



# L'INFORMATION DES JEUNES DE 14 A 20 ANS EN SAVOIE

## ÉTUDE QUALITATIVE ET STRATEGIQUE

Octobre 2007 - Janvier 2008

**VERES CONSULTANTS**  
Cécile Delesalle  
Sophie Govindassamy

**INJEP**  
Gérard Marquié

02-2008

## **Remerciements**

*Les différentes phases de ce travail, enquête, analyses, réflexion, propositions, ont été menées en lien avec les acteurs de Savoie, jeunes, professionnels et élus.*

*Grâce à la participation active d'un grand nombre de personnes, il a été possible de réunir une grande richesse de données et d'enseignements ; et les travaux ont été réalisés dans les meilleures conditions.*

*Nous tenons à remercier tout particulièrement :*

*tous les jeunes qui ont participé et bien voulu nous parler de leurs expériences et réfléchir avec nous à partir de leurs observations,*

*les structures et les établissements scolaires qui nous ont accueillis et ont été partie prenante de la démarche,*

*les professionnels, coordonnateurs jeunesse en particulier, responsables institutionnels, conseillers d'orientation, documentalistes, conseillers de Mission locale, enseignants, conseillers principaux d'éducation, assistants d'éducation, animateurs, informateurs jeunesse, ainsi que des bénévoles associatifs...*

*les élus qui nous ont reçus ont partagé leurs analyses et ont rendu possibles les explorations sur les différents territoires.*

# SOMMAIRE

<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>2</b>
<b>PRESENTATION DES OBJECTIFS ET DE LA DEMARCHE</b>	<b>4</b>
La commande et sa genèse	
La méthodologie	8
<b>1° PARTIE : LA CONNAISSANCE ET LES PERCEPTIONS DE L'OFFRE</b>	<b>14</b>
11. Un « paysage » de l'offre contrasté, des attentes d'information sur l'information	15
11-1 Un contexte de connaissance partielle sur l'offre à destination des jeunes en général	15
11-2 Une perception positive de l'offre d'information mais dans un contexte de connaissance partielle	17
12. Connaissance et perceptions des lieux et des sources	21
12-1 Le CIO	21
12-2 Le CDI	26
12-3 Les sources ONISEP	28
12-4 Le PIJ	30
12-5 Les Missions locales	32
12-6 Les forums des métiers, portes ouvertes, présentations des métiers	33
12-7 Les espaces publics numériques	35
12-8 Les bibliothèques municipales	35
12-9 Les sources généralistes	36
13. L'importance des personnes comme ressources	38
<b>2° PARTIE : LES STRATEGIES DE RECHERCHE D'INFORMATIONS ET LES MODES D'ACCES</b>	<b>46</b>
21. La représentation et la construction du besoin d'information	47
21-1 La connaissance par les professionnels des caractéristiques de la population jeune	47
21-2 Les différents éléments déterminant les démarches de recherche d'information	52
22. Types de situations, types de démarches	56
23. L'accès à Internet et la recherche sur Internet	59
23-1 L'accès à Internet	59
23-2 Les modalités et le vécu des recherches sur Internet	61
23-3 Les synergies opérées entre Internet et les autres sources	64
23-4 Les implications d'Internet pour les pratiques professionnelles	65
24. Les Lieux, les distances, le rapport au territoire	68
24-1 Quelles spécificités du territoire rural ?	68
24-2 Stratégies par rapport à l'éloignement ou l'enclavement	70

<b>3° PARTIE : L'APPROPRIATION DE L'INFORMATION ET SES EFFETS</b>	<b>74</b>
31. L'information et les processus de décision	74
32. Le relationnel dans l'appropriation de l'information	79
33. Les apprentissages et la pédagogie de l'information	81
33-1 Les pédagogies visant à l'autonomisation dans la recherche d'information	82
33-2 Les parcours d'information des jeunes	84
33-3 Les pratiques en matière de gestion de l'information	86
34. La temporalité, les rythmes de l'information	88
<b>4° PARTIE : ENJEUX ET PRECONISATIONS</b>	<b>92</b>
41. La « loi de l'offre », un système dirigé par l'offre...	92
• La place et le rôle des jeunes dans le système d'information	94
• La place et le rôle des parents dans le système d'information	98
• La place et le rôle des professionnels de l'éducation, de l'animation, de la culture, du sport	99
• La question du coût de l'information et de son accès	99
42. Partenariat et territoire	100
• Clarifier les missions, les fonctionnements et les positionnements respectifs	103
• Visibiliser le Contrat cantonal jeunesse en transversal	104
• En termes d'animation de réseau	104
43. Les évolutions des pratiques et leurs implications	108
• La fonction de veille sur les technologies et sur les usages	110
• La pédagogie de l'information et l'accompagnement en particulier à Internet	111
• Les besoins en formation des professionnels	113
<b>CONCLUSION</b>	<b>116</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>118</b>

# **PRESENTATION DES OBJECTIFS ET DE LA DEMARCHE**

## **LA COMMANDE ET SA GENESE**

### **L'information, un enjeu fort aujourd'hui**

Il est indéniable que l'information aujourd'hui, dans toutes ses dimensions, que ce soit l'accès à l'information, son évaluation (fiabilité, actualité, exhaustivité...), son appropriation (compréhension, langage, utilisation dans différents contextes et espaces-temps) sa gestion (classement, mise à jour, diffusion...), représente de plus en plus un enjeu, dans la mesure où elle est devenue un élément structurant du fonctionnement de nos sociétés. Et elle joue un rôle déterminant dans l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, ce qui suppose des adaptations permanentes des systèmes d'information pour la jeunesse.

### **Qui mobilise la recherche et les politiques publiques**

Des collectivités de plus en plus nombreuses mettent, ou remettent aujourd'hui l'information au cœur des orientations et de leurs politiques de jeunesse. En effet, l'analyse des attentes des jeunes place l'information comme dénominateur commun à tous les champs de préoccupation ou d'intérêt que les jeunes mettent en avant actuellement : orientation, logement, emploi, participation sociale, projets... Les élus et les responsables jeunesse travaillent donc à leur garantir à tous un accès à l'information, à leur donner des outils et des méthodes pour se repérer : offre diversifiée et adaptée, en proximité et « nomade », travail en ateliers sur l'écrit, sur le maniement de logiciels, de moteurs de recherche, etc.

Le travail sur l'information est donc désormais au cœur de l'approche transversale que représente une politique de jeunesse et, qui plus est, il place « l'immatériel » (travail sur les contenus, compétences, réseau, prospective, synergies...) au centre des stratégies, à une époque où nombre d'acteurs des politiques de jeunesse sont

convaincus qu'il n'est désormais plus pertinent de travailler selon une logique sectorielle, ni selon une logique d'équipements exclusivement. Par conséquent, l'information peut être un formidable outil pour travailler à rendre les jeunes davantage acteurs dans leur territoire et acteurs de leur orientation, de leurs loisirs, de leurs pratiques culturelles ou sportives... L'information est à la fois un révélateur, un concentrateur et un levier d'action.

Depuis 2004, l'**INJEP (Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire)** mène des actions (formations, études...) développant une meilleure connaissance des pratiques des jeunes et de leurs évolutions, afin de faire évoluer non seulement l'offre d'information mais sa place dans l'ensemble des politiques de jeunesse et des politiques territoriales. Des travaux ont été menés en Seine-Saint-Denis et en Charente-Maritime, qui ont donné lieu à des présentations et des publications<sup>1</sup>.

La politique jeunesse du **Département de la Savoie** a connu depuis dix ans une montée en puissance et un développement très importants. Le Conseil général en partenariat avec la CAF et l'Etat accompagne les collectivités territoriales dans la mise en œuvre de politiques jeunesse locales. Avec les Contrats cantonaux jeunesse et les Contrats éducatifs locaux, l'ensemble du département bénéficie d'outils et de moyens pour mettre en œuvre un projet en direction des jeunes adapté aux réalités locales. Au-delà d'une approche sectorielle, d'une consommation de loisirs ou d'une utilisation d'équipements. Il s'agit de proposer au jeune un parcours éducatif qui l'accompagne vers son autonomie. Dans ce cadre, l'information des jeunes est un axe central.

## **Des objectifs à la fois de connaissance et stratégiques**

Le travail présenté ici, cofinancé par le Conseil Général de Savoie et l'INJEP, avec le soutien du Ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports, se situe dans le cadre, d'une part, du développement de l'animation départementale de l'information des jeunes en Savoie et d'autre part, de la recherche sur l'information des jeunes mise en œuvre par l'INJEP.

Ce travail poursuit donc deux objectifs :

**Un objectif de connaissance : Mieux connaître et comprendre les pratiques et les besoins des jeunes de 14 à 20 ans et des professionnels en matière d'information :**

---

<sup>1</sup> « S'informer pour s'orienter », Vérès Consultants, Cahiers de l'action n°14, INJEP, juillet 2007.

« Dossier : La demande d'information des jeunes en Charente Maritime », Réseau IJ 17 et INJEP, novembre 2007

- Analyser les **pratiques** des jeunes de recherche de l'information, de son traitement, de son utilisation, de sa circulation, de sa production...
- Analyser les perceptions et les utilisations des **TIC**, par les jeunes et par les professionnels.
- Identifier des **évolutions récentes** :
  - dans les **modes de faire**,
  - dans les **supports**,
  - dans les **systèmes de référence**,
  - dans les pratiques en matière **d'Internet**,
  - dans les **partenariats**,
  - dans le rapport au **territoire**...
- Analyser les **circuits** d'information et les **réseaux**, ce qui suppose d'analyser aussi des **interactions** entre jeunes et adultes et entre jeunes.
- Identifier et formuler, le cas échéant, des **différences entre territoires** de nature différente (grande ville, petite ville, péri-urbain, rural, de montagne...).
- Expliciter les **attentes** et les **suggestions des professionnels et des jeunes**, que ce soit en matière de contenus, de services, d'interactions, de logistique ou de partenariat.

**Un objectif stratégique : valoriser les potentiels existants et mieux répondre aux besoins des différents acteurs de la politique de jeunesse :**

- Expliciter et visibiliser les **expertises** portées à la fois par les professionnels, par les jeunes, par les institutions et par les responsables politiques.
- **Repérer** :
  - les acteurs
  - les outils mobilisables
  - les initiatives déjà engagées
  - les dynamiques partenariales.
- Faire le point sur les **difficultés** rencontrées par les uns et les autres.
- Recueillir les **attentes**.
- Pour ensuite **élaborer des préconisations**, en termes de priorités d'intervention et de modalités possibles d'action, qui émaneront d'une synthèse à la fois :
  - des confrontations des différentes analyses menées,
  - des concertations avec les différents COPIL (départemental et locaux),
  - des enseignements des études sur d'autres territoires : Seine-Saint-Denis, Charente Maritime...
- Dégager le **potentiel** mobilisable.

## **Privilégiant l'approche participative avec les acteurs de terrain**

Pour atteindre le double objectif de la commande, qui est à la fois de connaissance, d'état des lieux et d'orientations pour l'action, il importait de se garder de mener une démarche plaquée, même si la valeur du diagnostic tient en grande partie à l'extériorité des consultants, et à leur capacité à écouter, à entendre, à faire formuler et à faire émerger des connaissances nouvelles et à les organiser.

Une conception et une mise en œuvre participatives de la démarche de diagnostic sont les conditions premières de sa crédibilité et de son appropriation par la suite. En effet, l'obstacle est toujours celui du passage des résultats à leur concrétisation dans l'action. Par conséquent, la démarche mise en œuvre ici a cherché à permettre et à préparer l'appropriation, non seulement des résultats mais aussi des orientations qui en découleront, ainsi que des outils méthodologiques (de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation).

L'expérience montre en effet que, si plusieurs instances sont parties prenantes d'une démarche de diagnostic, une dynamique d'exploration sur le terrain plus vigoureuse peut se développer. Par la suite, les participants peuvent mieux s'approprier les résultats et en faire une utilisation conforme à leurs propres objectifs. Dès lors, la méthodologie utilisée, qui peut paraître lourde puisqu'elle nécessite leur implication, représente pour eux un investissement qui devient « rentable » pour la suite, ce qui donne sens à leur participation. Le moment de la recherche participative représente aussi un moment important de capitalisation des savoirs et des savoir-faire, lesquels peuvent être davantage mobilisés par la suite.

Dans la démarche qui a été menée ici, nous avons veillé à ce que les personnes contactées pour ce diagnostic en deviennent aussi les acteurs :

- Des concertations ont été menées à chaque étape de la démarche.
- Les analyses et les suggestions des acteurs qui ont participé à la réflexion et accompagné la démarche (COPIL locaux) ont été intégrées dans ce rapport et en ont nourri la construction.
- Les jeunes ne sont pas considérés ici uniquement comme usagers, « bénéficiaires », destinataires, récepteurs de l'information mais aussi comme experts sur les pratiques et les attentes de leur génération, comme ressources, et également vecteurs ou émetteurs d'information.

# LA METHODOLOGIE

## Le protocole

Le protocole mis en œuvre a concerné deux territoires aux caractéristiques différentes et se décompose ainsi :

- une démarche de cadrage et de repérage, comprenant l'analyse de documents et une enquête auprès d'acteurs institutionnels et politiques, d'une part, au niveau départemental et d'autre part, au niveau local,
- une enquête par entretiens qualitatifs sur chaque territoire auprès de jeunes de différents profils et de professionnels de différentes spécialités,
- un travail en réunions, au plan local et au plan départemental, dans un premier temps, pour la présentation de la démarche, la mobilisation des acteurs et le recueil des attentes et, ensuite, pour l'appropriation des analyses et pour la définition de priorités.

Ce travail a été facilité par l'adhésion de tous nos interlocuteurs dans les différents territoires. Ils se sont d'emblée positionnés comme acteurs de la réflexion et de la définition des axes prioritaires d'intervention.

Ils ont également participé à la mise en place du travail de recueil des entretiens, ce qui a permis à l'enquête de porter sur des échantillons beaucoup plus importants que ceux qui étaient prévus contractuellement : plus du double en ce qui concerne les jeunes et quatre fois plus de professionnels.

## Les territoires d'étude

Comme pour toute enquête de terrain, il fallait inscrire les explorations et la dimension participative dans des territoires. **Deux sites d'étude** ont été choisis en lien avec les commanditaires, sur deux critères principaux :

- des territoires représentatifs de situations dans le département en termes géographiques, économiques et sociaux,
- des territoires différents l'un de l'autre, à la fois en termes de taille, de ressources, de localisation et de configuration d'acteurs.

Deux territoires ont donc été retenus, qui sont assez représentatifs de la Savoie en termes de poids démographique de la population de jeunes :

- Le premier, que nous appellerons site A, est situé à une heure du chef lieu du département, autour d'une communauté de communes de 12.300 habitants. L'économie de la vallée où il est situé comprend à la fois des activités industrielles, agricoles et de tourisme (montagne).

Pour le canton, la population jeune d'après le recensement INSEE (99) est de :

- 1013 jeunes de 15 à 19 ans, soit 6% (Savoie 6%)

- 794 jeunes de 20 à 24 ans, soit 5% (Savoie 6%)

Il y a 23% de familles monoparentales (Savoie 22%).

- Le second, site B, se caractérise par une situation géographique plus enclavée, autour d'une communauté de communes de 6.500 habitants avec, d'une part, une activité plus agricole et d'autre part, un habitat résidentiel de personnes travaillant en dehors.

Pour le canton, la population jeune d'après le recensement INSEE est de :

- 367 jeunes de 15 à 19 ans, soit 6% (Savoie 6%)

- 219 jeunes de 20 à 24 ans, soit 4% (Savoie 6%)

Il y a 17% de familles monoparentales (Savoie 22%).

## **La délimitation du champ pour l'enquête auprès des jeunes**

L'information étant un champ transversal par définition et couvrant tous les domaines de la vie des jeunes, il a paru pertinent de circonscrire l'exploration à un domaine essentiel concernant les jeunes, faute de quoi les entretiens menés auraient été superficiels. Nous nous sommes donc centrés, pour l'enquête par entretiens, sur le domaine de **l'orientation, de la formation, du choix du métier et de l'insertion**, ce champ étant central pour les adolescents et les jeunes adultes.

Par ailleurs, on sait que ce domaine représente la majorité des demandes d'information formulées dans les lieux d'information à destination des jeunes. Toutefois, précisons que ces sujets ont été abordés de manière globale, dans le cadre des projets de vie en général, car ils ne font sens que rapportés à eux.

## **L'échantillon des jeunes interviewés**

Nous avons pu interviewer en profondeur **31 jeunes de la tranche d'âge entre 14 et 20 ans.**

Les critères de construction de l'échantillon étaient les suivants :

- Une représentation de différents types de territoires caractéristiques du département, en donnant un poids relativement plus important aux territoires périurbains, ruraux et montagnards dans le choix des jeunes interviewés.

- Une représentation d'une diversité de situations :

- scolarité en collège,

- scolarité en lycée général et technologique,
  - en CAP, BEP, formation préqualifiante,
  - en bac pro,
  - en emploi,
  - déscolarisé, en attente.
- Un poids plus important donné aux jeunes de moins de 18 ans.
  - Une diversité de caractéristiques sociodémographiques et culturelles.

On trouvera en annexe un tableau résumant les caractéristiques de chacun des jeunes interviewés : âge, sexe, situation, CSP, territoire de résidence (commune centre, plus de 10km, moins de 10km) et Internet à la maison ou pas.

## **Les axes d'exploration dans les entretiens auprès des jeunes**

- **L'accès à l'information : les pratiques, le vécu et le déroulement des parcours des jeunes dans l'information.**
- **La connaissance et les perceptions de l'offre d'information.**
- **Les modes d'appropriation, de diffusion, de production.**
- **L'exploration des besoins explicites et implicites, des attentes et des suggestions.**

On trouvera en annexe le détail du guide d'entretien.

## **L'échantillon des professionnels interviewés**

Il a été réalisé **50 interviews ou réunions**, avec des professionnels dans différents sites. Il s'agit de professionnels de multiples domaines :

- Dans **le domaine de l'information** et de la documentation : documentalistes de CDI, responsables de PIJ, responsables de bibliothèques, d'Espaces publics numériques...
- Dans **le domaine de l'éducation** : responsables d'établissements scolaires, enseignants, conseillers principaux d'éducation, assistants d'éducation...
- Dans **le domaine social** : travailleurs sociaux des territoires, éducateurs de prévention, éducateurs de la PJJ...

- Dans **le domaine de l'orientation et de l'insertion** : directeurs de CIO, conseillers d'orientation psychologues, responsables et conseillers de Missions locales, de Points emploi, responsables et animateurs en FJT...

- Dans **le domaine de l'animation, du sport et de la culture** : coordonnateurs des Contrats cantonaux jeunesse (CCJ), responsables d'espaces jeunes, animateurs, éducateurs sportifs, responsables d'associations sportives, socioculturelles...

On trouvera en annexe la liste des entretiens ainsi que quelques éléments sur les parcours des professionnels

Une priorité a été donnée aux professionnels qui sont en contact direct avec les jeunes, de manière à :

- situer les analyses dans le contexte précis de chaque territoire avec ses caractéristiques, ses ressources propres, sa configuration d'acteurs spécifique...
- pouvoir croiser leurs analyses des pratiques et des besoins avec celles des jeunes,
- recueillir leurs suggestions et leurs propositions concrètes.

Dans ce rapport, sous le terme « professionnels », on intègre l'ensemble des professions cités. On distinguera chaque fois que ce sera pertinent pour l'analyse les professionnels spécialisés à un titre ou un autre de l'ensemble des autres professionnels en relation avec les jeunes et qui jouent un rôle dans le « système d'information ».

Par ailleurs, l'expression « Professionnels dans les métiers » fait référence à ceux des métiers auxquels se destinent les jeunes, chez lesquels ils sont en stage, ou sur lesquels ils s'informent ou se sont informés.

## **Les axes d'exploration dans les entretiens auprès des professionnels**

- **Le contexte du département tel qu'ils le perçoivent et leurs analyses concernant la population des jeunes du département.**

- **Les analyses par les professionnels des pratiques et des attentes des jeunes du département.**

- **L'état des lieux de l'offre d'information des jeunes.**

- **Les attentes et les besoins des professionnels.**

On trouvera en annexe le détail du guide d'entretien.

## Plan du rapport

La présentation des résultats qui suit est organisée en 4 parties :

1° partie :

**La connaissance et les perceptions de l'offre** : le « paysage » de l'offre du point de vue des jeunes, des professionnels et des autres acteurs, par type de lieux et par type de sources et de ressources.

2° partie :

**Les démarches, stratégies, modes d'accès à l'information et méthodes de recherche** : représentation et construction du « besoin » d'information, types de situations d'information et types de démarches, le rôle d'Internet dans l'accès à l'information, la question des lieux, des distances et du rapport au territoire.

3° partie :

**L'appropriation, l'utilisation et les effets de l'information** : le rapport entre information et décision, le relationnel dans l'information, les apprentissages et la pédagogie de l'information, la gestion de l'information, la temporalité et les rythmes de l'information.

4° partie :

**Enjeux et préconisations**, organisés en trois axes : la « loi de l'offre », les enjeux des territoires, les évolutions des pratiques et leurs implications.

### Codes des citations :

- Pour les citations des **jeunes**, chaque code comporte :
  - la situation au moment de l'enquête (quelle classe, quelle formation...),
  - l'âge
  - le sexe
  - le site (A ou B) mais les élèves peuvent être scolarisés en dehors ou habiter en dehors et être scolarisés dans le territoire étudié.
  
- Pour les citations des **acteurs professionnels**, est noté seulement la référence du site (A ou B), pour deux raisons :
  - il faut respecter l'anonymat des personnes interviewées, or citer l'institution de référence dans un territoire permet souvent d'identifier la personne,
  - il nous paraît intéressant, dans un travail comme celui-ci, d'essayer d'aller au-delà des représentations ayant cours sur telle ou telle institution ou profession.

## **1° PARTIE :**

# **LA CONNAISSANCE ET LES PERCEPTIONS DE L'OFFRE**

## **INTRODUCTION**

L'offre est analysée ici à la fois en tant qu'ensemble de sources, de ressources et de lieux, matériels ou virtuels, et en tant que configuration d'acteurs.

Il ne s'agit pas d'un état des lieux « objectif » et exhaustif mais de la synthèse des différentes analyses portées sur l'offre par l'ensemble des personnes concernées, que ce soit en tant qu'usagers, en tant que fournisseurs d'information, en tant que décideurs, en tant que vecteurs, en tant que relais.

Les perceptions et évaluations révèlent bien entendu le vécu de chaque type d'offre et elles peuvent être contradictoires entre les personnes interviewées (jeunes ou professionnels). Par ailleurs, pour une même personne, elles ne sont pas figées, elles sont évolutives au fur et à mesure du parcours d'orientation ou d'insertion ou du parcours des professionnels eux mêmes.

Nous développerons successivement dans cette première partie :

- le « paysage » de l'offre,
- la connaissance et les représentations de chaque type de source ou ressource,
- la place des personnes ressources « non spécialistes » en matière d'information.

## 11. UN « PAYSAGE » DE L'OFFRE CONTRASTE, DES ATTENTES D'INFORMATION SUR L'INFORMATION

Nous utilisons le terme « paysage » pour parler de l'offre à la fois telle qu'elle est perçue et telle qu'elle est connue et également de la façon dont les acteurs se positionnent dans cette offre.

Nous aborderons tout d'abord l'offre globalement et du point de vue des professionnels et des acteurs adultes, avant de détailler les analyses par lieux, et sources, cette fois à la fois du point de vue des jeunes et des professionnels.

Rappelons que nous nous intéressons ici seulement au niveau de connaissance et aux perceptions de chaque dimension de l'offre. Les mêmes éléments seront revisités ensuite dans les parties suivantes, lors de l'analyse de l'accès à l'information, des utilisations, de l'appropriation et des effets de l'information.

### 11-1 UN CONTEXTE DE CONNAISSANCE PARTIELLE SUR L'OFFRE A DESTINATION DES JEUNES EN GENERAL

Pour cerner ce « paysage » de l'offre d'information et de services impliquant de l'information, il faut le resituer dans le contexte de l'offre a destination des jeunes en général et des politiques de jeunesse locales. Que connaissent les professionnels concernés par l'information des jeunes de la politique jeunesse sur leur territoire d'intervention ?

#### • Une connaissance encore peu partagée

Dans les deux sites, l'enquête montre que **les acteurs « tous publics »** n'ont pas une connaissance très précise de la politique jeunesse, alors même que les jeunes font partie de leur public. Beaucoup le regrettent et tous considèrent la jeunesse comme une priorité...

En particulier, ils n'ont **pas une visibilité précise des contenus du Contrat cantonal jeunesse**<sup>2</sup>. Certains en ignorent l'existence, d'autres le connaissent seulement de nom et ne peuvent parler ni des objectifs ni des grands axes. D'autres en ont une vision très floue, d'autres encore une vision partielle.

---

<sup>2</sup> Les Contrats cantonaux de jeunesse concernent les 11-25 ans et visent à mettre en cohérence les actions des différents acteurs dans le champ de la jeunesse. Ils existent depuis 1997 et ont été signés dans 37 cantons entre le Conseil général de la Savoie, la CAF, les collectivités locales et l'État.

Dans le site A, ceux qui sont en contact avec un équipement jeunesse connaissent l'existence du Contrat cantonal jeunesse et ont la perception qu'il y a une politique jeunesse conséquente localement mais ne se sentent pas nécessairement directement concernés et continuent à fonctionner « en autonomie ».

*« Il faudrait qu'ils aient plus de locaux. Il faudrait qu'ils aient plus de moyens. Le centre aéré est organisé au sein du collège. Il faudrait une maison de la jeunesse. La priorité au départ était la vieillesse. La communauté de communes va maintenant un peu plus s'ouvrir à la jeunesse. Je ne participe pas au CCJ. Mais j'accompagne les jeunes lors de sorties. » (Prof, site B)*

*« Je pense qu'il y a un travail énorme sur la commune par rapport à la politique jeunesse, on essaie de plus en plus de se concerter, de travailler ensemble, ce qui n'était pas forcément vrai il y a 5 ans, on était un peu chacun dans son coin et puis on se voyait peu tandis que **ces dernières années, il y a un gros effort de concertation pour travailler un peu ensemble parce que on a souvent le même public.** Nous, on n'a pas beaucoup de directives par rapport à cette politique qui vient de la mairie donc on travaille un petit peu en autonomie. On a travaillé des fois avec la documentaliste du collège mais c'est ponctuel, ça ne fait pas partie d'une politique globale. » (Prof site A)*

Dans les deux sites, en ce qui concerne **les acteurs spécialisés sur la jeunesse** (éducation, orientation, insertion...), seuls les responsables d'établissement ou de structure en ont une vision précise. Nombre de professionnels en contact quotidien avec des jeunes ne connaissent pas le Contrat cantonal jeunesse. De nombreux acteurs de l'Éducation nationale (CPE, documentalistes, enseignants) ne le connaissent pas. **Certains reconnaissant que c'est aussi parce qu'ils ne s'y sont pas intéressés. Certains se sentent mal informés à ce sujet, et expriment le souhait qu'il y ait davantage de « lien ».**

*« Le CCJ, on en a entendu parler puisque généralement on a toujours un échantillon d'élèves qui répondent à des petites enquêtes. Les objectifs du CCJ, je ne saurais pas dire, honnêtement. Souvent ils viennent rencontrer les jeunes, les interroger sur ce qu'ils font dans les cantons. Peut-être ce qui manque, c'est justement ce lien parce **qu'on a toujours l'impression qu'il y a des tas de choses qui se font à des niveaux différents et qu'on donne des informations aux différents organismes mais on n'a pas le retour de ces informations.** » (Prof site A)*

On peut considérer que c'est là **un effet positif et très constructif de l'existence du Contrat cantonal jeunesse, et noter que, en quelques années, il a produit cette prise de conscience et ces attentes** d'une meilleure connaissance réciproque et d'un fonctionnement encore plus « quotidien » du partenariat.

## **• Une représentation floue mais positive du Contrat Cantonal Jeunesse**

Dans les deux sites, le Contrat cantonal jeunesse est actuellement encore majoritairement perçu comme outil d'organisation des loisirs des enfants et des

jeunes uniquement. Et les personnes en charge notent que beaucoup reste à faire pour intégrer les différentes dimensions (orientation, information, insertion, information...).

*« Ça a le mérite d'exister. Les enfants ont la possibilité d'avoir des activités. Ils ne sont pas livrés à eux-mêmes. Ils font du patin à glace, une journée découverte sciences, du paint ball... c'est assez hétéroclite. (Prof site B)*

*« C'est un peu sectorisé, l'animation jeunesse est trop socioculturelle, le réseau fonctionne bien pour le domaine socioculturel et l'événementiel. Sur l'orientation, il n'y a pas de réseau, tout est dans l'informel. Il y a une fois où les personnes se mobilisent c'est lors du Carrefour des métiers. » (Prof site A)*

Ceux qui le connaissent un peu en ont en général **une représentation positive et encourageante**. Ils soulignent en particulier :

- ses **objectifs clairs**, qui donnent « un fil conducteur » des actions à mener,
- la **mise en cohérence des interventions et des actions sur tout un territoire**,
- le travail sur **l'autonomisation des jeunes** et l'accompagnement de projets.

*« Il y a une personne qui s'occupe de chaque canton et après ils se réunissent pour pouvoir comparer ce qu'ils font, les offres qu'ils font, se donner des idées entre eux, tout ça. Ils viennent nous parler au lycée de ce qu'ils veulent faire avec les jeunes. On leur amène des groupes de jeunes. Les jeunes d'eux-mêmes ne vont pas vers les structures. » (Prof site B)*

*« Je sais qu'il existe, je connais les objectifs, avec quels partenaires. Je sais qu'il est adapté aux territoires. Ça m'apporte des objectifs à atteindre, un fil conducteur des projets à réaliser. Au lieu de faire tout ici, on décentralise nos interventions sur tout le territoire. » (Prof site A)*

*« Le CCJ, c'est que les jeunes montent des projets et que les animateurs jeunesse les accompagnent dans ces projets pour les responsabiliser dans la création et la pérennisation de petites associations. Je sais qu'il y a des choses. » (Prof site A)*

## **11-2 UNE PERCEPTION POSITIVE DE L'OFFRE D'INFORMATION MAIS DANS UN CONTEXTE DE CONNAISSANCE PARTIELLE**

### **• L'information des jeunes, une priorité dans les deux territoires**

L'information des jeunes est un axe fort des orientations des Contrats cantonaux de jeunesse dans les deux sites étudiés, avec des déclinaisons différentes et bien

entendu des outils et des dynamiques spécifiques à chacun. Dans les deux cas on constate :

- une politique de **communication sur l'offre** en matière de jeunesse,
- l'existence d'une **stratégie multi-supports** de communication en direction des jeunes : plaquettes, journaux, affiches, sites Internet, blogs...
- un travail sur **les relais** pour la diffusion de l'information vers les professionnels de l'éducation et de la jeunesse, établissements scolaires, commerçants, mairies, parents, ce qui signifie qu'est aussi présente la notion de **relation dans l'information** ;
- des expériences de **production d'information par les jeunes**, avec des modalités différentes selon les sites : dans l'un, il s'agit d'une expérience « encadrée » dans le cadre d'une structure jeunesse, dans l'autre d'une approche d'auto-organisation par des jeunes.

## • Une connaissance limitée de l'offre d'information

Les entretiens menés mettent en évidence que **les professionnels ont une connaissance relativement limitée de l'offre des autres professionnels ou institutions**. Pratiquement personne n'a une connaissance exhaustive de l'ensemble de l'offre d'information dans le domaine de l'orientation, du choix du métier et des formations. Ceci avait déjà été constaté lors de l'étude menée en Région parisienne, on le retrouve sur ces territoires de nature différente.

En ce qui concerne **les professionnels directement concernés par l'orientation et l'insertion des jeunes ou par l'information des jeunes**, s'ils identifient en général les institutions pouvant être ressources, ils n'ont **pas toujours connaissance des missions précises, ni des méthodologies d'intervention de chacun**. Toutefois, ils orientent quotidiennement des jeunes vers ces lieux. Par exemple, des CPE ne connaissent pas l'offre du PIJ ou de la Mission locale, des responsables de bibliothèque municipale ne connaissent pas le CIO, ne savent pas ce qu'il y a dans le CDI. Et inversement, une documentaliste peut ignorer l'offre et les pratiques de la bibliothèque municipale en la matière, alors même que celle-ci est importante et que très souvent des jeunes s'y adressent à propos de leur orientation. Dans une lycée, un des CPE ignore l'existence d'un PIJ tout en ayant connaissance de certaines interventions de la responsable.

*« On oriente les jeunes vers le CIO mais il y a peut-être d'autres choses qui existent, ici il y a la Mission locale, l'espace jeunes, et puis les CDI de collège et de lycée. Mais non, c'est limité ce que je connais. Je pense qu'il y a le site de l'ONISEP mais autrement, non, je ne vois pas et c'est vrai que ça nous manque un petit peu toutes ces informations. Le CIO, je ne sais pas ce qu'il y a ni comment ça se passe. J'y suis déjà allée une fois mais sans plus, je ne sais pas vraiment ce qu'on peut... La Mission locale, c'est plus pour des stages, des*

*formations, c'est plus adultes. J'enverrais plus facilement les jeunes à l'espace jeunes qu'à la Mission locale parce que c'est un lieu que je connais plus, que je fréquente plus, je vois à peu près ce qu'ils font. Il y a le Point info jeunes, je connais un peu leur documentation puisqu'ils nous ont informés, nous ont fait visiter leurs documents. Et on fait quelques animations en commun donc on se connaît mieux. Sur les formations, les métiers, les études, je sais ce qui existe et c'est pour ça que je renvoie plus facilement chez eux parce que je suis sûre au moins qu'ils pourront trouver orientation, stage, tout ce qui est stage linguistique et tout, je sais qu'il y a de la documentation.» (Prof site A)*

**Au sein même des institutions**, il peut y avoir une certaine méconnaissance de l'offre des différents secteurs. Par exemple, une documentaliste autre ignore ce que réalise son établissement en matière de présentation des métiers. Dans un collège, une CPE parle d'un classeur réalisé par les élèves dès la 6<sup>e</sup> et dans lequel ils répertorient les documents ou articles qu'ils collectent pour leur orientation. La documentaliste du même collège dira qu'il manque aux jeunes « un support pour capitaliser leurs recherches et à ma connaissance ils n'ont pas ça. »

Ceci peut s'expliquer, tout d'abord, **sur un plan organisationnel**, par la limite des missions que l'institution assigne aux professionnels, les pratiques plus transversales et le travail en concertation relevant alors de l'informel et du bon vouloir des professionnels.

Ceci s'explique également par **une conception relativement sectorisée de l'information et de son fonctionnement qui est très répandue**. Les professionnels dont ce n'est pas la mission première de travailler sur l'orientation ou l'insertion des jeunes considèrent que leur rôle d'informateurs dans ce domaine ne relève pas de leurs missions. Il y a chez eux une sorte de sous estimation de tout ce qu'implique un bon fonctionnement de l'information, et **ils ne perçoivent pas que toute approche de mise en confiance, d'autonomisation et de valorisation des jeunes est porteuse de sens pour l'information sur l'orientation**. (Nous reviendrons sur ces questions dans la 2<sup>e</sup> partie du rapport).

- **Une évaluation plus positive de l'offre chez ceux qui la connaissent peu**

Ils ont tendance à penser que l'offre d'information des jeunes dans ce domaine est conséquente et « bien structurée » et que les jeunes sont bien informés.

*« Je pense que c'est assez bien structuré maintenant l'information des jeunes, enfin il me semble, dans les collèges, sur Internet, les médias et tout ça, je pense qu'ils sont quand même bien informés. Je me souviens, à notre époque, quand on voulait savoir quelque chose sur un métier, c'était la croix et la bannière, mais maintenant ils ont tout à disposition de ce côté-là, ce qui est très bien. Au niveau des collèges, ils ont tout un tas de gens qui leur expliquent pour les orientations selon leurs désirs, selon leurs capacités et leurs aptitudes, mais à côté de ça, il suffit d'aller voir sur Internet, c'est très ouvert, très large. Il y en*

*a beaucoup qui vont à Chambéry aussi parce qu'on est quand même bien rattachés à Chambéry et je pense qu'entre la médiathèque de Chambéry et un tas d'organismes que je ne connais pas parce que c'est pas mon créneau, je pense qu'ils sont bien informés. J'ai l'impression que c'est plus facile, je ne sais pas si je me trompe. » (Prof site B)*

*« On a le CDI, où les jeunes ont accès à l'Internet et à l'auto-documentation, on a une conseillère d'orientation qui leur fait des documents écrits, sur des secteurs, par exemple, tout ce qui concerne les carrières sociales, elle leur a sorti toutes les informations sur les écoles paramédicales, en leur donnant les adresses. Donc il y a des documents écrits, il y a des infos qui arrivent de l'extérieur, il y a des portes ouvertes dans les établissements, moi je pense que les moyens d'information existent ; après, il faut voir comment ils sont utilisés.» (Prof site A)*

**Les professionnels spécialisés sur l'information des jeunes**, dans l'ensemble, considèrent que l'offre d'information est suffisante et que les problèmes d'informations contradictoires ou erronées sont rares.

