

# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>1. LES PUBLICS</b>	<b>6</b>
1.1. LES CONDITIONS D'ACCES ET DE COMPREHENSION DE L'INFORMATION DIFFERENCIES EN FONCTION DE 5 FACTEURS.	6
1.2. LES « SITUATIONS PROBLEMES » RELEVÉES PAR LES PROFESSIONNELS	7
121. <i>Un rapport à l'information à relier au vécu scolaire et à l'expérience professionnelle vécue ou subie.</i>	7
1.2.2. <i>Seconde situation problème évoquée par nos interlocuteurs, celle de l'isolement de certains jeunes : Les jeunes ruraux, certains jeunes des quartiers.</i>	8
1.2.3. <i>des souffrances psychologiques et un mal-être souvent sous-estimés</i>	9
1.2.4. <i>Des demandes exprimées de manière immédiate et urgente</i>	10
1.2.5. <i>Des questions liées à l'adolescence</i>	11
1.2.6. <i>Des centres d'intérêts souvent limités aux références de l'environnement proche</i>	11
1.2.7. <i>L'impact relatif du rôle des familles dans la production et la transmission de l'information</i>	12
1.2.8. <i>La question de la mobilité des jeunes</i>	13
<b>2. LES PRATIQUES DES JEUNES EN MATIERE D'INFORMATION : COMPORTEMENTS OU STRATEGIES ?</b>	<b>15</b>
2.1. LES PRATIQUES D'AUTO-INFORMATION PAR LE BIAIS D'INTERNET ET DES TIC, OU SAVOIR SE REPERER DANS UNE INFORMATION « PATCHWORK »	15
2.2. LES JEUNES QUI MAITRISENT L'OUTIL PREPARENT EN AMONT LEURS RENCONTRES AVEC LES PROFESSIONNELS	17
2.3. LA RECHERCHE D'INFORMATIONS CONCRETES, PAR LE BIAIS DE PRATIQUES ET D'EXPERIENCES VECUES, DE MANIFESTATIONS ORGANISEES.	18
2.4. DEVELOPPER UNE ESTIME DE SOI ET UNE RELATION DE CONFIANCE	20
<b>3. LES PRATIQUES DES PROFESSIONNELS</b>	<b>25</b>
3.1. LES CONTRAINTES DES PROFESSIONNELS	25
3.1.1. <i>Un manque de préparation ou de continuité dans les démarches d'information</i>	25
3.1.2. <i>Un déficit de lisibilité des structures et de coordination entre acteurs</i>	26
3.1.3. <i>Des difficultés à appréhender ou rencontrer la totalité du public et notamment celui qui n'est pas dans le public cible</i>	27
3.1.4. <i>Une tendance à centrer l'information sur l'offre et moins sur les pratiques et attentes des jeunes.</i>	28
3.1.5. <i>Des inquiétudes par rapport à l'utilisation des TIC et au décalage entre pratiques des professionnels et celles des jeunes</i>	29
3.2. ATOUS ET INITIATIVES	31
3.2.1. <i>Diversité et richesse des acteurs et ressources d'information</i>	31
3.2.2. <i>Stabilité des professionnels et diversités des parcours</i>	31
3.2.3. <i>Évolution des mentalités des professionnels autour d'une meilleure cohérence et une prise en compte plus globales des acteurs</i>	32

3.2.4. <i>Des compétences en information généraliste et spécialisée</i> .....	33
3.2.5. <i>Evolution des approches et pratiques des professionnels visant à mieux prendre en compte l'évolution des technologies et les pratiques des jeunes</i> .....	33
<b>4. ANALYSES ET PISTES STRATEGIQUES</b> .....	<b>37</b>
4.1. UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DU PUBLIC DE SA DIVERSITE ET DE SON POSITIONNEMENT PAR RAPPORT A L'INFORMATION .....	37
4.2. UNE MEILLEURE LISIBILITE DES STRUCTURES POUR LES JEUNES, LES FAMILLES ET LES PROFESSIONNELS EN OPTIMISANT LES RESSOURCES ET POTENTIELS EXISTANTS .....	37
4.3. RENFORCEMENT DU PARTENARIAT EN S'APPUYANT SUR L'EXISTANT.....	38
4.4. UNE RECONNAISSANCE DE LA PLACE DES JEUNES DANS LE SYSTEME D'INFORMATION . .....	39
4.5. UNE NECESSAIRE CONCEPTION ELARGIE DE L'INFORMATION .....	40
4.6. UNE FORMATION DES PROFESSIONNELS EN MATIERE DE CULTURE DE L'INFORMATION ET DE CULTURE NUMERIQUE.....	40
4.7. UNE NECESSAIRE PRISE EN COMPTE DE LA QUESTION DES INEGALITES DANS L'ACCES A L'INFORMATION .....	41
<b>EN CONCLUSION :</b> .....	<b>43</b>
<b>ANNEXE 1 :</b> .....	<b>44</b>
<b>LISTE DES ACTEURS ET PROFESSIONNELS INTERVIEWES</b> .....	<b>44</b>
<b>ANNEXE 2 :</b> .....	<b>47</b>
<b>RESSOURCES COMPLEMENTAIRES</b> .....	<b>47</b>

## Introduction

# Les professionnels de jeunesse et l'information des jeunes

Les entretiens auprès des professionnels constituent le second volet de l'enquête destinée à définir et à comprendre les pratiques des jeunes en matière d'information. Ils se veulent donc complémentaires de l'enquête par questionnaire réalisée auprès de 450 jeunes par le centre d'information jeunesse d'Angoulême sur le thème : **les jeunes et l'information dans leur parcours personnel et leur orientation.**

Au travers de cette enquête par entretiens, nous avons voulu chercher à savoir ce que les acteurs dans leur diversité observaient de la pratique des jeunes en matière d'information.

Nous avons rencontré des professionnels qui agissent à différents niveaux de l'information des jeunes. Plus de 26 entretiens ont été ainsi conduits de manière semi-directive auprès d'acteurs de l'éducation, de l'orientation, de l'insertion sociale et professionnelle, de l'information jeunesse, du social et du droit, de la santé, de la formation. Il était en effet essentiel de croiser ses différents témoignages pour repérer les éléments communs qui ressortaient des propos des uns et des autres, et de révéler ainsi les tendances majeures ou émergentes de l'information et de l'orientation constitutives du corpus de connaissance dans ce domaine. Si les témoignages figurant dans ce rapport sont anonymes, nous avons mentionné à chaque fois l'identité professionnelle de nos interlocuteurs (professionnel, de l'orientation, du social, de la prévention, de l'éducation, etc.). Nous avons également souhaité que cette diversité et cette convergence soient illustrées par les nombreuses citations émanant de ces acteurs qui émaillent ce rapport

Si la thématique centrale de tous ces entretiens était l'information des jeunes, les personnes interviewées ont pu ainsi s'exprimer en fonction de leurs activités professionnelles et de leur domaine de compétence : sur leur propre pratique d'information sur la manière dont les jeunes percevaient les informations qui leur étaient proposées, sur leur utilisation, sur les problèmes qu'il percevait dans la relation aux jeunes ou dans l'utilisation de ces informations, enfin sur les améliorations à envisager pour délivrer des services de meilleure qualité.

Ces entretiens ont été conduits par des chargés d'études de recherche et de formation de l'institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP). Au cours de ces dernières années, et notamment depuis 2005, l'INJEP a pu réaliser différentes études sur les pratiques des jeunes en matière d'information et sur les observations et analyses que faisaient les professionnels sur l'évolution de ces pratiques. Ces études ont été menées sur différents territoires (la Savoie, l'Ardèche, une ville de Seine-Saint-Denis, la Charente-Maritime), et permettent de donner une vision élargie et comparative des observations et analyses effectuées sur l'agglomération d'Angoulême et sur ces autres territoires.

Nous avons voulu ainsi compléter l'observation et d'analyse effectuée depuis plus d'un an déjà par le CIJ d'Angoulême par une approche comparative, ceci afin de mettre en lumière ce qui, au-delà des particularismes régionaux ou locaux, constitue les problématiques centrales de l'information des jeunes dans leur parcours personnel et leur orientation aujourd'hui. Des éléments de récurrence forts ont été ainsi mis à jour tant dans l'étude menée sur l'agglomération d'Angoulême que sur ses autres territoires. Si l'ensemble des investigations que nous avons menées ne sauraient « épuiser le sujet » et donc ne prétendent pas à l'exhaustivité concernant les problématiques abordées et les sujets traités, elles n'en demeurent pas moins souvent complémentaires et convergentes dans leurs conclusions.

Nous avons donc voulu rapprocher dans ce rapport les analyses qui ressortent de la synthèse des entretiens que nous avons effectués sur le site d'Angoulême de celles qui sont issues des travaux effectués antérieurement sur la même thématique, et réalisés selon une méthodologie identique d'entretiens ciblés auprès d'acteurs et de professionnels de jeunesse.

C'est pourquoi, dans notre approche, les analyses et pistes stratégiques évoquées à l'issue de cette étude ont été élaborées à partir des entretiens réalisés sur Angoulême et aussi en fonction des constats, observations, et analyses faites par l'INJEP. Ils renforcent ainsi les propos, les analyses effectuées par les professionnels du domaine, et contribuent à construire les convergences en termes d'analyse, mais aussi en termes de préconisations sur les axes à privilégier et à développer en matière d'information des jeunes.

Le plan de ce rapport s'organise autour de quatre domaines, qui ont été abordés lors des entretiens, et pour lesquels il nous a semblé essentiel de rapporter les éléments majeurs identifiés par les différentes personnes interviewées.

La première partie traite principalement des publics et **des problèmes que rencontrent certains jeunes dans leurs accès et leur compréhension de l'information proposée**. Comme nous aurons l'occasion de le développer, tous les jeunes ne rencontrent pas de manière identique les mêmes problèmes dans leur usage et pratique de l'information. Mais au travers de l'analyse des entretiens que nous avons conduits, il nous a semblé utile de préciser les conditions et les obstacles que pouvaient rencontrer des jeunes dans leur approche informative. Ces conditions et ses freins nous ont été dits avec force par un grand nombre d'interlocuteurs, et même si ces propos ne concernent pas tous les jeunes, il nous a semblé utile de mentionner que, si aujourd'hui en France tous les jeunes peuvent s'informer dans beaucoup de domaines, tous ne sont pas égaux devant l'information.

La seconde partie a pour objet central les **pratiques développées par les jeunes en matière d'information**. Savoir quels sont les manières de s'informer des jeunes, décrire leur évolution, s'interroger sur la part grandissante de l'auto information, mettre en lumière que l'information n'est pas simplement une mise à disposition et une aide à l'exploitation de documents, mais aussi une question de relations entretenues et construites avec des jeunes, différencier les

comportements discontinus et véritables stratégies, tels sont les éléments qui ont été au cœur des entretiens que nous avons eus avec nos interlocuteurs.

Dans une troisième partie, nous proposons une synthèse des **pratiques professionnelles des acteurs eux-mêmes**. Dans la conduite au quotidien de leur métier comme lors d'événements, ils ont été amenés à nous dire les contraintes auxquelles ils ont aujourd'hui à faire face et les difficultés auxquelles ils sont confrontés. Problèmes de raréfaction des moyens tant humains que matériels, mais aussi problèmes de coordination de coopération entre acteurs, difficulté à rencontrer certains publics, notamment en fonction des problèmes évoqués pour certains jeunes constituent des questions traitées par les personnes interviewées.

Mais la dynamique informative créée sur le territoire d'Angoulême recèle aussi de nombreux atouts : diversité et richesse des sources d'information, compétences variées en matière d'information généraliste ou spécialisée, stabilité des professionnels, recherche de cohérence entre les interventions, envie d'une réflexion approfondie et partagée sur les pratiques et les valeurs actuelles des jeunes constituent autant d'atouts pour une information de qualité sur le territoire.

La dernière partie aborde enfin la mise en perspective et les pistes stratégiques à développer pour contribuer à faire de l'information des jeunes un enjeu majeur de la société de la connaissance et la communication. Cette partie a été construite à la fois à partir des suggestions et des préconisations de nos interlocuteurs sur Angoulême, et à partir des analyses que nous avons pu faire sur les territoires précédemment cités.

## 1. Les publics

### ***1.1. Les conditions d'accès et de compréhension de l'information différenciés en fonction de 5 facteurs.***

Les propos des professionnels et les enquêtes menées auprès des jeunes (enquêtes effectuées par le cij et par le CIO) tendent à converger sur les modalités et les conditions d'accès et de compréhension de l'information par les jeunes.

Le positionnement des jeunes par rapport à l'information se fait principalement en fonction de trois facteurs :

- **le statut du jeune et son parcours scolaire** : collégiens, lycéens, étudiants, jeunes en situation précaire de chômage, jeunes travailleurs n'ont pas le même rapport à l'information, ni les mêmes pratiques. Cette question a été largement abordée par nos interlocuteurs lorsque nous avons évoqué avec eux les situations problèmes rencontrées par les jeunes dans leur accès et utilisation de l'information.

