

**Une étude menée en Savoie sous l'égide de l'Injep
et du conseil général : analyses et pistes stratégiques**

**L'information des jeunes de 14 à 20 ans
sur leur orientation et leur insertion scolaire et
professionnelle**

Point de vue des jeunes et des professionnels

**Un objectif à la fois de connaissance et
stratégique, une méthode qualitative et
participative**

L'étude visait à répondre à la nécessité de connaître de façon fine **les pratiques et les perceptions des jeunes et des professionnels en matière d'information**, mais aussi à **poser un diagnostic et à proposer des orientations**, dans un contexte où l'information prend une place centrale dans les politiques de jeunesse, et ceci à tous les niveaux territoriaux.

La démarche menée en Savoie s'appuie sur une première étude menée en Région parisienne et vient la compléter par une analyse menée sur des territoires plus ruraux.

Le choix d'étudier particulièrement les domaines de l'information des jeunes sur leur orientation et leur insertion professionnelle tient au fait qu'ils représentent la majorité des demandes formulées dans les lieux ou sur les sites d'information à destination des jeunes ; toutefois, ils ont été explorés de manière globale dans le cadre des projets de vie en général car ils ne font sens que rapportés à eux.

Deux enquêtes qualitatives ont été réalisées :

- l'une **auprès de jeunes de 14 à 20 ans** de profils différents et de situations variées : scolarisés en collège, en lycée, en CAP, en BEP, en bac pro, en formation préqualifiante, en emploi ou enfin déscolarisés ou sans aucune insertion (31 jeunes au sein d'un échantillon représentatif ont été interviewés).

- l'autre **auprès de professionnels et acteurs** de divers horizons : l'information et la documentation, l'éducation, le domaine social, le domaine de l'orientation et de l'insertion et le domaine du sport et de la culture (50 professionnels interviewés).

Dans le même temps, à chaque étape, un travail en réunion avec des professionnels et acteurs, a été mené au niveau départemental et au niveau local sur les sites d'étude, pour s'assurer de l'appropriation de la démarche et des résultats des enquêtes, et pour favoriser la **concertation sur la définition des priorités stratégiques**.

Pour les 14-20 ans, l'accès à l'information sur l'orientation et l'insertion professionnelle passe par des relais malgré la forte progression de l'utilisation d'Internet

Les spécificités de l'adolescence entrent en ligne de compte dans les stratégies des jeunes pour s'informer : doute de soi et des autres, rôle de la sociabilité entre pairs, dimensions affectives... **L'anxiété** par rapport aux décisions engageant tout leur avenir peut produire des comportements d'évitement de l'information ou de contournement par des sources d'information parallèles, ou encore de report sine die des démarches d'information.

Comme l'avait déjà montré l'étude menée en Région parisienne, auprès de jeunes de cette tranche d'âge, **leur vision de l'offre d'information dans ces domaines s'organise autour de personnes**, alors même qu'ils s'informent beaucoup sur Internet et même si, par ailleurs, Internet introduit indubitablement des changements dans les interactions avec ces personnes. Aux yeux de très nombreux jeunes, l'information la plus efficace est celle qui passe par une personne ressource. Dans l'appropriation de l'information, les jeunes parlent de l'importance du « contact humain », de pouvoir poser des questions « directement » (par opposition à Internet ou la documentation) ; et les professionnels parlent « d'écoute disponible », qui donne confiance et permet la maturation de la décision. C'est aussi **grâce à cette confiance que l'information fonctionne bien avec les pairs** et avec les jeunes un peu plus avancés dans le parcours de formation ou d'insertion. Cette dimension de confiance est nécessaire pour que l'information reçue serve réellement à évaluer la faisabilité d'un choix, à confronter le rêve à la réalité et, le cas échéant, à en faire le deuil.

