



# **LES PRATIQUES ET USAGES DES JEUNES EN MATIERE D'INFORMATION :**

## **SYNTHESE DU RAPPORT**

**Cécile DELESALLE  
Avec la collaboration de  
Sophie GOVINDASSAMY**

Et la participation de  
**Reine NIAMBOSSOU**

Décembre 2006

*Nous remercions chaleureusement toutes les personnes de F.,  
tous les jeunes et tous les professionnels,  
qui ont soutenu cette démarche d'étude,  
qui ont adhéré à ses objectifs  
et participé à sa mise en œuvre,  
en partageant avec nous leurs analyses,  
ou en témoignant de leur expérience.  
Nous espérons que ce travail leur sera utile à tous.*

## **SOMMAIRE :**

**Introduction** : Les objectifs et le protocole d'étude : 3

**1° Partie** : Le contexte, les pratiques et les perceptions : 4

- Éléments de cadrage sur la ville de F. : 4
- Les pratiques : de la connaissance à l'utilisation des sources d'information : 6
- Zoom sur les pratiques et les évaluations d'Internet : 9
- La dynamique information/décision : 11

**2° Partie** : L'espace-temps de l'information : parcours, rythmes, lieux, mobilité : 12

- Les parcours d'information dans la durée : 12
- Les dimensions spatiales, les lieux, la mobilité : 14

**3° Partie** : Analyse des dimensions relationnelles et des interactions : 15

- De fortes attentes au niveau relationnel : 15
- Une tension entre accompagnement et autonomie : 17
- Une priorité aux adultes croisés quotidiennement : 17
- Le rôle des parents : 18
- La place importante des pairs : 19

**4° Partie** : Conclusions stratégiques : enjeux et pistes de réflexion : 20

- Pour une réévaluation de la place de l'information : 20
- Une continuité dans l'information : 21
- L'importance des supports et de l'Internet : 22
- Les compétences et le maillage entre les adultes : 23
- L'articulation entre information, conseil, accompagnement et communication sur l'information : 25

## **INTRODUCTION :**

## **LES OBJECTIFS ET LE PROTOCOLE D'ETUDE :**

### **RAPPEL DES OBJECTIFS DE L'ETUDE :**

Une priorité des orientations du Ministère des la Jeunesse et des Sports concerne l'information des jeunes. L'INJEP a identifié la nécessité aujourd'hui, afin de nourrir la réflexion sur l'offre d'information, de porter le regard du côté des usagers et d'étudier leurs pratiques concrètes et leurs perceptions, leurs besoins, leurs attentes et leurs suggestions. Les objectifs visés ici sont donc à la fois de connaissance et stratégiques et prospectifs.

### **LA DELIMITATION DU CHAMP DE L'ETUDE :**

Il s'agit d'une démarche à caractère exploratoire, qui a été réalisée dans la ville de F., en Seine-Saint-Denis. L'information étant un champ transversal, il a fallu circonscrire l'exploration et c'est le domaine de l'orientation, de la formation et de l'insertion qui a été retenu.

### **LES AXES DE L'EXPLORATION :**

1°/ L'accès à l'information.

2°/ La connaissance et les perceptions de l'offre d'information, des différentes sources et des supports.

3°/ L'appropriation et la mobilisation de l'information.

4°/ La production d'information par les jeunes.

5°/ L'exploration des besoins, explicites et implicites, des attentes et des suggestions.

### **LA METHODOLOGIE :**

Il s'agit d'une démarche **qualitative** qui, du fait de sa nature exploratoire, combine plusieurs approches :

- **Des entretiens approfondis avec un échantillon de jeunes : 34 jeunes ont été interviewés**, 17 garçons et 17 filles, de 15 à 20 ans, habitant tous F.. L'échantillon a été construit de manière à représenter, d'une part, les différents quartiers de F. (A., B., C, D. et E.) et, d'autre part, les situations différentes des jeunes de cette tranche d'âge : scolarité en collège (5), scolarité en lycée (général, technologique, professionnel) (12), BEP (8), CAP (4), Enseignement supérieur (2), déscolarisés et sans insertion aucune (3). Les autres critères retenus sont les CSP des familles et les niveaux de pratiques en matière d'information (3 niveaux : pratique intense avec production, pratique moyenne et pratique rare ou absente).

- **Des entretiens avec des acteurs institutionnels et des professionnels :** responsables SMJ, PIJ, CIO, Mission locale, bibliothèques, service du développement économique, élue à la jeunesse, Conseillers d'orientation psychologues, chefs d'établissements scolaires, documentalistes, Conseillers

principaux d'éducation, conseillers en Mission locale, responsables de centres de formation, de clubs de sports.

- **De l'observation participante dans différents sites** : le PIJ, la Mission locale, le CIO, deux CDI, l'ANPE, la Cité des métiers.

- **Un partenariat d'étude avec quelques jeunes habitants de F., de 20 à 25 ans** : dans le but de donner à cette étude une dimension participative, trois jeunes partenaires ont travaillé avec nous : en amont, ils ont été consultés sur le guide d'entretien ; puis nous leur avons fait retour des premiers résultats intermédiaires de l'enquête. Ils ont également fait part de leurs analyses et formulé des suggestions.

## **1° PARTIE :**

### **LE CONTEXTE, LES PRATIQUES ET LES PERCEPTIONS :**

#### **11. ELEMENTS DE CADRAGE SUR LA VILLE DE F., SITE DE L'ETUDE :**

##### **Démographie :**

La population de F. est de 52.500 habitants. C'est une des rares villes du département où elle est en augmentation (49.919 habitants au recensement de 1999). La tranche d'âge qui nous intéresse ici, celle des 15-19 ans, comprenait lors du recensement de 1999 : 3.162 jeunes, ce qui, sur une population de 49.919 habitants représente 6,5%. La proportion d'étrangers à F. est de 26% (1999). Dans un des lycées vus pour cette étude sont présentes 25 nationalités étrangères.

##### **Économie et emploi :**

Les ouvriers et employés sont une majorité, ils représentent 60% de la population active ayant un emploi, les cadres moyens, supérieurs et professions libérales 40% (chiffres 2004). Le taux de chômage est élevé : 20% de la population active (chiffres 2004), et en augmentation (18,9% en 1999), avec des différences importantes selon les quartiers. Les activités sur le territoire de F. sont très nombreuses et diversifiées, ce sont à la fois des activités industrielles et des services, ces derniers étant en augmentation ; le commerce est en perte de vitesse.

##### **Établissements scolaires et de formation :**

Pour le secondaire, la ville de F. compte 4 collèges et 3 lycées, dont un lycée professionnel, ainsi qu'un collège privé, le collège Saint Joseph. Trois des collèges publics sont en ZEP et REP. Quatre établissements de formation professionnelle sont présents à F.

## **12. LES PRATIQUES : DE LA CONNAISSANCE A L'UTILISATION DES SOURCES D'INFORMATION :**

### **12-1. Un paysage de l'information différent de celui des professionnels :**

Schématiquement, ce paysage n'est pas structuré tout à fait de la même façon : la provenance et l'identité des sources sont parfois floues, et la perception et le vécu des supports ont une grande importance. Toutefois les points nodaux essentiels sont connus (CIO, outils ONISEP, offre du CDI, Mission locale). Enfin, ce paysage change beaucoup dans le temps, et le relationnel y joue un rôle de premier plan.

### **12-2. L'information dans ce domaine est une préoccupation centrale pour les jeunes de l'échantillon :**

Ils ont manifesté un grand intérêt pour cette étude, ont participé, ont proposé des analyses, attendent des effets... Certains toutefois se montrent sceptiques sur la possibilité de changement rapide car, dit l'un, « en attendant, les jeunes, ils galèrent ».