- **l'âge** : recoupant largement l'observation précédente, l'utilisation de l'information, la nature de l'information recherchée, la manière dont elle est exploitée est à relier au critère d'âge : si l'on dispose encore de peu de données sur les moins de 15 ans, il semble, comme nous le développerons plus loin, que c'est à ces âges que se forme la manière dont on va organiser, se servir, utiliser, rechercher de l'information. Les spécificités de l'adolescence constituent aussi un élément à prendre en compte dans les stratégies d'information des jeunes

- **le sexe (ou le genre)** : si les enquêtes auprès des jeunes révèlent une disparité sensible entre garçons et filles sur la manière d'aborder le champ informatif, les propos des professionnels contribuent largement à conforter ce différentiel entre les genres. Les jeunes filles se montrent ainsi plus sensibles au registre de l'information, quel qu'en soit le thème. Cette différenciation sexuée se retrouve naturellement aussi bien dans la fréquentation des structures d'information et d'orientation que par exemple dans la réponse au questionnaire proposé par le CIJ.

Deux autres facteurs ont une incidence notable et duale sur l'approche informative des jeunes :

**La famille et l'environnement social** : **la famille** joue un rôle soit de ressource et de facilitateur vis-à-vis de l'information des jeunes, soit constitue une source de handicap. Même si les parents ne sont que peu cités dans les enquêtes réalisées auprès des jeunes (l'âge des étudiants constituant une absence de référence systématique à la famille), les observations des professionnels tendent à montrer qu'elle constitue, notamment sur des sujets délicats, le point originel du positionnement personnel des plus jeunes. **L'environnement social** joue un rôle aussi dual, favorable ou défavorable, que la famille. Il faut ajouter que dans cet environnement, le rôle des « pairs générationnels » est essentiel : bien que peu cité par nos interlocuteurs, ils

constituent des ressources et un potentiel d'information souvent mal exploité dans l'accès à l'information, dans l'envie « d'en savoir plus », que ces pairs soient de proximité (les amis) de circonstances (rencontrés lors d'une manifestation), ou encore membres d'un réseau (communicationnel)

**Les structures de quartier** : elles sont aussi identifiées dans une double fonction: elles peuvent être relais de l'information aussi bien généraliste que spécialisée et contribuer ainsi à la diffusion de celle-ci dans des lieux où l'information est moins accessible (espace rural, espace de quartier éloigné ou à l'écart des centres). Mais elles peuvent aussi entraîner les jeunes à un certain immobilisme par rapport aux opportunités du territoire. La mobilité (ou son absence) est apparue à nombre de nos interlocuteurs comme un élément essentiel de la construction ou non d'une vraie stratégie d'information chez les jeunes.

## **1.2. Les « situations problèmes » relevées par les professionnels**

### **121. Un rapport à l'information à relier au vécu scolaire et à l'expérience professionnelle vécue ou subie.**

Pour un grand nombre de nos interlocuteurs, l'utilisation de l'information est très différenciée en fonction des parcours de chacun, **ce qui induit pour certains des comportements à risque** : plus le vécu scolaire et l'expérience professionnelle sont riches, plus les jeunes font preuve d'autonomie de maîtrise dans la gestion et l'utilisation de l'information. Et l'inverse produit un processus d'exclusion qui a de multiples effets :

*« Qu'est-ce qui différencie le positionnement du jeune ? C'est le parcours scolaire. Après c'est l'emploi (stabilité de l'emploi) » (professionnel information)*

L'effet de proximité des pairs joue là de manière négative : il se réfère à ce qui est proche, à ce qui lui ressemble, sans rechercher la compétence : l'information est aussi une question d'apprentissage maîtrisée, ce qui conduit les jeunes à avoir deux types de comportement opposés dans leur compréhension de l'information et de son usage

*« Plus le niveau scolaire est bas, plus la capacité à appréhender l'information est difficile. Je vais plutôt faire confiance à mon copain. Plus les fondamentaux sont acquis et plus les jeunes maîtrisent l'accès à l'information. Plus je suis à l'aise plus je repère les experts et plus j'ai un niveau d'exigence. Les stratégies sont liées au niveau de maturité intellectuelle. » (Professionnel information)*

Pour les professionnels cette corrélation entre parcours scolaire et positionnement du jeune vis-à-vis de l'information produit d'autres effets induits :

Un effet de retardement dans les choix d'orientation, les jeunes se donnant le temps de consulter l'ensemble des ressources documentaires et humaines disponibles :

*« il est indéniable que plus un jeune réussit à l'école, plus il peut retarder son choix » (professionnel orientation)...*

Les autres jeunes doutent et adoptent souvent une position de repli :

*« Ils ne se dévoilent pas trop sur eux et sur leur avenir. Ils doutent de leur capacité. Ils ont beaucoup d'envie, mais ils hésitent à accomplir leur rêve » (professionnel du social)*

Les stratégies adoptées sont dès lors très différentes d'une personne à l'autre : d'un côté, certains jeunes recherchent à tout prix le maximum d'information, et surtout d'interlocuteur, ce qui exige une mobilisation forte de beaucoup d'intervenants. Pour les autres, il est impératif de mettre en place un accompagnement adapté, voire renforcé : il faut aller vers eux.

*« C'est très différent d'un jeune à l'autre. Il y a d'abord le niveau scolaire. Pour certains jeunes il y a besoin d'un accompagnement pour qu'ils aillent vers l'information. C'est vraiment le jour et la nuit. Au lycée on était souvent plusieurs personnes à être consultées. S'il ne nous voit pas, il trouvera toujours quelqu'un. Par exemple sur les bourses, sur le logement, les jobs d'été ...S'ils ne trouvent pas une porte, il en trouvera une autre »... .pour un jeune du milieu adapté il faut apprendre à se déplacer, à poser la question à l'interlocuteur, à naviguer sur internet. » (professionnel social)*

Mais il ne suffit pas de mettre en œuvre un accompagnement adapté : encore faut-il que les jeunes manifestent une motivation pour rechercher les informations. Ainsi, certains jeunes en situation de décrochage scolaire et en situation de précarité n'ont pas envie, ou n'ont plus envie :

*« Quand ils ont envie de le faire, ils vont trouver l'info. Le vrai souci c'est d'avoir envie. S'il a envie de trouver du boulot, l'information il la trouvera. L'envie est maintenant moins fréquente ». (professionnel social)*

### **1.2.2. Seconde situation problème évoquée par nos interlocuteurs, celle de l'isolement de certains jeunes : Les jeunes ruraux, certains jeunes des quartiers.**

La conséquence de cet éloignement est une moins grande accessibilité à l'information, qui se traduit par un repli sur eux-mêmes et l'absence fréquente de perspectives aussi bien en termes de projet personnel que de projet professionnel



*« Les jeunes se sentent déjà enfermés et on va les enfermer encore plus dans ces quartiers. Les jeunes en parlent. Ils ont déjà déserté les MJC, même si heureusement elles sont encore là pour les 8-12 ans, les autres ils veulent vraiment en sortir »... (Professionnel de l'insertion)*

*« Les jeunes (des quartiers) sont complètement désorientés par rapport à tout ce qui les attend, et cela vient aussi de leur méconnaissance des métiers et des formations. C'est difficile de se projeter quand l'environnement social et familial des jeunes ne le permet pas et qu'ils vivent cette absence de projection au quotidien » (professionnel de la prévention)...*

Cet isolement perçu par nos interlocuteurs et vécu par les jeunes est fortement relié à la situation du territoire et la dégradation des conditions socio-économiques : ce n'est pas seulement un ressenti commun, mais un vécu social :

*« Des problèmes de mobilité, d'isolement, de précarité. Des problèmes liés aux fermetures d'usine. Il y a une dégradation de la société socio-économique. » (professionnel insertion)*

Le maillage des ressources du territoire a aussi une incidence sur le comportement des jeunes et sur leur capacité d'autonomie :

*« Dans l'agglomération, il y a le CIJ et internet. En campagne ils sont plus perdus. En ville non seulement ils ont l'interlocuteur physique, mais ils vont sur internet » (professionnel social).*

*« Nous rentrons dans une période de difficultés liées à notre environnement très rural. Par exemple pour aller au cinéma, si les jeunes n'ont pas des parents pour les accompagner c'est dur. Ce sont des facteurs aggravants qui peuvent tuer les initiatives. Il y a des contraintes de la vie quotidienne. » (professionnel information)*

### **1.2.3. des souffrances psychologiques et un mal-être souvent sous-estimés**

**Ce vécu social de l'isolement est à l'origine des souffrances psychologiques et un mal-être souvent sous-estimés**, observés chez des publics très divers : des étudiants en incertitude au regard de leurs études et de leur avenir, des adolescents en recherche d'identité, des jeunes en difficulté d'insertion et d'intégration sociales, voire en errance, des jeunes filles confrontées à un déficit ou à une déformation de l'information sur la sexualité et le corps. :

*« Certains étudiants sont en souffrance psychologique, ce qui nous a amenés à faire une formation sur ce type de difficulté, à faire appel à des spécialistes. C'est un phénomène repéré, et que l'on peut traiter » » (professionnel du droit et du social)*

« Nous sommes de plus en plus alertés ou inquiets par des jeunes qui ne vont pas bien tant au lycée qu'en EREA<sup>1</sup>. (...) Il y a de plus en plus de jeunes qui vont en soin psycho ou psychiatrique. Au sein du lycée c'est de plus en plus visible. La vie lycéenne et de plus en plus imprégnée de problèmes sociaux et familiaux. » (professionnel social)

« Lorsqu'elles viennent nous voir, c'est souvent en détresse : elle n'on trouvé aucune personne, aucun interlocuteur pour les écouter... je ne dis pas leur parler, car beaucoup leur ont parlé de leur expérience de vie sexuelle, plus que de leur vie affective ou de leur relation à l'autre... mais les écouter, entendre ce qu'elles disent de leur angoisse, souvent accentuée par les propos de leur entourage, des sites qu'elles ont consultés ou des émissions de radios entendues ou rapportées... Rétablir le dialogue, la relation de confiance, afin de réduire cette angoisse souvent véhiculée par une information surabondante et déformée... » (Professionnelle de la santé et de la prévention)

#### **1.2.4. Des demandes exprimées de manière immédiate et urgente**

Les demandes des jeunes nécessitent parfois des réponses plus complexes et un travail approfondi de la part des professionnels et la mobilisation d'un réseau de partenaires.

« Ces jeunes-là (des quartiers) ont une demande immédiate qu'il faut traiter dans l'instant. Le délai d'intervention est très court, il faut traiter la question dans les quelques jours. C'est un constat qui est fait par tous les partenaires des centres sociaux, mairie de quartier. Le partenaire qui aura le plus de chance d'aboutir traite la question » (professionnel de la prévention)

Cette observation concerne les structures d'insertion :

« nous avons des difficultés dans des structures comme les nôtres. Nous sommes dans des logiques de consommation plus que dans des logiques de projets. Les jeunes sont plus dans l'immédiateté et dans l'urgence. Il y a moins de projection sur du long terme » (professionnel insertion)

Elle se retrouve de manière récurrente dans les comportements dans le cadre du parcours scolaire :

« Ils sont de plus en plus consommateurs. Ils viennent à l'école pour prendre ce qui les intéresse. Avant il venait ici par choix. On avait peu de problèmes de motivation. Depuis deux trois ans on a plus de problèmes d'absentéisme. Ils s'investissent moins dans la formation qu'avant. Dans les stages en entreprise, cela se passe bien. Les tuteurs sont satisfaits ». (Professionnel éducation)

---

<sup>1</sup> établissement régional d'enseignement adapté

... et les attentes sont en général assez matérialistes :

*« Ce sont des attentes assez matérielles. Par exemple, ceux qui n'ont pas d'ordi potable galèrent un peu plus que les autres. Ce sont des attentes matérialistes. » (professionnel information)*

*« Ils viennent en lycée professionnel pour gagner plus rapidement leur vie. Ils ont une responsabilisation en vieillissant. » (professionnel éducation)*

*« Les effectifs en bac pro sont faibles parce que l'on a du mal à leur montrer l'importance de ces formations. Leur préoccupation c'est de gagner de l'argent, d'être indépendant ». (professionnel éducation)*

### **1.2.5. Des questions liées à l'adolescence**

**Un rapport au corps et une connaissance de ses droits et devoirs souvent superficiels**, qui ne conduisent pas les jeunes à s'assumer et développer leur capacité à être des citoyens :

*« Ce qu'il a d'important c'est que les jeunes s'expriment par leur corps. À leur âge c'est essentiel. Ce travail est complètement négligé. Par exemple, pour les filles, la moindre petite rondeur n'est pas acceptée. On arrive à débloquent les choses, à les faire avancer. » « Lorsqu'on intervient dans les collèges, on s'aperçoit que les jeunes ont des représentations de leur rapport au corps et au sexe en fonction du genre, liées aussi à la manière de s'informer... on découvre la gêne, l'approximation et souvent l'ignorance »... (professionnel santé)*

*« On est frappé lors de nos interventions collectives dans les lycées ou collèges par le fait que les jeunes ne connaissent que peu leurs droits, mais aussi leurs devoirs et cette information des jeunes sur les droits et les devoirs, c'est leur formation de base de futurs citoyens ». (professionnel droit)*

### **1.2.6. Des centres d'intérêts souvent limités aux références de l'environnement proche**

La question des centres d'intérêts souvent limitée aux références de l'environnement proche notamment pour les plus jeunes (famille, pairs) est pointée par des professionnels. L'effort pédagogique porte sur l'ouverture des possibles, une curiosité qui fait souvent absence chez certains jeunes, chez qui l'on sent déjà des formes de découragement et de démobilité

*« Au collège les centres d'intérêts sont la mécanique automobile, la coiffure... pour moi c'est difficile de baser un entretien sur des intérêts. Nous sommes en présence d'un ado qui est en pleine découverte. Mon objectif c'est qu'il soit curieux. » (professionnel éducation)*

*« Ce que nous souhaitons développer au travers de notre pédagogie sur la recherche des informations sur leur orientation par les jeunes eux-mêmes, c'est aiguïser leur sens de la curiosité qui pour une majeure partie d'entre eux leur fait défaut... On a parfois le sentiment que pour certains jeunes, tout est écrit d'avance, il n'y a rien à découvrir, alors qu'à l'issue de leur stage, ils ont beaucoup à raconter... mais il ne faut pas que cette richesse se perde... Il faut installer chez les jeunes un « réflexe découverte ». (professionnel de l'éducation)*

*« Il leur manque de la curiosité. Ils sont souvent passifs (...) Il leur manque ce désir d'aller vers des choses qu'ils ne connaissent pas. On a fait des ateliers sur l'accès au droit. Ils n'étaient pas intéressés. Par contre s'ils ont une question sur un sujet qui les préoccupe il faut répondre tout de suite. » (professionnel insertion)*

### **1.2.7. L'impact relatif du rôle des familles dans la production et la transmission de l'information**

**Le rôle des familles est pointé comme un élément clé dans l'accompagnement du jeune dans son parcours personnel.** Dans le domaine de la fonction éducative des familles des clivages se créent entre celles qui décrochent plus tôt, celles qui se substituent au jeune, et celles qui accompagnent plus longtemps.

