

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

## **Jeunes en démarche d'autonomie**

---

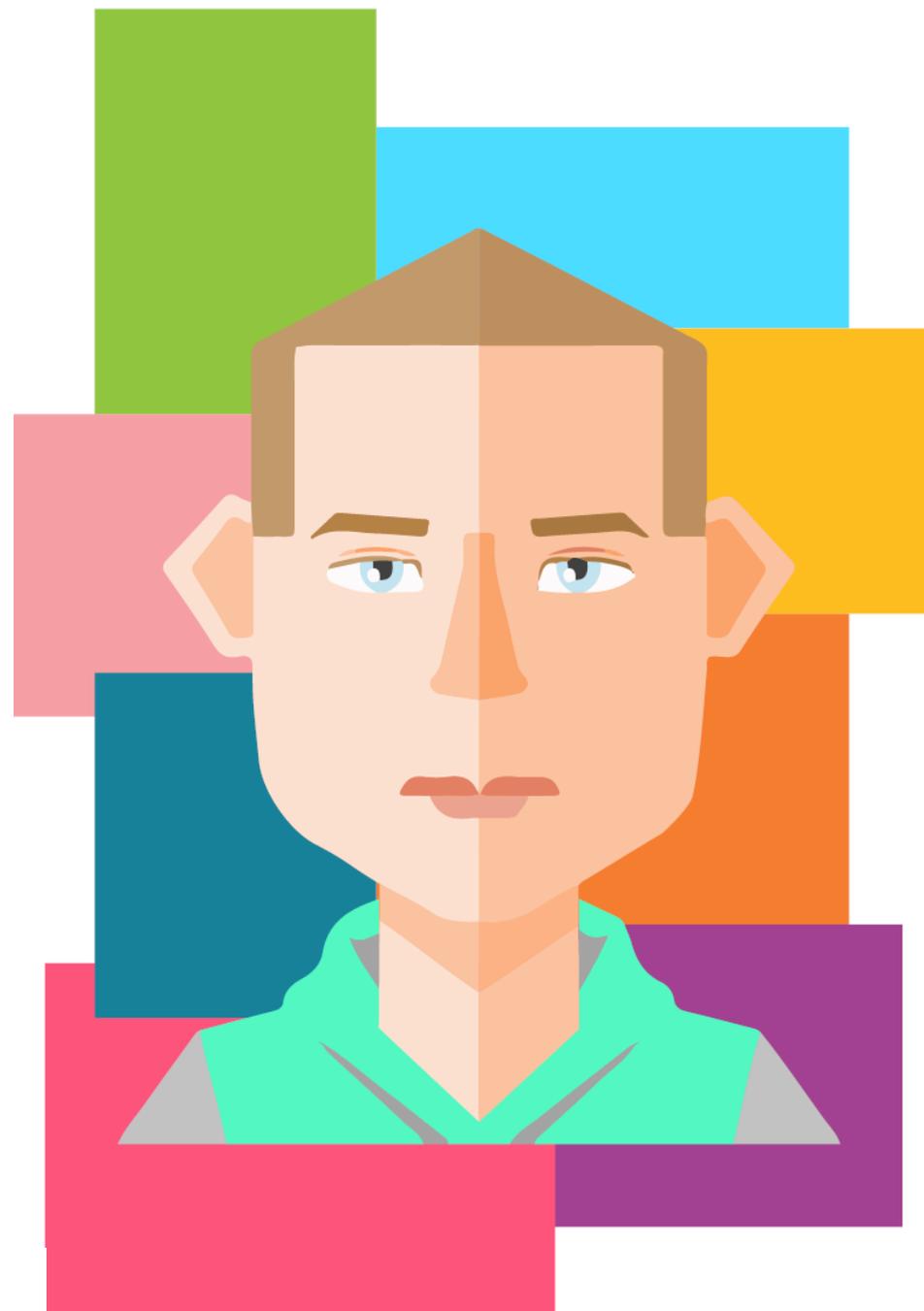
Juin 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE

