

S'informer pour s'orienter

*Pratiques et
parcours de jeunes*

Cécile Delesalle

Avec la collaboration de
Sophie Govindassamy

(Vérès Consultants)

Sommaire

PRÉAMBULE	■ Interroger les usages juvéniles en matière d'information	3
QUESTIONS/RÉFLEXIONS	■ La démarche de l'étude	5
	■ Orientation et construction identitaire (entretien avec Monique Ronzeau)	9
	■ Mettre l'information au cœur de l'orientation	13
PRATIQUES/ANALYSES	■ Pratiques et perceptions	15
	■ L'espace-temps de l'information	53
	■ Dimensions relationnelles et interactions	63
PISTES	■ Cinq orientations stratégiques	73
	■ Des suggestions de thématiques de recherche	83
RESSOURCES	■ Publications	87
	■ Sites	87
ANNEXE	■ Quelques parcours de jeunes	89
	■ Comité de pilotage	105
	■ Liste des sigles	107

Interroger les usages juvéniles en matière d'information

Il existe peu d'explorations menées directement auprès des jeunes sur leurs pratiques et usages en matière d'information. Partant de ce constat, l'Unité de la recherche, des études et de la formation (UREF) de l'INJEP a souhaité mettre en place une démarche exploratoire, qui aurait vocation ensuite à être menée sur d'autres territoires et vers d'autres populations de jeunes. C'est dans ce cadre qu'elle confia cette étude en 2006 à Vérès Consultants, cabinet d'études ayant une longue expérience de l'évaluation des politiques publiques de jeunesse, en la personne de Cécile Delesalle (avec la collaboration de Sophie Govindassamy et la participation de Reine Niambossou).

La démarche visait plusieurs objectifs :

– **des objectifs de connaissance**

Il s'agissait de porter le regard du côté des jeunes usagers et d'explorer leur niveau de connaissance des sources et des ressources, leurs pratiques concrètes (de recherche et de circulation d'information, de fréquentation des lieux...), leurs perceptions, leurs besoins, leurs attentes. Le but était aussi de recueillir leurs analyses du « système » d'information au sens large et leurs suggestions pour une meilleure adéquation aux besoins et aux évolutions récentes.

– **des objectifs d'ordre stratégique**

L'étude visait à alimenter la réflexion sur de futurs outils d'accompagnement, d'animation de réseaux, de formation ou de coformation. Plus largement, elle visait à faciliter l'élaboration ou la réactualisation d'orientations en matière d'offre publique d'information, et à faire des apports pour les politiques territoriales de jeunesse.

– **des objectifs d'ordre méthodologique**

En tant que démarche exploratoire, il s'agissait de tester un protocole d'enquête, ainsi que de contribuer au développement d'outils d'observation et de suivi en continu des évolutions des usages et des pratiques.

Le présent volume reprend les résultats de ce travail.

Dans une première partie, on trouvera une présentation de la méthodologie utilisée (« La démarche de l'étude ») et une explicitation de l'enjeu de la problématique (« Mettre l'information au cœur de l'orientation »). Un entretien avec Monique Ronzeau (« Orientation et construction identitaire »), réalisé par Gérard Marquié, chargé d'études et de formation à l'INJEP et chargé du dossier de l'information des jeunes, enrichira la réflexion.

Une deuxième partie présentera, à partir des différents matériaux recueillis, les résultats des analyses autour de trois axes :

– « Pratiques et perceptions », traitant en particulier de la connaissance des sources, de l'appropriation de l'information, des pratiques d'Internet et de la dynamique information-décision,

- « L'espace-temps de l'information », où sont analysés les parcours des jeunes, les rythmes de l'information, les perceptions et pratiques des lieux, ainsi que la mobilité,
- « Dimensions relationnelles et interactions » : l'importance des attentes au niveau relationnel, l'existence de tensions entre accompagnement et autonomie, la priorité donnée aux adultes croisés quotidiennement par les jeunes, le rôle des parents et celui des pairs.

Une dernière partie (« Quatre orientations stratégiques ») explorera quelques pistes pour une intervention mieux ciblée, et dégagera quelques axes pour des thématiques de recherche ultérieures.

Nous tenons à remercier Gérard Marquié et Jean-Claude Richez de l'UREF, qui ont commandité cette recherche et assuré le suivi de l'étude, les membres du comité de pilotage (voir liste en annexe) dont Mireille Suveg et Chantal Okubo, du bureau « Information, participation et initiatives des jeunes » du ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports, ainsi que tous ceux, institutionnels, professionnels et jeunes, qui ont accepté de répondre à nos questions et pour certains de s'investir dans un « partenariat d'étude ».

Vérès Consultants
2, cité Saint-Martin
75010 Paris
enel-veres@wanadoo.fr

La démarche de l'étude

La délimitation du champ et le choix du site

L'information étant un champ transversal par définition et couvrant tous les domaines de la vie des jeunes, il a fallu circonscrire l'exploration, et c'est le domaine de l'orientation, de la formation, du choix du métier et de l'insertion qui a été retenu, considérant que ce champ était central pour la tranche d'âge qui avait été choisie (15-20 ans). Toutefois, ces domaines ont été abordés de manière globale, dans le cadre des projets de vie en général, car ils ne font sens que rapportés à eux.

Comme il s'agissait d'une étude exploratoire, amenée à être déclinée ensuite sur différents types de territoires, le choix du site s'est porté sur une ville moyenne, de 50 000 habitants, de la couronne parisienne, ville qui a accepté d'être en quelque sorte site expérimental.

Le pilotage de l'étude

L'INJEP a souhaité que ce comité de pilotage soit très ouvert et partenarial. Y ont participé des représentants de l'INJEP et du ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Vie associative (bureau Information, participation et initiatives des jeunes), des représentants de la ville dans laquelle s'est déroulée l'étude, des représentants du réseau Information jeunesse et du CIDJ, une professionnelle de l'orientation et une représentante du Conseil national de la jeunesse, ainsi qu'une chercheuse en sciences de l'éducation (voir la liste en annexe).

Classiquement, ce comité de pilotage s'est réuni trois fois : au lancement de l'étude, avec un travail sur le protocole d'enquête, puis à mi-parcours de l'enquête, pour une discussion sur les résultats intermédiaires et, enfin, à la restitution des résultats, pour débattre des conclusions.

Le choix d'une méthodologie

Du fait de la nature exploratoire de l'étude, c'est une démarche qualitative qui a été mise en œuvre, associant, dans un but de modélisation éventuelle, des approches différentes et concomitantes.

■ Des entretiens approfondis avec un échantillon de jeunes (34 entretiens)

Cela représentait le cœur de l'étude au départ. Au cours de ces entretiens (qui ont duré entre une et trois heures), il a été mené une exploration approfondie de leurs parcours d'information, de leurs pratiques de recherche documentaire depuis l'enfance, de leurs connaissances et de leurs attentes. Tous ces éléments étaient resitués pour chacun dans leur cursus scolaire et/ou de formation, dans leur parcours d'orientation, dans leur réseau de relations et dans leur environnement social et familial.

■ La construction de l'échantillon

L'échantillon de ce premier volet de l'enquête comprend 17 garçons et 17 filles, âgés de 15 à 20 ans, habitant tous la ville site de l'étude. Cet échantillon a été construit sur des critères pertinents pour l'étude. Ainsi, les différents quartiers de la ville sont représentés. Les différentes situations des jeunes de cette tranche d'âge sont représentées : scolarisés en collège (5), scolarisés en lycée général, technologique ou professionnel (12), en formation de CAP (4), en formation de BEP (8), dans l'enseignement supérieur (2), déscolarisés et sans insertion aucune (3). Les catégories socioprofessionnelles (CSP) des familles sont représentatives de la ville, avec néanmoins un poids plus important de familles défavorisées, à la demande du commanditaire. Enfin, de manière à pouvoir étudier des profils variés, on a distingué, pour construire l'échantillon, différents « niveaux » de pratiques en matière d'information : pratiques intenses, pratiques moyennes et pratiques rares ou absence de pratique.

Caractéristiques de l'échantillon des jeunes interviewés

	Sexe		Âge		Occupation						CSP d'origine			Niveau de pratique de l'information			
	F	G	15-17 ans	18-20 ans	Coll	Lycée généré tech	Apprenti	Déscolarisé, autre	CAP BEP formation	Fac Études sup	Défav	Moy basse	Moy sup	Fort Prod	Moy	Rar Abs	
Quartier 1																	
Da	x			x				x				x				x	
Mo 1		x	x						x							x	
Zi	x		x						x			x				x	
Ya	x			x					x			x				x	
Gé	x		x					x				x				x	
Ha	x		x			x						x				x	
Ni	x			x		x					x					x	
Fat	x			x		x					x					x	
Cé		x		x					x			x				x	
Quartier 2																	
Jo	x		x			x					x			x			
Dj	x		x		x						x				x		
A.		x	x			x										x	
D.		x	x					x				x				x	
B.		x	x			x										x	
Nu		x		x				x				x				x	
Es	x		x				x						x			x	
As		x	x			x						x				x	
Ra		x	x					x				x		x			
Al		x		x				x				x				x	
Sh	x		x		x							x				x	
Zo	x		x		x							x				x	
Pi		x	x		x							x				x	
Mo 2		x		x					x			x				x	
Quartier 3																	
Ir	x			x						x			x				x
Mi	x		x						x			x				x	
An	x			x					x			x				x	
Ra	x		x		x											x	
Fah		x		x		x						x				x	
Em		x		x					x		x						x
Lo		x		x		x							x				x
Son	x			x						x			x				x
Quartier 4																	
Se		x		x		x						x				x	
Sa		x		x		x							x			x	
Sof		x		x		x					x						x
TOTAL	17	17	17	17	5	12	4	3	8	2	6	19	5	2	20	12	

■ Une démarche d'observation participante dans différents sites

Une démarche d'observation participante a été mise en œuvre dans les sites suivants : le PIJ, la mission locale, le CIO, deux CDI (un de collège et un de lycée), l'ANPE et la Cité des métiers (Cité des sciences et de l'industrie, à Paris). La grille d'observation s'est centrée sur : les caractéristiques du lieu, les profils des jeunes accueillis, les méthodes de consultation et de recherche d'information, les interactions observées (entre jeunes, entre jeunes et adultes, et entre adultes) et les pratiques observables.

Sur ces sept sites, outre des entretiens avec différents professionnels, une quarantaine de jeunes ont été rencontrés et interrogés sur la filière d'arrivée dans le lieu, le mode de déplacement pour venir, les repères dans le lieu, le temps passé, le rythme de fréquentation, les pratiques de photocopie et de téléphone, les usages d'Internet dans le lieu et leurs caractéristiques sociodémographiques. Cela a constitué un deuxième échantillon, de nature différente de l'échantillon qualitatif : ici l'on a cherché à dégager des « profils », par opposition à des « parcours » dans le premier échantillon.

■ Des entretiens avec des acteurs institutionnels et professionnels (25 entretiens)...

Ce volet n'était pas prévu initialement mais il nous est apparu indispensable, d'une part pour le cadrage de la démarche, et d'autre part, du fait du grand intérêt qu'a suscité l'étude auprès de toutes les personnes contactées. Nous avons interviewé des responsables du SMJ, du PIJ, du CIO, de la mission locale, des bibliothèques municipales, du service du développement économique de la ville, l'élue à la jeunesse de la ville, des conseillers d'orientation psychologues (COP), des chefs d'établissements scolaires, des documentalistes, des conseillers principaux d'éducation (CPE), des conseillers en mission locale, des responsables de centres de formation, des responsables de clubs de sports.

■ ... dont certains sont devenus partenaires de l'étude

Avec certains d'entre eux (personnels du PIJ, de la mission locale, du CIO, des antennes jeunesse de la ville, des documentalistes de CDI, des CPE) s'est engagé un partenariat « de fait », non prévu initialement : nous leur avons présenté la démarche en détail et avons encouragé les interactions, les faisant réagir au fur et à mesure à nos analyses. Avec le PIJ en particulier, une fertile collaboration s'est engagée, d'autant plus facilement que celui-ci menait à la même période une démarche participative avec des jeunes pour le renouvellement de sa signalétique et le réaménagement de ses locaux. Nos réflexions respectives se sont nourries mutuellement.

■ Expérimentation d'un partenariat d'étude avec quelques jeunes adultes de la ville (20-25 ans)

Ce volet n'était pas non plus prévu au départ, mais il est apparu comme pertinent à la suite du premier comité de pilotage : dans la mesure où il s'agissait d'une étude sur les jeunes, il était important d'intégrer à chaque étape les analyses de jeunes, positionnés comme « experts », soit sur le système d'information (des « habitués » du PIJ et de la mission locale), soit en tant que relais d'information vers des plus jeunes (un entraîneur sportif). Le but était en outre de donner à cette étude une dimension participative.

Ces jeunes partenaires âgés de 20 à 25 ans (on se situe ici en dehors des échantillons précédents) ont donc collaboré à l'étude de plusieurs façons : en amont de l'enquête, ils ont été consultés sur le guide d'entretien ; puis nous leur avons fait retour des premiers résultats intermédiaires de l'enquête. Ils ont également fait part de leurs analyses et formulé des suggestions. Nous leur avons proposé aussi de procéder à l'analyse de sites Internet.

Orientation et construction identitaire

*Entretien avec Monique Ronzeau¹
(propos recueillis par Gérard Marquié)*

Jean Guichard², professeur de psychologie au CNAM, considère que l'orientation recouvre quatre domaines : l'orientation professionnelle, l'orientation scolaire, l'orientation personnelle, l'accompagnement à l'orientation ? Comment vous situez-vous face à cette typologie ?

Sur le plan historique, trois étapes marquent le mouvement d'orientation : le premier âge de l'orientation professionnelle (1919-1958), la scolarisation de l'orientation professionnelle (1959-1981) et le virage de 1982, avec l'accent mis sur la lutte contre les exclusions et la priorité accordée à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

Les deux premiers domaines se réfèrent donc à cette histoire. J'observe à ce propos que la plupart des élèves s'appliquent à bien séparer ces deux versants de l'orientation. Rester dans les filières générales du lycée permet d'échapper aux questions d'orientation professionnelle ou du moins de retarder le moment des choix.

Je considère par ailleurs que l'orientation est intimement liée aux caractéristiques personnelles. Ainsi le désir d'indépendance des jeunes s'exprime avec plus ou moins de force. Si l'on ne permet pas à leurs velléités de se transformer en actes, ils restent à la frontière d'eux-mêmes.

Quant à l'accompagnement à l'orientation, il définit un champ et des activités professionnelles : des conseillers dans différentes structures (emploi, insertion, éducation, formation...) accueillent le public individuellement ou en groupe et proposent des actions plus ou moins approfondies.

De fait, l'orientation est une notion très générale : elle renvoie à l'idée de direction, de mouvement. C'est donc un phénomène naturel comme la marche. Bouger, se diriger, changer de place sont des actions vitales qui ne peuvent pas ne pas se produire. Même si nous sommes tentés par l'immobilisme, les autres nous poussent, nous bousculent. Aucune place n'est définitive. Il faut partir, quitter. Des directions étonnantes, imprévues s'offrent à nous dès que nous écoutons nos motivations, nos attirances.

C'est pourquoi l'orientation personnelle n'est pas une notion facile à saisir. Elle est faite de tensions, de contradictions. Il nous faut composer avec tous les éléments de notre histoire.

Les représentations collectives ne semblent avoir retenu que l'aspect négatif de l'orientation ?

Il est vrai qu'à ses origines l'orientation est associée aux difficultés de sélection de la main-d'œuvre, puis aux problèmes de gestion de flux scolaire. Actuellement elle reste encore souvent liée à la crainte de l'échec scolaire et du chômage. La peur de ne pas trouver sa place est toujours là. Être orienté

1/ Monique Ronzeau est conseillère d'orientation-psychologue au CIO Médiacom à Paris. Elle intervient à ce titre au CIDJ, ainsi qu'à la Cité des métiers, à Paris. Auteure de *L'orientation, un avenir pour chacun*, Barret-sur-Méouge, Éditions Yves Michel, 2006.

2/ Directeur de de l'INETOP (Institut national d'études du travail et d'orientation professionnelle).

pour un élève, c'est être mis à l'écart du circuit général et obligé de choisir prématurément une voie professionnelle.

Vous affirmez, dans votre ouvrage *L'orientation, un avenir pour chacun*, que l'orientation scolaire est un « interminable exercice de diplomatie », mais aussi que les histoires d'école peuvent durer toute une vie. Que faut-il entendre par là ?

Au collège, au lycée, les trimestres ponctuent l'année scolaire. On passe ou pas en classe supérieure. L'école joue un rôle de normalisation qui mène aux mêmes diplômes, aux mêmes formes de pensée. Compte tenu de ce cadre rigide, il faut donc trouver un compromis qui ne contrarie ni la famille ni les professeurs ; il faut passer, se faufiler pour atteindre le bac devenu la norme. La diplomatie, c'est de trouver un compromis qui satisfasse tout le monde. Il faut, pour les élèves comme pour les parents, connaître et adopter les règles du jeu.

En outre, je constate que l'école laisse des traces, des souvenirs prégnants. J'avais déjà développé ce thème lors d'un congrès des conseillers d'orientation. Cela se recoupe aussi avec ma propre histoire ou celle d'une personne évoquée dans mon livre...

Quand je reçois des adultes en situation de fragilité, lorsqu'on parle de reconversion, de changement de vie professionnelle, ils sont souvent capables d'imaginer quelque chose, de reconstruire, d'élaborer de nouveaux projets. Mais, dès que l'on parle de formation, il va y avoir une autre épreuve de la réalité. Il faudra revenir à une situation d'apprentissage et être évalué. Les souvenirs d'école reviennent.

Je pense que les enseignants et les chefs d'établissement qui décident de l'orientation des élèves ne mesurent pas assez combien leurs notes, appréciations, remarques, conseils sont déterminants et s'inscrivent durablement dans les mémoires.

Qu'est-ce alors que « bien s'informer » dans une démarche d'orientation ?

Le système éducatif est complexe. Les activités et fonctions professionnelles sont multiples. Avant de prendre une nouvelle direction dans les études, avant de choisir un métier, il faut considérer l'éventail des possibilités. La densité des informations disponibles sur les différents supports déroute dans un premier temps, voire désoriente. Chaque jeune, chaque parent, espère avant tout trouver le plus vite possible la voie qui lui convienne. Or il faut déchiffrer, trier, vérifier, se rapprocher des établissements de formation, discuter avec des professionnels, faire des stages, etc.

Avant d'être utile, toute information perturbe. Elle est une différence. Toute différence est un changement auquel chacun résiste plus ou moins. Peu à peu les informations s'organisent, sont assimilées et peuvent donner une forme à l'avenir.

Il s'agit donc par un travail en commun entre le conseiller et le consultant (le sujet) de « réinstituer le consultant » comme personne. S'instituer comme personne, c'est appréhender avec lucidité le cours de son histoire, authentifier ses motivations et compétences, apprécier si ses ambitions sont compatibles avec ses caractéristiques singulières, utiliser efficacement la marge de liberté à sa disposition.

Vous considérez que l'orientation est étroitement liée à l'orientation personnelle. De ce fait il est parfois difficile pour le professionnel de cadrer un entretien d'orientation. Le conseiller doit donc être vigilant et fixer les limites de l'entretien.

La plupart des personnes qui nous consultent dans des lieux où le respect de l'anonymat est garanti considèrent qu'elles peuvent tout raconter. Elles attendent quelquefois des révélations. Le conseiller ne peut pas répondre à ces questions trop vastes ou trop personnelles. Il m'arrive souvent, lors des entretiens, de faire référence aux autres professionnels intervenant dans d'autres domaines de la psychologie. La vigilance est importante lors d'un entretien d'orientation. Le conseiller doit fixer des limites permettant que le problème ne se dilue pas dans un enchevêtrement d'associations.

Il est donc nécessaire de passer un contrat qui tienne compte du cadre et du temps de l'entretien.

Orienter, c'est éviter la standardisation, l'uniformisation, dites-vous. De quelle manière ?

Il est très difficile pour un professeur de faire de l'enseignement individualisé. Le conseiller d'orientation doit s'efforcer de considérer l'élève qu'il reçoit autrement que comme un élève. Le rôle d'un conseiller est d'aider à dépasser les craintes d'être différent. Le cheminement d'une personne n'est pas donné, n'est jamais acquis et est toujours à découvrir.

On pourrait d'ailleurs s'appuyer dans notre réflexion sur l'approche orientante mise en œuvre au Québec. Il y a longtemps en effet que les Québécois ont une approche de l'école différente de la nôtre. Il s'agit d'y développer des compétences individuelles et collectives. Il existe des ponts entre l'école et l'entreprise. Dans les programmes il y a des références à l'environnement local. Tel groupe d'élève pourra par exemple travailler sur le réaménagement d'une aire de jeu.

Au Québec, l'orientation vise à rendre chacun auteur et acteur de son projet de développement personnel, professionnel et social. Elle doit permettre à la personne de s'affirmer, de se connaître, de construire son identité et aussi d'être plus sensible à son environnement familial, culturel, social, économique. Nous devons néanmoins nous rappeler que l'école au Québec est fondamentalement différente de la nôtre. Un contrôle continu y remplace par exemple le baccalauréat.

Vous estimez que, dans la construction de soi, la connaissance de soi n'est pas première. Elle passe d'abord par la communication ?

C'est ce qui fait l'intérêt d'être avec les autres. C'est avec de la différence que l'on grandit. S'il y a toujours du « même » au sein de sa famille, on continue « de photocopie en photocopie ». Il y a des exemples de familles où les traditions sont d'une grande rigidité, alors que le temps bouge, les choses évoluent et demain sera toujours demain. C'est avec les autres, avec les frottements, les conflits, les contradictions que nous avançons. D'où l'importance de multiplier les échanges, les moments de confrontation pourvoyeurs de sens.

Quand des personnes racontent des parcours réussis, elles insistent surtout sur les occasions de rencontres, les opportunités d'essayer qui se sont présentées, qu'elles ont osé saisir et qui se sont révélées heureuses. Les facteurs les plus déterminants de l'orientation se trouvent dans les ouvertures offertes par les relations et les possibilités d'agir, et non pas dans une planification abstraite du futur.

L'environnement familial est un premier terrain d'expérience. Les bricolages de tous les jours recèlent des savoir-faire que les enfants partagent volontiers. À proximité, les groupes culturels, les équipes sportives, les associations de protection de la nature, les clubs scientifiques offrent des loisirs et des occasions de mettre la main à la pâte en bonne compagnie.

Autre exemple : le Bafa pourrait être proposé plus largement aux jeunes et avoir une assise plus large, des options concernant l'alphabétisation des adultes, l'accompagnement des personnes âgées... L'attestation de premier secours pourrait être davantage promue. Ce brevet et cette attestation pourraient devenir des options du bac. Ils donneraient une réalité au capital orientation et aux capacités de solidarité de chacun.

J'évoque à ce propos l'idée de création d'un livret d'entreprise. Le mot « entreprise » est riche de sens : à l'origine, il signifie la différence entre deux personnes et désigne aussi bien une initiative personnelle qu'une organisation de travail. Ce livret d'entreprise pourrait regrouper les comptes rendus d'actions citoyennes et de rencontres avec les milieux professionnels. Car, après avoir été dans l'action avec les autres, il est aussi important d'écrire pour soi, pour les autres. L'écriture permet de se réapproprier le passé, de réfléchir au présent, de se projeter.