*« La différence est aussi dans la confiance dans ce qu'apportent les parents. Il y a des jeunes avec des parents qui ne sont plus la très tôt. C'est un public plutôt récent. Il y a des parents qui se soustraient très vite à leur rôle de conseil, parce qu'ils ne le peuvent pas... ils comprennent encore moins que leurs enfants ce qu'il faut faire (...) (professionnel de l'éducation).*

Ce sont des parents « décrocheurs », faute de capacités à comprendre la situation du jeune .

Les parents jouent quelquefois un autre rôle : celui de faire la démarche d'information « à la place du jeune ». *« il y a des jeunes qui viennent accompagnés parce que c'est difficile de comprendre tout. C'est bien de recevoir les parents avec les enfants. Ils comprennent mieux les choses. D'autres préfèrent recevoir seuls. C'est important quand on peut relayer l'information auprès des parents ». (professionnel insertion).*

Mais le sens de ce « s'informer ensemble » peut être bien différent :

*« Et là, on s'aperçoit très vite si les parents (en général la mère) se substituent au jeune ou effectuent une démarche ponctuelle avec son accord. **Ces parents « substitués »** ... « sont souvent en détresse face à un jeune qui ne sait pas comment (ou qui ne veut pas) s'informer, s'orienter et qui est déjà dans une forme de dépendance et de repli sur lui-même. Dans ce genre de cas, on a beaucoup de difficultés à trouver le bon registre de réponse, car les parents se mettent dans une posture d'interlocuteur et de relais indispensable, alors qu'ils ne feront que transmettre des réponses angoissées ou exagérées à leur enfant. Il faut absolument que l'on voit le jeune pour dédramatiser sa situation... (professionnel orientation)*

Il y a enfin le cas de parents coopérateurs : ce ne sont pas seulement des relais indispensables de l'information délivrée, ce sont aussi **des parents « apprenants »**. *« Ils sont des ressources pour le jeune et l'on voit qu'ils discutent avec lui de ce qui été dit lors des démarches qu'il a effectuées, en leur présence et indépendamment d'eux, ils entraînent leur enfant à aller plus loin, à rencontrer des professionnels, aller dans les manifestations... Ils contribuent à développer chez l'enfant le goût de la connaissance et de la découverte »... (professionnel emploi formation)*

On ne peut réduire la fonction d'aide dans le cercle familial aux rôles que peuvent y jouer les parents, les frères et les sœurs jouent aussi parfois un rôle majeur, mais ils fonctionnent plus sur le registre de l'exemple et comme des pairs. Rarement cités lors des entretiens, les membres de la fratrie jouent pourtant souvent un rôle essentiel d'apprenant, en particulier en référence au savoir et à l'expérience des aînés

### 1.2.8. La question de la mobilité des jeunes

Pour certains jeunes, la mobilité est plus contrainte (via les stages ou les recherches d'emploi) qu'elle n'est choisie, ce qui induit des comportements moins autonomes dans la recherche d'information ou des solutions à l'accès aux études, à la formation ou à l'emploi.

**Public étudiant** : *« La problématique qu'on a sur Angoulême, c'est que certains étudiants ont fait des choix par défaut, et ils ne sont pas très mobiles. C'est conforté par une angoisse quant à leur avenir. Ils ne voient pas ce qu'ils vont faire, ils sont angoissés, anxieux, expriment un certain mal-être. Les étudiants partent principalement par obligation lors des stages. La mobilité est en Charente moins forte qu'en France et encore moins forte que dans notre région... »... « Certains jeunes cherchent la facilité pour aller poursuivre des études sur Angoulême. Les jeunes de Charente-Maritime ont tendance à plus bouger que ceux de Charente. Ils font des choix en fonction de ces possibilités là. On est vraiment enclavé entre Bordeaux et Poitiers. » (professionnel éducation)*

**Jeunes en recherche d'informations sur leur orientation** : *« par des opérations comme le FOFE, on essaie de développer chez les jeunes des capacités à s'ouvrir à des métiers peu connus et qui recrutent, les entraîner à être plus réceptif, plus mobile, mais ça n'est pas toujours facile, notamment pour ceux qui n'ont jamais connu la mobilité »...*

**Jeunes de quartiers** : *« un jeune qui veut s'en sortir, il faut qu'il sorte du quartier, mais c'est parfois difficile, parce qu'ils n'ont pas eu l'habitude de rechercher en dehors de leur quartier... il y a une véritable peur de l'ailleurs »...« Ils se projettent sur ce qu'ils entendent par rapport aux secteurs porteurs et non pas par rapport à leurs aspirations » (professionnel insertion)*

La question de la mobilité se pose différemment en fonction du quartier, de son histoire, de son image de son rapport à la ville centre ...« *On a des différences de mobilité selon les quartiers, elle est liée à la fois à la question de l'implantation du quartier mais certains jeunes se disent que le centre-ville ce n'est pas pour eux. » (professionnel insertion)*

## 2. Les pratiques des jeunes en matière d'information : comportements ou stratégies ?

À l'instar des problèmes identifiés par les professionnels, les comportements ou les stratégies des jeunes en matière d'information dépendent étroitement de quatre variables : l'âge, le sexe, le parcours scolaire, et l'environnement social et familial

On peut distinguer quatre formes de pratiques qui définissent soit des comportements informatifs ponctuels soit, combinées entre elles, des stratégies d'information et de communication plus élaborées.

1. L'utilisation exclusive ou non d'Internet et des nouveaux moyens de communication
2. La maîtrise des ressources informatives ou documentaires (multivariée ou non) et la recherche des contacts avec les professionnels
3. La recherche d'informations concrètes, par le biais de pratiques et d'expériences vécues, de manifestations organisées.
4. Une relation forte de conseils auprès de professionnels compétents ou de pairs qui ont valeur d'exemple

### **2.1. Les pratiques d'auto-information par le biais d'Internet et des TIC, où savoir se repérer dans une information « patchwork »**

Les pratiques informatives par le biais d'Internet soulèvent beaucoup d'interrogations de la part des professionnels sur l'utilisation qui en est faite. En fonction de l'âge, du sexe et du statut du jeune, du milieu familial et selon qu'elles sont utilisées de façon exclusive ou non, elles conduisent souvent à une forme de désinformation.

**Première distinction, celle de l'âge :** *« Dans leur grande majorité, les jeunes de 14 à 16 ans ne savent pas se servir d'Internet pour s'informer. On le voit lorsqu'ils effectuent une recherche sur Internet pour leur projet. Ils procèdent par tâtonnement et doivent être accompagnés par un adulte. Ils utilisent mal ou de manière très consommatrice les nouveaux moyens d'information, ils s'égareront souvent parce qu'ils sont « appâtés » par la première annonce publicitaire ou commerciale ... »*. Cette utilisation consumériste et boulimique d'Internet par les adolescents peut-elle conduire à l'émergence d'une nouvelle forme de comportement social pathologique, ou à l'inverse à la constitution de nouveaux réseaux de communication, d'échange et de

savoirs ? La réponse est complexe, et la distinction se fait sans doute à partir des prédispositions acquises par les jeunes dans leur processus d'apprentissage social et éducatif.

Certains interlocuteurs notent que la profusion d'informations entraîne confusions, voire désinformation : *« Ca peut avoir du positif, mais aussi énormément de négatif, c'est souvent la déformation de l'information qui entraîne une désinformation, pour l'utilisation d'Internet, circule tout et n'importe quoi et les informations ne sont pas toujours actualisées. Il faut des spécialistes pour comprendre. Il y a beaucoup d'incompréhension par une sorte d'amalgame ».* (professionnel prévention santé)

*« Les ados font une utilisation « vagabonde » d'Internet qui les disperse souvent. Notre travail est de les confronter à la réalité, d'organiser leur travail. Mais on a tout à fait conscience que c'est un travail éducatif de longue haleine, et que nous n'y arriverons pas seuls... »* (professionnel prévention)

D'autres problèmes sont associés à l'exclusivité du recours à Internet, nouveau référentiel global de l'information, l'absence d'échange et de dialogue avec des adultes référents... *« Le risque aujourd'hui, c'est que le discours ambiant privilégie le recours exclusif à Internet, mais ce n'est pas l'unique demande des jeunes... ils font ces recherches en dehors de nous, et nous devons pouvoir revenir sur ces informations »...*

De plus, maîtrise technique de l'outil ne signifie pas nécessairement utilisation et exploitation appropriées des informations : *« Maîtrisent-ils l'information diffusée par Internet (les lycéens) ? Oui et non. D'un point de vue technique, on peut dire qu'ils ont des capacités que nous-mêmes n'avons pas. C'est l'utilisation de l'information qui pose question. »* (professionnel de l'information et de la documentation)

On aurait d'ailleurs tort de penser qu'Internet est le seul vecteur d'information utilisé par les jeunes adolescents. *« Ils vont « glaner » l'information un peu partout, et certaines émissions de radio qui leur sont destinées, fondées sur des témoignages de personnes peu crédibles, constituent l'exemple même d'un système de désinformation basé sur des croyances ou des « on-dit ». Et là, il y a ceux qui savent faire la distinction et ceux qui, par fragilité ou par manque de discernement, se fient à ces discours... ce qui est grave, c'est que ces médias sont très écoutés par les jeunes et certains propos s'inscrivent dans leur mémoire ».* (Professionnel de la prévention santé).

Dans *« Le discours de la presse quotidienne. Observer, analyser, comprendre »*<sup>2</sup>, Sophie MOIRAND fait l'hypothèse que « ce sont les mots eux-mêmes, les formulations et les dires transportés au gré des discours des différentes communautés concernées, tels que les médias les transmettent, les mentionnent ou les rapportent, qui sont porteurs de mémoire (et non pas

---

<sup>2</sup> Paris, Presses Universitaires de France, 2007



les acteurs qui les énoncent) ». Se construisent ainsi des mémoires collectives, que l'usage de la communication en réseau, via l'utilisation des téléphones portables, peut aisément amplifier.

**Seconde observation** des interlocuteurs : L'accès à Internet au foyer familial se développe de manière importante mais inégale, entraînant **des discriminations dans les pratiques et les usages**. La question de l'accès est d'ailleurs différente de celle de l'usage et des pratiques, traitées précédemment. Des études font ressortir que **l'usage n'est pas le même selon qu'on a accès à Internet hors de chez soi** (lieu public s'il existe à proximité) chez soi de manière familiale, ou de manière individuelle. Ce qui constitue le premier niveau d'inégalité, c'est de ne pas avoir ce média à disposition de manière permanente.

*« Je pense que l'accès à Internet est une attente importante. Il y a encore des zones vacantes. C'est la maison qui devient le lieu essentiel. Il y a des demandes sur le fond social pour acheter des ordinateurs. C'est un mode d'intégration important, mais nous on ne peut financer cela. Ce sont des sommes trop importantes. (professionnel de l'insertion)*

« Les demandes qui nous sont fournies font ressortir des éléments d'intégration. Les jeunes du lycée qui n'ont pas Internet à la maison se sentent exclus » (professionnel du social)

Troisième observation : Le développement d'Internet comme source d'information **handicape aussi certains jeunes et** creuse le fossé entre ceux qui bénéficient d'un équipement, de ressources culturelles et les autres.

