l'intercommunalité dans une proportion non négligeable avec une forte proportion (16 %) pour le territoire de la SAT.

Commune	83,4 %	82 %	82 %	91,8 %	86,7 %	80,8 %
Intercommunalité	9,6 %	11,8 %	9,7 %	4,1 %	6,6 %	16 %
Autre commune	7,0 %	6,2 %	8,2 %	4,1 %	6,7 %	3,1 %
	Région (23 129)	Nord (7 637)	PdC (12 067)	Picardie (3 404)	ERBM (9 948)	SAT

*Tableau 19 : Localité de l'utilisateur par rapport à celle de la structure (en %)*

Concernant la situation de l'utilisateur (cf. tableau 20), la catégorie des personnes « en recherche d'emploi » est majoritaire dans le recours aux services des centres d'information jeunesse. Les difficultés socio-économiques de la SAT et qui justifient la mise en place du pacte SAT expliquent probablement le taux très élevé de cette catégorie d'utilisateurs (58,2 %).

Nota bene : dans le cadre de l'analyse des résultats, la catégorie des « décrocheurs scolaires » a été regroupée avec celle des « sans activité ».

En recherche d'emploi	26,1	26,9	22,7	35,6	22,7	58,2
Lycéen	18,2	23,5	14,6	17,2	14,8	6,7
Salarié/indépendant	14,7	11	18,2	12,2	20,3	6,8
Sans activité	12,5	8,1	17,8	6,2	19,1	9,1
Etudiant	11,8	16,5	8,1	11,1	6,9	6,2
Autre	9,5	8,2	10,6	8,8	11,1	11,1
Collégien	4,7	3,6	5,3	5,5	3,1	0,6
En formation	1,2	1,4	1,3	0,4	1,2	0,3
En alternance	0,9	0,5	0,6	2,7	0,6	0,6
Volontaire	0,5	0,4	0,7	0,4	0,2	0,6
	Région (23 606)	Nord (8 440)	PdC (11 535)	Picardie (3 536)	ERBM (9 490)	SAT (1 583)

*Tableau 20 : Situation de l'utilisateur (en %)*

Pour la Région, nous avons ensuite effectué un croisement permettant d'identifier la localité de provenance en fonction de l'âge de l'utilisateur (cf. tableau 21, voir les annexes pour les autres tableaux croisés).

SEXE_DE_LUS...	LOCALITE_DE_LUSAGER		
	DE LA COMMUNE	DE L'INTERCOMMUNALITÉ	DUNE AUTRE COMMUNE
Femme	82,0%	10,2%	7,8%
Homme	85,0%	9,0%	6,0%
<b>TOTAL</b>	<b>83,4%</b>	<b>9,7%</b>	<b>7,0%</b>

La relation est très significative.  $p\text{-value} = < 0,01$  ;  $\text{Khi2} = 40,7$  ;  $\text{ddl} = 2$ .

**Tableau 21 : Localité de l'utilisateur en fonction de son genre**

Nous avons ensuite croisé la localité de l'utilisateur en fonction de sa situation pour répondre aux demandes des professionnels (cf. tableau 22). Les analyses indiquent que la provenance des individus est significativement différente en fonction du genre de l'utilisateur, les hommes provenant plus souvent que les femmes de la commune de la structure et moins souvent d'une autre commune de l'intercommunalité ou au-delà.

Nota bene : La modalité « Autre » a été exclue de l'analyse en fonction de son faible effectif.

SITUATION_SIMPLIFIEE	LOCALITE_DE_LUSAGER		
	DE LA COMMUNE	DE L'INTERCOMMUNALITÉ	DUNE AUTRE COMMUNE
Sans activité	<b>90,4%</b>	<b>3,7%</b>	<b>5,9%</b>
Collégien	<b>87,2%</b>	8,1%	<b>4,8%</b>
Salarié/indépendant	<b>86,2%</b>	<b>6,9%</b>	6,9%
Autres	<b>84,9%</b>	10,3%	<b>4,9%</b>
En alternance	83,3%	12,6%	4,0%
En recherche d'emploi	83,0%	<b>11,3%</b>	<b>5,7%</b>
Étudiant	<b>79,2%</b>	9,5%	<b>11,3%</b>
Lycéen	<b>77,5%</b>	<b>12,9%</b>	<b>9,6%</b>
En formation	<b>65,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>19,3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>83,3%</b>	<b>9,5%</b>	<b>7,2%</b>

■ Éléments sous-représentés ■ Éléments sur-représentés

La relation est très significative.  $p\text{-value} = < 0,01$  ;  $\text{Khi2} = 443,7$  ;  $\text{ddl} = 16$ .

**Tableau 22 : Localité de l'utilisateur en fonction de sa situation**

En raison de la faiblesse de son effectif, la modalité « Volontaire » a été placée dans « Autres » pour cette analyse. La modalité « Sans activité » comprend également les « décrocheurs scolaires ».

L'analyse révèle une différence significative de provenance de l'utilisateur en fonction de sa situation scolaire ou professionnelle. Les usagers sans activité, les collégiens et les salariés/indépendants proviennent plus souvent que la moyenne de la commune de la structure.

Les individus se déclarant « en formation » proviennent beaucoup plus souvent d'une commune en dehors de l'intercommunalité que le reste de l'échantillon.

Les analyses concluent à la significativité de la relation entre âge de l'utilisateur et provenance de l'utilisateur (cf. tableau 23). Les plus jeunes (14 ans et moins) et les moins jeunes (24 ans et plus) proviennent plus que la moyenne de la commune de la structure.