Les collectivités locales ont-elles un rôle à jouer dans le domaine de l'orientation ?

La commune est un espace à la portée de tous. Elle se prête à la reconnaissance mutuelle, à des solidarités constructives.

La question de la proximité est importante. Il est nécessaire de disposer d'un lieu peu éloigné pour s'informer, réaliser des stages, participer à la vie associative... On pourrait donc imaginer que l'orientation rentre dans le cadre d'une partie des attributions des collectivités locales. L'école peut-elle s'ouvrir ? Cela se fait déjà dans le cadre des contrats éducatifs locaux. Dans une ville de la banlieue lyonnaise, par exemple, un maire a décidé d'accueillir toutes les demandes de stage : collégiens, lycéens, jeunes sortis du système scolaire peuvent développer des expériences professionnelles. Les entreprises locales sont aussi mises à contribution.

Comment, dans les perspectives que vous évoquez, verriez-vous évoluer le métier de conseiller d'orientation ?

La situation actuelle est très préoccupante. C'est un corps qui s'affaiblit tandis que les demandes d'orientation sont de plus en plus pressantes, angoissées. Cinquante nouveaux postes de conseillers d'orientation psychologues sont proposés depuis deux ans. 4 600 conseillers sont censés aider près de 6 millions de collégiens et lycéens et plus de 2 millions d'étudiants ! Ils doivent aussi participer à la mise en place des programmes d'information et d'orientation dans les différents établissements publics. La diversité des missions oblige les équipes à faire des choix qui mécontentent une partie du public et des chefs d'établissement. Une approche interministérielle de l'orientation me semble intéressante. Il faudrait définir des publics prioritaires. Il faudrait former des conseillers, psychologues ou pas, susceptibles d'intervenir tantôt dans le domaine scolaire, tantôt dans les domaines de l'insertion et de l'emploi. Qui de l'État ou des collectivités territoriales s'emploiera à définir et à organiser l'orientation à tout âge ?

Pour l'instant, alors que se développe une forte demande qui s'adresse au secteur privé de l'orientation, on se voile la face avec des opérations médiatiques (Salon de l'éducation, de l'étudiant, Nuit de l'orientation...).

Mettre l'information au cœur de l'orientation

L'information, un champ périphérique ?

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

Des enseignements de l'étude

L'analyse des démarches informationnelles des jeunes montre qu'elles sont liées à différentes dimensions : la dynamique des motivations, le système relationnel, le rapport à l'école, l'analyse que le jeune fait de ses compétences, talents, intérêts, valeurs, attirances et affinités. Il n'y a donc pas simplement une bonne ou une mauvaise information, une information utile ou inutile, pertinente ou aberrante, cela s'évalue en fonction de toutes ces dimensions. On constate que, à chaque étape du parcours du jeune, il y a une configuration différente entre informations, relations, motivations, connaissance de soi et attentes. Et cette configuration est particulière à chaque personne. À l'heure actuelle, où nous entrons dans l'« ère de l'information », le champ de l'information n'est pas (ou n'est plus) un champ annexe. L'enquête menée révèle qu'il est, au même titre que les autres champs, un concentrateur, un révélateur et un levier d'action.

Les politiques de jeunesse réévaluent aujourd'hui la place de l'information

Un autre travail, qui a été mené en 2006 par l'INJEP et Vérès Consultants, sur les politiques de jeunesse territoriales (l'accompagnement du réseau des directeurs de jeunesse de Seine-Saint-Denis) met en évidence que de plus en plus de collectivités mettent, ou remettent, aujourd'hui l'information au cœur des orientations et des stratégies. Les responsables de services jeunesse comme les élus prennent acte du fait que l'on est aujourd'hui déjà de plain-pied dans cette « ère de l'information ». Ce qui est vrai pour l'entreprise l'est aussi pour le monde de l'éducation, de la formation professionnelle et de l'insertion. Ils savent qu'il s'agit là d'un enjeu majeur pour les générations à venir et veulent éviter que les jeunes restent à l'écart. Ils travaillent donc à garantir à tous un accès à l'information, à leur donner des outils et des méthodes pour se repérer (travail en atelier sur l'écrit, sur le maniement de logiciels, de moteurs de recherche, etc.). Plus généralement, ceux qui analysent les attentes des jeunes y retrouvent l'information comme dénominateur commun à tous les champs de préoccupation

que les jeunes mettent en avant actuellement : emploi, logement, orientation, participation. Et le travail sur l'information constitue une approche transversale, qui place l'immatériel 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. L'information peut être un formidable levier pour travailler à rendre les jeunes acteurs, à la fois acteurs dans la ville et acteurs de leur orientation, de leurs loisirs, de leurs pratiques culturelles ou sportives.

Pratiques et perceptions

Un paysage de l'information différent de celui des professionnels

Au cours des développements qui suivent, on verra que ce paysage n'est pas structuré tout à fait de la même façon, en ce sens que sont moins présents les liens logiques entre les sources et que, souvent, la provenance et l'identité des sources demeurent floues.

Dans ce paysage, les perceptions et le vécu des supports ont une grande importance : un support agréable, d'abord facile et accessible rapidement, sera plus utilisé et souvent perçu comme plus fiable.

Ce paysage est globalement un peu moins désert que l'image qu'en ont les professionnels. (Nous parlons ici de l'ensemble des professionnels, non seulement de l'information, mais aussi de l'éducation et de l'insertion). Souvent, les points nodaux essentiels sont connus : CIO, outils ONISEP, offre du CDI, mission locale.

C'est un paysage qui change considérablement et fréquemment dans le temps, selon les moments des parcours des jeunes.

Enfin, c'est un paysage où, comparé à celui des adultes, il y a davantage de références à des personnes qu'à des sources et à des lieux d'information ; en d'autres termes, ce sont souvent des relations à des personnes qui priment sur les relations aux institutions ou aux sources : les professeurs, les CPE, les conseillers, les parents, les amis, les frères et sœurs aînés. Souvent d'ailleurs, l'information est créditée du simple fait qu'elle est largement diffusée par le bouche à oreille, même lorsque la source n'est pas clairement identifiée. Par conséquent le relationnel est très important dans ce paysage. Toutefois une bonne relation avec les personnes des lieux-ressources ne suffit pas à garantir un parcours d'information satisfaisant.

L'information, une préoccupation centrale pour les jeunes

L'information dans le domaine de l'orientation et de la formation est une préoccupation centrale pour les jeunes de l'échantillon. D'où le grand intérêt manifesté à cette étude. Les réactions y ont toujours été positives.

Plusieurs jeunes interviewés expriment une satisfaction à pouvoir témoigner de leur expérience. L'une dit à la fin de l'entretien : « Je suis fière d'avoir répondu à vos questions, j'ai bien répondu à vos questions ?... Parce que je me plains à mes cousins-cousines qu'il y a rien pour nous, pour une fois qu'on nous demande notre avis ! »

Certains toutefois se montrent sceptiques sur la possibilité d'une amélioration rapide car, dit l'un, « en attendant, les jeunes, ils galèrent ».

L'enquête a permis de constater que nombre de jeunes – y compris des jeunes dits « en difficulté » et y compris des très jeunes – se révèlent tout à fait à même d'évaluer leurs pratiques et de les analyser *a posteriori*.

« Elle m'a parlé du BAFA et elle m'a conseillé d'aller au PIJ. Mais comme j'étais trop jeune, 14 ans, je pouvais pas passer le BAFA, rien, je suis pas venue. [Le PIJ, vous saviez à quoi ça servait ?] Oui, on m'a dit que c'était un point d'information pour les jeunes et je savais que c'était pour les métiers. J'y suis pas retournée, j'étais encore jeune mais, là, je me rends compte que j'aurais dû. En fait, le PIJ, j'en ai entendu parler qu'une fois, quand j'avais 14 ans. » (F/16 ans/fin de 3^e.)

Avant d'entrer plus avant dans la présentation des analyses, il faut rappeler que, à l'instar des adultes, faire un récit de son parcours amène à insister davantage sur les difficultés, les obstacles, les lacunes et les moments où tout paraît bloqué. On parle moins de ce qui a fonctionné normalement, que l'on a oublié s'il ne s'est rien passé de marquant, de sorte que les conditions d'obtention de la bonne information passent souvent inaperçues. Une jeune fille, par exemple, nous a recontactées le lendemain de l'entretien pour nous dire : « Hier, en rentrant, j'ai pensé à ce que je vous avais dit, et je me suis dit que finalement, quand même, j'ai eu de la chance, je suis bien tombée, j'ai pas eu à trop chercher, l'information est venue vers moi. » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

Les sources essentielles connues et utilisées par une majorité

■ Les sources ONISEP (brochures, fiches et site)

Elles sont bien connues de tous, très utilisées et fort appréciées. Elles sont citées très souvent spontanément dans les entretiens. Tous les jeunes interviewés se souviennent de les avoir consultées, ou simplement vues, même si tous ne peuvent mettre un nom dessus. Lorsqu'elles leur sont distribuées, les jeunes s'en servent, beaucoup les gardent. Le fait qu'elles soient parfois dérobées dans les CDI, aux dires des documentalistes, est une preuve de leur intérêt pour les jeunes. Il faut remarquer enfin que, pour certains, c'est la seule source d'information qu'ils utilisent tout au long de leur parcours.

« Les profs nous passent des livres, des catalogues où il y a tout ce qu'on peut faire après. De l'ONISEP. C'est le prof principal ; et ça nous donne des adresses, des organigrammes. Ils nous l'ont donné à la fin du premier trimestre. C'est le prof principal qui nous le donne. » (F/17 ans/3^e.)

« Les fiches de l'ONISEP, c'est sur les spécialités dans les métiers, je les ai vues au CDI de mon lycée, c'est nos professeurs qui nous ont demandé d'aller nous renseigner et moi j'ai demandé à celui du CDI et il m'a montré. » (F/17 ans/fin 2^e année BEP vente.)

« Les brochures ONISEP, à chaque deuxième trimestre on nous les donnait, c'est ça qui nous aidait, c'est tout. En 3^e et en 2nde, mais en 2nde, c'était plutôt les bacs qu'on devait choisir. [Et les autres sources ?] Non, moi je savais déjà ce que je voulais faire donc je voulais décider toute seule. » (F/18 ans/fin 2^e année BEP comptabilité.)

Les sources ONISEP ne sont pas utilisées de la même façon par tous. Les élèves de 3^e s'en servent pour découvrir des métiers et des filières. Beaucoup y découvrent par exemple que l'on peut changer de domaine, dans certaines limites, en cours de route. Plus tard, certains

les consultent à nouveau pour vérifier l'existence d'une filière dont on leur a parlé. Les jeunes utilisent aussi beaucoup ces sources pour les adresses de lycées. Certains ont conservé la brochure ONISEP qu'ils ont eue en 3^e et ils s'en resservent à une étape ultérieure de leur parcours, lorsqu'une nouvelle décision doit être prise. Par exemple, un jeune qui pensait aller vers des études supérieures est aujourd'hui intéressé par l'alternance. En reprenant son ancien document, il découvre une partie qu'il n'avait jamais lue.

Nombre de jeunes de notre échantillon utilisent en complémentarité le site et les documents papier, soit pour vérifier l'information, soit parce qu'ils trouvent l'un ou l'autre support plus accessible (cela peut varier selon les personnes et les moments).

« C'était en début d'année, en septembre, pour la rentrée... En fin de compte, je suis allé au lycée de Saint-Ouen, parce que je connais des gens de ce lycée et, dans la brochure de 3^e, il y a les lycées. Et j'ai un ami à moi, qui faisait de la plomberie là-bas. C'est lui, qui m'a dit. [Il vous a dit qu'ils faisaient aussi la climatisation ?] Non, il m'a pas dit ça, c'est moi qui ai vérifié dans la brochure qu'ils nous ont donnée. La brochure des 3^{es}. » (G/18/2^e année BEP électronique.)

[Et pourquoi avez-vous regardé le site de l'ONISEP ?] « Parce que c'est le seul site qu'ils donnaient au collège pour l'orientation. Et voilà. [Qui vous en a parlé de ce site ?] C'est notre prof principal. Je l'ai regardé chez moi. J'ai regardé pour l'orientation... [L'après 3^e ?] Oui, voilà. C'était bien. C'est fait pour ça en fait, c'est pour les 3^{es}. Et il y avait aussi la prof principale, elle nous aidait aussi, elle nous donnait des papiers, c'était plus facile. Des documents, sur les métiers et tout ; et la liste des lycées professionnels. [Vous y avez vu des choses sur le BEP vente ?] Oui, j'ai vu combien d'années. Parce qu'en fait, on peut faire un an de vente, et on peut changer, on peut faire compta. On peut faire un an de vente, et une 2nde de... comment dire, on peut faire un an de vente et repartir en générale. Une 2nde d'adaptation. [Comment vous l'avez su ?] Par le site de l'ONISEP. » (G/18 ans/1^{re} année BEP vente.)

« Je m'en suis resservi il y a pas longtemps parce que j'avais pas fait attention mais, dans le guide ONISEP, ils montrent aussi les BTS en alternance et ça, comme je voulais pas trop faire ça au début, alors j'avais pas fait trop attention. Après, ben c'est la semaine dernière, j'ai regardé et j'ai vu "apprentissage" et la liste des lycées et j'ai appelé sur ces listes. » (G/18 ans/bac STG.)

Il y a souvent des problèmes d'accès à ces sources ONISEP. Il est parfois difficile de les obtenir autrement qu'en consultation dans un CDI. Plusieurs disent avoir eu de grandes difficultés à se les procurer. Certains n'ont pas pu les avoir, les ont empruntées aux amis. Certains n'ont pu avoir que des photocopies partielles. Une partie des jeunes de l'échantillon trouve ces documents trop « durs à lire » et ils ne lisent pas les informations en entier.

Certains jeunes y trouvent des limitations, ils reprochent à ces sources ONISEP de ne pas permettre de se représenter concrètement les formations et les métiers. Par exemple, ils regrettent que les références d'établissements soient trop succinctes, ils aimeraient y trouver plus de précisions sur les programmes enseignés, la durée des cursus, et également savoir comment les contacter, comment s'y rendre, etc.

« La brochure ONISEP, c'est pas suffisant. Parce qu'il y a des noms de lycées, déjà ils sont loin, et puis ils nous disent pas exactement il y a quoi, par exemple, qu'est-ce qu'il y a dans le BEP vente, ils disent pas... [Les matières, vous voulez dire ?] Oui. Et puis par exemple pour les bacs pro, ils disent pas combien de semaines il y a de stage. » (F/17 ans/fin 2^e année BEP vente.)

■ Des usages variables des sources du CDI

En ce qui concerne le CDI, on rencontre des cas de figure très différents parmi les jeunes de notre échantillon. Ils ont (ou ont eu) au CDI des expériences, un vécu, des pratiques très variées dans les domaines de l'orientation, de la connaissance de soi, de la découverte d'un métier, du projet professionnel... Pour certains, les ressources du lieu leur ont permis de trouver un métier leur convenant, ou une filière d'études correspondant à leur projet. En revanche, ceux qui n'ont pas trouvé de réponse ont une perception plus négative des documents du CDI : à la fois trop compliqués et pas assez détaillés. Pour d'autres jeunes encore, il n'y a eu aucune utilisation du CDI dans ce domaine, et ils ne se souviennent pas non plus y avoir été emmenés dans le cadre de l'heure de vie de classe ou d'une manière générale par un enseignant, quelle que soit la classe.

Les jeunes d'une manière générale, quels que soient l'âge, le sexe et le profil, semblent apprécier davantage les CDI où ils ont été guidés dans la recherche et le repérage. De leur propre initiative, ils se servent peu des classeurs, encore moins du catalogue. Cela concorde avec les observations des documentalistes. Mais, contrairement à ce que pensent certains documentalistes, tout cela ne signifie pas qu'ils aient une préférence exclusive pour les recherches sur Internet au CDI. Ici aussi, et on le verra dans les développements qui suivent, nombre de jeunes apprécient une complémentarité entre les supports.

[Et votre école actuelle, comment vous l'avez trouvée ?] « C'était au CDI, donc, il y avait un cahier là-bas, qui vous disait "prenez votre section", et après, ils vous donnaient les lycées, à Paris qui font ça, avec, pas leur cote, mais leur pourcentage de réussite et... c'est là que je l'ai trouvé et ils ont un site Internet, donc je suis allé voir... Je suis parti au CDI, il y avait un truc "orientation", il y avait STL, j'ai pris le classeur de STL, et c'est dans ce classeur-là. » (G/18 ans/terminale STL.)

« Un de mes meilleurs amis, il est devenu restaurateur et en fait c'est une encyclopédie, enfin une documentation qu'on avait trouvée ensemble au CDI, et lui quand il a lu tous les renseignements sur ces métiers-là, tout ce qu'il y avait en restauration, il y a la pâtisserie, il y a barman, il y a serveur, il y a plein de choses et donc il savait pas tout ça non plus, et il a toujours aimé faire à manger donc là, il a pu. Il y avait plusieurs documents, sur l'esthétique, la coiffure, etc., je pourrais plus vous dire le nom. C'était bien présenté, c'était facile à comprendre, les mots qu'ils employaient et tout, c'était assez facile à comprendre, quoi. Ils expliquaient plein de choses, les risques du métier, tout ça, c'était bien détaillé. » (G/18 ans/apprenti 2^e année BEP carrosserie.)

« Au début du mois j'étais partie au CDI où j'avais pris un petit livret, j'ai pas fait trop le rapprochement parce que là, par contre, dans celui-là il y avait beaucoup plus de métiers que je pouvais faire après un bac pro secrétariat, des métiers que j'avais pas vus justement dans ce que j'avais imprimé de l'Internet. » (F/19 ans/terminale bac pro secrétariat.)

■ Les ressources du CIO

Elles sont souvent appréciées, sauf exception. Ici également, les ressources sont la plupart du temps considérées comme riches, fiables, actualisées. Beaucoup y ont trouvé des réponses à leurs questions – du moins quand ces questions étaient suffisamment précises –, soit dans le sens d'une ouverture des choix, soit dans le sens d'une impossibilité de réorientation entre certaines filières.

Toutefois, en réponse à la question sur les ressources, seule une minorité des interviewés cite le CIO en première position. Et l'on constate que plusieurs ont refusé de s'y rendre parce qu'ils pensaient n'y trouver rien de plus que les informations recueillies auprès du COP présent dans leur établissement scolaire.

Nombre de jeunes, de différents profils, considèrent que leur expérience du CIO a été négative, lorsqu'il ne leur a été proposé que de la documentation, alors qu'ils s'attendaient à une recherche beaucoup plus accompagnée.

[Vous pensez à quoi en premier ?] « Ben, en fait quand j'ai été voir pour m'orienter, j'ai été au CIO de P. Au départ, je voulais être dans la coiffure mais je voulais en savoir davantage, quoi, savoir ce qu'il fallait que je fasse comme études, tout ça, avoir plus d'informations. [Vous avez vu des documents ?] Oui et elle m'a fait des photocopies, tout ça. [Quels documents ?] Ben, il y avait déjà la définition d'une coiffeuse, de la coiffure et puis après les diplômes par lesquels il fallait passer, à quoi ils servaient, tout ça. [Ça répondait à vos questions ?] Oui, tout à fait, elles ont bien su m'orienter et puis me conseiller en fait, une conseillère, enfin des dames qui s'occupent de tout ça. Je leur ai dit que j'étais intéressée par la coiffure et que je voulais savoir quelles études faire, comment m'y prendre, où aller, tout ça et en fait voilà, elles ont cherché dans leurs espèces de bouquins et puis elles m'ont sorti plein de documents. [Vous les avez gardés ?] Oui, oui, dans une pochette. [Vous les gardez pour...] Comme ça [Rires.] [Vous les avez déjà montrés à d'autres personnes ?] Ben, à ma famille, comme ça mais sinon non. [...] [Quelles sont les personnes qui vous ont donné le plus de pistes, d'informations, de conseils ?] C'est le CIO. » (F/17 ans/apprenti 2^e année CAP.)

« Le CIO, j'y suis allé, pour voir justement, c'était pour l'électricité. Quand j'étais en 2nde, en BEP comptabilité. Oui, je suis allé là-bas, j'avais un ami qui voulait y aller, j'ai été avec lui, et j'ai regardé vite fait ce qu'il y avait. Je suis arrivé, je savais comment utiliser tout ça, je leur ai rien demandé. J'ai pris un des documents et je l'ai regardé. C'était sur après la 3^e. Pour BEP électricité, je voulais voir comment on faisait pour changer, et j'ai vu que non, ça passait pas. C'était pas écrit que c'était pas possible, parce que c'est par schémas, mais j'ai pas trouvé le schéma. Quelqu'un m'a vu, et elle m'a expliqué comment ça marchait le schéma, et à l'intérieur ce que ça voulait dire. [Mais vous ne lui avez pas posé la question ?] Non. » (G/19 ans/terminale bac pro comptabilité.)

■ Les ressources du PIJ

Ceux qui connaissent et utilisent régulièrement le PIJ sont des jeunes de différents profils, âges et situations. Mais le PIJ n'est pas connu de tous les interviewés, loin s'en faut. Plusieurs en ont entendu parler mais n'y sont jamais allés. Il est à noter que ceux qui l'ont déjà utilisé ont rarement une idée complète de l'offre du PIJ. Une partie de ceux qui sont déjà allés dans les locaux pour autre chose n'en ont pas une représentation précise.

« Le PIJ, j'ai déjà entendu parler mais je suis jamais allé. C'est peut-être comme un CIO ? » (G/18 ans/2^e année BEP électronique.)

« PIJ, je connais ; il y a des choses en plus sur les métiers, au PIJ. J'y ai été pour qu'ils m'aident à faire un CV. Et c'est gratuit en plus. On m'avait dit, c'est une amie qui m'avait dit que, là-bas, ils aidaient et qu'ils expliquaient comment c'était et j'y suis partie et ils m'ont expliqué et on a fait mon CV. » (F/16 ans/3^e redoublante.)

« Le point information jeunesse près de la mairie, là-bas aussi, on y allait de temps en temps. On peut poser des questions, prendre des brochures. C'était pour des recherches concernant les lycées, pour avoir les adresses. C'était en 3^e... je connaissais déjà les animateurs qu'il y avait là-bas, donc... » (G/18 ans/terminale bac pro comptabilité.)

« Le PIJ, c'est petit, c'est vrai, mais c'est bien. Il y a des magazines sur les métiers, c'est ceux de l'ONISEP. [Vous les avez regardés ?] Non. » (F/15 ans/3^e.)

Des sources « généralistes » couramment utilisées

■ Les bibliothèques municipales, une vraie ressource

Nombre de jeunes de l'échantillon visitent souvent la bibliothèque de leur quartier et y ont cherché des informations pour leur orientation et leur projet professionnel, et cela dans différentes sources. Pour plusieurs, c'est là la source la plus importante, et parfois la source unique. Ceux qui n'ont pas Internet chez eux y viennent pour consulter. Les avis sont partagés sur la fiabilité des sources en bibliothèque.