**Une première difficulté et non la moindre apparaît : celle liée à la difficulté de lire des messages écrits :** *« Nous avons un gros souci avec les jeunes qui ont des problèmes de lecture et d'écriture » (professionnel insertion)*

*« Le jeune en difficulté va aller vers de l'humain. La question ne se pose pas uniquement en classe d'âge et ce n'est pas la où il y a le clivage le plus important. Il y a aussi les difficultés de lecture de certains. » (professionnel social)*

Dès lors, la pratique de l'outil varie en fonction du niveau de langage et de l'utilisation que certains jeunes en font : *« pour moi Internet n'a rien révolutionné pour certains jeunes. Cela dépend du niveau de qualification. Ils n'ont pas l'information ils ne savent pas ou la trouver. Internet c'est quand même de l'information écrite. Quand ils vont sur Internet, c'est plus dans un esprit ludique ».* (professionnel insertion)

## **2.2. Les jeunes qui maîtrisent l'outil préparent en amont leurs rencontres avec les professionnels**

Pour ceux qui maîtrisent la fonction informative d'Internet, les comportements changent : ils utilisent Internet comme première source d'information, puis se tournent vers des professionnels. Cette évolution des comportements a une incidence sur le travail de

l'informateur qui doit modifier son approche des questions soumises par certains jeunes, par exemple vérifier l'actualisation des documents ou la pertinence de la démarche

*« Ils cherchent d'abord sur Internet. Ils viennent avec un document qu'ils ont trouvé sur Internet. Ils viennent nous voir après ou ils téléphonent » (professionnel information)*

*« Avant les jeunes venaient me voir sans savoir ce qu'était un défi jeunes. Aujourd'hui ils viennent me voir pour autre chose. Ils veulent que je leur dise si c'est une bonne démarche. (professionnel culture)*

**Le rôle d'informateur évolue vers celui d'orientation et de conseil :** « Ce n'est plus, je viens, je prends de l'info et je m'en vais ». J'ai maintenant une activité d'orientation et de conseil. » *(professionnel culture)*

« Les jeunes qui ont une qualification viennent avec ce qu'ils ont trouvé sur Internet et nous demandent un conseil ». (...) **ces jeunes** ont besoin de confronter ces informations avec l'avis d'un professionnel. **Ils ont besoin de passer par des structures comme les missions locales.** *(professionnel insertion)*

Ce témoignage semble conforté par « l'enquête jeunes » dans laquelle plus de 60 % de jeunes disent ne pas avoir trouvé la bonne information sur Internet ou s'interrogent les contradictions entre les informations.

### **2.3. La recherche d'informations concrètes, par le biais de pratiques et d'expériences vécues, de manifestations organisées.**

Les jeunes veulent entendre le témoignage de personnes ressources qui sont au fait de la question, quels que soient la nature et le contenu de l'information demandée : « *ils ont besoin de savoir comment ça se passe en vrai, parler à un juge, éviter ce décalage entre le discours tenu et la réalité d'un procès ou d'un acte de justice. Les jeunes sont très sensibles à ces expériences en vrai, grandeur nature* » *(professionnel du social)*... « *Les jeunes ne visitent pas un salon comme un adulte. Il faut concevoir des outils pédagogiques accessibles et adaptés aux jeunes. Il faut que ce soit conçu pour lui. Avoir une réflexion pédagogique, montrer les métiers ou les formations en action* ». *(Professionnel de l'insertion)*.

L'information par l'expérience, c'est aussi le contact et la proximité avec l'expert, celui qui pratique et qui vit de son métier, qui s'exprime à eux en tant que professionnel, marque sans doute d'un déficit dans ces contacts, trop rares : « *il manque une proximité des adultes vis-à-vis des jeunes pour transmettre leur métier. C'est la notion de partage d'expérience. Il ne faut pas perdre la lumière dans l'oeil du boucher charcutier qui était une buse à l'école et qui maintenant est un génie du carpaccio de bœuf. Il n'y a pas assez de place pour ça* ». *(professionnel culture)*.

Dans les salons professionnels, cette démarche est systématisée, car les jeunes (qui s'y déplacent) sont fortement demandeurs de ce genre d'expérience : « *Lors des salons il y a les fédérations et les corps de métiers. Les jeunes préfèrent avoir un chef d'entreprise qui dise voila*

*ce que recherche comme personnel. Je me souviens d'un chef d'une entreprise de déménagement. Il était venu avec un film et deux jeunes filles qui bossaient chez lui. Il avait une façon de parler de son métier qui valait 100 fois un prospectus ou quelqu'un qui n'est pas au quotidien dans le métier. Il disait qu'il avait besoin non pas de gros bras mais de personnes qui avaient du relationnel pour aller à la rencontre de la clientèle. » (professionnel insertion)*

**Ces jeunes ont une demande d'information ciblée, autour de thématiques** qui concernent au premier plan leur avenir en termes de citoyens, en leur qualité de futurs adultes, en termes de devenir social et professionnel : *« la spécialisation dans le domaine des programmes européens a augmenté la fréquentation et a diversifié la fréquentation, un nouveau public est venu. » (Professionnel information)*

Ainsi, le succès d'opérations comme le FOFE ou l'information sur les programmes européens qui rencontrent un réel intérêt qui se traduit par une affluence et un investissement des jeunes, loin du tout information impersonnel et à distance que peut induire le recours exclusif à Internet ou aux médias.

## **2.4. Développer une estime de soi et une relation de confiance**

**La recherche de relations fortes avec des professionnels disponibles et capables de développer leur estime de soi, d'établir une relation de confiance, d'être des référents sur différents domaines d'information a été exprimée.**

*« Il faut que les jeunes se retrouvent dans nos compétences et celles de nos partenaires».*

Et ce, dès le premier contact, déterminant... *« La phase d'accueil doit d'abord servir à établir une relation de confiance entre eux et nous»...* . Les informations collectives servent à dédramatiser des sujets sensibles, à montrer qu'aucun sujet n'est tabou, et d'instaurer une relation de confiance entre jeunes et adulte référent : *« Ce que l'on essaie de travailler dans les séances collectives, au-delà de l'information, c'est justement cette dimension affective, de lien, l'échange dans leur sexualité, ce que certains jeunes ont tendance à ignorer... Il n'est pas rare qu'après ces interventions des jeunes (surtout des filles) viennent nous voir pour leur donner des conseils et les informer plus précisément sur tel ou tel aspect de leur vie affective» ... « Les jeunes ont besoin d'une relation de proximité, une relation de confiance avec les adultes référents, c'est quelque chose qui devrait être inscrit dans toutes les pratiques des professionnels»*

La relation à l'autre, la communication sont au cœur de la situation d'information. C'est une demande formulée par de nombreux jeunes. Les témoignages de professionnels convergent vers cette recherche de contact : *« L'information c'est quelque chose de complexe. La meilleure information, c'est de rencontrer un professionnel. L'information, cela ne suffit pas. C'est aussi intéressant de voir plusieurs professionnels. C'est la meilleure information qu'ils peuvent avoir. Cela ne veut rien dire d'avoir une information sur un métier. (professionnel éducation) :*

*« Les jeunes veulent des réponses aux questions au moment où ils se les posent en un seul lieu. Pour cela ils ont besoin d'un face à face et pas que d'un support écrit ou vidéo... L'information doit passer par une relation. Ils ont besoin d'avoir confirmation. Je cite l'exemple d'un jeune qui vient à l'accueil et qui dit qu'il est perdu. Je ne sais pas où j'en suis. Je ne sais pas si je dois me former ou trouver un boulot... Il faut que l'on fasse le point. Il faut qu'ils aient un interlocuteur et quelqu'un qui les aident à cheminer dans leur demande d'information. Ils n'arrivent pas forcément à exprimer ou se situer leur demande. » (professionnel insertion).*

*« Les jeunes vont plus vers la personne que vers la source d'information. Il faut que la source soit humanisée. Ils ne vont pas sur Internet, mais ils demandent « toi comment tu fais ». Après avoir eu le contact humain, ils vont vers l'information. **Ce n'est pas l'information qui pose problème, mais le chemin à parcourir pour y accéder**» (professionnel prévention)*

La dimension à échelle humaine de la structure qui les accueille est tout aussi essentielle. Un espace convivial est gage d'une relation personnalisée de confiance : « *Ils ont plus de mal à aller dans les grosses boutiques où c'est complètement anonyme. Ils ont ce besoin qu'on leur accorde du temps et ce rapport personnalisé. Quand ils passent dans le hall et qu'il y a trop de monde, ils repartent puis ils reviennent. Ils ne vont pas rester et attendre.* » (professionnel insertion)

Si l'attitude est différente d'un jeune à l'autre, l'adulte doit adopter en permanence une relation d'écoute afin de le mettre en confiance « *Ce qu'ils ne trouvent pas d'un côté, ils vont le chercher de l'autre. **C'est très variable d'un élève à l'autre. C'est beaucoup une question de confiance à l'égard des adultes.** Certains viennent vous voir sans qu'ils aient quelque chose à demander. Ils ont besoin d'une écoute d'une oreille attentive.* » (professionnel éducation)

Une autre observation des personnes interviewées rejoint les constats effectués dans plusieurs études, celle de la crédibilité des pairs dans l'information : elle joue d'abord comme valeur d'exemple :

« *Je prends aussi l'exemple de jeunes qui ont eu des parcours exemplaires. Il faut valoriser ces parcours. Une jeune qui a réussi a eu un article dans le journal. Cela a été important pour les autres jeunes. Les jeunes lisaient le journal.* » (professionnel insertion)

Cette valeur n'est pas simplement travaillée dans la relation de face à face avec d'autres jeunes, mais d'abord dans les réseaux de communication sur Internet. Loin d'être le symptôme d'un isolement des jeunes, elle est le signe d'une véritable envie de communiquer, et d'abord avec ses pairs, sans que l'on sache vraiment le contenu de ces « conversations »

« *J'ai l'impression qu'il y a une soif d'échanges. J'ai tel ou tel problème, je vais regarder sur Internet s'il y a des gens qui me comprennent. Il y a beaucoup de sites sur la boulimie. Il y a aussi « qui a le plus d'amis sur Facebook ». On développe des stratégies pour être plus populaire et pour s'adapter à ces nouveaux modes de communication.* » (professionnel culture)

La valeur de l'information par les pairs n'est cependant pas toujours partagée, et dépend de la manière dont les jeunes intègrent et diffusent l'information : **Certains professionnels estiment à l'inverse que des jeunes gardent l'information pour eux** (professionnel de la prévention, du social), ou qu'elle a le défaut de ne pas toujours être fiable. Et le rôle de l'informateur est de faire un travail pédagogique à partir des informations délivrées.

« En terme de qualité d'info j'ai quand même quelques doutes (ex : j'ai des tâches de rousseur = j'ai un cancer de la peau) mais quand on va chez le médecin on ne discute pas avec des gens qui sont malades. Cela est important psychologiquement pour se rassurer ». (professionnel culture)

« Faire témoigner d'autres jeunes, un peu plus âgés, sur leur propre parcours, c'est bien, mais après, il faut pouvoir reprendre la main, exploiter ce qui pu être dit de l'expérience... notre utilité, ce n'est pas de contrôler le témoignage, c'est d'être là pour vérifier que l'information transmise est fiable et actualisée, pour pouvoir travailler ensuite dessus... Pour moi d'ailleurs, **un témoignage est bon lorsqu'il est authentique, crédible et vivant, qu'il vienne d'un jeune, d'un adulte ou d'un « vieux professionnels »**, et ça se voit tout de suite par toutes les questions que les jeunes posent ». (professionnel de l'information jeunesse)

D'autres estiment que le poids des pairs limite la curiosité des jeunes ou peut constituer un danger. Au travers de leurs propos, nous avons distingué que les pairs jouaient deux rôles :

L'un de « **porteur de brèves** », de « **messager de l'immédiat** », de manière souvent spontanée : trouver la bonne adresse, le bon interlocuteur, aller rechercher l'information utile. De ce point de vue, les pairs agissent comme raccourcis pour aller à l'essentiel, pour « faire vite », mais pas toujours bien...

« l'information transmise par les pairs se fait souvent en dehors de tout contrôle.. . c'est de l'informel, comme le bouche-à-oreille, et ça se propage rapidement, que l'information soit bonne ou pas » (professionnel de l'éducation).

Ici encore la faculté de discernement, l'apprentissage de la recherche d'informations, la maîtrise des outils et des ressources jouent un rôle essentiel dans la sélection de l'information pertinente

L'autre de « **porteur de sens** » par rapport à une expérience vécue ou un parcours accompli. Ses qualités sont la proximité de génération, la crédibilité et l'authenticité, ce qui ne garantit pas toujours sa véracité et sa généralisation : « le jeune peut dire ce qui lui est arrivé, comment il a fait, mais tous les témoignages ne sont pas généralisables, notamment lorsque les conditions et l'environnement changent... Il est « *porteur de sens* » par rapport à sa propre expérience, et c'est sur ce sens, sur sa démarche que l'on doit travailler ». (professionnel de l'emploi et de la formation)

### **En conclusion des pratiques de jeunes en matière d'information : jeunes stratèges et jeunes dépendants**

En l'espace de 10 ans, ce qui très court, avec la généralisation d'Internet accessible à presque tous et l'émergence des nouvelles technologies de la communication, tout a changé. Les modes de recherche et d'appropriation de l'information se sont transformés notamment chez les jeunes, qui ont une maîtrise technique certaine de ces outils, souvent supérieure à celle des adultes « informateurs ».