AGE	LOCALITE_DE_LUSAGER		
	DE LA COMMUNE	DE L'INTERCOMMUNALITÉ	DUNE AUTRE COMMUNE
11 ans et moins	92,0%	5,6%	2,4%
12 à 14 ans	88,3%	7,2%	4,5%
15 à 17 ans	76,5%	14,0%	9,5%
18 à 20 ans	77,2%	13,6%	9,2%
21 à 23 ans	80,6%	11,6%	7,8%
24 à 26 ans	87,3%	7,7%	5,0%
27 à 29 ans	89,5%	6,6%	3,9%
30 ans et plus	88,8%	5,5%	5,7%
<b>TOTAL</b>	<b>83,2%</b>	<b>9,7%</b>	<b>7,1%</b>

*La relation est très significative. p-value = < 0,01 ; Khi2 = 524,5 ; ddl = 14.*

**Tableau 23 : Localité de l'utilisateur en fonction de son âge**

### 3.4 Les motivations

Le questionnaire IJ-Stats propose quatre motivations pour la venue des usagers : Auto-doc, Echange, Permanence partenaire, Services.

À l'échelle de la région (cf. tableau 24 et figure 7), nous observons que la majorité des demandes concerne des échanges sur un ou plusieurs domaines (80%), et également la demande de services (45,6%) tels que l'impression, l'usage d'internet, etc. (voir section 3.6). Les demandes concernant l'auto-documentation et la permanence de partenaires représente finalement un faible pourcentage des motivations, respectivement 1,1% et 2,6%. Nous observons ensuite des motivations sensiblement similaires dans les départements du Nord, de la Picardie, et du territoire SAT. Les motivations dans le département du Nord Pas de Calais et le territoire ERBM diffèrent avec moins d'échange et plus de demandes de services.

Auto-doc	1,1%	1,2%	0,4%	3,5%	0,8%	0,6%
Échange	80%	95,2%	64,5%	97,2%	62%	97%
Permanence Partenaire	2,6%	0,9%	3,9%	2,2%	0,9%	1,5%
Services	45,6%	32,1%	55,1	45,7%	66,3%	51,3%
Territoire (nombre réponses)	Région (25 926)	Nord (8 998)	PdC (13 113)	Picardie (3 718)	ERBM (10 890)	SAT (1 613)

**Tableau 24 : Motivations des usagers par la demande à l'échelle de la région HdF (23 672)**

Lors d'un échange, les usagers s'intéressent le plus souvent à un domaine unique (64,4%). Bien que cela soit moins fréquent, un échange peut cependant concerner deux (22,6%) ou trois (8,2%) domaines. Les échanges plus longs, concernant 4 domaines ou plus sont beaucoup plus rares (4,8%).

### 3.5 Domaines concernant les demandes

Comme indiqué figure 7, les demandes des usagers concernent majoritairement un domaine (64,4%).

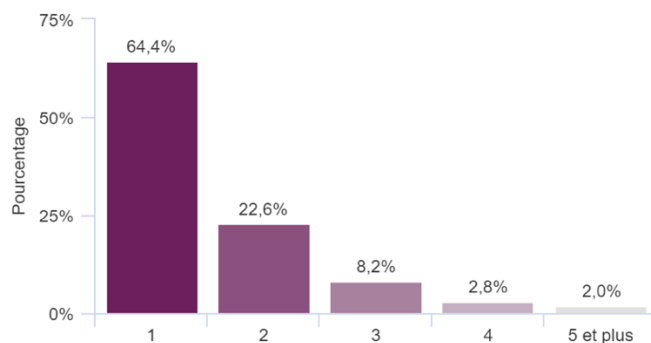


Figure 7 : Nombre de domaine(s) exploré(s) par/avec l'utilisateur

Nous présentons maintenant la répartition par domaine(s) concerné(s) par les demandes des usagers (cf. figure 8). Nous observons qu'à l'échelle de la région, les usagers demandent des entretiens pour obtenir des renseignements (30,5%), pour l'aide concernant des démarches administratives (29,1%) ou encore pour de la recherche de travail (25,8%). Il nous est impossible en l'état de préciser ce qu'il y a derrière la notion de « renseignement » et c'est un point qu'il faudrait creuser pour les années à venir. Aussi, le pourcentage de demandes d'aide aux démarches administratives fait écho à l'analyse du CIDJ à l'échelle nationale.

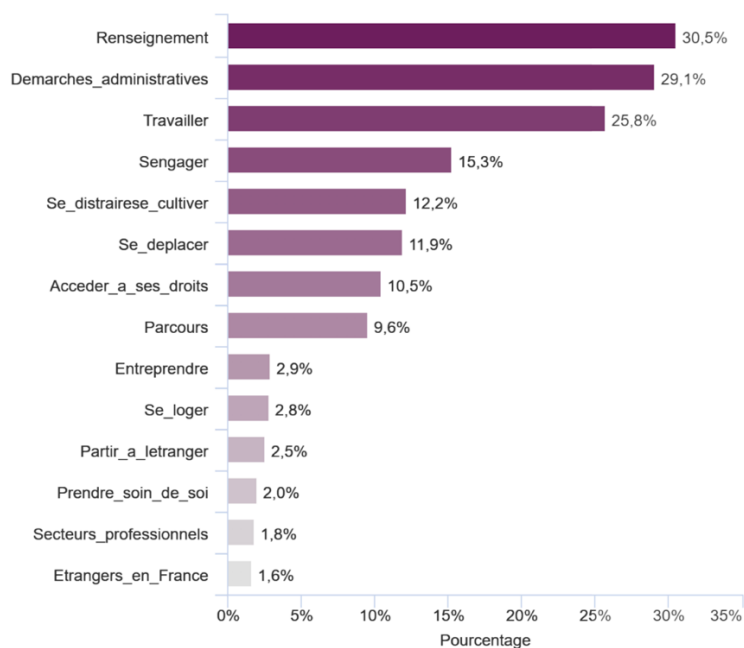


Figure 8 : Domaines couverts par la demande à l'échelle de la région HdF (23 672)