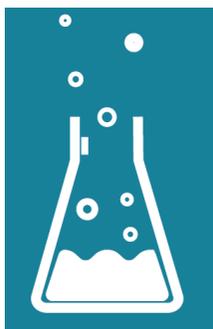


## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours des personnes directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques, lors de *focus group* sur la question de l'inclusion numérique des jeunes en démarche d'autonomie. Ainsi, des jeunes de la Mission Locale de L'Aigle-Mortagne au Perche, dans l'Orne, ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leur expertise pratique.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres. Il tente de faire dialoguer expertise technique et expertise d'usage, afin de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.



## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

**L'utilisation des outils et services numériques est devenue incontournable dans la vie quotidienne d'un individu autonome.** Or, des jeunes éprouvent des difficultés dans l'usage des outils numériques dans le cadre leurs démarches d'accès à l'autonomie.

Ces difficultés peuvent avoir un impact dans la recherche d'un emploi, d'une formation adaptée ou bien d'un logement, ou simplement pour l'activation de leurs droits, comme l'attribution d'une aide financière (ex : la Garantie jeune).

### Le numérique, vecteur d'emploi

**Le numérique peut également être considéré comme un vecteur d'emploi pour les publics jeunes**, comme le montre l'émergence de nombreuses formations (ex : Webforce 3) et la création du programme « Grande Ecole du Numérique ». Il peut également représenter un vecteur de revalorisation et d'estime de soi dans une optique sociale ou professionnelle.

### La jeunesse « n'est qu'un mot » : des situations diverses

Les jeunes constituent un public varié. Parmi les jeunes qui peuvent avoir le plus de difficulté vis-à-vis du numérique, on retrouve les **jeunes accompagnés par les Missions Locales** (plus d'1,3 million de personnes), ainsi que les **jeunes accompagnés par des services spécifiques tels que l'aide sociale à l'enfance (ASE)** dans le cadre de contrat jeunes majeurs (plus de 20 000 jeunes âgés de 18 à 21 ans) ou placés sous protection judiciaire de la jeunesse (environ 3000 jeunes).

Si les jeunes sont culturellement habitués à un environnement où le numérique est bien présent, **cela ne signifie pas que certains ne rencontrent pas de difficultés face aux outils numériques**. En effet, au-delà de la question du coût (matériel et connexion) peut se poser également la question de l'usage, les jeunes pouvant maîtriser parfaitement certaines fonctionnalités (réseaux sociaux, loisirs, etc.) sans pour autant maîtriser les fonctionnalités qui pourraient leur être utiles dans une démarche d'autonomie (démarches administratives en ligne, bureautique, etc.).

## Quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les jeunes ?

### 1. Les contraintes budgétaires

**Pour les jeunes en difficultés financières, le coût du matériel et d'une connexion internet** peut représenter un frein important. Il le sera moins pour les smartphones, plus répandus que l'ordinateur chez les publics jeunes. Le smartphone constitue alors un véritable **vecteur d'autonomie pour les jeunes, mais aussi de construction de soi et de maintien des liens sociaux**. Toutefois, les services apportés par un mobile ne sont pas équivalents à ceux qui peuvent être proposés via un ordinateur, et ce notamment dans une optique professionnelle, comme les outils bureautiques.

### 2. Des usages professionnels limités

**Dans les pratiques des jeunes, se pose pleinement la question de l'usage**. Ainsi, pour de nombreux jeunes, la maîtrise des outils numériques est principalement orientée vers les loisirs et les réseaux sociaux alors que d'autres fonctionnalités et services utiles sont peu utilisés, parfois mal maîtrisés, voir inconnus.

### 3. L'éloignement géographique

**Une attention particulière peut être apportée à certains jeunes en fonction de leur situation géographique**. Les jeunes en milieu rural sont ainsi confrontés à des problématiques de qualité de la couverture réseau, de proximité des structures d'accueil et d'accompagnement, ou même du taux d'équipement de ces mêmes structures, et d'accès à la formation.