L'auto information est devenue un processus incontournable dans les pratiques et les stratégies que développent les jeunes. Pour autant, au même titre qu'on ne peut parler des jeunes en général, on ne peut dire qu'ils mettent en œuvre une seule pratique, et la ligne de démarcation

qui sépare le « jeune stratège » et les autres, les « jeunes dépendants » se dessine de plus en plus nettement .

Sans verser dans une vision manichéenne et simpliste de ce qui les sépare, nous voulons marquer ce qui caractérise les deux groupes à l'extrême de leur comportement type.

La réalité est à saisir dans les conditions de vie des jeunes qui structurent cette amorce de typologie: l'âge, l'environnement social et familial, le niveau de qualification, le parcours scolaire. Ces distinctions constituent aussi un enjeu pour les professionnels, confrontés à la diversité des situations des jeunes et des dynamiques qu'ils mettent ou non en œuvre.

D'un côté, **les jeunes « stratèges »** combinent de manière organisée et inscrite dans le temps les différentes pratiques que nous évoquions au début de cette partie : sélection des premières informations recherchées sur Internet, maîtrise des ressources informatives ou documentaires et recherche des contacts avec les professionnels compétents dans le domaine, participation à des manifestations d'information sur le sujet, prise en compte appropriée de l'expérience de pairs, investissement dans la relation d'échange et de conseil avec les professionnels. Dans le parcours du jeune stratège, on relèvera que les professionnels n'interviennent de manière significative que dans la phase de confirmation de l'information et de guidance dans son exploitation.

Ce sont bien **des ressources, et non des outils que ces jeunes recherchent**, que celles-ci soient documentaires, médiatiques ou humaines.

À l'opposé, **les jeunes « dépendants »** ont un parcours informatif plus chaotique et bien moins maîtrisé ; nous leur avons donné cet attribut de « dépendance », car leur démarche est fonction de leur capacité à contrôler les différentes étapes du processus d'information. La première difficulté qu'ils éprouvent est celle de la compréhension des messages écrits ; leur capacité d'auto information est ainsi conditionnée non pas à la maîtrise technique des outils, mais à l'utilisation première des ressources d'informations disponibles. D'où certaines dérives constatées, fondées sur l'attractivité de discours ou de propos simplistes, voire mystificateurs. **Ils dépendent ainsi de leurs propres difficultés à rechercher, à « décoder » ou à exploiter les informations**, ou des propos des autres « proches » ou de médias, en général peu amènes à délivrer une information fiable et pertinente.

Dans ces conditions, le rôle des informateurs professionnels et plus généralement des personnes ressources apparaît déterminant . Il doit **permettre au jeune de construire toutes les étapes afin de devenir moins dépendant, voire autonome dans sa démarche d'information** , mettre en place une pédagogie de l'information, instaurer une relation de confiance, accompagner le jeune dans sa recherche d'informations, vérifier la compréhension des messages, s'assurer de leur utilisation appropriée par le jeune, valider l'ensemble de la démarche, son résultat et faciliter sa reproduction.

Il y a 40 ans, l'un des fondateurs des sciences de la communication, Marshall McLuhan affirmait déjà que «le message c'est le média»: ce n'est pas le contenu qui affecte la société et les individus, mais le canal de transmission lui-même. La séduction de « l'effet technologique» subordonnerait ainsi le sens et le contenu du message au média lui-même. L'actualité de cette théorie interroge aujourd'hui les pratiques des professionnels, confrontés à l'attractivité grandissante des nouvelles technologies de l'information et de la communication notamment chez les jeunes : quelle est aujourd'hui la place de la dimension humaine, de la relation interpersonnelle dans un système d'information ou règne l'omniprésence (l'omnipuissance ?) des médias ?

Les témoignages rapportés par les professionnels sur les difficultés d'informations rencontrées par les jeunes comme sur leurs comportements ou leurs stratégies montrent que les jeunes sont, pour une large partie d'entre eux, en demande d'interlocuteurs pour inscrire le droit à l'information et sa pratique comme une valeur centrale de leur vie de citoyen français et européen. L'enseignement essentiel à en tirer est de notre point de vue celui-ci :

On ne peut demander aux jeunes d'être sensibles au contenu, à la pertinence et au sens de l'information si on les met constamment dans la nécessité de rechercher par eux-mêmes les informations « utilitaires » face à un problème qu'ils rencontrent à un moment de leur vie (« leur » orientation, « leur » formation, « leur » santé, « leur »r emploi, « leurs » droits, leurs jobs...). Il faut **les mettre en capacité d'anticiper, de construire une culture de l'information vécue et désirée, et non plus subie et contrainte**. Donc de les sensibiliser et de les former à la manière de produire les informations, de leur donner sens, de les véhiculer, et de montrer leur incidence sur la vie des hommes et les formes de société qu'elles confortent ou qu'elles contribuent à promouvoir.



### 3. Les pratiques des professionnels

26 professionnels ont été interviewés par les deux intervenants de l'INJEP dans le cadre d'entretiens semi-directifs. Ils sont représentatifs<sup>3</sup> de la diversité des institutions présentes sur le territoire de l'agglomération d'Angoulême. Les pratiques professionnelles recensées n'ont pas un caractère exhaustif, mais font ressortir des différences de perceptions et de modes d'intervention liées à la fois aux personnes, mais aussi à l'histoire et à la culture des institutions présentes. La rencontre avec ces professionnels, coordonnée par le centre information jeunesse s'est avérée facilitée par une appropriation de la démarche et une dynamique territoriale intéressante.

Nous aborderons dans une première sous partie les contraintes et difficultés rencontrées par les professionnels. Dans la deuxième sous partie nous traiterons des atouts et remarquerons que certains thèmes sont abordés à la fois comme risques et comme ressources : la pluralité des acteurs, les relations entretenues avec les technologies de l'information et de la communication ont révélé à la fois des critiques ou inquiétudes, mais également apparaissent comme des atouts dans la perspective d'un apport pour les jeunes dans leur parcours d'information.

#### 3.1. Les contraintes des professionnels

##### 3.1.1. Un manque de préparation ou de continuité dans les démarches d'information

Des professionnels estiment qu'il y a un manque de travail en amont et de continuité pour bien informer les jeunes sur une thématique donnée. C'est le cas notamment lorsque des sujets sensibles sont abordés.

*« On intervient aussi dans les structures scolaires, mais c'est trop court, on n'a pas suffisamment de temps pour installer une relation de confiance. Dans les collèges ou des lycées, les directeurs*

---

<sup>3</sup> cf annexe 1

*sont plus ou moins ouverts. On a besoin de temps, mais aussi d'un travail avec l'équipe éducative » (professionnel de la santé)*

C'est tout particulièrement le cas sur les questions de santé qui nécessitent une approche centrée sur la relation de confiance et justifie une intervention sur le long terme :

**« Sur les questions d'information sur la santé, au lieu d'être dans la morale, il faut être dans le dialogue. »** (professionnel santé)

« Il faut trouver des formes de partage de l'inquiétude. Savoir comment on se pose ces questions-là.

Avec les jeunes qui sont à l'aise il n'y a pas de souci. Mais pour les autres jeunes, il faut trouver d'autres formes. » (professionnel éducation)

Se pose aussi la question de l'évaluation du travail réalisé et notamment de celle de l'appropriation de l'information par les jeunes.

*« Lorsqu'il y a un travail dans la continuité, on peut mesurer l'impact de nos interventions, lorsqu'on intervient de manière ponctuelle on a aucun moyen d'évaluer ce qui a été appris et compris »*

Des professionnels estiment par ailleurs que le fait de disposer de moins d'outils sur le long terme pour accompagner les jeunes entraîne des logiques de consommation de la part de ces derniers.

*« On a beaucoup moins de solutions de formation qu'avant. Cela contribue à favoriser la précarité (...) Nous avons des difficultés dans des structures comme les nôtres. Nous sommes dans des logiques de consommation plus que dans des logiques de projets. Les jeunes sont plus dans l'immédiateté et dans l'urgence. Il y a moins de projection sur du long terme »* (professionnel insertion).

### **3.1.2. Un déficit de lisibilité des structures et de coordination entre acteurs**

Certains professionnels considèrent que la diversité du paysage institutionnel entraîne un manque de lisibilité des structures et de coordination entre intervenants agissant dans les domaines de l'information des jeunes.

... « Il y a un **manque de coordination, de calage et de lisibilité** entre tous ces intervenants.

*On serait en capacité d'intervenir de manière plus efficace avec les jeunes ou avec les familles, mais il n'y a pas suffisamment d'articulation entre les différents intervenants... » (professionnel prévention)*

Cette remarque est d'autant plus importante pour les jeunes et les familles en difficultés. Plusieurs professionnels ont relevé les problèmes rencontrés par ces derniers pour identifier les acteurs susceptibles d'accompagner leur parcours d'information.

*« Le problème est que **plus le niveau social est bas plus la famille a du mal à compenser l'éclatement des structures** : c'est valable pour le travail, la formation, le social. Nous avons des tranches de saucissons de structures qui se concurrencent. » (professionnel éducation)*

On remarque aussi que **les professionnels interviewés** ont eux-mêmes **une connaissance parfois floue de l'ensemble de l'offre d'information**. Certains le regrettent et souhaitent remédier à cette situation.

*« Elles (les institutions) ont des objectifs différents en fonction de leur contexte (d'intervention). **On ne travaille pas assez ensemble**. Il y a souvent une méconnaissance de l'autre. **Il manque une organisation fédératrice de tout ça**. Il y a tendance parfois à mettre les jeunes dans une case et on en sait pas toujours bien travailler ensemble».*

Nous verrons plus loin, que cette diversité est aussi vécue positivement par certains professionnels, car il existe aussi des dynamiques partenariales intéressantes. Les difficultés pointées paraissent constituer néanmoins un élément important à prendre en compte quant aux pistes et préconisations retenues.

*« Je pense qu'il faut connaître aussi le monde des institutions. Il faut avoir une vision claire. Si ce monde est flou, c'est plus compliqué pour trouver l'interlocuteur pertinent. Internet peut aider à cette connaissance, mais il faut une base minimum » (professionnel social)*

### **3.1.3. Des difficultés à appréhender ou rencontrer la totalité du public et notamment celui qui n'est pas dans le public cible**

Comme lors d'autres études, des entretiens révèlent quelques difficultés à appréhender le public dans sa globalité. Des professionnels parlent du public en évoquant « leur public ». La encore, on constate qu'une connaissance fine du territoire et des jeunes dans leur diversité s'avère essentielle pour adapter les modes d'intervention.

Il y a aussi les caractéristiques spécifiques de publics tels que les adolescents : beaucoup d'interlocuteurs insistent sur la nécessité d'une pédagogie de l'information à leur égard, en prenant en compte leur comportement :

*« On ne peut pas parler des jeunes d'une façon générale. La préoccupation des collégiens est différente de celle des jeunes adultes, il y a donc déjà une différence d'âge, les jeunes ados par exemple, veulent être autonomes et ne nous écoutent pas toujours. » (professionnel information)*

La difficulté à rencontrer et donc à informer les publics dans les zones rurales peu denses et très éparpillées sur le territoire a souvent été évoquée.

**L'offre d'information cloisonnée** est souvent liée à des logiques de territoire, de statut social ou professionnel. Cela constitue aussi une difficulté :

*« L'information est très cloisonnée. Par exemple, lorsqu'on intervient en milieu universitaire, on ne peut pas renseigner un jeune qui est apprenti. Et l'on fait des constats de disparité de traitement énorme. Ceux qui sont en apprentissage sont bien moins favorisés que ceux qui sont étudiants»... « Si on découpe l'offre d'information et d'activité soit selon les logiques de territoire, soit selon les logiques sociales ou professionnelles, **on ne touche qu'une partie des jeunes qui peuvent être concernés**»  
(professionnel social)*

### **3.1.4. Une tendance à centrer l'information sur l'offre et moins sur les pratiques et attentes des jeunes.**

On relève parfois une confusion entre la mise à disposition d'une information et le besoin d'information du public. Comme dans d'autres études, nous parlerons **d'une centration sur l'offre** plus que sur les attentes ou besoins du public qui peuvent s'avérer difficiles à cerner.

*« Je ne vois pas trop ce dont ils manquent en terme de support. Les ressources me semblent exister. (...) dans la pratique professionnelle, on est rarement pris en défaut si l'on nous pose une question. Il y a toujours un partenaire pour répondre. » (professionnel insertion)*

Dans ce cadre, la question de la rencontre avec l'information est posée. Pour certains publics, cela passe par des actions très concrètes : stages, expériences, chantiers, jobs ...

On en revient donc à **une conception élargie de l'information** qui nécessite une prise en compte de la diversité des situations des jeunes.