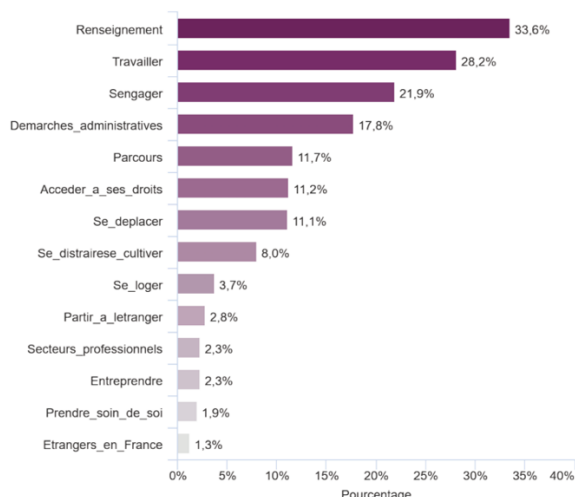


Figure 9 : Domaines couverts par la demande du département du Nord (8 672)

À l'échelle du département du Nord (cf. figure 9), nous pouvons observer des similarités par rapport à celle de la Région, notamment concernant la demande de renseignement (33,6%), celle concernant le travail (28,2%). Les demandes liées au Parcours (11,7%) sont plus importantes qu'à l'échelle de la Région. Par contre, les motivations concernant l'engagement (21,9%) et le parcours (11,7%) sont plus importantes dans ce département. Aussi, les demandes d'aide aux démarches administratives sont moins importantes dans ce département (17,8%).

À l'échelle du département du Pas-de-Calais (cf. figure 10), les demandes liées à l'aide aux démarches administratives sont plus importantes en pourcentage (36,9%) que celles à l'échelle de la Région. Celles concernant la demande de renseignement (25,3%), celle concernant le travail (23%) sont sensiblement similaires. Par contre, les demandes pour se distraire et/ou se cultiver sont plus importantes dans ce département (15,7%).

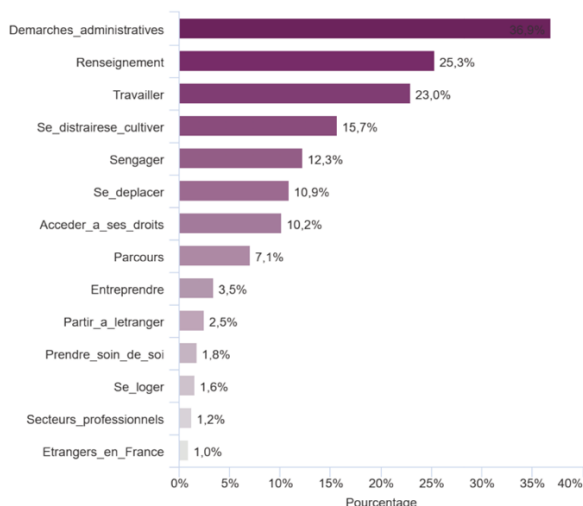


Figure 10 : Domaines couverts par la demande du département du Pas-de-Calais (11 529)

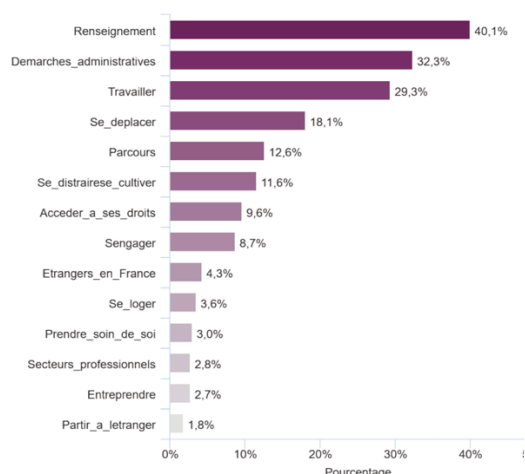


Figure 11 : Domaines couverts par la demande de la Picardie (3 375)

À l'échelle du département de la Picardie (cf. figure 11), nous pouvons observer des similarités par rapport à celle de la Région, notamment concernant les demandes de renseignement (40,1%), les démarches administratives (32,3%) ainsi que les demandes concernant le travail (29,3%). Comme pour le département du Nord, les demandes liées au Parcours (12,6%) sont plus importantes qu'à l'échelle de la Région. Par contre, les motivations concernant l'engagement (8,7%) sont moins importantes dans ce département. Nous pouvons également noter une forte demande liée à se déplacer (18,1%).

À l'échelle du territoire ERBM (cf. figure 12), les demandes les plus importantes sont liées aux démarches administratives (45,2%), suivies des demandes de renseignements (28,1%) et de celles liées au travail (22,8%). Les demandes pour s'engager (16,6%) et pour se distraire et se cultiver (10,8%) sont

également conséquentes. Nous pouvons observer de fortes similarités entre ce territoire et le département Pas-de-Calais.

Le territoire SAT dénote des autres territoires avec une plus forte demande liée au travail (36,4%) (CF. FIGURE 12), suivie des demandes liées au déplacement (16,9%), et d'accès à ses droits (15,3%). Les demandes liées à l'engagement (13,7%) et celles liées au Parcours (12,9%) sont également conséquentes. Les demandes de renseignement (16,8%) ainsi que celles liées aux démarches administratives (11,5%) sont plus faibles que sur les autres territoires analysés.