### **12-3. Les sources essentielles sont connues et utilisées par une majorité :**

**Les sources ONISEP (brochures, fiches et site)** sont bien connues de tous, très utilisées et très souvent appréciées. Ces sources sont citées très souvent en spontané dans les entretiens. Pour certains, ce sont les seules sources connues et utilisées. Tous se souviennent les avoir consultées, ou simplement vues, même si tous ne peuvent mettre un nom dessus. Nombre de jeunes les gardent longtemps, les font circuler, s'en re-servent ensuite... Ces sources ont plusieurs usages : découverte, vérification, guide pratique des adresses, support de réflexion pour un changement dans le cursus. Les jeunes ont souvent des difficultés à obtenir ces sources autrement qu'en consultation. Certains trouvent ces documents « durs à lire »

**Des usages variables des sources du CDI :** parmi les jeunes de notre échantillon, on rencontre des cas de figure très différents de pratiques d'utilisation et de vécu du CDI dans les domaines de l'orientation, de la connaissance de soi, de la découverte d'un métier, du projet professionnel... Certains y ont approfondi leur vocation, ou découvert un métier. D'autres ne l'ont pas utilisé dans ces domaines et apparemment n'y ont pas été initiés. Tous ont des attentes d'aide et de guidage à la fois dans le repérage et dans la consultation, et tous apprécient la complémentarité entre les supports informatique et papier.

**Les ressources du CIO sont souvent appréciées, sauf exception** : elles sont la plupart du temps considérées comme riches, fiables, actualisées, même si le CIO est rarement cité en premier en tant que lieu. Beaucoup y ont trouvé des réponses à leurs questions, du moins quand ces questions étaient suffisamment précises. « Elles ont bien su m'orienter et puis me conseiller », dit l'une.

**Une connaissance partielle des ressources du PIJ** : les jeunes qui connaissent et utilisent régulièrement le PIJ sont des jeunes de différents profils, de différents âges et de différentes situations. Le PIJ n'est pas connu de tous les interviewés ; plusieurs en ont entendu parler mais n'y sont jamais allés. Ceux qui l'ont déjà utilisé ont apprécié à la fois le service et l'accueil, mais ils n'ont pas toujours une idée complète de l'offre du PIJ (ceci n'est pas spécifique au PIJ, on le verra).

#### **12-4. Les sources « généralistes » :**

**Les bibliothèques municipales représentent une ressource importante.** Nombre de jeunes de l'échantillon visitent souvent la bibliothèque de leur quartier et y ont cherché des informations pour leur orientation et leur projet professionnel, et ceci dans différentes sources et sur Internet. Pour plusieurs, c'est là la source la plus importante, et parfois la source unique. Les avis sont partagés sur la fiabilité des sources en bibliothèque.

**La télévision est une source d'informations,** plusieurs disent y avoir découvert des métiers, trouvé la référence d'écoles ou de sites Internet spécialisés. C'est certainement une source d'inspiration pour ceux qui hésitent sur leur projet, avec la limite, pointée par des jeunes, de l'image stéréotypée de certains métiers à la télévision.

**Le journal municipal « Canal » est une source d'informations très appréciée,** tout d'abord parce qu'il décrit des profils de jeunes et leur vécu, ensuite parce qu'il montre des professions par des interviews et enfin, parce qu'il comporte des adresses utiles.

**Les affiches** : plusieurs ont utilisé des informations trouvées sur des affiches, dans leur établissement scolaire, dans divers lieux publics (Mairie...), ou encore dans les transports en commun. Certains se demandent quelle crédibilité il faut accorder à ces informations dès le moment où elles sont dans des lieux publics.

#### **12-5. La perception du support influe sur l'évaluation de la source d'information :**

Ainsi, l'on constate que le manque d'attractivité du support fait facilement rejeter son contenu. Souvent, un document à l'aspect « vieux » n'est même pas consulté. Certains jeunes sont rebutés par des mises en pages trop denses, y compris sur Internet. Quelques uns expriment un rejet de l'écrit plus général, disant qu'ils intègrent mieux l'information par l'image et le son.

## 12-6. Les méthodes de construction d'une connaissance organisée :

**De nombreuses synergies entre différents types de sources** sont opérées par les jeunes. Ces synergies varient, non seulement du fait de la multiplicité des sources utilisées par les jeunes, mais aussi en fonction des personnes (même à profils similaires), et en fonction de l'étape du parcours :

- **Des synergies entre différents lieux ressources spécialisés**, par exemple entre Mission locale et PIJ.
- **Des synergies entre les sources généralistes et le bouche à oreille**, par exemple, une jeune fille choisit un lycée et trouve comment y être acceptée en croisant : des éléments vus à la télévision, l'exemple d'un camarade de classe et les informations venant de son père sur le quartier où est situé le lycée.
- **Des synergies qui combinent bouche à oreille, lieux ressources spécialisés et personnes ressources**, par exemple, une jeune fille retourne voir la COP après un stage qui l'a déçue, stage qu'elle a trouvé sur Internet, à la suite d'une visite dans un forum des métiers.

**Des pratiques de conservation et d'archivage plus courantes que ne le disent les professionnels** : Certains de ceux qui sont par ailleurs « passifs » dans leur recherche d'information ont tout de même des pratiques de conservation. Les brochures ONISEP sont en général conservées. Beaucoup conservent de la documentation pour plus tard, « pour le cas où », parce que « ça peut toujours servir », et certains les gardent pour que ça serve à d'autres jeunes de leur famille ou de leur entourage. Ceux qui ne conservent rien relèvent de deux profils très différents : les uns sont des « actifs » en information mais on pourrait les qualifier de « déçus du système d'information », ils ne comptent plus que sur eux-mêmes ; les autres sont des jeunes qui, d'une manière générale, n'ont pas de démarches d'information.

**La diffusion autour de soi de l'information** : de nombreux jeunes parmi les interviewés font circuler auprès de jeunes de leur famille, de leur classe, de leur quartier ou de leur entourage des documents, des adresses, des références... Ils le font pour différents motifs : soit parce qu'on leur « pose des questions », soit pour éviter aux autres les « erreurs dans l'orientation » qu'ils ont faites, soit enfin, pour pallier les lacunes dans l'information dont ils ont eu à souffrir. Les « déçus » sont eux, plus réticents à diffuser.

**Des productions d'informations rares** : très rares sont les productions dans ce domaine particulier d'information mais il n'est pas surprenant pour cette tranche d'âge qu'ils soient davantage utilisateurs ou diffuseurs que producteurs. Les seuls exemples rencontrés concernent les plus âgés de l'échantillon, et de niveau d'études supérieures.

## 12-7. Des freins à la recherche et à l'appropriation de l'information :

**Certains jeunes connaissent des ressources d'information mais ne les utilisent pas** : en collège, tous connaissent le CDI mais beaucoup ne l'ont jamais pratiqué dans ce domaine. On l'a dit, plusieurs connaissent le PIJ mais n'y sont jamais allés.

La démarche d'aller au CIO semble insurmontable à certains. La Cité des métiers est connue de plusieurs jeunes mais ils n'y sont jamais allés.

**Certains ont une idée très floue de la nature des lieux ressources**, différentes confusions peuvent être relevées. Par ailleurs, nombre de jeunes ont une perception partielle des services proposés dans chaque lieu, ils ont une représentation d'un seul service par lieu et non pas d'un ensemble.

**Une ambivalence chez certains jeunes par rapport aux démarches d'information** : ils se sentent bien informés alors qu'ils ne le sont pas. Les uns, font de nombreuses démarches et pensent avoir toute l'information nécessaire, et les autres, qui n'en font aucune parce qu'ils se croient déjà bien informés, n'en ressentent pas le besoin et ne s'intéressent à aucune information proposée, quel que soit le contexte.

**Des recherches infructueuses qui découragent les démarches ultérieures** : parmi ceux qui ont utilisé des sources qui n'ont rien donné pour eux, pour certains cela a un effet puissamment démobilisateur, qui peut leur faire arrêter toute recherche d'information, et pour toute la suite de leur parcours.