*« Il me faut du concret, des choses percutantes qui aient un impact sur les jeunes. Le vrai souci c'est d'être dans cette démarche. C'est de les faire rentrer dans un processus. L'information ce*

n'est pas suffisant dans mon quartier. Que peut-on faire de réaliste pour éradiquer cette situation ?» (professionnel social)

Pour les publics les plus fragilisés, la notion d'information reste très abstraite et nécessite la mise en œuvre d'outils très concrets. L'information est souvent liée à la réalisation de stages ou d'expériences :

*« Nous avons mis en place un chantier éducatif **pour que les jeunes restent en contact avec les adultes, pour qu'ils se confrontent aux questions qu'ils se posent.** Le monde leur paraît incohérent. Nous faisons un travail avec les familles, avec les institutions extérieures. **Il faut les mettre en situation de réussite.** On ne peut présenter des méthodes d'apprentissage qui ont été testées (...) et qui ont échoué. » (professionnel prévention)*

*« Il est nécessaire de verbaliser une passion, de développer **une dimension plus centrée sur le vécu et l'expérience.** C'est très difficile de faire de la théorie. Ce qui est vécu est plus pertinent. Il y a une défiance de plus en plus chez les jeunes. » (professionnel information)*

Plusieurs professionnels ont néanmoins regretté que ces **opportunités soient de plus en plus difficiles à mettre en œuvre.**

Comme lors d'autres études, plusieurs professionnels sous-estiment tout ce qu'implique un bon fonctionnement de l'information. L'importance d'une mise en confiance, d'une valorisation des jeunes est pourtant essentielle pour envisager une appropriation de l'information, notamment pour des jeunes qui rencontrent des difficultés dans leur parcours.

Ainsi, ces professionnels doutent des motivations des jeunes à s'informer. Certains sont même découragés devant le décalage qui réside entre l'ampleur du travail réalisé en matière d'information la mise à disposition d'outils et le peu d'appétence des jeunes.

### **3.1.5. Des inquiétudes par rapport à l'utilisation des TIC et au décalage entre pratiques des professionnels et celles des jeunes**

*« Je ne suis pas inquiet pour le public jeune, je suis inquiet sur la capacité des professionnels à accompagner. Il y a une surabondance d'information. Il faut se mettre à jour et nous réapproprier tout ça. Il y a un véritable enjeu sur ce point. » (...) (professionnel information)*

Il est plus que nécessaire aujourd'hui de suivre les évolutions d'Internet et des pratiques numériques des jeunes lorsque l'on traite de leurs parcours d'information. La multiplication des moyens d'accès à l'information sur Internet, la diversification des services proposés, les usages nomades font évoluer les usages des jeunes.

Une récente enquête réalisée par Ipsos<sup>4</sup> a par ailleurs montré que le fossé numérique (entre zone urbaine sensible et hors zone urbaine sensible) se situait plus dans le domaine des usages dans celui de l'accès.

Il est donc essentiel, pour les professionnels, de s'emparer de ces questions. L'étude réalisée à Angoulême confirme qu'il n'y a pas toujours un consensus sur la place et l'intérêt d'Internet dans l'information des jeunes. Pour certains, Internet suscite du doute, de la méfiance ou de l'inquiétude. Des professionnels doutent de la pertinence de l'information à distance notamment pour les publics les plus fragiles. Pour d'autres, nous le verrons, la tendance est à la nécessité ou même à l'urgence d'intervenir de manière très volontariste dans le domaine du numérique.

Comme dans d'autres études réalisées, on relève que les difficultés rencontrées par les professionnels sont souvent les mêmes que celles que rencontrent les jeunes. Il s'agit notamment de la difficulté à se repérer dans un trop-plein d'information. D'autre part, les demandes formulées par les jeunes évoluent. Cela change la nature de leurs questions et la nature de l'entretien qui s'oriente vers une approche différente de la question traitée. On pourrait parler d'une co-construction entre le jeune et le professionnel.

Certains professionnels regrettent leur manque de formation à l'outil informatique et aux pratiques numériques. Ils constatent que les jeunes sont plus à l'aise qu'eux. D'autres considèrent qu'Internet ne pourra jamais se substituer à l'entretien de face à face ou encore que malgré le développement d'Internet, bien des jeunes et des familles en sont éloignés.

---

<sup>4</sup> Sondage réalisé par Ipsos sur la « fracture numérique » dans les quartiers sensibles traités par l'Anru : [http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/Synthese\\_sondage\\_fracture\\_numerique\\_ZUS.pdf](http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/Synthese_sondage_fracture_numerique_ZUS.pdf)

## 3.2. Atouts et initiatives

### 3.2.1. Diversité et richesse des acteurs et ressources d'information

Il est clair qu'une dynamique territoriale a été observée pendant l'ensemble de la démarche. Si un certain manque de lisibilité a pu être pointé précédemment, la diversité des structures constitue aussi un atout.

*« Nous sommes sur un territoire à échelle humaine avec des personnes qui sont là depuis longtemps et qui ont la volonté de travailler ensemble. Il y a une tendance qui est liée au territoire. » (professionnel information)*

L'enquête réalisée auprès des jeunes a montré que plusieurs structures étaient utilisées régulièrement ou occasionnellement par les jeunes (le CDI des établissements scolaires, l'ANPE, la CIJ, la mission locale et le CIO sont le plus souvent cités). Certains jeunes n'hésitent pas à frapper à plusieurs portes pour aller collecter ou vérifier une information. Ils combinent cette approche avec des allers et retours sur Internet. Globalement, l'ensemble des enquêtes réalisées montre aussi que **les jeunes sont demandeurs d'un accompagnement humain dans leurs parcours d'information.**

### 3.2.2. Stabilité des professionnels et diversités des parcours

De nombreux professionnels interrogés sont en poste depuis plusieurs années. On peut considérer cela comme un atout, car le turn-over des professionnels de jeunesse souvent pointé ne constitue pas un élément facilitant pour stabiliser et valoriser le travail réalisé. On peut aussi remarquer chez certains des parcours diversifiés qui constituent souvent une richesse dans l'approche de publics différents et de pratiques pédagogiques innovantes.

Un professionnel de l'éducation a été cadre sportif de haut niveau, chef de projet de formation en entreprise et a été confronté aux réalités du reclassement dans des conditions difficiles.

*« J'ai été deux ans prof d'EPS (...). La fédération (...) me propose un poste de cadre. Je rencontre des personnes. Je deviens chef de projet en formation professionnelle chargé du reclassement. J'ai travaillé pendant 5 ans sur un plan de reclassement. Je travaille avec des adultes. (...) C'était une entreprise dans le domaine de l'immobilier. Des gens qui ont quitté le système scolaire à 17-18 ans qui étaient en échec, mais qui gagnent très bien leur vie. Ils ont 52 ans 53 ans et redéfinir un projet personnel et faire un plan de formation, c'était difficile (...) »*

Un professionnel de l'information a diversifié son parcours professionnel dans le domaine de la jeunesse et de l'insertion des jeunes et a créé son entreprise.

*« j'ai été vendeur, commercial, informateur jeunesse, conseiller à la mission locale, responsable d'un chantier d'insertion, aujourd'hui j'interviens aussi comme conseil dans le domaine de la communication (...)*

*J'ai fait des études de commerce et puis de la communication (BTS). Il me reste des choses positives de mes études de commerce» (professionnel information)*

Une professionnelle de l'éducation a passé son concours en cours d'emploi et a « mieux apprécié la formation après avoir travaillé »...

*« J'ai commencé à faire des remplacements en tant qu'auxiliaire. J'ai fait une formation de deux ans à Paris. J'ai eu mon concours tard. »*

C'est plutôt intéressant ?

*« Personnellement je me suis régalée. La moyenne d'âge en formation c'est 33 ans.*

*Il y avait des gens de tous horizons. J'ai mieux apprécié la formation après avoir travaillé »*

### **3.2.3. Évolution des mentalités des professionnels autour d'une meilleure cohérence et une prise en compte plus globales des acteurs**

Des professionnels sont attachés à développer une meilleure cohésion de leurs actions et à prendre en compte les demandes des jeunes de manière plus globale.

Des efforts pour mettre en place une véritable pédagogie de l'information sont développés

*« Il faut essayer que les gens travaillent ensemble, même si la concurrence existe, et qu'elle est souhaitable par ce que l'on peut montrer toutes les possibilités et la diversité de l'offre et des modes de formation. On peut par exemple ouvrir le débat entre les différents acteurs publics et privés»...*

*« Les professionnels se cherchent, ils s'interrogent sur leur rôle : les CIO sont conscients que les choses sont en mouvement, les maisons de l'emploi partent de l'idée de faire travailler les gens ensemble, les équipes doivent être de plus en plus pluridisciplinaires» ... (professionnel emploi/insertion)*



Il faut rechercher des solutions ensemble : « *Il n’y a pas une institution et une catégorie de professionnels qui détiennent la vérité et ait la solution à tous les problèmes* » ... (professionnel du droit)

### 3.2.4. Des compétences en information généraliste et spécialisée

Certaines manifestations permettent d’élargir le partenariat entre professionnels de l’information, mais aussi avec le monde économique, le monde de l’éducation, la formation... Des actions concrètes telles que le FOFE (forum de l’orientation de la formation et de l’emploi) permettent de mieux ancrer et de développer le partenariat

*« Il y a un travail qui doit se faire en amont pour organiser cette manifestation et tous les professionnels travaillent ensemble, c’est une des grandes qualités de cette manifestation : retrouver autour de la table et dans la manifestation l’éducation nationale, les chambres consulaires, les organismes de formation, les structures d’accueil et d’orientation, les branches professionnelles. »*

Des actions réalisées dans les domaines de la santé vont aussi dans ce sens. On a pu ainsi constater à Angoulême ou ailleurs que les professionnels de l’éducation sont demandeurs de partenariats entre le cadre scolaire le cadre extra scolaire, notamment sur ce thème. Le comité d’éducation à la santé et à la citoyenneté (CESC) a notamment souvent été cité comme une porte d’entrée intéressante pour ce type d’action.

### 3.2.5. Evolution des approches et pratiques des professionnels visant à mieux prendre en compte l’évolution des technologies et les pratiques des jeunes.

La question des pratiques numériques des jeunes est incontournable dans le domaine de l’information. Les approches et pratiques des professionnels sont en la matière diversifiées. Si l’on a pu constater une part d’inquiétude chez certains, d’autres expriment l’envie de se former ou expriment un intérêt pour les technologies de l’information et de la communication dans le cadre de leurs pratiques professionnelles et personnelles.

Des professionnels prennent conscience des enjeux :

*« Depuis l’an dernier, j’ouvre un site avec des jeunes. Avant je ne le faisais pas parce que je n’étais pas à l’aise. De plus en plus je vais chercher de l’information. Je me rends compte que ma recherche est plus large que par le téléphone. »* (professionnel social)

D'autres montrent une réelle curiosité et une envie de faire évoluer les choses dans leurs pratiques professionnelles :

*« Ils font de la « multidiffusion », il y a des convergences, ils produisent. Ils sont un peu boulimiques, c'est l'envie de communiquer. Une envie avant tout d'exprimer, de communiquer.*

*La maîtrise des outils les structure. Cela correspond à l'envie de s'exprimer. **Il y a les messageries instantanées, les blogs. Nous devons lire ces supports.** » (professionnel information)*

Il est nécessaire de suivre la modification de la demande entraînée par l'introduction d'Internet :

*« Il y a une différence d'attitude entre un jeune qui venait dans le CIJ il y a 10 ans et ceux qui viennent aujourd'hui : les jeunes d'aujourd'hui viennent dans leur majorité avec une information qu'ils ont déjà, et par rapport à ces jeunes, la nature de notre travail change. Ils ont une idée, voire plus, sur ce qu'ils viennent rechercher. **On doit sans doute plus aller vers un accompagnement et un suivi de l'information donnée.** » (professionnel information)*

Il y a donc lieu d'adapter ses pratiques et ses méthodes à l'évolution des comportements des jeunes :

*« Il y a plusieurs portes d'entrée pour avoir accès à l'information, et à un moment donné, en fonction du besoin, on utilise tel ou tel support : l'un arrive par connaissance, l'autre par Internet, il y a donc **une diversité d'accès à l'information qui n'est pas forcément unique, mais qui se combine.** Il faut donc avoir conscience que **les jeunes utilisent plusieurs stratégies** et que nous ne sommes pas le lieu unique de production d'information » (professionnel information)*

La diversité des supports utilisés par les professionnels peut aussi se justifier. Les choix dépendent à la fois du public et de son profil, mais aussi des domaines concernés... une démarche d'information reste très subjective.

*« On donne une information, on propose une technique et **chacun réagit avec son filtre. C'est pour ça qu'il faut multiplier les supports.** » (professionnel éducation)*

*« **Des collègues ont fait une recherche qui démontrait que l'information est profondément subjective.** Il faut donner des clés pour trouver de l'information, des méthodes, des techniques. Mais au bout du compte l'orientation, c'est très subjectif. » (professionnel éducation)*

En matière d'information dans le domaine des pratiques culturelles et plus spécialement de la musique, le support papier reste d'actualité :

*« **On a beaucoup d'affiches** : « do it your self » faites sur informatique. **Cela reste une source d'information importante**, pour rappeler quelque chose qu'on sait déjà. Le papier fait partie de la démarche d'information (c'est plus dans la musique que chez les jeunes en général » (...) **Si un***

**jeune a un ordinateur et un magazine de rock côte à côte, le jeune ira lire le magazine de rock d'abord. »** (professionnel culture)

Dans les domaines de la prévention, des comportements à risques, des professionnels s'appuient sur les nouvelles technologies pour mieux communiquer avec les jeunes, leurs familles et atténuer l'enclavement des territoires ruraux...