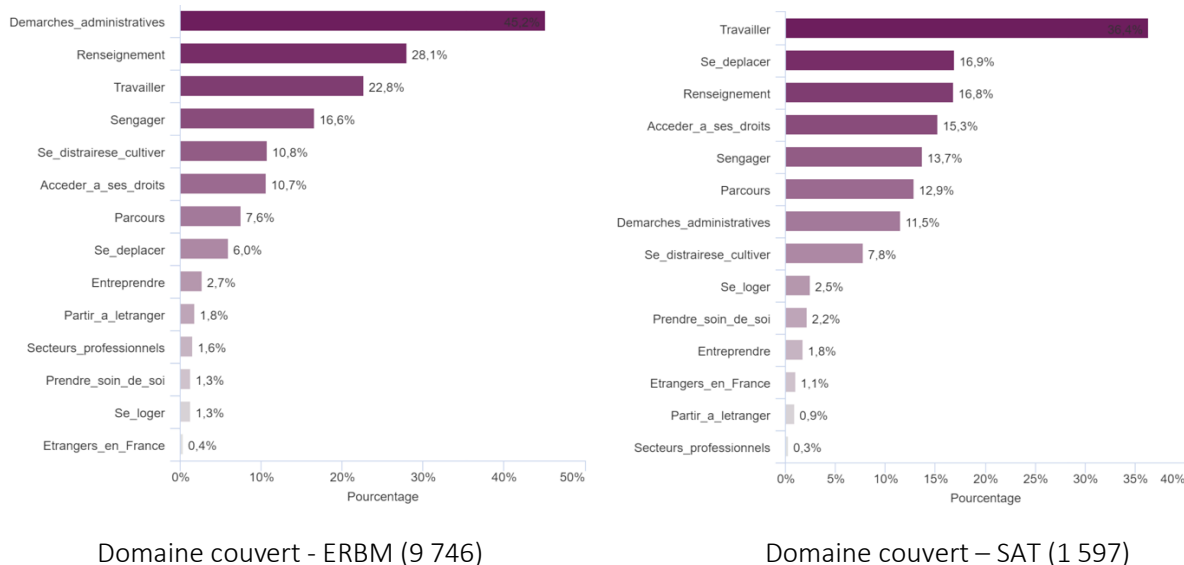


Figure 12 : Domaines couverts par la demande de l'ERBM et de la SAT

Notons qu'il arrive que le total des pourcentages soit supérieur à 100% car il arrive qu'une même demande concernant plusieurs domaines, comme le montre la figure 7 à l'échelle de la Région. Cependant, généralement, les demandes concernant un seul domaine.

### 3.6 Services sollicités

Les services sollicités par les usagers à l'échelle de la région sont présentés figure 13.

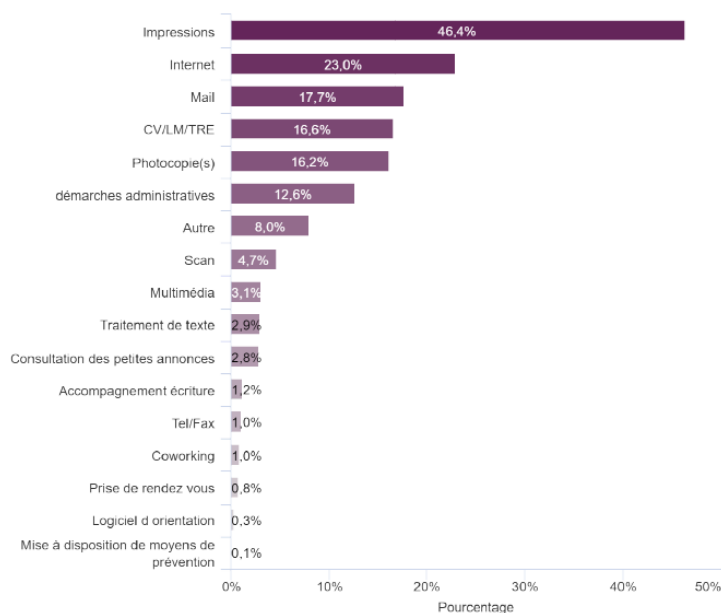


Figure 13 : Les services sollicités par les usagers des HdF

Les impressions représentent quasiment la moitié des demandes (46,4%). Dans le même ordre d'idées, les photocopies représentent un volume également important des demandes, à savoir 16,2%.

Les services liés à Internet (Internet et Mail) représentent 40% des demandes. Ces catégories ne permettent pas de connaître précisément les usages liés à Internet et aux Mails. Aussi, une catégorie « Autre » saisie librement par les professionnels correspond à 8% des services sollicités, et de la même façon, il nous est impossible dans la majorité des saisies de connaître précisément le fonds de la demande.

Nous observons par ailleurs que 16,6% des sollicitations correspondent à l'accompagnement dans la réalisation des CV et lettres de motivations à des fins d'insertion professionnelle. 12,6% correspondent à de l'accompagnement dans les démarches administratives.

Notons à nouveau que le total est supérieur à 100% puisque plusieurs services peuvent être sollicités simultanément.

Notons également que, comme discuté section 2.2.2 (nettoyage des données), beaucoup de saisies libres posent problème pour l'analyse et nous avons dû faire des choix pour mener notre analyse :

- Des regroupements sont réalisés selon les formes d'écriture des saisies (singulier-pluriel),
- Le service « Internet » est enrichi par un certain nombre de réponses libres (exemple « Internet scolaire », « Internet Administratif », etc.),
- Une catégorie « Autre » est créée par certains usagers (427 saisies) et nous regroupons dans cette catégorie d'autres réponses libres,
- Une catégorie « démarches administratives » est créée par un certain nombre de réponses libres (exemple des informations retraites, CAF, E-administratif),
- Une catégorie Mail apparaît régulièrement dans les réponses libres (2 035), et nous la faisons donc apparaître en tant que Service ici (exemple « Envoi/consultation mail »). Nous observons ainsi à travers cet exemple que tous les territoires ne renseignent pas les réponses libres de la même façon.

À l'échelle des autres territoires (cf. tableau 25), les demandes d'impressions sont moins importantes dans les territoires Nord et SAT que dans les autres territoires (51, 5% dans le Pas-de-Calais, 51,3% en Picardie et 47,9% dans l'ERBM. C'est également le cas pour les photocopies dans le Nord (11,2% contre plus de 16% sur les autres territoires). Le département de la Picardie se démarque également par une forte demande d'accès à Internet, à l'accompagnement à la réalisation de CV et lettre de motivation et par l'accompagnement à l'écriture (Traitement de texte, accompagnement). La consultation des petites annonces est également non négligeable sur ce territoire (7%). Par contre, il semble que les professionnels sur ce territoire ne fassent pas remonter de services liés aux démarches administratives. Les services « Autre » sont majoritairement saisis dans les territoires du Nord, du Pas-de-Calais et de l'ERBM. Notons enfin que des points IJ du territoire du Nord proposent des services de co-working qui semblent répondre à des besoins (4,1% des services sollicités).