**Pourtant, le numérique est au cœur de la démarche d'autonomie** : celle-ci passe nécessairement par la réalisation de nombreuses démarches en ligne, que ce soit pour accéder à ses droits (faire une demande à la CAF, s'inscrire comme demandeur d'emploi, etc.), ou aux services nécessaires au quotidien.

**Le numérique peut aussi bien agir comme un frein ou un levier à l'autonomie<sup>1</sup>**, dès lors qu'il est maîtrisé : les services en ligne permettant de trouver un emploi ou une formation, ou tout simplement de se déplacer, sont nombreux. Ils constituent une véritable ressource dans la démarche d'autonomie des jeunes.

<sup>1</sup> Voir *Les Cahiers Connexions Solidaires* n°2, 2015 : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n2.pdf>

## Quels services numériques utiles dans la démarche d'autonomisation ?

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux jeunes en démarche d'autonomie. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des jeunes consultés dans le cadre du focus group.

La matrice fait apparaître des différences significatives entre les sites perçus comme utiles par les professionnels et les avis du groupe témoin de jeunes.

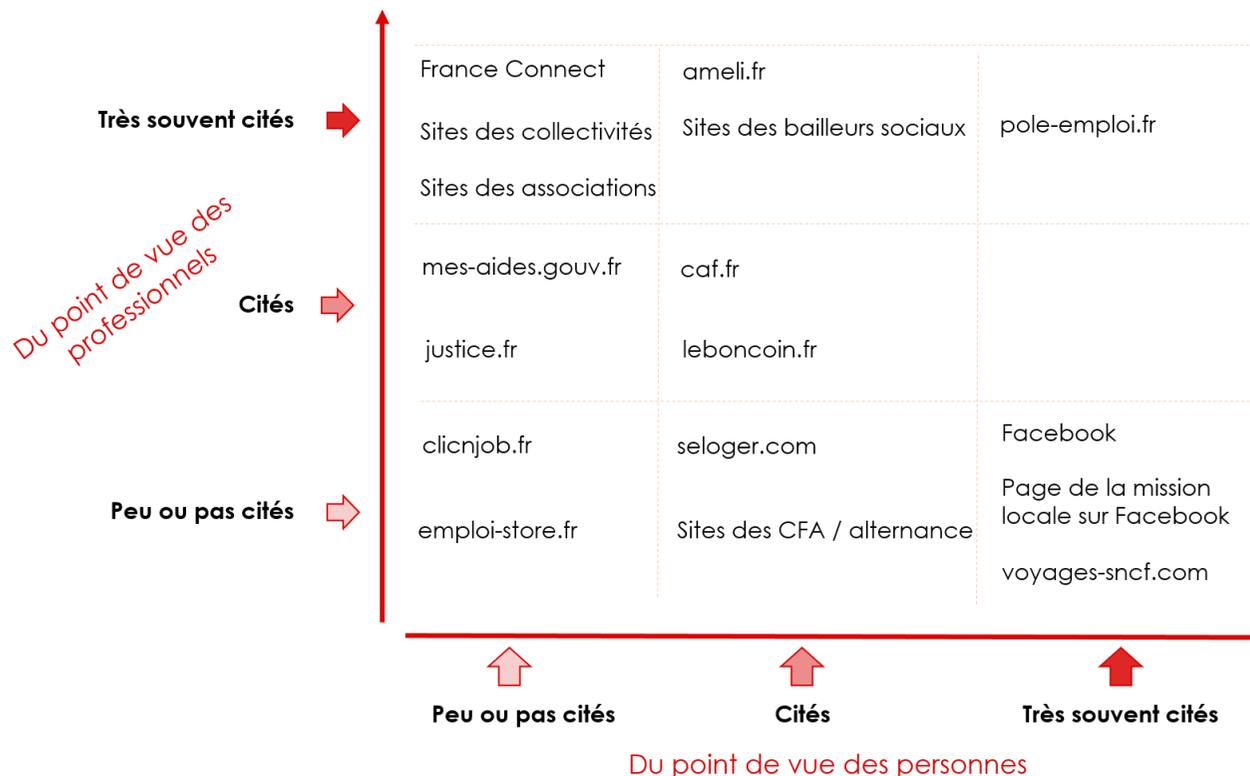
Ainsi, les professionnels interrogés citent plutôt des sites institutionnels, finalement peu ou pas utilisés par les jeunes. En revanche, les jeunes de la Mission Locale citent avant tout les sites communautaires et des réseaux sociaux, notamment Facebook.