**Une information mal comprise ou mal interprétée** : nombre de jeunes pensent avoir été mal conseillés, alors que souvent, ils ont interprété ou mal compris ce qu'on leur a dit. Ainsi l'exemple d'une jeune fille qui se trouve au moment de l'enquête sans lycée, ayant cru que le passage en seconde professionnelle lui garantissait une affectation. Par ailleurs, ce type d'« échec » de la démarche d'information relève aussi pour certains d'un **problème de compréhension de la terminologie** ; ainsi une jeune fille pour qui « sanitaire et social » signifiait travailler dans l'alimentation.

#### **12-8. Des obstacles imputables à l'offre :**

Divers obstacles à une information complète et de qualité retardent le parcours d'information et limitent les possibilités de se projeter dans l'avenir :

- Les inégalités dans l'information selon les secteurs économiques, les métiers et les filières.
- La circulation insuffisante d'informations entre les institutions, par exemple entre lycée et université ou entre l'Éducation nationale et les institutions de formation professionnelle.
- Des informations datées ou erronées, ou encore contradictoires entre les professionnels, qui nécessitent de nouvelles recherches.



## **13. ZOOM SUR LES PRATIQUES ET LES EVALUATIONS D'INTERNET :**

Comme pour les adultes, Internet est omniprésent dans les pratiques informationnelles de ces jeunes de 15 à 20 ans, et il l'est de plus en plus : pour beaucoup de jeunes de l'échantillon, la pratique d'Internet s'est intensifiée ces deux dernières années. Et les modalités d'utilisation, les domaines recherchés, les modes de navigation, comme pour les adultes encore, ont beaucoup changé.

### **13-1. Internet, une source primaire, omniprésente, un relais et un outil de recherche :**

**Internet est souvent cité en premier, et souvent en spontané, comme source d'information** : ceci concerne tous les profils de jeunes de l'échantillon, y compris les jeunes de 15 ans. La plupart ont Internet à la maison, mais pas tous ; et plusieurs jeunes interviewés ont accès à Internet de façon régulière depuis peu (1 ou 2 ans). Internet est vécu comme un outil incontournable, qui suscite beaucoup d'attentes, et qui conserve une image très positive même lorsque l'on y a eu des expériences décevantes.

**Les enseignants ainsi que les documentalistes et les conseillers les orientent vers Internet**, pour différents types d'utilisations : pour découvrir des métiers, pour rechercher des formations, pour se soumettre à des tests ; et également pour pallier les lacunes des autres supports (lorsqu'ils sont incomplets, périmés, manquants ou trop onéreux).

**Entre les jeunes, il y a des variations dans l'ancienneté et les niveaux de pratiques d'Internet.** Tout d'abord, presque tous ont le sentiment d'avoir un accès facile à Internet. Pour certains, c'est l'outil exclusif de recherche d'information, pour d'autres, Internet est utilisé seulement pour trouver un lycée correspondant à la filière recherchée. L'ancienneté de la pratique varie et, pour ceux qui l'utilisent depuis longtemps, ils constatent qu'en vieillissant, ils diminuent les utilisations ludiques et de socialisation et ils augmentent l'utilisation à des fins d'information.

### **13-2. Des synergies entre Internet et les autres supports :**

Pour nombre d'entre eux, il est un outil préféré de « débroussaillage » de l'information. Mais plusieurs considèrent que la recherche d'information sur Internet ne dispense pas de la recherche auprès de personnes ressources. La complémentarité des supports se traduit souvent par des aller-retour entre les supports papier et Internet. Il y a aussi des synergies Télévision/Internet (sites indiqués par la télévision, par exemple).

### **13-3. Sites pratiqués dans le domaine de l'orientation et de la formation :**

A l'instar des adultes, les jeunes peuvent rarement citer des noms de sites Internet avec précision. Parmi les sites régulièrement cités : l'ONISEP, l'Académie de Créteil,

L'Étudiant, les Pages Jaunes, l'ANPE et tous les sites des lycées, écoles et centres de formation.

#### **13-4. Les méthodes pour sélectionner l'information sur internet :**

En ce qui concerne les cheminements de la recherche sur Internet, c'est une pratique quasi générale de la recherche par Google ; cette pratique est considérée comme le moyen d'accès le plus facile, rapide et fournissant beaucoup d'informations. Les jeunes apprécient l'impression de pouvoir choisir le mot-clé. Plusieurs ont trouvé ce qu'ils cherchaient par ce moyen. Certains n'ouvrent que le premier site de la liste. Les sites sont ensuite sélectionnés en fonction de leur clarté, (« Si je vois que c'est mal expliqué, je zappe... »), de la pertinence de l'intitulé par rapport à la question posée et, pour certains, pour leur attractivité visuelle. Les pratiques de vérification des informations trouvées sur Internet sont courantes et inversement, Internet sert à vérifier des informations reçues par ailleurs.

Une partie seulement des jeunes imprime et conserve des informations trouvées sur Internet. Et une infime minorité pratique forums ou chats sur ces sujets, bien que certains expriment des souhaits ou des projets de le faire.

#### **13-5. Les avantages et l'utilité d'internet :**

Comme pour les adultes, Internet est d'abord apprécié pour la rapidité, l'ubiquité et la simplicité d'utilisation. Ensuite, Internet est apprécié pour les apports informatifs et pédagogiques qu'il procure : on y trouve **des présentations claires** sur les programmes et les débouchés. Un autre grand avantage est d'y trouver **des informations non attendues**. Plusieurs jeunes de l'échantillon y ont découvert des informations dont ils n'avaient aucune idée et sur lesquelles ils n'auraient même pas imaginé poser des questions. Par exemple, pour l'une, l'accès à l'université sans le bac. Enfin, pour certains, Internet est un outil qui permet de **mieux intégrer l'information**, parce qu'il présente les mêmes informations sous une autre forme.

Les jeunes insistent également sur l'utilité pratique immédiate d'Internet, par exemple pour passer des tests, ou pour choisir une filière, ou trouver une formation, une école, un stage, un job, etc.

#### **13-6. Les limites d'Internet et les déceptions :**

Les jeunes paraissent avoir conscience des limites d'Internet, la plupart des interviewés savent que ce n'est pas nécessairement une source fiable ni systématiquement mise à jour. Ils remarquent un manque de fiabilité de certaines informations, par exemple, des promesses fausses sur le taux de réussite de telle école. Plusieurs rencontrent des difficultés lorsqu'ils font sur Internet des recherches non ciblées, qui ne débouchent pas et qui, dans ce cas, ont les mêmes inconvénients que d'autres sources. « Internet, c'est bien uniquement quand on sait ce qu'on cherche », dit une jeune fille. Il y a aussi des sites qui déçoivent, avec des informations datées, des contradictions, etc.

## 14. LA DYNAMIQUE INFORMATION/DECISION :

### **Les motivations de choix de filière ou de métier impactent les modalités de recherche d'information :**

Le but ici n'est pas de procéder à une analyse approfondie du système de motivations dans l'orientation, car ce n'est pas l'objet de cette étude, mais de tenter de comprendre les liens entre la motivation (son niveau, sa nature, son évolution...) et les pratiques d'information et leurs évolutions au cours du parcours du jeune. L'enquête met en lumière le fait que les motivations jouent fortement dans la recherche d'information mais de manière complexe et différente selon les étapes.