Impressions	29,9	51,5	51,3	47,9	27,7
Internet	16,5	21,2	41,4	19,1	23,6
Mail	-	26,9	6,5	27,3	-
CV/LM/TRE	22,3	12,5	25,4	12,9	21,8
Photocopie(s)	11,2	18,1	16,2	16,5	18,1
Démarches admin.	9,9	16,5	0,1	17,1	12,5
Autre	12,8	7,5	2,1	9,9	1,4
Scan	3,6	4,7	6,2	3,8	1,7
Multimédia	0,9	3,9	3,0	4,0	0,4
Traitement de texte	1,9	2,4	7,0	2,0	0,3
Consultation petites annonces	3,4	1,6	7,4	1,9	0,1
Accompagnement écriture	0,7	-	7,0	-	-

Tél./Fax	2,0	0,5	1,6	0,6	0,5
Coworking	4,1	-	-	-	-
Prise de rdv	3,2	-	-	1,2	-
Logiciel d'orientation	0,4	0,4	-	0,3	-
Mise à disposition de moyens de prévention	0,2	0,1	0,1	0,2	-
	Nord (2 709)	PdC (7 159)	Picardie (1 636)	ERBM (7 076)	SAT (770)

*Tableau 25 : Les services sollicités par les usagers*

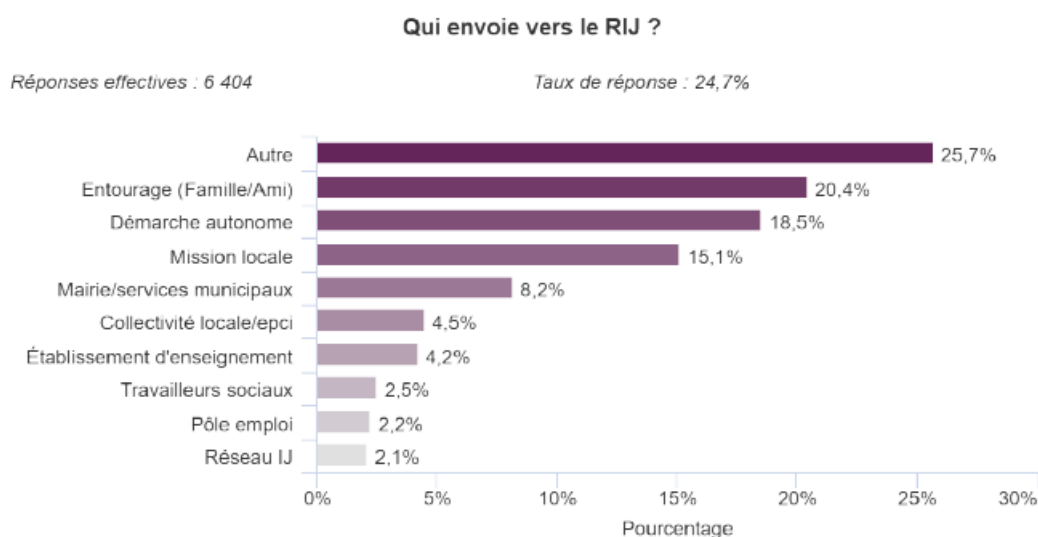
Nota bene : Le total est supérieur à 100% puisque plusieurs services peuvent être sollicités simultanément.

### 3.7 Les partenaires des CIJ / PIJ en amont et aval de l'entretien

Analysons maintenant les partenaires des CIJ/PIJ qui interviennent en amont et en aval de l'entretien. La figure 14 représente les saisies IJ-Stats répondant à « qui envoie vers le RIJ » à l'échelle des Hauts-de-France (6 404, soit 24,7% des saisies), et le tableau 26 sur les autres territoires.

Nous pouvons observer l'importance de l'entourage (20,4%) et des démarches autonomes (18,1%). Les missions locales (15,1%) et services municipaux en mairies (8,2%) sont également des prescripteurs importants pour le réseau des IJ dans les Hauts-de-France.

Il est important de noter ici la part importante de saisie « Autre » en tant que prescripteur (25,7%), sans information supplémentaire nous permettant de mieux comprendre cette catégorie.



*Figure 14 : Qui envoie vers le RIJ à l'échelle des HdF ?*

Le taux de réponse sur les différents territoires est de 39,5% pour le Nord, 17,4% pour le Pas-de-Calais, 14,3% pour la Picardie, 25,3% pour l'ERBM et 69,9% pour le SAT.

À l'échelle des territoires dans les HdF, les démarches autonomes sont visiblement relativement faibles dans le Pas-de-Calais (0,1%), et il est par contre important sur le territoire du SAT (51,9%). Contrairement aux autres territoires, les services communaux des mairies sont des prescripteurs importants dans le Pas-de-Calais (17,8%) et l'ERBM (15,1%). L'entourage des usagers est une part importante des prescripteurs des usagers dans le Pas-de-Calais (27,6%) et l'ERBM (30,5%). Notons également que les établissements d'enseignement semblent être des prescripteurs qui ont un impact

sur la venue des usagers dans le Pas-de-Calais (6,9%), la Picardie (5,5%) et l'ERBM (5,8%). Les missions locales semblent être des prescripteurs plus importants sur les territoires du Nord et de l'ERBM.

Enfin, la catégorie « Autre » reste importante sur l'ensemble des territoires, avec jusqu'à 45,8% des usagers envoyés vers les PIJ en Picardie.

Autre	24,4	22,5	45,8	17,2	11,0
Entourage (Famille/Ami)	16,3	27,6	18,7	30,5	10,6
Démarche autonome	32,7	0,1	3,6	15,6	51,9
Mission locale	16,7	13,4	11,9	6,0	19,5
Mairie/Services municipaux	2,8	17,8	2,8	15,1	0,4
Collectivité locale/epci	1,1	10,6	2,1	8,8	1,0
Etablissement d'enseignement	2,3	6,9	5,5	5,8	2,2
Travailleurs sociaux	2,9	1,9	2,6	2,5	1,5
Pôle emploi	1,9	2,2	4,7	3,3	0,9
Réseau IJ	2,2	1,2	4,3	1,3	1,5
	Nord (8 998)	PdC (2 217)	Picardie (530)	ERBM (2 753)	SAT (1 127)

Tableau 26 : Qui envoie vers le RIJ (en %) sur les autres territoires ?