[Quand vous avez besoin de vous renseigner, vous pensez à quoi en premier ?] « Je pense à la bibliothèque. Je recherche sur les pompiers parce que je voudrais être pompier, donc je recherche sur ça. [Que trouvez-vous ?] Ben, un peu de tout en fait, ce qu'il faut pour faire pompier et tout. [Quels documents ?] Il y a des magazines et je regarde sur Internet. » (G/16 ans/3^e.)

« À la bibliothèque il y a un guide bien détaillé, qui nous disait les études à faire dans les métiers, le temps, plein de trucs. C'était un petit recueil, je crois, et, en fait, les gens qui sont dans ce métier-là, ils nous disent comment ils ont réussi à le faire. Et j'ai vraiment trouvé des choses intéressantes. C'était plus dans le métier de médecin, je trouvais qu'il y avait des trucs vraiment bien. J'ai demandé à la bibliothécaire... » (F/16 ans/2nde redoublante.)

« À la bibliothèque, il y a pas trop de trucs... Il y a rien à la bibliothèque... » (G/16 ans/2nde redoublant.)

« À la bibliothèque, pareil, il y avait certains documents, et on pouvait faire des recherches par ordinateur aussi. Sur l'académie en fait, toutes les écoles qui font partie de l'académie. J'étais au collège, 4^e, 3^e. Je cherchais une orientation, un futur métier, je regardais un peu partout. C'est à la bibliothécaire, je lui ai demandé des documents concernant les lycées, les orientations tout ça... Il y avait plusieurs trucs, ça expliquait tout, les CAP, les BEP, les générales, ça expliquait plusieurs choses. C'était des livres... enfin des documents... » (G/18 ans/terminale bac pro comptabilité.)

« Même dans des bibliothèques à P., il y a toute la collection de *L'Étudiant*, il y a les fiches de l'ONISEP. » (F/19 ans/khâgne d'anglais.)

■ La télévision, source d'informations

Plusieurs jeunes disent avoir découvert des métiers à la télévision et/ou avoir eu des informations sur différents métiers. Un jeune se souvient avoir vu un programme d'une chaîne câblée « sur les études, sur l'orientation ». La télévision est également une source d'inspiration pour ceux qui ne savent pas ce qu'ils veulent faire plus tard. Certains ont eu par ce support des références d'écoles ou de sites Internet.

Des jeunes regrettent qu'il n'y ait pas davantage de contenus télévisuels qui abordent ces questions d'orientation et d'insertion, qui informent sur les études et les formations, qui montrent des métiers variés dans leur environnement, etc. Ils regrettent aussi que seuls certains métiers soient montrés à la télévision, et un peu toujours les mêmes. Quelques-unes déplorent des images stéréotypées de certains métiers à la télévision, telle cette jeune fille qui se destine au métier de policier.

[Et qu'est-ce qui vous a donné envie d'être kiné sportif ?] « Bah... je sais pas, j'ai vu un peu à la télé, je cherchais un peu ce que je voulais être et tout, et puis j'avais vu un kiné [...]. Pour kiné, c'était... je sais pas, c'était un documentaire sur une équipe sportive je crois, et à un moment donné, on voyait le kiné. » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

« J'ai vu une émission sur les cadets, en fait c'est comme l'armée de terre, ils prenaient des gens de 17 ans comme moi, mais j'ai pas entendu 17 ans et 6 mois. Ils ont pas précisé. [...] Toujours à la télévision, pour le 14 juillet, j'ai vu l'armée de terre, parce que je regarde beaucoup les émissions qui concernent l'armée de terre tout ça. J'ai regardé le défilé. » (F/17 ans/découverte des métiers.)

[Vous faites comment pour trouver sur Internet sur les pompiers ?] « Je vais sur le site des pompiers de Paris. [Comment vous avez trouvé ce site ?] Ben, c'est quand on regarde les émissions sur les pompiers, à la fin ils mettent le nom du site. » (G/16 ans/3°.)

■ Le journal municipal, source d'informations

Le journal municipal est une source d'information très appréciée, pour plusieurs raisons : parce qu'il décrit des profils de jeunes, montre des professions par le biais des interviews et comporte des adresses utiles.

« Dans le [nom du journal municipal] c'est bien, parce que des fois, il y a des portraits d'élèves qui sont en terminale et des fois, c'est intéressant parce qu'on voit ce qu'ils font aussi. Mais sinon, ça aide pas, enfin si, des fois, à la fin, il y a des adresses comme le numéro du CIO, donc si on a besoin, normalement on devrait trouver, je sais plus si c'est à la dernière ou avant-dernière page, il y a une liste d'adresses pratiques sur la ville. Je suis quasiment sûre qu'il y a le numéro du CIO, donc si on cherche le numéro du CIO, ce journal, il est distribué dans toutes les boîtes aux lettres... » (F/19 ans/khâgne d'anglais.)

« J'ai regardé sur le [nom du journal municipal], comme quoi ils recrutait, dans la police. C'était une femme, elle est rentrée dans la gendarmerie et elle a dit qu'elle a eu son brevet, qu'elle a eu son bac pro compta et qu'après, elle voulait changer, elle voulait être dans la police, et qu'est-ce qu'elle a fait, tout ça. Et après, ils ont dit que s'il y a des jeunes de 18 à 25 ans qui voudraient passer des concours, qui ont déjà leur brevet et tout ça, et qu'il fallait se renseigner, ils ont donné un numéro de téléphone et un site. J'ai gardé la feuille, elle est chez moi. Je vais appeler carrément et je vais demander pour essayer de me renseigner pour voir si je pourrais faire un stage pour apprendre comment. » (F/16 ans/3° redoublante.)

■ Les affiches

Plusieurs jeunes ont utilisé des informations trouvées sur des affiches, soit dans leur établissement scolaire, soit dans divers lieux publics (mairie...), ou encore dans les transports en commun. Ces informations concernaient le plus souvent : des offres de formation, des forums et des salons ou expositions.

Certains jeunes se demandent quelle crédibilité il faut accorder à ces informations dès le moment où elles sont dans des lieux publics.

[Comment vous l'avez su pour le salon ?] « Tout le monde sait ça, c'est placardé dans le métro. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« Même dans les arrêts de bus, ils mettent des affiches, je sais pas si c'est vrai ou pas, ils disent : "Oui, si tu cherches un métier intéressant, nanani, nanana, appelle à ce numéro..." », à P., et même ailleurs. Moi, ça m'intéressait pas, mais des gens que je connaissais, oui. » (G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

« Les affiches, ça donne pas trop d'informations. [Vous en avez vu ?] Moi, j'ai vu des affiches qui préviennent qu'il y a un forum par exemple. [Où ?] Des fois dans le lycée, ils les affichent, des fois dans le métro. » (F/17 ans/2^e année BEP vente.)

■ Pour trouver un emploi ou un job, une grande diversité de sources et de supports

Cette enquête nous enseigne que, pour les jeunes comme pour les adultes, la recherche d'information pour un emploi ou un job se fait de multiples façons et sur tous les supports :

- les Pages jaunes de l'annuaire,
- Internet : sites, forums, etc.,
- l'ANPE : une bonne partie des jeunes de l'échantillon y sont allés,
- l'information relayée par la famille,
- l'information collectée dans le réseau du précédent job ou emploi,
- le porte-à-porte des entreprises et des commerces,
- les forums « Jobs d'été » de la ville et des villes voisines,
- les relations, les voisins, l'entourage proche ou lointain,
- les lieux de stage,
- les supports spécialisés : Studyrama...

« L'ANPE, je réutilise, sinon les autres, c'est quand je tombe dessus, pour les jobs. Ou pour le week-end, je cherche un job. Mais je cherche pas trop sur Internet, j'ai envoyé mon CV à Disneyland. Ça, c'est sur Internet... comme ça et, après, j'ai déposé mon CV un peu partout, dans des supermarchés, à Atac à B., au Franprix à côté. Disneyland, c'est sur Internet, on le met sur Internet, je l'ai envoyé par Internet. Et le site de Disneyland, je suis tombé dessus en cherchant un job, il y avait écrit : "Disneyland, pour trouver un job." » (G/18 ans/1^{er} année bac pro comptabilité.)

■ La perception du support influe sur l'évaluation de la source d'information

L'enquête montre que, pour les jeunes de cette tranche d'âge, le manque d'attractivité du support fait facilement rejeter son contenu. Souvent, des sources sont rejetées uniquement à cause de l'aspect du document : dans plusieurs cas, un document à l'aspect « vieux » n'est même pas consulté. Certains jeunes sont rebutés par des mises en page trop denses, y compris sur Internet. Une minorité exprime un rejet de l'écrit plus général, disant qu'ils intègrent mieux l'information par l'image et le son. L'attractivité d'Internet semble encourager son utilisation. Nous y reviendrons au paragraphe ci-dessous consacré aux pratiques d'Internet.

[Qu'est-ce qui ne vous convenait pas dans le magazine *L'Étudiant* ?] « Je sais pas... je ne me suis jamais sentie attirée par ce magazine. Au bout d'un moment... au début, je regardais les titres, vite fait, mais... Peut-être qu'il y avait des choses intéressantes pour moi, mais j'ai jamais vraiment... Je suis pas très magazine en général. » (F/20 ans/fin licence STAPS).

« Formabus, alors ça, j'en parle même pas, tout ce qu'on y trouve, je trouve que c'est assez vieux. C'était un genre de bus de bibliothèque, et j'ai pensé que je pouvais trouver des livres sur des formations. Malheureusement, j'étais très déçue, c'était des vieux livres qui disaient rien. [À quoi vous avez vu que c'était vieux ? Vous avez vu l'année ?] Non, c'était un vieux livre. [L'aspect ?] Exactement. C'était sur la préparation aux concours, je me souviens même plus. J'ai même pas pris la peine de regarder, j'ai juste vu que c'était vieux. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

« Il y a beaucoup d'expositions à la médiathèque. Et pour nous, les jeunes, enfin, nous les jeunes, là, je généralise, mais... on aime pas trop lire tout ça, on aime bien tout ce qui est audio, vidéo, tout ça... ils expliquent directement, comme ça, avec des images. Parler, lire... moi, j'avais vu une exposition intéressante sur le cancer... » (F/16 ans/2^{nde} redoublante.)

Pratiques de cheminement entre les sources, de conservation et de diffusion de l'information

■ De nombreuses synergies entre différents types de sources

On peut observer plusieurs modalités de synergie opérées par les jeunes entre les sources. Selon les jeunes, même pour des profils similaires, différentes combinaisons de sources sont utilisées, et l'on verra à travers les exemples présentés ci-dessous qu'Internet ne semble pas – ou pas encore ? – phagocyter les autres sources. Également, en fonction de l'étape du parcours – plutôt qu'en fonction de l'âge –, des très jeunes peuvent mettre en œuvre des démarches complexes.

Une synergie très fréquente est celle qui combine le bouche à oreille, les lieux-ressources spécialisés et les personnes-ressources : par exemple, une jeune fille cherche à compléter dans une bibliothèque municipale ce que lui ont dit ses amis. Un jeune homme va voir un COP pour compléter ce qu'il a entendu dans son club de foot. Un jeune va poser des questions à son professeur principal après avoir lu la brochure ONISEP. Une jeune fille retourne voir la COP après un stage qui l'a déçue, stage qu'elle a trouvé sur Internet, à la suite d'une visite dans un forum des métiers.

« Je suis parti voir la prof principale. Voilà. Je lui ai posé des questions, et après elle m'a orienté. Elle m'a dit : "Faut faire ça, faut se renseigner là." Mais, elle m'a pas dit d'aller au CIO et tout. J'avais la brochure, moi, c'était ça. » (G/18 ans/1^{re} année BEP vente.)

« Je suis partie sur le site d'Internet, donc de cette agence-là, l'AFP [Agence France Presse]. C'était juste après le forum des métiers, je suis partie moi-même sur ce site, je me suis renseignée un peu pour savoir comment ça se passait à l'AFP. Je suis partie là-bas, j'ai fait un stage là-bas. C'était en 3^e, on était obligés de faire un stage. C'était un stage d'une semaine. [...] Et à partir de là, je suis repartie voir la conseillère d'orientation, je lui ai dit que ça me plaisait pas et elle m'a dit que pour trois ans, j'essaie la générale. Donc, c'est ce que j'ai fait. » (F/16 ans/2^{nde} redoublante.)

Des synergies sont opérées entre différents lieux-ressources spécialisés, par exemple, entre la mission locale et le PIJ.

« Je sais qu'il y a un point d'information, près de la gare, je sais plus, je sais pas si ça s'appelle PIJ, mais j'y suis déjà allé. C'était pas pour des informations, c'était pour appeler la mission locale. [Pour le téléphone ?] Ben, ouais, je sais pas s'ils sont là pour ça. [...] Là, c'était la troisième fois, c'était pour appeler la mission locale. En plus, j'avais un rendez-vous avec elle là-bas. » (G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

On observe également différentes synergies entre sources spécialisées et généralistes.

« Pour chercher un patron, j'ai cherché sur les Pages jaunes, j'ai ramené à la mission locale plein de coordonnées et tout, plein de feuilles des Pages jaunes, j'ai ramené et tout, j'ai appelé... C'est déjà pris, c'est trop tard, ils te raccrochent au nez. » (G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

« Moi, c'était surtout avec ma conseillère d'orientation que je parlais, et ensuite je vérifiais sur Internet comment ça se passe... » (G/18 ans/1^{re} année bac pro comptabilité.)

La citation ci-dessous décrit un cheminement intéressant sur plusieurs années, entre la classe de 6^e et celle de 3^e, où se combinent la télévision, les parents et les pairs comme sources, selon les moments :

« Une émission de télé, c'est là que j'ai connu le lycée où je voulais aller, le lycée Louis-le-Grand. C'était sur M6, j'étais en CM2 ou en 6^e, je sais plus... C'était vraiment le cadre, on dirait pas vraiment un lycée, c'est un vieil immeuble du XVI^e, XVII^e siècle, c'est dans le Quartier latin et, le Quartier latin, j'en entendais souvent parler parce que mon père il a fait ses études de comptabilité là-bas, il a vécu là-bas [...]. Enfin, c'est un quartier, on se dit venir ici tous les jours, c'est plus sympa. Et en fait, je me disais que c'était bien mais j'avais jamais envisagé jusqu'à... en 3^e, j'avais un copain, on était ensemble au collège et il m'avait dit qu'il allait envoyer des lettres pour voir s'ils allaient le prendre, je lui ai fait : "Ben, tiens !", je veux dire, si lui le fait, je peux le faire aussi et, finalement, ils nous ont répondu oui à tous les deux. » (F/19 ans/khâgne d'anglais.)

■ Des pratiques de conservation et d'archivage plus courantes que ne le disent les professionnels

Certains de ceux qui sont « passifs » dans leurs recherches d'information ont malgré cela des pratiques de conservation : c'est le cas par exemple des pratiques de conservation et de classement impulsées par l'enseignant dans le cadre du travail sur l'orientation ; c'est le cas aussi de jeunes qui s'informent peu mais qui gardent des documents qui leur ont été distribués. Les brochures ONISEP sont en général conservées : on l'a évoqué, une bonne majorité de l'échantillon, garçons et filles, les gardent et les réutilisent. Les plus âgés disent avoir gardé celles qui leur ont été distribuées au collège.

« Je garde ce que je trouve comme informations parce que, comme en vie de classe, avec la prof principale, on doit avoir un classeur où on met les documents d'orientation, donc, en fait, quand je fais des recherches, ben je les mets dedans, je les mets dans le classeur. C'est pour nous, on les garde pour nous. » (F/16 ans/fin de 3^e.)

« J'ai gardé un document qu'on nous donne à la fac, sur un peu toutes les filières, si t'as une licence STAPS. C'est tout. C'est un petit livret qui est en exposition, on arrive en DEUG, faut choisir une filière. Mais sinon, c'est tout, on est un peu livrés à nous-mêmes. C'est ça aussi, c'est que la fac, c'est un peu la jungle. » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

« Par exemple, en 3^e, ils nous ont donné un livre sur après la 3^e. Ça aussi, en 2nde, les gens, ils le gardent souvent. Même pour ceux qui vont redoubler, ce livre, il leur sert. » (F/17 ans/fin 1^{re} SI.)

« J'ai gardé... déjà, les petits cahiers de l'ONISEP qu'on nous donne au lycée et les autres, pareil, je voulais les garder parce qu'il y a des adresses de lycées qui font BTS... » (G/18 ans/1^{re} année bac pro comptabilité.)

« On nous donne en fait, le guide de l'ONISEP. Ça, oui, je le garde. Ça peut toujours servir, parce qu'il y a les numéros de téléphone des établissements et tout. L'académie, des adresses... » (G/18 ans/terminale bac pro comptabilité.)

Baucoup conservent de la documentation pour plus tard, « pour le cas où », parce que « ça peut toujours servir ». Et plusieurs gardent des documents pour que cela serve à d'autres jeunes de leur famille ou de leur entourage.

[Vous gardez des documents ?] « Ah oui ! Toutes mes revues de *L'Étudiant*... je les ai gardées au cas où un jour j'aurais envie de les lire. » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

« Moi, je garde mais je les lis pas. » (F/17 ans/fin 2^e année BEP vente.)

« J'ai gardé un document sur les métiers de l'armée... Ça remonte à longtemps, je sais plus quand. [Pourquoi vous l'avez gardé ?] Je sais pas.... Si, c'était intéressant... Ça englobe tout... Il y a tout... Je l'ai pas utilisé, je l'ai gardé comme ça. » (G/18 ans/1^{re} année bac pro comptabilité.)

« Moi, je garde certains documents d'entreprise. J'ai un cousin, il était en vente en BEP, il aimait pas trop, il a arrêté et il travaille directement, dans une entreprise, qui propose aux entreprises de faire de la pub, et je lui ai demandé des documents, de la pub. » (G/18 ans/2^e année BEP électronique.)

« Et ça peut être pour moi ou pour mes frères ou pour des gens que je connais. » (F/19 ans/khâgne d'anglais.)

Quant à ceux qui ne conservent rien, ils correspondent à deux profils très différents. Un premier profil est celui des « déçus du système d'information ». Ce sont des jeunes qui ont fait de nombreuses démarches d'information, mais qui n'ont rien conservé, ni sur papier ni sur ordinateur. L'autre profil est celui des jeunes qui, d'une manière générale, ne s'informent pas ou très peu. Dans ce profil, il y a des jeunes « en difficulté ».

[Gardez-vous les documents ?] « Non, pas du tout, juste sur les jobs d'été parce que je me suis dit que peut-être j'avais écrit trop tard et que j'essaierais l'année prochaine. Mais les fiches-métiers, j'ai pas pris la peine de les emmener chez moi, ça n'en vaut pas la peine. [...] Sur Internet, je connais pas les sites, et j'imprime pas. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

[Avez-vous gardé les informations trouvées ?] « Je n'en ai aucun besoin, donc je les ai pas gardées... » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« Je ne garde pas les documents. [Vous les jetez ?] Oui, les trois quarts du temps, je les ai plus, quoi. » (G/17 ans/fin 2^e année BEP secrétariat.)

[Vous gardez certains documents ?] « Non, ça sert à rien maintenant, vu que je suis passé en 2nde et tout... [...] Après l'orientation, ça sert plus à rien. Pendant l'orientation, c'est compliqué et tout, mais après... » (G/18 ans/1^{re} année BEP vente.)

[Vous gardez certains documents ?] « Non... Si, ça dépend. Par exemple, le truc de la RATP, ou le truc où j'ai rendez-vous demain et tout, ouais, je garde les documents et tout. Sinon, non. C'est juste dans ma tête. Sinon, non, j'ai pas gardé d'autres documents. » (G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

(Sur la conservation des documents trouvés sur Internet, voir ci-dessous, la partie consacrée à Internet, p. 31.)

■ La diffusion de l'information autour de soi

De nombreux jeunes parmi les interviewés font circuler auprès d'autres jeunes de leur famille, de leur classe, de leur quartier ou de leur entourage des documents qu'ils ont reçus, des adresses de sites Internet, des adresses de lycées ou d'écoles, des références de brochures, des magazines (*L'Étudiant...*).

Chez ceux qui sont les plus « diffuseurs », on rencontre différents types de motivations. Certains sont animés par une volonté d'aider les plus jeunes ou des pairs, associée à des pratiques qui se situent à la limite du tutorat vis-à-vis de ceux-ci. Une partie des jeunes veulent informer les autres pour pallier les manques dont eux-mêmes ont eu à souffrir. Enfin, plusieurs manifestent un désir de transmission d'informations aux autres jeunes en général, pour éviter qu'ils ne fassent les mêmes erreurs d'orientation qu'eux.

On peut ici faire l'hypothèse d'un lien entre l'expérience personnelle de la recherche d'information et les pratiques de diffusion : lorsqu'elle est vécue comme positive, fructueuse, ils auront tendance à diffuser autour d'eux, tandis que les « déçus » semblent réticents à diffuser, soit par perte de confiance, soit par une sorte de dépit : « Moi, on ne m'a jamais aidé(e) à m'informer, j'ai tout fait seul(e), j'ai dû ramer, etc. »

« Moi, les brochures qu'ils nous ont données, je les ai données à un cousin à moi, en fait. Je lui ai passé tous mes trucs qu'ils nous ont donnés en 3^e pour chercher un métier et tout. » (G/18 ans/1^{re} année BEP vente.)

« J'ai déjà donné des documents à des plus petits qui posent des questions. J'ai aussi conseillé mon ami qui n'avait pas d'établissement, il voulait savoir comment c'était le LP, il était en 3^e, donc je l'ai informé sur les BEP, sur ce que je savais quoi. Et après, il est parti au CIO se renseigner. [...] Et si j'ai un petit-cousin qui me demande : "Tu sais pas où je peux trouver ça ?", je vais lui sortir des adresses, je vais essayer de l'accompagner dans des établissements. » (G/18 ans/terminale bac pro compta.)

« Quand j'ai commencé à m'informer, tout ce que je savais, tout ce que j'avais lu, je le faisais partager aux personnes qui étaient concernées quoi, qui pouvaient être intéressées par

l'alternance ou par n'importe quel métier que je pouvais trouver, c'est pas un problème. Sur Internet, ça me prend quoi ? Ça me prend cinq minutes pour chercher une information. Je sais où chercher, donc ça me prend cinq minutes. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« J'aimerais bien participer à une émission de télé, parce que ça peut être intéressant pour les jeunes, aussi parce que j'ai fait des erreurs, peut-être, dans l'orientation, des trucs comme ça. Peut-être de pas être allé en général, de pas avoir choisi la climatisation en 3^e... » (G/18 ans/2^e année BEP électronique.)

■ Des productions d'informations rares

Si beaucoup parmi les jeunes interviewés ont eu, au cours de leur parcours scolaire, des expériences de production d'informations dans d'autres domaines et sur divers supports (journaux, affiches...), et si, pour la plupart, cela a été une expérience très positive, notre enquête montre que rares sont les productions dans ce domaine particulier d'information. Il n'est pas surprenant pour cette tranche d'âge qu'ils soient davantage utilisateurs ou diffuseurs que producteurs.

Les seuls exemples rencontrés concernent les plus âgés de l'échantillon et ceux de niveau d'études supérieures : un jeune étudiant a choisi comme thème de dossier les débouchés de sa filière (STAPS) et a trouvé que « ça pouvait déboucher sur des choses auxquelles on pensait pas ». Son dossier a ensuite été utilisé par tous les autres étudiants de son année. Certains, pour des motifs similaires à ceux décrits pour la diffusion, ont des projets ou des souhaits de production (blogs, par exemple). Ils expriment le souhait de créer quelque chose qui aiderait les autres jeunes à s'informer, et qui leur éviterait les « galères » qu'eux-mêmes ont connues.

