

La « Boussole des droits », un service d'information personnalisé pour les jeunes

08 Décembre 2016

Philippe Heurtaux - Chef de projet de la « Boussole des droits », Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative



La « Boussole des droits », fruit d'une collaboration entre jeunes et acteurs du territoire, permet d'obtenir les conseils d'un professionnel pour trouver un emploi, une formation ou un logement, et pour connaître ses droits.

« La Boussole propose aux jeunes une offre de service personnalisée, simple à comprendre et à mobiliser, éditée par les acteurs du territoire et complétée par des informations utiles. »

Comment est née la « Boussole des droits » ?

Dans le cadre de travaux de synthèse menés par la Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA) sur l'information des jeunes, l'idée d'une « Boussole des droits » s'est progressivement imposée. Ce projet, porté par la DJEPVA, est inscrit dans le Plan Priorité Jeunesse du gouvernement et a été retenu au titre du Programme d'investissements d'avenir (PIA).

Quelles ont été les différentes phases de construction de ce projet initié en 2013 ?

Trois synthèses d'études nationales ont été réalisées par la DJEPVA en 2013. En 2014 et 2015, d'autres investigations ont été menées avec le Secrétariat général de la modernisation de l'action publique (SGMAP) et l'appui de l'institut de sondage BVA, sur deux territoires expérimentaux, Champagne-Ardenne et Bretagne, candidats à une démarche de diagnostics croisés entre attentes des jeunes et des professionnels en matière d'accès à l'information. Ces investigations ont permis d'identifier, côté jeunes, les particularités de leurs parcours et de leurs besoins et, côté professionnels, des carences de coopération ainsi qu'une volonté de co-construction de cette information.

Début 2016, une équipe projet nationale a été constituée, comprenant un appui méthodologique de l'incubateur numérique du SGMAP afin de développer le service numérique « Boussole des droits ». Cette équipe s'appuie sur le territoire de Reims pour formaliser, avec les jeunes et les professionnels, les services que peut leur rendre la Boussole.

Quels services la Boussole apporte-t-elle ?

Plus de 80 % des jeunes interrogés disent qu'ils souhaitent pouvoir rencontrer des professionnels capables de répondre rapidement à leurs besoins du moment. Bien qu'ils aient accès à une foule de sites, ils peinent à trouver la bonne information. Lorsqu'ils la trouvent, ils doutent de son authenticité et ont besoin de se rassurer avec des professionnels reconnus. La Boussole repose sur un principe simple, valable dans toutes les thématiques expérimentées : activité (emploi, formation, engagement), logement, santé. Il s'agit de présenter au jeune, à partir d'un mini questionnaire, une offre de service simple à comprendre et à mobiliser, mise en avant par les acteurs du territoire. Le jeune peut alors choisir, parmi les résultats proposés, les services les plus appropriés à sa demande et choisir d'être rappelé par un professionnel dans un délai raisonnable.

La première version expérimentale est testée sur le territoire de Reims et ses environs depuis mars. Est-il prévu une phase de test sur des territoires franciliens ?

La Boussole demande, en effet, à être testée auprès d'autres professionnels et d'autres jeunes sur des territoires présentant des caractéristiques différentes. En Ile-de-France, Cœur d'Essonne a été retenu sur proposition du Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ). Plusieurs Quartiers prioritaires de la politique de la ville y sont présents et les professionnels y ont une forte culture de travail coopératif. Comme pour Reims, il s'agira de créer, avec les professionnels intervenants dans les différents thèmes abordés par la Boussole, une animation territoriale de l'information adressée aux jeunes. Les acteurs concernés s'engageront, d'une part à simplifier et

clarifier leur offre de service, d'autre part à rappeler les jeunes utilisateurs dans un délai maximum garanti.

Parallèlement, un recensement des informations, des mesures ou dispositifs régionaux, départementaux, intercommunaux et communaux est prévu. Les informations et les dispositifs nationaux seront fournis par un opérateur national. Au final, les professionnels partenaires de la Boussole apporteront les réponses les mieux adaptées aux problématiques des utilisateurs.

Découvrir la «[Boussole des droits](#) ^[1]» (version beta).

Propos recueillis par Emmanuelle Vignerot (octobre 2016)

Tags : [jeune](#) ^[2] | [formation](#) ^[3] | [orientation](#) ^[4]