Si les jeunes plébiscitent les réseaux sociaux en tant que services utiles, les professionnels sont méfiants vis-à-vis de ceux-ci. Une réflexion plus approfondie serait utile tant il semble que ces services sont aujourd'hui incontournables dans les interactions avec les jeunes.

Parmi les sites identifiés comme « utiles » par les experts, mais pas forcément connus des jeunes interrogés, on retrouve des **services permettant** :

- d'**accéder à ses droits** (ex : mes-aides.gouv.fr)
- de **gérer sa santé** (ex : amelie.fr)
- de **rechercher un logement** (ex : sites des bailleurs sociaux)
- ou de **simplifier ses démarches** (ex : France Connect).

► Il s'agit donc de promouvoir ces sites utiles.



## La question de la recherche d'un emploi

Considéré comme indispensable par les professionnels du groupe de travail, **le site Pôle Emploi est plutôt envisagé par les jeunes comme une nécessité administrative qu'un outil véritablement utile dans la recherche d'emploi.** Ceci provient sans doute d'une déception vis-à-vis des offres d'emploi qui y sont proposées et d'un manque de connaissance des outils pratiques mis à disposition par Pôle Emploi, au sein de l'Emploi Store.

Pour les jeunes de Mission Locale interrogés, le **meilleur moyen pour trouver un emploi passe par des outils non-dédiés à l'emploi tel que Leboncoin ou Facebook.** La transmission d'annonces par des proches, ou par la Mission Locale est donc privilégiée par les jeunes interrogés.

**Une valorisation des services** développés par Pôle Emploi dans le cadre de l'Emploi Store auprès d'acteurs ayant la confiance des jeunes (Missions Locales, associations...) et par un recours au marketing via les réseaux sociaux pourrait dynamiser l'utilisation de ces services utiles.

Concernant la recherche d'un emploi, d'autres sites innovants ont été cités par les professionnels du groupe de travail, à l'instar de Bob-emploi ou de ClicNjob. Ces sites visent à apporter conseils et formations dans la recherche d'emploi au-delà des simples « Job Board »<sup>2</sup>.



La perception des professionnels et des jeunes vis-à-vis de ces nouveaux services restent aujourd'hui à affiner. Ils sont en tous cas peu connus des publics jeunes ciblés.

---

<sup>2</sup> Un jobboard est un site web qui met en ligne des offres d'emploi.

## Comment faire connaître les sites utiles aux jeunes ?

Un important travail de communication est à faire aujourd'hui pour promouvoir l'utilisation de certains sites qui pourraient être utiles aux jeunes dans leur démarche d'autonomie.

### 1. Médias d'information et de diffusion

- Les médias traditionnels (spot radio, télévision, flyers, etc.) ;
- Les outils numériques (campagne email, publicité sur les sites internet fréquentés par les jeunes comme YouTube, création de contenus vidéo, forums, etc.).

La communication doit s'articuler avec une intervention humaine (un professionnel, un ami, la famille) car les jeunes n'accorderont de l'attention au service qui leur est conseillé seulement s'ils ont confiance en la personne qui leur délivre ce conseil.

### 2. Lieux de passages et espaces fréquentés par les jeunes

La rencontre peut avoir lieu dans un espace dédié, comme un espace public numérique, mais il s'agit surtout de privilégier :

- **Les lieux habituels de passage** tels que la Mairie, les bureaux de poste, les galeries marchandes, etc.
- **Les espaces fréquentés par les jeunes**, comme les Missions Locales, les associations, Pôle Emploi, etc.