« Je vais pas m'amuser à faire un journal et tout. C'est bon, moi, les informations, je les ai eues, je me suis démerdé. Et les seuls que je renseigne, c'est mes amis, ou des personnes qui veulent savoir, tout simplement. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« J'aimerais bien faire un blog sur le métier de graphiste, pour que les gens puissent se renseigner. Ça serait bien qu'on soit plusieurs à le faire, que je sois pas toute seule, c'est mieux je trouve. Je pense qu'il y a plus de renseignements si on est plusieurs que si on est seul à le faire... J'y ai déjà pensé, mais c'était vite fait, comme ça. » (F/18 ans/2^e année CAP graphisme.)

Des freins et des obstacles à la recherche et à l'appropriation de l'information

■ Des ressources d'information connues mais non utilisées

En collège, tous connaissent le CDI mais beaucoup ne l'ont jamais pratiqué dans ce domaine. Il y a tout d'abord ceux à qui le CDI n'a jamais été présenté comme un lieu-ressources pour leur orientation. Il y a ensuite ceux qui ne savent pas encore ce qu'ils veulent faire plus tard, mais qui n'y font pas de recherches, alors même qu'ils savent que le fonds du CDI comprend une documentation sur les métiers et les filières. Enfin, il y a ceux qui considèrent que c'est trop tôt pour s'intéresser aux métiers, ce que certains regrettent ensuite.

« Le CDI du lycée était vraiment super, et beau. Sur les métiers tout ça, je n'ai pas du tout cherché là, c'était que pour mes cours. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

« Au collègue aussi il y avait un CDI, il y avait des brochures dessus mais, déjà, quand on ne sait pas ce qu'on veut faire... » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« En fait, ma documentaliste, elle nous avait fait des pochettes cartonnées, avec un métier, scotché comme ça et, en fait, il y avait toutes les informations dedans. Et comme nous on était en 3^e, on s'est dit : "Ça va pas nous servir, on est encore jeunes", et en fait, on s'est bien trompés... ça passe vite. » (F/16 ans/2^{nde} redoublante.)

Plusieurs connaissent le PIJ mais n'y sont jamais allés. Soit on leur en a parlé, soit ils sont souvent passés devant parce qu'ils habitent dans le même quartier. Une jeune fille que ses parents, enseignants, ont emmenée au CIDJ ne connaît pas le PIJ de sa propre ville.

« Le PIJ, ouais, j'en ai entendu parler mais j'y suis jamais partie. En fait, avant je savais pas c'était où mais maintenant je sais c'est où. Mais j'ai déjà choisi les vœux, en fait... C'est après que je l'ai su par les copines, elles m'ont dit : "C'est là-bas à côté de H." [Vous savez ce qu'on y trouve ?] Non, je suis jamais allée. [Vos copines, comment l'ont-elles su ?] En fait, c'est parce qu'un jour il y avait un concert et elles devaient acheter des billets au PIJ et elles sont parties là-bas. » (F/16 ans/fin de 3^e.)

« Le PIJ, quand je partais en cours le matin, je voyais, je passais devant mais j'y suis jamais allé. » (G/20 ans/1^{re} année bac pro comptabilité.)

« Il y a des livres, des informations pour les jeunes. C'est à côté de la mairie mais j'y suis jamais allée. » (F/17 ans/fin de 3^e.)

« Le PIJ, la maison de quartier, tout ça je connais. je connais de nom, mais j'en sais pas plus. » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

La démarche d'aller au CIO semble très difficile à certains. Ils ne s'y rendent pas, malgré les conseils appuyés d'enseignants ou d'amis, et bien qu'ils en aient une image positive.

« Une copine à ma sœur, elle m'a dit : "Si tu sais pas pour les études et tout ça, va te renseigner là-bas, ils vont te dire comment faire, ils vont te dire qu'est-ce qu'il faut pour toi, les études, si tu dois aller en 2^{nde} ou en BEP..." Je sais plus si c'était centre d'information. [Le CIO ?] C'est ça, ils aident. C'était où déjà ? J'y suis jamais partie. [Pourquoi ?] Je ne sais pas, j'allais y partir une fois mais après, j'ai dit : "J'y vais pas." J'avais l'adresse, c'est le prof de maths qui me l'a donnée, il m'a dit aussi : "Si tu sais pas comment faire et si c'est dur pour toi la 2^{nde} générale, va là-bas et ils vont t'expliquer." [Vous savez ce qu'on y trouve ?] Non. C'est dommage, ça doit être bien. » (F/16 ans/3^e redoublante.)

« J'en ai entendu parler par ma sœur, celle qui est en bac pro secrétariat, elle m'a dit qu'elle avait déjà été au CIO et que c'était intéressant, mais je ne sais pas, j'y suis jamais allée. » (F/15 ans/3^e.)

La Cité des métiers est connue de plusieurs jeunes mais ils n'y sont pas allés. Un seul y est allé une fois, alors qu'il était en 5^e, emmené par la mère d'un ami, mais n'a jamais eu l'idée d'y retourner au moment de choisir une filière.

« Je sais qu'il y a la Cité des métiers, mais j'en sais pas plus. Alors que c'est à côté de chez moi. [Vous n'avez jamais pensé à y aller ?] Non, ça ne m'est jamais passé par la tête... » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

« La Villette, la Cité des métiers, j'y suis déjà allé, j'y suis allé avec un ami et puis, ben, ils présentaient plein de métiers différents. J'étais en 5^e, et je pense que j'étais encore un peu jeune aussi pour vraiment tout comprendre tout ce qu'ils disaient et tout, j'avais 12 ans. [Vous n'y êtes pas retourné ?] Non, j'ai jamais pensé à y retourner, je me suis jamais dit : "Faut que j'y retourne", je ne sais pas, ça m'a jamais traversé l'esprit. » (G/16 ans/3^e.)

■ Chez certains, une idée très floue de la nature des lieux-ressources

Différentes confusions peuvent être relevées chez certains jeunes. L'une pense que le CIDJ est un CIO. Plusieurs confondent CIO et PIJ. Des confusions sont faites entre des lieux-ressources qui sont dans un même bâtiment : par exemple, une antenne de la mission locale dans la mairie ou au PIJ.

Beaucoup ont une perception parcellaire des services proposés dans les lieux d'information et d'orientation, en ce sens qu'ils se représentent chaque lieu comme offrant un seul service et non pas un ensemble de ressources. Le PIJ semble être plus souvent perçu comme un lieu d'aide à la fabrication du CV et d'aiguillage pour trouver un emploi ou un stage. Des jeunes sont allés dans des lieux-ressources (CIO, PIJ, CDI...) à une occasion, mais ils ne pensent pas à y retourner pour une autre occasion ou à une autre étape de leur parcours.

« Moi, j'ai déjà été au PIJ, parce que l'année dernière en 4^e, on devait faire des stages et je devais aller faire un stage dans un endroit où il fallait faire une lettre de motivation et elle m'a aidée, la dame du PIJ. C'est mon professeur principal qui m'avait envoyée là. [Vous savez à quoi sert ce lieu, ce qu'on y trouve ?] Non. » (F/15 ans/3^e.)

■ Une ambivalence chez certains jeunes par rapport aux démarches d'information

Des jeunes se sentent bien informés alors qu'ils ne le sont pas. Ce vécu concerne un bon quart de l'échantillon. On trouve des jeunes satisfaits à tort de l'information qu'ils ont aux deux extrémités des niveaux de pratiques : d'une part, ceux qui sont « passifs » et ne recherchent pas d'information ou très peu, mais qui se vivent comme bien informés ; notons que l'on trouve ce profil dans toutes les CSP. Et d'autre part, ceux qui sont très « actifs », qui font beaucoup de démarches en tous sens et ont l'impression d'être bien informés alors que ce n'est pas le cas. L'un d'eux, par exemple, n'a pas du tout la sensation d'avoir manqué d'information dans son parcours, alors qu'il a été totalement livré à lui-même.

« Moi j'ai fait tout ce qu'il fallait pour me renseigner donc... Et j'ai pas eu besoin de plus et je ne pense pas qu'il y ait besoin de plus. » (G/18 ans/apprenti 2^e année BEP carrosserie.)

[Est-ce qu'il y a des informations qui vous ont manqué ?] « Non... Moi, j'étais contente, parce qu'on m'a dit : "Si on te dit que tu passes, c'est obligé que ce soit en carrières sanitaires et sociales, sinon, ils t'auraient dit autre chose..." C'est les délégués de classe qui m'ont donné les résultats, et ils ont dit juste que je passais. Donc, c'est pour ça que demain je vais aller les voir, et je vais me faire entendre. » (F/16 ans/fin 3^e.)

On repère aussi des profils de jeunes qui ne s'intéressent à aucune information proposée, quel que soit le contexte. Cela semble dans notre échantillon plus fréquent chez certains profils de garçons. Différentes composantes à ce profil peuvent être distinguées. Tout d'abord, ils ont l'impression d'avoir tout leur temps quand ils sont au début d'un cycle, par exemple, en début de 3^e ou en début de BEP : « J'ai deux ans devant moi », dit l'un. Ensuite, souvent, ils se sont

décidés pour une filière par rapport à une expérience (stage, job) faite un peu par hasard. Enfin, ils se méfient ou n'attendent rien des professionnels de l'orientation, et ne posent pas de questions aux adultes. Notons que ces jeunes ne conservent pas les documents, qu'ils sont souvent globalement satisfaits de l'offre d'information et qu'ils pensent (à tort) avoir toute l'information qu'il leur faut. Au total, ils ont une représentation de l'information dans ce domaine comme peu nécessaire à leurs choix.

[Quelles motivations aviez-vous pour faire un stage dans la vente ?] « Parce qu'il fallait trouver un stage, et je trouvais pas. J'allais que dans les magasins et après, j'ai trouvé comme ça. Dès que j'ai trouvé un patron... [Et vous vous êtes renseigné sur le BEP vente ?] Non, pas du tout... » (G/18 ans/1^{re} année BEP vente.)

■ Des recherches infructueuses qui découragent les démarches ultérieures

Des sources ont été utilisées mais elles n'ont rien donné. C'est par exemple le cas, finalement assez fréquent, des jeunes qui sont en lycée général et qui sont intéressés par des filières professionnelles. Ils déplorent que les informations disponibles soient ciblées selon les lycées. Les classeurs dans le CDI du lycée général ne proposent que les formations après le bac, et les sites Internet indiqués ou mis en favoris par la documentaliste ne leur donnent pas l'information qu'ils désirent.

Pour certains, on constate les effets puissamment démobilisateurs de l'information qui déçoit. Alors que d'autres vont continuer à chercher, vont refaire le tour des ressources, certains auront tendance à rejeter tout ou partie de l'offre après une déception et à abandonner toute recherche. Il s'agit ici aussi bien de bons élèves que de décrocheurs. On remarque aussi que, souvent, les déçus du « système » d'information ont tendance à sous-estimer l'aide qu'ils reçoivent en réalité. Ainsi, une jeune fille à qui la mission locale a trouvé un stage en deux semaines a l'impression qu'elle a dû « faire des pieds et des mains » et se battre longtemps.

« PIJ, SMJ... J'y suis jamais allé. Je connais juste de nom. [...] Mais le PIJ, ça doit être la même m... que le CIO, non ? Point information jeunesse et centre d'information et d'orientation, ça doit être la même chose, non ? Je sais pas. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« Si vous voulez, j'ai toujours été très déçue, parce que, lorsque je lisais les magazines où ils disaient où est-ce qu'on peut aboutir avec les études, j'ai beaucoup rêvé, j'ai cru que je pourrais découvrir beaucoup de choses. J'ai été déçue. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

■ Une information mal comprise ou mal interprétée

Nombre de jeunes pensent avoir été mal conseillés, alors que souvent ils ont interprété ou mal compris ce qu'on leur a dit, comme le cas d'une jeune fille qui se trouve aujourd'hui sans lycée, après avoir cru que le passage en 2^{nde} professionnelle lui garantissait une affectation. Pour certains, cet « échec » de la démarche d'information relève d'un problème de compréhension de la terminologie ; ainsi, une jeune fille pour qui « sanitaire et social » signifiait travailler dans l'alimentation.

« Le conseil de classe, il est passé, on m'a dit que je passais en 2^{nde} professionnelle, mais dans quelle filière, on m'a rien dit du tout. Donc, c'est pour ça que demain, je vais aller voir

ma CPE, et je vais lui demander. [...] Je travaillais pas trop à l'école et la conseillère m'a dit : "Ça, c'est pas un souci, bon, il faut quand même travailler, mais il y a pas mal d'élèves qui sont passés en ayant des moyennes pas terribles, en ayant des absences, etc." Parce qu'elle m'a dit que ce lycée, il était pas beaucoup demandé. Et qu'en général, on était acceptés. Donc, premier choix, j'ai mis ce lycée et, du coup, je n'ai rien. » (F/16 ans/fin de 3^e.)

« Sur l'affiche, il y avait écrit "sans diplôme" et, quand je suis allée sur place à la mairie, la secrétaire m'a dit qu'il fallait un CAP. Je lui ai dit ce que j'avais vu sur le panneau, elle m'a dit : "Non, il faut un diplôme." C'était pas une offre d'emploi, c'était une information. Un centre de formation, je crois, pour être puéricultrice. » (F/17 ans/découverte des métiers.)

« Je connaissais pas du tout "carrières sanitaires et sociales". Je connaissais que vente, comptabilité, générale... Sanitaire et social, je connaissais pas et pourtant j'avais des amis affectés là-bas, mais je connaissais pas du tout, j'entendais "sanitaire et social", je me disais : "Sanitaire, ça y est, c'est pour manger... je me suis dit, c'est l'alimentation, quoi." » (F/16 ans/fin 3^e.)

■ Des obstacles imputables à l'offre

Tout d'abord, selon les secteurs économiques et les filières, l'offre d'information est très inégale, certains secteurs sont absents, ce qui réduit considérablement la possibilité de découverte et pénalise tous ceux qui s'intéressent à des secteurs en général peu proposés à ces profils de jeunes. Plusieurs jeunes font remarquer que l'on trouve dans les lieux-ressources beaucoup plus d'informations sur le tertiaire que sur la mécanique, beaucoup plus sur la coiffure que sur le stylisme et des informations uniquement sur certains BEP : comptabilité, secrétariat, alors qu'il existe des BEP d'architecture, par exemple.

« Ils [les animateurs du PIJ] me donnaient les renseignements sur les trucs... Ça regroupe déjà les trucs qu'on m'avait déjà dit, en fait, les gens ils m'orientaient plus vers la comptabilité que vers la mécanique, en fait. Parce qu'eux-mêmes, ils connaissaient pas trop le premier BEP... Ils pouvaient pas trop me parler du premier, et quand on cherchait sur Internet, à chaque fois, on trouvait les mêmes trucs... » (G/18 ans/terminale bac pro comptabilité.)

« Au CIO, j'ai demandé aussi sur le stylisme. Mais là, il n'y avait qu'une feuille qui nous détaillait tout ça, il y avait pas plus. Il y avait pas assez d'explications. » (F/17 ans/apprentie 2^e année CAP coiffure.)

■ Des informations limitées ou biaisées du fait de l'institution

Des jeunes regrettent qu'il y ait si peu de circulation d'informations entre les institutions : d'une part, entre lycée et université, les jeunes découvrent les documents des universités trop tard, ils auraient aimé y avoir accès dès la terminale ; et, d'autre part, entre l'Éducation nationale et les structures de formation professionnelle. Certains jeunes considèrent qu'ils ont été lésés par le fait que les filières d'apprentissage sont souvent « passées sous silence », et qu'elles sont dévalorisées, à tort selon eux. Enfin, plusieurs jeunes s'aperçoivent après coup qu'on leur a donné des informations uniquement sur les filières où des classes sont à remplir.

« Je savais pas du tout ce que j'allais faire, je connaissais pas l'alternance, parce que ça non plus, on nous en parle pas, on nous parle de la filière générale, filière dite classique, c'est-à-dire bac L, S et toutes les sortes de bacs qui existent et qui servent à rien.

Ça débouche sur le chômage. Mais l'alternance, on nous en a pas parlé. Les lycées pro, c'était déjà limite si on nous en a parlé, mais l'alternance, on nous en a pas parlé. Ça veut dire que là, l'apprentissage, c'était vraiment passé sous silence. [...] Et c'est dommage que les centres de formation soient mis à l'écart comme ça ; ils traitent ça comme si c'était, je sais pas... La COP m'a proposé des BEP en lycée pro, mais des BEP où il y avait de la place. Des BEP dans des lycées professionnels où il y avait vraiment de la place. De toute façon, je suis pas le seul à qui on l'a proposé, le BEP horticulture hein ! Le BEP bioservices, j'ai rien contre, hein, mais quand on veut pas faire ça... » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

Souvent, des informations contradictoires, erronées ou périmées sont communiquées aux jeunes, ce qui nécessite qu'ils fassent de nouvelles recherches, ce qui retarde le parcours d'orientation et limite les possibilités de se projeter dans l'avenir. Par exemple, au CIO, un jeune reçoit le calendrier des concours pour l'année dernière. Les personnes ressources se contredisent entre elles ; on rencontre souvent le cas de contradictions dans l'information donnée entre enseignants et COP.

« Je voulais être kiné dans le sport et le prof m'a dit : "Oui, tu peux faire STAPS, par exemple, et après la licence de STAPS, déboucher sur la 2^e ou 3^e année de kiné, et continuer." Mais en fait, c'est du gros n'importe quoi. » (F/20 ans/fin licence Staps.)

« Certains professeurs m'ont dit : "Non, c'est pas possible", et la conseillère m'a dit : "Si, c'est possible." [...] Ma prof de maths par exemple, elle, elle pensait qu'il fallait absolument faire la 2nde ISI, et après, quand je lui ai dit que c'était pas obligatoire, elle m'a dit qu'elle était pas au courant. » (F/17 ans/1^{re} SI.)

Zoom sur les pratiques et les évaluations d'Internet

Comme pour les adultes, Internet est omniprésent dans les pratiques informationnelles de ces jeunes de 15 à 20 ans, et il l'est de plus en plus : pour beaucoup de jeunes de l'échantillon, la pratique d'Internet s'est intensifiée ces deux dernières années. Et les modalités d'utilisation, les domaines recherchés, les modes de navigation, comme pour les adultes encore, se sont modifiés. À cause de cette importance et de ces changements, il nous a paru intéressant d'en présenter une synthèse à part, tout en sachant que, dans la réalité, il ne s'agit pas d'un domaine à part, car ces pratiques d'Internet sont intégrées, juxtaposées et/ou complétées par d'autres.

Il y aurait lieu de réaliser une étude en soi sur les pratiques et les effets d'Internet. Rappelons ici qu'Internet comporte plusieurs dimensions en matière d'information, qu'il est à la fois un support, un contenu, un lieu de communication, de transmission, de diffusion, un lieu de présentation de soi (par exemple, l'envoi généralisé des CV par e-mail qui s'impose aux jeunes aujourd'hui), un espace d'apprentissage, etc.

Remarquons également, en introduction de ce paragraphe que, jeunes comme adultes, nous le métaphorisons davantage comme un espace dans lequel on « navigue », on « surfe », on « se balade », on « va voir », que comme un temps, une mémoire, une durée, ce qui donne à l'information présentée sur Internet une apparente actualité permanente, un état où les couches successives de maturation ou de découverte sont en quelque sorte aplaties, dépouillées de toute profondeur chronologique.

La partie qui suit se centrera donc exclusivement sur les pratiques d'Internet du point de vue des jeunes interviewés : expériences du Net, accès à Internet et synergies avec les autres sources et supports, sites pratiqués, méthodes et critères de sélection des sites, modes de recherche et de repérage, conservation, diffusion, production d'infos en ligne, avantages et inconvénients d'Internet.

■ Internet, une source primaire, omniprésente, un relais et un outil de recherche

Internet est souvent cité en premier, et souvent en spontané, comme source d'information. Cela concerne tous les profils de jeunes de l'échantillon, y compris les jeunes de 15 ans. La plupart ont Internet à la maison, mais pas tous. Rappelons que, d'après les derniers chiffres de *Médiamétrie* (troisième trimestre 2006), seulement 52,9 % des ménages français sont équipés d'un micro-ordinateur. Plusieurs jeunes interviewés ont accès à Internet de façon régulière depuis peu (un ou deux ans). On le verra dans les développements qui vont suivre, Internet est vécu comme un outil incontournable, qui suscite beaucoup d'attentes et qui conserve une image très positive même lorsque l'on y a eu des expériences décevantes.

[Quand vous avez besoin d'infos sur métiers etc., vous pensez à quoi en premier ?] Internet. C'est plus fiable et surtout, on n'a pas différents avis, c'est Internet, ça nous donne vraiment ce qu'il faut. [...] À part les personnes qui m'ont conseillé, c'était Internet. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« J'ai commencé à utiliser Internet dès qu'ils ont commencé à nous parler des orientations. [C'était où ?] Soit au CDI, soit à la bibliothèque, mais maintenant on ne peut plus le faire à la bibliothèque, c'est que pour les adultes. [...] [Si vous aviez à informer des jeunes pour leur projet professionnel...] Ben, je leur dirais d'aller sur Internet. [Sur des sites en particulier ?] Non. » (F/16 ans/fin de 3^e.)

Les enseignants, ainsi que les documentalistes et les conseillers les orientent vers Internet. Les professionnels le font dans plusieurs occasions et pour différents objectifs : découvrir des métiers, rechercher des formations, se soumettre à des tests, etc. Les professionnels mènent des recherches sur Internet pour les élèves. Enfin, ils « envoient » les jeunes sur Internet pour pallier les lacunes des autres supports, qui peuvent être incomplets ou périmés, qui sont trop onéreux à se procurer (pour un CDI, par exemple), qui sont mal classés ou manquants, etc. Ainsi, par exemple, une documentaliste de CDI incite les élèves à aller sur le site de l'ONISEP, qu'elle trouve plus « facile » que les casiers numérotés, et qui sont pour certains incomplets. En revanche, elle n'imprime pas, cherchant ainsi à les encourager à prendre des notes.

■ Entre les jeunes, des variations dans l'ancienneté et les niveaux de pratiques d'Internet

Presque tous ont le sentiment d'avoir un accès facile à Internet, et cela est le cas même pour ceux qui ne l'ont pas à la maison, ou qui n'y ont pas accès à l'école ou sur leur lieu de formation. Ils se servent alors d'Internet chez un membre de la famille, un voisin ou un ami. Certains utilisent Internet dans les bibliothèques municipales ou vont dans des cyberboutiques.

Pour certains, Internet est l'outil exclusif de recherche d'information. Ils s'en servent pour tout type de recherche concernant leur orientation ou leur insertion. Cela est corroboré par les observations des documentalistes : « Internet, c'est magique pour eux. » Pour d'autres, Internet est utilisé uniquement pour trouver un lycée correspondant à la filière recherchée.

Enfin, deux jeunes seulement ne se servent pas d'Internet, l'un ne pratique pas du tout Internet en général et « n'aime pas l'ordinateur ».