Ils se font toutefois l'écho de quelques préoccupations concernant par exemple :

- un niveau et une qualité d'information très **inégal selon les secteurs et les métiers**,
- **la difficulté croissante à identifier la nature de certaines sources**, en particulier émanant du privé,
- le développement des **offres de formation et de préparation de concours en ligne**.

*« C'est la multiplicité des possibilités entre toutes les écoles privées, savoir si elles sont fiables ou pas, toutes les formations en ligne, je me pose souvent la question, qui sont plus ou moins chères. Par exemple, pour préparer tel concours il y a une préparation en ligne payante qui est proposée, est-ce que c'est fiable et comment le savoir. Ça prend pas mal d'importance, il y en a de plus en plus et on reçoit pas mal de publicités et les jeunes, c'est vrai que si les parents peuvent financer, ils sont assez tentés de s'inscrire à ces formations. C'est une concurrence au CNED et c'est des organismes privés.» (prof site A)*

*« C'est dans les brochures privées qui émanent d'établissements privés qu'il y a des erreurs mais dans les brochures nationales non c'est plutôt bien fait, il y a quelques erreurs mais ça c'est inévitable. Je n'ai pas le sentiment que les élèves viennent me voir en disant : 'mais c'est bourré d'erreurs entre ce que vous nous avez dit et les informations qu'on a vues sur Internet'. » (Prof site A)*

**• L'enquête suscite beaucoup d'attentes de meilleure connaissance de l'offre en matière d'information des jeunes**

**Si certains ne se sentent pas concernés directement par cette étude, la plupart ont conscience que leur « paysage » de l'information des jeunes est flou et ils**

attendent justement de l'étude des éléments concrets pour pouvoir améliorer leur travail d'information des jeunes et de réorientation vers d'autres ressources le cas échéant.

**Il y a une attente à la fois d'une meilleure connaissance des « autres lieux » et d'une mise en réseau avec les autres professionnels.**

*« Nous, c'est une partie infime de notre fonction, l'orientation dans les métiers, etc. donc ce que j'attends c'est **d'avoir un document ou quelque chose qui me permette de mieux renseigner les jeunes, de savoir où les renvoyer.** Ce serait intéressant, et pas que sur le canton mais aussi sur Chambéry ou ailleurs, parce qu'ils sont quand même prêts à se déplacer. » (Prof site A)*

## **12. CONNAISSANCE ET PERCEPTIONS DES LIEUX ET DES SOURCES**

Nous tenterons ici, pour chaque type de source étudiée, de croiser les regards entre jeunes et professionnels, en approfondissant toutefois davantage les perceptions des jeunes et leur connaissance des sources.

Les lieux et sources sont ici aussi abordées à la fois en tant que ressources d'information (documentaires ou autres) et en tant qu'offre de service (accueil, entretien, conseil...).

Nous évoquerons successivement les sources spécialisées et les sources généralistes, dans la mesure où les jeunes leur donnent une importance certaine.

### **12-1 LE CIO**

Bien entendu, la situation est différente entre les deux sites, dans la mesure où dans l'un, il existe un CIO sur le territoire de la commune centre, - et tous les jeunes le connaissent et presque tous y sont déjà allés -, alors que pour l'autre, les CIO sont éloignés, dès lors ils sont moins connus.

- **Le CIO est mieux connu et perçu plus positivement qu'en milieu urbain**

Il est intéressant de constater qu'une bonne moitié de l'échantillon de jeunes cite le CIO ou la conseillère d'orientation comme première source d'information. Quelques uns en complémentarité avec le PIJ ou la Mission locale ou Internet.

Il est important de noter aussi que pour certains, et justement ceux qui sont le plus en difficulté, la séance collective par la conseillère d'orientation a été leur seule source d'information.

Pour d'autres, dans les deux sites étudiés, c'est la séance individuelle avec la conseillère d'orientation qui représente leur seule source d'information. Ils ne se documentent pas par ailleurs et ne sont pas particulièrement informés par leur entourage.

- **Les perceptions positives**

Nombreux sont les jeunes dans l'échantillon étudié qui sont satisfaits du service rendu par le CIO et les conseillers d'orientation. Ils sont plus nombreux à exprimer une satisfaction lorsqu'ils ont bénéficié de ce service à l'âge du collège et ils sont plus nombreux dans le site B.

Les perceptions positives relevées, même si elles ne sont pas le fait de tous, portent sur toutes les dimensions :

- la qualité de l'accueil,
- le fait de se sentir accompagné par la conseillère dans la recherche d'information,
- la qualité et l'efficacité du conseil.

*(Quand vous cherchiez des informations, ça vous a paru compliqué ou pas ? Par exemple, quand vous avez dû changer de filière...) Non, pas trop, vu que, quand j'ai pris les informations, j'étais pas toute seule, j'étais avec la conseillère d'orientation, on m'a plus ou moins aidée donc... Je suis restée une heure avec elle donc on a bien discuté et elle m'a bien expliqué ce qui m'attendait si je faisais ça. Je suis allée la voir parce que je ne savais pas vraiment ce que je pouvais faire et il fallait que je trouve quelque chose pour pouvoir continuer quand même. Je lui ai dit où j'en étais au niveau notes et qu'il fallait que je trouve quelque chose et ce qui m'intéressait plus ou moins donc on a pu trouver. Les langues, et c'est par rapport à ça, on s'est mises d'accord sur ça.» (1<sup>ère</sup> année BEP/16ans/F/site B)*

*« Le CIO, c'est pratique, parce que en fait, on rentrait, il y avait une femme à l'accueil, et il y avait celle qui renseignait les gens et il y avait plein de livres et tout pour se renseigner. C'est l'année dernière que je suis allé, j'étais en 4<sup>ème</sup>. (Et qu'est-ce qu'on y trouve ?) On y trouve tout, il y a plein de choses, pour si on veut faire un métier, si on veut se renseigner, il y a plein, il y a la femme qui nous explique. C'était une conseillère d'orientation. Et il y a plein de livres.*

(...) (Que conseillez-vous à un jeune qui cherche ?) **Je conseillerais à un jeune de se renseigner au CIO ou d'aller voir sur Internet. Sur le site ONISEP. Mais au CIO, il y a des personnes pour renseigner et sinon, les éducateurs de rue aussi ils peuvent vous renseigner, ils ont leur local à côté du CIO.»** (3° DP6/15ans/G/site A)

De nombreux jeunes interviewés dans les deux sites sont **reconnaissants envers la conseillère qui leur a permis de faire un choix de filière satisfaisant.**

On note aussi, dans plusieurs cas, que **cette rencontre avec un conseiller évite un choix de filière au dessous du niveau scolaire de l'élève.** Ceci est important dans le contexte d'un certain manque d'ambition des jeunes, qui semble plus marqué en milieu rural que dans la région parisienne, et encore plus marqué dans le site B que dans le site A.

À une jeune fille par exemple, la conseillère fait comprendre que son choix de CAP lui ferme des possibilités. Une autre s'est sentie « forcée » à aller en seconde...

Toujours en ce qui concerne ceux qui sont satisfaits, qui sont la majorité, **la conseillère d'orientation représente à leurs yeux la meilleure ressource pour ceux qui ne savent pas encore ce qu'ils veulent faire plus tard.**

*« En 3°, je voulais être dans la coiffure ou alors dans l'enseignement, j'avais pas pensé au commerce au début et la conseillère d'orientation m'a dit, par rapport à mes notes, qu'il ne fallait pas que j'aie dans un CAP coiffure, parce que si jamais j'avais des allergies aux produits et tout, j'aurais plus rien alors que j'aurais pu faire un bac S. Alors elle m'a dit : 'fais ton bac' et par rapport à mes notes fallait que je fasse un bac S parce que en L j'étais pas... Donc elle m'a dit : 'fais un bac S et tu verras après ce que tu voudras faire'. Donc je suis partie en bac S et j'ai abandonné la coiffure (rire).»* (17 ans/TerminaleS/F/site B)

*(D'après votre expérience, si vous aviez à informer des jeunes de 15 à 17 ans pour leurs études ou leur projet professionnel comment feriez-vous ?) « La conseillère d'orientation, parce que s'il ne sait pas ce qu'il veut faire, il va voir la conseillère d'orientation, elle lui dira. »* (1°Bac pro/17ans/F/siteA)

*(D'après votre expérience, si vous aviez à informer des jeunes de 15 à 17 ans pour leurs études ou leur projet professionnel comment feriez-vous ?) « Ça dépend s'il sait déjà ce qu'il veut faire ou pas. S'il sait déjà, juste de regarder pour confirmer. S'il ne sait pas, d'aller voir une conseillère. »* (2°générale/15ans1/2/F/siteB)

## • Les perceptions négatives

Force est de constater que **les perceptions négatives du CIO chez les jeunes et chez les professionnels se recourent :**

- trop axé sur le scolaire,
- ne présente pas suffisamment de métiers,

- peu au fait des formations rares ou pointues,
- décevant quand il propose uniquement les filières en tension, etc.

Dans le même temps, l'enquête montre que la majorité des professionnels, même s'ils connaissent le CIO de nom et savent quelles sont ses missions, ne connaissent ni le contenu de son offre documentaire ni ses modes d'intervention ni son offre de service.

Dès lors, dans les évaluations qu'ils portent sur le CIO, l'enquête semble montrer que les professionnels se basent beaucoup sur ce qu'ils entendent des jeunes. Et certains, on le verra plus loin, peuvent hésiter à orienter vers le CIO.

*« CIO, ça me dit quelque chose, J'en ai vaguement entendu parler mais je sais même pas exactement ce que c'est. » (Prof site B)*

*« Je sais qu'ils ont tout ce qui concerne l'établissement scolaire, qu'ils ont des logiciels pour essayer de déterminer un domaine. Et après, si on a des infos, nous on va le demander aux personnes, aux conseillers du CIO. C'est une source d'information très importante, c'est un relais qui est incontournable. (Au CIO, quelle pédagogie documentaire, recherche sur Internet, fonctionnement ?) Je ne sais pas du tout. » (Prof site A)*

### **- Le CIO est trop axé sur le scolaire**

*« Sans vouloir dire du mal de mes collègues, on ne leur propose pas assez, au CIO, c'est dommage d'avoir ce cadre de niveau scolaire. » (Prof site A)*

*« Je trouve que l'orientation en 3<sup>e</sup>, est archi nulle. Les enfants quand ils rencontrent la personne qui s'occupe d'eux sont dépités et ne comprennent rien aux termes employés. Souvent, ils ont des espérances puisque leur bulletin n'est pas mauvais, 'eh bien non, il ne faut pas que tu ailles là'... Ils sortent tous mécontents de leur passage... Je pense qu'il n'y a pas assez de passerelles entre la 3<sup>e</sup> et la seconde pour qu'ils aillent voir sur place de quoi ça parle. Pour la plupart, c'est au petit bonheur la chance et ils découvrent sur place comment cela se passe. » (Prof site B)*

### **- Au CIO, il n'y a pas suffisamment d'ouverture sur des métiers et des filières variés**

Des professionnels de différents horizons et certains jeunes considèrent que « le CIO, ça resserre, on n'ouvre pas largement ». Ceci est d'autant plus dommageable en milieu rural où, selon eux, les jeunes connaissent moins de métiers.

*« En milieu rural comme chez nous, ils ne connaissent pas des métiers. Et le CIO ne leur dit pas : 'Vous pourriez faire ça ou ça'... Il faut proposer ! Dans les Carrefours des métiers il y a un panel de métiers que les jeunes ne connaissent pas. Et au lycée on leur dit : 'Vous n'avez pas le niveau'. Les jeunes me disent : 'je veux pas aller au CIO'. » (Prof site A)*

*« Au CIO, ils nous font faire le petit test pour savoir qu'est-ce qui est mieux pour nous, est-ce que c'est mieux de la biologie, de l'histoire. J'étais en seconde et je voulais quitter la seconde, donc ils m'ont dit exactement ce que je savais déjà et ils ne m'ont pas informé plus. Ils ne savaient même pas qu'il y avait un CAP en remontées mécaniques alors que ça fait 15 ans qu'il existe ! Donc j'ai pas du tout aimé et 'y retournerai pas. Et puis je suis pas le seul d'ailleurs. À l'origine moi, on m'a dit d'aller là-bas, les profs disaient d'aller là-bas parce que*

*centre des informations tout ça, c'est bien, ils vont me diriger, ils vont me dire où aller... Ils dirigent rien du tout et ils en connaissent pas plus que nous. (Vous saviez déjà qu'il y avait ce CAP ?) Oui, avant d'aller au CIO je parlais avec des gens.» (1<sup>o</sup> bac pro maintenance/19ans/G/siteA)*

## • Le CIO quand « on ne sait pas ce qu'on veut faire »

Certains jeunes ont retenu de ce qu'ils ont entendu l'image d'un lieu où il faut aller seulement si on sait déjà vers quel domaine on veut s'orienter, alors que d'autres, on l'a vu, trouvent que le CIO est à conseiller lorsqu'on ne sait pas quoi faire.

*(Vous vous êtes renseigné comment sur le BEP ?) « Ben rien, comme ça... (Comment vous saviez que ça existait ?) Ben, avec le collège, on avait une dame du CIO qui venait et qui nous expliquait chaque métier et tout, voilà, on a découvert comme ça. Elle expliquait comment ça se passait, comment ça se déroulait et tout. (Avez-vous eu d'autres renseignements ?) Non. (Vous avez lu des choses ?) Non, non j'ai pas lu.» (1<sup>o</sup> année BEP/15 ans/G/site A)*

*« On a eu une réunion, dans la classe au début de l'année, qui nous parlait de l'après bac tout ça, puis elle nous a parlé du CIO et de ce qu'on pouvait y trouver. Elle nous a dit que si on y allait, fallait quand même avoir une certaine idée de ce qu'on voulait faire, parce que sinon on n'allait aboutir à rien. C'était la CPE, elle nous a présenté le bac, avec les options et ce qu'on pourrait faire derrière, on a abordé un peu plusieurs sujets. » (TerminaleS/17ans/G/site A)*

Il apparaît clairement dans l'enquête que, pour ceux qui ne savent pas ce qu'ils veulent faire et qui ont un bas niveau scolaire, la rencontre avec la conseillère d'orientation est perturbante et certains l'appellent « conseillère de désorientation ». Ils sont nombreux dans ce cas, et il est normal que ceux à qui l'on annonce des impossibilités soient déçus et passent par une période de découragement. La question, nous semble-t-il, est davantage celle de la gestion et de l'accompagnement de cette phase de « deuil » du projet. Les conseillers d'orientation ne sont pas assez longtemps présents dans les établissements pour s'en charger, c'est plus le rôle des adultes du quotidien, nous y reviendrons.

*« Quand on est paumé tout ça, vous allez voir la conseillère d'orientation, mais en fait, c'est une conseillère de désorientation. Elle dit par exemple : 'allez, vas à la maçonnerie', mais c'est parce que c'est là où ils cherchent ! Je ne me rappelle plus quand je suis allé la voir, mais c'était du blabla, sincèrement, je m'en rappelle même pas. Elle nous désoriente. On va la voir, on est paumé, on en ressort, on est encore plus paumé. J'ai dû lui dire que je ne savais pas quoi faire plus tard, elle a du me dire des trucs, je suis ressorti avec une tête comme ça... voilà. Elle ne m'a rien apporté, rien du tout. » (Formation préqualif/20ans/G/site A)*

*« Je me rappelle qu'elle avait servi à rien. C'était quand j'étais au collège, au collège, en 3<sup>ème</sup>, tout le monde a rendez-vous avec une conseillère. On dit d'orientation, mais quand on va la voir, elle nous décourage dans ce qu'on veut faire. Il me semble que je lui avais parlé de ce que je voulais faire, soit du sport, soit de l'armée, je ne m'en rappelle plus et elle m'avait dit ; 'Non, ton niveau intellectuel, il est trop bas, ce serait mieux que tu partes dans le BTP ». Du coup, elle m'avait expliqué c'est quoi le BTP. » (Intérim/19ans/G/site A)*

## 12-2 LE CDI

### • Une source primordiale et très pratiquée

**Le CDI est cité en spontané comme ressource essentielle par près de la moitié des jeunes de l'échantillon Sauf exception, ils ont tous fait des recherches au CDI sur les options, les filières, les formations, les métiers, de façon répétée et à plusieurs moments de leur parcours.**

Ceci va à l'encontre de l'image qu'en ont nombre de professionnels autres que les documentalistes, pour qui la raison première de la fréquentation du CDI c'est le travail scolaire, ce n'est pas la recherche d'information.

*(Si vous aviez à informer des jeunes...) « Je leur dirais d'aller au CDI et d'en parler à la documentaliste et puis sinon d'aller voir sur des sites Internet de lycée voir si ils proposent ce qui leur plairaient. » (3°/14ans/F/siteA)*

*« Les amis plus jeunes qui sont en 3<sup>ème</sup>, s'ils me posent des questions sur la 1<sup>ère</sup> S, je peux leur répondre, si ils ne savent pas où chercher, je leur dit d'aller au CDI du collège, parce que je sais qu'il est bien le CDI du collège.»(1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)*

**Sur le CDI, il y a une perception assez répandue d'accès aux informations, de guidance et d'accompagnement.** Les documentalistes sont accessibles, à l'écoute. Ils apprécient le calme qui y règne.

*« Moi, il y avait la documentaliste du CDI qui m'avait dit dans quel casier chercher et tout ça, et puis elle était là si j'avais des questions. Je lui ai dit dans quelle branche je voulais aller et puis elle m'a dit dans quel casier c'était et puis, après c'était à nous de regarder dedans ce qui m'intéressait.» (2°/15ans/F/siteB)*

*« J'ai connu le site ONISEP par la dame du CDI. Elle nous a beaucoup aidé elle aussi, pour me renseigner sur gendarme. Je lui en ai parlé et tout et après elle m'a bien renseigné. Elle m'a dit ce qu'il fallait faire, elle m'a pas tout dit parce qu'elle ne savait pas tout mais après elle m'a dit d'aller sur le site ONISEP. J'ai aussi lu des livres, je ne sais plus le titre, je les ai empruntés au CDI du collège, ça parlait du métier, c'était sur la sécurité et il y avait tout dedans. (Est-ce que ça a changé l'idée que vous aviez sur ce métier ?) Ah oui ! ça m'a donné encore plus envie. » (3°DP6/15ans/G/siteA)*

*« Moi j'aimais bien aller au CDI. C'était calme et puis si on avait des questions par rapport à des métiers ou quoi, elle était toujours là et puis vu, qu'on est pas beaucoup, il était pas souvent très très plein. On la connaissait depuis la 6° donc on la voyait souvent parce que à chaque fois qu'on avait une heure d'étude on pouvait y aller donc voilà. On lui posait des questions, elle nous répondait. » (2°/15ans/F/siteB)*

## • Des expériences majoritairement positives du CDI

**Beaucoup ont découvert au CDI des métiers qu'ils ignoraient et les documentalistes confirment qu'ils « adorent butiner » dans les dictionnaires des métiers.** Pour plusieurs, cela a permis d'affiner leur choix, ou encore de découvrir que, même si le métier convoité s'avérait inaccessible, il y aurait des alternatives.

Ils y découvrent aussi des éléments clés sur les conditions de travail dans la branche qu'ils envisagent de choisir.

*« Moi, le CDI je sais que ça m'avait vachement aidée parce qu'on trouve plein de choses et puis pas forcément des choses qu'on cherchait à la base parce que des fois quand on cherche quelque chose on reste sur un truc alors qu'en fait il y a plein d'autres métiers à côté qu'on connaît pas. En fait, moi, c'est en cherchant au CDI que j'ai trouvé. C'était des livres et des photocopies, tout ça, qu'ils nous mettaient dans des casiers et qu'on sache s'orienter et qu'on sache regarder ce qui nous intéressait. Dans les livres qu'on avait au CDI il y avait aussi des spécialités, il s'intéressaient à caquh métier, pas tous les métiers, mais ils avaient parlé de la chirurgie, enfin toutes les spécialités et puis après, il y avait des mini interviews sur des gens qui faisaient ce métier là. Et j'ai trouvé ça intéressant et j'ai dit : 'Ben j'essaye et après je verrai.' » (2°/15ans/F/siteB)*

**Les jeunes qui sont déçus du CDI sont surtout ceux qui cherchent les filières menant à des métiers peu courants, mais ils sont plusieurs dans notre échantillon.**

Et ce sont aussi ceux qui sont fortement attirés par un domaine mais qui, soit ne trouvent pas dans ce domaine des métiers qui seraient à leur portée, soit ne trouvent pas quelle filière il leur faut prendre pour y accéder.

*« Ingénieur du son, j'ai regardé, je sais qu'il a besoin d'une oreille musicale, alors qu'est-ce que ça veut dire, dans ces fiches, on sait pas ce que ça veut dire, ça veut dire quoi, être un bon musicien ? Est-ce que ça veut dire que j'ai besoin d'un diplôme ? C'est pas assez précis. Est-ce que j'ai besoin du diplôme de 1<sup>ère</sup> année, ou 2<sup>ème</sup> année, ou est-ce que si je joue de la guitare chez moi, est-ce que ça suffit ? Est-ce que j'ai besoin de faire des études d'acoustique ? Je ne sais pas. » (1<sup>ère</sup> S/17ans/G/siteB)*

*« Le CDI du lycée, pas trop. Et celui du collège vite fait, c'était pas trop intéressant. Il y avait pas beaucoup d'informations, je me souviens pas trop, c'était en 3<sup>ème</sup>. C'était les profs qui nous emmenaient. Ça expliquaient pas trop ce qu'il fallait faire, comment on faisait dans le métier, ça disait en gros ce qu'il fallait faire, mais vite fait. J'ai regardé pour la petite enfance et personnes âgées. Je ne me souviens pas c'était quoi comme document. » (18ans/emploi/F/siteA)*

Certains jeunes expriment fortement **un vécu d'une meilleure d'information au CDI que auprès de la conseillère d'orientation**. Ceci est à mettre en regard avec le vécu du CIO commenté ci-dessus : la relation avec la documentaliste est de nature plus rassurante et accompagnante que la relation avec la conseillère d'orientation, qui est vécue comme plus déstabilisante marquée par la nécessité de choisir et par le « principe de réalité », qui leur est rappelé dans le cadre de ce type d'entretien.

*« J'étais allée au CDI dans les trucs qu'ils font avec les boîtes, je ne sais pas comment ça s'appelle, chercher des documents sur les licences, le CAPES, pour l'enseignement. Et j'avais demandé à la documentaliste et je sais qu'elle m'avait plus renseignée que la conseillère en fait. Elle, elle m'avait découragée, elle m'avait demandé ce que faisaient mes parents, s'ils étaient capables de payer une grande école, des machins comme ça. La documentaliste elle avait les documents, je ne sais pas, même les documents qui se trouvent dans le CDI, je trouve qu'ils m'ont plus servi que la conseillère quand elle m'a parlé, quoi.»  
(TerminaleS/17ans/F/siteB)*

## 12-3 LES SOURCES ONISEP

### • Connaissance et perception des jeunes

Les sources ONISEP (site, brochures, fiches...) sont souvent citées en spontané, très utilisées, à la fois brochures et site, et bien connues de presque tous les jeunes, petits et grands. La perception est globalement positive. C'est ici le même cas de figure que dans la région parisienne.

Les jeunes apprécient la **qualité des contenus, la clarté, la lisibilité**.

Ils en ont une perception de **fiabilité parce que la plupart du temps ils y ont été introduits par des professionnels, enseignants, documentalistes, conseillers d'orientation...** Et également la présence de l'ONISEP sur Internet y contribue.

*« La brochure ONISEP, on s'y retrouve très facilement. C'était bien détaillé. C'était vraiment bien expliqué, les débouchés après la 3<sup>ème</sup>. Je l'avais montrée à mes parents, ils ont trouvé que c'était vraiment bien expliqué. Des amis aussi, ils m'ont dit la même chose.»  
(Déscolarisée/17ans/F/siteA)*

*« J'ai été seulement sur le site de l'ONISEP. On nous a dit : 'c'est un site où vous trouverez tout ça' donc moi je suis partie du principe que c'était vrai ce qu'il y a. » (2°/15ans1/2/siteB)*

Pour plusieurs jeunes, le site ONISEP est perçu comme **plus efficace que l'entrée par un mot-clé dans Google**.

Enfin, ce type de source a l'avantage, comme ce qui a été dite à propos du CDI en général, de **permettre de découvrir des métiers qu'on n'imaginait pas.**

*« Ce que j'ai vu sur le site de l'ONISEP ça m'a apporté quelques informations. Parce que des fois, à l'espace jeunes, j'étais allé sur Google, j'avais tapé 'gendarmerie' mais ça donnait pas grand chose. » (3°/15ans/G/siteA)*

*« Le site de l'ONISEP, on l'a connu au Forum des métiers, ils nous avaient donné une feuille avec des adresses Internet et je suis allée voir. Pas tout de suite après, j'y suis allée en fin d'année de 4°, et c'est après que j'ai vu les documents du CDI... Le site ONISEP, j'ai pas eu de mal à naviguer dessus. À un moment il y avait en quoi consistaient les métiers et puis certains métiers, il y avait des vidéos sur des interviews de personnes aussi. C'était dans les travaux publics, parce que je savais que mon frère cherchait là dedans aussi donc j'ai regardé et il y a des métiers, je savais même pas que ça existait et j'ai même pas retenu le nom d'ailleurs. Et pour moi, ça m'a laissé voir qu'il y avait plein de métiers dans le même domaine, par exemple, assistante au bloc opératoire je ne savais pas qu'il y avait un métier qui s'appelait comme ça et donc j'ai vu qu'il y avait d'autres métiers que ceux qu'on connaît dans la vie courante. Je n'ai regardé que l'ONISEP, je suis pas allée sur les autres sites parce que j'avais déjà trouvé ce que je cherchais donc après c'était juste comme ça. » (2°/15ans/F/siteB)*

**Les critiques faites aux documents ONISEP sont les mêmes que celles des jeunes de la région parisienne :**

- **on n'y trouve pas le détail des programmes de chaque filière.** Or, on le verra ci-dessous dans l'analyse des démarches d'information, les jeunes qui ne savent pas encore très bien vers quelle voie se diriger se déterminent beaucoup par rapport aux contenus des matières enseignées. Et ceci est vrai à différentes étapes du parcours, pour le choix de l'option en seconde, pour celle du bac et pour les études post bac.

- certaines brochures **arrivent trop tard dans les classes**, pour faire des choix à temps par rapport aux dates d'inscription.

*« J'ai pas trouvé ça tellement complet parce qu'on m'avait dit qu'il y avait des écoles et tout pour aller faire ce métier. J'avais un peu vu sur le site aussi mais... il manquait des choses. Je ne sais pas comment vous dire, sur les études, ça m'expliquait pas très très bien. C'est surtout les études que je voulais savoir, ce qu'il fallait faire, et ça le disait mais ça expliquait pas tellement bien les matières, ça ne disait pas ça. » (3°DP6/15ans/G/siteA)*

*« Les trucs de l'ONISEP pour l'après bac, nous, ils vont nous le donner en décembre, ça ne sert à rien parce qu'il faut s'inscrire pour février. Moi, je trouve qu'ils devraient nous le donner à la rentrée. Et même, on devait en avoir un en 3°, je crois, mais ils arrivent toujours en retard, faudrait qu'ils les donnent avant. » (TerminaleS/17ans/F/siteB)*

## • Le point de vue des professionnels

**Les professionnels connaissent bien les sources ONISEP et les considèrent comme des sources « essentielles » mais tous ne sont pas sûrs que les jeunes les connaissent et les pratiquent aussi largement que l'enquête le montre.**

*« L'ONISEP, on a des revues, on actualise aussi les fiches, on a la brochure. (Les jeunes les connaissent-ils ?) Je ne sais pas. (S'en servent-ils ?) C'est plus des documents dont se servent les conseillers, les jeunes, il y ont accès mais je crois qu'ils n'iront jamais toucher au classeur. » (Prof site A)*

*« Je leur donne la brochure 'Après le bac général et technologique'. (Savez-vous s'ils s'en servent ?) Je pense qu'ils s'en servent parce qu'elle est très bien faite en plus, cette brochure de l'ONISEP, il y a toutes les informations, justement les adresses Internet pour s'inscrire... Parce que ça ne suffit pas de leur dire une seule fois qu'ils aillent faire la démarche, il faut qu'il leur reste quand même une trace, je parle en matière d'information, parce que malgré tout ça, ils viennent encore vous voir en vous disant : 'Mais comment je fais pour m'inscrire ?' » (Prof site A)*

## 12-4 LE PIJ

Dans un des sites, le PIJ est intégré dans un espace jeunes, dans l'autre, il n'existe pas de PIJ et personne ne mentionne d'autres PIJ dans la région ni le BIJ/SIJ de Chambéry (site B).

*« Ici, on n'a jamais voulu donner le nom de PIJ, parce que nous nous étions fixé pour l'espace jeunes dans son ensemble l'objectif de l'information des jeunes. Et aussi parce qu'il y avait un mini PIJ au CIO et on n'avait pas voulu le concurrencer... On n'a jamais voulu que la documentation soit nommée 'PIJ' » (Prof site A)*

## • Perception des jeunes

Dans notre échantillon, pour le site A, s'il est logique que le vocable PIJ ne leur dise rien puisqu'il n'est pas utilisé dans la structure, néanmoins on constate que seule une minorité (2) identifie la structure comme lieu ressource pour s'informer, alors même que plusieurs fréquentent le lieu.

Dans l'échantillon du site A, une seule jeune sait qu'il y a les classeurs du CIDJ dans l'espace jeunes mais elle n'y est jamais allée. Ce qui semble révéler une sous estimation, à la fois de l'existant et du potentiel du PIJ en matière d'information. Les jeunes perçoivent l'espace jeunes davantage comme un lieu de « consommation » d'activités de loisirs.

*« Point Information Jeunesse, je ne connais pas, Mission locale non plus, l'espace jeunes, je connais en tant qu'animation, mais je ne savais pas qu'ils renseignaient sur l'orientation.»  
(TerminaleS/17ans/G/siteA)*

*« L'espace jeunes je connais de nom, mais j'y suis jamais allée, je sais pas ce qu'il y a dedans. » (emploi/18ans/F/siteA)*

## • Perceptions des professionnels

Tout d'abord, l'enquête met en évidence que **nombre de structures (Mission locale, CIO...) ne se sentent pas concernées par l'information jeunesse**, ce qui indiquerait une sorte de division des tâches entre l'information des jeunes en général et l'information dédiée à l'éducation, l'insertion, l'orientation, etc.

Comme dans le cas des jeunes, pour beaucoup de professionnels, l'espace jeunes est identifié mais pas la fonction de PIJ.

Certains connaissent la responsable du PIJ et savent qu'elle est une personne ressource en matière d'information mais sans savoir que le PIJ existe.

Au plan des perceptions, les professionnels qui le connaissent trouvent très positif que le PIJ soit intégré à un équipement jeunesse. Ils pensent que cela en favorise l'accès, car les jeunes y vont à propos d'autre chose, et aussi que cela facilite la mise en confiance car les jeunes connaissent les intervenants. En outre, ils notent que ce lieu a l'avantage d'être situé à proximité des établissements scolaires et les heures d'ouverture sont larges.

Selon une source, le PIJ du site A serait davantage visité par des jeunes en rupture scolaire.

*« Je pense que déjà le lieu est un atout parce que c'est à côté du lycée et ce n'est pas non plus très loin du collège donc c'est quelque chose que les jeunes connaissent. En plus, c'est dans un espace jeunes donc il n'y a pas que ça, c'est un endroit qu'ils fréquentent aussi pour autre chose, pour aller sur Internet, pour les animations, pour écouter des concerts etc, c'est un endroit où ils se sentent déjà bien donc après c'est plus facile pour eux de se renseigner parce que c'est déjà des gens qu'ils côtoient et qu'ils connaissent donc il n'y a déjà pas la peur de l'inconnu. En plus, je pense qu'ils sont ouverts vraiment beaucoup, les après midis et tout, et même tard des fois le soir. » (Prof site A)*

Selon certains de nos interlocuteurs, le concept de PIJ en général évoque une image peu attractive « scolaire » et très technique, qui rebute, en particulier les animateurs, qui hésitent à y envoyer les jeunes.

## 12-5 LES MISSIONS LOCALES

**Les jeunes de notre échantillon qui connaissent la Mission locale en ont tous une perception très positive.**

Il faut remarquer tout d'abord que, comme dans la région parisienne, la plupart du temps **c'est par une personne, un relais, que le jeune entend parler de la Mission locale et qu'il y s'y rend.** Ce sont souvent les échos positifs des autres jeunes qui les incitent à s'y inscrire. La majorité y a par relations de proches, quelques uns y sont envoyés par des professionnels (éducateurs par exemple).

*« La Mission locale, j'en avais entendu parler par des amis, ils m'ont dit : 'ils sont super bien, ils informent bien et tout', et du coup, par curiosité je suis venue voir au mois de juin, quand j'ai arrêté l'école, et j'ai apprécié. Et ces amis, ils y allaient depuis déjà un moment, pour chercher du travail. Ma copine qui fait la formation, elle est venue ici.» (Emploi/18ans/F/siteA)*

*(Si vous aviez à informer des jeunes de 18 à 20 ans pour leurs études ou leur projet professionnel...) « Mission locale (Pourquoi ?) Je ne sais pas, tous les jeunes y vont. Ma sœur aussi y est allée. Elle a fait une formation de vente, elle avait déjà un BEP secrétariat, et après à la fin de sa formation, elle a trouvé un boulot. Là, elle est au chômage. Elle y est allée pendant 3 mois à cette formation et après, elle essaie de trouver un métier et elle avait trouvé du boulot en vendeuse.» (1°bac pro/17ans/F/siteA)*

**Les jeunes insistent sur la bonne qualité de l'information donnée par la Mission locale, garantie par le fait d'avoir une personne référente dans la durée.**

*« Dès qu'on s'inscrit, on a une conseillère, et c'est toujours la même, on peut pas aller en voir une autre. Comme ça, elle sait déjà notre parcours. A chaque fois que j'y allais, j'ai toujours eu tout ce que je voulais, même plus parce que des fois, elle me sortait des trucs que je savais pas, comme les diplômes. Moi, je pensais qu'il fallait un seul diplôme, mais en fait, non, c'est tout un parcours. Par exemple, moi, si j'ai le BAFA et l'AFPS, vu que j'ai pas validé mon BEP et qu'il faut un niveau 4 ou 5 pour le BPJEPS, il va falloir que j'aie fait un BAPAT, et seulement si on a le BAPAT, ça validera le niveau 4. » (Intérim/19ans/G/siteA)*

Dernière remarque, ici aussi comme en région parisienne, **pour les jeunes en insertion, la Mission locale est en général la seule source d'information et le seul lieu d'information qu'ils fréquentent.** Ils ont le sentiment d'y trouver tout ce dont ils ont besoin.

*(Quelles personnes vous ont donné le plus de pistes ?) « La Mission locale, parce que, si quelqu'un est au courant, on peut aussi aller vers lui, mais c'est sûr que la Mission locale, c'est les plus appropriés pour demander. » (Formation préqualif/20ans/G/siteA)*

*(Quelles personnes vous ont donné le plus de pistes ?) « Pour moi, c'est la Mission locale. Ils nous aident pas mal. Par rapport à mon projet professionnel, ils savent un peu tout ce qui se*

*passé. En fait, à la Mission locale, on trouve tout, en général, je ne vais pas ailleurs parce qu'à la Mission locale, ils donnent tout. Moi, direct, quand j'ai arrêté les cours, je suis allé à la Mission locale.» (Intérim/19ans/G/siteA)*

## • Le positionnement des professionnels par rapport à la Mission locale

L'enquête fait apparaître que si tous les professionnels **connaissent la Mission locale et ses objectifs, dans l'ensemble, ils connaissent mal son fonctionnement et ses outils**. Certains s'interrogent sur la nature de son public.

Cette connaissance limitée fait que certains n'orientent pas les jeunes, tandis que d'autres le font mais sans pouvoir leur expliquer comment ils vont être reçus, les services qu'ils peuvent en attendre, etc.

*« Il y a justement la Mission locale qui a organisé des journées forum des métiers, donc ils proposent aux jeunes d'y aller. (Quels sont les atouts et les handicaps de la Mission locale ?) Alors là j'en ai aucune idée et puis je m'avancerai pas ! Nous les contacts qu'on a avec la Mission locale, c'est plus par téléphone, 'voilà on a un jeune en galère, pouvez-vous l'aider ? '. J'y suis jamais allée. Il y a aussi l'espace jeunes qui répond des fois un peu à ce genre de questions, mais c'est plus en termes d'animation et de sorties mais ils peuvent aussi orienter par rapport à ça. Ils sont les seuls ici qui offrent un accès Internet avec une salle avec des prix relativement corrects donc c'est vrai qu'on a tendance à orienter plus les jeunes, et en termes de recherche d'emploi et de financement, on les enverra plus vers la Mission locale.» (Prof site A)*

## 12-6 LES FORUMS DES METIERS, PORTES OUVERTES, PRESENTATIONS DES METIERS

L'enquête fait ressortir que les jeunes, de tous les âges, apprécient beaucoup ce type de manifestation parce qu'ils y rencontrent des professionnels des métiers et que cela les aide à mieux se représenter un métier ainsi que le parcours pour y arriver.