**Un attrait fort et précoce pour un domaine favorise des recherches d'informations, mais ne les rend pas nécessairement plus rationnelles** : ce n'est pas parce que l'on a une motivation forte que l'on aura une démarche plus rationnelle, ou plus exhaustive, même si celle-ci peut être par certains côtés efficace. Une attirance forte pour un domaine peut jouer contre l'information : dans les cas de jeunes passionnés, la recherche d'information va être **très ciblée, limitée à un seul métier**, tout au long de la scolarité, au détriment de tout autre. Et ils peuvent se retrouver dans des impasses. Par ailleurs, on rencontre aussi des jeunes très motivés pour un métier ou un cursus de formation qui **ne font pas ou très peu de recherches d'information**. C'est un peu comme si la certitude de savoir ce qui leur convenait les exemptait de la nécessité de se renseigner, comme s'ils avaient la certitude que tout irait de soi. Ce qui peut donner plus tard, si le projet n'aboutit pas, un fort sentiment d'échec et une forme d'incapacité à s'informer sur d'autres métiers que le métier envisagé depuis l'enfance. Il y a également chez certains **une peur de découvrir que leur rêve est impossible** ; et en revanche, chez les « déçus de l'orientation », des moments d'intensification des recherches, mais **des recherches d'information irréalistes**, ils se disent : « On ne sait jamais, peut-être un lycée m'acceptera quand même. »

**Les comportements d'information quand « on ne sait pas ce qu'on veut faire »** : Cette situation est courante chez les plus jeunes de l'échantillon, ceux qui sont en 3<sup>e</sup> et seconde, et elle est normale à cet âge. Toutefois une bonne partie d'entre eux garde longtemps dans son parcours des motivations très floues, ne peut pas expliquer le pourquoi de tel ou tel choix et des jeunes, même tard dans leur parcours, ont de grandes difficultés à orienter leurs recherches d'informations. Dans ce cas, la documentation seule ne leur est pas d'une grande utilité, en revanche les échanges avec leurs pairs jouent un rôle important. Lorsque cela débouche sur une orientation subie ou par défaut, beaucoup cessent toute recherche d'information, ne voient pas l'intérêt de s'informer, car pour eux, c'est un non choix et ils ont souvent la conviction, d'une part, qu'une meilleure information n'aurait rien changé et, d'autre part, qu'il ne sert plus à rien de s'informer désormais. Certains au contraire, sont très persistants dans leurs recherches, ne se découragent pas, ici c'est leur motivation pour trouver qui reste forte. Une jeune fille déclare : « *Le premier stage que j'ai fait d'aide*

*soignante, ça me plaisait pas, j'étais perdue, mais j'ai toujours eu le courage de chercher encore, parce que je me disais que je finirais pas trouver ma voie. »  
(F/19ans/déscolarisée depuis 2 ans)*

**Le poids important dans la décision des informations données par les enseignants et par l'entourage proche :** les enseignants, tout d'abord, sont une source première et parfois décisive d'information pour la décision. Le milieu proche, les parents et le bouche à oreille jouent pour certains un rôle peut-être plus important que la documentation et les professionnels.

**Les jeunes expriment le besoin de pouvoir se représenter le métier en action, dans sa réalité quotidienne :**

- D'où l'attrait pour eux des logiciels de test ou d'orientation.
- D'où la place très importante que tous accordent aux stages et aux différentes modalités de découverte des métiers.
- D'où également, leur recherche de rencontres de visu avec des professionnels en entreprise.
- D'où enfin, l'attrait pour les salons et les forums des métiers.

## **2° PARTIE :**

### **L'ESPACE-TEMPS DE L'INFORMATION :**

#### **PARCOURS, RYTHMES, LIEUX, MOBILITE...**

## **21. LES PARCOURS D'INFORMATION DANS LA DUREE : EVOLUTIONS, RYTHMES, MOMENTS-CLES :**

### **21-1. L'importance du court terme et de l'urgence :**

**Certains jeunes semblent être exclusivement dans le temps court :** ils connaissent les ressources, du moins en partie, mais ne les utilisent que tardivement. Il y a une difficulté à se projeter dans l'avenir pour certains, qui résistent à l'idée de s'informer précocement ; pour eux, il y a des informations qui arrivent trop tôt, quand ils n'en ressentent pas le besoin ou qu'ils sont encore trop dans le flou. On constate d'ailleurs que beaucoup entrent dans une formation sans avoir une idée précise de ce que cela implique en termes de métier. Parmi ceux-ci, certains continuent ensuite à se renseigner durant leur formation, mais d'autres ne voient pas l'intérêt de s'en préoccuper, ils sont axés sur le cursus de formation et disent : « le métier, ce sera pour plus tard. »

**Avoir à s'informer dans l'urgence** : La dimension de l'urgence est très souvent présente dans les parcours d'information analysés ; elle est en partie la conséquence de cette approche de certains jeunes qui **ne sont pas dans l'anticipation**. Mais elle est aussi **dictée par les multiples contraintes** auxquelles les jeunes de cette tranche d'âge sont soumis ; par exemple, en cas d'absence de la filière choisie en proximité, ou de manque de places, il faut rapidement trouver une solution de rechange. Dans la très forte compétition pour certaines filières, il est important d'avoir l'information très rapidement. (quel établissement, quelles conditions, quel délai pour le dossier ?) On observe alors des comportements de panique et de réorientation un peu au hasard. Ceci est d'autant plus mal vécu que le choix ne satisfait pas ou que les pressions ont été trop fortes. Pour ceux qui ont à prendre une décision dans l'urgence, **des informations stratégiques leur manquent** : dans le cas de non affectation dans un lycée, quelle qu'en soit la raison, ou encore par exemple, dans le cas des réponses qui se font attendre, cela nécessite des recherches intensives juste avant la rentrée. Des jeunes qui ont eu leur bac en juillet et qui n'ont pas de réponse des établissements à la mi-septembre, font dans l'urgence des recherches d'autres établissements. Également, dans le cas où des informations datées ou erronées leur ont été communiquées et où ils perdent du temps à les chercher à nouveau.

## 21-2. Les rythmes de l'information et les moments-clés :

**Une dynamique temporelle, avec des enchaînements, des progressions, parfois par sauts qualitatifs importants** :

Ainsi par exemple, certains **changent très rapidement de stratégie** de recherche d'information, et donc de pratiques, une fois qu'ils ont, soit trouvé leur voie, soit réussi à préciser leurs goûts : ils peuvent devenir beaucoup plus actifs, efficaces. Ou bien, dans le sens inverse, une jeune fille, par exemple, a **arrêté toute démarche de recherche d'information** à la suite d'un premier contact avec une COP qui lui avait proposé une orientation avant d'avoir vu son dossier scolaire, afin, pense-t-elle de « *remplir une classe* ». Tandis qu'une autre au contraire, a **recommencé deux fois le tour des sources et des conseillers** et a fini par aboutir à la bonne piste, finalement grâce à son professeur principal.

**Des vécus de l'information et des attentes qui diffèrent selon les parcours scolaires et selon les étapes de ces parcours** : la fin de la troisième est pour tous un moment-clé mais nombreux sont ceux qui auraient aimé être informés et sensibilisés dès la quatrième, afin de pouvoir « prendre du recul ». La fin du BEP et la fin de la terminale sont aussi des moments de recherche intensive d'informations.

## 21-3. Une évolution des pratiques d'information dans le déroulement du parcours du jeune :

**Des changements des pratiques dans le temps** : hormis ceux qui ne s'informent pas du tout à aucun moment, la connaissance des sources s'accroît avec le temps, au fur et à mesure de leur parcours scolaire, même s'il y a des moments où ils s'en désintéressent, pensant n'avoir pas un besoin immédiat. « *Avant en fait, on va dire j'avais pas conscience qu'il y avait autant d'aide, autant de lieux de renseignements.* » (G/20ans/fin 1<sup>ère</sup> bac pro compta). Pour certains, cela va de pair

avec une autonomisation dans la recherche. Les apprentissages à la recherche documentaire semblent jouer un rôle, toutefois les jeunes sont très inégaux devant ces apprentissages.

**Une dialectique entre la maturation de la personnalité et l'approfondissement des pratiques d'information :** Au fur et à mesure de la maturation, les pratiques changent, par exemple, certains deviennent moins timides, ce qui leur permet d'aller plus facilement poser des questions. Dans un cas, un redoublement choisi a permis l'émergence d'une vocation, et le jeune explique qu'il a pu alors trouver l'énergie pour s'informer et prendre des contacts dans le domaine de sa passion, laquelle n'était au départ pas du tout du goût de son entourage.

