

L'accueil des jeunes pour les jeunes

La mission locale du Libournais couvre un territoire très vaste, dans lequel les enjeux de la mobilité sont primordiaux : 140 communes, 5 Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), dont la communauté d'agglomération de Libourne. Pour mieux toucher ses publics, elle dispose également de 13 antennes, différents lieux d'accueil qui lui permettent d'établir un maillage territorial et de mieux échanger avec les acteurs.

Soucieuse d'être toujours plus pertinente dans l'accueil de ses publics, elle a décidé de mettre en place un projet « d'adaptation des modalités d'accueil à la temporalité des jeunes », soutenu par le Fonds Régional d'Innovation dans la Formation. Dans ses grandes lignes, il a pour but de modifier le schéma habituel d'accueil des jeunes et de prise de rendez-vous avec un conseiller. Si l'expérience est concluante au siège de Libourne, elle sera étendue aux autres territoires.

A l'heure des réseaux sociaux, Corinne Venayre, directrice, estime que les jeunes devraient être en capacité de s'approprier eux-mêmes un certain nombre d'informations. « Nous voulons arrêter de considérer que les conseillers sont les seuls prismes de diffusion de l'information sur nos services. Ils ont souvent trop de choses à voir avec chaque jeune, beaucoup de temps administratifs, et ne peuvent pas passer en revue l'ensemble de notre offre. Le risque, c'est qu'il y ait un manque d'équité entre les publics, qui ne reçoivent pas tous l'ensemble de ces éléments. Par conséquent, nous manquons de prescriptions sur certains ateliers. »

« Notre premier objectif est d'aménager nos locaux pour permettre aux jeunes d'accéder par eux-mêmes à un premier niveau d'information. Ce ne sera pas un libre-service, des animateurs les accompagneront en leur proposant, avant d'être reçus par un conseiller, de passer par une sorte de petit parcours de présentation de notre offre de service. Cet accompagnement en amont du rendez-vous ne se faisait pas avant, nos locaux ne s'y prêtaient pas et nous n'avions pas le personnel. Nous avons recruté une personne dédiée à cette mission. Nous sommes passés d'un accueil sur rendez-vous à un accueil en flux. »

La mission locale veut ouvrir ses locaux aussi pour en donner une autre image, casser son côté institutionnel. En faire un espace de rencontre où les jeunes pourront s'informer en autonomie avec des tablettes et des ordinateurs mis à disposition, effectuer certaines démarches, échanger avec les conseillers autour d'un café. Le principe est donc de passer d'un lieu où l'on attend, à un lieu où l'on vit et que l'on a envie de fréquenter. Il sera ouvert, aucun sujet confidentiel n'y sera abordé, cela relève de l'accompagnement par le conseiller.

C'est aussi une volonté de raccourcir les délais de prise en compte, afin d'éviter de perdre certains jeunes. D'autant qu'ils n'ont pas tous besoin d'un accompagnement, parfois juste de quelques renseignements basiques qui ne nécessitent pas de passer 30 minutes avec un conseiller ou d'attendre plusieurs jours pour un rendez-vous. A terme, l'ambition est aussi de faire venir des groupes et d'organiser des temps d'échange et des ateliers. Un comité consultatif de jeunes a été créé à cet effet.

Par ailleurs, des enquêtes ont montré que la mission locale n'était pas très connue. « Et lorsque nous sommes connus, notre image n'est pas très positive, associée aux jeunes en grande difficulté alors que ça n'est pas le sujet. Aujourd'hui tous les jeunes ont besoin de nous, même s'ils sont qualifiés et diplômés. Le prisme n'est pas « je suis nul, je vais à la mission locale ». »

Les jeunes qui viennent à la mission locale ont d'autres préoccupations que de penser son aménagement. Mais s'ils sont sollicités directement, ils deviennent facilement partie prenante. « Nous avons constitué un petit groupe qui a travaillé sur des thématiques avec une artiste bordelaise, Waldo. En avril, puisque les locaux étaient vides, ils sont venus 3 jours pour relooker les portes et rendre l'espace plus accueillant. La prochaine étape ce sera les travaux, avec notamment la suppression de quelques cloisons. »

Les 5 conseillers présents à Libourne sont demandeurs de cette fonction d'animateur d'espace ressources. Se rendre dans cet espace pour y rencontrer les jeunes, leur apporter des réponses immédiates sans pour autant être leur conseiller attitré, les sortira de leur quotidien en tête à tête dans leur bureau. « Nous avons démarré l'accueil au flux sans attendre les travaux. Le nombre de visites augmente déjà avec le repérage que nous avons fait, les efforts de visibilité. L'idéal serait de disposer d'un lieu unique. Aujourd'hui, si un jeune passe la porte et qu'on le renvoie ailleurs, c'est fichu, on le perd. C'est toute la complexité de l'accompagnement et de la multiplication des acteurs. »