Ce mode d'information interactive et plus personnelle, contrairement au support écrit, peut avoir pour effet de renforcer la motivation déjà existante pour un métier. Ou au contraire, pour plusieurs, cela a été l'occasion de prendre conscience que le métier rêvé n'était pas à leur portée.

*« Au Forum des métiers, moi, j'aimais bien sapeurs pompiers quand j'étais jeune, ça fait longtemps que j'aime bien ça et donc là, en 3<sup>e</sup> j'étais allée parler avec eux. Mais faut avoir le niveau bac et tout et c'est dur, il faut faire des concours et tout. Et vu que je pouvais pas avoir*

*le niveau bac, enfin là, avec le bac pro compta je l'aurai mais après il faut partir à Paris et tout. Je suis toujours intéressée mais je vais attendre, je vais voir après le bac pro ce que je vais faire.» (MA)*

### **Leurs critiques recoupent celles que formulent aussi les professionnels :**

- ils recherchent d'autres métiers que ceux qui sont présentés ;
- ils n'ont pas le temps d'avoir un contact parce qu'il y a trop de monde et ils font la queue ;
- certains professionnels des métiers ne peuvent répondre à leurs questions et cela les déçoit.

Jeunes comme professionnels souhaiteraient que le Carrefour des métiers proposé aux classes de 3<sup>o</sup> puissent être renouvelé dans les classes de première et terminale.

En ce qui concerne les journées portes ouvertes des lycées, elles sont souvent citées spontanément et semblent jouer un rôle déterminant pour se décider pour une option ou une filière. En peu de temps, cela leur permet de se rendre compte concrètement en quoi consiste la filière.

Dans plusieurs cas également, cette information émanant des lycées permet d'enclencher la recherche d'autres informations.

*« J'étais allée aux portes ouvertes du lycée l'année d'avant donc j'ai pu voir un peu comment ça se passait, tout ça. Il y avait le prof de théâtre, il y avait des élèves qui nous présentaient un peu, ils ont fait une représentation et puis ils ont parlé aussi de ce qu'ils faisaient et tout ça et voilà. Quand on posait des questions au prof il répondait. On était un petit groupe de personnes.» (2<sup>o</sup>générale/15ans1/2/F/siteB)*

*« En 3<sup>o</sup>, les autres filières ça m'intéressait pas et en seconde, quand j'ai su qu'on allait travailler avec des machines... (Comment l'avez-vous su ?) Je l'ai su par une journée portes ouvertes au lycée, j'ai rencontré des professionnels en productique. Je savais déjà ce que je voulais faire à peu près mais ils me l'ont confirmé. (Avez-vous eu d'autres renseignements sur la productique?) Oui un copain qui l'avait fait avant. » (TerminaleSTIM/18ans/G/siteB)*

*« À la porte ouverte, on a vu des élèves de CAP, BEP qui faisaient chacun un exposé, où ils expliquent ce qu'on fait pendant les 2 ans. On a bien compris tout ce qu'on faisait. Il y avait la surveillante qui nous a fait faire le tour du lycée. Je ne pensais pas que c'était comme ça. De voir tout ce qu'ils faisaient... J'ai vu qu'ils faisaient plus de pratique. il y avait un bon accueil, ils nous disaient tout ce qu'ils faisaient dans le lycée. Il y avait une bonne ambiance, c'était sympa.»(18ans/emploi/F/siteA)*

## 12-7 LES ESPACES PUBLICS NUMERIQUES

Mentionnons tout d'abord qu'une bonne partie des jeunes n'a pas Internet à la maison, nous y reviendrons.

Certains EPN sont connus des autres structures mais ils sont plus perçus comme des espaces de loisirs, et elles y envoient des jeunes, **plus souvent pour des usages ludiques qu'informatifs.**

Selon les professionnels des EPN, les usages des jeunes sont surtout ludiques, mais à partir de 15-16 ans il y a un peu moins de jeu en réseau et plus de chat, de recherches en musique, etc, avec des différences entre garçons et filles. L'enquête montre que dans différents sites, les EPN sont aussi utilisés pour la recherche sur des métiers, une recherche d'emploi ou de job.

*« Je pense que parmi ceux qui vont à l'EPN, beaucoup y vont de manière ludique et lorsqu'ils ont besoin d'informations concrètes, alors ils le font. S'ils ont à le faire, ils le font là-bas. »  
(Prof site A)*

Dans les EPN, là où l'accompagnement fait défaut, on constate :

- des recherches qui n'aboutissent pas ;
- qu'il n'y a pas de vérification des informations ;
- que les outils sont sous utilisés en matière d'information sur l'orientation (logiciels d'aide au choix, sites Internet...).

Plusieurs éléments de l'enquête tendraient à montrer un certain manque de lisibilité des lieux pour y accéder et une absence d'articulation avec d'autres lieux d'accueil des jeunes.

*« On connaissait les heures d'ouverture passé un temps, c'est vrai que maintenant, les gens viennent nous voir ici pour leur recherche, s'ils nous disent je vais aller me renseigner sur le dernier jeu vidéo ou logiciel, là on les réoriente sur l'espace jeunes. Je sais qu'ils paient 50cts la demie heure ou l'heure. (Savez-vous quelles sont les pratiques des jeunes à l'EPN ) Je ne sais pas.» (Prof site A)*

## 12-8 LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES

Comme en région parisienne, les jeunes vont beaucoup dans les bibliothèques municipales rechercher des informations sur les métiers et les filières de formation et ils posent des questions aux bibliothécaires. Ce sont des lieux très accessibles, gratuits et souvent ouverts le soir, le mercredi et le samedi.

**La bibliothèque est souvent citée en spontané par les jeunes comme source première. Ils sont souvent déçus car les ressources dans ce domaine sont limitées.**

*(À quoi vous pensez en premier quand vous avez à vous informer pour votre choix de métier ou de formation ?) « Je pense à Internet et à la bibliothèque, il y en a une ici et sinon aussi une à Chambéry. La bibliothèque à Chambéry, c'est ma sœur qui est allée voir pour moi parce que j'ai pas trop l'occasion de monter sur Chambéry, mais elle a dit qu'elle avait rien trouvé là-dessus et ici, j'ai regardé mais c'est surtout des romans. (Vous avez demandé ?) Oui, j'ai demandé, j'ai cherché, il y a rien. J'ai demandé pour savoir s'il y avait des documents sur les animaux ou sur l'élevage, ils m'ont dit qu'ils avaient pas. » (1<sup>ère</sup> année BEPA/15ans/F/siteB)*

*« À la bibliothèque municipale, il n'y a rien là dessus, sur l'orientation. J'étais inscrite et j'ai regardé. Je ne sais plus quand j'ai regardé mais la bibliothèque ici c'est une toute petite bibliothèque et c'est pas un truc de renseignements. » (TerminaleS/17ans/F/siteB)*

Ces témoignages concordent avec l'expérience d'un des deux responsables de bibliothèque interviewés, qui est souvent sollicité par les jeunes sur ces questions et qui les dirige sur les ressources ONISEP et les réoriente vers le CIO ou le PIJ. Inversement, une documentaliste de CDI oriente aussi des jeunes vers la bibliothèque de leur commune.

*« La bibliothèque municipale. Les bibliothèques municipales des villages sont utilisées par les jeunes et je les y encourage. Je rencontre des jeunes du collège à la bibliothèque. » (Prof site A)*

Notons que dans les deux sites étudiés de nouvelles bibliothèques sont en construction, qui seront dotées d'espaces multimédia permettant un meilleur accès pour ce type de recherche.

## **12-9 LES SOURCES GENERALISTES**

**L'enquête montre que les jeunes, dès le moment où ils sont sensibilisés à leur orientation, ce qui peut varier d'un jeune à l'autre, sont beaucoup plus à l'affût d'informations que les professionnels ne le pensent, et par une grande variété d'entrées, ils recherchent des informations et découvrent des métiers et des filières.**

On peut citer ici quelques exemples :

## • La télévision

*« Le samedi à midi ils passent Reportage et puis un jour c'était il y a 3 ans, c'est passé sur paysagiste. Et ça m'a montré un peu comment se passait la vie d'un paysagiste donc j'ai regardé ça et puis ça m'a plu. Ça m'a renseigné un peu plus que d'habitude. Mais il y a 2-3 trucs que je comprenais pas mais sinon... Ça parlait du métier, comment ils faisaient comment ils passaient leurs journées, il donnaient 2-3 conseils en plus, donc c'était sympa.» (3°/15ans/G/siteB)*

*« Moi, je connais, il y a une chaîne sur T P S , ça s'appelle Euréka et chaque fois ils montrent un métier, en pas longtemps. Et c'est des enfants qui y vont, en disant ce qu'ils veulent faire et après ils passent la journée avec la personne et ils disent les moins et les plus des métiers. Il y a jamais eu de métier qui m'intéressait vraiment mais je sais que si jamais j'en vois un, ça aurait été bien. » (TerminaleS/17ans/F/siteB)*

## • La littérature, les œuvres de fiction, les BD

Par exemple, une jeune fille découvre le métier de généticienne dans une BD et se prend de passion pour ce métier. Des jeunes parlent de séries télévisées.

## • L'annuaire

Comme c'était le cas dans l'étude menée en région parisienne, l'annuaire est très utilisé par les jeunes pour trouver des patrons de stage ou des jobs.

*« J'ai passé le bottin en revue, j'ai passé beaucoup de coups de fil. » (3°/14ans/G/siteB)*

## • La radio

*« J'ai eu l'idée de contacter la personne en entendant parler de ce projet sur France Bleue pays de Savoie, c'était un matin vers 7H30 en allant au lycée, ça m'intéressait... Et on est ensuite allés sur le site de ce projet et on a trouvé la liste des personnes qui y travaillaient. Donc on trouve des informations par la radio. » (1°S/17ans/G/siteB)*

*« Il y a une radio où ils disent, Radio Montagne FM, je ne sais pas quoi, ils parlent des métiers et en plus ils parlent beaucoup de l'alternance dans la radio. L'alternance, l'Éducation nationale... je ne sais pas... Je sais que j'écoute pas trop souvent la radio. » (1° bac pro/17ans/F/siteA)*

## • Les commerces et grandes surfaces

*« Je vais dans les magasins, pour voir et je vois aussi la documentation, les fiches ONISEP, les fiches métiers ROME. Je vais aussi dans les entreprises, j'essaie d'avoir des renseignements sur les métiers qu'il y a dans les entreprises. Pendant l'été, je suis allée, j'ai*

*envoyé une lettre pour demander quels étaient les métiers qui étaient possibles, j'ai beaucoup demandé aux magasins, et, ils m'ont répondu, ils m'ont envoyé la liste des métiers. Ça m'a donné quelques idées mais ça reste assez flou. Il y a des métiers, non, ça expliquait pas, mais il y a des métiers dont je savais le rôle, la responsabilité, et d'autres, je me suis renseignée, et j'ai eu le renseignement que je voulais. » (Déscolarisée/17ans/F/siteA)*

## • Les expositions

*«J'ai un ami qui est artisan en menuiserie, et ils exposent ce qu'ils font un peu partout et des fois, je lui demande comment il est rentré ds ce métier là, comment il fait les expositions. Il fait des meubles sur bois, il fait un peu de tout sur bois, je lui demande comme ça, par curiosité...» (Emploi/18ans/F/siteA)*

## • Les événements, manifestations, concerts,

Ce sont autant d'occasions où les jeunes observent, se posent des questions. Ce sont des situations concrètes qui leur permettent de se mettre à jour au sujet d'activités dont ils n'ont pas encore entendu parler dans un secteur qui les intéresse.

*« Quand on va dans un concert avec une grosse organisation, quand on voit tout ça, ça donne envie, mais on n'a pas eu l'occasion de parler avec un professionnel. On voit des gens travailler, mais on n'en a jamais entendu parler. Est-ce que c'est un nom qui englobe plusieurs métiers ? Je sais pas... » (T/2<sup>nde</sup>/16ans/G)*

## • Sur des sites Internet fréquentés pour leurs activités de loisirs

Les jeunes y découvrent aussi des métiers.

*« J'ai découvert il y a pas longtemps les DJ professionnels, ils sont payés par une société d'animation pour animer des soirées, et ça, je ne savais pas que ça existait. Je l'ai su il y a pas longtemps, parce que par rapport à l'association, je cherchais des contrats, et je suis tombé sur des sites de disc jockey, d'animation de mariages, des choses comme ça. Je suis tombé dessus par hasard, et je ne savais pas que ça existait. » (1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)*

## 13. L'IMPORTANCE DES PERSONNES COMME RESSOURCES

Dans ce paysage de l'offre d'information pour les jeunes de cette tranche d'âge, - et davantage que pour les plus âgés ou les adultes -, un enseignement central de cette étude (comme de l'étude menée en Région parisienne) est que leur vision de l'offre d'information s'organise autour de personnes. **Alors même qu'ils s'informent beaucoup sur Internet, à cet âge, ils continuent à percevoir l'univers de**

**l'information comme structuré par des personnes, même si, comme nous le verrons plus loin, Internet introduit des changements dans les interactions avec ces personnes.**

Les entretiens de jeunes et de professionnels concordent sur le poids des pairs et plus généralement, de la diffusion d'information de personne à personne. Pour de nombreux jeunes, la personne ressource est le mode d'information le plus efficace.

Par ailleurs, rappelons que, en tant qu'adolescents et jeunes adultes, étant donné qu'ils sont le plus souvent encore dans un contexte scolaire ou de formation, et vivent majoritairement encore en famille, ils sont davantage sollicités par les professionnels ou les parents pour être informés ou poussés à s'informer sur tel ou tel mode.

**Toutes ces personnes sont, soit des sources premières d'information, soit des relais vers des sources.** Par exemple, une mère trouve pour son fils un forum de discussion sur un site Internet, sur l'exercice de la profession de vétérinaire. Un père qui a expérimenté le CIO pour sa reconversion le recommande à son fils. Un père enseignant indique le site ONISEP à sa fille...

*« Il y a l'espace jeunes sauf qu'ils ne vont pas aller chercher tout seuls les plaquettes. Ils vont plus aller directement en contact avec des gens de confiance. » (Pof site A)*

*(Finalement, d'après votre expérience, qu'est-ce qui marche le mieux pour trouver une information sur les études, les métiers ?) « C'est pas Internet, c'est d'avoir une personne qui s'y connaît. » (G/19ans/1°bac pro compta/siteA)*

## • Une grande variété de personnes ressources

Nous avons déjà présenté ci-dessus les perceptions concernant les professionnels « spécialisés » de l'information, de l'orientation, de l'insertion... Nous avons vu qu'ils représentaient pour les jeunes des sources ou des relais essentiels et que pour une partie d'entre eux, elles étaient les personnes ressources principales.

Toutefois, l'enquête permet d'identifier toutes sortes d'autres personnes ressources qui sont perçues par les jeunes à la fois comme sources primaires, quelquefois uniques, et comme relais vers d'autres sources ou encore comme informateurs sur l'information.

Il semble que **les parents** d'une part, et les professionnels **praticiens des métiers** d'autre part, aient **un poids plus important dans le paysage d'information des jeunes de Savoie que dans celui des jeunes de la région parisienne.**

Les personnes ressources « non spécialistes » les plus importantes sont les suivantes :

### **- Les parents, grands-parents, les oncles et tantes**

**Les parents sont plus présents et participent davantage aux recherches d'information que dans l'enquête en région parisienne.** Le rôle des parents est mentionné par les jeunes en spontané plus souvent. Il est clair aussi dans l'enquête auprès des jeunes, et les professionnels le confirment, que l'idée de faire le même métier qu'un parent est plus fréquente ici qu'en région parisienne.

Par ailleurs, **selon certains professionnels, les parents font aujourd'hui plus de démarches et de recherche qu'auparavant.**

*« J'ai beaucoup d'élèves qui me disent : 'Mes parents m'ont dit', et la parole des parents a un poids énorme. Soit, les enfants choisissent le même secteur parce que on sait ou on va et c'est sécurisant. Soit, les parents projettent sur l'enfant autre chose, et l'enfant me dit : 'Moi, je ne voudrais pas faire ça mais mes parents m'ont demandé de me renseigner sur...' » (Prof site B)*

*« Je constate que les familles par contre font beaucoup plus qu'il y a 10 ans par exemple de recherches personnelles. Avant, elles se contentaient de l'information fournie par le collègue. Les familles ont plus conscience de la multiplicité des formations et font plus naturellement des demandes et des visites auprès des établissements. C'est un changement très positif. » (Prof site A)*

### **- Les professionnels en activité dans les métiers envisagés**

**Contrairement à la région parisienne, c'est prégnant à tous les stades du parcours et c'est une des sources les plus fréquemment mentionnées.** C'est d'ailleurs pour quelques uns la seule source.

Outre les manifestations organisées par les institutions, les jeunes entrent en contact avec ces professionnels des métiers de multiples façons :

- par la recherche de stage de 4<sup>o</sup> ou 3<sup>o</sup> ;
- par les relations des parents ;
- parce que le professionnel travaille dans le voisinage,
- par l'annuaire.

*« Parce que c'est vraiment des professionnels dans le métier et vraiment, on sait direct, on pose nos questions, on a des réponses. Ils savent de quoi ils parlent et c'est pas du tout pareil que des livres. » (F/17ans/TerminaleS/siteB)*

## - Les amis et les camarades de classe

**L'enquête montre que les pairs sont quelquefois la seule source d'information à des moments de décision importants.** Par exemple, pour le choix de filière dans le secondaire ou pour trouver un établissement après la 3<sup>e</sup>, le Bac, le BEP...

**Les jeunes un peu plus âgés, déjà entrés dans le cursus,** que ce soit lycée, BEP ou post bac sont également des personnes ressources très importantes.

**Les professionnels interviewés, de leur côté, accordent eux aussi de plus en plus d'importance aux témoignages par les jeunes, ils valorisent les jeunes comme vecteurs d'information.** Par exemple, la pratique est de plus en plus répandue de les faire témoigner sur leurs parcours d'excellence dans une filière ou sur leurs réalisations de projets.

*« Moi, sur la seconde générale, quand les gens savent pas trop ce qu'il y a, ce qu'il faut faire et tout, ben on peut aider parce que nous, on y est nous, donc. Par exemple, les 3<sup>e</sup> qui nous demandent : 'Pour la seconde t'as choisi quoi, t'as fait un bac quoi comme option ?' Donc là, on peut aider, sur le nombre d'heures, sur les pour et les contre... » (F/17ans/TerminaleS/siteB)*

*« Entre copines au lycée, quand on parle d'école pour l'année suivante, on se renseigne mutuellement, on échange les informations qu'on trouve pour les écoles après le CAP. » (F/18ans/2<sup>e</sup>CAP/siteB)*

*(Comment avez-vous eu connaissance de ce CFA ?) « C'était un copain à moi, il était déjà au CFA en bac pro alternance, mais en logistique. Et j'avais envoyé mon dossier et j'ai été acceptée en comptabilité. » (F/17ans/1<sup>e</sup> bac pro compta/SiteA)*

*« Quand on discute avec des amis, qu'ils disent les études qu'ils sont en train de faire, on en sait un peu plus sur les différentes voies qu'on peut choisir. **Je capte des conversations, quand ils parlent de leurs études... Ou en famille, 'Untel fait ça en option', donc voilà, ça nous aide. On sait ce qui existe comme ça, parce que sinon...** » (3<sup>ème</sup>/14ans/F/siteB)*

## - Les frères et sœurs

Les frères et sœur plus âgés, non seulement ont une grande influence, et sont source d'information en permanence mais les jeunes se basent sur leur expérience pour raisonner sur leur propre parcours.

*(Comment vous êtes-vous renseigné pour le BEP ?) « C'est par mon frère, qui est plus grand que moi. Lui là, il est en BTS, ça fait 6 ans qu'il est dans le lycée donc... Et moi, en fait, dès que j'ai fait mes stages, c'était la première chose que je voulais faire, c'était hôtellerie. Et j'en ai parlé à mes parents, pour savoir s'il y avait une école ici, ou s'il fallait aller autre part. » (Emploi/18ans/G/siteA)*

## - Tous les personnels « éducatifs » à un titre ou à un autre

Dans cette catégorie des personnes comme ressources, il faut mentionner aussi :

- **Les enseignants** (autres que les professeurs principaux),
- **Les chefs d'établissement,**
- **Les surveillants et assistants d'éducation** de collège et de lycée,
- **Les CPE,**
- **Les personnels d'encadrement des pratiques sportives, culturelles, de loisirs, de tourisme...**
- **Les éducateurs.**

*« Il y a aussi le service de prévention où les jeunes ont un bon contact avec les éducateurs quand ils sont suivis. Des questions peuvent aussi leur être posées. » (Prof site A)*

**Toutes ces personnes sont celles qui sont en contact au quotidien avec les jeunes et elles sont régulièrement « en première ligne » de l'information, parfois dans l'urgence.** Ce sont elles qui sont sollicitées, qui ont à analyser la demande, à en percevoir les implicites, à la décoder, etc.

## • **Des conséquences sur la nature et la qualité des informations reçues ou transmises**

### - **Des avantages**

Une première série d'avantages, identifiés dans les analyses menées, tient au fait que ces personnes sont des vecteurs très efficaces, car **les jeunes les écoutent souvent plus attentivement que les professionnels « spécialisés » et surtout, la forme et le langage leur est plus proche.** Il y a plusieurs exemples d'informations essentielles transmises de cette façon.

La deuxième série d'avantages, qui concerne plus les professionnels des métiers et la famille, vient de ce que les jeunes **acquièrent une meilleure connaissance très tôt du métier dans toutes ses dimensions,** de ses côtés positifs comme de ses côtés négatifs. Et ceci fait qu'ils peuvent s'en construire une image précise et évitent le risque de s'illusionner sur un métier ou une activité.

Également, ces personnes **communiquent des informations souvent plus précises à la fois sur les filières d'études, sur les débouchés, sur les conditions d'exercice d'un métier...**

Enfin, la rencontre avec des professionnels engagés dans les métiers envisagés permet de **découvrir des métiers qui ne sont pas répertoriés dans la documentation sur les métiers.**

Cet ensemble d'éléments fait que les jeunes peuvent se représenter concrètement les différents types d'activité et mieux se projeter dans l'avenir, quel que soit le stade de leur parcours, et c'est ce qu'ils recherchent, nous le verrons ci-dessous.

Enfin, et nous y reviendrons en détail dans la 3<sup>o</sup> partie, **ici l'information dans le cadre d'une relation, ce qui joue dans l'appropriation et la gestion de l'information.**

*« Oralement c'est sûr. Entre potes, ça c'est clair. d'ailleurs c'est bien parce que c'est comme ça que nos gamins ont appris que pour faire kiné, il fallait faire une année de médecine et que ce n'était pas évident ». (Prof site A)*

*« L'année dernière, je suis partie à la journée du lycéen, cest les campus de Grenoble et de Chambéry qui sont ouverts aux élèves et aux étudiants. (...) Et après, si on voulait, il y avait un élève et on pouvait aller lui parler, et puis c'est plus facile entre jeunes. Et du coup, je me suis rendu compte que le droit ça m'intéressait, ça m'a bien intéressée. J'avais envie d'aller dans cette branche. **C'est plus facile pour nous entre jeunes parce que on ose mieux... Et puis comme on sait qu'on n'a pas généralement une grande différence d'âge, on sait qu'ils sont dans la situation où on va être, donc c'est plus facile parce qu'on se met à sa place, vu qu'il n'a que deux ou trois ans de plus que nous.**» (TerminaleES/18ans/F/siteA)*

*« Il n'y a pas tous les métiers (dans la documentation), ils n'en mettent pas beaucoup. J'ai l'impression qu'on voit des gens, les gens ils font ça : 'Ah bon, ça existe ce que tu fais ?'. Et dans les livres on n'en entend pas parler. À moins que ce soit un nom qui laisse entendre plusieurs métiers, je ne sais pas, comme assistant de gestion, ça veut dire quoi assistant de gestion ? Peut-être que ça veut dire que tu peux travailler dans plusieurs secteurs. Mon frère est régisseur dans l'audiovisuel, et j'ai jamais vu que le métier de mon frère il existait, quoi ! J'ai tout feuilleté et je suis jamais tombé dessus, je trouve ça bizarre. **Ils ne mettent que les métiers qui font un peu rêver dans ces bouquins, vétérinaire, je suis sûr de le trouver, ça ! Ils mettent les métiers phare, quoi.** (1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)*

## **- Des inconvénients**

Le premier inconvénient tient au fait que les informations sont communiquées parfois **sans recul et sans prendre en compte les capacités ou les aspiration du jeune interlocuteur.** Cela peut engendrer chez les jeunes des déceptions, des frustrations et décourager la recherche d'information, surtout dans le cas où ils attendaient beaucoup de la personne et que l'information transmise reste floue.

*« Le Forum des métiers, il y avait une animation, et un employeur, on lui a demandé, il était patron d'une association, un truc comme ça, c'était le plus haut placé, et on lui a demandé pour embaucher quelqu'un, les diplômes que la personne elle devait avoir. Il nous a répondu vaguement. Il savait pas en fait. Il a dit : 'Je suis pas apte à vous répondre'. Il était là, juste pour présenter son métier. Et il y avait aussi des éducateurs sportifs, mais je suis sûr qu'ils ne savaient même pas les diplômes qu'il fallait. » (Intérim/19ans/G/siteA)*

Le deuxième inconvénient, ce sont **les phénomène d'influence et de contagion**, que ce soit entre adultes et jeunes ou entre jeunes. On constate par exemple des phénomènes de groupe sur certaines filières certaines années, des phénomènes de contagion entre camarades de classe, que les professionnels ne s'expliquent pas clairement. C'est peut-être à relier avec des situations de manque de confiance en soi qui empêchent une bonne appropriation de l'information, nous y reviendrons.

Il faut noter aussi, à titre d'hypothèse, qu'il semble que ce soit les jeunes les plus en difficulté ou défavorisés qui soient les plus sujets à ces phénomènes d'influence. L'enquête l'indique, comme c'était le cas dans la région parisienne.

*« C'est une copine de ma classe qui voulait faire ce DUT et elle s'était renseignée tout ça, je ne sais pas trop où ni comment, par Internet, tout ça. Et moi, vu que le commerce ça me plaisait, je me suis dit : 'Autant essayer'. Il y avait elle qui voulait faire ça, et une autre copine qui était dans l'autre ES qui voulait faire ça. En fait, il y en avait beaucoup de ma classe qui voulaient faire ça l'année dernière. Ma copine, elle m'a dit d'aller voir sur le site de l'école, et après, c'est moi qui suis allée voir un peu ce qu'il y avait. C'était pas mal, j'avais regardé vite fait parce que je rentre tard le soir chez moi. Et comme ça arrive vite, il fallait rendre les inscriptions... **C'est plus le bouche à oreille, avant que ma copine m'en parle, je ne savais pas qu'il y avait ce DUT, et vu que tout le monde doit faire ses choix en même temps, on en parle beaucoup, 'il y a ça, ça', et plus on en entend parler...** Et puis des fois, on sait pas ce que c'est et, soit on se renseigne auprès de la personne qui nous en a parlé, soit sur Internet. On passe beaucoup sur Internet. Dans ma classe, on était au moins une dizaine à vouloir faire ce DUT en techniques de commercialisation.»*  
(TerminaleES/18ans/F/siteA)

Le troisième d'inconvénient de ce type de canal d'informations est liée à tous les **problèmes de contradictions entre les sources**, que les jeunes ont parfois du mal à gérer. Certains professionnels des métiers transmettent **des informations périmées ou erronées sur les cursus à suivre, qui datent puisqu'elles se basent sur le parcours qu'à suivi le professionnel ou le parent**, ce dont les jeunes s'aperçoivent souvent trop tard.

*« Il est certain que chez beaucoup d'élèves, ce qui est entendu dans la famille compte beaucoup et j'entends par exemple beaucoup de discours sur l'armée, on croit qu'on peut être formé à l'armée, or c'est dépassé, on ne peut plus être moniteur sportif à l'armée. »* (Prof site B)

Enfin, le quatrième inconvénient, qui nous paraît très préoccupant et pose question sur le fonctionnement de l'information, c'est que **ce mode d'information ferme un peu la recherche d'information**. Souvent, une fois que le jeune a établi une relation privilégiée avec un professionnel, - que ce soit à l'occasion d'un stage ou par relation ou dans le cadre d'activités extra scolaires -, il décide que ce métier sera le sien plus tard et il ne cherche plus, ne s'informe pas sur d'autres métiers, y compris de la même branche.

C'est aussi pour ce type de raison que certains jeunes ne se basent pas exclusivement sur l'information par les pairs et qu'ils veillent à combiner la source des pairs et autres sources.

*« Ma mère, elle m'a dit qu'il fallait faire un CAP, elle m'a dit qu'elle y a été forcée, parce qu'elle était comme moi, elle avait pas d'idée, et je ne sais pas si c'est l'école qui lui a dit : 'T'es pas bonne en cours'. Et donc, tout ce que je sais, c'est qu'il faut un CAP, mais là, je vais me renseigner. Ma mère est cuisinière, et elle m'a dit qu'après le bac S, je pourrais peut-être faire une petite formation. Parce qu'avec le bac S, j'aurais déjà le niveau écrit, donc il me manquera que la pratique après... À part ma mère, j'ai pas trop cherché sur ça, parce que là, j'ai l'impression qu'il faut que je continue dans la voie S. J'aime bien cuisiner, déjà, mes deux parents sont cuisiniers. » (Redoublant<sup>1<sup>ère</sup></sup> S/17ans/G/siteB)*

*« On ne peut pas trop se parler entre nous parce que déjà, on ne veut pas tous faire la même chose, donc on ne sait pas trop... La plupart ils sont tous perdus donc on va pas aller leur dire : 'À ton avis, je devrais faire quoi ?'... Je ne pense pas qu'ils donneraient de bons conseils... » (1<sup>ère</sup> S/17ans/G/siteB)*

## **2° PARTIE :**

# **LES STRATEGIES DE RECHERCHE D'INFORMATION ET LES MODES D'ACCES**

## **INTRODUCTION**

Les dynamiques présidant aux pratiques et stratégies des jeunes dans les démarches de recherche d'information et les modes d'accès à l'information ne sont pas si différentes de celles des adultes en ce sens que :

- pour faire la démarche, il faut avoir le sentiment d'un besoin relativement urgent ou prioritaire ;
- l'intensité et/ou la pertinence des démarches sont aussi fonction de l'image de soi dans un environnement donné, de la confiance en soi et du niveau d'anxiété généré par l'objet de la démarche ;
- les démarches varient en fonction des situations...

Mais elle diffèrent par exemple sur :

- les spécificités de l'adolescence : doute de soi et des autres plus importants, rôle de la sociabilité entre pairs, dimensions affectives des stratégies...
- les usages d'Internet,
- l'importance de l'accompagnement,
- les limitations dans la mobilité spatiale.

Dans cette partie, nous présenterons ces pratiques des jeunes, croisées avec les celles des professionnels, sous différents angles :

- La représentation et la construction du besoin d'information, en d'autres termes quel est le sens que l'on donne à l'information à un moment donné et dans une situation donnée ? Quelles analyses jeunes et professionnel font du « besoin » d'information ?

- Les différents types de démarches en fonction des situations.
- La recherche d'information sur Internet : l'accès à Internet, le vécu de la recherche sur Internet, les modes de navigation, les types de synergies opérées entre Internet et les autres sources et supports. Les impacts d'Internet sur les pratiques des professionnels.
- Les lieux, les distances, le rapport au territoire.

## **21. LA REPRESENTATION ET LA CONSTRUCTION DU BESOIN D'INFORMATION**

### **21-1 LA CONNAISSANCE PAR LES PROFESSIONNELS DES CARACTERISTIQUES GLOBALES DE LA POPULATION JEUNE**

**Dans l'ensemble, une connaissance du public de chaque institution mais des connaissances limitées sur la population jeune du territoire dans son ensemble.**

Il est courant, dans tous les secteurs professionnels, que les acteurs puissent décrire leur public dans les dimensions qui les concernent mais n'aient que peu de connaissances sur l'ensemble sociodémographique, économique et culturel dans lequel se situe leur public particulier.

Il y a plusieurs raisons à cela, qui sont de l'ordre de la culture professionnelle mais aussi de contingences matérielles. Ainsi par exemple, dans les deux territoires étudiés, une partie des professionnels n'habitent pas sur place, soit dans des villages, soit souvent à Chambéry.

*« J'habite à Chambéry et c'est difficile pour moi d'avoir une perception des jeunes en dehors du collège. Je peux vous répondre au collège ce que je vois. » (Prof site A)*

La plupart des professionnels interviewés pour cette étude peuvent décrire de manière précise le public jeune qu'ils connaissent, avec des degrés de précision variables, certaines institutions ayant plus d'outils que d'autres (l'Éducation nationale, par exemple).

Il y a aussi parfois un décalage dans la connaissance du public entre professionnels d'une même institution. Par exemple, dans un collège, la CPE dira « nous avons 150 élèves de 15 ans et plus », tandis que la documentaliste déclare : « l'âge de nos élèves s'arrête 14-15 ans ».

Voici quelques données recueillies :

### **La fréquentation des équipements :**

La bibliothèque du site A reçoit :

- 1065 jeunes de 0 à 14 ans
- 492 jeunes de 15 à 25 ans.

La bibliothèque du site B reçoit près de 500 jeunes de 15 à 25 ans.

Le CCJ du site A concerne :

Le CCJ du site B concerne 1167 jeunes de 6 à 17 ans (2006)

La Mission locale du site A : sur 419 nouveaux accueils en 2006, il y a :

- 24% de jeunes de 16-17 ans, taux qui est en forte augmentation depuis 2 ans et est supérieur à la moyenne départementale (19%)
- 46% de jeunes de 18-21 ans.

Population scolaire du site A : 1949 élèves

Population scolaire du site B en 2006 :

- maternelle 256 élèves
- primaire : 424 élèves
- collège : 280 élèves (285 en 2007-2008)

### **Les catégories socioprofessionnelles :**

#### **Pour le site A :**

Pour le public du collège, on parle de 50% des familles considérées comme défavorisées.

Dans ce site, nombre de professionnels divers mentionnent le développement du décrochage scolaire.

*« Nous recevons de plus en plus de jeunes déscolarisés, les jeunes qui viennent nous voir, c'est pour quitter, on est vigilant sur la période des examens blancs. Le décrochage scolaire augmente depuis quelques années. et d'ailleurs, la moyenne d'âge du public de la Mission locale a baissé et ce sont des jeunes qui ne sont pas en capacité d'aller à l'emploi. Mission locale et PJJ sont amenés à travailler de plus en plus ensemble. Les étudiants décrochent après la 1<sup>o</sup> série de partiels, c'est le stress, la peur de ne pas réussir. » (Prof site A)*

Les professionnels décrivent des catégories contrastées de populations de jeunes et un « fossé qui se creuse » au plan culturel et de l'utilisation d'Internet entre les classes « aisées » et les autres. Toutefois on rencontre moins de comportements à risque que dans les villes du département.

*« Il y a plusieurs catégories de jeunes. Les jeunes des cités, on retrouve certains publics comparables à la région parisienne. **On rencontre pas mal de jeunes déstructurés. Ils ne sont pas complètement exclus mais ils rencontrent des problèmes de déstructuration.** Ils viennent au Point information jeunesse quand ils sont en rupture de scolarisation. » (Prof site A)*

*« Il y a des différences, il y a un fossé qui s'est creusé et qui continue à se creuser entre les gens qui ont accès à la culture, à la presse à la diversité de la presse. **Les parents des classes entre guillemets aisées donc supérieures vont inciter les jeunes à aller au théâtre, à lire, aller au cinéma, à utiliser Internet dans un but de recherche de l'information.** Enfin tout cet aspect culturel, pédagogique, je pense qu'on va le retrouver plutôt chez ces jeunes influencés par leur environnement familial et culturel, ça c'est indéniable et là, je pense qu'il y a toujours ce fossé, à mon avis il va continuer à se creuser de plus en plus. » (Prof site A)*

*« **Je pense qu'on est assez protégé en ce qui concerne la santé, les conduites à risques, l'alcool, la drogue, par rapport à ce que je connais à Aix les bains ou Chambéry.** Les jeunes que je rencontre ici ressemblent plus aux jeunes que moi je rencontrais quand j'étais moi-même lycéen. Comme s'il y avait un décalage d'une dizaine d'année. Par rapport aux problèmes de violence etc, on est quand même assez protégés. On n'a pas trop de phénomènes de bande. Il y a une identité forte locale et ils sont quand même bien dedans. C'est ce qui fait aussi qu'ils aient du mal à aller ailleurs. » (Prof site A)*

## **Pour le site B :**

Les données de l'Éducation nationale pour le collège sont les suivantes :

- 30% de la catégorie « défavorisés » (la moyenne de l'Académie est de 31%)
- 13% de la catégorie « favorisés » (la moyenne de l'Académie est de 16 %)
- 16% de la catégorie « très favorisés » (la moyenne de l'Académie est de 23 %).