« Internet, c'est plus pour savoir si tel lycée fait telle chose ou... le lycée, quelle classe ils font, s'ils font de la compta, etc., c'est plus pour choisir ça mais, personnellement, j'aimais bien le lycée où j'étais, alors j'y reste. » (G/17 ans/fin BEP secrétariat.)

« Je me suis renseignée dans une école de stylistes aussi, à Paris dans le 20^e. [Comment avez-vous connu cette école ?] En fait, c'est par Internet, au collège, avec la dame qui s'occupait du CDI, j'ai recherché et tout, il y en avait plusieurs, il y en avait une dans le 20^e, une dans les Yvelines et, moi, j'ai pris la plus proche et j'ai été les voir, j'ai discuté avec eux et après, j'ai passé un examen. » (F/17 ans/apprentie 2^e année CAP coiffure.)

« Au collège, ils nous apprenaient à nous servir de certains programmes et de savoir rechercher certaines choses sur Internet, dans les cours de technologie. [...] Internet, je m'en sers pas, au début je m'en servais mais c'était juste pour aller sur MSN pour parler avec les gens, sinon j'allais jamais et maintenant l'ordinateur devient de plus en plus lent, mais c'est pas ça qui me dérangeait spécialement, ça a toujours été comme ça. L'ordinateur, je ne sais pas, j'ai jamais été attiré par ça. [Donc vous ne vous en servez pas pour vous renseigner ?] Non. » (G/18 ans/apprenti 2^e année BEP carrosserie.)

L'ancienneté de l'usage d'Internet est variable. De nombreux jeunes interviewés ont des pratiques anciennes d'Internet, ils l'utilisent depuis leur enfance. C'est aussi en partie fonction des établissements dans lesquels ils ont été scolarisés. Certains jeunes qui ont fréquenté une école privée ont commencé dès le CP. Certains de ceux qui ont une pratique ancienne et importante observent que, en grandissant, leur utilisation d'Internet est moins intensive, principalement parce qu'ils ont moins de temps. Et ceux-là constatent également qu'ils s'en servent de moins en moins pour des activités ludiques et de plus en plus pour des informations et, en particulier, concernant leur orientation, leurs projets professionnels, etc. Mais, pour beaucoup, l'utilisation courante d'Internet est récente, elle s'est intensifiée au cours des deux ou trois dernières années seulement et ils disent avoir un peu peiné au début.

« Internet, ça fait longtemps, quand j'étais petit. Déjà pour moi, c'est pour MSN ou des informations. Pour tout faire en fait. Quand j'étais au collège, mais même avant, quand j'avais 5 ans. Chez ma cousine, chez ma tante et tout, j'avais plein de gens autour. Parce que l'ordinateur, c'était mon délire en fait. J'en avais un chez moi, mais j'avais pas Internet. Il y avait un ordinateur chez mes parents, un ancien, après j'en ai acheté un autre et tout. [Vous l'utilisez essentiellement pour quoi ?] MSN ou chercher des informations sur Google, comme les Pages jaunes et tout, plein de trucs... » (G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

« Maintenant c'est seulement de temps en temps, parce que plus on avance dans les études, moins on a le temps. Et voilà. Peut-être une fois par semaine, et encore. Avant, on avait plus de temps. On allait sur Internet directement. Maintenant c'est dix, quinze minutes et puis voilà. [Pour quelles recherches ?] C'est plus des recherches sur certains métiers, des choses comme ça. Soit qui concernent mon secteur, soit qui pourraient me plaire ; moi, je veux quelque chose qui me plaît, pas quelque chose qui va pas me plaire. Je tape le métier, et après je cherche s'il y a des écoles spécialisées dans ce domaine, comme l'informatique ou la climatisation. Moi, il y a pas longtemps, je voulais faire des études de géomètre expert. Voilà, c'est tout. » (G/18 ans/2^e année BEP électronique.)

« Sur Internet j'ai regardé les lycées en fait. [Que cherchiez-vous ?] Ben, dans quel lycée était la spécialité que je voulais. Mais c'est seulement à partir de cette année où je faisais des recherches sur Internet. [Pour après votre BEP ?] Oui. Pas avant. » (F/18 ans/fin BEP comptabilité.)

« Au début, c'était pas facile d'utiliser Internet, j'étais pas trop à l'aise, mais maintenant c'est bon, je suis habituée. Internet, c'est très pratique, je sais pas, ça me donne beaucoup d'idées. » (F/17 ans/découverte des métiers).

■ Des synergies entre Internet et les autres ressources et supports

Internet est la plupart du temps pratiqué en synergie avec d'autres sources ou ressources. Pour nombre de jeunes, Internet est souvent l'outil préféré du « débroussaillage » de l'information ; ensuite, ils téléphonent et certains, le cas échéant, se déplacent. La complémentarité des supports se traduit par des aller-retour entre les supports papier et Internet ; il en est ainsi, par exemple, dans le cas où l'enseignant envoie ses élèves sur Internet recueillir des informations sur les métiers qui les intéressent et noter des références de documents, qu'ils doivent ensuite consulter. Existe aussi une synergie télévision/Internet pour les jeunes qui regardent des émissions sur des secteurs d'activité qui les attirent, y trouvent des adresses de sites Internet.

[Qu'est-ce qui marche le mieux pour trouver une information dans le domaine des études ?]
« Internet. Et après, aller sur place ou téléphoner... [Pourquoi ?] Internet, c'est mieux parce qu'on sait vraiment ce qu'on cherche, on a vraiment directement l'information. Direct. Après, pour avoir plus d'informations, il suffit d'aller sur place ou d'appeler et c'est fait. Alors que les autres, faut vraiment chercher, chercher, sans arrêt. On n'a pas l'information tout de suite quoi. » (F/18 ans/2^e année CAP graphisme.)

[Il y a des sites que vous connaissez ?] « Oui, la prof, elle nous donne des adresses de sites et tout et on va voir. [Quels sites ?] Je sais plus. Elle nous donne une feuille, après on va sur Internet, après on doit écrire les informations qu'on a, sur le métier qu'on veut faire. Et quand tu pars sur Internet, après ils te donnent des références d'un livre, après tu prends le livre, après t'as plus d'informations sur le métier. Je l'ai pris au CDI et je l'ai lu là-bas. » (F/16 ans/3^e.)

La recherche d'information sur Internet ne dispense pas de l'information auprès de personnes-ressources. Plusieurs jeunes soulignent que l'information trouvée sur Internet est à compléter par le conseil des professionnels. Plusieurs également consultent avec leurs parents ou leur montrent les informations trouvées sur Internet.

« Il faut d'abord regarder sur Internet, parce que, de toute façon, ils expliquent tout, peut-être pas en détail. Et ensuite, je conseillerais aussi d'aller au CIO, de demander l'avis des personnes parce que c'est mieux. » (G/18 ans/bac STG.)

« Moi, je dirais aux jeunes d'aller au CIO et sur Internet, c'est tout. » (G/19 ans/terminale bac pro comptabilité.)

« Il y a aussi Google... Ce qui est bien, c'est qu'on tape un mot et on trouve tout ce qu'on veut. On tape par exemple "médecin" et... [Vous vérifiez ?] En fait, j'imprimais des documents. Après, j'en parlais un peu avec la famille et puis... voilà. » (F/16 ans/2nde redoublante.)

■ Les sites consultés dans le domaine de l'orientation et de la formation

L'identification des sites les plus visités par les jeunes est rendue difficile par le fait que, à l'instar des adultes, ils peuvent rarement citer des noms de sites Internet avec précision.

« Je ne sais pas quels sites parce que c'est la prof qui nous donne des adresses et j'ai oublié. » (F/16 ans/fin de 3^e.)

« Je connais pas de sites particuliers sur Internet, je tape comme ça et ça me met des sites. » (G/18 ans/bac STG.)

Les sites souvent cités ou décrits sont les suivants :

- parmi les sites « spécialisés » : ONISEP (soit directement, soit par Google), L'Étudiant, l'académie (surtout pour les adresses et les programmes des lycées), les Pages jaunes, l'ANPE, *lesmétiers.net* (une fois) ou *monster.fr* pour un job d'été (une fois), le CIDJ (une fois),
- les sites des lycées, des écoles, des centres de formation,
- les Pages jaunes en ligne sont très fréquemment utilisées pour chercher des stages ou des patrons en cas d'apprentissage ou d'alternance.

« ONISEP, ça me dit quelque chose mais je vois pas c'est quoi. Mais ça, c'est à partir de Google, en cherchant des lycées et tout, après il y a les différents sites et après il y a ces trucs-là... Internet, Pages jaunes, tout ce qu'on peut trouver. On cherche, on gratte un peu, pour pas tomber sur une entreprise qui fait autre chose que ce qu'on attend. Et puis on tente sa chance. Mais ça, c'est un des trucs qui est le plus dur, c'est de trouver un employeur. Le premier, quand je sortais du collège, j'ai cherché dans les Pages jaunes, sur Internet. J'ai trouvé une entreprise qui convenait à ça, j'ai envoyé une lettre de motivation. J'ai été à un entretien d'embauche. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

[Il y a des sites que vous réutilisez ?] « Oui, souvent... les sites des centres de formation. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« En fait, j'ai trouvé le stage à La Poste en téléphonant, avec les Pages jaunes. [...] [Vous utilisez Internet pour quoi ?] Pour faire plein de choses, regarder la sortie des films, chatter, pour les mails. Pour les Pages jaunes quand je cherchais des stages. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

■ Les cheminements de la recherche sur Internet

Tout d'abord, l'utilisation de Google est quasi générale. L'entrée par ce moteur de recherche est considérée comme le moyen d'accès le plus facile, rapide et fournissant beaucoup d'informations. Les jeunes apprécient l'impression de pouvoir choisir le mot-clé. Plusieurs ont trouvé ce qu'ils cherchaient par Google.

« Quels sites ? Je vais toujours sur Google. [...] Je suis allée sur Google, j'ai tapé "puéricultrice", et ça m'a donné toutes les informations. [...] Pour moi, c'était pas assez détaillé. » (F/17 ans/découverte des métiers.)

« Non, je cherchais pas un site, je cherchais au hasard. Je tapais "stages d'aide-soignante", "formation d'aide-soignante". [...] Les moteurs de recherche, Google, c'est très

satisfaisant, on trouve une tonne de pages sur le même truc. Sur les métiers, je disais que c'était pas complet, mais je trouvais beaucoup de choses quand même. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

L'entrée par le critère géographique est utilisée également. Pour trouver des établissements proches, les jeunes sélectionnent par le département ou la ville, ou encore par les arrondissements de Paris.

« Je suis partie sur Google, j'ai tapé seulement les lycées dans le département, et après, j'ai tapé ma ville, et il y en avait pas beaucoup, en BEP en un an, sinon il y avait BEP en deux ans mais ça, c'est comme si j'avais redoublé et je voulais pas. » (F/17 ans/fin BEP vente.)

« En fait, je regarde les arrondissements les plus proches de chez moi et je prends les adresses, les coordonnées, je prends rendez-vous et après je vois le trajet et tout. » (F/19 ans/terminale bac pro secrétariat.)

Les jeunes ont des pratiques contrastées en matière de choix parmi les sites proposés. Les uns ne regardent que le premier site de la liste, tandis que d'autres « cliquent » sur chaque site successivement.

« Quand on n'arrive pas à trouver des écoles, on tape "formation d'électrotechnique" et puis on trouve les sites des différentes écoles. Quand j'étais pas inscrit à la mission locale, je regardais sur Internet. Je tapais "électrotechnique"... Déjà, je regardais, c'est quoi électrotechnique, tu tapes "électrotechnique" sur Google et tout, c'est bon. Ou sinon, ils avaient mis des trucs et tout, sur les métiers, tu vas dedans, c'est fait exprès. Tu marques ce que tu veux et tout, et t'as les informations. » (G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

« Je tape "BTS professions immobilières" et ça me met plusieurs sites dessus et je clique un par un. » (G/18 ans/bac STG.)

« J'ai mis "recherche", tout ça et puis après, j'ai eu plein d'informations et j'ai cliqué sur le premier et ça m'a montré ça. [Vu un seul site ?] Oui. » (F/16 ans/3^e redoublante.)

Les critères de sélection des sites sont variés. Les choix se font en fonction de :

- la clarté des infos sur la page. Plusieurs sélectionnent le site sur ce critère : « Si je vois que c'est mal expliqué, je zappe... » Dans le cas des gros utilisateurs d'Internet, on peut constater que la comparaison entre une multitude de sites les rend plus exigeants sur ce critère ;
- la pertinence de l'intitulé par rapport à la question posée ;
- l'attractivité visuelle également.

« Là, on tape "électrotechnique" sur le moteur de recherche, je sais pas, on a 6 000 sites qui sortent, voire plus. [Comment vous faites pour choisir entre différents sites ?] Je sais pas... Il y a une page qui s'affiche, je regarde, je lis, si je vois que c'est mal expliqué, je zappe, je passe à autre chose ; je veux dire, il y a tellement de sites Internet. J'y ai passé des nuits moi, là-dessus. Donc... on a le temps de faire le tour. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

[Comment choisir le site ?] « En fait, quand j'ai mis "formations services", il y a plusieurs formations mais il y avait un truc où il y avait écrit : "Qu'est-ce que le bac services ?" et j'ai été direct sur ça. [Quel site ?] C'était pas un site, c'était un document, parce qu'en fait on

pouvait pas cliquer sur la page après, c'était un document, on pouvait pas cliquer dessus. [Vous savez d'où vient ce document ?] Non. » (F/19 ans/1^{re} année bac pro SAAC.)

[Comment faites-vous pour choisir ?] « En fait, il y a un petit résumé qui est en dessous, donc si ça me plaît, je clique dessus, si ça me plaît pas, je clique pas, je change de page. » (F/16 ans/2nde redoublante.)

Les pratiques de vérification des informations trouvées sur Internet sont courantes. Nombreux sont ceux qui vérifient les informations trouvées sur Internet. Ils le font de différentes façons, que nous listons ici, sans pouvoir, à ce stade, les hiérarchiser : en multipliant les visites de sites et en croisant les informations ; en comparant avec les mêmes informations dans les documents papier ; en vérifiant l'information auprès d'amis ayant choisi la filière, ou plus avancés dans le cursus ; et, enfin, en allant voir sur place.

« Internet, pour chercher des endroits où je pourrais être accepté, pour chercher des entreprises, pour des adresses et tout... [C'est compliqué de chercher ?] Non, j'ai trouvé assez rapidement en fait. Internet, c'est vraiment... [Avez-vous pu vérifier ?] Oui, oui. C'est sûr, j'ai pu vérifier. J'ai pas fait qu'un site, j'en ai fait plusieurs, des fois je passais jusqu'à 2, 3 heures du matin sur le PC, pour vraiment savoir ce que c'était. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

[Vous avez pu vérifier les infos que vous avez trouvées sur Internet ?] « C'était un carnet qu'on nous avait donné où il y avait tous les lycées et, bon, que tu regardes dans le livre ou sur Internet, c'est toujours la même chose. » (G/17 ans/fin BEP secrétariat.)

[Est-ce que vous avez pu vérifier ce qui était sur Internet ?] « Non... Après, j'avais un ami, qui, lui, est passé en 2nde ISI. Et je lui ai posé des questions aussi. » (F/17 ans/fin 1^{re} SI.)

[Vous avez pu vérifier ce qui était sur le site de l'association ?] « Pas tout. Mais *grosso modo* oui, puisque j'y suis allée. Ça correspondait. » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

Internet est aussi utilisé comme outil de vérification des autres sources. Il sert très souvent à vérifier les informations reçues oralement par des amis ou des relations. Par ailleurs, le cas est assez fréquent de ceux qui font des recherches sur le Net dans l'espoir que cela contredira les informations qu'ils ont eues par ailleurs et qu'ils ne parviennent pas à accepter ; par exemple, quand ils ont eu une information négative quant à leur accès possible à une filière, un secteur, une formation (pour des problèmes de niveau, de spécialité, de coût, d'éloignement...). Dans ce cas, sur Internet, ils cherchent soit à prouver que cette information était fautive, soit à trouver d'autres moyens de faire cette formation, d'entrer dans cette filière, etc.

■ Pratiques de conservation électronique et par impression

Une partie seulement des jeunes impriment et conservent des informations trouvées sur Internet. Leurs motivations pour le faire et les utilisations ultérieures sont variées. Certains le font pour « être sûrs de ne pas oublier ». En outre, plusieurs déclarent que « avoir des écrits » les rassure sur la faisabilité de leurs choix. Également, plusieurs les conservent aussi pour s'en resservir aux étapes suivantes du parcours ou pour en discuter avec la famille, ou encore pour faire circuler l'information à d'autres jeunes.

[Est-ce que vous gardez certains documents ?] « Oui. Mes recherches sur Internet, je les garde. [Vous les imprimez ?] Oui. [Pourquoi vous les gardez ?] Pour être sûre de ne pas

oublier ce que j'ai cherché. Et être sûre si c'est vraiment ce que je veux, et au moins avoir des écrits. Il y a des fois, on rencontre une personne et elle nous dit ce qu'on a vu... [Vous les gardez pour plus tard ?] Oui, pour la suite. Parce que les recherches, on les fait pas 24 heures sur 24. Donc ce qu'on a trouvé déjà, ça sert. Et pour ceux qui veulent aller dans le même chemin que moi, ça sert. [Vous l'avez déjà... ?] Oui, pour quelqu'un de ma famille oui. Qui voulait aller dans la section scientifique, je lui ai passé quelques trucs que j'avais déjà gardés. » (F/17 ans/fin 1^{re} SI.)

« J'ai l'imprimante mais souvent, quand j'ai pas eu le temps de tout lire, je copie et je colle, et quand j'ai tout lu, ben j'efface. Mais il y a des choses que j'ai gardées dans mes Documents. Comme "formations services", j'ai toujours gardé ça, c'était sur Internet, j'ai copié-collé. C'était avant d'aller en services, l'année dernière à la rentrée d'avant, avant de choisir services j'avais regardé sur Internet, c'était pas chez moi, ça, c'était chez une copine à Noisy. J'ai mis "métiers services accueil assistance conseil" sur Google et il y avait un document direct. J'ai vu que ça m'intéressait, et que c'était ce que m'avait dit ma copine. Ma copine me l'a imprimé et ça, il est toujours chez moi. Parce que je suis toujours dans le [bac pro] services. » (F/19 ans/1^{re} année bac pro SAAC.)

■ Une utilisation interactive limitée

Une infime minorité seulement pratiquent forums et chats sur ces sujets. Alors qu'ils pratiquent beaucoup (ou ont pratiqué) MSN, les jeux en réseau, les chats, ils ne s'en servent apparemment pas de façon interactive pour ces sujets. Cela est probablement en partie lié à la tranche d'âge, car certains expriment des souhaits de le faire ou ont des projets. L'un a participé à un forum sur les BEP, il voulait se rendre compte s'il avait le niveau et s'il parviendrait à réussir un BEP en un an.

Une minorité a un blog mais pas dans ce domaine. Quelques-uns aimeraient réaliser un blog, soit sur une filière, soit sur la recherche d'information elle-même. Exactement comme pour les autres supports, ces jeunes expliquent ce souhait ou ce projet par les analyses qu'ils font à partir de leur propre expérience, des lacunes de l'information (en général sur l'orientation ou sur certaines filières), de la dévalorisation de certains métiers ou filières, des difficultés à se repérer dans des informations trop nombreuses et de l'opacité sur la façon de s'y prendre en général, les marches à suivre, les bons interlocuteurs, etc. Une de nos jeunes partenaires projette de réaliser un outil qui sera « fait par les jeunes et pour les jeunes. »

« J'ai un blog, mais pas sur ce sujet... Sur mon blog, on peut dire comment faire un site, mais sur les métiers, non, j'ai rien mis. » (G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

« J'aimerais bien, faire un blog. [Sur quoi ?] Ben, sur le métier de policier. J'aimerais bien mais je ne sais pas comment on fait un blog. [Qu'est-ce qui vous donne envie de faire ça ?] J'ai envie de montrer aux jeunes que le métier de policier, il est bien malgré ce qu'ils ont pu entendre sur ce qu'ils ont fait, les policiers, voilà quoi. Je veux leur montrer que les policiers, c'est ça leur métier, qu'ils sont obligés de faire ça. Parce que des fois, je dis à mes copines ou mes copains : "Ouais, je veux faire policier." Et eux : "Ah ! tu vas faire poulet !" » (F/16 ans/3^e redoublante.)

■ Les avantages et l'utilité d'Internet

Internet est d'abord apprécié pour la rapidité, l'ubiquité et la simplicité d'utilisation. Dans ce domaine, les jeunes y trouvent les mêmes avantages que les adultes : sur un plan logistique

et pratique, c'est l'accessibilité de différents lieux, et à la maison, c'est la consultation à n'importe quel moment et sans problème d'horaires ni de jours de fermeture. C'est la rapidité et la gratuité, alors que certains documents papier sont payants. Sur le plan de l'utilisation, c'est la simplicité, la facilité, la rapidité.

« On peut l'utiliser quand on est chez soi. » (F/17 ans/fin BEP vente.)

« Je me suis renseignée surtout sur Internet. Parce que j'ai pas le temps de... On n'a pas le temps d'aller partout. Les endroits, c'est des horaires administratifs, ils ont des horaires précis où c'est fermé. On a des activités, des fois on n'a pas le temps d'y aller. » (F/17 ans/fin 1^{re} SI.)

« Internet, c'est gratuit, enfin, c'est gratuit, non, il faut payer le fournisseur d'accès. L'avantage, voilà, une brochure ONISEP, ça vaut 15 euros, par exemple. Moi, je vais pas lâcher 15 euros pour m'acheter un bouquin. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« Internet, c'est plus facile à trouver, dès qu'on tape un petit mot-clé, eh ben, ça vous sort les pages et faut choisir. » (F/19 ans/1^{re} année bac pro SAAC.)

« C'est rapide, en fait, on n'a qu'à taper et tout de suite, ça sort, c'est vrai que c'est plus facile. » (F/17 ans/apprenti 2^e année CAP coiffure.)

Internet est apprécié parce qu'il fournit des apports à la fois informatifs et pédagogiques. Dans le domaine de l'orientation et de la construction du projet professionnel, une partie des jeunes interviewés considère qu'on y trouve des présentations claires sur les programmes de formation et sur les débouchés. Un grand avantage pour les jeunes, qui mérite d'être souligné, est d'y trouver des informations non attendues, plusieurs y ont découvert des informations dont ils n'avaient aucune idée et sur lesquelles ils n'auraient même pas imaginé poser des questions. Enfin, pour certains, Internet est un outil qui permet de mieux intégrer l'information, parce qu'il présente les mêmes informations sous une autre forme.

« Je me suis renseignée sur Internet et tout... Sur Internet, il y a des sites qui expliquent le programme... Il y a celui de l'ONISEP, il y a aussi celui de l'académie de Créteil, j'y suis allée, j'ai cherché. J'ai cherché des noms de lycée aussi, que je connaissais, qui faisaient aussi ça. Donc j'ai cherché qu'est-ce qu'ils faisaient dedans et tout. Et puis sur Internet, ils expliquent bien, ils disent à quoi ça sert après le bac et tout. » (F/17 ans/fin 1^{re} SI.)