*« Mon travail a été (au sein d'un collège) de mettre en place des outils de prévention dans le domaine de la sexualité. J'ai monté un site Internet en relation directe avec le centre de planification de la ville d'Angoulême.*

*Nous sommes à 40 kms de la ville d'Angoulême. Il y a des problèmes de sexualité, des problèmes d'alcool dans les familles. Nous parlons des méthodes de contraception, des relations garçons filles ... et des dérives constatées dans ces milieux. **Mon objectif cela a été de travailler avec le centre de planification et d'amener la ville à la campagne.** »* (professionnel éducation)

(...)

*« On rencontre la personne et après on est en relation. Cela fonctionne sur un principe de confidentialité. Cet outil permet un accès 24h sur 24. J'étais « école ouverte ». J'ai développé cela en espace numérique. Les jeunes et les parents pouvaient accéder 24h sur 24. Les réponses étaient mises en ligne »* (professionnel éducation)

*En conclusion de cette partie on peut relever que **ces pratiques induisent une nouvelle posture** (ou de nouvelles postures) **de la part des professionnels et dessinent des fonctions centrées sur le conseil et l'accompagnement**, voire sur une vraie pédagogie de l'utilisation de l'information ou d'appui pédagogique.*

*« Internet a révolutionné les modes d'accès à l'information. Les musiciens obtiennent les informations par eux-mêmes. Quand ils viennent me voir ils ont déjà les réponses auxquelles ils peuvent s'attendre. »* (professionnel culture)

*« L'information circule et se développe partout. Il faut faire avec, mais il faut accompagner les jeunes dans l'accès à l'utilisation de ces outils »...* (professionnel information)

Avec Internet, les professionnels auront de plus en plus à former les jeunes à l'analyse de l'information, à leur apprendre à « être critique », leur rôle étant de leur apporter « un recul ».

Ils ont en particulier à :

- comprendre et faire comprendre l'organisation et la structuration de l'information sur Internet
- vérifier son actualité,

- décrypter les langages et les codes,
- distinguer entre sources publiques et sources privées et entre information et publicité

Enfin dans leur travail d'information auprès des jeunes, ils doivent approfondir et sans cesse adapter les synergies entre Internet, le papier et l'information orale aux besoins toujours changeants.<sup>5</sup>

Cette ou ces nouvelles postures liées aux évolutions des pratiques des jeunes nous amènent à réfléchir sur les pratiques professionnelles observées. Comme cela a été évoqué pour les jeunes, il est difficile de définir un portrait type ou une définition du professionnel et de ses perceptions et pratiques en matière d'information.

Nous avons tout d'abord rencontré des professionnels d'une grande diversité dans leur champ d'intervention, dans leurs institutions d'appartenance, leurs parcours personnel et professionnel. On pourrait néanmoins esquisser une typologie caractérisant les perceptions et les pratiques observées. On pourrait dire que **la posture des professionnels oscille entre la prudence ou l'inquiétude d'un côté et à l'opposé la curiosité et l'innovation.**

**La posture de la prudence et de l'inquiétude** s'explique tout d'abord par un contexte politico administratif peu facilitant. La recomposition des politiques publiques apporte des sentiments d'inquiétude et parfois de repli chez certains et peut expliquer en soi ce positionnement.

Cette posture professionnelle peut être par ailleurs liée à une perception du développement d'Internet comme une source de difficultés. Plusieurs professionnels considèrent en effet que tous les jeunes n'y ont pas accès également ou qu'Internet constitue plutôt un danger. Certains estiment que la relation humaine et l'entretien en face à face priment sur l'information à distance. Ils perçoivent aussi le développement des TIC comme une concurrence par rapport à leur mode d'intervention.

À l'opposé, **la posture de curiosité et d'innovation** révèle une volonté de s'inscrire dans un processus d'adaptation des politiques publiques aux nouvelles pratiques des jeunes, mais aussi à l'évolution du paysage institutionnel. Cette posture vise à faire évoluer les modes d'intervention favorisant la rencontre de tous les jeunes ainsi qu'un accompagnement dans leur parcours d'information y compris par le biais des nouvelles technologies.

**Ces deux postures peuvent apparaître dans un même discours** qui traduit une certaine ambivalence entre une appartenance institutionnelle, l'expression professionnelle et le parcours personnel des acteurs interviewés

---

<sup>5</sup> Extrait du rapport sur l'information des jeunes de 14 à 20 ans en Savoie (2008 – INJEP/Vérès consultants)

## 4. Analyses et pistes stratégiques

### **4.1. Une meilleure connaissance du public de sa diversité et de son positionnement par rapport à l'information**

L'enquête nous a montré la pluralité des publics et de leur positionnement par rapport à l'information. La présentation réalisée le 11 décembre 2008 à Angoulême<sup>6</sup> a permis de présenter une diversité d'outils de connaissances des jeunes de leurs situations et de leurs parcours : enquête réalisée par le CIO dans le cadre du Forum orientation, formation emploi (FOFE) d'Angoulême, étude sociologique sur le parcours d'insertion des jeunes non qualifiés et trajectoires de vie réalisée par Nicolas Lefol, enquête réalisée auprès des jeunes sur leurs pratiques d'information par le CIJ, enquête qualitative réalisée auprès des professionnels par l'Injep.

Ces démarches et résultats, qui montrent l'intérêt des acteurs pour une meilleure connaissance du public, doivent être maintenant valorisés et confortés par **un travail d'observation actualisé** destiné à faire évoluer l'offre publique d'information des jeunes en prenant en compte les diversités pointées (statut du jeune et parcours scolaire, âge, genre, famille et environnement social, quartier ou territoire...).

De nombreux professionnels et acteurs sont demandeurs d'informations sur les caractéristiques sociodémographiques et sur ce qui évolue dans les centres d'intérêt des jeunes. Dans ce cadre, on peut faire référence au travail réalisé dans le département de la Charente Maritime par l'Injep en relation avec le Centre départemental information jeunesse de La Rochelle, la DDJS et le réseau information jeunesse<sup>7</sup>.

### **4.2. Une meilleure lisibilité des structures pour les jeunes, les familles et les professionnels en optimisant les ressources et potentiels existants**

Comme lors d'autres études, il a été constaté la nécessité de rendre plus visible et lisible les structures d'information à la fois généralistes et spécialisées présentes sur le territoire. Ces

---

<sup>6</sup> Rencontre « jeunesse en Agglo » sur le thème « l'information des jeunes : parcours, pratiques et perspectives » organisée le jeudi 11 décembre 2008 à Angoulême par le centre information jeunesse

<sup>7</sup> Un dossier de présentation de ce travail d'observation a été réalisé. Il est en ligne sur le site du CDIJ de La Rochelle : <http://www.infojeunesse17.com/obs.htm>

structures et leurs missions ne sont pas connues de tous et leur potentiel n'est pas assez exploité. Cette situation est renforcée pour les publics les plus fragilisés. Ces structures devraient bénéficier d'une communication mieux adaptée à la diversité des publics et des partenaires.

**La création et l'animation d'un outil d'information à destination des professionnels, des familles et des jeunes** sur les structures en place et leurs modes d'intervention pourraient s'avérer pertinent

*« Je souhaite pouvoir identifier les structures liées aux jeunes. A X j'avais fait un travail d'identification dans le domaine du social. J'avais trouvé 36 structures. C'est incompréhensible pour les familles. Il faut envoyer un message clair pour que les familles comprennent mieux à qui s'adresser. » (professionnel éducation)*

Cette action pourrait s'appuyer sur le web collaboratif et permettrait d'associer une diversité d'acteurs à la réalisation et l'animation de ce support. Des jeunes pourraient être associés à l'élaboration de ce type d'outil.

### **4.3. Renforcement du partenariat en s'appuyant sur l'existant**

Les professionnels sont demandeurs de mise en réseau et de partenariat. Ils souhaitent dans ce cadre que soient respectées les identités respectives des acteurs, mais estiment qu'une optimisation des ressources et de acteurs est nécessaire.

Des actions concrètes telles que le FOFE montrent aussi l'intérêt d'initiatives très ciblées associant des acteurs généralistes ou spécialisés. Un travail d'évaluation plus abouti permettrait de faire évoluer ce type d'action.

*« À titre d'exemple je pense au FOFE (forum orientation, formation, emploi d'Angoulême)... il y a des actions qui créent des petites mayonnaises. » (professionnel information)*

D'autres initiatives telles que le réseau public d'insertion des jeunes<sup>8</sup> (RPIJ) ont fait leur preuve sur d'autres territoires et montrent que les appels à projet sur des actions concrètes constituent une réponse pertinente dans l'intérêt des jeunes.

Certains ont évoqué la pertinence d'un lieu unique, type Cité des métiers<sup>9</sup> ou seraient regroupés des professionnels de plusieurs institutions dans le cadre plateforme d'information dans les domaines de l'orientation, de la reconversion, de la Formation, de l'Emploi et de la Création d'activité.

---

<sup>8</sup> Le RPIJ sur le site de l'académie de Créteil

<sup>9</sup> Présentation de la Cité des métiers à Marseille : <http://www.citedesmetiers.fr/index.php>

« Dans un même lieu on pourrait trouver des possibilités d'entretiens avec des conseillers d'orientation, l'ANPE, le CIJ, l'Europe. Professionnellement on a chacun une spécificité ». (professionnel éducation)

De nombreux professionnels sont demandeurs d'un renforcement entre les cadres scolaires et extra scolaires :

« On travaille avec l'ANPA<sup>10</sup>, la prévention routière ... cela fait plusieurs années. Avec eux j'aimerais qu'il y ait plus de partenariat. La difficulté c'est avec des jeunes qui sont dans un mal-être. » (professionnel éducation)

#### **4.4. Une reconnaissance de la place des jeunes dans le système d'information .**

Les pairs sont une source majeure d'information des jeunes dans leur parcours personnel. Toutes les enquêtes l'ont montré. Celle réalisée à Angoulême auprès des professionnels a montré les atouts et les limites de ce constat.

Les jeunes ne sont pas que destinataires d'une information descendante. Ils sont « porteurs de brèves » ou « messenger de l'immédiat » mais aussi « porteurs de sens ». Ils sont relais, producteurs et diffuseurs d'information. Ils témoignent aussi de leur expérience. Il est donc **nécessaire de sensibiliser les jeunes à leur rôle dans l'information en travaillant sur la transmission d'informations, les phénomènes d'influence, le repérage des sources.**

On constate aussi que les jeunes ne sont pas suffisamment acteur dans le système d'information. Les compétences des jeunes sont souvent ignorées et donc peu utilisées. Il est donc nécessaire de légitimer , impliquer, sensibiliser, former les jeunes et mutualiser les compétences entre jeunes et adultes. Il s'agira par exemple de développer le tutorat et l'accompagnement de jeunes par des jeunes.

Il est aussi nécessaire de valoriser des compétences des jeunes dans les domaines de l'Internet et de la communication et d'encourager un partage d'expertise entre jeunes et adultes dans ces domaines : tendances émergentes, usages des jeunes des outils d'information, communication et coopération pour la recherche d'informations, expertise des TIC...

« Moi je retire bcp de mes découvertes, grâce à ma fille qui utilise des blogs, qui utilise les services du web 2.0. J'ai découvert ebay par un jeune qui vendait des choses aux enchères. Il y a des choses que j'ai découvert des jeunes parce qu'ils sont très à l'aise dans la manipulation. J'apprends beaucoup et **Je suis très régulièrement étonné.** » (professionnel information)

---

<sup>10</sup> Association nationale de prévention de l'alcoolisme

#### **4.5. Une nécessaire conception élargie de l'information**

Nous avons relevé que pour un nombre important de jeunes il n'y avait pas d'appétence en matière d'information. **L'information doit être appréhendée dans sa globalité et au sein d'un système, car elle est étroitement liée à d'autres dimensions : l'image et l'estime de soi, la relation avec les autres, la motivation, l'action, la décision...**

Pour que l'information soit porteuse de sens et constitue un levier dans le parcours d'un jeune, ces éléments doivent être pris en compte. Ceci justifie la mise en place d'actions centrées sur une approche concrète (chantiers, stages, jobs...), des actions de valorisation, de mise en confiance, des actions facilitant les relations entre jeunes et adultes mais aussi un lien entre les cadres scolaires et extra-scolaire ...