Les professionnels décrivent une situation sociale marquée à la fois par la nature agricole de l'activité et par le phénomène de rurbanisation qui se développe actuellement rapidement.

*« Ce n'est pas tant le milieu rural mais c'est spécifique à la population de ce territoire, il y a pas mal de populations défavorisées parce qu'il y a pas mal de personnes, qui ne sont pas toujours des familles monoparentale mais qui ont des moyens restreints, qui n'arrivent plus à payer un loyer milieu urbain et se rabattent sur les périphéries lointaines. Des jeunes qui s'orientent bien mais il y a aussi beaucoup de jeunes qui ont tendance à être orientés sur les secondes professionnelles, quoique là on est dans la moyenne académique. » (Prof site B)*

*« Il s'agit d'une population agricole, soit une population d'agriculteurs à l'ancienne, soit des agriculteurs d'un autre niveau. Bon nombre de ces gens n'envoient pas leurs enfants au collège ici mais dans le privé. Il y a aussi les rurbains qui viennent de Chambéry, c'est une population un peu plus défavorisée. Ce sont des jeunes qui sont en difficulté scolaire mais aussi ont des difficultés familiales, des familles monoparentales, qui ont des emplois précaires. » (Prof site B)*

## **21-2 LES DIFFERENTS ELEMENTS DETERMINANT LES DEMARCHES DE RECHERCHE D'INFORMATION**

### **• Des caractéristiques propres à l'âge de l'adolescence**

Dans une période de recherche identitaire, la difficulté à trouver sa voie peut constituer un obstacle majeur à une recherche d'information active indépendamment des sources existantes.

#### **- Le manque de confiance en soi et l'incapacité à se projeter dans l'avenir inhibe la recherche d'informations.**

Des jeunes, même bons élèves, émettent des choix au hasard, sans s'informer et pensent échouer de toutes façons. Un jeune, par exemple, choisit une filière de son lycée « au hasard », sans même regarder les contenus des programmes.

**Également, quand on n'a pas confiance en soi, on s'en remet beaucoup aux recherches faites par les pairs proches.** Ainsi une jeune fille fait confiance à un camarade qui s'est « beaucoup renseigné », notamment auprès d'un professionnel du métier, mais elle ne sait pas précisément si cet ami a consulté des sources écrites. Cette jeune fille par exemple, n'est pas allée au CIO alors même qu'elle en a eu de très bons échos par ses camarades.

#### **- Le rôle des pairs dans les démarches est important aussi dans le sens où ils peuvent freiner l'accès à l'information.**

Un cas fréquent est celui des jeunes qui ne sont pas allés voir la conseillère d'orientation parce que leurs camarades ont été déçus par l'entretien. Ainsi l'exemple d'un jeune de 17 ans, qui redouble sa première, il est très hésitant, il n'a pas fait le deuil de son premier choix de métier, il est très influencé par sa mère, il refuse de prendre rendez-vous avec la conseillère, suite à la déception de son ami.

#### **- La déception ou des situations conflictuelles sont aussi à cet âge un frein à l'information.**

Les jeunes ont alors tendance à prendre des décisions « sur un coup de tête ». Ainsi par exemple, un jeune qui aime les S V T mais déteste son enseignante, et en fin de seconde, pense qu'elle va lui barrer la route donc choisit une autre filière (SI) sans

en connaître le moindre élément. Ou cette jeune fille qui, déçue de ne pas être prise dans l'option visée décide de « tenter l'inconnu » et s'engage dans une filière qui ne lui convient pas et finira par décrocher définitivement alors qu'elle était bonne élève au départ.

*« En fait, moi, j'ai toujours voulu travailler avec les enfants, j'aime bien tout ce qui est enfant, donc je savais pas trop, et puéricultrice, je savais qu'il fallait passer par infirmière parce que j'ai une amie qui veut faire infirmière et donc elle était hyper renseignée là-dessus. Et c'est pour ça en fait, c'est un peu à travers elle, c'est depuis la fin de 3<sup>ème</sup> qu'elle sait qu'elle veut faire infirmière et elle m'avait expliqué, en plus elle a une de ses tantes qui est infirmière donc elle posait beaucoup de questions à sa tante, et c'est elle qui m'a dit qu'il fallait passer par infirmière pour faire puéricultrice. » (TerminaleES/18ans/FsiteA)*

*« La conseillère d'orientation, je suis jamais allé la voir, mais tout ce que j'entends dire à propos de ça, ça ne me donne pas envie d'aller la voir... Parce que les profs, ils disaient 'Allez, faut y aller, faut y aller...' J'ai l'impression que les conseillères d'orientation, elles préconisent vraiment les trucs de base et si c'est pour nous dire des trucs qui sont pas utiles... Si c'est pour ressortir déçu ou qu'elle me dise des trucs que je sais déjà... Tous ceux qui y sont allés me l'ont dit, vraiment, il y en a pas un qui a dit : 'Voilà, j'ai vu la conseillère, elle m'a aidé à trouver ce que je voulais faire', ça j'ai pas entendu, ni au collège ni au lycée. Au lycée, il y en a qui disent : 'je suis allé voir la conseillère d'orientation et ppff...' » (1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)*

## • Le rôle de l'anxiété dans les démarches d'information

L'anxiété, que ce soit par rapport aux échéances proches ou lointaines, est très présente, et les professionnels en contact avec les jeunes la perçoivent quotidiennement. Ils remarquent que les jeunes sont beaucoup plus anxieux au sujet de l'avenir qu'avant. Dans certains établissements scolaires, on observe un phénomène nouveau de crises d'angoisse et quelques cas de phobies scolaires.

L'enquête montre que ce niveau d'anxiété, - qui bien entendu varie selon les jeunes et dans le temps -, **joue dans la représentation que le jeune se fait de son besoin d'information à un moment donné et dans une situation donnée.** Cela peut aller jusqu'à un déni de toute nécessité de s'informer.

Cela joue comme un frein aux démarches, produisant des comportements d'évitement ou de contournement par des sources « parallèles », ou encore de report sine die.

Cela peut aussi donner lieu à des recherches tous azimuts, sur des thèmes chaque jour différents, en particulier sur Internet.

*« J'ai l'impression qu'ils ont un peu peur par rapport à ce qu'il va y avoir après. Ils y vont un peu à reculons. Il y a une certaine appréhension. C'est pour ça qu'il serait important de faire revenir d'anciens élèves pour leur parler... C'est l'inquiétude, c'est plus prégnant que les autres années. » (Prof site B)*

*« Je pense qu'ils se font quand même beaucoup de soucis pour leur avenir, même s'ils ne donnent pas l'impression a priori de se faire du souci. Des élèves qui sont angoissés, stressés, par exemple, on remarque depuis cette année quelques cas de phobie scolaire, c'est quelque chose qu'on n'avait pas du tout eu jusqu'à maintenant. À la fois on a l'impression qu'ils sont très détendus et pas soucieux, et à la fois ils sont quand même très inquiets. On voit beaucoup d'élèves qui font des crises d'angoisse ou de la phobie scolaire c'est à dire qu'ils ne peuvent même pas rentrer dans le lycée. Pour l'instant, ce n'est que 3 ou 4 élèves mais n'empêche que c'est un phénomène nouveau. (Quel âge ?) C'est variable, on en a une en ce moment qui est en 1°, on en a eu en 3° DP6, et il y en avait un en 2° qui redoublait sa 2°. Et souvent on est appelés parce qu'il y a des élèves qui font des crises d'angoisse. Et puis il y a tous ceux qui font les fanfarons, c'est aussi une façon d'exprimer leur angoisse. Et peut-être qu'ils sont inquiets de l'avenir, moi je ne les ai jamais trop interrogés sur ce problème là. On ne parle pas beaucoup de l'avenir professionnel. » (Prof site A)*

## • Le rôle des parents

On l'a évoqué, ils sont plus présents qu'en région parisienne. On parle de plus grande solidarité familiale en milieu rural. Et il est vrai aussi qu'ils sont mieux accueillis dans les établissements scolaires ruraux qu'en ville.

En ce qui concerne leur rôle dans les démarches, les professionnels de tous horizons (Éducation nationale, Mission locale, PIJ...) constatent :

- **des différences importantes selon les profils de familles, certaines familles en difficulté étant tout à fait absentes ;**

- des formes de **« parasitage » de la représentation des métiers** et partant, dans les choix des enfants ;

- la **grande anxiété de certains parents**, ce qui, d'une part les rend envahissants dans la relation aux professionnels et, d'autre part, se transmet à leurs enfants, lesquels, on le sait, y sont très perméables.

*« Ce ne sont pas ceux qui en ont le plus besoin qui vont voir la conseillère d'orientation, la consultent essentiellement ceux qui ont un peu plus de facilité et qui sont suivis par les parents. » (Prof site B)*

*« Moi je ne parle pas de 'déresponsabilisation' des parents, je dis que c'est une surprotection. Et que ça existe quel que soit le milieu familial. » (Prof site A)*

*« Les mamans et les parents sont très présents, c'est souvent le parent qui a cerné ce qui serait bien pour son fils ou sa fille. » (Prof site B)*

*« Ici les parents semblent un peu plus présents, des fois je fais l'entretien avec la mère au lieu de le faire avec le jeune. Des fois, on a l'impression que c'est la continuité du projet de la mère, j'ai surtout des mères, et des fois je dis : 'OK, ça c'est vous Madame, et votre enfant ?' » (Prof site B)*

*« Les représentations des parents qui envoient leurs enfants vers les métiers qu'ils connaissent, les enfants son parasités... Il y a un parasitage par la famille. » (Prof site B)*

## • Il manque aux jeunes des clés d'accès à l'offre d'information

Les témoignages des jeunes et ceux des professionnels convergent sur le non accès, ou l'accès difficile à certains types de données. À l'analyse, on s'aperçoit que ce n'est pas tant que l'information n'existe pas ou, comme le pensent certains professionnels, que les jeunes reçoivent trop d'informations, qu'ils « ne lisent pas », etc. Ce sont plutôt, nous semble-t-il, **des problèmes de sélectivité, d'identification des sources, de clés d'entrée pour accéder aux sources ou pour les manipuler** auxquels il faut s'attaquer.

- En dépit de l'abondance des sources, de leur diversité et de tout ce qui leur est proposé en visites et rencontres, certains jeunes ont le sentiment qu'il leur faut, - et les professionnels le pensent aussi -, **toujours plus d'informations sur les métiers et/ou sur les formations et le détail des cursus**. Ils expriment une forte attente de données concrètes sur le déroulement des formations, sur le vécu des métiers, etc. Ceci est vrai à tous les moments du parcours et dans les choix de filière d'études, que ce soit dans le secondaire, dans le professionnel ou dans l'universitaire.

*« On ne nous parle pas vraiment de l'orientation, je trouve. En 3°, moi je sais que je ne savais rien, je ne savais rien de la seconde, je ne savais rien de ce qu'il fallait que je choisisse. Je suis partie comme ça ! » (rire) (TerminaleS/17ans/F/siteB)*

*« J'aimais pas l'électrotechnique, j'ai une copine qui y est et elle me raconte ce qu'elle fait, et ça me plaisait vraiment pas. Elle me montrait même des cours de physique, chimie, vraiment de base, mais ça me plaisait pas, pourtant j'aime bien la physique et la chimie, mais dans ce contexte là, ça me plaisait pas, c'était tout à l'écrit, il y avait pas de pratique et c'était en lycée. Ça me dérangeait pas qu'il y ai pas de contacts avec l'entreprise, mais je me disais : après un BEP électrotechnique, si c'est pour déboucher sur des métiers qui me plaisent pas... (Quels métiers ?) Je l'ai pas su mais j'ai déduit par moi-même que c'est des métiers qui me plairaient pas. Et puis les cours de physique, chimie, c'était vraiment pas comme ce que j'avais connu. » (Déscolarisée/17ans/F/siteA)*

- Mais derrière cette attente exprimée en termes de contenus, tant par les professionnels que par les jeunes, l'analyse montre que ce sont aussi, et peut-être davantage, **des méthodes et des savoir-faire dans la recherche d'information qui manquent ou qui sont peu développés**.

Il y a tout d'abord **un manque d'information sur l'offre**, on l'a analysé dans la 1<sup>o</sup> partie de ce rapport.

Il y a aussi souvent chez les jeunes, **des questions de vocabulaire**, et par exemple la difficulté à nommer le métier recherché. On rencontre plusieurs cas de jeunes qui connaissent leurs aspirations précisément mais pas les métiers dans les domaines où ils pourraient mettre en œuvre les compétences correspondantes.

Ces questions de terminologie sont importantes car elles peuvent représenter un obstacle à la recherche sur Internet en particulier, nous y reviendrons.

*« Et puis, il y a différentes facettes, même travailler dans un magasin, sur le matériel tout ça, ça me dirait bien aussi, mais je ne sais pas ce qu'il faut faire comme études pour ça. Parce que j'aime bien bricoler, j'aime bien être dans ce milieu-là, mais j'ai trouvé aucune information dessus, je ne sais pas du tout où aller ». (Redoublant 1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)*

*« C'est pas machiniste ? Le père de A., il travaille dans la chaudronnerie, c'est des gens qui réparent, je ne sais pas si c'est des métiers qui ont un nom, peut-être que c'est des métiers qui n'ont pas de nom, je ne sais pas. Peut-être ouvrier spécialisé dans une usine. » (1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)*

*« Internet, c'est facile, mais pour certains métiers qui existent mais qu'on ne connaît pas, ben, on n'y arrive pas. » (2<sup>nde</sup>/16ans/G/siteB)*

- Enfin, c'est aussi **la difficulté à identifier et les sources** que l'on consulte ou que l'on a consultées, **et à s'y repérer**, qui complique les recherches et les rend parfois stériles et décourage facilement les jeunes.

Comme pour les adultes, c'est souvent le contenu plus que la source que l'on regarde d'abord. Certains jeunes paraissent ignorer même l'idée qu'il y a une pluralité de sources, de nature et de qualité différente, ils n'ont aucun repère dans ce domaine.

Comme les adultes également, les jeunes **ne mémorisent pas la source par laquelle ils ont obtenu telle ou telle information**. Sur Internet, les jeunes disent pouvoir retrouver facilement les sites par les moteurs de recherche donc pour eux, il n'est pas nécessaire de mémoriser la source.

**La distinction entre source privée et source publique est très rarement faite** par les jeunes, elle ne fait même pas sens pour certains. Les professionnels des EPN l'ont observé aussi sur les pratiques d'Internet.

*(Sur quel site avez-vous eu cette information ?) « Je ne sais pas, je crois que c'est l'UNISEP (sic), enfin c'est possible que ce soit l'UNISEP. (Vous savez qui produit ces informations, d'où elles viennent ?) Non, j'ai pas regardé. » (TerminaleS/17ans/F/siteB)*

« Je ne retiens pas bien les noms, mais il y en a beaucoup sur les moteurs de recherche donc c'est facile à retrouver. C'est des sites sur toutes les options qu'on pourrait avoir à partir de la seconde ou même de la troisième, il y a des sites où on nous propose vraiment toutes les options, que ce soit dans n'importe quel lycée, les CAP, les trucs en alternance. Je ne sais pas ce que c'est comme site mais je peux essayer de retrouver. » (3°/14ans/F/siteA)

« Confusion entre légalité et disponibilité de ce qu'on trouve sur Internet. A partir du moment où c'est sur Internet c'est légal. Avec un peu de mépris pour le droit d'auteur. Il y a régulièrement des consultations. » (Prof siteA)

## • Des perceptions ambivalentes de certains professionnels sur les motivations des jeunes à s'informer

- Tout ceci explique en partie pourquoi **nombre de professionnels interviewés doutent sur la motivation des jeunes à s'informer**. Certains sont très découragés devant le hiatus abyssal entre l'ampleur du travail fait en information, dans toutes les directions et sous toutes les formes, et le peu de résultats dans les démarches des jeunes, qui « ne se mobilisent pas ».

Cette analyse est renforcée par des représentations assez courantes sur le fait que les jeunes sont consommateurs, zappeurs, etc.

« Est-ce qu'à 15 ans on veut avoir de l'information ? C'est nous qui allons les chercher et je me demande ce qu'ils vont en faire. » (Prof site A)

« Les jeunes posent peu de questions. Ils posent peu de question par rapport à l'offre. Il y a peu de curiosité de la part des jeunes. Ils sont plus intéressés par la formation au plan local. Ils sont plus dans l'offre locale que dans l'offre plus générale ». (Prof site A)

« Ils n'ont plus de centres d'intérêt. Ils sont consommateurs, ils attendent qu'on leur donne quelque chose. Après la 3°, on voit où on peut s'orienter, on attend de voir. » (Prof site B)

« **Au niveau orientation, je pense qu'on essaie de tout mettre à disposition des élèves pour s'informer et je me demande même s'il n'y a pas trop d'information, je reçois une multitude d'informations, soit par Internet, soit par courrier. On organise pas mal de manifestations, il y a le salon de l'Étudiant, dans l'établissement on organise un Forum post bac où tous les domaines st représentés. Il va y avoir la journée du lycéen, ils ont la conseillère d'orientation à leur disposition. On intervient 2 ou 3 fois dans l'année où on les sensibilise à l'orientation et, malgré tout, on a l'impression que les élèves n'ont pas l'information. Ils ont Internet, le problème, je pense c'est qu'il faut faire la démarche et là, ils ont peut-être plus de mal. On a beau les solliciter, je leur dis toujours : 'N'attendez pas le mois de février, mars, pour savoir ce que vous voulez faire'. On les sensibilise déjà dès la fin septembre mais j'ai l'impression en septembre quand on leur parle d'orientation qu'on leur dit qu'il faut faire des démarches, ils disent : 'Mais on a le temps !'. Je pense qu'ils sont noyés, qu'ils ne lisent pas, ils zappent, c'est une génération où ils zappent beaucoup, il faut des choses très fugitives, très courtes, alors que dans le domaine de l'orientation on leur donne beaucoup d'infos écrites, soit par Internet, soit sur papier. » (Prof Site A)**

- Une partie des professionnels cependant expérimente **des stratégies que mettent en évidence que l'on peut obtenir des jeunes des démarches plus actives** si :

- d'une part, il y a une prise en compte des dimensions psychologiques et psychosociologiques décrites ci-dessus ;

- et d'autre part, une responsabilisation des jeunes.

Nous y reviendrons plus longuement dans la 4<sup>o</sup> partie de ce rapport.

*« Dans un milieu rural comme le nôtre, on ne peut pas fonctionner comme dans la ville de Chambéry, où ils ont un bureau et ils attendent que les jeunes viennent, moi, si j'attends, je ne vois pas beaucoup de monde **donc je vais vers les jeunes, c'est à dire j'essaie de développer des thèmes selon ce que j'arrive à extraire un peu de leur pensée, j'essaie de développer ce qui pourrait les intéresser.** Et on va dans le lycée avec les intervenants, on se met dans le hall ou dans la cafeteria et on a remarqué, d'abord qu'il y avait plus de jeunes et ensuite, que souvent la semaine d'après, ils reviennent au PIJ. Et on a l'impression que certains n'osent pas demander certaines informations et qu'ils reviennent ensuite au PIJ demander. Et je me dis : 'est-ce qu'ils ont peur d'aller demander ?' » (Prof site A)*

*« **Il faudrait qu'on puisse arriver à intégrer les élèves dans d'autres domaines, par exemple, l'an dernier certains sont venus demander d'être délégués hygiène. Il y avait parmi eux des élèves en difficulté. Pendant toute l'année, ils se sont investis. Et après ils ont demandé d'être reconnus comme délégués. J'ai trouvé cela très positif. Il faudrait trouver des moyens d'entrée de ce type aussi pour l'information sur l'orientation. Ils ont besoin du regard des autres, de se sentir reconnus et utiles à quelque chose. Il faut trouver le moyen de leur donner une place et c'est d'autant moins évident qu'on est dans des habitudes et qu'on ne jure que par la valorisation du scolaire.** » (Prof site B)*

## 22. TYPES DE SITUATIONS, TYPES DE DEMARCHES

Sans pouvoir être exhaustifs sur toutes les situations et tous les profils de jeunes, nous pouvons analyser ici quelques exemples de démarches dans différentes situations.

### • Faire des recherches à plusieurs

Souvent considéré comme une démarche peu sérieuse ou peu légitime ou peu efficace par nombre de professionnels, il s'agit néanmoins d'une pratique courante chez les jeunes de cette tranche d'âge et qui est peut-être à prendre davantage en compte.

Tout d'abord, elle **correspond bien aux modes de sociabilité des adolescents et jeunes adultes.**

Ensuite, elle n'est pas nécessairement inefficace et bien **souvent ouvre souvent sur de nouveaux domaines ou possibilités, auquel le jeune, seul, n'aurait pas pensé**. Dans plusieurs exemples de notre échantillon, le fait d'aller à plusieurs à une porte ouverte, un forum, un salon permet au jeune de découvrir et de s'intéresser à une filière ou un métier qui au départ intéresse ses camarades.

Ce type de démarche à plusieurs a aussi des effets pédagogiques.

Enfin, elle peut être un levier de mobilisation ou de remotivation.

S'informer à plusieurs comporte aussi **des écueils, nous l'avons vu, comme celui de limiter la recherche** mais c'est le cas aussi d'autres modes de recherche.

Également, on constate parmi les plus âgés de notre échantillon, que ce sont ceux qui sont le moins bien insérés qui continuent à faire les démarches à deux ou trois, ce qui évoquerait un déficit d'autonomisation chez ceux qui ont les parcours les plus difficiles. Nous reviendrons plus longuement dans la 4<sup>e</sup> Partie de ce rapport sur la question des inégalités dans l'accès à l'information.

*« Moi, j'avais une copine qui voulait faire dans le même métier donc souvent on recherchait au CDI ensemble et puis quand on trouvait un truc, on le trouvait pour l'autre. Et on est allées au forum ensemble. » (2<sup>e</sup> option PCL/15ans1/2/F/siteB)*

*« On est rentrés dans l'amphi, elle a commencé à expliquer ce qu'il y avait tout le long de l'année tout ça, et moi, le droit, je ne connaissais pas du tout en fait, je découvrais, et c'est là que j'ai vu que ça me plaisait vachement et je me suis dit que j'avais envie d'essayer, ça me branchait. En fait, à la base, c'était pas moi, j'étais avec plusieurs amies et elles étaient allées voir dans l'amphi de droit. Et puis moi, je les ai suivies et finalement je me suis rendue compte que ça me plaisait beaucoup. C'était des copines de l'année dernière, là, je suis redoublante. On n'était pas dans la même classe, mais c'était des ES aussi. » (Terminale ES/18ans/F/siteA)*

*« Nous, on était par deux et moi, je suis allé voir le stand qui intéressait mon camarade, c'était la comptabilité, moi, ça m'intéressait pas trop, mais bon, j'ai écouté quand même, c'était intéressant, et moi, je voulais voir les métiers de la banque et pareil, j'ai pu voir. Ça m'a plu, d'ailleurs, ça m'a conforté dans mon opinion, dans mes idées, il a réussi à m'expliquer comment il avait réussi à accéder à son métier, à quoi concrètement ça consistait le métier qu'il occupait. » (3<sup>e</sup>me/14ans/G/siteB)*

## • Dans les contextes d'orientation indécise ou subie

Dans la situation du « je ne sais pas ce que je veux faire », **les recherches sont beaucoup plus arides et complexes** et souvent, pour toutes les raisons invoquées plus haut, on ne recherche pas du tout d'informations.

De fait, nous l'avons évoqué dans la 1<sup>o</sup> partie, **l'offre est plutôt mieux organisée pour la situation où le jeune a déjà des pistes ou quand le choix d'options ou de filières peut se formuler simplement.**

Tout d'abord, ces jeunes ne font pas de recherche parce que tout simplement, ils **ne savent pas dans quelle direction chercher, par où commencer**, tout en étant pressés de questions par l'entourage et les professionnels. « Quand on ne sait pas ce qu'on veut faire, on ne sait pas vraiment à qui demander », dira un jeune homme de 16 ans.

Dans le cas de l'orientation indécise, comme dans celui de l'orientation subie, il peut n'y avoir aucune recherche d'information et le jeune **choisira une option ou une filière par élimination.**

Enfin, dans ce contexte, les démarches d'information sont souvent faites **au dernier moment et dans l'urgence**, ce qui les empêche d'être fructueuses et ce qui pousse à chercher des solutions de remplacement comme celle de s'informer uniquement auprès des pairs.

Dans le cas de l'orientation subie, en plus des pratiques décrites ci-dessus, on peut observer chez certains une **perte de confiance dans l'Éducation nationale**, qui leur fait refuser par exemple d'aller au CIO.

*(Vous disiez qu'en 3<sup>o</sup>, vous n'avez pas cherché ailleurs parce que vous ne saviez pas ce que vous vouliez faire ? Vous n'avez pas regardé de documents ?) « Non, de toutes façons, je voulais faire une seconde générale et j'ai dit bac S parce que je ne voulais pas faire ni bac L ni bac ES et puis voilà. (Et les options ?) Non, j'ai pas cherché. (rire) (Vous saviez qu'il y avait une option à choisir ?) Oui, oui. » (2<sup>o</sup>/15ans/F/siteB)*

*« STG, j'y pensais même pas, je ne savais même pas que ça existait. Après, quand j'ai vu sur ma fiche d'orientation : '1<sup>ère</sup> STG', j'étais un peu étonnée. C'était au 3<sup>ème</sup> trimestre, on m'a proposé ça et j'ai accepté, vu que j'avais pas le choix, et 3 semaines après, j'ai su ce que c'était STG, grâce à une copine qui était allée en STG. Et je lui ai demandé : 'Est-ce que c'est intéressant ?' Elle m'a dit : 'Oui, c'est pas mal puisqu'on apprend le droit, l'économie'. Après, je me suis mis dans la tête l'idée que ce serait peut-être bien. (Avez-vous eu d'autres informations ?) Non, pas tellement, non. Il y a les profs aussi, qui ont dit que ce serait bien et que, avec le niveau que j'avais, j'y arriverais assez facilement, en STG. » (Déscolarisée/17ans/F/siteA)*

*« Souvent, on est confrontés à ces problèmes d'orientation un peu en dernière minute. C'est dommage qu'il n'y ait pas un peu plus de réflexion en amont. Eux-mêmes ne savent peut-être pas très bien ce qu'ils veulent faire ou ont des idées un peu trop arrêtées. Ils parlent de mécanique alors que la mécanique ils ne se rendent pas compte que ça ne leur plaît pas. Il y a quand même un problème d'information. Il faut souvent les rebooster, et ils ont souvent des difficultés de communication. Il faut les aider à prendre rendez-vous, à trouver une solution. » (Prof siteB)*

## 23. L'ACCES ET LA RECHERCHE SUR INTERNET

Pour résumer, au sujet des pratiques en matière d'Internet, l'enquête révèle une situation peu différente de celle de la région parisienne, à savoir :

- une pratique d'Internet précoce et de plus en plus précoce,
- une perception de grande accessibilité, de facilité et de rapidité,
- la suprématie de Google,
- l'utilisation d'Internet pour le débroussaillage,
- la visite répétée des mêmes sites,
- pas toujours une identification des sites,
- des déceptions dans la recherche sur Internet,
- le fait que les jeunes restent attachés aux supports papiers et pratiquent la complémentarité Internet/papier...
- des pratiques de vérification des informations,
- le fait qu'Internet ne vient pas en substitution des interaction avec des personnes.

Nous approfondirons ces différents points (sauf les deux derniers qui seront traités dans la 3° partie), ainsi que les impacts d'Internet sur les pratiques des professionnels.

### 23-1 L'ACCES A INTERNET

#### • Une pratique ancienne d'Internet

L'utilisation d'Internet est **de plus en plus précoce**, dans notre échantillon certains parmi les plus jeunes (15-17 ans) le pratiquent régulièrement depuis l'âge de 5 ans. Ceux qui ont plus de 17 ans aujourd'hui n'y ont souvent été familiarisés qu'au collège. **Les plus jeunes ont commencé dans le primaire et semblent plus à l'aise, visitent davantage de sites, en ont une utilisation courante et variée.**

Ceci est aussi à relier au fait que certains parmi les plus jeunes ont été formés par leurs enseignants ou les documentalistes :

- à la recherche sur Internet : notion de mot-clé, de fichier, d'auteur...
- à l'analyse de la crédibilité des informations,
- à la comparaison entre sites, en particulier pour vérifier l'exactitude des informations.

## • Internet à la maison : quel impact sur les démarches d'information ?

Tout d'abord, il faut constater que **dans notre échantillon, une majorité des jeunes ont Internet à la maison mais pas tous, un sur cinq ne l'a pas.** (Voir le tableau des caractéristiques de l'échantillon en annexe du rapport).

Nombre de professionnels font cette même constatation, avec des variantes importantes selon les territoires. Il n'existe pas de statistiques sur cette question donc ce sont des observations subjectives mais, selon le public et le territoire, les estimations vont jusqu'à 3/4 de familles sans Internet. **Les professionnels redoutent un accroissement des inégalités entre jeunes au fur et à mesure que la transposition sur Internet se généralise**, par exemple pour les dossiers d'inscription, les candidatures à des jobs, etc.

**Pour les professionnels interviewés, Internet à la maison est un critère essentiel pour évaluer l'accessibilité à l'information.** Toutefois, l'enquête auprès des jeunes met en évidence **qu'une partie des jeunes ne l'ont jamais utilisé pour ce type de recherche, même s'ils ont Internet à la maison.** Par ailleurs, certains, une minorité, utilisent peu Internet en général, même s'ils l'ont à la maison.

Au vu de cette enquête, on peut avancer l'idée que **avoir Internet à la maison n'est favorisant qu'à certaines conditions :**

- qu'ils y aient accès à la maison depuis un certain temps,
- que les parents aient été ou soient initiateurs ou bons pratiquants eux-mêmes,
- qu'ils aient le temps ; à partir de l'âge lycée, ils ont presque tous de longs trajets et n'ont pas le temps le soir. Ceux qui sont internes reportent leurs recherches sur le week-end.

En revanche, les jeunes ont dans l'ensemble **une perception d'accès facile à Internet** car il est vrai que, d'une part, ils vont plus facilement que les adultes consulter chez un ami et d'autre part, ils y ont accès dans l'établissement scolaire ou de formation.

## 23-2. LES MODALITES ET LE VECU DES RECHERCHES SUR INTERNET

### • Pas de différence notable entre filles et garçons

Que ce soit nos analyses ou les observations des professionnels, en particulier les professionnels des EPN, garçons et filles ont un « même niveau technique », même si, bien entendu, les utilisations « ludiques » ou de communication varient.

En ce qui concerne la recherche d'information dans le domaine de l'orientation, de la formation et de l'insertion, le sexe ne nous semble pas être une variable discriminante. L'âge, le milieu familial, l'ancienneté de la pratique le sont bien davantage.

### • Un vécu de facilité, de rapidité et de fonctionnalité

La recherche d'informations sur Internet est vécue par une majorité comme plus facile que la recherche sur papier, et elle est **moins vécue justement comme une recherche en tant que telle, liée à une impression de liberté** : on le fait quand on veut, à son rythme et chez soi.

Ensuite, il y a une perception **d'accessibilité** très importante, du fait que l'on peut accéder très rapidement à des informations, **sans déplacement et sans problème d'horaires d'ouverture**.

Enfin, Internet permet aussi **l'échange d'information entre jeunes**, ainsi l'exemple d'une jeune fille qui communique sur MSN dès sa classe de 3<sup>e</sup> avec des jeunes qui sont dans la filière qu'elle désire entreprendre. C'est par eux qu'elle a appris tous les détails sur le cursus. Mais elle ne les a jamais rencontrés, le lycée se situant assez loin de chez elle, dans le département voisin.

*« Dans un livre il faut chercher, alors que sur Internet, on tape... C'est la solution de facilité. » (1<sup>ère</sup> S/17ans/G/siteB)*

*« Internet, c'est rapide. L'avantage, on se pose sur notre chaise et puis on a l'information, c'est vachement plus rapide que d'aller sur le terrain demander à la personne ou alors de chercher dans des documents, se renseigner. J'ai pas cherché grand chose en fait. J'ai cherché un peu sur le site de l'ONISEP, juste un renseignement comme ça, avant mon stage pour savoir quels services il y avait dans la communication. » (2<sup>e</sup>/15ans1/2/F/siteB)*

*« L'avantage d'Internet c'est que on trouve vite et puis on n'a pas besoin de bouger, tout ça. Sur Internet, c'est pareil que sur les documents de l'ONISEP sauf que c'est plus rapide d'accès parce qu'on est chez nous, alors que les documents, il faut aller au CDI,*

*il faut trouver une heure, là on trouve chez nous quand on veut et puis on y reste le temps qu'on veut.» (2<sup>o</sup> option PCL/15ans/F/siteB)*

## • Exhaustivité et ouverture

Beaucoup considèrent **qu'Internet est plus complet** que la documentation à laquelle ils ont accès par ailleurs.

À l'image des sources papier, Internet permet de trouver quels cursus de formation correspondent aux domaines qui les intéressent et sur quels métiers cela peut déboucher.

*« Si j'ai besoin de faire une recherche, je vais plus sur Internet, que dans un livre, et puis j'ai pas assez de livres ». (1<sup>ère</sup> S/17ans/G/siteB)*

*« J'avais cherché des infos sur Internet, quelles études il fallait faire. J'ai tapé 'formation pour généticien', sur un moteur de recherche, et j'avais trouvé un site, je ne me souviens plus du nom, par contre, et ils disaient quelles études, il fallait faire, quel cursus il fallait choisir. J'étais en 2<sup>nde</sup> à ce moment-là. C'était vraiment très bien expliqué. J'ai appris des choses en plus, j'ai appris qu'on pouvait aller dans n'importe quel domaine, généticien, la police scientifique, dans le domaine médical, c'était vraiment très, très bien expliqué. » (Déscolarisé/17ans/F)*

## • Sélection des sites

La plupart du temps, les jeunes **n'explorent que le premier site de la première page ouverte par Google.**

Certains ont tout à fait conscience que ce n'est pas la meilleure solution, d'autres pas du tout, et croient au contraire que les sites sont déjà classés par ordre d'intérêt ou de qualité.

Quelques uns continuent à ouvrir des sites jusqu'à trouver quelque chose qui les intéresse, d'autres abandonnent rapidement.

*« Sur Internet, je regarde, je vais ouvrir le premier site, si je vois qu'il est bien expliqué, je vais le lire, par contre, si je vois qu'il est à la va-vite, je change et j'en regarde d'autres. Et après, c'est plus une synthèse que je retiens, c'est un peu les grosses informations, quoi... **Mais entre les sites, c'est tout pareil, c'est pas dit de la même manière, mais ça se répète.** Pour les écoles, il y a un seul site, et en général, c'est bien expliqué, pour faire ce qu'il y a à faire. » (Terminale ES/18ans/F/siteA)*

*« Quand on tape une recherche c'est deux, trois sites intéressants qui s'affichent. Après je prends le premier, peut-être que c'est pas une bonne solution... » (1<sup>ère</sup> S/17ans/G/siteB)*

*« Je vais plutôt sur Google en fait, je ne regarde pas les sites. J'ai tapé 'paysagiste' et par exemple, j'ai vu comment il fallait faire pour bien déraciner un arbre, comment il fallait faire pour planter, quelle saison fallait utiliser pour planter un arbre, des trucs comme ça. Et j'avais pas trop le temps donc j'en ai regardé un ou deux. (Comment avez-vous fait pour choisir les sites ?) Ben en fait, je prends toujours les deux premiers parce que les deux premiers, on m'a dit que c'était les plus intéressants. » (3°/15ans/siteB)*

## • Les difficultés rencontrées

Certaines de ces difficultés sont **les mêmes que celles que les jeunes rencontrent pour la recherche en général, qui sont transposées sur Internet :**

- des **contradictions** entre les informations,
- des informations **périmées**, en particulier sur les sites de certains lycées,
- le fait que c'est difficile de faire une recherche seul **quand on n'a pas idée de métier précise...**

*« Je connaissais déjà l'école donc je suis allée sur Internet juste pour me renseigner, pour savoir pour appeler pour savoir pour le contrat. Le site était bien, ça va. Par contre, il y a une chose qui était marquée sur le site de l'école et qu'ils ne font pas du tout, le BTM bac pro, ils disaient en alternance alors qu'ils ne le faisaient plus en alternance. » (2°année CAP/18ans/F/siteB)*

D'autres **problèmes rencontrés sont plus spécifiques à Internet**, en particulier la **difficulté à se repérer dans le trop plein d'informations**, et certains finissent par trouver **plus facile de revenir à la documentation papier**.

Des recherches par Google ne débouchent pas car le jeune **abandonne** lorsqu'il ne trouve pas ce qu'il cherche et s'aperçoit qu'il doit approfondir sa recherche.

Autre difficulté, sur Internet plus que pour les autres sources, il faut déjà savoir ce que l'on cherche. La recherche devient très difficile quand **on ne sait pas quel mot-clé saisir**.

Enfin, plusieurs jeunes se plaignent des **doublons** et des **répétitions**.