Certains ont **des sujets de recherche d'information qui vont au-delà du simple choix d'un cursus** : des informations qui vont au-delà du métier, sur tout ce qui concerne le milieu professionnel et sur la culture concernée ; également une recherche d'informations sur les expériences de ceux qui ont choisi le même métier ; enfin, pour les plus âgés, des recherches sur l'état du marché de l'emploi dans le métier qu'ils envisagent.

## **22. LES DIMENSIONS SPATIALES, LES LIEUX, LA MOBILITE :**

### **22-1. Une topologie des lieux d'information centrée sur les lieux du quotidien :**

#### **L'établissement scolaire ou de formation, point nodal du réseau :**

La plupart des jeunes ne se déplacent hors de leur établissement que s'ils sont aiguillés ou fortement poussés par quelqu'un de l'entourage proche (professeur, CPE, ami ou famille). Ceci est une évidence pour cette tranche d'âge, mais il est important, d'une part, de le constater et d'en prendre acte et d'autre part, d'en analyser toutes les implications. Tout d'abord, on constate que cela ne signifie pas que les pratiques d'information se limitent pour tous les jeunes à ces seuls lieux mais qu'elles s'organisent à partir d'eux. En termes de cartographie de réseaux d'information, ce sont là **les points nodaux** et c'est vers ces points que le jeune revient toujours. Les plus jeunes interviewés considèrent que l'établissement scolaire est **le meilleur lieu pour s'informer**. Autre implication : à part pour le CDI, les jeunes dans leur ensemble ne possèdent pas réellement les clés pour l'utilisation des lieux spécialisés. Ces lieux ne sont d'ailleurs pas tous étudiés pour que les jeunes puissent s'en servir d'emblée en autonomie.

**Parmi les plus âgés, certains jeunes semblent être « cantonnés » à un seul lieu**, par exemple, pour les jeunes en insertion c'est la Mission locale, ils ne pratiquent aucun autre lieu ou source d'information.

## 22-2. Le rapport proximité / distance :

L'éloignement est un frein pour certains, mais pas pour tous. D'ailleurs, la proximité n'est pas automatiquement synonyme d'accès, même si elle facilite l'accès pour une partie seulement des jeunes dont le domicile ou l'établissement scolaire est proche. On observe qu'il faut également un bouche à oreille positif et/ou un encouragement soutenu, de la part d'un enseignant, d'un CPE, etc.

**Dans certains cas, c'est l'institution qui fait échouer l'avantage de la proximité.** Ainsi cette jeune fille, habitant le quartier A., s'est rendue au CIO de B., plus proche de chez elle, mais n'y a pas été reçue, pour cause de sectorisation. Elle a mal vécu cette expérience et n'est jamais allée au CIO de F. vers lequel on l'avait réorientée.

**Des lieux « difficiles à trouver » :** pour beaucoup de jeunes, il n'est pas simple de se repérer, de lire un plan, etc., et il est frappant dans l'enquête de constater le nombre de fois où ils ont découvert un lieu par hasard, en passant devant. Certains ainsi se mettent à fréquenter des lieux très lointains et même s'il en existe de plus proches, qu'ils n'ont justement pas repérés. « *La Mission locale* », dit un jeune, « *c'est pareil que le CIO, c'est difficile à trouver, il y a pas marqué en gros 'Mission Locale', je ne sais pas, ils ont mis une petite affiche, c'est marqué en tout petit.* »

## 3° PARTIE :

### ANALYSE DES DIMENSIONS RELATIONNELLES ET DES INTERACTIONS :

#### 31. DE FORTES ATTENTES AU NIVEAU RELATIONNEL :

##### On le voit à travers l'analyse des motifs de satisfaction :

Les motifs de satisfaction exprimés par les jeunes mettent presque toujours en avant une qualité, soit de l'interaction à propos de l'information, soit du contexte relationnel dans lequel les démarches d'information se déroulent. Par exemple, il apprécie et tirent meilleur profit des services fournis :

- Quand les professionnels (enseignants, COP, informateurs, CPE, parents, etc.) **prennent le temps.**
- Quand, même si les adultes contactés les réorientent vers une autre source, ils sentent que les adultes **s'impliquent** ; l'une dira « quand même ils s'investissent beaucoup ».

- Quand « on **nous explique bien** », ce qui recouvre deux séries d'éléments : d'une part, des informations leur permettant de **se représenter** les contenus des filières et des métiers et les contraintes qui y sont associées et, d'autre part, des informations qui leur permettent de bien anticiper ce à quoi ils seront confrontés ; un jeune dira : « quand on nous dit à quoi s'attendre ».
- Une **ouverture** dans l'interaction, ce qui recouvre ici aussi deux dimensions : d'une part, « Quand on peut poser toutes les questions », et d'autre part, la possibilité de faire retour vers l'interlocuteur, de lui donner son feed back.
- Un savant dosage « **d'encadrement** », c'est un mot qui revient souvent, et **de liberté**.

### **De fortes attentes d'écoute :**

Tous ceux qui ont une perception positive des professionnels qu'ils ont croisés insistent beaucoup sur cette dimension de disponibilité et d'écoute. La plupart de ceux qui, soit sont insatisfaits de leur orientation, soit sont encore très incertains de leurs choix d'avenir, expriment le regret de **ne pas avoir été écoutés dans leurs désirs, aspirations, motivations**.

### **Une sensibilité forte à l'accueil et à la façon dont l'information est donnée :**

Une grande importance est donnée par les jeunes à l'accueil et ceci est aussi souligné par nos jeunes partenaires, dont l'un a observé : « quand l'accueil est froid, les jeunes s'en vont. » Ensuite, une information communiquée d'une manière perçue par le jeune comme dévalorisante pour lui peut entraîner le rejet de la filière ou du métier qui est proposé ; souvent c'est parce que le jeune se sent évalué seulement en termes de niveau scolaire, abstraction faite de ses aspirations et de ses goûts. Par ailleurs, des jeunes se sont sentis profondément agressés par la façon parfois un peu brutale dont on leur a annoncé qu'ils ne réussiront pas dans telle filière, qu'ils ne seront « acceptés nulle part », ou simplement qu'ils n'auront peut-être pas accès à tel ou tel cursus. « *Elle me mettait vraiment les points sur les i* », dit l'une, « *elle m'a dit 'faut être bonne en math', alors je me suis dit : 'laisse tomber, ça va pas être pour toi.'* »

### **Des non-dits parfois sources de malentendus :**

- Des jeunes **n'expriment pas leurs « déceptions » aux professionnels**.
- Certains jeunes **ne formulent pas leur « vraie » demande**.
- Des jeunes **adaptent leur demande aux attentes perçues** de l'institution, par exemple, s'ils pensent que c'est préférable d'avoir déjà choisi un secteur d'activité, ils en nommeront un au hasard, par crainte d'être éconduits : « *Je vais lui dire un truc parce que je suis obligé, par exemple, 'plomberie', parce qu'ils ont pas le temps en fait. (...) Parce que, avec eux, c'est : 't'as prévu ce que tu voulais, tu sais ce que tu veux, tu viens, nous on t'aide'.* » (G/18ans/déscolarisé depuis 2 ans)
- Enfin, certains, **anticipant une réaction dévalorisante pour eux, posent la question en général**, comme s'ils ne la posaient pas pour eux.



## **32. UNE TENSION ENTRE ACCOMPAGNEMENT ET AUTONOMIE :**

**Un système d'information qui paraît ambivalent par rapport à l'autonomie dans les parcours d'information :**

L'analyse croisée de l'observation et des entretiens semble faire apparaître une sorte de mise en tension des deux dimensions : accompagnement et autonomie. D'un côté, l'on prône l'autonomie, et de fait, les jeunes interviewés semblent être sous la pression de cette injonction, mais dans le même temps, on peut constater que les institutions encadrent et font beaucoup à la place des jeunes, sans doute par recherche d'efficacité et sous la pression de l'urgence. Ce qui n'encourage pas les initiatives et l'autonomie.