À l'échelle des HdF, les rendez-vous réalisés au sein des points IJ permettent principalement une orientation ensuite vers les services municipaux des mairies à hauteur de 16,5%, vers le réseau IJ à hauteur de 15,4%, les missions locales (9,7%), Pôle emploi (7,7%) ou encore des conseillers numériques (5,4%). Ces statistiques proviennent des 5 652 saisies renseignant de champs, soit 21,8% des saisies totales. Nous observons une fois encore que la catégorie libre « Autre » correspond à une part importante des saisies (43,2%), ce qui limite ici notre possibilité d'analyser plus finement cet aspect.

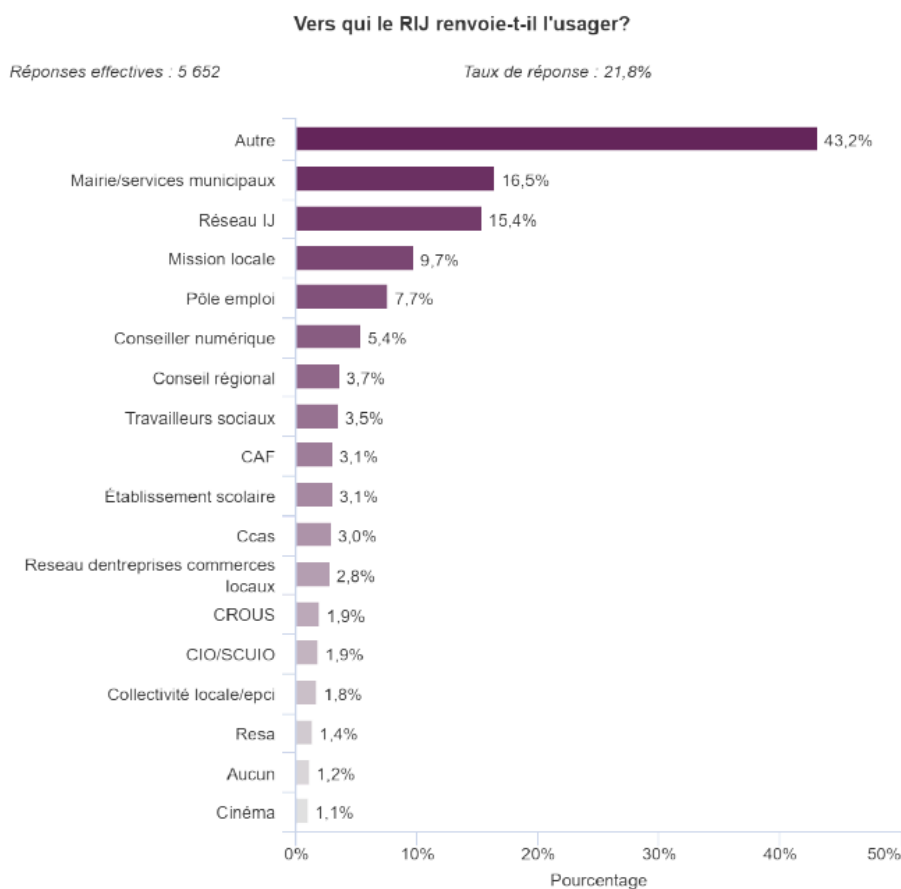


Figure 15 : Vers qui renvoie le RIJ à l'échelle des HdF ?

Cette saisie Autre est significative sur l'ensemble des territoires comme le montre le tableau 27. Notons que le taux de réponse est de 31,6% dans le Nord, 15,2% dans le Pas-de-Calais, 21% en Picardie, 16,4% dans l'ERBM et 68,8% dans le SAT.

Les RIJ renvoient régulièrement les usagers vers services municipaux dans le Pas-de-Calais (33,2%) et l'ERBM (37,9%), ce qui est bien moins le cas sur les autres territoires. Le réseau IJ est également régulièrement mobilisé sur les territoires, sauf sur le territoire ERBM qui renvoie très peu vers un autre CIJ ou PIJ (3,9%).

Les missions locales et Pôle Emploi sont également mobilisés sur l'ensemble des territoires, à l'exception de Pôle emploi sur le territoire SAT (0,9%). Les territoires Nord et SAT semblent faire appel à des conseillers numériques de façon importante pour accompagner les usagers, ce qui n'est pas le cas sur les autres territoires. Enfin, le territoire Picardie se démarque par une part non négligeable d'orientation de l'utilisateur vers la CAF (6%), vers le CCAS (14,9%) ou encore vers une activité Cinéma (8,1%).

Autre	<b>40,4</b>	<b>44,8</b>	<b>48,4</b>	<b>35,3</b>	<b>30,6</b>
Mairie/Services municipaux	6,6	33,2	10,1	37,9	4,8
<b>Réseau IJ</b>	<b>20,4</b>	<b>10,1</b>	<b>9,0</b>	<b>3,9</b>	<b>29,7</b>
Mission locale	10,3	9,2	9,4	8,5	8,7
Pôle emploi	9,7	5,0	7,3	13,0	<b>0,9</b>
Conseiller numérique	10,7	-	-	-	27,4
Conseil régional	5,8	0,6	3,1	-	-
Travailleurs sociaux	4,7	2,1	2,7	3,1	1,6
CAF	2,9	1,7	6,0	1,6	-
Établissement scolaire	3,8	1,1	4,5	0,8	1,4
CCAS	1,4	0,6	14,9	1,5	-
Réseaux d'entreprises/Commerces locaux	5,6	-	-	8,8	-
CROUS	2,7	0,3	1,2	0,4	0,5
CIO/SCUIO	1,8	2,0	1,9	1,8	0,2
Collectivité locale/Epci	0,6	3,1	3,2	3,4	0,2
Resa	2,8	-	-	-	7,1
Aucun	1,5	0,1	3,0	-	-
<b>Cinéma</b>	-	-	8,1	-	-
	Nord (2 839)	PdC (1 994)	Picardie (779)	ERBM (1 788)	SAT (1 110)

Tableau 27 : Vers qui renvoie le RIJ ?