*« Une fois à l'espace jeunes, j'étais allé sur Google et j'avais tapé 'gendarmerie ' mais j'ai pas trouvé grand chose. Mais je suis pas resté longtemps, j'ai pas trop regardé, j'ai regardé vite fait, **c'était compliqué, il y avait trop de machins, trop de trucs à ouvrir et tout...** » (3°DP6/15ans/G/siteA)*

« *Moi, sur Internet je ne sais pas où chercher... L'inconvénient, c'est qu'on peut tomber sur des trucs qui ne nous intéressent pas du tout. Donc on perd du temps et on peut tomber sur des trucs faux.* » (1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)

« *Je tape 'métiers de l'audiovisuel'... Je tape un mot-clé sur Google. Je regarde un peu tout, et je vois ce qui me plaît, mais ça répète un peu tout pareil, les sites, perchistes, on tombe toujours sur les mêmes métiers.* » (1<sup>ère</sup>/17ans/G/siteB)

### **23-3. LES SYNERGIES OPEREES ENTRE INTERNET ET LES AUTRES SOURCES**

Plusieurs formes de synergie sont opérées, et de multiples configurations d'aller-retour entre Internet et les autres ressources :

#### **• Entre Internet et les sources papier**

Ceci se pratique y compris pour des sources de même provenance, l'ONISEP, par exemple, mais aussi des brochures publicitaires.

#### **• Entre Internet et les personnes ressources :**

- Des jeunes vont sur Internet pour « **déblayer** » avant d'**aller voir la conseillère d'orientation**.

- Des jeunes vont **revoir sur Internet ce que leur a dit la personne** ressource, pour **s'en faire une idée plus précise**.

- Des jeunes vont sur Internet d'abord, puis **reposent la question à la personne ressource, pour être sûr d'avoir bien compris**.

#### **• Entre Internet et les déplacements sur des manifestations**

Par exemple entre un forum des métiers et le site ONISEP. Plusieurs jeunes ont été informés de l'existence du site ONISEP à l'occasion d'un forum et y sont allés ensuite. L'un y a trouvé une vidéo qui complétait bien les informations qu'il avait eu par un professionnel dans un forum des métiers et en outre, y a découverts d'autres métiers dans la branche qui l'attirait.

« *C'est vrai que pour Internet pour les métiers, j'y suis jamais trop allé, j'y vais quand on m'a donné un site bien particulier, par exemple sur des brochures, là, j'y vais et je regarde ce qu'il y a de marqué dessus, mais sinon j'y vais pas.* » (2<sup>nde</sup>/16ans/G/siteB)

« *Sur Internet j'avais cherché, vu que je n'avais aucune idée de ce que je voulais faire, j'avais cherché sur le commerce, avant d'aller voir la conseillère, pour déblayer parce qu'il y avait*

*vraiment plein de trucs que je voulais faire. Parce qu'il y a des mots, par exemple, ils disent 'marketing', au début ça t'intéresse parce que c'est dans les maths parce qu'il y a des études à faire et tout, mais en fait on ne sait pas vraiment ce que c'est. Internet, c'est bien, moi je trouve. J'ai trouvé les noms des métiers et qu'est-ce qu'ils faisaient, en fait, la définition des métiers. J'avais cherché 'marketing', 'chef de projet marketing', enfin j'avais pas tout pris **mais pour déblayer dans ma tête quoi, parce que la conseillère d'orientation, si elle devait tout faire après...** » (TerminaleS/17ans/F/siteB)*

*« Ce site d'école, **c'est la conseillère de la Mission locale qui m'en a parlé, je suis allé sur ce site, juste pour avoir le parcours. Je savais qu'il y avait un parcours, mais je voulais voir exactement c'était quoi.** (...) Internet, si on veut, on peut chercher aussi. On leur demande, mais ça n'empêche pas de taper BPJEPS sur Internet et de voir tout ce qu'il y a. parce que, par exemple, **sur Internet j'ai appris quels sont les diplômes pour rentrer en BPJEPS, mais après, elle m'a redit, à la Mission locale. Ça se retrouve.** » (Intérim/19ans/G/siteA)*

*« **J'y vais souvent parce que c'est un site qui est souvent remis à jour. Il fut un temps, au temps des forums des métiers, où j'avais cette grande question, est-ce que je voulais être conseiller de clientèle professionnelle ou particulière, eh ben, ça m'a encore approfondi, grâce au site de L'ONISEP, dans le sens où il y avait une vidéo d'un chargé de clientèle professionnelle et d'un chargé de clientèle particulière. En plus du forum des métiers, c'est un complément. Et puis même aussi pour d'autres carrières dans la banque, parce que je ne veux pas me limiter à ça.** » (3<sup>ème</sup>/14ans/G/siteB)*

## **23-4 LES IMPLICATIONS D'INTERNET POUR LES PRATIQUES DES PROFESSIONNELS**

### **• Des changements dans les demandes formulées par les jeunes et les parents aux professionnels**

À plusieurs niveaux, Internet change la donne. Tout d'abord, comme nous venons de le voir, **ils ont déjà effectué un premier « débroussaillage » avant de s'adresser à un professionnel**, ce qui :

- d'une part, **change la nature de leurs questions**, qui vont être plus précises, et la **demande d'information sera plus pointue ou spécifique ou différente** ;
- et d'autre part, **transforme dans certains cas la nature même de l'entretien**, qui devient **davantage une forme de co-construction de la question traitée**.

Ensuite, cela introduit **d'autres contraintes qui peuvent impacter l'organisation du travail** :

- la rapidité d'Internet, d'une part, permet une meilleure organisation parce que les jeunes ou les familles sont informés plus en amont, mais d'autre part, rend **les demandes aussi plus pressantes dans le temps** ;

- certains professionnels notent **une demande plus importante d'entretiens individuels**, ce qui induit un changement dans la fréquentation : baisse en nombre de visites mais **temps plus important consacré aux entretiens**.

*« Les jeunes ont maintenant une information plus précise. **Nous sommes sur un partage d'informations**, pour les élèves qui vont loin dans les études. **Ils ont déjà une information et nous la commentons ensemble. Cela facilite les choses**, Je travaille avec des Power Point pour les élèves de 3<sup>o</sup> et de terminale et je peux les leur laisser. » (Prof site A)*

*« On a l'information plus tôt, on peut prévoir plus facilement. Par exemple pour aller à un concert ou à une compétition sportive, avant les jeunes venaient en disant : 'Untel passe quand en concert ?' Maintenant ils disent : « 'Untel passe en concert à telle date et on aimerait bien aller le voir. » (Prof site A)*

## • La nécessité de développer une pédagogie spécifique

Les professionnels soulignent qu'avec Internet, ils ont et 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 ».

Et en particulier :

- 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**,
- distinguer 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.

*« C'est sûr qu'Internet, **nous ça nous a changé complètement, déjà ça nous permet d'avoir l'information tout de suite et de la diffuser rapidement**. Nous, on l'extrait d'Internet et après on en fait un condensé et on la diffuse aux élèves. On l'imprime, il y a un document et je pense qu'il est important qu'il y ait quand même un document où les jeunes peuvent se référer parce que, d'abord quand ils ont besoin de l'information, ils ne sont peut-être pas chez eux donc ils n'ont peut-être pas Internet à disposition, et puis il y en a qui n'ont pas Internet,*

*ça coûte cher pour certaines familles. **Donc je pense qu'il faut toujours un support.** » (Prof site A)*

## • Des difficultés de certains professionnels avec Internet

Bien entendu, Internet facilite grandement un certain nombre de tâches dans leur gestion de l'information : efficacité, rapidité, actualité, meilleure diffusion...

Mais avec sa généralisation et son développement exponentiel, certains se trouvent confrontés à des difficultés, qui ressemblent à celles que rencontrent les jeunes. Plusieurs d'ailleurs disent se sentir **en empathie avec les jeunes à ce sujet**

Par exemple, ils peuvent, eux aussi, se sentir **submergés par la masse d'informations à traiter.**

Certains parlent aussi **de l'anxiété provoquée par la recherche d'exhaustivité**, que semble promettre l'Internet.

Ensuite, nombre d'entre eux **regrettent leur manque de formation à l'informatique et à Internet** et constatent que **les jeunes « en savent plus »**, sont « plus à l'aise », etc.

Certains notent qu'eux aussi **utilisent toujours les mêmes sites**, et se sentent limités dans leurs recherches.

Les phénomènes de **doublons avec le papier** leur posent des problèmes d'organisation, de classement, de diffusion, etc.

*« Le souci aujourd'hui, à cause d'Internet, on veut l'exhaustivité, on ne veut plus une information parcellaire, et la Toile nous dit : 'Vous aurez tout', et on est toujours en train de chercher des choses complémentaires. Et je pense que ça c'est anxiogène aussi pour un jeune. » (Prof site A)*

*« Je dirais même qu'on est nous aussi un peu noyés par la multitude d'informations. Parce que bien souvent, on a aussi le support papier et le support Internet. C'est parfois les mêmes mais **on a un peu de mal, on se dit cette info, on l'a déjà diffusée ou pas, parce qu'il y a forcément un décalage.** Et puis bon ça fait une quantité d'informations, des fois moi je **comprends que les jeunes aient du mal parce que nous-mêmes parfois on a du mal à s'y retrouver dans toutes ces informations. On est inondés d'informations.** » (Prof site A)*

*« **Les jeunes sont plus à l'aise avec Internet que nous**, ils sont nés avec l'ordinateur ; nous jeunes. en une demi journée ils savent s'en servir. Ils en savent plus que nous, nous on s'est formés sur le tas. Moi au début, on avait pas du tout l'informatique à notre disposition, moi je me suis formée sur le tas, c'est des collègues qui sont allés faire 2-3 stages qui m'ont informée, après on a commencé à faire Word, des choses comme ça, on a appris sur le tas, c'est plus avec les collègues que j'ai appris des choses, j'ai pas eu vraiment de formation et ça je le déplore, y compris pour Internet, moi je me suis autoformée à l'informatique. » (Prof site A)*

## 24. LES LIEUX, LES DISTANCES, LE RAPPORT AU TERRITOIRE

### 24-1 QUELLES SPECIFICITES DU TERRITOIRE RURAL ?

Cette question est difficile et vaste car elle se pose d'une façon différente, d'une part, selon les acteurs et leur positionnement et d'autre par, selon les contextes (scolaire, formation, insertion, emploi....). Nous noterons ici quelques observations issues des enquêtes menées.

#### • La situation en « bout de chaîne »

Sur cette question de l'information des jeunes, les acteurs constatent que leurs territoires se retrouvent trop souvent « en bout de chaîne », c'est à dire que **les contenus, les programmes mais aussi certains modes de faire leurs sont « parachutés » d'ailleurs et de ce fait, leur marge de manœuvre est plus restreinte que nécessaire.** Ceci renvoie à la fois aux relations entre les niveaux territoriaux et à la situation géographique elle-même.

Ceci se produit à la fois dans le choix des thématiques d'information et dans leur hiérarchisation, dans le timing de l'information et dans sa planification.

Notre enquête met en évidence, par ailleurs, l'existence de **stéréotypes** de la part des niveaux départementaux ou régionaux sur des territoires qu'ils méconnaissent, stéréotypes qui, sans vouloir généraliser, viennent probablement renforcer leurs pratiques « descendantes ». Par exemple, un institutionnel départemental énonce à tort qu'il n'existe pas d'orientation concertée pour les élèves d'un collège.

Cette situation « en bout de chaîne » peut aussi être analysée comme un des **effets du mouvement actuel de concentration** des administrations et des équipements, qui éloigne de ces territoires nombre de services auxquels ils avaient jusqu'à présent accès. Ainsi, dans notre enquête, nombre de professionnels, de l'éducation, du social, de l'orientation, ont exprimé leur inquiétude de voir de plus en plus d'équipements centralisés à la capitale du département et donc difficile d'accès. Ceci est vrai pour les deux territoires étudiés. On cite l'exemple de la maison de

l'adolescent à Chambéry, des consultations du CMP, de l'organisation des territoires d'action sociale.

*« C'est parachuté souvent, 'la semaine de ceci', et en général, on ne reçoit jamais à temps l'information qui arrive de l'État, par exemple sur l'information routière, ou la journée du citoyen... Alors que sur place, il y a des associations qui montent des choses là-dessus et que ça pourrait être l'occasion de dire : 'On monte quelque chose de fort'. On n'a pas le temps de décliner. » (élu)*

*« On se bat beaucoup au niveau territorial, parce que, par exemple, on fait des diagnostics, on fait remonter des besoins, mais il y a toujours ces institutions ou des associations qui arrivent de Chambéry et qui nous disent : 'Pour votre territoire, on a ça'... » (Prof site A)*

## • Le partage des ressources, une autre organisation

Tout d'abord, sur ces territoires, **les modes d'articulation entre professionnels et bénévoles sont différents**. Dans un contexte de moindres ressources qu'en ville, que ce soit en termes de compétences, de lieux, de financements, etc., il y a un plus grand partage des ressources.

Ceci implique **un rôle clé des bénévoles** dans ces territoires ruraux, ce qui représente un atout, beaucoup plus difficile à mobiliser en ville. Il faut remarquer que, dans les deux territoires étudiés, le nombre d'associations est important et la vie associative très développée.

L'appel à des bénévoles a des implications en matière de « système » d'information, dans le sens où, par exemple, ils ne connaissent pas toujours bien toute l'offre en local, ne savent pas toujours où orienter un jeune qui leur pose une question, etc.

Un autre aspect du mode d'organisation est le fait que, si ces territoires ont moins de ressources (par exemple, sur l'un il n'y a pas de CIO, pas de PIJ, pas d'EPN), les professionnels s'y déplacent pour tenir des permanences (COP, Mission locale, ANPE, etc.). Et cela présente des avantages :

- d'une part, **cela les rapproche des publics** en quelque sorte, et la « proximité » peut mieux fonctionner. Par exemple, dans un site, de très nombreux parents rencontrent la conseillère d'orientation.

- et d'autre part, cela les implique ne serait-ce qu'un peu, **dans la vie du lieu qu'ils visitent** (établissement scolaire, CCAS, etc.).

- **La proximité des lieux favorise l'accès et les réorientations pour s'informer**

Il y a des effets de proximité qui jouent dans ces territoires, même si par ailleurs l'accès à nombre de ressources est restreint.

De multiples façons, **la petite taille du territoire, permet de faire jouer les complémentarités entre institutions, personnes, lieux**, etc.

On constate par exemple sur le site A, que les jeunes qui sont réorientés vers le CIO ; - par un CPE, par un CDI ou par la bibliothèque municipale -, y vont, ce qui n'est pas le cas en ville, où les déplacements sont plus compliqués, en tous cas pour les jeunes de cette tranche d'âge.

Il y a chez les jeunes la perception d'un accès plus facile qu'en ville aux interlocuteurs institutionnels.

Autre constatation : les informations sur les emplois, les jobs, les postes à pourvoir circulent beaucoup plus par relations et par le bouche à oreille que dans une grande ville. Nombre de jeunes interviewés ont trouvé leur emploi actuel ou leur job d'été ou de week end ou leur stage par relation (famille, amis, famille d'amis).

*« Quand j'ai un jeune qui vient qui a dépassé 16-17 ans, je sais qu'il peut aller à la Mission locale, je préfère qu'ils aillent à la Mission locale. Pour certains, je téléphone et je dis : 'tu vas voir telle personne'. Je connais le fonctionnement et je leur explique : 'eux ils ont un club objectif emploi, ils vont t'expliquer...' » (Prof site A)*

*« Quand j'envoie des jeunes au CIO, en général ils y vont. Il m'est arrivé de voir les conseillers d'orientation, ou alors les élèves reviennent et à nouveau ils viennent m'emprunter un autre document, parce qu'on leur a dit : 'il y a ce document qui va correspondre vraiment à ta demande, tu vas au CDI'. Ceux qui viennent me voir et que je réoriente, s'ils font la démarche de venir me voir, et que je les réoriente, ça marche, dans la plupart des cas. » (Prof site A)*

## **24-2 STRATEGIES PAR RAPPORT A L'ELOIGNEMENT OU L'ENCLAVEMENT**

- **Les jeunes ont deux lieux de vie**

Les jeunes de cette tranche d'âge dans ces territoires à dominante rurale vivent simultanément dans deux lieux, le lieu d'habitat et le lieu d'études ou de formation ou d'emploi, etc. Les déplacements entre les deux lieux sont constants et sur des rythmes très variés, quotidiens, hebdomadaires, trimestriels, etc.

Les jeunes en parlent comme si c'était la chose la plus naturelle du monde et ne s'en plaignent pas vraiment, sauf en ce qui concerne les temps de transport. **Cette dualité peut aussi être vue comme une richesse dont ils savent tirer profit. Ils sont confrontés à deux milieux différents, ils ont deux réseaux relationnels**, etc. Pour leurs recherches d'informations pour leur orientation, leur recherche de jobs ou d'emploi, ils utilisent les ressources des deux lieux en complémentarité.

Pour les professionnels, en revanche, **ce double ancrage des jeunes, à la fois géographique et relationnel apporte une complexité et suppose toutes sortes d'adaptations.**

Par exemple, nombre d'entre eux se plaignent d'avoir **plus de difficulté à toucher les jeunes**, à les réunir, à organiser des activités ou des déplacements, etc., car les jeunes repartent dès le mercredi ou le week-end dans leur commune de résidence.

Autre exemple, ils se demandent sans cesse comment rester à l'écoute, maintenir les liens, informer et mettre à jour l'information, mettre en réseau, etc. lorsque **les jeunes ne sont présents que le soir et le week-end dans la commune.**

C'est une réalité qui est compliquée à gérer pour les institutions : dans quel site les jeunes doivent-ils être inscrits, qui fait le suivi, etc.

C'est aussi une réalité que certains élus ont mal à admettre, pour des raisons financières évidentes, et aussi parce que le partage des tâches et les questions de légitimité sont difficiles à gérer.

Ce double ancrage des jeunes n'est pas facile à acter dans les politiques locales de jeunesse, on le constate sur les deux territoires étudiés.

## • Les stratégies par rapport à l'éloignement

Il est indéniable que **certaines pratiques sont freinées ou empêchées par la distance**. Ainsi par exemple, les jeunes du site B vont beaucoup moins souvent dans un CIO que ceux du site A et les classes n'y sont pas emmenées. Dans ce site, tout repose sur la présence de la conseillère d'orientation dans l'établissement.

Toutefois, **le développement d'Internet** (que ce soit en infrastructure ou en contenus) permet d'adoucir notablement les effets de l'enclavement et ouvre considérablement l'horizon des jeunes pour s'informer, se relier, monter des projets, etc. Les formations et les activités à distance sont aussi une opportunité dont eux et leurs familles s'emparent.

Unes des stratégies observées pour remédier au problème de l'éloignement consiste à faire jouer **les solidarités familiales, amicales, professionnelles**. Par exemple, se déplacer à plusieurs au CIO qui se trouve à 20 km, en profitant d'un déplacement en voiture, demander à quelqu'un d'autre d'aller consulter dans une bibliothèque de Chambéry, etc.

Sur un autre plan, on remarque que dans ces territoires, **les logiques spatiales peuvent, par la force des choses, prendre le pas sur les logiques administratives**. Ainsi pour s'informer, pour la scolarité ou pour l'emploi, les jeunes d'un territoire enclavé par rapport à Chambéry iront dans les départements voisins, plus accessibles. L'Éducation nationale accorde des dérogations, y compris vers une autre académie, toutefois pour d'autres institutions (Mission locale par exemple) cela peut poser des problèmes.

## • La distance comme frein ? Mobilité et territoire

Le vécu de la distance varie en fonction de multiples facteurs, en fonction des personnes et en fonction des moments du parcours. Et il peut être moins important ici que celui des personnes qui vivent reléguées en banlieue des grandes villes.

**Les jeunes ne veulent ou ne peuvent pas partir**, les enquêtes auprès des jeunes comme auprès des professionnels en font régulièrement état. Lorsqu'ils ne trouvent pas de stage ou d'employeur pour l'alternance sur place, certains préfèrent abandonner leur projet. Ils choisissent les options ou les filières présentes localement, parfois pour aboutir à un échec.

L'enquête montre aussi que ce n'est pas uniquement un choix délibéré, mais que jouent :

- le poids de **l'environnement familial**, qui parfois retient le jeune. Rappelons l'exemple d'un jeune dont la mère a refusé de faire pour lui la dépense de l'internat, le considérant « trop fainéant » ;
- les **problèmes financiers**, et la nécessité de préparer leur mobilité, en travaillant pour économiser l'argent suffisant ;
- les limites des infrastructures de **transport**...

*« Pour beaucoup de familles, il y a des critères de réalisme : multiplier les transports, l'internat. Nous on a des gamins très jeunes mais il y en a, on sent déjà qu'ils ne feront aucun effort pour sortir de leur périmètre, il y a le poids de la culture familiale, la fausse information, le périmètre de vie, l'idée de dangerosité, les idées reçues ... » (Prof site B)*

*« Ce sont des difficultés à poursuivre des études ici. Ils ont du mal à partir. Il y a vraiment une identité de vallée. On constate cela dans la recherche de stages pour les élèves qui sont en lycée professionnel, ils recherchent des stages ici alors qu'il y a beaucoup plus de débouchés dans le bassin chambérien. Pour se déplacer dans la vallée, rien n'est simple. Si un élève se retrouve en stage à Chambéry, et s'il habite loin c'est hyper compliqué. **Aller à Chambéry, c'est un peu un autre monde.** Ici ils connaissent tout le monde. Même s'ils vont étudier à Chambéry, ils cherchent après à avoir un débouché ici. Il y en a beaucoup qui font des études de tourisme, de commerce. » (Prof site A)*

Les professionnels font souvent référence à « l'identité de vallée », et à la recherche d'insertion dans le territoire, avec les conséquences en termes de déqualification professionnelle. Pour beaucoup d'entre eux, cette question de la mobilité représente un axe central de leur travail.

Par exemple, un CIO vise à produire des documents transversaux sur tous les métiers de la montagne et sur les formations correspondantes. Les missions locales mettent en œuvre des actions pour remédier aux problèmes de transports, par exemple les prêts de scooter ou les aides financières aux transports en commun.

*« Ceux qui font une démarche, après on me pose le problème pour le transport, encore ce matin une maman m'appelle : 'y a-t-il une aide pour le transport ?' Je peux faire un dossier Fonds d'aide aux jeunes mais c'est pas le fonds qui va payer 3 ou 6 mois de transports. Le milieu rural c'est toujours ça, le transport, et je me demande comment ils n'ont pas encore réfléchi à ça. Ici il n'y a pas de train, seulement le bus scolaire et c'est tout. » (Prof site B)*

Toutefois, selon certains professionnels **le problème de transport est parfois utilisé comme une excuse** et ils signalent qu'il existe de plus en plus de solutions concrètes. Ce qui nous renvoie à **la différence entre distance réelle et distance vécue.**

Et d'autres constatent que **certains jeunes veulent rester mais que d'autres désirent au contraire s'éloigner de leur territoire de résidence familiale.** On ne dispose pas de statistiques sur ces dimensions mais plusieurs interlocuteurs notent **une évolution depuis quelques années, avec un « moindre de frein à quitter la vallée.** Il y a des éléments sur les poursuites d'études au niveau départemental ».

## **3° PARTIE :**

# **L'APPROPRIATION DE L'INFORMATION ET SES EFFETS**

## **INTRODUCTION**

Dans cette partie, après avoir analysé les différentes dimensions de l'accès à l'information et des démarches de recherche d'information, nous approfondirons les mécanismes de son appropriation et de ses différents impacts. Nous les analyserons ces mécanismes selon quatre approches différentes :

Une première façon d'analyser ces mécanismes consistera à étudier les dynamiques entre l'information et le processus de décision.

Une deuxième approche consistera à approfondir les liens entre appropriation de l'information et système de relations.

Une troisième approche concernera les dimensions des apprentissages et du rôle de la pédagogie dans l'appropriation de l'information.

Une quatrième approche s'attachera à la dimension temporelle et à celle des rythmes de l'information dans les parcours des jeunes.

## 31. L'INFORMATION ET LES PROCESSUS DE DECISION

Les analyses mettent en évidence différentes dynamiques entre l'information et la décision. Nous en présenterons ici quatre, sans prétendre à l'exhaustivité, et tout en se gardant d'en faire des schémas généralisables.

### • Quand l'information débouche sur une décision ou permet d'avancer dans le processus de décision

Premier cas de figure, le plus simple : **lorsque l'information a permis au jeune de prendre connaissance et de bien comprendre** en quoi consiste tel cursus ou telle option et de faire un choix. Par exemple, pour l'une en fin de 3<sup>e</sup>, la lecture de la brochure ONISEP a été suffisamment éclairante pour faire un choix.

Deuxième cas de figure : **lorsque l'information rassure en élargissant la palette des filières ou des métiers possibles**. Par exemple, des jeunes peuvent progresser dans leur processus de décision lorsqu'ils découvrent des métiers dont ils n'imaginaient pas l'existence et ils réalisent alors qu'il y a une variété de choix pour chaque niveau scolaire. Ceci leur permet en particulier de s'apercevoir qu'il y a des alternatives si on échoue dans la filière choisie et leur fait reprendre confiance pour leur avenir. Par exemple une jeune fille de 15 ans était très attirée par la médecine et s'angoissait de plus en plus au fur et à mesure qu'elle réalisait que son niveau scolaire ne le lui permettrait pas. Au CDI, elle découvre toutes les autres professions médicales et paramédicales, ce qui la rassure et la réjouit. Cela lui permettra ensuite pour la classe de seconde de choisir l'option la plus adaptée, et grâce cette fois-ci à une visite de sa mère au CIO.

Troisième cas de figure : **lorsque l'information ouvre des possibles**. Par exemple, des jeunes découvrent en s'informant sur Internet qu'ils disposent de bien plus de choix possibles qu'ils ne le pensaient et cela leur ouvre les choix et leur redonne confiance, « c'est bon à savoir » dit l'un, qui avait sous-estimé son niveau.

*« Ça s'est fait tout seul, je m'étais renseignée sur les options qu'il y avait en 2<sup>nde</sup> dans le petit bouquin de l'ONISEP, 'Après la 3<sup>ème</sup>. Je m'étais renseignée et j'avais vu qu'en 2<sup>nde</sup>, ils proposaient la 2<sup>nde</sup> avec l'SES et j'ai dit oui. Il y en avait une autre mais ça ne me plaisait pas non plus, c'était tout ce qui est mécanique, ça ne me plaisait pas. Donc après avoir lu dans la brochure ONISEP ce que c'était que l'option SES, j'ai décidé de prendre ça. (Avez-vous eu d'autres informations ?) Non, ça me plaisait bien, et après, ça s'est confirmé en 2<sup>nde</sup>. »  
(Déscolarisée/17ans/F/siteA)*

*« Moi, vu que je savais dans quel domaine, bon après, quoi précisément je ne sais toujours pas mais ça m'a juste fait voir que, même si je n'arrivais pas à monter dans les grandes études comme j'avais prévu, il y avait toujours des métiers dans le même domaine mais avec moins d'études et que, si on échoue à un moment, on peut quand même rester dans le même milieu. » (2°/15ans/F/siteB)*

*« Sur Internet, ce que j'ai vu c'était des sites avec les taux de réussite, pour les S, les ES, les L, tout ce qu'il y a avec le bac, tous les secteurs, et j'ai vu que les S, ils réussissaient un peu partout, donc je me suis dit que je pouvais aller partout, donc ça, c'était déjà bon à savoir. » (TerminaleS/17ans/G/siteB)*

## • Quand la décision à son tour débouche sur une nouvelle démarche d'information

C'est le cas lorsque l'information reçue ou trouvée **aide à préciser les choix qui ont été faits et que enclenche une dynamique de nouvelles recherches d'information**. Le jeune accède à un autre niveau d'intégration de l'information, un jeune dit par exemple : **« Une fois qu'on sait ce qu'on veut faire, c'est plus facile d'écouter telle ou telle personne. »**

Un jeune homme, par exemple, découvre sur Internet une filière correspondant à son projet et retourne ensuite voir le professionnel pour lui en parler ; celui-ci à son tour lui apporte de nouvelles informations.

Une jeune fille prend conscience, après avoir été informée par son lycée des démarches à entreprendre pour accéder à la filière qu'elle a choisie, **que c'est à elle de faire les démarches suivantes d'information**. Elle sait désormais ce qu'elle doit rechercher comme information, donc elle décide de retourner dans des lieux d'information qu'elle a déjà visités avant de savoir vers quelle filière se diriger.

*« Quand j'ai commencé à m'intéresser au sport, j'ai trouvé les brevets d'État sportifs, sur le football, le BPJEPS, tous les trucs. Et après je suis même allé à la Mission locale en parler à ma conseillère. Elle le connaissait, le site. Elle m'a dit que si mon projet professionnel c'était ça, il fallait se lancer là-dedans et elle m'a dit qu'à la rentrée, il y avait une formation. » (Formation réqualif/19ans/G/siteA)*

*« Il y a les documents qu'ils nous donnent au lycée, parce qu'on est quand même bien informés au lycée. C'est pour les concours d'infirmière, on est informés des dates avant, et pour les inscriptions dans les écoles c'est vachement bien. Mais ça vient du CIO, je ne sais pas comment ça s'appelle, c'était sur tout ce qui est paramédical, les concours. C'est le lycée qui le distribue à chacun, on l'a en début d'année, c'est IFSI, je crois que ça s'appelle, c'est 2 feuilles avec le nom des écoles et où elles se situent, il y a des numéros de téléphone et il y a des dates. C'est à nous de faire les démarches derrière. C'est pour qu'on se renseigne auprès des établissements, il y a rien qui explique ce que c'est ni rien, c'est à nous de nous renseigner si on veut en savoir plus. Je pense que je vais retourner à la journée du lycéen pour bien me renseigner pour l'année prochaine. J'attends les journées, là. Et je pense que je vais aller au Salon de l'étudiant. Parce que je vais aller voir quand même, ça coûte rien, un samedi. » (TerminaleES/18ans/F/siteA)*

## • Quand l'information amène à changer la décision prise

## **La progression dans l'information peut faire que le jeune décide de changer de voie.**

Un jeune homme, par exemple, découvre que la branche qui lui plaît et qu'il a choisie n'a comme débouchés que des métiers précaires, ce qui lui fait changer d'avis car il veut un métier « où on travaille tous les jours. »

Un jeune homme, après avoir choisi une filière d'études, regarde les programmes sur un site universitaire et cela lui permet de se rendre compte qu'il n'accrochera pas à certaines matières donc il s'interroge sur son choix et reprend ses recherches.

Une jeune fille rencontre sur son lieu de job d'été une personne qui a suivi la même formation que celle qu'elle s'apprêtait à faire. Elle l'interroge et observe ses tâches quotidiennes, et elle se rend compte que ce métier ne l'attire pas du tout. Et elle change d'orientation.

## **• Quand l'information ne permet pas, empêche ou retarde la décision**

Premier cas : c'est lorsque les informations reçues ou trouvées **ne permettent pas de se représenter concrètement les métiers en action**. Et en général, ce n'est pas faute d'avoir cherché, certains y ont passé beaucoup de temps sans trouver de réponse et leur décision reste en suspens. C'est la raison pour laquelle tous les jeunes apprécient énormément les vidéos telles celles qui sont sur le site ONISEP. Mais tous n'y ont pas accès, loin s'en faut (s'ils n'ont pas l'ADSL, par exemple), et aussi beaucoup en ignorent l'existence.

Deuxième cas : c'est lorsque l'information reçue ou trouvée **ne permet pas de savoir si on a le niveau pour accéder à la filière convoitée**. Ici, l'information reste trop vague et ne leur permet pas de se situer avec précision par rapport au niveau exigé pour entrer dans une filière ou pour avoir dans chances d'y réussir. Il leur manque des informations plus pertinentes pour pouvoir se décider.

Troisième cas : cela concerne **ceux qui ne savent pas du tout ce qu'ils veulent, à partir d'un certain stade, l'approche documentaire seule n'apporte rien**. Que ce soit sur papier ou sur Internet, elle ne leur permet ni de préciser leurs centres d'intérêt ni de se décider. Les jeunes poursuivent leurs recherches mais de façon stérile car ils n'ont pas de fil conducteur.

Quatrième cas : c'est lorsque **l'information promise par le professionnel n'est pas fournie, la décision est suspendue**, le jeune reste alors dans une situation de doute sur ses possibilités.

Cinquième cas : c'est lorsque l'information est présentée de manière trop générale, en particulier en séance collective. Pour certains, elle n'apporte rien car elle est perçue comme très abstraite et trop succincte.

« J'ai cherché sur le métier d'ingénieur, dans n'importe quoi, dans la recherche, dans la chimie : **est-ce que je suis dans un labo en train de mélanger des produits ou est-ce que je suis dans un bureau en train de chercher des théorèmes ?** C'était l'an dernier, j'ai passé du temps à chercher, parce qu'il y avait encore la probabilité que je passe en Terminale, donc j'ai passé un bout de temps à chercher des trucs. » (1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)

« Je me suis dit : 'pourquoi pas ?', **mais je ne sais pas si j'en suis capable. Je pense qu'on n'est jamais sûr.** Parce qu'ils nous disent juste : 'Il faut juste que vous ayez votre bac S', j'espère que je l'aurai mon bac S. Ensuite : 'Vous avez besoin d'être bon en mathématiques', est-ce que je le suis assez, est-ce que je ne le suis pas assez, je ne sais pas, voilà. Ils devraient dire : 'Un élève qui a...', par exemple, je ne sais pas, des fourchettes, par exemple, «un élève qui a moins de la moyenne en maths, c'est rayé de la carte», ou même 'moins de 13', ou des notes de bac. Ou même la mention nécessaire à l'entrée de l'école, et ça c'est pas précisé. » (1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)

« Quand on sait ce qu'on veut faire, on peut regarder les fiches métier, mais quand on n'a pas de but précis, pour trouver... Au CDI, il y a des fiches métiers, beaucoup de magazines, des classeurs qui présentent les métiers par ordre alphabétique, par type de métier, par centre d'intérêt. Ils ont 3 classeurs, j'ai déjà un peu fouillé, mais j'ai rien trouvé d'intéressant. Je cherchais moi, je feuillette comme ça d'abord, parce que les centres d'intérêt, je ne sais pas vraiment, **il n'y a pas grand chose qui m'intéresse pour l'instant, et je suis perdu cette année, voilà, je sais pas quoi faire et, l'année prochaine, je vais devoir faire un choix, donc il faut que je me bouge.** Au CDI, j'ai pas l'impression d'avoir trouvé, peut-être qu'il faut faire un stage pour savoir si ça nous plaît ou pas parce que quand on voit le nom du métier et ce qu'ils nous disent dessus, j'ai pas l'impression que je suis intéressé. » (1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)

« **La conseillère d'orientation, j'y suis allé en 3<sup>ème</sup>, et déjà on m'a pas donné toutes les informations, et quand je suis sorti, je ne savais plus du tout ce que je voulais faire, j'étais perdu.** J'étais allé pour demander sur l'armée de l'air et elle ne m'a donné que la moitié des informations, elle m'a dit qu'il y avait 2 secteurs, elle m'en a donné un, et à la fin, on n'avait plus de temps, donc j'ai dû partir, elle m'a dit qu'elle me redonnerait les autres informations. Parce que la filière qu'elle m'a donnée, c'était celle que je jugeais la plus difficile donc je voulais voir si l'autre, par rapport à mes capacités, c'était possible aussi. Et plusieurs fois, je suis reparti la voir, après c'était la fin de l'année, elle m'a jamais donné le reste. La première fois, elle m'a dit qu'elle avait fait des recherches, et qu'elle n'avait pas encore trouvé. La deuxième fois, elle m'a dit qu'elle avait trouvé, mais qu'elle avait pas les notes sur elle, donc au final... Peut-être que je vais réessayer d'aller la voir cette année au lycée, peut-être que c'est pas la même, j'aurais plus de chance ! C'est vrai qu'elle m'a quand même un petit peu aidé, mais c'est vrai que j'avais déjà pas mal lu dans des brochures. » (2<sup>nde</sup>/16ans/G/siteB)

« **On a eu un jour une conférence dans un amphithéâtre sur les études après le bac, mais bon, c'était vraiment pas intéressant :** 2 ans après le bac ce sera un BTS, 3 ans, ce sera ça, école d'ingénieur... Le truc qui ne nous sert à rien, on a perdu 2 heures, c'était l'année dernière. Ils nous avaient distribué des feuilles, c'était des profs je crois, il y avait rien d'intéressant, ils nous ont donné la feuille avec des colonnes : 'là où on peut aller dans telle année...' Ce tableau, on l'avait déjà eu en 3<sup>ème</sup> donc j'en voyais pas du tout l'intérêt... » (TerminaleS/17ans/G/siteA)

## 32. LE RELATIONNEL DANS L'APPROPRIATION DE L'INFORMATION

Nous avons vu dans la 1<sup>o</sup> partie l'importance et la grande diversité des personnes en tant que ressources, auprès desquelles les jeunes recherchent ou trouvent des informations.

Ici nous explorerons comment fonctionne la dimension relationnelle dans l'appropriation de l'information.

### • Une écoute disponible, un « contact humain »

L'information est mieux intégrée dans le cadre d'une interaction qui permet d'avancer dans la réflexion, par exemple quand on ne sait pas très bien ce qu'on veut.