**Des attentes d'accompagnement d'une partie des jeunes, mais beaucoup, une fois compris le mode d'emploi, vont seuls faire des recherches :**

Ces attentes varient selon les jeunes, les plus jeunes et ceux qui sont en difficulté attendent un accompagnement très rapproché et individualisé. Certains jeunes ne vont dans des lieux d'information que s'ils y sont emmenés. Certains ont une attitude « attentiste » par rapport aux adultes de l'établissement scolaire, n'ont pas de démarche personnelle, ils comptent sur les enseignants de leur lycée et sur le conseiller d'orientation. Au CDI, ils disent préférer « avoir un adulte derrière soi ». Les jeunes les plus en difficulté expriment parfois une crainte d'être « abandonnés » par leurs conseillers.

## **33. UNE PRIORITE AUX ADULTES CROISES QUOTIDIENNEMENT :**

**Avec la conséquence que beaucoup repose sur les relais non spécialisés :**

C'est par les interlocuteurs adultes du quotidien que passent les informations **les plus déterminantes** : professeurs principaux, professeurs « préférés », CPE, surveillants, entraîneurs sportifs, éducateurs, animateurs du SMJ, etc. Les clubs de sports, par exemple, sont des lieux ressources courants, ce qu'avaient déjà montré d'autres études. Ce sont toutes ces personnes qui transmettent au quotidien l'information, fournissent des sources, des références, des adresses de lieux, de sites internet, etc.

**Les interactions avec les Conseillers d'orientation psychologues :**

Ceci est un sujet d'étude en soi, et nous ne donnons ici que quelques éléments issus de l'enquête :

- Plusieurs jeunes disent apprécier le fait que ce soit **une personne « neutre » par rapport à leur entourage.**
- Pour plusieurs, il y a la perception **d'une aide à trouver sa voie.** Et ceci même parfois dans des cas où le conseiller a poussé le jeune à prendre une voie tout à fait différente de son désir initial. Ainsi un jeune homme à qui la COP conseille de faire un BEP en 1 an, pour ne pas redoubler, et qui le fait changer de filière, lui conseillant de passer de la mécanique à la comptabilité.
- Ils apprécient le fait que le COP **les mette en garde par rapport à leurs choix.** « *Elle m'avait dit que j'aurais peut-être des surprises, donc j'ai pas été choquée, je savais à quoi m'attendre* », dit l'une.
- **Plusieurs, de différents profils, refusent d'aller au CIO** : soit parce qu'ils considèrent que cela fait double emploi avec la relation avec leur COP, et qu'ils n'y trouveraient rien de plus ; soit parce qu'ils s'attendant à une nouvelle déception si ce que leur conseiller leur a dit les a choqués.
- **Des déceptions dans l'interaction avec le conseiller**, pour certains leur font abandonner toute recherche d'information dans des lieux institutionnels. « *A partir de la 3°, on m'a mal conseillée et j'ai décidé toute seule. La conseillère d'orientation en 3°, elle m'avait conseillé de faire esthétique, alors qu'elle avait pas vu mes notes, mes résultats, elle envoyait toutes les filles en esthétique ! Alors après comme je savais pas, j'ai choisi seconde générale mais comme j'avais pas le niveau, j'ai décidé de faire une réorientation et j'ai choisi toute seule comptabilité.*» (F/18 ans/fin BEP compta)

## 34. LE ROLE DES PARENTS DANS L'INFORMATION :

Ici, à nouveau, nous nous limitons dans cette présentation au rôle des parents dans l'information, nous n'aborderons pas le rôle des parents dans l'orientation, qui est un autre sujet et demanderait lui aussi une étude en soi.

### **Un rôle actif de certains parents :**

Même si les jeunes parlent peu en spontané du rôle de leurs parents dans leur information, on perçoit que certains parents sont actifs dans la mise en relation avec les ressources institutionnelles. Certains parents font des démarches d'information pour le compte de leur enfant, ce sont surtout les parents des plus jeunes : « *J'en parle avec mes parents et ils se renseignent, ils m'aident en fait.* » (G/16ans/3ème)

Le milieu social ne paraît pas automatiquement favorisant sur la recherche et sur l'accès à l'information mais, bien entendu, sur un échantillon de cette taille, il faut se garder de généraliser. Parmi les jeunes de familles « favorisées », certains ont eu les mêmes difficultés à s'informer à temps, ont pris des fausses pistes, etc.

### **Des parents sont source d'information :**

Les jeunes s'informent dans leur famille lorsque quelqu'un a une expérience des métiers qui les intéressent. Pour beaucoup, et quel que soit le milieu social, les

parents leur fournissent des contacts pour la recherche de stages ou d'employeurs pour l'alternance.

### **35. LA PLACE IMPORTANTE DES PAIRS (AMIS, FRERES, SŒURS, COUSINS, COUSINES) :**

**Les camarades et les frères et sœurs sont souvent cités comme première source d'information.** Et plusieurs jeunes s'adressent exclusivement à des pairs pour s'informer. Une jeune fille s'informe auprès d'un cousin sur le métier de styliste. Une autre qui veut rentrer dans l'armée va voir un cousin militaire. Une jeune fille ignore les filières de son propre lycée et en découvre une par une camarade, qu'elle choisit l'année suivante. À tel point que le poids « social » du groupe des pairs peut créer une situation difficile pour les jeunes ayant des projets différents de la majorité des jeunes de leur entourage : ils ont le sentiment d'être moins bien informés, et ils peuvent ressentir un sentiment d'isolement, telle cette jeune fille qui a mal vécu le fait d'être la seule de sa classe à vouloir « *aller en professionnel* ». Cette réalité du poids des pairs paraît problématique dans le cas pour les jeunes qui sont hésitants ou influençables.

**Les pairs sont relais d'information, ils jouent un rôle central dans la mise en relation avec les personnes et les lieux ressources.** Ainsi par exemple, tous les jeunes rencontrés à la Mission locale y sont venus par des amis, ou par leurs frères et sœurs. Au CIO, les jeunes sont aussi souvent amenés par des amis.

#### **Une information véhiculée par plusieurs jeunes proches devient fiable :**

Dans les discours revient souvent la formule « tout le monde dit que », qui fait référence à une sorte de consensus sur telle ou telle filière, telle ou telle formation. Ce sont les évaluations sur certaines formations faites par des amis de classe ou du quartier qui font la décision de plusieurs jeunes de l'échantillon, même s'ils ont par ailleurs conscience de l'irrationalité de la démarche.

#### **Des pratiques d'entraide et de circulation de l'information entre jeunes :**

certains jeunes utilisent leur réseau professionnel pour mettre en relation des jeunes de leur entourage pour des jobs ou des stages. Certains se positionnent en tuteurs de leurs camarades, ils tiennent à leur transmettre les informations reçues du COP, ce qui a pour effet de **limiter l'information** à la filière que l'un des jeunes connaît.

**Aller s'informer à plusieurs est une pratique répandue, pour les filles comme pour les garçons.** Beaucoup font des recherches à deux ou trois, s'encourageant mutuellement. « *Nous, on sait même pas les heures d'ouverture du CIO ni rien, c'est notre ami qui nous a proposé d'y aller et on a dit : ' OK, on y va'.* » (F/19ans/1<sup>ère</sup> année bac pro SAAC )

Lorsque des jeunes formulent à un professionnel une demande pour un ami, ils sont parfois mal reçus. Un des jeunes partenaires de l'étude explique que les jeunes

utilisent cette méthode lorsqu'ils n'ont pas réussi à « se faire comprendre », et ajoute que c'est bien préférable à « ne pas revenir du tout. »

#### **4° PARTIE :**

### **CONCLUSIONS STRATEGIQUES : ENJEUX ET PISTES DE REFLEXION :**

Nous développerons ces conclusions stratégiques sur quatre axes et sur chacun, nous tenterons de tirer les conclusions stratégiques des diagnostics proposés ; ces diagnostics étant la résultante du croisement, d'une part, des analyses portées par les différents acteurs, que ce soit les jeunes, les professionnels de l'information et de l'insertion, les équipes éducatives ou les jeunes partenaires de l'étude, et d'autre part, de nos propres observations et analyses.