## 4 Les éléments significatifs

Pour la Région

Âges, genre, domaines et et situation sur-représentés chaque mois



Lecture : Le mois de Mai, qui représentent 10% des demandes se caractérise par une sur-représentation (par rapport au reste de l'année) :

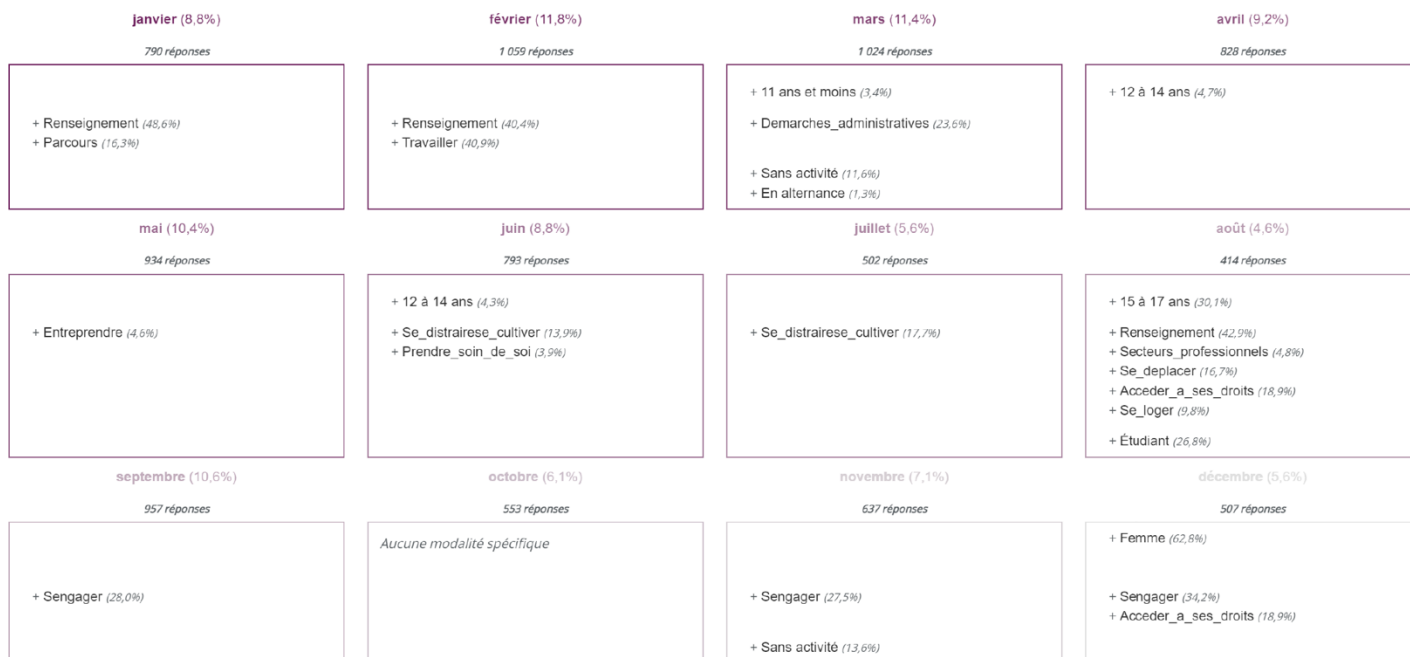
- des individus âgés de 18 à 20 ans
- des demandes concernant des renseignements, "se distraire", "partir à l'étranger" et "entreprendre"
- Des étudiants et des lycéens

Ces caractéristiques ont été calculées au seuil de significativité de 0,1%

Uniquement les éléments significativement sur-représentés sont affichés.

Pour le département du Nord

Âges, genre, domaines et et situation sur-représentés chaque mois



Lecture : Le mois de Mars, qui représentent 11,4% des demandes, se caractérise par une sur-représentation (par rapport au reste de l'année) :

- des individus âgés de moins de 11 ans
- des demandes concernant les démarches administratives
- Des personnes sans activité et en alternance.

Ces caractéristiques ont été calculées au seuil de significativité de 0,1%

Uniquement les éléments significativement sur-représentés sont affichés.

Pour le département du Pas-de-Calais

Âges, genre, domaines et et situation sur-représentés chaque mois



Lecture : Le mois de Novembre, qui représentent 8,4% des demandes, se caractérise par une sur-representation (par rapport au reste de l'année) :

- des individus âgés de plus de 30 ans
- des demandes concernant l'accès aux droits
- Des personnes salariées ou indépendantes.

Ces caractéristiques ont été calculées au seuil de significativité de 0,01%

Pour le département Picardie

Âges, genre, domaines et et situation sur-représentés chaque mois



Lecture : Le mois de Mars, qui représentent 8,7% des demandes, se caractérise par une sur-représentation (par rapport au reste de l'année) :