« Sur Google, je me suis renseignée pour après le bac, comment aller à la fac, et aussi j'ai vu que sans le bac on pouvait aller à la fac. J'ai tapé "formation après bac" et après, j'ai cliqué sur celui qui m'intéressait le plus. Je me rappelle, c'était Marne-la-Vallée, je pense, et je crois que c'est la seule fac qui fait ça. Et j'ai vu aussi qu'on pouvait faire le bac en candidat libre, et ça non plus, je savais pas, j'ai vu que, supposons que j'aie pas mon bac, je peux aller à la fac et faire mon bac en candidat libre, ça je savais pas, je pensais qu'il fallait absolument avoir le bac. Donc si je rate mon bac, je peux le refaire mais en allant à la fac. [Comment était le site ?] ça va, mais fallait lire, c'était un petit peu long mais ça va, il fallait du temps. » (F/19 ans/1^{re} année bac pro SAAC.)

« Je suis partie sur Google, moi. J'ai mis : "recherche information sur le métier police", et j'ai trouvé déjà que, en fait, on n'est pas obligé d'avoir un bac pour être dans la police. Alors

que je le pensais. Et sur Internet, ils ont montré qu'il fallait juste avoir le brevet des collèves et après passer les concours. [Pourquoi pensiez-vous qu'il fallait avoir un bac ?] Ben, je ne sais pas, quand on voit le métier, on se dit que c'est dur et tout et en fait, c'est juste les concours qui sont difficiles. » (F/16 ans/3^e redoublante.)

« Ce qu'il y a sur les documents, on le retrouve sur Internet, je pense, ça doit être la même chose. Sur Internet, il y a plusieurs sites qui vous donnent la même chose, ça vous permet de mieux le comprendre encore, parce que c'est pas dit de la même façon. » (G/18 ans/terminale STL.)

Internet présente aussi l'avantage d'être d'une utilité pratique immédiate. Pour plusieurs interviewés, Internet leur a permis de passer des tests pour choisir une filière, de trouver une formation ou une école, un lycée, un centre de formation ; ou enfin, de trouver des stages ou des jobs d'été correspondant exactement au domaine qu'ils cherchaient.

« CIDJ, je connais, pas... ah si ! Sur Internet, un site CIDJ sur Internet. [Comment avez-vous trouvé ce site ?] Sur Google, j'ai cliqué sur le premier. C'était pour mon petit frère, je cherchais pour lui une formation ; il était en secrétariat, il aimait pas ça, il avait été affecté comme ça. Et il voulait reprendre l'école mais il savait pas dans quelle filière aller et, dans ce site CIDJ, il y a des tests pour être orienté dans quel métier... J'ai tapé "formation professionnelle" ou quelque chose comme ça. Et mon frère après, il a choisi vente et là, il est en 1^{re} année de BEP vente et là, ça lui plaît. » (F/19 ans/1^{re} année bac pro SAAC.)

« Sur Internet, j'ai trouvé une école, c'est sur le site d'Orly. Et là-bas, il y a de la climatisation et ils cherchent des apprentis. J'ai tapé "climatisation" et ils ont mis direct ce site-là. Ce CFA, il est spécialisé pour ça, et c'est sur le site d'Orly. » (G/18 ans/2^e année BEP électronique.)

« Je me sers de Google, par exemple, des fois pour chercher des adresses de salons de coiffure pour mes stages, ou des trucs comme ça. [...] Des fois, j'envoie des e-mails au lieu d'aller sur place pour rien et puis de temps en temps, ils me répondent, des fois non, des fois oui, ça dépend. [Sur quels sites ?] En fait, il y a pas vraiment de site, moi j'en connais pas, je tape recherche "adresses coiffure" sur Google. » (F/17 ans/apprentie 2^e année CAP coiffure.)

« En fait, j'étais intéressée par les enfants handicapés, je suis allée sur Google, et j'ai mis "centre loisirs enfants handicapés". C'était pour un travail pour cet été-là. Je leur ai écrit, j'ai eu un entretien d'embauche, je suis même allée une journée là-bas. » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

■ Les limites d'Internet et les déceptions

Les jeunes paraissent avoir conscience des limites d'Internet. La plupart des jeunes interviewés en ont une grande expérience et se sont rendu compte depuis longtemps qu'Internet n'était pas nécessairement une source fiable ni systématiquement mise à jour.

Première limite : un manque de fiabilité de certaines informations. Seule une partie des interviewés pense que les informations sur Internet ne sont pas toujours fiables et qu'il faut s'en méfier. Un des jeunes se plaint des promesses sur des formations qui se révèlent fausses. Peut-être s'agit-il pour ces jeunes d'une difficulté à distinguer entre la publicité pour les écoles et les autres informations. La fiabilité, remarquent certains, est limitée aussi par le fait que tout un chacun peut y mettre ses propres informations.

« Sinon, quand je cherchais un truc bien précis, par exemple quand je voulais travailler en centre de loisirs, je suis allée sur Internet. [...] L'avantage, c'est que quand on cherche un peu on peut trouver ce qu'on veut. L'inconvénient, c'est que des fois on peut trouver des choses qui sont pas fiables à 100 %, peut-être. [Ça vous est déjà arrivé d'avoir des informations pas fiables ?] Non, non, mais j'imagine que sur Internet, tout n'est pas non plus super fiable. » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

« Je choisis par rapport à celui qui se rapproche le plus de ma recherche... Mais souvent ça se contredit. Quand je cherchais des informations sur le BEP en un an, il y en un qui avait écrit que c'était tout simple, facile, que le taux de réussite était de 100 % et l'année dernière, on était que 9 sur 24 à avoir eu le BEP ! En plus, ils disaient que dans la classe ça allait vite, tout le monde comprenait, c'était simple. [...] L'inconvénient, c'est que c'est n'importe qui peut faire un site, quoi... Il y a des sites officiels comme l'Éducation nationale, l'ONISEP, des trucs... [À quoi, vous voyez qu'un site est officiel ?] La présentation, déjà, ça se voit... Je sais pas du tout. » (G/18 ans/1^{re} année bac pro comptabilité.)

Un autre grand inconvénient d'Internet est la difficulté d'y faire des recherches qui ne sont pas déjà ciblées. Même si certains disent ne jamais avoir eu de problème pour trouver ce qu'ils cherchaient, même quand leur recherche était vague, plusieurs jeunes de notre échantillon, de différents profils, ont conclu, au vu de leur expérience, que « Internet, c'est bien uniquement quand on sait ce qu'on cherche ». Ces jeunes sont déçus par des recherches qui ne mènent à rien. Ils trouvent que les informations sont limitées, pas précises, pas détaillées, ils ont l'impression que les sites sont incomplets.

Comme précédemment, ces vécus négatifs sont liés soit à l'impossibilité, à l'aide des seules données d'Internet, de se représenter les formations, les métiers ou les situations professionnelles, soit à la frustration pour ceux qui n'ont pas encore de vocation précise et ne savent pas dans quelle direction chercher, soit encore à la déception lorsqu'ils découvrent que telle formation ou tel stage ou emploi n'existe pas près de chez eux.

« Déjà, c'est pas assez détaillé. Par exemple, sur les métiers, c'est pas assez détaillé, il y a des sites où c'est pas assez renseigné. [Vous cherchiez quoi ?] Je ne sais pas, des fois je cherche sur différents métiers, je ne sais pas, ça dépend, des fois, j'ai des idées du métier que je veux faire et des fois, je change d'avis. » (F/15 ans/3^e.)

« Les sites Internet des écoles, j'en ai vu, mais c'était pas complet. Je sais plus c'était quoi comme école, mais quand je suis allée sur le site, le site était mal fait, en fait. Ou c'était complètement vide, ou les pages étaient interdites en fait. J'étais très déçue. C'était des écoles pour tout, je cherchais des métiers au hasard, et je me suis rendu compte que c'était pas très clair. [...] Je cherchais au hasard. Je tapais "stages d'aide-soignante", "formation d'aide-soignante". [...] Pour la formation de jardinage, j'ai utilisé Internet, mais c'était très complexe. Il y avait des sites qui parlaient que de la nature. Ça disait "stage de jardinage", mais quand on allait sur le site, ça ne représentait pas le stage. Ça n'expliquait pas comment se passait le stage, j'étais très déçue là aussi. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

« Sur Internet, les informations sont moins détaillées en fait, comme Internet c'est vague... En fait, j'ai pas vraiment trouvé ce que je voulais, au moment où je cherchais, je cherchais l'électrotechnique mais j'ai pas trouvé réellement ce que je voulais. J'ai tapé "bac pro électrotechnique", en fait j'ai trouvé mais c'était pas aux endroits que je voulais, les lycées,

c'est trop loin. Et après j'ai abandonné les recherches et puis j'ai continué [dans la filière compta qu'il n'aime pas]. » (G/20 ans/fin 1^{er} bac pro comptabilité.)

« Internet, c'est bien, ça marche bien mais, des fois, ils donnent pas toutes les informations que tu as besoin, ils donnent vite fait les informations les plus importantes. Ils mettent juste un peu en quelques lignes ce que c'est le métier en fait mais ils mettent pas tout, ce que c'est... » (F/16 ans/fin de 3^e.)

Ensuite, un problème majeur d'Internet pour les jeunes est la difficulté à s'y repérer. Ils décrivent des expériences de recherches sur Internet qui échouent parce qu'ils se perdent dans des sites, qu'ils trouvent « pas clairs ».

« J'ai regardé sur Internet les sites des agences d'intérim mais ce qu'il y a, c'est que sur Internet on a vraiment du mal à y accéder, c'est vraiment le brouhaha là-dedans, c'est mieux de se déplacer que d'aller sur leur site Internet. Je sais pas, moi j'ai toujours eu du mal à y accéder, il y a trop d'informations, j'ai jamais compris. Quand on rentre, ils demandent le métier pour lequel on veut faire alors que quand on postule, c'est peut-être pour, je ne sais pas, ils sont pas très clairs, je les ai pas trouvés très clairs, enfin pour moi. [Du coup, vous ne vous en êtes pas servie ?] Non. » (F/19 ans/terminale bac pro secrétariat.)

« Internet, c'est bien quand on sait ce qu'on cherche et où on va. Alors là, c'est très bien. Il y a pas de problèmes. Après, quand on sait pas ce qu'on cherche, ça peut être tout et n'importe quoi... En général, si je cherche sur une fac française, je m'arrange pour avoir le site exact de la fac. Et même quand je cherche quelque chose sur un master précis, on peut avoir l'adresse précise et aller voir. En général, je m'arrange pour ça, parce que ça me saoule de perdre mon temps dessus quoi, sans avoir rien du tout. » (F/19 ans/khâgne d'anglais.)

Enfin, Internet présente le défaut de fournir des informations datées et souvent contradictoires, qui font que nombre de sites déçoivent. Les jeunes parlent de sites de lycées qui présentent une information périmée et des renseignements contradictoires d'un site à l'autre.

« Il y a aussi les sites Internet des lycées, mais ça, ça sert à rien, ça fait au moins cinq ans qu'ils ont pas été regardés... Ça, c'est vraiment, ils ont été faits au début, genre quand tout le monde faisait des sites Internet, peut-être entre 1998 et 2001. Plus personne les a retouchés depuis, il y a aucune information vraie, je veux dire, c'est inutile. J'avais regardé pour voir le quartier tout ça, je me souviens quand j'avais été pour le lycée Jules-Ferry, j'avais regardé pour voir le quartier et tout, et le site était en travaux, et ils mettent à chaque fois que ça va être fini, mais c'est jamais fini, et après, plus personne n'y retourne jamais quoi. » (F/19 ans/khâgne d'anglais.)

« Il y a beaucoup d'informations, il y en a trop même. Certains sites vont vous dire, ça et ça, et d'autres vont vous dire le contraire. C'est pour ça que ça sert de parler à des personnes. Soit ils ont pas la même façon d'expliquer, soit des fois, pfff... des fois, ils donnent des informations, sur certains sites c'est complet et sur d'autres c'est pas complet. On sait pas trop. Par exemple, sur certains sites, ils vont dire comment aller en SI, des choses comme ça, ils vont dire, c'est basé sur l'informatique, on va aller sur un autre site, ils vont nous dire, vraiment, on voit le programme, et on voit que c'est pas basé que sur l'informatique. » (F/17 ans/fin 1^{er} SI.)

La dynamique information/décision

Nous avons tenté d'identifier les ressorts de cette dynamique car, à travers les récits de vie recueillis, il est clair que, entre 15 et 20 ans, les jeunes ont constamment des décisions à prendre : réorientation, choix de filière, de BEP, de bac, d'établissement scolaire ou de formation, accepter de déménager ou pas... Bien entendu, cette dynamique n'est pas la même selon le type de décision et le moment où il leur faut la prendre : après la 3^e (les fameux « vœux »), après le BEP, le bac, etc., choix de changer de filière (donc d'établissement), décision à mûrir ou au contraire à prendre dans l'urgence (par exemple, en cas de non-affectation à la rentrée scolaire), décision d'agrandir le rayon de recherche d'une école ou de rester près de chez soi.

■ Les motivations de choix de filière ou de métier impactent les modalités de recherche d'information

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

[Qu'est-ce qui marche le mieux pour chercher des informations ?] « La motivation peut-être. Si on n'est pas motivé, on peut rien chercher et on trouvera pas. » (G/18 ans/terminale STL.)

Un attrait fort et précoce pour un domaine favorise des recherches d'information, mais ne les rend pas nécessairement plus rationnelles. Ce n'est pas parce que l'on a une motivation forte que l'on aura une démarche plus rationnelle, exhaustive, même si celle-ci peut être par certains côtés efficace. Les jeunes très motivés, ceux qui ont une passion depuis leur enfance et sont sûrs de leur vocation, quel que soit leur âge, sont à l'affût de toute information sur leur domaine de prédilection et dans une variété de contextes informationnels : télévision, presse, blogs, affiches, relations, etc., mais ne vont pas plus souvent que les autres jeunes vers les lieux « canoniques » de l'information. Si l'on prend l'exemple de la jeune fille qui, depuis l'enfance, désire passionnément devenir policier, personne de son entourage ne l'y encourage et elle est la risée de ses camarades de classe, mais elle a trouvé des informations à la télévision, dans le journal municipal, au CDI, etc. En revanche, elle ne se déplace pas au CIO, et lorsqu'elle va au PIJ pour tout autre chose, elle n'a pas l'idée de regarder ce qu'il y aurait sur le métier dont elle rêve.

Notons que, dans le cas de ces jeunes très motivés, l'environnement joue aussi, dans la mesure où ils sont peut-être moins accompagnés par les professionnels, à part les encouragements de rigueur (« Très bien, mais tu dois travailler pour y arriver »). Et les mêmes « malentendus » peuvent s'installer entre adultes et jeunes que dans le cas de jeunes sans motivation. (Nous y reviendrons à propos des dimensions relationnelles dans l'information.)

Une attirance forte pour un domaine peut jouer contre l'information. En premier lieu, dans le cas des jeunes passionnés, la recherche d'information va être très ciblée, limitée à un seul métier, tout au long de la scolarité, au détriment de tout autre. Et ils peuvent eux aussi se retrouver dans des impasses. Par ailleurs, l'on rencontre aussi des jeunes très motivés pour un métier ou un cursus de formation qui ne font pas ou très peu de recherches d'information.

C'est un peu comme si la certitude de savoir ce qui leur convenait les exemptait de la nécessité de se renseigner, comme s'ils avaient la certitude que tout irait de soi. Ce qui peut donner plus tard, si le projet n'aboutit pas, un fort sentiment d'échec et une sorte d'incapacité à s'informer sur d'autres métiers que le métier envisagé depuis l'enfance.

« Tu t'es dit, quand je serai grand, je veux faire électricien. Quand j'avais 5 ans et tout, je me disais ça. Après, tu viens, tu trouves pas. Après dans la tête, tu te dis: "Mais qu'est-ce que tu vas faire ?" C'est difficile. Après tu perds des années... Si ça marche pas, faut essayer autre chose, faut bien avancer, mais je sais pas. [...] Il y a une médiathèque près de la Poste. J'ai ma carte de lecteur. J'y vais pour lire un peu, pour... les magazines de foot... Non, pas pour me renseigner. Non, puisque je sais ce que je veux faire.... »
(G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

Un autre versant de cette non-recherche est la peur de découvrir que leur rêve est impossible et, dans ce cas également, la motivation forte joue contre une démarche cohérente de recherche d'information : peur de s'entendre dire ou de voir écrit noir sur blanc que la filière convoitée ne leur sera jamais accessible. Telle cette jeune fille qui rêve de devenir médecin vise la filière S, mais n'en a jamais parlé à personne : « J'ai peur qu'on me démoralise », dit-elle. Ou une autre qui veut faire un CAP petite enfance et se « raconte » que la formation dans laquelle elle est entrée y prépare, alors que ce n'est pas le cas. Elle n'a pas « pensé » à demander à ses professeurs les débouchés de cette formation.

Dans certains cas, il y a le désir fort d'aller dans un établissement de formation en particulier, ce qui leur fait refuser de se renseigner sur tout autre solution. Dans un cas de notre échantillon, un jeune a été amené à choisir un autre BEP que celui pour lequel il avait une vraie motivation et à abandonner le secteur désiré, qui était absent dans l'établissement convoité.

Un dernier cas de figure concerne les recherches d'information irréalistes, très courantes chez ceux qui sont déçus de leur orientation. Plusieurs vont au CIO pour voir si, malgré tous les refus déjà essayés (à cause de l'âge, du niveau ou de l'incompatibilité des filières), ils ne pourraient pas dénicher un établissement qui les prendrait quand même. L'un d'eux, par exemple, est en attente de la réponse d'un lycée pour entamer un cursus de bac pro comptabilité. Pourtant il revient au CIO faire une recherche dans un tout autre domaine, l'électrotechnique, filière inaccessible pour lui, mais dit-il : « On ne sait jamais, peut-être il y aurait des lycées qui prennent malgré mon âge. »

■ Les comportements d'information quand « on ne sait pas ce qu'on veut faire »

Cette situation est courante chez les plus jeunes de l'échantillon, ceux qui sont en 3^e et en 2nde et elle est normale à cet âge. Toutefois nombre de jeunes rencontrés gardent longtemps dans leur parcours des motivations très floues et ne peuvent pas expliquer la raison de tel ou tel choix.

Ces jeunes, même tard dans leur parcours, ont de grandes difficultés à orienter leurs recherches d'information. Même des jeunes arrivés en terminale et de milieu « favorisé », ayant été très soutenus par leurs parents pour s'informer, ne savent pas dans quelle direction chercher. Certains des plus âgés se sentent profondément coupables de ne pas s'être mieux informés et plus tôt.

« Au bout de la terminale, on vous dit : "Bon, qu'est-ce que vous voulez faire comme études ?" J'étais un peu... paumée, quoi. Je savais pas spécialement quoi faire. Il y avait pas

spécialement quelque chose qui m'intéressait, c'était un peu tout et n'importe quoi. Et c'est pas facile, ça aussi. Après, c'est sûr, on peut toujours revenir en arrière. (F/20 ans/fin licence STAPS.)

« Je trouve bête un peu que j'arrive à ma dernière année de bac et que je sais pas encore exactement ce que je veux faire après, donc je pense qu'on aurait dû, enfin, ou peut-être que moi, j'aurais dû essayer de m'informer un peu plus tôt, sur les métiers ou sur les études, parce que là, j'arrive à un point où je suis en train d'hésiter ; je pense que c'est facile de savoir ce qu'on peut faire avec un bac, mais ce que moi je veux faire, je crois que c'est plutôt moi. [Y a-t-il des choses qui vous manquent pour savoir ce que vous voulez faire ?] Non, c'est moi. » (F/19 ans/terminale bac pro secrétariat.)

Dans ce cas, la documentation seule ne suffit pas. Plusieurs jeunes de l'échantillon qui sont dans cette indécision disent : « Plus il y en a, moins on s'y retrouve » ; « On feuillette les brochures sans rien trouver », etc. Ils expriment aussi le sentiment que les institutions « ne [les] aident pas à trouver des idées ». Même s'ils apprécient l'offre du CDI, ils sont toujours déçus car ils ne trouvent pas la réponse cherchée, l'élément qui permettrait de prendre une décision. Internet non plus ne les satisfait pas, cela leur paraît « pas assez détaillé ». Cette déception peut concerner aussi les bons élèves lorsque, par exemple, le CIO ne leur donne pas de pistes et se contente de leur annoncer qu'ils peuvent choisir ce qui leur plaît puisque, pour eux, tous les choix sont ouverts.

« Le CDI, là-bas on peut trouver des magazines comme *L'Étudiant* et puis il y a des livres et tout [...]. Mais quand j'y allais, c'était plus pour trouver quelque chose de précis pour ce que peut-être j'allais faire et tout, mais bon, c'est pas trop intéressant. Au début du mois, j'y étais partie et puis ils nous avaient donné des petits livrets où on nous disait ce qu'on pouvait faire après un bac professionnel et tout, et bon, il y avait encore les mêmes métiers et tout, mais il y a pas quelque chose qui m'a intéressée, qui m'a accrochée quoi. » (F/19 ans/terminale bac pro secrétariat.)

« Le CIO, c'était juste à côté du lycée, et faut savoir que là aussi, elle était pas d'une grande aide parce que quand ils voient votre dossier scolaire et que vous venez de Louis-le-Grand, ils vous disent : "Vous pouvez faire ce que vous voulez", donc ça aide pas vraiment. Et j'étais pas la seule, toutes les personnes que je connais dans ma classe qui y avaient été, c'était vraiment pas utile. » (F/19 ans/khâgne d'anglais.)

Dans toutes ces situations d'hésitations et de motivations floues, il est clair que le poids de l'information fournie par des pairs, de la classe ou du quartier, est démultiplié. Ils disent : « J'ai pris cette option parce que ma copine l'a prise » ou « J'ai choisi ce BEP parce que les copains du quartier m'ont tous dit : "C'est le meilleur des BEP." » (Nous reviendrons plus en détail ci-dessous sur le système relationnel.)

« J'ai montré ce que j'ai trouvé sur Internet à une fille avec qui j'ai fait mon BEP, qui savait pas choisir entre secrétariat ou services, parce qu'elle faisait secrétariat aussi, ben je lui ai montré à elle et elle est venue en services avec moi et elle est en dernière année de bac pro maintenant. » (F/19 ans/1^{re} bac pro SAAC.)

Lorsque ces situations marquées par l'hésitation ou l'absence de motivation débouchent sur une orientation subie ou par défaut, beaucoup cessent toute recherche d'information, ne voient pas l'intérêt de s'informer, car, pour eux, c'est un non-choix. Ils ont souvent la

conviction, d'une part, qu'une meilleure information n'aurait rien changé et, d'autre part, qu'il ne sert plus à rien de s'informer désormais. Souvent, dans ce cas, ils choisissent en fonction des cursus présents dans leur établissement, ou dans celui qui est le plus proche, ou encore dans le seul où on les accepte.