Outre les pairs, qui sont les personnes « en première ligne » dans l'information des jeunes ? Ce sont, les adultes du quotidien : parents, enseignants, conseillers principaux d'éducation, assistants d'éducation, animateurs, éducateurs sportifs.... Ils peuvent ensuite relayer vers des spécialistes mais ne le font pas systématiquement. L'enquête montre que, parmi ces personnes, en Savoie plus qu'en région parisienne, **les parents et les praticiens des métiers envisagés** ont un poids important dans le « paysage » d'information des jeunes de moins de 21 ans. Avec ces professionnels,

ce mode d'information interactive et personnalisée leur permet, selon les cas, de vérifier et d'étayer leur motivation ou de prendre conscience qu'un métier ou une filière n'est pas à leur portée.

En revanche, les analyses montrent que cette information par des personnes « non spécialistes » (de l'information de l'orientation ou de l'insertion) a l'inconvénient de manquer parfois de recul, d'exactitude et d'ouverture, et qu'elle favorise **les phénomènes d'influence** entre jeunes sur des choix d'avenir et les on-dit sur tel ou tel cursus ou établissement.

Le fonctionnement du « système » d'information est encore très dirigé par l'offre. La place des jeunes et le développement de leurs compétences en information devrait être une priorité

Ce n'est **pas spécifique à la Savoie**, dans ce « système » d'information, la place des jeunes d'une part, et celle des adultes non spécialistes d'autre part, n'est pas reconnue et n'est pas suffisamment réfléchie. Les jeunes comme les adultes « de proximité » n'ont **pas suffisamment conscience de leur rôle de vecteurs d'information**. Il serait intéressant de travailler à **susciter des relais dans l'information par des jeunes** un peu plus aguerris en technique documentaire ou de l'information, afin de favoriser cette prise de conscience chez d'autres jeunes, de transmettre des méthodologies et des savoirs faire, et aussi de jouer **le rôle de « passeurs » entre jeunes et institutions**. Des expériences en cours montrent qu'**il y a un lien entre information et responsabilisation**.

L'animation du réseau de l'information des jeunes devrait tenir compte du rôle-clé dans l'information des professionnels de l'animation, de l'éducation, du sport, du logement, du transport, etc. Il ne s'agit en aucun cas d'en faire des spécialistes de l'information mais de **légitimer et encourager chez eux une posture d'observateurs et d'analyseurs** et de recueillir et traiter ce qu'ils font remonter des demandes des jeunes, des évolutions des usages, de l'appropriation des outils d'information, etc.

On se situe encore dans **une conception de l'information assez « descendante »**, parfois confondue avec la communication. L'enquête montre que la mise à disposition d'une offre, fût-elle de qualité, ne suffit pas, **il manque aux jeunes des clés d'accès à l'information**. Ce n'est pas tant que les jeunes reçoivent trop d'informations ou qu'ils « ne lisent pas », que des problèmes de sélectivité, d'identification des sources, de clés d'entrée pour y accéder ou pour les manipuler. Derrière les attentes exprimées en termes de contenus, tant par les professionnels que par les jeunes, ce sont aussi **des méthodes et des savoir-faire dans la recherche d'information qui sont trop peu développés et partagés**.

Une communication plus performante sur l'offre d'information, un travail des questions de terminologie, une pédagogie d'identification et de repérage des sources, de leur évaluation (actualité, fiabilité, pertinence, distinction privé/public, information/promotion...) seraient nécessaires.

L'enquête auprès des jeunes indique qu'une partie d'entre eux, en particulier parmi les plus jeunes (14-16 ans) est capable de différencier les informations à jour de celles qui ne le sont pas et de réaliser des auto-apprentissages en se familiarisant progressivement avec un lieu ou un site Internet. Ceux qui ont reçu une bonne initiation et ont été bien accompagnés ont le sentiment de savoir comment faire des recherches. Par ailleurs, les jeunes interviewés ont des pratiques de conservation et d'archivage plus courantes qu'on ne le pense, et ils utilisent les outils de classement qui leur sont proposés le cas échéant.