### 3. Faire appel à l'expertise d'usage des jeunes

Travailler avec des jeunes à la promotion des services utiles semble pertinent. Les jeunes pourraient ainsi :

- Aider les professionnels à créer de nouveaux contenus et solutions adaptés ;
- Participer à la diffusion des solutions, selon un vocabulaire et des modalités adaptés.

## Pour communiquer avec un public jeune, les réseaux sociaux sont-ils incontournables ?

### Les réseaux sociaux offrent plusieurs avantages :

- Utilisation souvent quotidienne par les jeunes ;
- Echanges de bons plans entre pairs (loisirs, offre d'emploi, solutions de transport ou de logement) ;
- Accès à des informations (ex : la page Facebook de la Mission Locale) ;
- Création, diffusion et partage de contenus vidéos ou d'événements en ligne (ex : Facebook live de la Mission Locale).

Au regard des usages des jeunes interrogés, les réseaux sociaux peuvent être considérés comme un média très pertinent pour faire connaître les services pouvant être utiles aux jeunes, mais également comme un outil pratique facilitant l'autonomie.

Comme le montrent bien **les travaux de F. Granjon**<sup>3</sup>, l'utilisation des réseaux sociaux est facilitée par un bon réseau social « non-virtuel » : partant du constat que **les inégalités numériques sont le reflet des inégalités sociales**, c'est bien grâce à un soutien social (ex : soutien d'un collectif, de pairs compétents, Les Promeneurs du Net<sup>4</sup>, ou les Missions Locales...) que le jeune pourra être en mesure de tirer profit des réseaux sociaux numériques<sup>5</sup>.

Afin de permettre à des jeunes de valoriser leurs usages des réseaux sociaux, un travail de prise de contact préalable avec un noyau de jeunes est nécessaire : à titre d'exemple, pour la Mission Locale de l'Aigle-Mortagne, ce noyau est constitué des jeunes qui fréquentent la Mission Locale, et diffusent les informations à d'autres jeunes. La Mission Locale a ainsi pu organiser des « Facebook Live » qui ont rencontré un succès au-delà des seuls jeunes fréquentant la Mission Locale.

**Notons cependant que le point de vue positif des jeunes sur les réseaux sociaux n'est pas toujours partagé par les professionnels**

---

<sup>3</sup> Sociologue spécialisé en sociologie critique de la communication et des médias numériques, ses travaux portent notamment sur le militantisme et les nouveaux médias de communication.

<sup>4</sup> <http://promeneursdunet.fr/>

du numérique présents au sein du groupe de travail. S'ils sont incontournables pour certains, ils sont rejetés par d'autres car ils font peser un risque sur les données des personnes.

Par ailleurs, il est important de noter la diversité des usages des réseaux sociaux selon la position sociale et l'âge des individus : les usages évoluent, les jeunes délaissant de plus en plus Facebook et Twitter au profit de Snapchat et Instagram. Il s'agit d'avoir pleinement conscience de la dynamique d'évolution des usages, afin de pouvoir communiquer avec les publics jeunes dans les meilleures conditions possibles.

<sup>5</sup> GRANJON Fabien, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », Les Cahiers du numérique, 2009/1 (Vol. 5), p. 19-44 : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.html>

## Comment simplifier et promouvoir l'utilisation des services utiles à l'autonomie ?

Au-delà de la simple information, **l'utilisation de certains outils et de certains services exigent des savoir-faire** dont ne disposent pas tous les jeunes en démarche d'autonomie. En effet, alors que certains jeunes peuvent être tout à fait familiarisés aux usages ludiques du numérique (réseaux sociaux, jeux-vidéos, musiques), ils peuvent se trouver plus en difficulté face à l'utilisation pratique d'autres outils et services plus courants dans l'univers professionnel (email, bureautique, services administratifs en ligne, etc.). **Plusieurs canaux peuvent être alors utilisés pour accompagner à l'usage de ceux-ci.**

### 1. Adapter les outils aux usages des jeunes

Le développement de services qui s'appuient sur des solutions existantes dont l'utilisation est généralement bien maîtrisée par les jeunes (applications smartphone, « Serious Game », etc.) ; le développement de supports en ligne pouvant les guider dans leur démarche (« tutos » en ligne, support téléphonique, prise en main de la session) ... sont autant de pistes à explorer.