Les professionnels le savent et parlent d'écoute disponible, nécessaire à certains moments, plutôt que de mettre le jeune devant une documentation ou un écran.

*(Si vous aviez à informer d'autres jeunes ?) « Je conseillerais déjà de faire les salons, parce que ça aide. Quand on ne sait pas ce qu'on veut faire ou même quand on sait ce qu'on veut faire, dans l'optique : 'Il faut que je me renseigne', ça peut être mieux parce qu'on est en contact directement avec les personnes. Quand on lit sur une brochure par exemple, ou sur Internet, on n'a pas... Tandis que là, on a la personne en face de nous qui nous explique et, si on a des questions, on peut lui poser directement, alors que sur les sites, c'est un peu dur. C'est le contact humain, c'est mieux.» (TerminaleES/18ans/F/siteA)*

### • Une individualisation de la relation à certaines étapes-clés

Les professionnels remarquent que l'appropriation de l'information se fait souvent dans une complémentarité entre le collectif et l'individuel.

Plus précisément, **une personnalisation de la relation semble indispensable à un moment ou à un autre**, dans des formes et à des moments qui ne sont pas les mêmes selon les jeunes, et qui peuvent varier en fonction des contextes, des cultures professionnelles, etc.

Selon les jeunes, cette personnalisation est plus ou moins cruciale et doit être plus ou moins durable.

On peut le constater dans le cas des relations que les jeunes peuvent avoir avec des professionnels engagés dans des métiers. Par exemple, pour certains jeunes, seule cette interaction-là a fait qu'ils ont pu se représenter le métier concrètement. Et encore faut-il que ce soit le bon niveau hiérarchique avec lequel ils soient mis en contact.

Enfin, selon les étapes du parcours du jeune, ce n'est pas le même type de personne avec qui il leur faut avoir une interaction personnalisée pour être à même de bien s'approprier l'information.

*« Il y a la nécessité de trouver la bonne personne qui permet au jeune de se représenter le métier : il n'y a pas assez 'd'aller voir sur le terrain'. Dans les rencontres professionnelles, ils rencontrent le chef de chantier mais ils ne vont pas rencontrer l'ouvrier qui est sur le chantier. On met souvent les jeunes en présence de personnes qui sont en haut de la hiérarchie et jamais des personnes qui sont au cœur du travail en question. » (Prof site B)*

*« Les jeunes prennent rendez-vous avec la conseillère qui vient au lycée et ils viennent ensuite avec nous discuter de notre expérience d'étudiants parce qu'en tant qu'assistant d'éducation ou maître d'internat on n'est quand même pas loin de notre période d'études. Ils discutent aussi beaucoup avec les CPE pour savoir les contenus des différentes filières dans le lycée. Ça, c'est valable quand ils sont en seconde, qu'ils ont 15-16 ans et qu'ils font l'orientation pour la première. Et s'ils doivent rentrer en 2<sup>e</sup> année de BEP, ils vont en discuter avec la CPE du lycée professionnel. » (Prof site A)*

## • La confiance réciproque

**Il faut une confiance dans les deux sens pour que l'information fasse sens.** Certains professionnels interviewés pensent que les adolescents rejettent systématiquement la parole des adultes et donc qu'ils ne prennent pas au sérieux les informations qu'ils leur transmettent. **C'est le rôle du professionnel de créer les conditions pour que s'instaure cette confiance.** Les jeunes sont plus enclins à accorder leur confiance s'ils sentent que la personne leur fait aussi confiance.

Cette relation de confiance est nécessaire en particulier **pour les réorientations vers un autre lieu d'information ou vers une autre source.**

**C'est bien parce que la dimension de confiance est présente que l'information fonctionne si bien avec les pairs,** ou avec les jeunes qui les précèdent dans les cursus ou les formations, ou encore avec les frères et sœurs plus âgés, les oncles et tantes. C'est parce que ceux-ci **font passer d'autres éléments d'intégration** lorsqu'ils leur « racontent » comment ça se passe et que cela leur permet de mûrir leur projet. Ceci permet aux jeunes d'appréhender le métier ou la filière d'études en dehors des dimensions techniques ou de compétence, dans les dimensions du vécu, « des anecdotes », dira une jeune garçon.

**C'est aussi dans ce contexte de confiance qu'ils peuvent évaluer la faisabilité d'un choix**, en comparant leurs capacités à celles de leurs pairs.

Enfin, **c'est dans cette relation de confiance qu'ils vont parvenir à confronter leur rêve à la réalité** et, dans certains cas, de pouvoir en faire le deuil. C'est ce que permet la relation avec un professionnel du métier dont ils rêvent. Ainsi l'exemple d'un jeune homme qui s'accroche au rêve de devenir vétérinaire depuis son enfance et à qui un vétérinaire a fait comprendre que son parcours ne le lui permettrait que s'il allait faire ses études à l'étranger, où la sélectivité était moins forte, ce à quoi il finit par renoncer.

*« Il faudrait qu'il y ait un retour au niveau du collège de la part des anciens élèves ; ils sont à même d'être entendus par les autres jeunes. Ce n'est pas exploité aujourd'hui mais cela semble être une direction. » (Prof site B)*

*« Les élèves veulent entendre les expériences des uns et des autres avant de faire le choix. Les jeunes diffusent l'information par l'intermédiaire d'Internet, du téléphone. En début d'année, on appelle le copain, la copine du copain pour voir comment ça se passe. » (Prof site A)*

*« Kiné, finalement je ne pense pas que je vais faire ça parce qu'il faut faire une année de médecine, et moi, je suis pas acharné par le travail. Je connais une fille de S., là où j'habite, qui a fait médecine, et elle c'est vraiment une acharnée du travail, et elle a fini 500<sup>ème</sup> de sa promo sur peut-être 1000 ou 2000, et il y a que 200 places donc je me suis dit : 'si j'y vais, je suis sûr de perdre une année, c'est pas sûr à 100% que je l'ai, et en plus, il faut que je travaille, et moi, je recherche plutôt la facilité.' » (TerminaleS/17ans/G/siteB)*

*« J'ai un oncle qui est banquier et il me parle de son métier des fois. Et comme c'est mon oncle, il me racontait un peu ce qu'il faisait dans son travail, il me raconte toujours d'ailleurs ce qu'il fait dans son travail. C'est peut-être moins technique, telle école, tel niveau de formation, que le professionnel que j'ai vu au forum des métiers, mais c'est riche, dans le sens où les anecdotes, ça nous donne peut-être plus envie. » (M/3<sup>ème</sup>/14ans/G)*

*« J'ai des renseignements sur l'audiovisuel, parce que mon frère y est. Du coup, ça me tente un peu, je me dis : 'pourquoi pas ? C'est intéressant ce qu'il fait.' Il me raconte ses tournages et je trouve ça intéressant. Je me dis : 'un BTS audiovisuel, je ne pourrai pas me planter parce que je suis meilleur que lui en physique.' Lui, il voulait aller dans l'image, d'ailleurs il a réussi. Moi, je voudrais plus aller dans l'audio, donc je vais peut-être y aller. » (1<sup>ère</sup>S/17ans/G/siteB)*

### **33. LES APPRENTISSAGES ET LA PEDAGOGIE DE L'INFORMATION**

L'appropriation de l'information ne peut se faire que si les jeunes possèdent un minimum de méthodologie documentaire et de gestion de l'information. Et cette

question des apprentissages apparaît comme **un défi majeur aujourd'hui, dans un contexte de prolifération des informations, des sources et des supports**. Plusieurs professionnels interviewés le soulignent.

Toutefois, les deux enquêtes (auprès des jeunes et auprès des professionnels) concordent pour indiquer qu'est largement sous-estimée l'importance des apprentissages et de la nécessité de transmettre les outils d'appropriation de l'information. Ceci n'est bien entendu en aucune façon spécifique à ces territoires ni à la Savoie, c'est le cas en région parisienne également.

### **33-1 LES PEDAGOGIES VISANT A L'AUTONOMISATION DANS LA RECHERCHE D'INFORMATION**

Au vu des entretiens menés, et sous réserve d'inventaire plus poussé, l'ensemble des pratiques des professionnels avec et pour les jeunes visant à leur autonomisation dans la « culture de l'information »<sup>3</sup> est relativement peu développé.

Or cette nécessité est identifiée, car reviennent souvent dans les entretiens l'expression de ce souci : « il faut leur répéter plusieurs fois », « ils ne lisent pas », ils n'osent pas demander, etc.

- La représentation la plus courante de la mission est celle de la **mise à disposition de l'information** : les CDI prêtent beaucoup les outils sur l'orientation, car ils savent que c'est très important que le jeune puisse se les approprier à son rythme. Ils affichent ce qu'ils reçoivent. Les CPE distribuent beaucoup de documents.

Un CDI de lycée a intégré dans les séances d'initiation à la recherche documentaire un travail en « **atelier ONISEP** » **par petits groupes sur la recherche pour l'orientation**, qui comporte des exercices pratiques et une présentation exhaustive du fonds et des outils, « pour qu'ils sachent qu'il y a cette documentation qui existe au CDI. »

Une conseillère d'orientation réalise depuis deux ans **en collège des séances de recherche documentaire, en classe de 5° et de 4°**.

En revanche, il n'y a en général **pas de suivi de l'utilisation** de ce qui est proposé comme information. Certains semblent considérer qu'après la mise à disposition s'arrête leur rôle, ils ne se posent pas la question de comment les jeunes utilisent, s'approprient ou pas les informations.

---

<sup>3</sup> « La culture de l'information », Brigitte JANUALS, éditions Hermès, 2003

*« Les affiches, moi j'affiche beaucoup, tout ce que je reçois au niveau de l'orientation, j'ai des panneaux 'orientation', les affiches sont là. **Soit ils les voient, soit ils les voient pas, mais tout ce qui me paraît important, je l'affiche.** » (CDI)*

*« Ils peuvent voir des affiches au CDI du collège mais **de là à vous dire qu'ils les lisent, je ne peux pas vous répondre** ». (CDI)*

• **L'objectif est de « donner une réponse » ou de réorienter, plus que de former à la recherche et à la gestion de l'information.**

Même en CDI, le souci de pédagogie documentaire, dans ce domaine de l'orientation n'est pas toujours prioritaire, alors qu'il existe pour le reste du fonds. Peut-être parce que, comme le dit un professionnel, la question posée par l'élève est la plupart du temps chargée « d'angoisse » et l'objectif est avant tout de **donner une réponse**. L'un dira : « Je me mets au service de l'élève et je chercherais volontiers pour lui, je ne suis pas dans un souci pédagogique, de lui apprendre à..., je m'en fous, ce que je veux c'est qu'il ait sa réponse. Je l'ai vécu en tant que parent, c'est terrible. »

Ceci étant dit, nombre de professionnels ont conscience de la nécessité de la pédagogie, au moins sur certains outils.

*« Pour quelqu'un qui veut des informations, par exemple pour devenir aide soignant, on va l'orienter vers les fiches du CIDJ pour qu'il connaisse. C'est nous qui les leur indiquons, j'ai rarement vu un jeune prendre les fiches du CIDJ et regarder par lui même, c'est nous qui les leur indiquons et on les incite à faire ces recherches-là pour qu'ils puissent avoir plus d'informations. Et on leur montre comment ça fonctionne. » (Mission locale)*

• **L'enquête auprès des jeunes met en évidence que presque tous ont été formés à l'utilisation du CDI et qu'ils n'ont pas de difficulté majeure à s'y retrouver.**

D'une manière générale, de nombreux jeunes déclarent **garder et imprimer tous les documents sur ce sujet** « pour plus tard ». Ils le font avec différents objectifs :

- pour pouvoir y revenir et **se remémorer les informations** : « J'ai imprimé quelques fiches de l'ONISEP et je les ai gardées, au cas où j'oublie des informations, je regarde dessus. » (G/15ans/3°DP6).

- « pour pouvoir **réfléchir encore** parce qu'il y a plusieurs écoles qui me plaisent donc je préfère les garder. » (14ans/3°/F)

- pour **se construire une connaissance petit à petit sur un métier ou un secteur**. Une jeune fille a eu d'elle-même l'idée de se constituer un dossier à partir de coupures de journaux, de revues et d'extraits de magazines de télévision présentant

des émissions sur le secteur qui l'attire. « Je les garde pour faire un petit catalogue pour moi. » (15ans/BEP/F)

- pour **informer d'autres jeunes** « qui veulent faire le même métier ». Le cas est fréquent de jeunes qui gardent pour les autres, leurs frères et sœurs, cousins...

• Toujours en matière, d'appropriation des informations, l'enquête semble montrer que **lorsque les professionnels fournissent des outils, il y a archivage et organisation de l'information, et un sens est donné à une réutilisation éventuelle.**

Ainsi des élèves de collège qui ont reçu une « pochette » pour collationner et conserver les documents concernant leur orientation, et l'enquête montre qu'ils s'en sont servis et resservis. Par exemple, au moment du Forum des métiers, ils ont classé les documents reçus ou collectés dans la même pochette. Dans un autre collège, il s'agit d'un classeur.

*« Au niveau du collège les jeunes ont **un classeur ou ils stockent de l'information tout au long de leur scolarité à partir de la classe de 6e.** Ils en prennent possession. On voit ce qu'ils ont sélectionnés et cela permet d'échanger autour de leur projet. Ils peuvent découper des articles de presse par exemple. » (CPE)*

## 33-2 LES PARCOURS D'INFORMATION DES JEUNES

• Sauf exception, la connaissance par les professionnels du **parcours antérieur du jeune dans l'information, ou encore dans l'offre locale d'information,** n'est pas présente.

Les professionnels, qu'ils soient spécialisés en information ou pas, en général demandent aux jeunes qui viennent les voir ce qu'il ont déjà eu comme information mais rarement où, comment, quand et dans quelles conditions ils l'ont eu.

*« Ils viennent nous voir avec des informations qu'ils ont déjà, ils nous disent qu'ils ont ces informations-là, on va leur donner d'autres sources mais **on ne va pas spécialement voir si les informations qu'ils ont eues avant viennent du CDI ou d'ailleurs.** On intervient aussi sur le Carrefour des métiers mais **on ne fait que leur donner des pistes sans leur demander où ils vont aller chercher les informations.** S'ils ont une question précise, on leur donne la réponse ou on les envoie vers quelqu'un, soit on leur conseille d'aller sur tel site ou d'aller voir tel magazine ou telle entreprise.» (Prof site A)*

- L'enquête auprès des jeunes met en évidence qu'ils pratiquent par exemple **des visites répétées dans le temps d'un même site Internet.**

La citation qui suit pourra peut paraître atypique, et elle l'est d'une certaine façon puisqu'il s'agit d'un jeune âgé de 14 ans, particulièrement mûr pour son âge, et fils d'enseignant. Toutefois, même si tous les jeunes ne verbalisent pas et n'analysent pas aussi clairement ce mode d'utilisation d'un site Internet, les pratiques de visites répétées sont courantes et il nous semble, au vu de l'enquête, qu'il ne faut pas sous estimer la capacité des jeunes à :

- **différencier les informations à jour de celles qui ne le sont pas,**
- **réaliser des auto apprentissages en se familiarisant progressivement à un lieu, même virtuel.**

Rappelons par ailleurs que le site de l'ONISEP est largement pratiqué par tous les profils de jeunes interviewés.

*« J'y vais souvent sur ce site, c'est ma façon de surfer sur Internet, il y en a qui vont sur MSN, moi, je vais sur le site de L'ONISEP. (Parce qu'il y a des choses nouvelles ?) Oui, c'est peut-être là j'ai vu le Mondial des métiers, des nouveautés, comme il y a des changements dans les lois dans le gouvernement. Et sur les programmes aussi, ils disent : 'Il y aura beaucoup de changements en 2<sup>nde</sup>'. **Je regarde ce site chez moi.** Et aussi pour regarder les lycées, voir ceux qui m'intéressent, les options qu'il y a. **La base de données, ils la remettent à jour de temps en temps**, par exemple, la 1<sup>ère</sup> fois que j'ai du aller sur le site de L'ONISEP, c'était en 6<sup>ème</sup>, il y avait un ancien bouquin sur les métiers de la banque et de la finance, il était sur le site et au CDI. À l'époque, je regardais beaucoup de choses, j'étais pas figé sur les métiers de la banque. Et il a été mis à jour ce bouquin, donc la banque de données a été mise à jour aussi. Mais bon, c'est juste un coup de chance, peut-être que tous les métiers n'ont pas été remis à jour. (Qu'y avait-il de nouveau par exemple ?) Les informations, les salaires, le LMD qui a été mis en place depuis, c'est des choses qui ont changé. Les salaires ont changé, les écoles aussi, il y avait vraiment de nouvelles infos. (Vous êtes retourné sur le métier sur le site, pourquoi ?) **Parce que j'avais besoin de le relire, parce que je l'avais pas imprimé.** J'y suis retourné après le forum des métiers, et c'est là que j'ai vu la vidéo et c'est là que j'ai vu que ça avait changé. Sinon, c'est vrai que ça n'a pas d'intérêt d'y retourner. » (3<sup>ème</sup>/14ans/G/siteB)*

- Toujours en termes d'analyse des parcours, on constate que, avec le temps, les apprentissages sur le repérage dans les sources et les lieux portent leurs fruits. **Ceux qui ont reçu une bonne initiation et ont été bien accompagnés ont le sentiment de savoir comment faire des recherches et d'avoir ont une meilleure connaissance des lieux ressources.**

*« On nous a donné plein d'endroits où aller donc maintenant on sait où aller et puis on sait comment y aller donc si on a besoin on y va. Par exemple, les sites Internet tout ça, on nous les a donnés. Là, j'ai pas regardé au lycée s'il y avait dans le CDI des choses sur les métiers mais je pense qu'il doit y en avoir donc, à ce moment là, on demande à la documentaliste. » (2<sup>o</sup>générale/15ans1/2/F/siteB)*

*« Maintenant, je sais où chercher. Là, déjà, je pense que je vais aller au CDI et je pense que je vais faire un tour au CIO. Maintenant, avec tout ce qu'on nous a dit depuis qu'on est*

*rentrés au collège, depuis 4 ans, là, ça fait un moment qu'on nous dit les mêmes choses, donc à force, on sait où aller.» (2<sup>nde</sup>/16ans/G/siteB)*

### **33-3 LES PRATIQUES EN MATIERE DE GESTION DE L'INFORMATION**

#### **• La gestion de l'abondance des informations reçues ou trouvées et de la multiplication des sources**

C'est un problème pour les jeunes, on l'a évoqué, mais aussi pour nombre de professionnels eux-mêmes qui, on l'a vu à propos d'Internet, ont de plus en plus de mal à gérer le flux d'informations et de documents de tous ordre qui leur parviennent chaque jour.

Un des aspects de ce problème est le fait que **les sources privées sont de plus en plus envahissantes**, les informations émanant des écoles privées prennent une place croissante, sur tous les supports, y compris par des prestations dans les forums. Et les professionnels disant avoir du mal à se faire une idée sur la qualité et la pertinence de ces informations.

Par ailleurs, ces informations sont dotées d'une force de frappe telle que des professionnels se demandent si ce n'est pas au détriment de l'information sur les écoles publiques.

*« Beaucoup de jeunes viennent me voir avec des brochures d'écoles privées trouvées sur Internet, par exemple pour une formation de secrétaire médicale ou de comptable et je leur dis : '5000 € pour une formation, attends il y a autre chose à faire !' (...) Et il y en a qui viennent et qui disent : 'Je veux une formation.' Et on leur demande en quoi et ils répondent : 'Je ne sais pas, vous n'avez pas un catalogue ?' Après, on parle construction de projet mais pour ça, il faut qu'ils viennent à Chambéry et donc il y en a peu qui viennent. »  
(Prof site B)*

#### **• Confusions ou ambivalence entre publicité et information**

Dans les entretiens de jeunes, **la difficulté pour beaucoup de jeunes à distinguer les informations d'origine promotionnelle des contenus plus informatifs** est souvent présente et c'est noté également par les professionnels.

Certains jeunes, mais c'est une minorité, ont remarqué que des sites étaient conçus de manière particulièrement attractive pour « donner envie » aux jeunes d'entrer dans la branche d'activité proposée.

Et il faut aussi souligner que la plupart des jeunes pensent que tout site d'école est par définition fiable.

*« Le site que j'ai regardé c'était **le site de l'armée**, que j'avais vu sur la brochure que j'ai eue au Forum des métiers. **Ils mettent toutes sortes de choses pour attirer les gens**, comme les véhicules, ça attire. Il y a des photos, ils mettent même des sons, par exemple, quand on ouvre une page, il y a le son d'un avion de l'armée qui passe, des trucs comme ça. Ça complétait un petit peu tout ce qui était écrit sur la brochure, où ils disaient qu'il fallait faire des études, et sur le site ils disaient la même chose. C'est un site, il y avait un petit peu plus, mais pour ce qui m'intéressait vraiment, il y avait pas grand chose. **Sur un papier, il y a rien de vivant tandis que là, ça donne plus envie.** » (2<sup>nd</sup>e/16ans/G/siteB)*

## • Perceptions de la fiabilité des sources sur Internet

Sur Internet, les pratiques d'appropriation et de traitement de l'information sont souvent **plus rigoureuses que l'image qu'en ont les professionnels, en tous cas chez ceux qui utilisent beaucoup Internet et depuis longtemps.**

### Sur la fiabilité d'Internet, les jeunes sont partagés

Contrairement aux perceptions des professionnels, qui pensent majoritairement que les jeunes trouvent crédibles toutes les informations trouvées sur Internet, si une partie des jeunes a effectivement une grande confiance, **ils sont nombreux à se montrer plutôt soupçonneux, surtout parmi les plus anciens utilisateurs.**

#### • Parmi ceux qui trouvent Internet fiable :

Tout d'abord, certains pensent que toute information mise sur un site l'est.

Pour d'autres, c'est le fait de voir **par écrit** une information, cela leur paraît plus fiable qu'une information orale.

Pour d'autres enfin, lorsqu'un site leur paraît « **bien expliqué** », **c'est un site qui leur paraît fiable.**

*« Quand on leur donne une information officielle, ils vont la lire. **Mais pour eux, Internet, c'est plus officiel, c'est plus partagé par d'autres.** » (Prof site A)*

*« Je pense **que c'est vrai, ce qu'il y a sur Internet, puisque c'est sur les sites.** C'est les sites des écoles. » (15ans/3<sup>e</sup>/G/siteA)*

*« Internet, l'avantage c'est qu'on voit ce qu'il y a écrit, quoi, parce que des fois quand il y a des gens qui te parlent comme ça, tu ne sais pas s'il faut les croire donc... **Tandis que sur Internet, on voit vraiment.** » (17ans/1<sup>er</sup> bac pro/F/siteA)*

*« Je pense que c'est des sites qui sont quand même réglementés. Il y a les sites des écoles, ça c'est clair, c'est sûr. Après, il y a des sites comme **Wikipédia**, ça c'est des sites, je sais que c'est des sites sûrs. Après, quand on voit que c'est bien expliqué tout ça, on se dit qu'il y a des chances pour que ce soit sûr. » (TerminaleS/18ans/F/site A)*

- Pour ceux qui ont **des doutes sur la fiabilité d'Internet** :

C'est, pour certains, le trop plein d'informations et de sources qui les fait douter. Et ils ont plus confiance dans les livres, car « au moins on est sûr de la source. »

Pour d'autres, c'est l'ouverture d'Internet et le fait que tout un chacun peut y intervenir qui les rend méfiants.

*« **Les bouquins c'est mieux, on est sûr de la source.** On tape sur le logiciel du CDI ce qu'on cherche, il y a les livres qui sortent et après on trie dans les livres, c'est vachement plus facile qu'Internet. Si on tape, par exemple '**les inondations**' au CDI et '**les inondations**' sur Internet, on trouve trop de trucs flous. » (TerminaleS/17ans/F/siteB)*

*« Internet, l'inconvénient, c'est qu'il faut savoir sur quel site aller, parce que sinon, **il y a tellement de choses qui sortent, on sait jamais si c'est vrai ou pas vrai.** » (2<sup>o</sup>/15ans/F/siteB)*

*« Je pense **qu'Internet c'est peut-être un peu moins fiable, vu que tout le monde peut modifier des informations, des trucs comme ça mais par contre, je trouve que c'est plus rapide d'aller sur Internet que de se procurer des dépliants, des trucs comme ça.** » (3<sup>o</sup>/14ans/F/siteA)*

*« Sur Internet, on peut tomber sur des trucs faux. (Comment savez-vous que c'est faux ?) Justement, parfois c'est difficile, c'est aussi un des inconvénients, c'est qu'on a du mal à **trouver le vrai et le faux.** Après, il y a des avantages... » (2<sup>nde</sup>/16ans/G/siteB)*

## **La distinction entre sources privées et sources publiques**

Une partie des jeunes, parmi les plus utilisateurs les plus aguerris, sont soucieux de distinguer les sources d'origine privée des sources « officielles ». Même si certains ne peuvent expliciter quels sont leurs critères, ils se montrent vigilants, en particulier à l'égard des blogs.

*« Les aspects négatifs d'Internet, c'est la fiabilité des renseignements. Quand je vais sur un site, j'aime bien que ce soit un site officiel. (À quoi pouvez-vous voir que c'est officiel ?) **Quand il y a les logos de l'État ou du ministère. Le truc des universités...** Moi, je conseillerais aux jeunes d'aller sur Google et puis qu'ils cherchent un peu partout, qu'ils regardent sur des sites, comme moi. Peut-être que je crois regarder sur un site qui est certifié et qui en fait ne l'est pas, mais je pense avoir quand même de bons renseignements. Non, moi, je ressentais pas le besoin de les vérifier, ça me semblait fiable. Mais ça ne me passerait même pas à l'esprit de chercher des informations sur un blog par exemple, parce que sur un blog, c'est quelqu'un, **n'importe qui, qui met ce qu'il veut. Si je vois quelque chose qui m'intéresse sur un blog, au pire je vais m'y arrêter, mais je ne m'y fierais pas, ça c'est sûr.** » (TerminaleS/17ans/G/siteB)*

*« On voit quand même si c'est un site sérieux, on a l'habitude d'aller sur Internet tous les jours, donc... Je ne sais pas comment l'expliquer. Par exemple, si c'est dans un blog, c'est même pas la peine d'aller voir ce que c'est. Et puis aussi, il faut trier sur Internet, moi, je regarde un petit peu tous les sites, je pèse le pour et le contre, en général je passe sur les blogs, j'essaye de trouver les sites officiels, et après, je me fais ma propre idée par rapport à tout ce que je vois. » (2<sup>nde</sup>/16ans/G/siteB)*

## • Pratiques de vérification des informations

Bien entendu, ceux qui perçoivent les sources d'Internet comme fiables ne procèdent à aucune vérification.

Les autres cherchent à vérifier les informations :

- soit par **le croisement d'informations trouvées sur plusieurs sites différents**. L'un dit que c'est un conseil qu'il a reçu de la documentaliste.
- soit **auprès de personnes ressources**.

*« Je vais voir d'autres sites pour voir si ils mettent tous la même chose, déjà. » (14ans/3°/F/siteA)*

*« Internet, c'est plus complet mais en même temps, on ne sait pas si c'est des informations fiables, des fois ça dépend sur quel site on va. (Comment savez-vous si c'est fiable ou pas ?) Ben, on compare avec d'autres sites. » (4°/14ans/G/siteA)*

## 34. LA TEMPORALITE, LES RYTHMES DE L'INFORMATION

### • Diversité des rythmes, temps des jeunes et temps des adultes

Nombre de professionnels rappellent que, avec les jeunes il faut du temps, il faut que tout soit bien « annoncé à l'avance », et ensuite repris « au dernier moment ».

La variable temps joue énormément dans le domaine de l'orientation, avec l'ouverture ou la fermeture du choix, selon les moments. Et, on l'a vu dans les

analyses ci-dessus, les « besoins » en information, et en accompagnement à l'information, ne sont pas les mêmes.

## • Moments clés de l'orientation

Ce sont les moments où le jeune doit impérativement choisir une filière ou un métier, que ce soit après le bac ou après le 2<sup>nde</sup>, ou encore après la 3<sup>ème</sup> s'il envisage une filière professionnelle. Ce sont **les moments où il est important d'avoir déjà les informations nécessaires et de les maîtriser.**

Comme dans la région parisienne, les jeunes comme les professionnels **souhaiteraient que l'information et la sensibilisation à l'orientation commence dès la 6<sup>e</sup>**. Les jeunes, en fin de 3<sup>e</sup>, se rendent compte qu'ils sont devant des choix auxquels ils ne sont pas préparés.

*(D'après votre expérience, à quel moment c'est le plus important d'avoir les bonnes informations, d'être bien conseillé ?) « Dès l'entrée au collège, **dès la 6<sup>e</sup>, pour voir un peu déjà tout ce qui existe en matière de formation.** Je sais que la plupart de mes collègues qui arrivent en fin de 3<sup>e</sup>, ils se dirigent en seconde parce que ben, ils ne savent pas quoi faire. Il y en a plein aussi qui font S, qui font leur terminale, qui partent en biologie parce qu'ils sont bons en ça, mais qui ne savent pas quoi faire. Donc déjà dès le collège, bien informer c'est déjà bien. » (1<sup>er</sup>Bac proSTIE/G/siteA)*

Ce qui caractérise **ces moment-clés c'est le fait qu'ils sont souvent marqués par l'urgence de la décision**, et que beaucoup ont à s'informer dans l'urgence. Car ils n'avaient pas anticipé et/ou n'ont pas été suffisamment informés, ou encore n'ont pas intégré les informations qui leur ont été fournies.

*« La CPE nous a dit de chercher vite, parce que l'orientation, elle arrivait plus vite que ça n'y paraissait. » (TerminaleS/17ans/G/SiteB)*

*« En 3<sup>e</sup>, il faudrait que ça soit clair qu'il y a vraiment les deux voies parce que moi je sais que c'était vachement flou, j'ai trouvé. Je ne savais pas qu'est-ce que j'allais faire en seconde, je n'avais pas les options que j'allais pouvoir choisir, je ne savais rien du tout. Il faudrait qu'on voie bien les différences. Moi, j'ai découvert en seconde ce que j'allais faire ! J'ai hésité, j'ai failli faire sciences de l'ingénieur, je ne sais pas ce que j'aurais fait avec ça ! (rire) J'ai choisi uniquement par rapport aux heures, c'est vrai, parce que 8 heures de sciences... Et en S V T, c'était 4 heures. Les profs nous ont dit que si on continuait dans les sciences de l'ingénieur on aurait 8 heures l'année d'après et ça m'a fait peur ! » (TerminaleS/17ans/F/SiteB)*

## • Les changements avec l'âge

Les modes d'appropriation d'une même sources ou ressource changent avec l'âge du jeune, même si on ne peut pas distinguer des étapes qui seraient les mêmes pour tous. Chacun semble avoir un rythme différent.

Dans un exemple, la visite d'un même salon, à deux étapes différentes, a servi la première fois de découverte et n'a pas donné lieu à un réel traitement des informations collectées, et la deuxième fois en revanche, la documentation recueillie au salon a été lue et l'information exploitée.

## **4° PARTIE :**

# **ENJEUX ET PRECONISATIONS**

## **INTRODUCTION**

Dans cette dernière partie, en prenant appui sur les analyses exposées dans les trois parties précédentes, nous présenterons des éléments transversaux de diagnostic, afin d'en tirer les conclusions en termes d'enjeux et de préconisations.

Cette partie sera structurée autour de trois thématiques :

- l'offre d'information,
- le partenariat et le territoire,
- les évolutions des pratiques et leurs implications.

## **41. LA « LOI DE L'OFFRE », UN SYSTEME DIRIGE PAR L'OFFRE...**

En faisant la synthèse de toutes les analyses menées, si l'on s'interroge sur l'information en tant que « système », on s'aperçoit que ce « système » est encore très « dirigé par l'offre », pour employer une terminologie économique.

En effet, la réflexion des acteurs se formule surtout en termes d'offre et la connaissance des pratiques des « utilisateurs » demeure floue. Il en découle une conception de l'information assez « descendante », parfois confondue avec la communication.

En termes de posture professionnelle, c'est également celle d'offreur qui domine (d'information, de documentation, de conseil, d'accompagnement, etc...), **au détriment souvent d'une vision interactive ou pédagogique ou systémique.**

**Cette constatation n'est pas neuve et n'est en rien particulière aux territoires étudiés.** Ce qui nous importe ici c'est d'en mettre à jour les implications pratiques et d'en tirer les conséquences stratégiques.

- Lors de l'enquête, une majorité d'acteurs, lorsqu'ils sont sollicités sur leurs perceptions et leurs analyses des pratiques des jeunes, nous répondent en présentant ce qui est proposé, organisé, prévu, développé à destination des jeunes et demeurent **très interrogatifs sur une définition des usages et a fortiori des attentes des jeunes.**

En forçant un peu le trait, on pourrait dire que **la visibilité sur les pratiques demeure limitée**, y compris du côté de ceux qui sont en contact quotidien avec les jeunes et dans des lieux dédiés. Certes, **les pratiques, les comportements, les réactions à telle ou telle information ou service fourni sont observés et constatés, mais cela ne donne pas suffisamment lieu à une connaissance construite ni à des mises en regard avec les autres acteurs.**

Les observations restent vagues par exemple sur :

- les pratiques d'Internet par les jeunes,
- ce qui est lu et compris ou pas par les jeunes,
- la circulation d'information entre jeunes,
- les sources et les supports utilisés,
- les ressources dont les jeunes disposent ou pas.

Dans le même temps, beaucoup pensent que, au vu de la richesse de l'offre, les jeunes sont bien informés. « Ils ont tout à portée de la main », dira un acteur.

Pour nombre d'acteurs, la question reste avant tout : comment informer les jeunes, comment les « contacter », etc. Sur un des sites, des acteurs considèrent que les jeunes sont « difficiles à approcher » et pourtant, dit-il, « on se fait bien connaître ».

- Dans les pratiques professionnelles et la représentation des missions réciproques, c'est aussi la posture d'offreur domine. On l'a vu dans la 3<sup>e</sup> partie, une majorité est avant tout préoccupée de mettre l'information à disposition, avec la plus grande qualité possible, **la question de l'utilisation, de l'accessibilité ou de la compréhension restant en arrière plan.**

De même, **on ignore en général le passé du parcours d'information du jeune**, où s'est-il informé, on n'analyse pas les filières d'arrivée dans un lieu. Et si on oriente, on ne sais que rarement le résultat de l'orientation et ces données ne sont pas analysées ni utilisées.

Tout se passe comme si on ne cherchait pas à resituer le jeune dans un parcours, tout en étant tourné vers l'avenir, la construction du projet, comme si ça ne se construisait pas sur quelque chose. Comme le dit Monique Ronzeau : « Dans ce travail de face à face qu'est l'entretien, il existe beaucoup d'absents, d'influences, de motivation sous-jacentes. Une articulation de ces moments d'orientation est nécessaire. »<sup>3</sup>

- Cette « loi de l'offre » se constate aussi dans les contenus eux-mêmes de l'information, par exemple, dans **le poids grandissant des sources les mieux « communicantes »**. L'enquête montre par exemple qu'il y a des filières d'études ou des branches d'activité qui sont très dotés en moyens de communication sous toutes les formes, Internet, présence dans les forums, papier...

Ceci a pour conséquence que **certains métiers sont sur-représentés**, à la fois dans les forums, (que ce soit des forums extérieurs ou intérieurs aux établissements scolaires), et dans la documentation reçue par les institutions, et donc par les jeunes. : armée, police, gendarmerie... Les professionnels, et certains jeunes, en ont tout à fait conscience.

Dans certains cas, **il n'y a plus de distinction entre information et promotion** et la forte attractivité permise par les moyens joue sur les décisions des jeunes. Professionnels et jeunes sont « inondés » d'informations publicitaires pour des écoles privées, et dans le même temps, les sources publiques deviennent de plus en plus souvent payantes (ONISEP, CIDJ), certains établissements scolaires renonçant à les prendre à cause du coût.

## ENJEUX ET PRECONISATIONS (1)

### 1. La place et le rôle des jeunes dans le système d'information

- **Connaître et reconnaître le rôle des jeunes dans la transmission, la production et la diffusion d'informations**

L'étude a montré **la place importante de l'information entre pairs, des démarches faites à plusieurs, des phénomènes d'influence**, etc. Ces pratiques

---

<sup>3</sup> « L'orientation partagée : articulation des services existants ou nouveau service de l'orientation ? » Intervention au Regroupement national des conseillers d'orientation, Tours, 2007

sont bien connues mais ne sont pas prises en compte, elles ne sont ni analysées, ni « supervisées ».

Par ailleurs, on sait que **les relations entre pairs jouent un rôle central dans la relation aux institutions**. Pour prendre un exemple, dans une étude réalisée en 2002 sous l'égide de la Mission locale du site A, il est constaté que 49% des jeunes ont entendu parler de la Mission locale par des amis et connaissances, 15% par l'ANPE, 12% par des parents et 2% par l'espace jeunes. En outre, dans cette étude, à une question qui propose de « Faire appel à des jeunes comme porte-parole pour faire connaître la Mission locale », 68% des jeunes sont d'accord (22% sans opinion et 10% pas d'accord).