D'une manière générale, **la pédagogie de l'information n'est pas suffisamment développée dans ces domaines d'information** et, sauf exception, l'analyse du parcours antérieur du jeune dans l'information n'est pas présente. Il faut remettre les jeunes au cœur du « système » d'information et la première condition est qu'ils en aient une connaissance précise. Par exemple, il y aurait lieu de leur expliquer les rôles respectifs des conseillers d'orientations, des documentalistes, des professeurs, des animateurs, et les complémentarités entre les offres de service. On pourrait aussi **s'appuyer davantage sur la dimension collaborative du web** et aussi développer des outils sur mesure, dans la conception desquels des jeunes devraient pouvoir intervenir.

En l'état actuel des choses, même si les relations sont suivies entre les professionnels des différentes institutions, et souvent facilitées par la taille et l'organisation des territoires (petite ville, communauté de communes), on constate que **les professionnels interviewés ont eux-mêmes une connaissance peu exhaustive de l'ensemble de l'offre d'information dans ces domaines.**

Ils œuvrent dans un « paysage » de l'information des jeunes finalement assez flou. Les spécialistes du domaine de l'orientation et de l'insertion identifient les lieux et institutions ressources et ils y orientent quotidiennement des jeunes mais n'ont pas toujours connaissance des missions précises ni des méthodologies d'intervention de chacun. Au sein même des institutions, il peut y avoir une méconnaissance de l'offre d'information, liée à la fois au type d'organisation et à une conception relativement sectorisée de l'information et de son fonctionnement.

L'importance croissante du rôle de l'information pose de sérieuses questions d'équité

On constate **des inégalités d'accès à Internet**, une partie des jeunes n'a pas Internet à la maison (un sur cinq dans notre échantillon, et il semble que le taux varie selon les territoires). Les professionnels redoutent un accroissement des inégalités entre jeunes au fur et à mesure que la transposition des démarches sur Internet se

généralise. Ici les politiques territoriales d'accès public à Internet prennent toute leur importance.

La question du **coût de l'information** et de son accès devient de plus en plus présente à mesure que les supports d'information deviennent plus chers, et que ce qui était gratuit devient payant, ceci étant une des conséquences du développement de la part marchande et de la privatisation dans ce domaine.

Des inégalités d'ordre socioculturel existent aussi dans l'accès à l'information, son appropriation et sa mobilisation dans différentes situations. Les professionnels notent que ce sont les jeunes les plus « favorisés » qui se saisissent des opportunités culturelles proposées.

L'information est encore sous valorisée et trop détachée des contextes où elle prend sens tant pour les jeunes que pour les professionnels. Une façon de réintroduire de l'égalité d'accès consisterait à **mettre ou remettre au centre du maillage les lieux du quotidien des jeunes, CDI et bibliothèques municipales** en particulier, avec les implications en termes d'outils, de pédagogie et de moyens humains que cela suppose. Plus généralement, il serait intéressant de mettre en synergie et **d'articuler les compétences disponibles dans les différents lieux d'information**, par exemple entre Mission locale et réseau information jeunesse, ou entre CDI et réseau information jeunesse. La compétence et la spécialisation des animateurs d'espaces publics numériques pourraient relayer les initiations à l'information faites ailleurs.

En termes de politique de jeunesse enfin, l'approche par l'axe de l'information se confirme comme pertinent car elle permet un décentrage par rapport aux loisirs et aux « activités », vers une approche plus globale des jeunes et un accent mis sur l'immatériel : valeurs partagées, compétences et transmission.

Contacts :

- **Conseil général de la Savoie**, Sylvie Pambet : sylvie.pambet@cg73.fr
- **Injep**, Gérard Marquié : marquie@injep.fr,
01 39 17 25 86
- **Vérès Consultants**, Cécile Delesalle : cdelesal@club-internet.fr,
01 45 35 02 58