#### **INTRODUCTION :**

### **POUR UNE REEVALUATION DE LA PLACE DE L'INFORMATION :**

#### **L'information, champ périphérique ?**

Les démarches d'information sont, d'une manière générale, peu valorisées par rapport à d'autres démarches plus « nobles » (conseil, enseignement, accompagnement), et souvent perçues comme chronophages, coûteuses et compliquées. Sans compter la nécessité de vérifier en permanence la fiabilité et l'actualité de ce que l'on trouve. Il ne faut pas s'étonner, dès lors que les jeunes ne s'y prennent pas toujours de façon efficace ni précoce, ils ont **des comportements qui ne sont pas fondamentalement différents des adultes** lorsqu'ils remettent à plus tard (donc s'informent la plupart du temps dans l'urgence), choisissent la méthode la plus facile, se renseignent d'abord auprès de leur entourage, ne s'interrogent pas sur l'identité de la source, etc.

Or, à l'heure actuelle, où nous entrons dans « l'ère de l'information », **le champ de l'information n'est pas (ou plus) un champ annexe. L'enquête montre d'ailleurs**

**qu'il est, au même titre que les autres champs, un concentrateur, un révélateur et un levier d'action.**

Et elle nous rappelle avec force qu'il y a **une imbrication entre différentes dimensions (de connaissance, relationnelles, spatiales, temporelles et technologiques)**, et qu'il n'y a pas simplement une bonne ou une mauvaise information, une information utile ou inutile, pertinente ou aberrante, mais que cela **s'évalue en fonction de toutes ces dimensions.**

## **1. UNE CONTINUITÉ DANS L'INFORMATION :**

**Beaucoup se joue bien avant 15 ans, il y a lieu de sensibiliser les jeunes en amont :**

Pour presque tous les jeunes de l'échantillon, lorsqu'ils arrivent en troisième, le choc de l'orientation est trop fort, ils n'y sont pas prêts, en partie parce que la plupart n'y ont pas été suffisamment préparés. Plusieurs jeunes interviewés considèrent que l'offre d'information est satisfaisante dans ces domaines mais qu'on les y sensibilise beaucoup trop tard. Ceci correspond aux analyses des professionnels interviewés. Des documentalistes de CDI soulignent la nécessité de développer de façon approfondie cette information en classe de 4<sup>e</sup>, et ils travaillent à développer, approfondir et diffuser :

- la connaissance du fonctionnement, non seulement de l'entreprise mais du service public,
- un travail des élèves sur la mise en regard de leurs goûts « pour certaines matières scolaires avec le travail fourni et les résultats obtenus »,
- une information permettant aux élèves « d'associer des métiers à un niveau d'études correspondant, souvent les élèves n'ont qu'une idée très vague du niveau d'études nécessaire pour parvenir aux différents métiers ».

**La nécessité de mieux prendre en compte les caractéristiques de l'adolescence :**

Les analyses semblent montrer que l'offre d'information dans ces domaines est par certains côtés **trop à l'image de l'information à destination des adultes** : rationnelle, hiérarchisée, globalement peu relayée par des personnes, en dépit des principes affichés. Or, avant de parler de choix de métier, il faut prendre en compte le fait que tout un ensemble de pré-requis et de compétences sont à maîtriser. Cela relève bien entendu de l'éducation à l'orientation mais, en lien avec elle, ce sont aussi des stratégies d'apprentissage, d'une part, de la recherche d'information et, d'autre part, de méthodes de prise de contact et de gestion de la relation avec des professionnels à visée informative. En effet, les jeunes à cet âge, soit attribuent aux professionnels une toute-puissance et une omniscience, soit les vouent aux gémonies, soit encore, en ont peur et ne vont pas vers eux, etc. **Il s'agit donc de travailler sur tous les codes et les non-dits de ces relations**, par exemple, apprendre à se présenter adéquatement, à formuler une demande claire, etc.

## **L'information APRÈS l'orientation :**

L'enquête démontre à quel point le besoin d'information est important après l'orientation, alors que trop d'adultes (et de jeunes également) considèrent que la question est réglée et qu'on peut attendre deux ans avant de se préoccuper de s'informer à nouveau, en fin de terminale ou de BEP. Certains professionnels de l'éducation ont tendance à penser qu'une fois l'orientation en 3<sup>e</sup> faite, la question est close, que point n'est besoin de pousser les élèves à retourner au CDI ou au CIO s'informer. Or, sans même parler de ceux qui sont insatisfaits de leur orientation, que ce soit pour les jeunes arrivant en seconde ou pour ceux qui arrivent dans l'enseignement professionnel, de nombreuses questions se posent à eux, certains sont encore dans un flou complet, ne savent pas vers quel métier ils se dirigent, etc. C'est une réalité que connaissent bien les professionnels de l'information, qui voient souvent arriver des jeunes à la recherche d'informations sur une autre filière que la leur.

## **Des attentes d'un meilleur « timing » des informations stratégiques et logistiques :**

C'est une des attentes sur lesquelles insistent beaucoup les jeunes partenaires à qui nous avons fait retour de certains éléments de l'enquête. Parce qu'il faut aux jeunes du temps pour réagir, s'organiser, et souvent réunir l'argent nécessaire, il est important qu'ils disposent très en amont des informations stratégiques, comme celles du coût des formations, de la localisation, de la durée, des délais d'attente, etc. Il y a donc lieu de développer, ou d'améliorer, une information sur les formations qui soit : beaucoup plus fiable, beaucoup plus en temps réel (donc actualisée régulièrement) et également beaucoup plus qualitative : des contenus précis et circonstanciés, des éléments sur ce que l'on peut en attendre ou pas, etc.

## **2. L'IMPORTANCE DES SUPPORTS ET DE L'INTERNET :**

### **Le support dans ses différentes dimensions :**

Cette étude a montré le rôle majeur, à cet âge, du support dans l'utilisation et dans l'appropriation de l'information. Il s'agit ici du support au sens large, dans ses différentes dimensions :

- L'**attractivité** est une priorité, car sans elle, le document, quel que soit le médium, (papier, électronique, audiovisuel, présentations orales...), risque de n'être pas consulté ou utilisé ;
- La **maniabilité**,
- La **lisibilité**,
- Le **coût**,
- Le **niveau de langage** et les **terminologies**,
- L'**organisation** et les **outils de repérage dans un document ou un corpus**, qu'il soit papier, audiovisuel ou électronique...

### **La complémentarité plutôt que la compétition entre supports :**

On a vu dans les analyses qui précèdent que les jeunes, sauf exception, ne manifestent pas un rejet du support papier en soi. L'enquête montre que les jeunes utilisent couramment certains documents papier (les documents ONISEP en particulier), les conservent, s'en resservent, etc. On a vu également que l'appréhension devant un texte écrit un peu dense existe de la même façon sur l'écran que sur le papier, tout ce qui paraît long à lire rebute, demande un effort à la plupart. Par ailleurs, on l'a vu, les synergies entre supports sont très pratiquées et sont encouragées par les professionnels. Il s'agit donc de travailler à **une meilleure cohérence entre supports** et par exemple, de limiter les disparités et les hiatus (de dates, présentation, etc.), d'éviter les doublons et les redondances, de développer des outils permettant un repérage en continu d'un support à l'autre, etc.

### **Des formations à la recherche documentaire sur Internet :**

Il est clair, et dans nos observations et dans les analyses des professionnels, que des apprentissages sont à conduire, ou à intensifier lorsqu'ils existent, sur :

- Les techniques de recherche,
- La façon dont est produite l'information sur Internet,
- Les modes d'actualisation,
- Les enjeux commerciaux sous-jacents,
- L'évaluation de la fiabilité des informations en fonction de critères précis,
- Les synergies documentaires...

Dans la mesure où ces compétences sont en partie déjà présentes chez certains jeunes, il y a lieu d'encourager, **d'une part, des formes de tutorat entre jeunes, et d'autre part, des formations communes jeunes et adultes** ; on sait que l'échange de savoirs entre générations peut être dans ce domaine particulièrement fertile.