Sur la question des supports d'information qu'utilisent les jeunes pour l'information entre pairs, l'enquête montre qu'actuellement, dans le champ d'information étudié, c'est **surtout par le bouche à oreille, un peu le téléphone portable et très peu par l'Internet**, que les jeunes agissent comme vecteurs, relais, émetteurs, et diffuseurs d'informations. Mais **il est probable que ces pratiques vont évoluer**, avec les nouvelles fonctions d'Internet et le développement du web 2.0, comme on le voit déjà par l'utilisation de MSN et des blogs, par exemple. (Nous y reviendrons dans la troisième série de préconisations).

**Connaître et reconnaître ce rôle suppose tout d'abord de l'avoir analysé**, et cette étude a tenté de le faire, toutefois **les pratiques changent, avec les évolutions rapides des outils de communication, par conséquent il s'agit de les suivre et d'en tirer les conclusions stratégiques correspondantes**.

Du côté des institutions, des expériences et des projets existent, tendant à faire transmettre l'information par des jeunes pour des jeunes, mais ils sont conçus davantage sous la forme du « témoignage », du compte-rendu d'expérience devant les pairs, afin de mieux « capter leur attention par des jeunes. »

Il s'agit ici de réfléchir plus globalement à **une intégration des jeunes à l'ensemble du système d'information, ce qui suppose à la fois un travail avec eux et une adaptation de certains modes de faire**. Nous développerons ces deux points.

Enfin, le rôle des jeunes dans l'information renvoie plus généralement à leur participation, nous y reviendrons plus loin.

- **Former et informer les jeunes sur l'offre d'information et sur le fonctionnement des professionnels**

Si l'on veut développer cette place et ce rôle des jeunes, **il faut en quelque sorte les remettre au cœur du système**. Et la première condition est qu'ils en aient une

**vision claire et une connaissance plus précise** que ce qui est le cas actuellement. Il faut donc :

- d'une part, **développer et dynamiser l'information des jeunes sur l'offre et sur son fonctionnement,**
- et d'autre part, **améliorer leurs compétences en matière de gestion de l'information et, plus généralement, de culture de l'information.**

Des pratiques existantes vont dans ce sens, comme par exemple celle de la présence de la Mission locale au Carrefour des métiers.

Ceci renvoie aussi à un enjeu plus général, car les études ont montré que, **dans cette situation de faible visibilité sur le système d'information, les jeunes, comme les adultes, fonctionnent beaucoup trop sur des rumeurs, des on-dit, des à priori**, que ceux-ci émanent des pairs, ou des parents, des enseignants, des maîtres de stages, etc.

Le but est donc **d'améliorer leur connaissance à la fois des ressources, des référents, et des contenus** : les outils d'orientation, l'offre d'informations, l'offre de formation, d'insertion...

Ensuite, les jeunes ont **besoin de mieux comprendre le fonctionnement** et par exemple, il serait intéressant de leur **expliciter** :

- **les rôles respectifs des conseillers d'orientation, des documentalistes, des professeurs, des animateurs, etc.,**
- **et, les complémentarités, les offres de services, etc. les unes par rapport aux autres.**

Enfin, les jeunes doivent **avoir davantage conscience de leur propre fonctionnement en matière d'information et de relais vers leurs pairs et doivent être sensibilisés aux mécanismes de la communication**, de l'influence, des effets de certains messages, etc.

Par exemple, il importe qu'ils appréhendent mieux le fait que **chaque parcours d'orientation est unique et personnel**, et que si le conseiller ou l'enseignant donne un conseil cela vaut uniquement pour le jeune. L'étude montre que c'est une dimension à laquelle ils accèdent souvent trop tard, une fois les choix de fin de 3<sup>e</sup> opérés, ou même pas du tout, pour **des jeunes plus en difficulté, qui fonctionnent beaucoup par imitation et s'informent auprès de leurs camarades, à défaut d'autres sources.**

- **Les implications stratégiques et pédagogiques d'une plus importante participation des jeunes à l'information**

Cela a tout d'abord des implications pour **les rôles et les missions** des structures offeuses d'information (PIJ, espace jeunes, CIO, Mission locale, bibliothèque, CDI, service de la vie scolaire...). Certains de nos interlocuteurs **s'interrogent sur ce que deviennent leur rôle et leurs missions dans le cas d'un fonctionnement plus « horizontal » de l'information**. À nos yeux, il ne s'agit pas d'une limitation de ce rôle et de ces missions, bien au contraire, mais plutôt **d'une transversalité plus importante et d'un accent beaucoup plus fort mis sur les missions pédagogiques**. (Voir ci-dessous, la 3<sup>e</sup> série de préconisations).

Cela a aussi des implications sur **les objectifs et les modes d'intervention**. Plusieurs pistes sont données à la fois par les enquêtes et pas la réflexion des comités de pilotage :

- Le « débroussaillage » opéré par les jeunes et/ou les parents en amont, en particulier sur Internet, enrichit considérablement l'entretien en face à face ensuite. Dès lors, **l'intervention pourrait être davantage orientée vers un travail de co-construction de la connaissance**, entre le professionnel et le jeune et/ou sa famille, dans la mesure où, on l'a vu, ces derniers n'arrivent pas sans rien, ils ont déjà fait des recherches, ils ont déjà un certain niveau d'information.

- D'une manière plus générale, il y a lieu de **travailler la synergie entre Internet et face à face dans les deux sens**, car par exemple, l'étude montre que les jeunes vont sur les sites qu'on leur indique.

- **Une utilisation autre des outils du web** : l'information sur Internet doit, elle aussi, aller au-delà de l'information descendante. Par conséquent, **on pourrait s'appuyer davantage sur la dimension collaborative du web**, développer des outils « sur mesure », **à la conception desquelles des jeunes devraient d'ailleurs collaborer, étant plus au fait des usages, du langage et des codes relationnel sur la toile**.

- Une autre implication est la nécessité de **l'adaptation de l'offre de façon plus fine aux tranches d'âge différentes** car les jeunes n'ont pas les mêmes aptitudes au décryptage de l'information, à la maîtrise des outils, au repérage dans l'offre, ou encore à la prise de contact avec un professionnel ou une institution.

- Une des pistes également consiste à **susciter des relais par des jeunes un peu plus aguerris en information, ou en technologies de l'information**, que ce soit pour :

- avoriser une prise de conscience chez d'autres jeunes,
- transmettre des méthodologies, des modes de faire,

- être des « passeurs » entre jeunes et institutions, etc...

- Dans le même ordre d'idées, insistons ici sur la nécessité de **développer davantage la mise en responsabilité des jeunes**. Des expériences en cours dans le site B nous montrent qu'il y a **un lien entre information et responsabilisation**. En effet, on voit comment des jeunes en situation de responsabilité, par exemple dans le cadre d'un projet ouvert, peuvent être **plus réceptifs à l'information et meilleurs relais et diffuseurs**.

**Transversalement sur tous ces axes, il y aurait lieu de travailler à identifier, dans chaque contexte ou territoire particulier, les compétences des jeunes qui pourraient être mobilisées et valorisées :**

- en termes de veille sur les sujets d'information pertinents,
- en termes de veille sur les modes de faire des jeunes qui évoluent sans cesse,
- en termes de veille technologique.

## **2. La place et le rôle des parents dans le système d'information**

L'étude ne comportait pas d'enquête auprès des parents, et il faudrait plus d'éléments pour développer des préconisations précises.

À travers les discours des jeunes, des professionnels, des élus, on peut proposer de développer à la fois :

- les **méthodologies d'information des parents**,

- mais aussi, et peut-être en priorité, **leur formation à l'information**, sur des modes attractifs et pas trop intimidants, dans le cadre des Espaces publiques numériques mais aussi des établissements scolaires ou tout autre lieu de rencontre.

Il est important aussi qu'ils soient **mieux reconnus dans leur rôle de vecteurs d'information** et aussi comme **médiateurs avec les personnes ressources**. Cela passe aussi par une analyse et une prise en compte de leur anxiété et de leurs attentes.

### **3. La place et le rôle des professionnels de l'éducation, de l'animation, de la culture, du sport...**

Nous parlons ici de tous les professionnels qui ne sont pas spécialisés sur l'information à un titre ou à un autre, c'est à dire de tous ceux qui sont en contact direct avec les jeunes au quotidien, et dont **on a vu qu'ils étaient tous des acteurs « en première ligne » de l'information des jeunes.**

Il s'agit donc de travailler sur la question de comment :

- leur transmettre des **compétences**,
- les « **nourrir** » en information et en mises à jour, sans en faire des spécialistes de l'information (veille informationnelle),
- **favoriser une prise de conscience chez eux de l'importance de leur rôle**, parce que les jeunes les considèrent comme des personnes ressources essentielles, ils leur font entière confiance, et ne vérifient en général pas les informations qu'ils reçoivent d'eux...

Insistons sur le fait **qu'il ne s'agit pas de charger leur barque avec de nouvelles missions** mais plutôt d'avoir **un fonctionnement de réseau qui permette la formulation et l'intégration constante de ces professionnels, des feed back des uns et des autres et dans les deux sens.**

Chaque « secteur » est une ressource pour l'autre. Ils s'agit de **jouer la carte du gagnant-gagnant pour ces professionnels sollicités sur la question de l'information mais qui restent souvent démunis pour répondre aux questions des jeunes.**

### **4. La question du coût de l'information et de son accès**

En milieu rural, s'ajoute **la question des déplacements, et d'une manière générale, on constate que la question du coût de l'information est de plus en plus présente, à mesure que les supports deviennent plus chers et que les inégalités entre familles se creusent.** Le coût de l'abonnement à Internet n'est pas à la portée de nombre de familles.

Il y aurait lieu de mener cette réflexion sur le coût à la fois :

- du point de vue des jeunes et des familles,

- du point de vue des institutions,
- du point de vue des collectivités locales.

## 42. PARTENARIAT ET TERRITOIRE

Nous parlons ici à la fois du partenariat formalisé, du partenariat informel et du travail de réseau car ces trois niveaux sont liés, même si, de toute évidence, ils ne se recourent pas.

### • Un vécu positif du partenariat mais un déficit de maillage entre professionnels

L'enquête fait ressortir sur les deux territoires un vécu positif des relations partenariales, qui paraissent aux acteurs être en développement et aller dans une bonne direction. **Le fonctionnement du partenariat s'est amélioré** depuis quelques années, favorisé par le Contrat cantonal de jeunesse pour une partie d'entre eux. Ils décrivent des relations soutenues, faciles et de bonnes collaborations.

**Les conditions de ces collaborations semblent certainement meilleures qu'en milieu urbain**, la proximité physique permettant :

- une meilleure **réactivité**,
- des coopérations **plus souples**,
- des **articulations plus faciles** entre institutions, et entre institutions et associations, on l'a vu dans les analyses développées dans ce rapport.

Toutefois, en ce qui concerne le « système » d'information des jeunes, l'analyse dans le détail des stratégies et des pratiques quotidiennes fait apparaître **des cloisonnements importants qui ressemblent un peu à ceux des grandes villes**. Contrairement au milieu urbain, les acteurs se connaissent parce que les territoires sont petits et ils se croisent souvent, en revanche, **ils ne connaissent pas toujours précisément les actions et les modes d'interventions respectifs**.

Comme en milieu urbain, mais ici malgré la proximité spatiale, nombre d'entre eux ne connaissent pas les locaux ni les ressources documentaires de leurs partenaires, ils ne s'y déplacent jamais alors qu'ils y envoient quotidiennement des jeunes.

Même à l'intérieur d'une même institution, différents professionnels en charge d'informer les jeunes n'ont pas toujours l'occasion de se concerter. Ils ont une perception assez floue des méthodes et des outils les uns des autres, ce qui certainement affaiblit l'efficacité du travail de réorientation entre professionnels à l'intérieur d'une même institution.

Dans un des sites, le Contrat cantonal jeunesse est très mal connu des professionnels de l'Éducation nationale, dans l'autre il n'est pas connu des professionnels de l'insertion et de l'action sociale.

En bref, il semble que **ce n'est pas parce que l'on est dans un « petit territoire » qu'il y a davantage de temps et de moyens pour se concerter, s'informer mutuellement, partager des diagnostics, etc.**

- **Lié à des obstacles institutionnels et à des représentations réciproques parfois floues**

Tout d'abord, et ceci n'est pas du tout spécifique à ces territoires, ce sont les **décalages entre positionnement institutionnel et pratiques individuelles** de professionnels plus ou moins engagés dans le partenariat ou le travail de réseau.

Comme en milieu urbain, on observe une sorte de hiatus entre les niveaux hiérarchiques : parfois les directions se connaissent et collaborent tandis que leurs équipes restent à distance, et inversement, parfois des professionnels collaborent tandis que leurs directions s'ignorent.

D'ailleurs, nombre de professionnels semblent penser que le partenariat repose avant tout sur des personnes, quelle que soit la position des institutions respectives, et qu'il est impossible de pérenniser des fonctionnements transversaux. Pour eux, ceux-ci seront toujours remis en question par le départ de l'un ou l'autre. Ils ne croient pas qu'il soit possible de transmettre ou de réadapter à quelqu'un d'autre.

*« Mon expérience depuis des années, à différents postes, c'est que le partenariat se construit, se détruit, s'affaiblit ou se **renforce en fonction des personnes et pas des institutions**. Par exemple, pour le travail avec les écoles, même si c'est inscrit dans le projet d'école, il suffit d'un changement de directeur ou d'instituteur et c'est foutu. On a poussé l'action sociale et l'action éducative dans la professionnalisation et on a fait en sorte que tout soit réglé par des professionnels, certes ils ont des compétences, mais on travaille de toutes façons avec des personnes. Et, quand bien même l'institution viendrait à s'ouvrir, le travail ne se ferait pas pour autant, justement parce que ce sont des personnes. » (Prof site A)*

**Les représentations réciproques sont parfois floues, ce qui est à la fois cause et conséquence de la relative méconnaissance décrite ci-dessus.** Nous donnerons ici quelques exemples, non généralisables, car il ne s'agit pas ici d'une analyse exhaustive des représentations réciproques.

Par exemple, un PIJ peut avoir une image négative chez certains animateurs, qui en ont une représentation comme d'un lieu assez « figé », où la présence de « classeurs » évoque un univers scolaire qui les rebute, ceci étant lié à la fois à leur méconnaissance et à leur propre parcours scolaire.. Dans ce cas, ils n'encourageront pas les jeunes qu'ils côtoient à s'y rendre.

Autre exemple, le CIO a chez nombre de professionnels une image associée uniquement à l'orientation scolaire et pas du tout à l'information. Cette perception explique en partie pourquoi ils n'y envoient pas les jeunes, ou pas de façon efficace. Ils n'ont pas d'arguments sérieux à opposer à la représentation présente chez les jeunes.

La Mission locale a une image généralement positive mais souvent très floue, dans les deux sites. Beaucoup ne connaissent pas ses modes d'intervention, pensent qu'elle reçoit uniquement un public en grande difficulté, que son public est plus âgé qu'il ne l'est, etc. Dans le site B, elle est associée à l'action sociale, entre autres parce qu'elle est située dans le même lieu, ce qui, ici aussi, freine des orientations.

Le BIJ/SIJ de Chambéry est mal connu dans les deux sites, bien qu'on y envoie les jeunes, et il est souvent identifié à un service pour les jobs d'été, les jobs saisonniers, le bénévolat.

### **• Des attentes fortes de co-formation et de mise en réseau, à la fois en interne et transversalement**

Il y a très clairement des attentes de nouvelles mises en réseau. Bien sûr, la (re)mise en réseau des PIJ est souhaitée mais pas seulement, entre PIJ, CIO et CDI par exemple, des liens plus forts sont espérés. Les établissements scolaires dans les deux sites expriment des souhaits de davantage de liens. De la mise en réseau est attendue aussi entre les professionnels de l'insertion et ceux du Contrat cantonal jeunesse, etc.

Il est important de noter que l'attente porte sur des mises en réseau (ou des partenariats selon les cas) qui soient :

- concernant plus **le travail quotidien** et moins axés sur l'événementiel,
- davantage orientés sur **des objectifs méthodologiques**,
- plus **porteurs de formation et de co-formation**,

- qui contribuerait à **rompre l'isolement géographique.**

*« Je suis demandeuse de formations en matière d'information, formations classiques et formations parallèles. Je pense qu'il y a une méconnaissance de part et d'autre. Demandeuse de partage de temps commun avec deux-trois acteurs sur le territoire. » (CPE)*

*« Il faudrait qu'on ait un rendez-vous avec d'autres professionnels. Je pense que ça, c'est bien mais ça n'existe pas. Les personnels enseignants font ça. Nous n'avons pas ça et je ne trouve pas normal que cela n'existe pas. Que l'on ait quelque chose. Pour partager. Une journée de ce type peut suffire. (EN)*

*« Je verrais cela en plusieurs temps. Déjà une formation pour qu'il y ait **une connaissance réciproque de ce que chacun fait. Avec qui, cela dépend du lieu.** On pourrait par exemple réunir quelques Pays savoyards proches et nous rencontrer pour voir comment avancer ensemble. C'est important que l'on puisse travailler ensemble. Il pourrait y avoir des secteurs où l'on pourrait travailler ensemble. **On pourrait aborder autre chose que les questions administratives. On est confronté à ce créneau davantage que d'autres types d'établissements. Ce serait bien que l'on puisse développer les questions d'information. On a plus de difficultés parce qu'on est aussi plus isolés.** » (CPE)*

## **ENJEUX ET PRECONISATIONS (2)**

### **1. Clarifier les missions, les fonctionnements et les positionnements respectifs**

Faire mieux connaître les missions et les modes de fonctionnement de chacun est bien entendu **la condition nécessaire à une plus grande fluidité de la communication, à de meilleures complémentarités et aussi à une plus grande évolutivité des stratégies.**

Cela, en retour, **permettra tout d'abord, non seulement une meilleure connaissance de l'offre d'information, mais aussi une connaissance affinée des publics jeunes en général,** - dont nous avons vu qu'elle était faible -, et dans le détail, et dans la particularité des parcours, **tout en respectant les règles de confidentialité.**

Cela en outre, contribuera fortement à **faire bouger les représentations réciproques,** dont on a vu qu'elles étaient parfois floues et un peu faussées.

Enfin, ce sera **un levier puissant pour travailler l'image des lieux ressources.**

## **2. Visibiliser le Contrat cantonal jeunesse en transversal**

On l'a vu, le Contrat cantonal jeunesse n'est pas connu du tout d'une partie des acteurs spécialisés dans l'éducation, l'insertion, la culture, même si certains en connaissent le nom.

On a vu également que le Contrat cantonal de jeunesse dans les deux sites est **perçu par beaucoup exclusivement comme un outil d'organisation des loisirs des enfants et des jeunes.**

Il y aurait lieu de le faire mieux connaître, non pas simplement en communiquant mais en **sensibilisant l'ensemble des acteurs à une approche plus globale des jeunes dont il était porteur à l'origine.**

**Visibilisation et transversalité** permettraient de travailler l'axe de l'information, qui est au cœur des Contrats cantonaux jeunesse, **d'une manière à la fois plus stratégique et plus participative.**

Un interlocuteur, par exemple, a parlé de faire le lien entre le Contrat cantonal jeunesse et l'orientation au collège car, dit-il : *« Il manque un maillon entre ce que ces enfants vivent entre eux au collège et ce qui pourrait les raccrocher à leur vie sociale, cela reste encore trop déconnecté. Si le coordonnateur avait l'occasion d'organiser des activités au sein du collège, on arriverait à nouer des relations. Pour l'instant cela reste un peu lâche. Mais il y a des barrières à faire sauter, je ne sais pas où sont les verrous. On pourrait avoir des complémentarités. On reste relativement timorés. »*

## **3. En termes d'animation de réseau**

- **Une animation de réseau d'information des jeunes qui prend en compte la diversité de chaque territoire et qui se centre sur l'immatériel**

Toutes les analyses qui précèdent ont bien montré **qu'il faut se garder, d'une part de l'organisation unique et fixée définitivement, et d'autre part, des « grandes orientations » décidées à un niveau territorial trop large.**

**Les spécificités des territoires sont à prendre en compte et visibilisées, non seulement dans leurs handicaps ou leurs richesses, mais aussi avec leurs compétences.**

- Nous avons vu par exemple, qu'y étaient présentes **des modes d'articulation entre professionnels et bénévoles intéressantes, qui sont à préserver et à valoriser.**

- Il nous semble intéressant aussi de travailler plus avant sur **la pluri-utilisation des lieux**, par exemple, les établissements scolaires, la bibliothèque municipale, etc.

- Le réseau doit contribuer à :

- **analyser et à valoriser tous ces potentiels,**
- **mutualiser ce qui peut l'être,**
- **favoriser les enrichissements réciproques.**

- Respecter la diversité des territoires, c'est aussi travailler à éviter les empilements de dispositifs et les directives « descendantes », et encourager **des démarches plus complexes visant à tisser et retisser à l'intérieur des dynamiques existantes, en prenant d'abord appui sur les expertises locales.**

L'accent mis sur **l'immatériel** suppose un travail en profondeur :

- sur les **valeurs** partagées,
- sur les **objectifs** communs et les objectifs respectifs,
- sur les **compétences**,
- sur la **transmission.**

• **Une animation de réseau qui travaille le maillage entre les professionnels de l'information et ceux de l'animation, du sport et de l'éducation, du logement et du transport**

Tous les professionnels en contact avec les jeunes, quel que soit leur profil professionnel, on l'a déjà évoqué, ont **un rôle-clé dans le système d'acteurs de l'information.**

D'où l'importance **dans le cadre de l'animation de réseau :**

- de les y **intégrer**, bien entendu sous une forme différente et adaptée,

- de **légitimer** et encourager chez eux une **posture d'observateur et d'analyste**, comme cela a été fait par exemple dans la démarche menée en Charente Maritime,
- de **recueillir et de traiter ce qu'ils font remonter** des demandes des jeunes, des évolutions des usages, de l'appropriation des outils d'information, etc.

Tout cela passe bien entendu aussi par **une meilleure connaissance et reconnaissance des modes d'intervention réciproques**. Rappelons la demande d'avoir des temps communs de la part d'acteurs qui ne participent pas au Contrat cantonal jeunesse.

Cela passe, ici aussi, par **une démarche d'information sur l'information**. En effet, on l'a dit, il leur manque une connaissance et une perception de l'offre d'information qui soit un **peu complète et qui soit efficiente**.

Enfin, il faut réfléchir à **la fonction « animation de réseau » du Contrat cantonal jeunesse** :

- non seulement pour **articuler information et animation**,
- mais aussi pour **mettre en lien plus largement** CIO, bibliothèques municipales, Missions locales, FJT, établissements scolaires, etc. Toutes ces compétences doivent pouvoir se « nourrir » mutuellement.

• **Mettre ou remettre les bibliothèques municipales dans le circuit à la fois d'information, de partenariat et de relais**

L'étude en région parisienne avait déjà montré qu'elles étaient **des lieux névralgiques de l'information des jeunes qui paraissent oubliées dans les réflexions territoriales**. C'est le cas ici également.

Tout d'abord, **d'une manière générale, il faut davantage prendre en compte le fait que les jeunes utilisent beaucoup les sources généralistes**, on l'a vu au cours des analyses qui précèdent.

Les bibliothèques municipales :

- **reçoivent des demandes de jeunes et de familles pour l'orientation** ;

- **sont un lieu naturel de premier accueil en matière d'information**, pour différentes raisons à la fois logistiques et culturelles : pratiques depuis l'enfance, proximité, ouverture le mercredi, le soir et le samedi, la gratuité ;
- l'une reçoit aussi des demandes de jeunes de **venir faire un CV ou saisir un rapport de stage** et « qui ne savent pas où s'adresser » ;
- même si elles **identifient bien les acteurs-clés de l'orientation** pour aiguiller les jeunes, elles n'ont **pas une connaissance exhaustive et précise de l'offre d'information localement**.

*« Les jeunes apparemment ne savent pas forcément où s'adresser, ils nous demandent et nous on est aussi là pour les guider et pour les renvoyer ailleurs, parce que ce n'est pas notre travail, mais pour qu'ils trouvent vraiment la documentation qu'il leur faut. Mais je pense qu'il y a un flou, où trouver la documentation pour leur orientation, pour un choix de métier. Même s'il y a déjà beaucoup de choses mais apparemment... **Ou bien c'est oser y aller, peut-être aussi**, parce que les mamans viennent souvent avec eux, alors ceux qui n'ont pas forcément leurs parents derrière ça m'a l'air plus compliqué... Je suis sûre que le collègue leur parle du CIO mais c'est peut-être par flemme, je ne sais pas, et **s'ils trouvaient à la bibliothèque un lieu qu'ils connaissent et qu'ils fréquentent depuis longtemps, ça leur conviendrait, c'est le fait d'aller encore ailleurs et aussi peut-être de la timidité.**»*

## • Le CDI au cœur du partenariat et du réseau

La place et le rôle du CDI, idéalement devraient être **réévalués et confortés dans leurs moyens et leurs compétences**.

Et ceci pour plusieurs raisons :

- il est **le point de repère et une source essentielle des jeunes de cette tranche d'âge et des enseignants** ;
- **ses fonctions se diversifient et se complexifient**, il reçoit une masse d'information des écoles de formation, des universités, sur les concours, etc.
- **il partage le même public mais rarement collabore avec les structures d'animation jeunesse**.

## • Les services de vie scolaire dans les établissements

Les services de vie scolaire devraient eux aussi **représenter des points nodaux du réseau d'information, ce qu'ils ne sont pas actuellement**.

En effet, ils sont les interlocuteurs au quotidien des jeunes dans le milieu scolaire, ils sont des « acteurs de première ligne » pour leur information.

Ils sont et seront de plus en plus un point d'ancrage indispensable pour la valorisation des jeunes et des parcours, pour les relations avec les familles, avec les intervenants extérieurs à l'établissement, etc.

*« Je verrais bien quelqu'un au niveau de la vie scolaire qui pourrait se spécialiser sur ces questions (information sur l'orientation). Les enfants parlent de leur soucis, de leur projet. Ils en parlent en étude avec le surveillant. Si on pouvait les aider. Les former... » (CPE)*

## 43. LES EVOLUTIONS DES PRATIQUES ET LEURS IMPLICATIONS

### Un meilleur niveau d'information mais des inégalités fortes devant l'information

- C'est à la fois constaté par les professionnels et lisible dans les analyses des entretiens menés avec les jeunes : à la fois **grâce à Internet, d'une part, et grâce aux apprentissages aux nouvelles technologies faits au collège, d'autre part, le niveau d'information est plus élevé aujourd'hui**. Même si, comme on l'a vu, les méthodologies d'organisation, l'identification des sources, les clés de compréhension du fonctionnement de l'offre restent très lacunaires.

En outre, même s'ils n'en ont qu'une maîtrise limitée, les jeunes, y compris à partir de 14 ans, ont en majorité la perception :

- de l'importance de l'information comme **enjeu**,
- de la **multiplicité** et de la variété des sources,
- de la nature **relative** de la fiabilité et de l'actualité des informations,
- de la **complémentarité** des supports.

Et partant, **on peut faire l'hypothèse que, à court et moyen terme, ils se saisiront de plus en plus des nouvelles fonctions d'Internet pour développer des interactions à visée informationnelle** : web 2.0, messageries instantané, sites collaboratifs...

- En revanche, l'étude montre clairement que **des inégalités existent, à la fois pour l'accès à l'information, pour sa manipulation, sa mobilisation dans différentes situations, sa production et sa diffusion.**

Dans les deux sites d'étude, et que ce soit au lycée ou au collège, les professionnels notent que ce sont les jeunes les plus « favorisés » qui se saisissent des opportunités culturelles proposées.

Et l'on a vu à plusieurs reprises, au cours des analyses présentées dans ce rapport, à quel point **les jeunes « défavorisés » n'avaient pas le même accès, ni la même maîtrise des outils d'information dans leur ensemble, ni les mêmes capacités à l'appropriation**, etc. Bien sûr, il y a des exceptions mais cela ne contredit pas cette constatation générale.

Certains professionnels notent par exemple que les inégalités de situations familiales, se traduisent par des comportements d'information différents entre les jeunes des filières professionnelles et ceux des filières générales. Pour les premiers, la motivation de recherche d'information est dictée par l'urgence et la nécessité de trouver rapidement une solution de formation, et aussi très souvent par la nécessité de trouver un emploi en même temps que les études, une situation courante chez ces lycéens durant toute l'année, pas seulement pendant les vacances.

Il s'agit donc d'inégalités de différents types :

- inégalités **financières**, par exemple pour l'accès à Internet
- inégalités **socioculturelles**,
- inégalités **scolaires**.

*« C'est beaucoup plus les jeunes du lycée professionnel qui s'investissent sur l'information sur les formations et sur l'emploi (jobs). Ils demandent des informations pour des petits boulots en dehors de leurs cours. Il y a beaucoup de jeunes qui font des ménages le week-end pour se faire leur argent de poche ; ils font aussi des extras en restauration. Cela se rejoint sur les voyages. Pour le lycée général, ce sont les familles qui financent. Les jeunes du lycée professionnel s'investissent pour participer à des activités pour financer les voyages (ventes sur le marché ...). » (prof site A)*

## ENJEUX ET PRECONISATIONS (3)

### 1. La fonction de veille sur les technologies et sur les usages

On a vu que les connaissances sur la façon dont les jeunes « fonctionnent » en matière d'information et sur ce qui fait sens pour eux ou pas, demeurent relativement limitées. **Les jeunes sont perçus le plus souvent comme des destinataires passifs de l'information et par ailleurs, on semble attendre d'eux qu'ils se l'approprient de la même façon que des adultes.**

- Les éléments d'analyse des pratiques contenus dans ce rapport peuvent servir de base à cette veille sur les usages et également pour venir nourrir des contenus de formation.

- Ajoutons que **ce travail de veille n'aura de sens qu'en y intégrant les jeunes, sur les axes développés ci-dessus** au paragraphe 41, ce qui représente un revirement par rapport à une méthodologie plus « descendante ».

Certains professionnels le font déjà de façon intuitive mais il ne s'agit pas de démarches construites ni systématiques, cela consiste en général à repérer une demande et à mettre en place un outil d'information qui y répond.

Cela suppose aussi par exemple, de tenir compte des comportements différents des jeunes en collectif et en individuel.

*« Il nous manque le 'dis moi pourquoi tu fais ça comme ça', au lieu du 'ce n'est pas comme ça qu'on fait, je te montre', etc. C'est **comprendre pourquoi ils mettent en place telle pratique et quel sens ça a pour eux, quelle est la logique.** Et il y en a plusieurs, il y a des raisons pratico-pratiques, des raisons de relation avec l'adulte, de relation avec l'école, etc. Car pour associer, il faut déjà comprendre le sens, et déjà se dire que ça a un sens. » (Prof site A)*

- Enfin, toujours dans cette optique de veille sur les usages, la dimension d'égalité des chances, pour employer une expression souvent galvaudée, devrait faire partie des variables suivies. **Il y aurait lieu en effet, d'affiner la réflexion et les observations sur les différences d'accès et de pratiques en fonction des CSP.**

Actuellement, malheureusement les données manquent car ce n'est pas une caractéristique qui est souvent traitée dans l'analyse du public. Dans certains cas, les statistiques existent, ne serait-ce qu'à visée gestionnaire, mais restent **des connaissances « dormantes »**. **La CSP est rarement en soi une catégorie de réflexion dans la pratique quotidienne, elle est plus souvent constatée a**

**posteriori** lorsque l'on observe que telle catégorie de jeunes n'a pas eu l'information, ne participe pas, etc.

## **2. La pédagogie de l'information et l'accompagnement, en particulier à Internet**

### **• Demande explicite et demande cachée**

Tout d'abord rappelons que, par définition, les jeunes ne peuvent définir eux mêmes les compétences qui leur font défaut, et que ce n'est pas à eux de le faire, même si, les développements ci-dessus l'ont montré, ils ont (pour une partie d'entre eux) tout à fait conscience des limites d'Internet par exemple, et de ce qu'ils n'arrivent pas à y faire.

Ensuite, il faut savoir que la demande d'accompagnement ou de guidance en matière de méthodologie de l'information, quel que soit le support, n'est pas formulée par les jeunes, soit qu'ils « n'osent pas », selon certains professionnels, soit qu'ils n'en n'aient pas l'idée, ne sachant pas que ce domaine peut et doit faire l'objet d'apprentissages et de formation continue.

### **• Pédagogie et accompagnement adaptés à différentes situations**

Tout d'abord, la pédagogie et l'accompagnement doivent prendre en compte le fait que **les jeunes pratiquent beaucoup les sources généralistes en tous genres et sur tous supports**. Ce qui a des implications importantes et variées en matière de pédagogie, l'approche documentaire en milieu scolaire devenant largement insuffisante.

- Premier objectif : **adapter l'animation des différents lieux d'information à la gestion simultanée de différents publics dans un même lieu**, par exemple les EPN, les bibliothèques, etc.

Par exemple, encourager l'entraide et la co-formation entre usagers et entre générations, bien entendu sous la supervision d'un professionnel.

- Deuxième objectif : **sensibiliser les jeunes et les professionnels à la multiplicité des usages d'Internet** : prive, public, loisirs études, communication...

- Troisième objectif : il paraît essentiel de **former les jeunes à la distinction entre information privée et publique**, quel que soit le support.

Rappelons le désarroi exprimé par certains professionnels eux-mêmes de ne pas pouvoir s'y retrouver dans la jungle des écoles privées et demandant des références officielles.

Également, en ce qui concerne la production et la diffusion d'information sur Internet, dans l'enquête menée, pratiquement aucun des jeunes interviewés ne semblait avoir une conscience nette de la distinction, la plupart se montrant même surpris par la question.

En termes de gestion des compétences, il serait intéressant de **mettre en synergie et articuler les compétences disponibles dans les différents lieux d'information**, par exemple entre Mission locale et espace jeunes, ou entre CDI et espace jeunes. La compétence et la spécialisation des animateurs d'EPN pourrait relayer les initiations à l'information faites ailleurs, par exemple en Mission locale.

Enfin, jouer de **la complémentarité également en termes d'ouverture des lieux**, et compléter en temps d'accès ce qui n'est pas possible dans un lieu, mais **avec des passage de relais** entre les professionnels ou par les jeunes ou les bénévoles.

## • Les actions d'animation de l'information

Certaines de ces actions ont déjà été pratiquées sur l'un ou l'autre des territoires et gagneraient à être reprises et/ou développées, ou encore servir d'inspiration à d'autres temps et lieux. Nous citerons à titre d'exemples :

- Les actions de découverte citoyenne dans le cadre des bourses locales aux étudiants, qui développent **des formes de tutorat entre étudiants et collégiens permettant l'accompagnement à la découverte des secteurs économiques, des métiers, des formations**, etc. Dans un tel cadre, la relation privilégiée favorise la transmission à la fois de méthodes, de repères et de contenus.

- Les Mini-rendez-vous de l'information, ou autres actions du type « information hors-les-murs », toujours dans l'optique **d'une information en situation**, par petits

groupes, avec déplacements dans un lieu d'activité, une entreprise, un hôpital, toujours en veillant à ce que les jeunes soient acteurs de la recherche d'information.

- Dans ce domaine, il nous paraît important de **continuer et renforcer les cycles de découverte pour les parents dans les EPN**, de manière à réduire le fossé entre parents et enfants dans ce domaine, qui risque de s'agrandir au fur et à mesure, d'une part, que l'école forme les enfants plus tôt aux « nouvelles technologies » et d'autre part, que celles-ci se généralisent.

Ce type de formation des parents peut servir, non seulement à leur transmettre les outils existants mais aussi à un accompagnement dans leur rôle éducatif vis à vis d'Internet.

### **3. Les besoins en formation des professionnels**

Nous parlons ici de formation au sens large, ce qui peut recouvrir plusieurs modalités : du stage intensif à la pédagogie de réseau, au partage de pratiques dans différents contextes, etc.

Ces besoins en formation concernent tous les professionnels, qu'ils soient spécialisés dans l'information ou non.

**Il ne s'agit évidemment pas de multiplier les lieux, les commissions, les offres de formation mais bien de potentialiser l'existant en lui attribuant de nouvelles dimensions, de nouveaux contenus, des méthodologies différentes...**

Notons tout d'abord l'expression **de besoins purement techniques** liés à la maîtrise des technologies, que ce soit en informatique ou sur l'Internet. : culture Internet, connaissance du web caché...

#### **• Formations et partage d'outils en méthodologie d'information des jeunes**

Ceci fait tout d'abord référence à **des outils qui existent par ailleurs et qui pourraient être davantage développés dans le domaine de l'information :**

- méthodologie **d'accueil**,
- méthodologie **d'écoute**,

- méthodologie de **contact** des jeunes,
- adaptation aux **temps** des jeunes.

Ensuite, ce sont toutes **les méthodologie visant à l'autonomisation des jeunes dans l'information** :

- la **transmission** de méthodes et d'outils : de recherche, de classement, d'utilisation, de diffusion...
- comment donner aux jeunes des outils de **repérage** dans l'offre institutionnelle ;
- comment mener des **apprentissages du « décryptage »** de l'information : niveau de sens, niveau de langage, exhaustivité, source privée ou publique, source actualisée ou pas...
- comment faire prendre conscience aux jeunes que les professionnels ne détiennent pas une réponse immédiate et définitive à leur question, que **c'est dans l'interaction qu'on peut la trouver.**
- comment, **transmettre des codes et des clés d'accès dans le système d'acteurs de l'information** qui est semblable à tout autre. Par exemple, apprendre à poser une question, se présenter de manière adéquate, prendre rendez-vous, etc.