[Comment avez-vous été amené à choisir électrotechnique ?] « Parce que j'avais pas le choix. C'était soit ça, soit rien. Soit c'était électrotechnique, ou alors plomberie, ou alors mécanique. J'ai pris un des trois qui me plaisaient parce que je pouvais rien faire d'autre, j'avais un dossier déplorable en sortant de 3^e, on voulait de moi nulle part, et je les comprends d'ailleurs, quand on voit mon dossier. [...] Et de toute façon, dans l'état où j'étais, que je sache ou que je ne sache pas ce que c'était électrotechnique, ça n'aurait rien changé. Je l'aurais fait de toute façon, parce qu'il fallait que je fasse quelque chose. Fallait que je fasse quelque chose, parce qu'il y a eu un manque d'orientation, un manque de... » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« Moi au début, à partir de la 3^e, on m'avait dit de choisir dans quel domaine je voulais aller et, à ce moment-là, ben j'avais aucune idée du domaine que je voulais, eh ben, j'ai choisi le lycée qui était le plus près de chez moi et voilà, quoi. [Mais dans ce lycée, il n'y a pas que la comptabilité...] Ils font aussi secrétariat, je suis pas sûr s'ils font vente. [Et qu'est-ce qui a donné envie de choisir compta ?] Ben [Soupir.] après, par rapport aux entourages, on m'avait dit aussi que la compta c'était un métier qui, on va dire, on a toujours besoin de comptables mais... [Et est-ce que vous vous étiez renseigné sur les BEP compta, en avez-vous parlé ?] Non, à ce moment-là je savais rien du tout. Et en fait comme j'avais aucune idée sur ce que je voulais faire, j'ai pris ça. [Qui vous a dit qu'il y avait des débouchés ?] C'est mon père et après, c'est mes amis. Des amis de ma classe et de la classe de BEP avant nous. » (G/20 ans/fin 1^{re} bac pro comptabilité.)

Certains au contraire sont très persistants dans leurs recherches, ne se découragent pas. Ici c'est leur motivation pour trouver qui reste forte. Toutefois, le parcours d'information ne semble pas toujours réellement aider à trouver une vocation, mais plutôt à faire des détours qui ne mènent pas au choix. Une des interviewées, déscolarisée depuis deux ans, a épuisé tous les dispositifs sans trouver de solution.

« Le premier stage que j'ai fait d'aide-soignante, ça me plaisait pas, j'étais perdue, mais j'ai toujours eu le courage de chercher encore, parce que je me disais que je finirais par trouver ma voie. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

■ Le poids important dans la décision des informations données par les enseignants et par l'entourage proche

Les enseignants sont une source primordiale d'information pour la décision. Pour beaucoup des jeunes de l'échantillon, les informations et les conseils donnés par leurs enseignants influencent profondément et durablement leurs choix. Il s'agit le plus souvent du professeur principal, mais pas seulement, cela peut aussi être un enseignant avec lequel le jeune s'entend bien ou qui enseigne une matière favorite. La parole de leurs enseignants est pour eux une parole définitive et, généralement, ils ne cherchent pas à la vérifier ou à la compléter. Dans certains cas, c'est grâce à un enseignant que le jeune a pu trouver une filière, que personne d'autre ne semblait pouvoir lui indiquer. Plusieurs disent que ce sont leurs professeurs qui leur ont donné le plus de pistes, d'informations et de conseils. Dans d'autres cas, l'information donnée par l'enseignant a plutôt fermé des possibles et poussé à un choix par défaut.

Parfois les informations que donnent les enseignants sont directement inspirées de leur propre parcours.

« Moi, c'est grâce au collègue, en 3^e parce qu'on faisait des stages et tout, et c'est les profs qui nous ont expliqué les diplômes qu'on pouvait passer et tout. Notre professeur de français, il avait déjà travaillé dans un CFA et tout, alors il nous avait expliqué. Il a expliqué ce que c'était le CFA et les métiers qu'ils pouvaient avoir et on disait le métier qu'on aimerait faire et il nous prenait individuellement et il nous parlait. » (F/17 ans/apprentie 2^e année CAP coiffure.)

Le milieu proche, les parents et le bouche à oreille jouent pour certains un rôle peut-être plus important que la documentation et les professionnels. L'enquête, à ce stade, semble indiquer la place très importante des pairs, des amis, des frères et sœurs, des cousins et des parents, bien entendu. Comme on l'a évoqué plus haut, plus le projet est flou, plus l'influence des pairs semble jouer. On peut émettre l'hypothèse, à titre provisoire, que plus la recherche d'information est ciblée, plus les « institutions » sont à même d'y répondre. (Nous reviendrons ci-dessous sur les relations avec les enseignants et avec l'entourage.)

■ Le besoin de pouvoir se représenter le métier en action, dans sa réalité quotidienne

Les jeunes qui doivent prendre une décision, que ce soit de façon urgente ou à une échéance plus lointaine, disent souvent à propos des sources d'information, qu'elles soient sur papier ou sur Internet : « C'est pas assez détaillé, pas assez précis. » En approfondissant, on s'aperçoit que, derrière cette demande de plus de précisions, il y a une recherche d'éléments leur permettant de se représenter concrètement le métier ; ils disent par exemple : « Ça ne nous explique pas la journée d'une aide-soignante. »

« Ils parlaient beaucoup, mais je ne voyais rien de spécial dans ce qu'ils disaient. Je leur demandais d'expliquer le métier, qu'est-ce qu'on attendait de nous... qu'est-ce qu'on pouvait apporter... Mais j'étais pas satisfaite. [Pas assez d'infos ?] Si, il y avait des informations, mais c'était pas intéressant, en fait. C'était des fiches dans des classeurs, avec les salaires, tout ça. Et ça ne m'a donné aucune idée pour les métiers. Ça m'a pas servi... Il y a tout genre de métiers. Mais les documents, c'est toujours les mêmes que partout. C'est des métiers expliqués... c'est des fiches-métiers, un peu dans ce genre. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

Ce besoin très fort explique en partie l'attrait pour les plus jeunes des logiciels de test ou d'orientation. Ils apprécient à la fois l'écran et la dimension interactive de ces logiciels, qu'ils vivent comme ludiques et qui les font progresser dans leur réflexion. Ils ignorent en général l'identité et la source de ces outils et ne semblent pas faire la distinction entre les logiciels sur CD-Rom et les différentes démarches de test proposées sur Internet.

« Dans ce logiciel, j'ai oublié le nom, ils nous posent des questions, après il y a le pourcentage à peu près du métier, on va dire, c'est sur ordinateur. En fait, ils nous posent plein de questions : "Est-ce que t'aimes ça, est-ce que t'aimes ça"... Ils nous donnent une liste de métiers, après tu coches sur quoi à peu près... sur des thèmes et après t'as un pourcentage, si t'es plutôt scientifique, plein de trucs, on avait fait ça. Au CDI, on clique direct, il est installé ! C'était amusant on va dire... [Utile ?] Ouais, franchement, ouais... On était à fond, moi, en tout cas, j'étais à fond dedans. » (G/16 ans/2^{nde} redoublant.)

« Ça nous avait vraiment plu, ce logiciel. C'était bien ça. En fait, on était pas fatigué de le faire, c'était pas relou... C'était amusant et pratique. Quand on est, je sais pas comment dire... Ça nous a donné une idée, une idée vague, mais une idée... Mais c'était vraiment bien. En tout cas, ça m'a plu. » (F/16 ans/2nde redoublante.)

« Avant de regarder la brochure ONISEP, notre prof nous a demandé d'aller sur Internet pour faire des recherches, la prof principale, on devait faire un test sur les métiers pour voir c'est quel métier qui correspond le plus... Ils posent des questions et après, ils nous ont donné trois métiers qui convient. » (F/16 ans/3^e.)

Cette nécessité d'avoir une représentation des métiers explique également la place très importante que tous accordent aux stages et aux différentes modalités de découverte des métiers. Ces expériences leur sont essentielles pour se clarifier les idées et, par exemple, s'apercevoir que, finalement, ils ne sont pas tentés par tel métier, ou au contraire, confirmer l'attrance qu'ils ont pour un domaine. Certains prennent leur décision dès le premier stage, même réalisé dans un secteur au hasard. Mais nombreux sont ceux à qui il faut plus d'un stage pour se déterminer. Certains déclarent que le stage est plus déterminant que tout ce qu'ils ont lu. Pour plusieurs, le stage permet aussi de savoir un peu plus précisément à quelle échéance ils désirent rentrer dans le monde du travail.

[Vous vous êtes renseigné sur le BEP vente ?] « Non, pas du tout... C'est qu'est-ce qu'il y a après le BEP, les études après le BEP, ça m'a donné un peu... Je sais pas, c'est plus les stages qui m'ont donné envie en fait, parce que c'était vraiment que ça. Le matin, on se lève, c'était professionnel, quoi. [...] C'est là qu'on voit si on veut continuer en général ou en professionnel. Comme moi, j'ai eu la moyenne et tout, et c'est à cause de ça, ça m'a donné envie d'aller en pro. [Vous étiez accepté en 2nde ?] J'ai même pas fait la demande, mais j'avais la moyenne. Je pouvais y aller, mais je voulais pas. » (G/18 ans/1^{re} année BEP vente.)

« C'est comme le premier stage que j'ai fait d'aide-soignante. Ça me plaisait pas [...]. Je voulais faire dans le médico-sanitaire et social. Heureusement que je l'ai pas fait, parce qu'en faisant le stage dont je vous ai parlé [stage de deux semaines], je me suis rendu compte que j'aimais pas ça. [...] [C'est vous qui avez demandé à faire un stage de jardinage ?] Je leur ai dit que c'était un truc que j'avais fait quand j'étais petite, et je voulais découvrir en fait. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

« J'ai fait un stage dans une crèche, pour voir comment ça faisait. Et j'ai vu que je me sentais bien, donc je me suis dit que j'allais faire puéricultrice [...] C'était avec le collège en fait. On prenait un mois de stage. Et un mois de cours en fait. C'était en 4^e. » (F/17 ans/découverte des métiers.)

« Le stage obligatoire en 3^e, je l'ai fait dans la vente, et un autre dans un garage pendant les vacances entre la 2^e et la 3^e [...] Et ça m'a plu tout de suite donc j'ai su tout de suite vers quoi aller, quoi, j'étais pas indécis. Tout de suite j'ai accroché. [...] La semaine de stage que j'ai passée, j'ai adoré, j'avais envie que ça continue donc je me suis lancé là-dedans et là, j'en suis à ma troisième année [2 en CAP et 1 en BEP] et je suis toujours bien, je vais au garage, ça se passe super bien. [...] Je pense que quand on pratique, on se rend plus compte qu'en tournant des pages d'un livre, de ce que c'est que le métier. » (G/18 ans/apprenti 2^e année BEP carrosserie.)

C'est également la raison pour laquelle les jeunes sont à la recherche de rencontres *de visu* avec des professionnels en entreprise. Pour plusieurs, c'est seulement ainsi qu'ils parviennent à se représenter concrètement un métier ou un secteur. Pour ceux qui ont pu le faire, cela a été le moment décisif dans leur processus de décision. Ici également, ils opèrent des synergies et des aller-retour entre ces rencontres dans un milieu professionnel et des visites au CIO pour compléter, ou des entretiens avec l'enseignant.

« Moi, je préfère d'abord voir quelqu'un qui travaille... Et après, aux professeurs, demander plus de précisions sur comment faut faire, pour avoir des informations et tout... Par exemple, moi, je suis en sciences de l'ingénieur, et la mère de ma copine est comptable, et je demande si dans son entreprise il y a pas des personnes qui pourraient m'aider. Parce que sinon, quand il y a des personnes qui viennent dans les établissements nous dire par quel moyen faut faire et tout, ils expliquent telle ou telle formation, telles études, nous, comme on connaît pas trop, vu qu'on a pas encore trop bien vu, c'est pas assez précis. Enfin, pfff... C'est mieux de demander à une personne qui est dedans, qui est déjà passée par là, parce qu'on connaît le nom de tel ou tel diplôme, mais on sait pas, on sait pas trop en quoi ça consiste et tout. » (F/17 ans/fin 1^{re} SI.)

[Quel a été le moment le plus important pour prendre la décision ?] « C'est en fin de 3^e, quand j'ai rencontré la graphiste qui m'a vraiment donné envie de faire ce que je fais maintenant. Elle m'a montré à peu près comment c'était, les maquettes, les logiciels... » (F/18 ans/2^e année CAP graphisme.)

« Je voulais faire coiffure et sur le métier lui-même, je savais le principal, en quoi ça consistait, tout ça. [Comment l'avez-vous su ?] En allant me faire coiffer déjà ! [Rires.] Souvent avec les coiffeuses on en parlait, quand j'allais me faire couper les cheveux, je leur demandais où est-ce qu'elles sont allées à l'école, quelles études elles ont faites, ce qu'elles faisaient dans le salon. Depuis la 5^e, quand j'ai commencé à vouloir faire ça. [Motivations ?] Parce que c'était un métier d'art, de création, et un métier manuel. » (F/17 ans/apprentie 2^e année CAP coiffure.)

Enfin, c'est aussi une des causes de l'attrait pour les salons et expositions, ainsi que le succès auprès des jeunes des forums des métiers. Une bonne partie des jeunes interviewés ont eu cette expérience et, lorsqu'elle a permis un contact direct avec des professionnels, elle a été très positive et riche en termes d'informations de différents types : des témoignages de première main sur les parcours professionnels, des informations concrètes sur les façons de s'y prendre, les différents chemins pour aboutir à un même métier, la découverte de la variété des métiers qui ouvre des possibles... Un seul pense être allé trop tôt dans un salon spécialisé, alors qu'il n'y était pas prêt. (Il accompagnait un cousin plus âgé.)

« Il y avait un Salon de l'alternance porte de Versailles. C'était la journée de l'alternance, le Salon de l'étudiant je crois... C'était sympa... [...] J'y suis allé, j'ai zeyuté vite fait, et c'est vrai que, ouais, les profs devraient emmener leurs élèves là-dedans. Ça leur servirait bien, parce que ça démontre bien qu'est-ce que c'est que l'apprentissage et l'alternance. [...] En général, les salons, c'est bien fait. Vraiment, c'est bien foutu, on vous donne des brochures, vous rentrez avec 15 kg de papiers. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« Je savais que la voiture, ça m'intéressait vraiment. [...] C'était quand il y a eu le Salon du tuning, c'est là où il y a plein de voitures modifiées, et moi je suis passé là-bas et en fait, il y avait quelqu'un qui expliquait son parcours, comment il est arrivé jusque-là, et il était

passé par un CAP carrosserie et il est parti jusqu'en bac pro, eh ben, moi ça m'a motivé. Je lui ai posé plein de questions et puis, ben voilà c'est venu dans la conversation, il m'a expliqué son trajet, pourquoi il a voulu faire ça. » (G/18 ans/apprenti 2^e année BEP carrosserie.)

« L'an dernier, à la salle Jacques-Brel, c'était un forum des métiers. Ils nous expliquaient bien, ils nous donnaient plein de papiers sur ce qu'on voulait faire. » (F/16 ans/2nde redoublante.)

« Pour moi [ce qui marche le mieux pour trouver des infos], c'est les expositions, parce qu'il y a les bonnes personnes, qui parlent de leur métier, il y en a qui donnent envie de s'intéresser aux métiers. » (F/17 ans/vente.)

L'espace-temps de l'information

Au cours de cette partie, nous approfondirons les dimensions temporelles et spatiales de l'information : quel est le rapport des jeunes aux temps et aux espaces d'information ? Quels sont les processus présidant à la maturation des parcours d'information ? Comment se posent les questions de mobilité, de proximité et d'accès ? Comment sont appréhendés les lieux ?

Les parcours d'information : évolutions, rythmes, moments-clés

Les jeunes ont des pratiques et des stratégies d'information qui changent selon les étapes : fin de 3^e, fin de 2nde, fin de BEP, insertion..., que l'on peut identifier et décrire et qui ne sont pas les mêmes selon les personnes. Au cours du temps, on observe une sorte de dialectique entre maturation de la personnalité et approfondissement des pratiques d'information. Par ailleurs, l'enquête montre que nombre de jeunes semblent fonctionner exclusivement dans le temps court. Nombreux sont ceux qui attendent d'y être obligés pour s'informer. Tout cela pose la question du moment d'arrivée des informations.

■ L'importance du court terme et de l'urgence

Certains jeunes semblent être exclusivement dans le temps court ; ils connaissent les ressources, du moins en partie, mais ne les utilisent que tardivement. On l'a vu, tous connaissent l'existence du CIO et beaucoup celle du PIJ. Beaucoup ne se déplacent au CIO ou au PIJ qu'une fois acculés dans une situation difficile, voire sans issue. Certains vivent mal le fait de devoir attendre une réponse, une ou deux semaines leur paraissent un temps très long.

Certains ont une grande difficulté à se projeter dans l'avenir. Ils résistent à l'idée de s'informer précocement ; pour eux, il y a des informations qui arrivent trop tôt, quand ils n'en ressentent pas le besoin ou qu'ils sont encore trop dans le flou. On constate d'ailleurs que beaucoup entrent dans une formation sans avoir une idée précise de ce que cela implique en termes de métier. Dans ce cas, certains continuent à se renseigner durant leur formation, mais d'autres ne voient pas l'intérêt de s'en préoccuper, ils sont axés sur le cursus de formation et disent : « Le métier, ce sera pour plus tard. »

« Quand j'étais en 2nde [1^{re} année de BEP], je pensais que je ne pouvais faire que secrétariat, je ne sais pas mais on m'a jamais dit, l'examen que je préparais, à quoi il allait m'em mener et tout, donc je savais que c'était un BEP secrétariat et, pour moi, j'allais faire du secrétariat toute ma vie quoi ! Et puis en fait non, quand je suis partie au CIO, j'ai su que non. » (F/19 ans/1^{re} bac pro SAAC.)

« C'est toujours bien, le Salon de l'étudiant, on ne sait jamais. Je suis parti avec une personne qui est plus grande que moi, mon cousin, il devait avoir 20 ans et, à ce moment-là, il était en prépa médecine, et il est allé chercher les écoles qui faisaient ça, et je me suis aperçu que c'était surtout après le bac. J'étais encore en 2nde, et ça ne m'a pas trop apporté

en fait, c'était juste pour connaître, comme je vous disais j'étais qu'en 2nde. On avait vu plusieurs écoles qui faisaient médecine. » (G/18 ans/terminale STL.)

La dimension de l'urgence est très souvent présente dans les parcours d'information analysés. L'urgence est une composante permanente du vécu des parcours d'information. Elle est en partie la conséquence de cette approche de certains jeunes qui ne sont pas dans l'anticipation. Mais elle est aussi dictée par les multiples contraintes auxquelles les jeunes de cette tranche d'âge sont soumis. Par exemple, en cas d'absence de la filière choisie dans la ville ou en proximité, ou de manque de places, il faut rapidement trouver une solution de rechange. Dans la très forte compétition pour certaines filières, il est important d'avoir l'information au plus vite : quel établissement, quelles conditions, quel délai pour le dossier ? On observe alors des comportements de panique et de réorientation un peu au hasard. Cela est d'autant plus mal vécu ensuite que le choix ne satisfait pas, ou que les pressions ont été trop fortes.

Pour ceux qui ont à prendre une décision dans l'urgence, des informations stratégiques leur manquent. C'est le cas de la non-affectation dans un lycée, quelle qu'en soit la raison. On l'a vu, certains ignorent jusqu'à la rentrée qu'ils n'ont pas d'affectation et n'ont aucune information sur les alternatives possibles, ni sur les autres établissements (ils ne se sont en général informés que sur un seul), et encore moins sur les recours. Commence alors une course à l'information, mais ils ne se tournent pas nécessairement d'emblée vers les bonnes sources, ce qui aggrave l'urgence. Par exemple, une jeune fille va au CIO, envoyée par sa CPE, et la conseillère recherche des adresses de lycées, alors même que la jeune fille s'est déjà rendue à l'inspection académique et a déjà eu communication de la liste des lycées. Certains jeunes paniquent et changent peut-être trop rapidement de voie, alors que, selon les professionnels, ils auraient eu des chances au deuxième tour. D'après notre enquête, la plupart n'ont pas une vision claire à l'avance de la marche à suivre en cas de non-affectation.

Il y a aussi des cas où le jeune avait prévu une alternative, une « roue de secours », comme dit une jeune fille, mais que celle-ci fait défaut également.

Lorsque les réponses d'établissement se font attendre, cela nécessite des recherches intensives juste avant la rentrée. Des jeunes qui ont eu leur bac en juillet et qui n'ont pas de réponse des établissements à la mi-septembre recherchent d'autres établissements dans l'urgence.

Dans les cas évoqués plus haut où des informations datées ou erronées leur ont été communiquées, ils perdent du temps à les chercher à nouveau.

« J'ai fait plusieurs demandes dans différents lycées, en carrières sanitaires et sociales et hier, dans mon collège, il y avait affiché ceux qui étaient affectés, et il y avait pas mon nom d'inscrit, et ma CPE m'a dit comme quoi, j'étais affectée dans aucun lycée. Là, j'essaie de trouver quelque chose le plus vite possible, parce que j'ai pas envie de me retrouver dans la rue... » (F/16 ans/fin 3^e.)

« J'ai envoyé des dossiers mais, soit il y avait plus de places, soit les notes n'étaient pas suffisantes et j'ai pas été accepté et, deux-trois semaines avant que je passe le bac, j'étais parti à l'académie, pour me renseigner un peu comment faire pour trouver un BTS, ils m'ont dit que si jamais j'ai le bac il faudrait que j'aille à l'académie pour faire une demande. Donc au mois de juillet, une fois que j'ai connu la réponse, je suis allé, eh ben j'ai envoyé un autre dossier, eh ben, j'attends toujours la réponse et ils m'ont dit : "En attendant, cherche un autre BTS parce que c'est pas sûr qu'on accepte." » (G/18 ans/bac STG.)

■ Les rythmes de l'information et les moments-clés

Le parcours d'information est rythmé par une dynamique temporelle, avec des enchaînements, des progressions, parfois par sauts qualitatifs importants. Ainsi, par exemple, certains changent très rapidement de stratégie de recherche d'information, une fois qu'ils ont soit trouvé leur voie, soit réussi à préciser leurs goûts : ils peuvent devenir beaucoup plus actifs, efficaces. Ou, dans le sens inverse, une jeune fille, par exemple, a arrêté toute démarche de recherche d'information à la suite d'un premier contact en 3^e avec une COP qui lui avait proposé une orientation avant même d'avoir vu son dossier scolaire, afin, pense-t-elle, de « remplir une classe ». Tandis qu'une autre au contraire, dans la même situation, a recommencé deux fois le tour des sources et des conseillers, et a fini par aboutir à la bonne piste, finalement grâce à son professeur principal.

Les vécus de l'information et les attentes diffèrent selon les parcours scolaires et selon les étapes. Ce sont évidemment des besoins très différents selon que le jeune reste dans l'enseignement général ou qu'il entre dans l'enseignement professionnel. Pour tous, la fin de la 3^e est un moment-clé. Ensuite, pour les uns, la fin de la terminale et pour les autres, la fin du BEP est un deuxième moment-clé.

Pour tous l'information est nécessaire dès la 4^e, c'est-à-dire en amont de la décision. Une majorité des interviewés, de tous les âges et de tous les profils, parle de la classe de 4^e comme le moment où l'on doit être bien informé et où il faut réfléchir à un métier pour pouvoir ensuite en 3^e se décider. Car, affirment-ils, il faut pouvoir « prendre du recul », avoir bien le temps de réfléchir à son choix qui est « pour la vie ». Nombreux sont ceux qui pensent n'avoir pas été suffisamment sensibilisés ni informés en 4^e, avec une exception peut-être pour ceux qui étaient en collège privé.