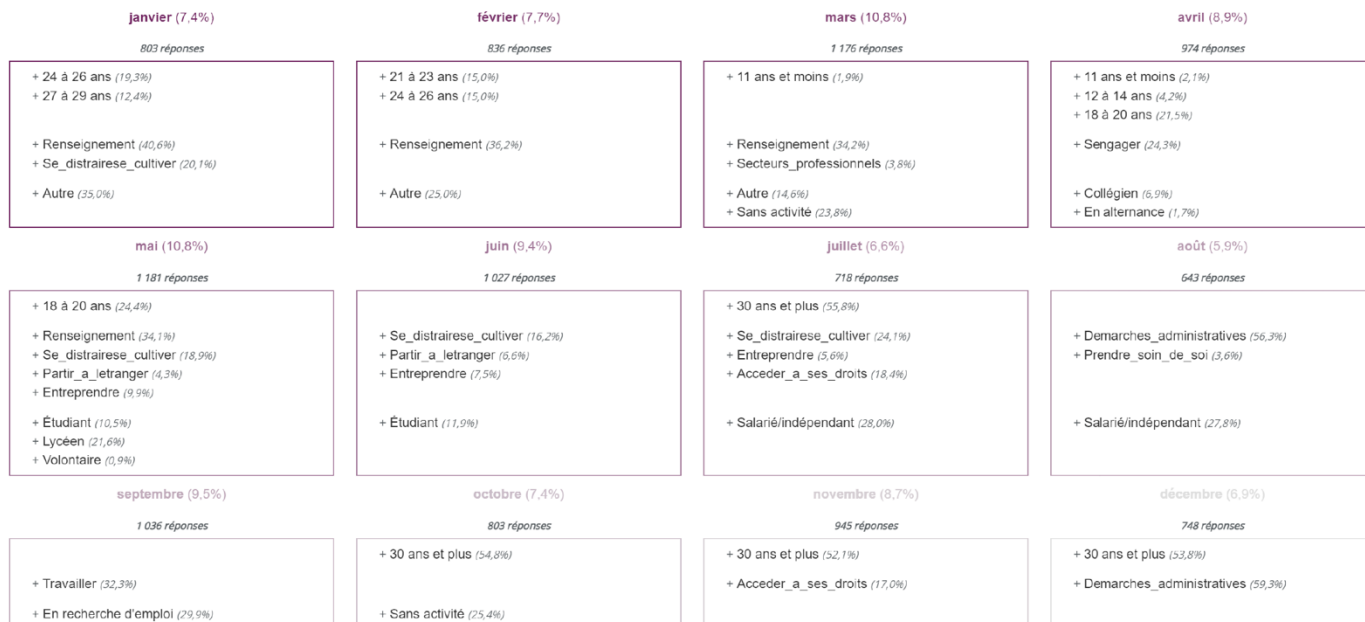
- des individus âgés de 21 à 23 ans
- des demandes concernant le déplacement et les démarches administratives
- Des étudiants

Ces caractéristiques ont été calculées au seuil de significativité de 0,1%

Uniquement les éléments significativement sur-représentés sont affichés.

Pour le territoire ERBM

Âges, genre, domaines et et situation sur-représentés chaque mois



Lecture : Le mois de Mai, qui représentent 10% des demandes se caractérise par une sur-représentation (par rapport au reste de l'année) :

- des individus âgés de 18 à 20 ans
- des demandes concernant des renseignements, "se distraire", "partir à l'étranger" et "entreprendre"
- Des étudiants, des lycéens et des volontaires

Ces caractéristiques ont été calculées au seuil de significativité de 0,01%

Uniquement les éléments significativement sur-représentés sont affichés.

Pour le territoire du pacte SAT

Âges, genres, domaines et et situations sur-représentés chaque mois



Uniquement les éléments significativement sur-représentés sont affichés.

## 5 Préconisations

Au regard des différentes rencontres sur le territoire avec les points IJ, ils sont demandeurs d'un **guide de bonnes pratiques**. Rédigé par l'Observatoire Jeunesse des H.d.F, ce guide est donc à destination des points IJ pour mieux appréhender l'outil de saisie IJ Stats, et notamment le formulaire de saisie pour les entrées libres (domaines, services, etc.).

- Comme déjà discuté les années passées dans le groupe de travail faisant évoluer IJ Stats, l'onglet « motivation » n'apporte pas d'information pertinente pour les points IJ,
- Une difficulté apparaît sur la saisie du fait qu'un jeune se présente pour la première fois, ou non. Cette saisie s'appuie sur le calendrier administratif et un jeune qui est venu en décembre 2024, et qui revient en janvier 2025 est un « nouveau jeune », ce qui ne correspond pas forcément au calendrier des structures et qui a un impact sur les analyses,
- Au regard des rencontres avec les points IJ, il est important de **travailler au nettoyage et au recouplement de saisies hétérogènes** avant de pouvoir générer les graphiques et lancer les analyses,
- Sur les données croisées, au regard des saisies hétérogènes, cela amène pour le moment à proposer des hypothèses de conclusion que des conclusions,

Par ailleurs, les structures IJ sont intéressées par des **analyses à différentes échelles** (région, départements, territoires ciblés ERBM et SAT) pour les aider à mieux se positionner sur le territoire, ce que nous préconisons de poursuivre.

Au regard des saisies « Autres », et notamment sur le réseau de partenaires (qui envoie vers le point, et vers qui renvoie le point IJ), nous préconisons de **travailler finement à l'accompagnement des structures pour améliorer leurs saisies**, afin de proposer ensuite des analyses du réseau de partenaires à différentes échelles (locale, départementale, régionale).

## 6 Annexes

- Annexe 1 : Annexe1\_Bilan\_Geriico\_Analyses\_HdF\_Moins30Ans.pdf
- Annexe 2 : Annexe2\_Geriico\_IJStats2022HdF\_Analyses\_HdF.pdf
- Annexe 3 : Annexe3\_Geriico\_IJStats2022HdF\_Analyses\_Nord.pdf
- Annexe 4 : Annexe4\_Geriico\_IJStats2022HdF\_Analyses\_PDC.pdf
- Annexe 5 : Annexe5\_Geriico\_IJStats2022HdF\_Analyses\_Picardie.pdf
- Annexe 6 : Annexe6\_Geriico\_IJStats2022HdF\_Analyses\_ERBM.pdf
- Annexe 7 : Annexe7\_Geriico\_IJStats2022HdF\_Analyses\_SAT.pdf
- Annexe 8 : Annexe8\_Geriico\_IJStats2022HdF\_Analyses\_Avion.pdf
- Annexe 9 : Annexe9\_Geriico\_IJStats2022HdF\_Analyses\_Lille.pdf
- Annexe 10 : Annexe10\_Geriico\_IJStats2022HdF\_Analyses\_Beauvais.pdf