Il y aurait lieu aussi de former à la **déclinaison de ces pédagogies en fonction des publics et des contextes** : plus ludique dans certains contextes que dans d'autres.

*« Pour moi, ce qui est important dans la pratique professionnelle d'un animateur information jeunesse, c'est bien sûr que le jeune reparte avec une réponse mais aussi, et surtout, que le jeune acquière une méthodologie, des outils qui vont le rendre autonome. Quand on dit au jeune : 'tiens, regarde tel document et qu'on donne la photocopie du document et c'est bon, pour moi ce n'est pas ça. » (Prof site A)*

- **Méthodologie d'accompagnement et de travail de la relation d'information et prise en compte de la globalité de la personne**

Ce travail de la relation, tout d'abord suppose d'opérer un « **décentrage de l'approche documentaire** », comme cela a été dit en comité de pilotage.

Ensuite, il s'agit de **former à la dimension psychologique de l'accompagnement du jeune dans le système d'information**, et en priorité :

- **l'adaptation à l'âge adolescent**, dont on a vu dans ce rapport qu'il était structurant des pratiques,

- le **travail sur l'image de soi**, on a vu le rôle que cette image jouait dans les démarches d'information pour s'orienter ;

- **la gestion de l'angoisse de l'avenir** ,

- **l'accompagnement de la déception**, savoir montrer au jeune que c'est normal et bénéfique de se sentir perdu après un rendez-vous avec une conseillère d'orientation ou de Mission locale, et savoir **accompagner en aval ce « deuil » partiel du rêve**.

On le voit, toutes ces dimensions, supposent aussi de faire **un travail de retour sur soi, sur ses propres angoisses**. Mais ceci fait aussi partie de la formation de toute personne qui se trouve à un titre ou un autre en posture « éducative ».

## CONCLUSION

Nous proposons de retenir trois enseignements de ce travail :

### **1° enseignement : L'information doit être vue dans sa globalité**

En effet, elle impacte toutes les autres dimensions : l'action, la décision, l'image de soi, les relations avec les autres...

Et inversement, les autres dimensions jouent sur l'information

C'est dans ce sens que l'information est un levier pour que le jeune soit acteur de son parcours et doit être utilisée comme tel.

D'où l'importance de la prise en compte des actions de valorisation, de mise en confiance, des relations avec les familles, du lien entre le scolaire et l'extra scolaire, etc.

### **2° enseignement : L'information ne doit plus être le domaine de spécialistes uniquement**

En effet, désormais, tout un chacun est concerné par l'information et doit survivre dans cette « ère de l'information ». Or, l'on manie encore l'information avec des méthodes finalement assez artisanales en dépit des technologies

Également, tous les lieux, institutionnels ou pas, sont concernés par l'information, ainsi que les liens entre les lieux.

D'où la nécessité et la pertinence des investissements immatériels et cognitifs visant à :

- transférer des compétences informationnelles aux non spécialistes,

- développer l'information par les jeunes, considérés alors comme experts, à certaines conditions : les former aux bases de la gestion de l'information, aux phénomènes d'influence et à l'importance de la confiance.

### **3° enseignement, le développement de l'information introduit un enjeu d'équité**

L'information devient chaque jour plus lourde à gérer et de nouvelles inégalités se creusent dès qu'on parvient à en combler certaines, car les technologies se renouvellent sans cesse et l'offre d'information s'accroît de manière exponentielle.

La question du coût de l'information et de l'accès devient de plus en plus présente (ce qui était gratuit devient payant), ceci étant une des conséquences du développement de la part marchande et de la privatisation qui se développent non seulement dans ces domaines (formation, insertion, gestion du marché de l'emploi) mais aussi dans les domaines de la santé, de la culture, du sport, du loisir...

## ANNEXES

• Tableau des caractéristiques de l'échantillon des jeunes interviewés	119
• Stratégies d'information en fonction des parcours et des projets, propositions de scénarios	120
• Résumés des grilles d'entretien	128
• Comité de pilotage	131
• Liste des acteurs interviewés	132
• Ressources consultables	134

### **Contacts**

- Conseil général de la Savoie : Sylvie Pambet (responsable Service Jeunesse): [sylvie.pambet@cg73.fr](mailto:sylvie.pambet@cg73.fr)
- Injep – Gérard Marquié (chargé d'études et de formation) : [marquie@injep.fr](mailto:marquie@injep.fr)

- Caractéristiques de l'échantillon des jeunes  
(Prénoms fictifs)

	F	G	14-16 ans	17-20 ans	coll	lycée géné tech	Emp loi	Désc autre	CAP BEP form	Bac Pro	CSP Défa vorisé	CSP Moy basse	CSP Moy sup	Com mun cent	< 10 km	> 10 km	Internet à la maison
Géraldine	#			#				#			#			#			non
Francis		#	#						#			#		#			oui
Guillaume		#	#		#							#		#			oui
Halim		#	#		#						#			#			non
Thierry		#		#		#							#		#		oui
François		#		#						#		#			#		?
Bertrand		#		#		#							#			#	non
Nadia	#			#						#		#				#	oui
Mathilde	#			#						#		#				#	oui
Gérard		#		#						#		#			#		oui
Griselda	#		#		#								#			#	oui
Bernard		#		#		#						#				#	oui
Cyril		#		#			#				#			#			oui
Yoanne		#		#			#				#			#			non
Michaël		#		#					#		#			#			oui
Ludivine	#			#			#				#			#			oui
Jessica	#			#		#						#				#	oui

**Site B**

Marc		#	#		#							#			#		oui
Christelle	#		#		#								#			#	oui
Anthony		#	#			#						#		#			oui
Thibault		#	#			#					#				#		oui
Pierre-Y		#	#			#							#		#		oui
Sabrina	#		#						#			#		#			oui
Sonia	#		#			#							#		#		oui
Natacha	#		#			#							#		#		non
Sarah	#		#						#			#			#		oui
Cindy	#		#			#						#			#		oui
Stéphanie	#			#					#		#			#			non
Samuel		#	#		#								#			#	oui
Matthieu		#	#		#							#				#	non
Christine	#			#		#						#				#	oui
<b>Totaux</b>	14	17	16	15	7	11	3	1	5	4	8	15	8	11	10	10	23 oui 7 non 1 ?

## **STRATEGIES D'INFORMATION EN FONCTION DES PARCOURS ET DES PROJETS**

Comme toute tentative de catégorisation, le risque ici est de schématiser et de caricaturer la réalité en la faisant rentrer dans des scénarios-types. Ceci n'est en aucun cas un essai de théorisation, d'autant plus que l'échantillon étudié couvre une large tranche d'âge et comporte des jeunes qui en sont à différents stades de leur parcours, mais est proposé comme outil pour la réflexion.

Cette forme de réduction à des scénarios peut aider à faire ressortir les dynamiques qui se jouent entre les parcours d'information et l'ensemble des dimensions du parcours du jeune : niveau et type de motivation, pressions de l'institution, de la famille, image de soi, évolution des résultats scolaires, relations avec les pairs, les professeurs, etc.

On peut, à titre provisoire, identifier 4 types de scénarios, et nous avons tenté de cerner les stratégies d'information correspondantes, lesquelles présentent des variantes différentes pour chaque scénario.

### **SCENARIO 1 : Début de parcours, jeunes satisfaits de leur orientation et confiants pour la suite**

5 jeunes de l'échantillon

Ce sont des jeunes parmi les plus jeunes de l'échantillon (entre 14 et 16 ans) qui sont en 4<sup>o</sup>, 3<sup>o</sup>, seconde ou 1<sup>o</sup> année de BEP. Ils sont en quelque sorte en début de parcours.

Ils sont satisfaits des choix faits jusqu'à présent et sont bien dans la filière dans laquelle ils sont entrés. Et ils considèrent qu'ils ont trouvé la bon conseil, soit de la conseillère d'orientation, soit de la documentaliste, soit de leur entourage.

L'un, 15 ans 1<sup>o</sup> année de BEP électrotechnique est satisfait de ce que lui a proposé la conseillère d'orientation, il avait fait un stage de trois jours chez un électricien et cela lui avait plu. Un autre, 15 ans, en 3<sup>o</sup> rêve d'être ébéniste et projette de faire son stage de 3<sup>o</sup> chez un ébéniste de son village qu'il a contacté. L'une a été orientée vers la voie professionnelle, pour raisons scolaires, dans un domaine auquel elle ne songeait pas du tout mais dont elle pense qu'il lui plaira, ayant déjà fait un stage dans ce domaine (la vente), et sa première année de BEP se passe bien, elle aime les matières enseignées.

Dans l'ensemble, ils se sont peu informés, à part ce qu'on leur a demandé de regarder, certains pas du tout, mais ils sont tous satisfaits de l'information qu'ils ont eue.

Un jeune garçon de 14 ans, en 4<sup>o</sup>, dit que la documentaliste de son collège les aide bien, il a lu des livres sur les métiers du sport au CDI, il connaît le site ONISEP, que lui a montré la documentaliste. Une jeune fille de 15 ans et demi aujourd'hui, en seconde, a fait des recherches au CDI sur les métiers médicaux et paramédicaux et a ainsi découvert leur diversité, et compris qu'elle pourrait trouver une voie même si elle n'accédait pas à la filière menant à la médecine. Puis, ne trouvant pas au CDI « quelle option choisir au lycée pour ça », elle a demandé à sa mère de s'informer au CIO.

Ces jeunes actuellement ne recherchent pas d'informations (peut-être pas suffisamment), ils n'en ressentent pas le besoin. Ils sont en début de filière et ne se soucient pas de l'avenir. Ils se montrent confiants, déclarent qu'ils savent à qui s'adresser pour se faire aider.

*« Si j'ai un problème, je sais que j'ai toujours les professeurs, et au CDI de mon lycée il y a les informations et je peux aussi aller voir la documentaliste, je sais qu'on m'aidera à trouver ce qu'il faut. Là maintenant, je sais que j'ai pas trop de choix à faire pour l'instant, j'ai deux ans de BEP donc ce sera toujours la même chose. Après j'aurai soit bac pro commerce, soit bac pro vente donc là, à il va falloir que je choisisse et puis après, si je veux continuer, j'irai en BTS donc ça, je verra après, tout ce qui est école, les études à faire. » (Sabrina 16 ans, 1<sup>o</sup> année BEP vente action marchande)*

## **SCENARIO 2 : Les jeunes ayant une passion ou une vocation très marquée**

9 jeunes de l'échantillon.

Ce sont ceux qui ont une passion intense pour un métier ou pour un domaine d'activité depuis l'enfance. Pour la moitié, ce sont des très jeunes mais ils se montrent très décidés : l'un sera agriculteur, un autre banquier, un autre paysagiste, l'une sera décoratrice et une autre fera du toilettage canin. Tous n'ont que 15 ans, une est en BEP. Leurs motivations et les cheminements de la décision et leurs parcours sont divers.

Les autres sont plus âgés et seulement deux sont entrés dans une filière correspondant à leur passion. Les autres sont dans des parcours plus difficiles, soit encore très indécis, soit tout à fait en échec. L'un à 19 ans, a échoué à un BEP dans un tout autre domaine que sa passion, a travaillé en intérim et n'est pas encore entré dans aucun cursus qui le rapprocherait de sa passion. Un autre est encore en risque d'échec, il a raté la 2<sup>e</sup> année de BEP mais dans la filière correspondant à sa vocation. Toutefois, il semble bien inséré professionnellement et compte repasser son BEP. On peut avancer l'idée que, dans certains cas, la passion joue plutôt comme obstacle, car ils ont tendance à fermer leurs choix très tôt, ne s'intéressent guère aux informations sur les autres domaines, et certains aussi se mettent en quelque sorte la barre trop haut.

Dans ce même groupe on trouve aussi les « passionnés déçus », qui ne trouvent pas de métier correspondant à la fois à leur passion et à leurs capacités.

Dans le parcours d'information de tous ces passionnés, certains ne s'intéressent qu'à un seul métier mais, quel que soit le stade de leur parcours, tous sont toujours avides d'informations sur ce métier, de rencontres avec des professionnels de ces métiers, et également d'informations par des élèves plus avancés dans le cursus.

Autre caractéristique, ils s'informent très tôt, et d'abord auprès des professionnels du métier qu'ils peuvent trouver dans leur entourage. Pour certains, mais ce n'est pas le cas général, ils cessent très tôt aussi de s'informer, ayant le sentiment qu'ils en savent assez et ayant constaté un certain nombre de recoupements entre les différentes sources. Ainsi le jeune qui projette de devenir agriculteur valorise l'information par les agriculteurs, car dit-il, eux seuls sont à même de bien expliquer les « bons côtés et les mauvais côtés » du métier, et il trouve que les forums des métiers ou la documentation ONISEP ne lui apportent rien de neuf, qu'il y retrouve les mêmes informations.

Ils recherchent énormément de précisions sur le détail des programmes d'études et de stages, ils veulent être prêts et bien entraînés pour être sûrs de ne pas échouer. L'un s'est informé auprès de son patron de stage de BEP en restauration sur la poursuite d'études en hôtellerie. Ils recherchent toutes les occasions de tester leurs capacités par des stages ou des jobs. L'un qui se destine aux professions sportives a trouvé sur un site officiel le descriptif d'épreuves sportives pour entrer dans une formation, il le conserve et demande à l'entraîneur de son club de les lui faire passer. (sans toutefois lui expliquer la raison de sa demande).

Ceux qui ont choisi un métier peu décrit dans la documentation classique décrivent leur parcours d'information comme difficile et trop solitaire, les documentalistes et conseillers d'orientation n'ayant pas les informations à disposition, ils en expriment une déception.

Portés par leur forte motivation, ils font beaucoup de recherches d'information seuls, avec les inconvénients que cela comporte.

En général, ils gardent les documents ou les références de sites.

Certains parmi ceux qui sont déjà avancés dans le cursus se rendent compte qu'ils ont eu à pâtir de l'information exclusivement par les professionnels du métier car ceux-ci leur ont fourni des informations datées. Ainsi un jeune fille a fait un stage chez un photographe, et celui-ci lui a recommandé une école qui aujourd'hui a beaucoup perdu de sa qualité. Elle est maintenant inscrite dans cette école, et même si sa passion et son désir de devenir photographe n'ont pas changé, elle regrette ce choix d'école.

D'autres cependant combinent différentes sources d'informations, les mettent en regard et y trouvent des occasions d'ouverture sur différents métiers proches, ainsi celui qui se destine à la banque.

Ces passionnés se renseignent tous azimuts et dans toutes les sources généralistes. Par exemple, l'un entend à la radio l'annonce d'un important projet culturel et contacte les professionnels qui s'en occupent pour connaître leur parcours. Ou encore, une émission de télé fait découvrir à l'un des métiers de l'audiovisuel dont il ignore le nom et qui, pense-t-il, lui sont peut-être plus accessibles que celui d'ingénieur du son qu'il vise actuellement. Un autre se souvient encore d'une émission vue il y a 5 ans sur son métier favori, paysagiste.

Ils se servent aussi beaucoup des contextes d'activités de loisir ou de bénévolat pour glaner des informations, avec pour certains en tête de se professionnaliser dans ce qu'ils pratiquent actuellement dans leurs temps de loisirs (musique, pompier bénévole, organisation de soirées...).

Pour les passionnés en échec, il y a clairement eu des occasions manquées dans le parcours d'information. L'un a pris rendez vous avec une conseillère d'orientation pour être aidé à choisir entre l'armée et le sport (sa passion) mais ce rendez vous n'a pas été honoré et il n'a jamais retenté cette démarche par la suite.

Les passionnés déçus s'accrochent dans leur recherche d'information et continuent à chercher dans la même branche des métiers qui seraient à leur portée alors même qu'ils sont sous une forte pression de tout l'entourage pour changer de domaine d'intérêt. Ils continuent à s'informer, parfois très intensément, car ne veulent pas renoncer à leur passion. Ainsi l'un qui ne trouve que des métiers précaires dans le secteur qui l'intéresse, mais reste persuadé qu'il existe d'autres métiers, stables ceux là, mais ne les trouve pas et pense que son entourage lui fait croire que toute la branche est précaire alors que lui se dit que ce n'est peut-être pas le cas.

*« Ce que j'ai lu, c'est qu'on n'est jamais sûr d'avoir quelque chose, mais je suis sûr qu'il y a des métiers en rapport avec le son qui sont stables, mais je ne les trouve pas. Ils mettent que celui là, ingénieur du son Mais après, si c'est pour ne pas trouver de boulot... C'est là que ce serait bien de rencontrer quelqu'un qui fait ça, pour savoir si vraiment c'est le cas. Parce qu'on entend des gens qui vous disent par ci, par là, c'est pas bien, faut pas faire ça, on est facilement influencé. » (1<sup>ère</sup> S/17ans/G)*

### **SCENARIO 3 : Les jeunes dont les parcours sont marqués par des choix « au hasard » ou des non choix (orientation subie)**

7 jeunes de l'échantillon.

Ce sont des jeunes entre 17 et 20 ans qui ont connu des orientations « par défaut », quand ils n'ont pas eu accès à la filière qu'ils prévoient de prendre et/ou des réorientations, pour lesquelles les choix ont été faits « au hasard », comme le dit l'un d'eux à plusieurs reprises dans son entretien, c'est à dire sans information aucune et en ignorance totale des contenus des études et des débouchés. Certains disent qu'ils ne savent aujourd'hui toujours pas ce qu'ils veulent faire mais on voit que c'est par regret de la filière où il n'ont pas pu accéder et dont ils n'ont pas encore fait le deuil.

C'est souvent à cause du niveau scolaire qui se révèle petit à petit trop bas. Par exemple, l'une qui choisit la section ES en seconde puis doit renoncer au bac S donc à son rêve d'enfance de vétérinaire.

Il y a aussi un cas d'élève brillante qui a chuté scolairement une année et son parcours a dérapé depuis, jusqu'à une déscolarisation complète aujourd'hui.

Un autre n'a pas réussi à entrer dans la filière sports études qu'il convoitait et a pris la filière STIE en pensant travailler dans les remontées mécaniques, et dit ceci : « J'ai pas été pris, donc j'ai atterri ici et après, ben il a bien fallu faire un choix et STIE ça correspondait plus ou moins, et puis avec ma passion pour le ski et le VTT, comme on utilise des remontées mécaniques, donc ça aide à monter au sommet des pistes et puis c'est quelque chose qui tourne toute l'année ». Beaucoup choisissent parmi les filières de leur lycée.

Un autre a choisi la comptabilité par élimination et parce qu'il fallait choisir, sachant qu'il ne continuerait pas dans cette voie. Il ne savait toujours pas quoi faire après avoir obtenu son BEP, et a travaillé en intérim sous la pression de son père qui lui disait que c'était une bonne façon de savoir ce qu'il voulait faire.

Certains sont des passionnés refoulés ou contrariés, par exemple une jeune fille qui a deux passions : la coiffure et le métier de pompier. Elle choisit la filière de la comptabilité par défaut, sous influence de sa mère et de patrons coiffeurs qui n'ont pas pu le prendre en apprentissage. Elle a échoué deux fois à entrer en CFA de coiffure. Elle est très attirée par le métier de pompier depuis la 4<sup>e</sup> est s'est renseignée au Carrefour de métiers mais a été découragée parce qu'on lui a dit qu'il fallait le bac et aller à Paris ; mais aujourd'hui elle y pense encore, d'autant plus qu'elle voit qu'elle aboutira peut-être à un bac pro.

Notons qu'une majorité d'entre eux (4/7) appartient à une familles de CSP basse.

Certains ne commencent à s'informer plus rationnellement et complètement que très tard, lorsque et seulement si, ils trouvent une voie qui les attire et même si elle n'est pas vraiment réaliste.

Certains archivent pour plus tard ou pour informer leurs frères et sœurs.

Une minorité s'informe beaucoup au début du parcours, avant le moment du choix forcé, certains ayant des projets et des passions. Après le tournant fatidique, leur parcours d'information devient désordonné et changeant constamment de sujet., ou sur des modes peu efficaces, telle cette jeune fille déscolarisée qui, pour avoir des informations sur les métiers et s'en trouver un, écrit des lettres aux grandes surfaces où elle postule par ailleurs pour un job. Elle est déçue de l'information qu'elle reçoit d'eux parce que les courriers ne donnent que le nom des métiers présents dans l'entreprise mais n'expliquent pas en quoi ils consistent.

Tous s'informent surtout auprès des pairs ou de la famille proche et ils semblent très influençables. Ainsi l'une se rend au CIO envoyée par la Mission locale et on lui propose le BEP électrotechnique mais lorsque sa copine, qui est dans ce BEP, lui montre ses cours, cela a ne lui « plaît pas » alors même qu'elle aime les matières enseignées. Une autre choisit le DUT le plus populaire dans sa classe (10 personnes concernées) et va seulement ensuite s'informer sur les matières sur le site de l'IUT de Grenoble. Puis elle choisit le métier de puéricultrice mais ne se renseigne qu'auprès d'une copine qui elle-même ne s'est renseignée que sur la formation d'infirmière. Aujourd'hui, après avoir échoué au bac, elle redouble sa terminale ES et s'informe sur le droit. Elle prévoit de retourner à la journée du lycée pour s'informer cette fois-ci sur le droit, qu'elle a découvert en accompagnant d'autres amies à une journée portes ouvertes.

Pour eux, les parcours de la Mission locale sont positifs en matière d'information, certains ne commencent à s'informer que là. Le jeune au BEP de comptabilité mentionné ci-dessus s'y il s'inscrit après une période d'intérim, on l'aide à cerner ses motivations et il trouve des informations par Google sur les diplômes de sports. Il en reparle à sa conseillère, qui lui propose une formation découvertes des métiers dans le domaine sport-animation. Il lit aussi des infos sur le BPJEPS dans une brochure à l'ANPE. La Mission locale l'emmène au Carrefour des métiers où il rencontre un responsable sportif mais qui le déçoit car pas précis sur les diplômes. Il a un mauvais souvenir de la conseillère d'orientation qui lui avait proposé une filière dans le BTP, à tort, pense-t-il.

Ce type de parcours semble caractériser aussi ceux qui n'ont pas confiance en eux. Alors même qu'il font des expériences professionnelles, sont courageux et travaillent souvent en intérim pendant les vacances ou après leur rupture scolaire.

Certains ont de bons résultats scolaires mais ne pensent pas réussir et choisissent une voie professionnelle, ainsi une jeune fille qui est allée en BEP alors qu'elle avait le niveau pour continuer ; elle ne voulait pas aller en seconde de peur de ne pas réussir.

*(Vous vous êtes renseigné sur les BEP ?) « Moi, rien du tout ! (Comment avez-vous choisi alors ?) Ben un peu par hasard, j'avais mis un vœu en électrotechnique et un vœu en compta et puis j'ai été pris en compta. C'est quand j'ai su que je redoublais ma seconde j'ai essayé de me réorienter (et pourquoi électrotechnique et compta ?) parce que en seconde j'avais quelque heures dans les ateliers. (Vous aviez des renseignements sur le BEP électrotechnique ?) Non, rien du tout. (comment avez-vous su alors ?) Enfin, je dis rien du tout, non je connaissais une personne qui y était, qui était en bac pro. (Que vous a-t-il dit ?) Que si je voulais continuer dans les ateliers il fallait faire plutôt électrotechnique. (Il vous a un peu expliqué, il vous a parlé du BEP ?) Non, pas plus que ça. (Mais vous, vous vouliez rester dans les ateliers, c'est ça ?) En fait, je savais pas. (Et comptabilité, comment avez-vous su ?) Ben comme ça, j'ai mis comme 2° vœu comptabilité parce que je savais qu'au lycée,*

*il y avait ça et vu que je voulais rester ici, j'avais pas trop le choix non plus. (Pourquoi vous vouliez rester ici ?) C'est ma mère qui a dit que j'étais trop feignant, qu'elle ne voulait pas me payer un internat.» (1° année bac pro compta/19ans/G)*

#### **SCENARIO 4 : Les jeunes qui hésitent et/ou changent souvent de projet(s)**

10 jeunes de l'échantillon.

Il y a deux profils différents dans ce scénario :

Ceux que l'on pourrait appeler les « hésitants confiants », qui sont parmi les très jeunes (15 ans) qui ne savent pas du tout ce qu'ils veulent faire plus tard mais qui pensent qu'ils auront le choix parce que ils sont plutôt bons élèves et ne sont pas pressés de s'informer.

Et il y a par ailleurs des hésitants très perdus, plus âgés et qui, assez avancés dans leur parcours, hésitent encore, ne savent pas du tout quelle voie prendre, très souvent aussi dans un contexte de passions déçues ou encore de passions multiples et contradictoires. Pour eux, très souvent, l'information les perturbe, les retarde ils se sentent « encore plus perdus ».

Parmi les « jeunes hésitants confiants », beaucoup ne s'informent pas et risquent de se trouver en difficulté l'an prochain ou en fin d'année. Souvent ils ont fait un choix d'option par élimination. L'une dit avoir choisi l'option ES parce que c'est « la moins pire et il n'y avait rien qui me branchait vraiment. » Une autre dit ceci :

*« Moi, je ne savais pas du tout ce que je voulais faire et du coup, je suis allée en seconde générale parce que je voulais faire un bac S parce que je suis plus attirée dans les matières scientifiques mais je sais pas exactement ce que je veux faire et puis voilà, bac S parce que ça ouvre des portes. » (15 ans/seconde générale/F)*

Certains d'entre eux sont hésitants également parce qu'ils ne comprennent pas toujours l'information qui leur est donnée. L'un a vu la conseillère d'orientation qui lui a dit qu'il ne pouvait pas entrer en CAP de plomberie mais il ne sait pas si c'est une question d'âge ou de niveau. Il a visité le site ONISEP mais pour un autre métier, celui de gendarme, qui est pour lui une sorte de rêve qu'il ne peut pas expliquer, mais sur lequel il s'est informé aussi auprès d'un éducateur.

En revanche, en ce qui concerne les « hésitants changeants », ils font beaucoup de démarches d'information car à chaque changement de cap, ils reprennent la recherche. Mais ce sont des démarches où les copains, les frères et sœurs, les parents ont la plus grande importance le reste est moins décisif.

L'un d'eux, est influencé par un grand nombre de personnes à la fois, ce qui accentue son hésitation car il s'agit de plusieurs métiers différents, qui tous l'attirent à un moment ou un autre : son moniteur de ski, son frère, la CPE, un cousin, un copain, sa mère et un professeur. Il était d'abord entré dans une formation pour le

BE de moniteur de ski, sur les conseils de ses copains du club de ski qu'il fréquente depuis l'enfance et de son frère de 28 ans qui a arrêté l'école à 16 ans, et aussi de son entraîneur. Puis il change parce que « n'aime pas la mentalité compétition » et entre en 1°S après s'être informé auprès de la CPE, mais il choisit l'option SI par méfiance envers l'enseignant, puis revient vers S V T cette année en terminale. Aujourd'hui, sous l'influence de sa mère, il est attiré par la psychologie et il va voir sur les sites des universités. Il y découvre les différentes tendances de psychologie, et il est persuadé, aux dires de sa mère, qu'il a plus de chance de trouver un débouché en psychologie parce qu'il est un garçon. Il s'intéresse aussi à la profession d'orthophoniste que prépare sa cousine, à qui il compte demander des informations. Il a envisagé aussi le métier de kinésithérapeute mais a renoncé apprenant par une copine qu'il fallait beaucoup travailler pour passer la 1° année de médecine, or il sait qu'il n'aime pas travailler. Il a également pris rendez-vous au CIO pour avoir des informations sur trois domaines différents : psychologie, orthophoniste et économie, car un professeur d'histoire a parlé du métier de « boursier » qui l'attire. Il ne connaît pas les sources ONISEP. En 3°, il ne s'est pas intéressé au forum des métiers parce que dit-il, on n'y présentait que des voies professionnelles et que lui « voulait aller en général ».

Ils sont plusieurs dans ce cas à se renseigner sur deux ou plus de deux domaines simultanément. L'un est en 1° bac pro de maintenance et se renseigne sur le métier de pompier professionnel, c'est son but actuellement, il avait d'abord voulu faire l'armée.

Ils s'informent sur des filières parfois très éloignées de celle dans laquelle ils sont. L'un en terminale productique s'est découvert une passion pour le cinéma à l'occasion d'activités dans le cadre d'une junior association, il a découvert le montage vidéo et cherche intensément une école de cinéma sur Internet.

*« C'est vrai que quand on ne sait pas ce qu'on veut faire, on ne sait pas vraiment à qui demander. » (2<sup>nde</sup>/16ans/G)*

## RESUMES DES GUIDES D'ENTRETIEN

### GUIDE D'ENTRETIEN AUPRES DES JEUNES :

#### • **L'accès à l'information : les pratiques, le vécu et le déroulement des parcours des jeunes dans l'information :**

- Les différents contextes, situations et moments de recherche ou de découverte d'informations-clés.
- La filière d'arrivée dans un lieu ou vers une source : importance du bouche à oreille, des relais formels ou informels...
- Les utilisations d'Internet : ancienneté, rythmes, types d'usages, modes de navigation, modes de vérification...
- Les modes de repérage dans un lieu et dans une source (papier ou électronique).
- Les synergies opérées entre différents lieux et différents supports.
- Les pratiques d'information à plusieurs.
- Les réorientations éventuelles d'une source à une autre.
- Les déplacements nécessités ou les obstacles à la mobilité.
- Les relations avec les adultes à l'occasion de l'information, perceptions des personnes-ressources...
- Le rôle des pairs.
- Les moments-clés dans le parcours d'information.
- Les informations qui ont manqué ou qui n'ont pas servi.
- La place d'Internet dans les différentes démarches d'information...

#### • **La connaissance et les perceptions de l'offre d'information :**

- Les sources, lieux et supports connus : CDI, PIJ, Mission locale, CIO, médiathèque, mairie, université, maison de jeunes, centres sociaux, foyers ruraux, médias, supports mobiles...
- La connaissance des sources consultables à distance.
- Les représentations associées à ces ressources.
- Les évaluations de ces sources, lieux et supports, au plan des contenus, de la logistique, de l'accueil, de la localisation...
- Les évaluations portées sur la validité d'une source et sur son actualité.
- Les apprentissages reçus dans le domaine de la recherche d'information et dans celui des TIC.
- Les avantages et les inconvénients d'Internet, du téléphone, des médias audio-visuels.
- Les sources qui paraissent inaccessibles.
- Le repérage des sources et des supports non connus.
- La capacité ou non à distinguer la nature des différentes sources d'information : institutionnelle, associative, commerciale, informelle...
- Les sources considérées comme fiables, celles qui ne sont pas crédibles...

#### • **Les modes d'appropriation, de diffusion, de production :**

- Les pratiques de photocopie, d'impression, d'archivage et de conservation...
- Réutilisation d'une information ou d'un corpus dans un autre contexte.
- Le processus information / décision.

- La transmission d'information à d'autres jeunes : motifs, modalités, contenus...
- La production d'informations : objectifs, modes, supports retenus, destinataires.
- Les liens entre, d'une part, la production et la diffusion d'informations et, d'autre part, le niveau d'engagement et de participation.
- Les freins et les obstacles à la circulation des informations, à la production, à la diffusion d'informations...

• **L'exploration des besoins explicites et implicites, des attentes et des suggestions :**

- Quels sont les champs dans lesquels ces besoins sont situés ?
- En quels termes sont-ils formulés ?
- Le repérage des besoins implicites par l'étude d'exemples de démarches d'information.
- Les suggestions formulées, que ce soit en termes de contenus, de ressources, de supports, d'outils, de réseaux...

## **GUIDE D'ENTRETIEN AUPRES DES PROFESSIONNELS :**

### **• Le contexte du département tel qu'ils le perçoivent et leurs analyses concernant la population des jeunes du département :**

- Les connaissances dont disposent les professionnels sur les populations jeunes : au plan quantitatif (tranches d'âge, sexe, localisation géographique), au plan qualitatif, l'analyse des évolutions, la prospective.
- Les grands axes de la politique jeunesse.
- Leur analyse de la fréquentation des structures, des équipements culturels et sportifs.
- Leur analyse des pratiques de déplacement.
- L'identification des publics non touchés.
- Le partenariat local...

### **• Les analyses par les professionnels des pratiques et des attentes des jeunes du département :**

- Déclinées en fonction des tranches d'âges et, le cas échéant, des sexes, de la CSP et du territoire...
- Leurs analyses des stratégies mises en œuvre par les jeunes dans le domaine de l'information.
- Les usages d'Internet observés...
- Les attentes identifiées par les professionnels, déclinées par sous-public.
- Les demandes émergentes identifiées...

### **• L'état des lieux de l'offre d'information des jeunes :**

- Les ressources disponibles : en proximité, dans le département, dans la région.
- Les ressources accessibles à distance.
- La situation des établissements scolaires : moyens disponibles, axes des projets d'établissement...
- Les besoins non couverts.
- L'animation du réseau information jeunesse.

### **• Les attentes et les besoins des professionnels :**

- En termes de ressources.
- En termes de thématiques de formation.
- En termes d'outils pédagogiques : en direction des jeunes et en direction des divers adultes (enseignants, parents, animateurs socioculturels et sportifs, travailleurs sociaux...).
- En termes de partenariat et de mise en réseau.

## COMPOSITION DU COMITE DE PILOTAGE

Nous remercions les membres du comité de pilotage pour leurs contributions.

CRIJ de Lyon : Pierre Bertrand et Mamy Rabel

DDJS - Natacha LACROIX

CAF - Didier Jupin

Réussite éducative : Luc Lauverjat -

MLJ Aix les bains : Michèle Odier -

FJT de Monmélian : Annick Granchamp

Conseil général - DESJ : François Degueurce

CCJ - St Jean de Maurienne : Philippe BABIN

CCJ Yenne : Cyril ADAM

## LISTE DES ACTEURS INTERVIEWES

### Département :

- DDJS : Inspecteur
- CAF : Conseiller technique
- EN : Inspectrice responsable orientation

### Site A :

- CG, direction Territoire et développement social : coordonnatrice
- Communauté de communes Vice-présidente en charge du secteur socio éducatif
- Éducateur sportif et CLSPD
- Proviseur de lycée général et professionnel
- CPE de lycée
- CPE de lycée
- Documentaliste de CDI de lycée
- Directeur Collège privé
- Directeur de la Mission locale des jeunes
- Conseillère Mission locale
- Responsable du PIJ
- Directeur de l'équipement Jeunes
- Accueil équipement jeunes
- Directrice du CIO
- Communauté de communes, Responsable développement économique et TIC
- Prévention spécialisée
- Animateur Espace Public Numérique
- Bénévole Club de Rugby et animatrice
- Directrice Bibliothèque
- CPE collègue
- Documentaliste CDI de collège
- Directeur adjoint FJT
- Animatrice FJT
- Chargé de communication communauté de communes
- Président du Foyer socio éducatif du lycée et assistant d'éducation
- Éducatrice PJJ
- Membres du COPIL du Contrat cantonal jeunesse : FCPE, association prévention santé, responsable service enfance jeunesse de la Communauté de communes, maire de commune.

## **Site B :**

- Coordonnateur Jeunesse de la communauté de communes
- Principal du collège
- CPE du collège
- Documentaliste du CDI du collège
- Assistance d'éducation du collège
- Trésorière association sportive de Boxe
- Conseillère d'orientation du CIO
- Président du Foyer Rural
- Président de la Communauté de communes
- Maire de la commune centre et conseiller général
- Animatrice association sportive
- Bénévole en charge de la bibliothèque municipale
- Assistante sociale territoriale
- Assistante sociale du collège
- Conseiller Mission locale
- Enseignant de technologie en 5°, 4° et 3° et prof principal de 5°
- Professeur principal de 3°
- Coordinatrice association animation en charge EPN
- Responsable Point emploi
- Membres du COPIL du Contrat cantonal jeunesse.

## RESSOURCES COMPLEMENTAIRES

### 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) (<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)
- « **Les conseils généraux, acteurs des politiques de jeunesse** », Coordonné par Bernard Bier et Jean-Claude Richez, injep-cahiers de l'action n°8 (parmi les contributions, un témoignage concernant l'expérience du conseil général de la Savoie)
- « **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

• **« Cultures lycéennes la tyrannie de la majorité »** : Dominique Pasquier, Paris : éditions Autrement, 2005. 180 p

• **« Le déclin de l'institution »**, François Dubet, Seuil, 2002

#### ARTICLES :

• **« 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)

#### SITES :

• **« Ressources jeunesse »** : deux rubriques de ce site édité par l'Injep (<http://ressourcesjeunesse.injep.fr/>) sont notamment liés à l'objet de l'étude : <http://ressourcesjeunesse.injep.fr/-Information-des-jeunes-reseau-.html> et <http://ressourcesjeunesse.injep.fr/-Orientation-politiques-publiques-.html>

• **« Orientation-metiers.fr »** un site consacré à la réussite scolaire et à l'aide au choix professionnel : <http://www.orientation-metiers.fr/index.html>