### **Des contenus et des formats à développer sur les supports audio-visuels :**

On l'a vu, la télévision et la radio sont vécus par les jeunes comme des supports d'information très utiles dans ces domaines et beaucoup d'attentes sont exprimées, d'une part, en tant que source d'information, et d'autre part, en tant que permettant une interactivité plus conviviale et peut-être plus adaptée aux jeunes que celle d'Internet.

## **3. LES COMPETENCES ET LE MAILLAGE ENTRE LES ADULTES :**

Entre 15 et 20 ans, comme le confirme cette enquête, les adultes demeurent pour les jeunes les vecteurs privilégiés de l'information, même avec la généralisation de l'utilisation d'Internet. On constate une transmission d'informations parfois peu rigoureuse, par exemple, l'enquête le montre dans plusieurs cas, encore trop d'enseignants ou d'éducateurs informent les jeunes, ou tentent de les aider à prendre une décision, en s'appuyant sur leur expérience personnelle, même si leur propre parcours n'a strictement rien à voir avec celui vers lequel le jeune se dirige ou pense à se diriger. Ceci est inévitable en ce qui concerne les parents et frères et

sœurs mais évitable en ce qui concerne les professionnels de l'éducation, de la jeunesse, etc. Et l'on voit que ceci est particulièrement dommageable pour des jeunes qui, dans leur parcours, n'ont croisé aucun spécialiste, ni de l'orientation ni de l'information.

### **Améliorer les compétences informationnelles des divers adultes en contact quotidien avec les jeunes :**

Certains adultes ne prennent pas toujours la mesure, en ce qui concerne certains jeunes, de l'absence, à la fois de repères et de réseau, deux éléments essentiels pour initier une quelconque démarche d'information. Il ne s'agit pas bien entendu d'imposer à tous les professionnels de l'éducation et de l'insertion de suivre un cursus de techniques documentaires mais seulement, **d'une part de vulgariser davantage les bases minimum et, d'autre part, d'intensifier les méthodes de soutien, de support technique, de veille informationnelle, etc.** Il est clair que dans la situation actuelle, où le temps de présence d'un COP dans un établissement est très limité, et où les documentalistes sont déjà débordés, travailler ces questions en local relève de l'utopie. **Il s'agirait donc ici plutôt de soutien à distance, de mise en réseau, etc.**

### **Entre les adultes, un maillage plus fin et des relais efficaces, relationnels et virtuels :**

Actuellement, c'est davantage par les jeunes que se fait le maillage et l'on n'est jamais sûr que le jeune ira là où on l'oriente, en outre l'on n'a pas les moyens de le vérifier. Ce maillage entre professionnels de l'éducation, professionnels de l'insertion et de l'information et parents existe déjà et il ne s'agit nullement de créer des instances, des commissions ou autres groupes de travail. Le maillage existant pourrait être davantage utilisé pour la circulation de l'information : **importance des mises à jour régulières des informations-clés, pratiques d'alerte réciproque, suivi et management des pratiques d'Internet, etc.** Dans ce maillage, rappelons **le rôle crucial de l'accueil et des compétences de la personne « en première ligne »**. Nous avons pu observer quelques difficultés dans cet endroit hautement stratégique.

### **Ce qui permettrait une information plus ouverte et transversale :**

Et celle-ci, en retour, produirait **une meilleure circulation et veille réciproque des informations**, par exemple : entre la Chambre de commerce, les collèges et les lycées, entre la Mission locale, le CIO, le PIJ et l'ANPE, ou encore entre les lieux municipaux, en particulier les bibliothèques, et les lieux Éducation nationale.

**Un autre positionnement du CDI :** Dans le contexte de l'avènement de « l'ère de l'information », il pourrait avoir davantage **un rôle d'alerte, d'observatoire, de lieu de formation pour les adultes de l'établissement et de point nodal du réseau d'adultes en général, y compris les parents**. Ce qui pose évidemment la question de ses moyens et de sa propre mise en réseau, que ce soit localement ou à distance.

**Une prise en compte des analyses portées par les jeunes :** Certains, même très jeunes, **développent des analyses qui se situent au niveau systémique**, comme on a pu le voir au cours de ce rapport.



## **4. L'ARTICULATION ENTRE INFORMATION, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT ET COMMUNICATION SUR L'INFORMATION :**

Cette étude met en évidence que le rapport entre ces quatre missions, toutes aussi importantes les unes que les autres, demande à être clarifié, afin que de meilleures complémentarités et de nouvelles synergies puissent être développées.

### **Une contextualisation plus pertinente de l'information :**

C'est un défi majeur avec Internet et c'est un véritable enjeu. Il s'agirait à la fois de permettre au jeune de **se libérer des contextes qui limitent la qualité et l'étendue de l'information à laquelle il a accès, et de définir et fournir des contextes plus divers et plus adaptés.**

- **Des lieux plus faciles à utiliser en autonomie, plus adaptés et plus accessibles** : d'une part, des lieux qui soient davantage mis en réseau, et d'autre part, des outils facilitant la mobilité spatiale des jeunes (financièrement, en termes d'accompagnement, de lisibilité des localisations, etc.).

- **Une vraie analyse stratégique de la fréquentation et des utilisations :**

C'est à dire à la fois un suivi au quotidien de la fréquentation (en termes de personnes et non de nombre de visites), et une analyse « en creux » de la non fréquentation. Également, il serait important d'étudier par quelles filières le jeune arrive vers une personne, une source ou un lieu, afin de pouvoir analyser les circulations des jeunes, le réseau relationnel, etc., toutes ces dimensions, très peu connues actuellement, gagneraient à être approfondies.

- **Une meilleure information et communication sur l'offre de services et sur les complémentarités entre les différents services**, qui, d'une part, améliorerait l'accès, (même si on sait que l'information sur un service ne suffit pas pour qu'il soit utilisé), et d'autre part, permettrait de contrer les « rumeurs » qui circulent entre jeunes sur les institutions.

### **Reconnaître et améliorer la circulation des informations entre jeunes :**

On a vu que l'information par les pairs était primordiale, avec les implications positives et négatives que cela avait. Les jeunes sont donc eux aussi vecteurs et relais d'information. Et l'on observe que cela ne se passe pas nécessairement en dehors des supports classiques et des lieux canoniques de l'information.

Par conséquent, il s'agit ici, comme en ce qui concerne les adultes, de **montée en compétences** :

• **Mettre, ou remettre, les jeunes « tuteurs » ou relais, qu'ils soient de fait ou labellisés, dans un flux d'informations actualisées.**

• **Veiller à la qualité de ce qui est transmis.**

• Dans le cadre **d'apprentissages sur le management de l'information en général**, approfondir l'acquisition de compétences en matière de recherche, d'analyse et de traitement des informations.

• **Sensibiliser les jeunes aux impacts de la diffusion et de la circulation d'informations, et en particulier au fonctionnement des phénomènes d'influence et de persuasion..**

• Enfin, il sera intéressant de susciter **une participation beaucoup plus systématique et légitimée des jeunes à la conception, à la production et à l'organisation de l'offre d'information.**

Des formes de participation des jeunes existent par endroits pour certains aspects de la présentation de l'information, ainsi la démarche du PIJ de F. pour sa nouvelle signalétique. Il y aurait lieu de réfléchir aux conditions dans lesquelles les jeunes (ou certains jeunes) pourraient être impliqués dans l'ensemble de la « chaîne » de l'information :

- analyse et veille sur les besoins et les attentes,
- suivi des évolutions dans les nouvelles technologies,
- hiérarchisation de thématiques et de certains contenus,
- réflexion sur les supports,
- préfigurations d'organisation de l'information,
- communication vers les jeunes et les parents, etc...

Cela permettrait également de travailler toutes les dimensions développées dans cette dernière partie d'une façon adaptée, efficace, modulable et évolutive.