Cependant, ces solutions ne sont pertinentes qu'à partir du moment où le fournisseur de l'outil **a acquis préalablement la confiance du jeune**. Il s'agit donc de s'appuyer sur des labels de confiance, ou de passer par des acteurs en contact direct avec les jeunes et ayant acquis leur confiance.

### 2. Accompagner les jeunes dans leurs usages

**L'accompagnement doit permettre le maintien du lien social.** Ce lien est nécessaire à l'établissement d'un **rapport de confiance** avec la personne. Il s'avère également essentiel pour adopter une approche personnalisée de l'accompagnement au numérique qui peut, si cela s'avère pertinent, passer par des temps collectifs facilitant l'échange entre pairs.

Cet accompagnement humain peut être le fait de :

- **Professionnels spécialisés sur les usages numériques** : ateliers dédiés, accompagnement des Promeneurs du Net, etc. ;
  - **Professionnels avec qui les personnes sont en contact** : comme c'est déjà le cas dans les Missions Locales.
  - **Proches, de manière plus informelle** : famille, amis, etc.
- ▶ **Le recours à la pair-aidance peut être très pertinent. Il peut s'agir par exemple d'aménager des temps collectifs dans des endroits où les jeunes sont rassemblés (associations, écoles, Mission Locales ...).**

### 3. Eduquer ou former les jeunes aux usages numériques ?

**La formation au numérique doit s'inscrire dans le parcours scolaire** des jeunes. Si cela semble être une évidence, des chercheurs ont souligné depuis une dizaine d'années déjà la différence entre *l'éducation au numérique*, actuellement en œuvre dans les établissements scolaires, et la *formation au numérique*, plus

pragmatique, moins normative, et centrée sur l'acquisition de compétences concrètes<sup>6</sup> : celle-ci devrait être plus développée.

Pour que cela participe réellement de l'autonomisation de tous les jeunes, la formation au numérique devrait aussi être dispensée dans les établissements spécialisés (CFA, écoles de la deuxième chance, centres accueillant des jeunes sous protection judiciaire, etc.).

Cela doit permettre de **décloisonner les lieux d'apprentissages** : aller plus loin que l'acquisition de connaissances sur le numérique proposée dans le cadre scolaire suppose de s'ouvrir à une approche en termes d'usage et d'apprentissage de compétences numériques.

#### 4. Former de jeunes professionnels : enjeu d'inclusion

Aujourd'hui, des offres de formation permettent aux jeunes de développer des compétences très spécifiques dans des domaines du numérique émergents : ces domaines, bien souvent, **se développent à partir des usages qui ont déjà cours sur Internet**. Comme le montre l'essor du *community management* dans l'univers professionnel, les pratiques ludiques des jeunes sur les réseaux sociaux peuvent, avec une formation professionnalisante, se révéler être des atouts pour répondre aux besoins de demain. Pourquoi ne pas imaginer que les jeunes puissent devenir

médiateur numérique pour, à leur tour, accompagner ceux qui en ont besoin ?

Quoiqu'il en soit, les jeunes, même lorsqu'ils rencontrent des difficultés sociales et d'usages numériques, devraient pouvoir profiter des transformations professionnelles induites par le numérique.

A ce titre, un partenariat OpenClassroom – UNML **permet aux jeunes de se former gratuitement à des métiers considérés comme porteurs** : ces formations, délivrées 100% en ligne, permettent également aux jeunes d'être accompagnés dans le développement de leurs compétences numériques.