L'action mise en place dans un lycée professionnel de l'agglomération est ici représentative de cette nécessité :

*« On a mis en place les 4 jours du jag (lycée professionnel). **Pendant ces 4 jours, les élèves ne touchent pas aux livres.** C'est une découverte du lycée. **Le lycée est un espace de liberté pour eux.** La 1<sup>ère</sup> demi-journée ils sont avec le professeur principal. Ils se connaissent dans la classe avec des techniques d'animation. La FOL nous a aidé à travailler sur ce projet. Deuxième demi-journée c'est un parcours d'orientation dans le lycée. Ils doivent trouver une personne et l'interviewer. Ils reviennent dans la classe et chacun explique les personnes et les lieux qu'il a rencontrés. 3<sup>e</sup> 1/j c'est la découverte de sa formation. Les autres élèves de bac pro viennent présenter leur filière. Ils donnent de l'info aux nouveaux élèves. La 4e journée c'est un temps détente et activité sportive. Les anciens aident à l'organisation. 5<sup>e</sup> ½ journée, c'est les règles de vie/. On a reconstitué une salle de classe et ce sont les enseignants qui jouent le rôle des élèves. On joue certaines situations : élève qui arrive en retard, qui fait sonner son téléphone. Ils retournent en classe et travaillent autour de cette pièce. Ils vont chercher l'info dans le règlement intérieur. » (professionnel éducation)*

L'intervention en matière d'information est donc étroitement liée à d'autres approches centrées sur la participation, l'aide à la construction d'un projet, l'aide à la mobilité...

#### **4.6. Une formation des professionnels en matière de culture de l'information et de culture numérique**

L'ensemble des études réalisées par l'Injep montre que la culture de l'information n'est pas suffisamment présente chez les jeunes et les professionnels ou encore l'ensemble des adultes sollicités par les jeunes. Il serait intéressant d'une part d'en promouvoir les grandes lignes en abordant des thèmes tels que : la rigueur, la neutralité, le repérage des sources, les relations entre vie privée et vie publique, les aspects juridiques et les responsabilités, les relations entre information et publicité...



Il est aussi nécessaire d'encourager les acteurs qui oeuvrent pour une plus grande place de l'éducation à l'information (qu'il s'agisse du cadre scolaire ou extra-scolaire)

La formation aux outils technologiques a aussi été souhaitée par beaucoup, outils de recherche et web caché, outils de veille, outils collaboratifs et de publication, flux rss, réseaux sociaux et outils de concertation à distance ...

Dans tous ces domaines, il existe des expériences qui méritent d'être valorisées<sup>11</sup> et diffusées auprès des professionnels concernés. L'enjeu est de renforcer la compétence des professionnels pour un meilleur accompagnement des jeunes.

#### **4.7. Une nécessaire prise en compte de la question des inégalités dans l'accès à l'information**

En matière d'accès à Internet, si l'on a pu relever une nette évolution, cette dernière n'est pas égale sur l'ensemble des territoires. Les territoires ruraux semblent notamment souffrir d'un retard important en matière de haut débit. On a pu voir également que l'Internet au domicile familial devenait essentiel et son absence crée des clivages entre les jeunes.

De nombreux professionnels craignent un accroissement des inégalités. Ils pointent des inégalités d'accès mais aussi et surtout des inégalités d'ordre socio-culturel dans l'accès à l'information, sa maîtrise, son appropriation.

Une des réponses serait de soutenir les lieux publics d'accès gratuits et la présence de professionnels compétents dans ces lieux. Le développement du numérique dans le cadre scolaire semble aussi constituer une réponse appropriée. Les études réalisées, notamment sur les territoires ruraux, ont montré que les pratiques numériques dans le cadre scolaire, le développement des ENT (environnement numérique de travail) constituent des atouts indéniables pour favoriser une meilleure maîtrise des TIC.

Le problème des inégalités dans l'accès à l'information pose plus globalement mais aussi fortement la question des difficultés rencontrées par les jeunes en situation complexe dans leur parcours (parcours scolaire, environnement social et culturel, territoire ...). Le rôle de l'accompagnement public de ces jeunes est ici interrogé. Ainsi, comme le rappelle Olivier Galland<sup>12</sup> : « **L'accès à l'information est aujourd'hui une ressource vitale pour espérer réussir son entrée dans la vie adulte**, précisément parce que les canaux menant à cette entrée se sont

---

<sup>11</sup> Le rapport de l'étude réalisée par l'Injep et Vérés consultants en Ardèche relevait ainsi qu'en Rhône-Alpes, il existe de nombreuses expérimentations et pratiques innovantes sur lesquelles on peut prendre appui : logiciels élaborés dans l'académie de Grenoble, expérimentations menées en établissement scolaires sur la pédagogie de l'information. Le travail réalisé par le Crij Rhône Alpes en la matière était noté comme une ressource clé en la matière.

<sup>12</sup> Olivier Galland : « les jeunes Français ont-ils raison d'avoir peur ? » (Armand Collin 2009)

énormément complexifiés et ne fonctionnent plus du tout de manière automatique. Les inégalités à ce sujet se sont donc accrues entre ceux qui, grâce notamment à leurs réseaux familiaux sociaux, disposent des ressources informationnelles nécessaires et ceux qui en sont démunis ... ». Un service public de qualité, visible et lisible, maillant l'ensemble des territoires, liant le rôle de l'humain tant sollicité par les jeunes et un accès accompagné aux nouvelles technologies s'avère donc essentiel.

## En conclusion :

### Une nécessité de réévaluer la place de l'information dans les politiques publiques de jeunesse et d'éducation

L'information aujourd'hui, dans toutes ses dimensions : son accès, son appropriation, sa gestion ... constitue de plus en plus un enjeu. C'est un élément structurant du fonctionnement de nos sociétés et elle joue un rôle déterminant dans l'insertion sociale et professionnelle des jeunes : orientation, accès à l'emploi, à la mobilité au logement à la culture ... Cela suppose qu'elle ait pleinement sa place dans les politiques publiques de jeunesse et d'éducation.

Cette préoccupation d'une nécessaire valorisation de la place de l'information est transversale à l'ensemble des pistes stratégiques présentées. Elle s'appuie notamment sur la nécessité :

- d'avoir une approche globale et transversale de l'information,
- de soutenir et valoriser les démarches d'observation et d'analyse des demandes, pratiques et attentes des jeunes,
- de réfléchir à la place des jeunes dans le système d'information,
- d'améliorer la compétence des équipes,
- de développer une meilleure lisibilité des structures intervenant dans le champ de l'information,
- de prendre appui sur l'ensemble des acteurs spécialisés ou non, mais concernés par les questions d'information parce qu'ils sont sollicités par les jeunes.

Des travaux montrent que des collectivités de plus en plus nombreuses définissent aujourd'hui l'information comme une priorité dans leurs orientations. Le travail sur l'information est au coeur d'une approche transversale d'une analyse des attentes des jeunes et des politiques de jeunesse.

L'information peut être un formidable outil pour travailler à rendre les jeunes davantage acteurs dans leur territoire et leur parcours personnel.

## **Annexe 1 :**

### **Liste des acteurs et professionnels interviewés**

#### **Élue**

Elue chargée de la vie étudiante, municipalité d'Angoulême

#### **Professionnels de l'information et de la documentation**

Informatrice jeunesse CIJ Angoulême

Documentaliste du lycée marguerite de Valois

Informateur jeunesse, spécialiste TIC au CIJ

CEPJ Direction départementale jeunesse et sports

#### **Professionnels du social et du droit**

Responsable de Centre de planification et de prévention d'Angoulême

Assistante sociale CROUS

Responsable centre de documentation et de droits des femmes (CIDFF)

Responsable du Service d'aide aux victimes d'actes de délinquance (SDVA)

Chargée de mission au Comité Local au Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ)

Assistante sociale à l'inspection académique

Conseillère en économie sociale et familiale (correspondante RMI) : CCAS Soyaux

Conseillère en économie sociale et familiale (accompagnatrice sociale) : CCAS Soyaux

#### **Professionnels de l'action culturelle et de l'animation**

Responsable association « Sky dancers »

Directeur MJC Fléac

Responsable centre de ressources : salle de concert et de répétition - la NEF

Coordinateur animation au centre social de Basseau

**Professionnels de la prévention :**

Responsable équipe de médiation OMEGA

Educateur à la prévention spécialisée (APSA)

**Professionnels de l'emploi et de l'insertion**

Conseiller emploi formation ANPE

Directeur mission locale Angoulême

Conseillère mission locale Angoulême

Chargée de mission au service initiative locale : Ville d'Angoulême

**Professionnels de l'éducation et de l'orientation**

Conseiller principal d'éducation, lycée professionnel J.A Grégoire

Conseillère d'orientation au CIO d'Angoulême

Principal du collège de St Michel

## Annexe 2 :

### Ressources complémentaires

#### OUVRAGES ET PUBLICATIONS :

- « **S'informer pour s'orienter : pratiques et parcours de jeunes** » Cécile Delesalle, avec la collaboration de Sophie Govindassamy (Vérès Consultants) : Les cahiers de l'action, Injep n°14 (juillet 2007). Ouvrage qui présente les résultats d'une étude réalisée en région parisienne par l'Injep et Vérès Consultants en 2006.

Les résultats de cette étude font par ailleurs l'objet d'une synthèse sur le site « ressources jeunesse » : <http://ressourcesjeunesse.injep.fr/Pratiques-et-usages-des-jeunes-en.html>

- « **L'orientation : un avenir pour chacun** ». Monique Ronzeau, éditions Yves Michel, 2007
- « **La demande d'information des jeunes en Charente Maritime** » : Dossier réalisé dans le cadre d'une formation action accompagnée par l'Injep (novembre 2007). Dossier édité par le Centre départemental information jeunesse de La Rochelle (05 46 41 16 36), disponible en ligne sur le site : infojeunesse17.com (<http://www.infojeunesse17.com/obs.htm>)
- « **Le réseau info jeunesse entre vitalité et professionnalisme** », injep et Ministère de la jeunesse des sports et de la vie associative, 2007 : [http://www.jeunesse-sports.gouv.fr/IMG/pdf/seminaire\\_rij\\_022007.pdf](http://www.jeunesse-sports.gouv.fr/IMG/pdf/seminaire_rij_022007.pdf)
- « **Le RPIJ Ile de France : enjeux et perspectives** : l'action menée au sein du réseau public d'insertion des jeunes en Ile-de-France (CIO, missions locales, réseau information jeunesse...) (décembre 2003), document en ligne : [http://www.ac-creteil.fr/mgien/Reseau/RPIJ/Avr2005/cahier\\_9\\_RPIJ.pdf](http://www.ac-creteil.fr/mgien/Reseau/RPIJ/Avr2005/cahier_9_RPIJ.pdf)
- « **Quand les jeunes s'engagent : entre expérimentations et constructions identitaires** » : ouvrage collectif dirigé par Valérie Becquet et Chantal de Linarès (novembre 2005), injep, collection Débats jeunesse

- « Les jeunes Français ont-ils raisons d'avoir peur ? » Olivier Galland, Armand Colin, 2009

#### ARTICLES, DOCUMENTS EN LIGNE :

- Comment je m'informe : vidéo réalisée par le centre social de rives de Charente

<http://www.ressourcesjeunesse.fr/Comment-je-m-informe.html>

- Angoulême : enquêtes sur les jeunes et leurs pratiques d'information :

<http://www.ressourcesjeunesse.fr/Angouleme-enquetes-sur-les-jeunes.html>

- Angoulême : les professionnels de jeunesse et l'information des jeunes :

restitution de l'enquête réalisée auprès des professionnels de jeunesse et présentation du sondage réalisé par le CIO d'Angoulême :

<http://www.ressourcesjeunesse.fr/Angouleme-les-professionnels-de.html>

- Orientation : remettre les jeunes au coeur du système d'information : résumé d'une étude réalisée par l'Injep avec le conseil général de la Savoie :

[http://www.ressourcesjeunesse.fr/Orientation-remettre-les-jeunes-au.html?var\\_recherche=savoie](http://www.ressourcesjeunesse.fr/Orientation-remettre-les-jeunes-au.html?var_recherche=savoie)

- Bretagne : qualité d'écoute et confiance sollicitées par les jeunes pour s'informer : enquête réalisée auprès des jeunes Bretons :

<http://www.ressourcesjeunesse.fr/Qualite-d-ecoute-et-confiance.html>

- « l'information jeunesse, un maillon essentiel dans la construction d'un projet », par Gérard Marquié, in « Quand les jeunes s'engagent : entre expérimentations et constructions identitaires ».

(en ligne à l'adresse suivante : <http://ressourcesjeunesse.injep.fr/L-Information-jeunesse-un-maillon.html>)

- « L'orientation partagée : articulation des services existants ou nouveau service ? », un texte de Monique Ronzeau : [http://ressourcesjeunesse.injep.fr/L-orientation-partagee,468.html?var\\_recherche=ronzeau](http://ressourcesjeunesse.injep.fr/L-orientation-partagee,468.html?var_recherche=ronzeau)



- **Les nouveaux médias : des jeunes libérés ou abandonnés ?**, Rapport d'information de M. David ASSOULINE, fait au nom de la commission des affaires culturelles n° 46 (2008-2009) - 22 octobre 2008 : <http://www.senat.fr/noticerap/2008/r08-046-notice.html>
- **Eduquer aux médias, ça s'apprend** : une brochure à destination des étudiants et des stagiaires des IUFM réalisée par le CLEMI. Quelques exemples de modules ou d'activités de formation réalisés récemment par le CLEMI dans les Instituts universitaires de formation des maîtres, <http://www.clemi.org/fr/se-former/formation-initiale/>