---

<sup>6</sup> BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BREDIA Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », *Agora débats/jeunesses*, 2007/4,

n°46, pp. 20-30 : <https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2007-4-page-20.htm>

## Tribune de l'Union nationale des Missions Locales (UNML)

Les jeunes le plus en difficulté face au numérique sont les jeunes les plus vulnérables en général, notamment les jeunes en difficulté face à l'écrit. **La transition numérique actuelle risque de fragiliser encore plus ces jeunes, si une attention plus importante ne leur est pas portée.**

Les professionnels des Missions Locales accompagnent les jeunes vers l'autonomie, selon leurs besoins identifiés dans différents domaines : accès aux droits, santé, mobilité, logement, emploi, formation, etc. **Le numérique traverse tous ces champs** : son accès et sa compréhension doivent être favorisés et accompagnés pour garantir l'accès de tous aux mêmes informations et services.

### Les besoins des jeunes identifiés par les Missions Locales<sup>7</sup>

1. **Adapter les moyens de communication** des Missions Locales (communication vers les jeunes et interactions jeune / conseiller)
2. **Favoriser l'acquisition par les jeunes des compétences numériques** pour développer leur capacité à pleinement utiliser le potentiel du numérique et ainsi faciliter leur accès à l'autonomie
3. **Informers les jeunes** sur les nouveaux métiers liés au numérique

## Des actions d'accompagnement des jeunes au numérique proposées par les Missions Locales

Une majeure partie des Missions Locales sont équipées d'un espace numérique, où les jeunes peuvent accéder en libre accès à un poste informatique connecté à Internet. Cela permet aux jeunes d'effectuer les recherches et démarches en ligne dont ils ont besoin, en fonction de leurs projets. Un professionnel de Mission Locale (chargé d'accueil, animateur numérique) est présent sur ces espaces pour permettre aux jeunes qui en ont besoin, d'être guidés et accompagnés dans leurs démarches. **Les Missions Locales étant présentes sur l'ensemble du territoire**, notamment à travers des permanences dans les quartiers, mais aussi en milieu rural et/ou chez des partenaires, les professionnels sont souvent dotés d'ordinateurs portables, et ont développé des applications et services permettant d'accompagner les jeunes dans leurs démarches, sans qu'une connexion Internet ne soit nécessaire.

Des enquêtes menées par les Missions Locales montrent qu'entre les jeunes, d'importantes disparités existent dans la maîtrise des outils numériques. Pour éviter que la fracture numérique ne se creuse entre les jeunes, des actions spécifiques sont mises en place par des Missions Locales. Ainsi, dans certaines structures, **des jeunes volontaires en Service Civique s'engagent pour rendre la pratique du numérique accessible à tous les jeunes**. Leur action contribue à lutter contre la fracture numérique en favorisant les échanges et le partage d'astuces entre jeunes, en rassurant et en expliquant le fonctionnement de l'espace numérique, en participant à l'animation d'ateliers de découverte du web et des bases utiles aux

---

<sup>7</sup> Enquête auprès des 14 Associations régionales des Missions Locales - janvier 2018

démarches quotidiennes, ou encore en participant à l'animation d'ateliers de prévention dans l'usage des réseaux sociaux. **L'UNML encourage le développement de telles initiatives qui favorisent l'échange et le partage entre jeunes**, à travers l'agrément collectif national de Service Civique qu'elle porte pour l'ensemble du réseau des Missions Locales.

Ainsi, en 2017, ce sont près de 350 volontaires qui se sont engagés en Mission Locale en tant que médiateur de la lutte contre la fracture numérique.

Pour accompagner les jeunes à développer leurs compétences numériques, les Missions Locales, en partenariat avec la Fondation Orange, développent et animent des ateliers de découverte et d'initiation au numérique. Ces ateliers permettent aux jeunes d'obtenir un « **passport numérique** ». Des structures travaillent également avec l'association WeTechCare en utilisant **ClicNJob**, interface créée avec des conseillers de Missions Locales, dont l'objectif est double : accompagner les jeunes dans leurs démarches auprès des employeurs et développer leurs compétences numériques (dans la logique d'apprendre en faisant). L'UNML est partenaire de WeTechCare depuis 2015 et appuie son déploiement auprès du réseau des Missions Locales.

Un partenariat OpenClassroom – UNML **permet aux jeunes de se former gratuitement à des métiers considérés comme porteurs, comme évoqué dans le cahier.**

Par ailleurs, pour faire connaître aux jeunes les métiers du numérique et y accéder, les Missions Locales informent aussi les jeunes sur les

formations dans ce domaine, notamment celles labélisées par la Grande Ecole du numérique.

## **Le réseau des Missions Locales, un acteur de la transition numérique**

La transition numérique risque de creuser encore plus les inégalités d'accès aux droits, à la formation et à l'emploi<sup>8</sup> et les Missions Locales sont depuis longtemps sensibilisées à la question de l'inclusion numérique et ces enjeux.

Un constat partagé par le réseau : le numérique fait constamment évoluer les organisations, les relations de travail et les pratiques professionnelles, ce que les Missions Locales vivent au quotidien. La qualité de la relation jeune/conseiller détermine la réussite de l'accompagnement : **le numérique doit être un outil pour mieux accompagner les jeunes, et ne remplacera pas la relation humaine.**

**Le numérique est un tremplin pour innover dans les modalités d'accompagnement des jeunes dans leurs parcours.** La stratégie numérique des Missions Locales est au cœur de la réflexion du réseau. L'UNML accompagne sa définition et sa mise en œuvre pour favoriser le développement des compétences des professionnels et les investissements (équipements et applicatifs). Pour cela, l'UNML s'appuie sur les initiatives et projets déjà engagés localement et régionalement. C'est le sens de la motion votée à l'AG de l'UNML en décembre dernier<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> <https://www.unml.info/actualites/actualites-partenaires/20174/rapport-du-conseil-dorientation-pour-lemploi-automatisation-numerisation-et-emploi-impact-sur-les-competences.html>

<sup>9</sup> [https://www.unml.info/assets/files/actualites/RepresentationReseau2017/4-motions\\_v.ago\\_unml\\_11.12.2017.pdf](https://www.unml.info/assets/files/actualites/RepresentationReseau2017/4-motions_v.ago_unml_11.12.2017.pdf)

## Webographie

### Pour en savoir plus...

- Etude Emmaüs Connect sur les jeunes en insertion socioprofessionnelle : <http://emmaus-connect.org/wp-content/uploads/2015/06/Etude-Emmaus-Connect-Les-pratiques-num%C3%A9riques-des-jeunes-en-insertion-socioprofessionnelles-Mai-2015.pdf>
- BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BREDA Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », *Agora débats/jeunesses*, 2007/4, n°46, pp. 20-30 : <https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2007-4-page-20.html>
- Résumé d'une enquête issue du partenariat de l'institut Inria et TNS SOFRES sur le site de l'INJEP : <http://www.injep.fr/article/les-jeunes-et-le-monde-numerique-3185.html>
- *Les Cahiers Connexions Solidaires* n°2, 2015 : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n2.pdf>
- GRANJON Fabien, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 (Vol. 5), p. 19-44 : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.html>

### Pour découvrir des services...

- Page Facebook de la Mission Locale de l'Aigle-Mortagne : <https://www.facebook.com/missionlocale.laiglemortagne/>
- Découvrir un exemple d'action des volontaires en Service Civique engagés à la Mission Locale pour lutter contre la fracture numérique : <https://www.peps-missionslocales.info/actualites/innovation-sociale1/la-presence-des-volontaires-renforce-le-lien-entre-les-jeunes-et-la-ml.html>
- Programme « Orange » pour la formation des jeunes au numérique : <https://www.fondationorange.com/Le-programme-Ensemble-pour-l-insertion-des-jeunes>
- Outils d'accompagnement à la recherche d'emploi développé par WeTechCare : <https://www.clicnjob.fr/>
- Site internet de l'Emploi Store de Pôle Emploi : <https://www.emploi-store.fr/portail/accueil>