« C'est justement avant de s'engager, parce que bon, après il faut y penser, faut prendre du recul, peser le pour et le contre, et il faut être bien informé AVANT en fait. » (F/17 ans/apprentie 2^e année CAP coiffure.)

« Avoir les infos en 4^e parce qu'en 3^e c'est trop tard, en 4^e un jeune a un an pour réfléchir à ce qu'il veut faire, en 3^e il doit déjà choisir, alors que certains ne savent pas où aller, et l'orientation dépend des notes obtenues à la fin de l'année et, à cause de ça, certains ne seront pas pris dans les lycées qu'ils auront choisis. S'ils savent en 4^e, ils ont plus de temps. » (G/19 ans/terminale bac pro compta.)

[À quel moment est-ce le plus important d'avoir les informations ?] « En 3^e, parce que comme ça, on peut savoir si on part en BEP ou si on part en 2^{nde} générale. Parce que si on veut faire par exemple un métier dans la police, on peut pas aller en BEP, on est obligé de faire des études longues, avoir un bac au moins, donc obligé qu'on va en 2^{nde}, donc je pense que ça doit être la 3^e, enfin la 4^e, pour se dire lequel métier on fait et tout ça, mais après c'est la 3^e où il faut se décider. » (F/16 ans/3^e redoublante.)

La période-clé de la fin de 3^e évoque pour certains jeunes le souvenir de moments très difficiles à vivre, qui ont duré tant qu'ils n'avaient pas d'abord décidé et, ensuite, trouvé une place dans un établissement. Ce moment est difficile aussi pour des jeunes qui savent ce qu'ils veulent faire plus tard mais ne connaissent pas le cursus qui y correspondrait.

« Je savais pas trop quoi faire. J'étais en 3^e, et c'est là qu'on doit faire notre orientation, et ça a été très dur pour moi, parce que je savais pas dans quelle orientation je devais aller. Je savais déjà à peu près ce que je voulais, je voulais travailler dans le dessin. [...] Depuis toute petite j'aime dessiner. Et c'est la seule chose que j'aime bien faire, c'est ma passion. Je veux faire ma passion, quoi. Et donc en 3^e, je savais pas dans quel lycée je pouvais aller. » (F/18 ans/2^e année CAP graphisme.)

La fin du BEP et la fin de la terminale sont des moments de recherche intensive d'informations. Pour ceux qui veulent poursuivre leurs études, il leur faut faire des recherches à nouveau, à la fois sur les filières et sur les établissements. S'ils réussissent l'examen, des possibles s'ouvrent et de nouveaux choix sont à faire.

[À quel moment est-ce le plus important d'avoir les informations ?] « Je crois en bac, bac, BEP, c'est le moment, parce qu'on est un peu plus mature, parce que là, on nous dit de choisir à 15 ans déjà ce qu'on veut faire dans l'avenir, donc à 15 ans, on n'a pas forcément la notion de ce qu'on veut faire plus tard. » (G/20 ans/fin 1^{re} bac pro compta.)

[À quel moment est-ce le plus important d'avoir les informations ?] « Ben, en fait à la fin de chaque année, je ne sais pas, par exemple, en 3^e, quand on arrive en 3^e, qu'on nous dise, et puis là, quand on a fini là, en bac, enfin pour moi, puisqu'après on saute dans une autre étape et tout. » (F/19 ans/terminale bac pro secrétariat.)

En ce qui concerne les rythmes de l'information dans l'année, nous ne pouvons en présenter ici une analyse complète, néanmoins l'enquête donne quelques indications. La plupart des jeunes insistent sur la nécessité d'être informés suffisamment à temps pour les inscriptions pour l'année suivante. Il y a des jeunes pour qui les informations sont arrivées trop tard, quand leur décision était déjà prise. Les jeunes disent souvent qu'ils aimeraient être informés ni trop tard ni trop tôt dans l'année (en 3^e, en fin de BEP ou en terminale), car, au début de l'année, ils n'ont pas suffisamment de points de repères. Cela correspond aux observations des professionnels : au début de l'année, ils ne sont pas motivés pour ces questions et, en fin d'année, ils sont pris par les examens.

[À quel moment est-ce le plus important d'avoir les informations ?] « Moi, je dirais au milieu de l'année, qu'on sache un peu... par exemple, qu'on ait du temps avant la fin de l'année pour trouver les filières qui nous correspondent dans les lycées, parce qu'en début d'année on sait pas, on a pas encore travaillé, on a pas encore le niveau. J'aurais préféré au milieu de l'année qu'on m'informe. » (F/16 ans/fin 3^e.)

[À quel moment est-ce le plus important d'avoir les informations ?] « Ben, avant les inscriptions pour l'année prochaine, donc en milieu d'année quoi. » (F/19 ans/1^{re} bac pro SAAC.)

L'accès à l'information est parfois limité par les horaires d'ouverture des lieux. Au CDI, les jeunes regrettent le manque d'ouverture en dehors des heures de cours. De fait, rares sont les CDI qui sont ouverts pendant les heures de récréation et les interours, même si c'est souvent le souhait des responsables d'établissement. Au CIO, des jeunes regrettent la fermeture à 17 heures car ils ne peuvent y aller après les cours ; mais ils apprécient l'ouverture le mercredi après-midi. Au PIJ, mêmes observations sur l'absence d'ouverture le soir, avec en plus le problème du jour de fermeture, car les jeunes en général ne le connaissent pas et trouvent porte fermée.

■ Évolution des pratiques d'information dans le déroulement du parcours du jeune

La connaissance des sources s'améliore avec le temps, ce qui, pour certains va de pair avec une autonomisation dans la recherche. Hormis ceux qui ne s'informent pas du tout à aucun moment, pour une bonne partie des jeunes interviewés, leur connaissance des sources progresse au fur et à mesure de leur parcours scolaire, même s'il y a des moments où ils s'en désintéressent, pensant n'en avoir pas un besoin immédiat.

« Avant en fait, on va dire j'avais pas conscience qu'il y avait autant d'aide, autant de lieux de renseignements. » (G/20 ans/fin 1^{re} bac pro compta.)

« C'est plus facile maintenant qu'avant, parce qu'avant, tout le temps je demandais aux personnes compétentes et tout ça, et maintenant, je fais tout ça toute seule. [Parce que vous savez où aller, comment faire ?] Oui, voilà. » (F/19 ans/terminale bac pro secrétariat.)

Les apprentissages à la recherche documentaire jouent un rôle dans ce parcours dans l'information. Il faut constater, tout d'abord, que les jeunes sont très inégaux devant ces apprentissages ; certains ont été formés dès le primaire au repérage, à la recherche et au maniement de codes et de cotes, d'autres pas du tout. Tous n'ont pas eu accès dans l'enfance à des bibliothèques. Ensuite, les formations à la recherche documentaire en CDI sont très variables également ; certains ont eu des séances rapides et symboliques, d'autres des expériences plus soutenues et régulières. Enfin, le rôle des enseignants est souvent mentionné par les jeunes, à la fois en termes de sensibilisation, en termes de techniques de recherche et en termes d'information sur les contenus. Mais là aussi, il est clair, à travers les discours des jeunes, que l'investissement des enseignants sur ces questions est des plus variables.

Une sorte de processus dialectique se produit entre la maturation de la personnalité et l'approfondissement des pratiques d'information. Au fur et à mesure de la maturation, les pratiques changent, ce qui, en retour, permet un approfondissement des motivations et, le cas échéant, des changements de direction. Par exemple, certains deviennent moins timides, ce qui leur permet d'aller plus facilement poser des questions. Ou, dans un cas, un redoublement choisi de la classe de 3^e a permis l'émergence d'une vocation ; ce jeune explique qu'il a pu ainsi mûrir son choix, trouver ensuite l'énergie pour faire des recherches d'information et prendre des contacts dans le domaine de sa passion, laquelle n'était au départ pas du tout du goût de son entourage.

« Il y a deux ou trois ans, je ne savais pas me servir d'un ordinateur, Internet je ne connaissais pas et là, je maîtrise bien et je connais pas mal de choses. Et aussi, avant j'étais un peu timide, j'arrivais pas trop à parler non plus, alors donc on doit poser des questions. Mais là, maintenant ça va. » (G/18 ans/bac STG.)

« J'ai plus de facilité qu'avant [pour m'informer], parce qu'avant, j'étais plutôt quelqu'un de timide, j'osais pas aller vers les gens, et grâce à ça [au fait d'avoir trouvé ma voie], j'ai pu aller de l'avant, j'ai pu évoluer en caractère aussi. Je suis moins réservée, je suis moins sur moi-même, ça aide beaucoup. » (F/18 ans/2^e année CAP graphisme.)

« J'ai redoublé ma 3^e et c'est pendant cette année-là que j'ai réfléchi beaucoup plus, j'ai fait plus de recherches. [...] Quand j'ai redoublé ma 3^e, je me suis dit : "Bon, ben, faut que je me décide quand même, il faut que je prenne une décision, quoi, parce que je vais pas

rester là à redoubler encore, ou à me diriger vers quelque chose qui me plaira jamais, donc j'ai vraiment travaillé là-dessus, et faut vraiment prendre conscience qu'il faut travailler là-dessus, Après, c'est clair que c'est pas tout le monde qui arrive à prendre conscience de ça, justement, je pense. » (G/18 ans/apprenti 2^e année BEP carrosserie.)

Avec la maturation, les sujets de recherche d'information dépassent le simple choix d'un cursus. Certains jeunes de l'échantillon, parmi les plus mûrs ou les plus âgés, ont des domaines de recherche plus larges que d'autres : au-delà du métier, sur tout ce qui concerne le milieu professionnel et toute la culture professionnelle correspondante. Ou ils se renseignent sur les expériences de ceux qui ont choisi le même métier. Pour les plus âgés, ils mettent en œuvre des recherches sur l'état du marché de l'emploi dans le métier qu'ils envisagent de faire.

« Je lis les magazines sur le monde des sports, il y a toujours des renseignements à prendre. » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

« On tombe sur des sites de passionnés d'électrotechnique, qui connaissent bien, on tombe sur des sites où il y a des schémas qui expliquent, on regarde à "électrotechnique" et on sait en quoi ça consiste. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« Sur des forums de discussion sur Internet, ils laissent leur opinion, des questions sur les études. Il y en avait qui avaient fait BEP en un an, ils avaient dit que c'était pas mal. Ils donnaient leur âge, leur expérience ; en fait, je m'inquiétais pour le BEP, parce qu'il y a deux ans de programme à faire en un an, donc je me suis dit que ça allait être serré. Parce que moi, je m'étais déjà décidé à faire le BEP en un an, et c'était juste pour voir si j'allais avoir le niveau ou pas... Je me souviens que ça m'a rassuré parce qu'il y en avait un qui avait dit qu'il avait eu son BEP, et qu'ils étaient nombreux à l'avoir eu dans sa classe. » (G/18 ans/1^{re} année bac pro compta.)

Les dimensions spatiales, les lieux, la mobilité

■ Une topographie de l'information centrée sur les lieux du quotidien

On l'a dit, les lieux essentiels (PIJ, mission locale, CIO, bibliothèque municipale, mairie) sont connus, pas nécessairement par leur nom, et même si la représentation que les jeunes en ont est parfois floue. Certains lieux sont connus mais pas identifiés comme possédant de l'information sur les questions d'orientation, de choix de formation, de métier, de job, etc.

L'établissement scolaire ou de formation est le point nodal du réseau. La plupart des jeunes ne se déplacent hors de leur établissement que s'ils sont aiguillés ou fortement poussés par quelqu'un de l'entourage proche : professeur, CPE, ami ou famille. Cela peut paraître une évidence pour cette tranche d'âge, mais il nous paraît important, d'une part, de le constater et d'en prendre acte et, d'autre part, d'en analyser toutes les implications. Tout d'abord cela ne signifie pas que les pratiques d'information se limitent à ces seuls lieux mais plutôt qu'elles s'organisent à partir de ces lieux. En termes de cartographie de réseaux d'information, ce sont là les points nodaux et c'est vers ces points que le jeune revient toujours. Les plus jeunes considèrent que l'établissement scolaire est le meilleur lieu pour s'informer. Les plus âgés, réalistes, constatent la non-mobilité des jeunes hors de l'établissement et en déduisent que ce serait une amélioration que de centrer toutes les interventions d'information sur l'établissement, d'y faire converger toute l'information.

« D'abord, je demande à mon lycée. Je me renseigne là-bas. Là, je suis en 2nde, je passe en terminale. C'est un CAP de graphisme... Je demande à mon prof principal ou au CDI. Au CPE aussi. Après, quand c'est quelque chose qui m'intéresse, j'y vais sur place. Voilà. Au CDI, je demande aux documentalistes, pour qu'elles puissent me renseigner encore plus sur les métiers. Et avec le professeur principal, ça va, il répond à mes questions. Le CDI, le CPE, ils peuvent bien nous aider. » (F/18 ans/2^e année CAP graphisme.)

« Si j'avais à conseiller un jeune, je lui dirais : "Va voir la personne qui est dans ton lycée ou collègue, ta conseillère d'orientation, ta prof principale, renseigne-toi, demande-lui." » (F/16 ans/3^e redoublante.)

[Qu'est-ce qui marche le mieux pour trouver une information sur les métiers, les études...?] « Ben, c'est plus dans les collèges, dans les lycées, les informations qui sont faites dans les lycées et les collèges, parce que je sais qu'au CIO, il y a pas beaucoup d'élèves qui vont là-bas. Au collège ou au lycée, s'ils font par exemple même une journée portes ouvertes ou des choses comme ça, ça va plus intéresser. [Pourquoi ?] Parce que déjà, s'ils vont dans les lycées ou les collèges, ben les élèves sont déjà là, ben ils vont plus s'intéresser que de se déplacer jusque... Les profs vont dire aux élèves de se déplacer et ils vont dire : "Oui, oui", mais ils vont pas y aller. » (F/19 ans/1^{re} année bac pro SAAC.)

Une conséquence de cet état de fait est que, à part pour le CDI, les jeunes ne possèdent pas réellement les clés de l'utilisation des lieux spécialisés. En mission locale, par exemple, les temps d'attente ne sont pas mis à profit pour se documenter (à part regarder les annonces d'offres d'emploi), alors même que la mission locale de cette ville est bien configurée pour cela, qu'il y a une photocopieuse en libre-service, etc., même s'il n'y a pas d'écrans. Il est vrai que ces lieux ne sont pas tous suffisamment configurés pour que les jeunes puissent s'en servir d'emblée en autonomie. Par exemple, à la mission locale, il n'y a pas d'intitulés sur les présentoirs qui contiennent la documentation. Seuls les panneaux d'affichage ont des titres, des informations périmées sont affichées, et l'accès à Internet est limité aux jeunes inscrits en atelier de recherche d'emploi. Au CIO, il y a des outils d'utilisation en autonomie, par exemple, une affiche expliquant comment se servir des classeurs ONISEP ; mais le jeune doit tout d'abord se déclarer à l'accueil et formuler sa demande au secrétariat en arrivant. Un professionnel dira d'ailleurs : « Ici, ce n'est pas une bibliothèque où on peut rentrer comme on veut. » Les professionnels insistent bien sur le fait qu'ils ne font pas « du renseignement », mais du conseil.

Autre implication : des jeunes « cantonnés » à un seul lieu. On constate souvent une fidélisation par rapport à un lieu et un seul. Pour prendre à nouveau l'exemple de la mission locale, elle semble être devenue pour certains un lieu privilégié où ils prennent leurs habitudes. Que ce soit les jeunes interviewés ou ceux croisés à la mission locale, tous viennent régulièrement. Beaucoup s'y rendent une fois par semaine et ne connaissent ni ne pratiquent aucun autre lieu d'information. L'un, un garçon de 19 ans, cherche un job d'été mais ne va pas au PIJ, dont il a pourtant entendu parler par sa sœur. Il cherche aussi un lycée pour reprendre un cursus après un BEP en mécanique raté, mais il ne se rend pas au CIO. Un autre, un garçon de 22 ans, a déménagé dans une autre ville mais préfère rester à cette mission locale pour sa recherche d'emploi parce qu'il « connaît tout le monde » et il ne connaît aucun autre lieu-ressources. Cela n'est-il pas lié à la bonne qualité du relationnel dans ce lieu, qui est d'ailleurs attestée par les jeunes ? Ils semblent satisfaits des relations avec les professionnels, ils nouent des relations avec les autres jeunes qu'ils retrouvent régulièrement sur les lieux. Et les professionnels, d'ailleurs, soulignent l'importance de la solidarité, du conseil entre jeunes,

qu'ils ont constatée lors des ateliers. Des liens se créent avec les personnes de l'accueil, qui les laissent téléphoner, etc. Ou bien est-ce lié aussi à la faiblesse du fonctionnement en réseau des différents lieux, qui engendrerait des aiguillages et des réorientations peu efficaces ?

■ Le rapport proximité/distance

Constatons tout d'abord que l'éloignement est un frein pour certains, mais pas pour tous. Il est clair que, pour certains jeunes, les déplacements sont difficiles, trop onéreux ou trop compliqués. Mais ce n'est pas le cas de tous. Par exemple, les statistiques du PIJ montrent qu'une partie des jeunes (20 %) viennent de l'autre bout de la ville. D'ailleurs certains jeunes connaissent des lieux d'information à Paris et ne connaissent pas ceux de leur ville.

Deuxième enseignement de l'enquête : la proximité n'est pas automatiquement synonyme d'accès. La proximité géographique facilite l'accès pour une partie seulement des jeunes dont le domicile ou l'établissement scolaire est proche. Par exemple, on l'a vu, les bibliothèques de proximité sont fréquentées par de nombreux jeunes pour s'informer. Mais la proximité à elle seule ne suffit pas, loin s'en faut. Il faut également un bouche à oreille positif et/ou un encouragement soutenu, de la part d'un enseignant, d'un CPE, etc. Le PIJ est bien situé, selon une bonne partie des jeunes de l'échantillon. Et certains l'ont découvert par hasard en passant devant (« J'ai vu : "Point d'information." »). *A contrario*, un jeune habitant à côté n'y est jamais allé, alors que, au vu de son parcours, il en aurait certainement bénéficié. Le CIO semble un peu plus fréquenté par ceux dont le lycée est à proximité. Toutefois, on trouve dans l'échantillon deux exemples de CIO fréquentés hors de la ville. De même, des jeunes habitant près de la mission locale ou d'une de ses antennes ne la connaissent pas ; et certains semblent avoir mis du temps à comprendre quels services y étaient proposés. Enfin, dans quelques cas, c'est l'institution qui fait échouer l'avantage de la proximité. Ainsi cette jeune fille, habitant un quartier excentré, s'est rendue au CIO de la ville voisine, plus proche de chez elle, mais n'y a pas été reçue, pour cause de sectorisation. Elle a mal vécu cette expérience et n'est jamais allée au CIO de sa ville, vers lequel on l'avait réorientée.

« Depuis très longtemps je savais qu'il y en avait qui étaient suivis par la mission locale, mais c'est par moi-même que j'ai découvert. Je ne sais pas ça fait combien de temps que la mission locale est ici, je leur ai pas demandé. J'y suis allée quand j'ai arrêté ma 2^{nde}. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

« Au CIO, en plus, ils m'ont très mal accueillie, je ne sais pas mais ils m'ont pas mise à l'aise, je leur ai demandé : "Là, je suis en train de préparer un BEP secrétariat, est-ce qu'on pourrait m'aider à préparer une orientation parce que je sais pas trop ce que je veux faire plus tard ?" Donc ils m'ont demandé où était mon lycée et où j'habitais et ils m'ont dit : "Ici, c'est pas votre secteur donc on peut pas vous prendre mais si vous voulez, il y a des documents..." Ils m'ont pas aidée, ils m'ont laissée. Ils m'ont donné l'adresse du CIO de P. [Vous y êtes allée ?] Non. [Pourquoi ?] Parce que j'avais pas le temps. » (F/19 ans/terminale bac pro secrétariat.)

Enfin, pour les jeunes, les lieux sont parfois « difficiles à trouver ». Pour beaucoup, il n'est pas simple de se repérer, de lire un plan, etc. Et il est frappant dans l'enquête de constater le nombre de fois où ils ont découvert un lieu par hasard, en passant devant. Certains ainsi se mettent à fréquenter des lieux très lointains, et cela, même s'il en existe de plus proches, qu'ils n'ont justement pas repérés. L'une, par exemple, fréquente une bibliothèque municipale à Paris, dans le 9^e arrondissement, découverte par hasard. Elle va y consulter des documents pour préparer des concours.

« La mission locale, c'est pareil que le CIO, c'est difficile à trouver, il y a pas marqué en gros "mission locale", je ne sais pas, ils ont mis une petite affiche, c'est marqué en tout petit. » (G/20 ans/fin 1^{re} bac pro compta.)

« Le CIO, j'y suis allée une fois, ça fait très longtemps, j'étais en terminale BEP secrétariat. [Et pourquoi à ce CIO ?] Ben, je sais pas, j'étais dehors et j'ai vu CIO et ça m'a intéressée donc j'y suis partie, je passais devant. Je savais pas du tout ce que c'était, je suis rentrée par hasard, pour savoir un peu ce que je voudrais faire plus tard après mon bac et voilà. » (F/19 ans/terminale bac pro secrétariat.)

Dimensions relationnelles et interactions

Nous avons vu, en filigrane dans les deux premières parties, que les personnes et les interactions jouaient un rôle-clé, à la fois dans la connaissance des sources et des lieux, dans l'appropriation et l'utilisation des informations, et dans l'évaluation de l'information. Il est intéressant par conséquent d'approfondir, d'une part, le fonctionnement des interactions (les interactions qui donnent lieu à une transmission d'information, les interactions auxquelles l'information donne lieu et les interactions en vue desquelles le jeune doit rechercher de l'information) et, d'autre part, le système relationnel dans lequel se déroulent les différentes pratiques analysées précédemment.

De fortes attentes au niveau relationnel

■ Des motifs de satisfaction avant tout d'ordre relationnel

Les motifs de satisfaction exprimés par les jeunes mettent presque toujours en avant une qualité de l'interaction à propos de l'information, ou une qualité du contexte relationnel dans lequel les démarches d'information se déroulent.

Tout d'abord, ils apprécient et tirent meilleur parti du service fourni lorsque les adultes (enseignants, COP, informateurs, CPE, parents, etc.) prennent le temps. Ensuite ils apprécient quand, même si les adultes contactés les réorientent vers une autre source, ils sentent que ces adultes s'impliquent (l'une dira : « Quand même, ils s'investissent beaucoup. »). Également, ils sont positifs lorsque, disent-ils, « on nous explique bien », ce qui recouvre deux séries d'éléments : des explications leur permettant, d'une part, de se représenter les contenus des filières et des métiers, et les contraintes qui y sont associées et, d'autre part, de bien anticiper ce à quoi ils seront confrontés (un jeune dira : « Quand on nous dit à quoi s'attendre... »). Enfin est appréciée une ouverture dans l'interaction, ce qui recouvre ici aussi deux dimensions : d'une part, « quand on peut poser toutes les questions » et, d'autre part, la possibilité de faire retour vers l'interlocuteur, de lui donner son feed-back. Les plus jeunes semblent rechercher un subtil dosage d'« encadrement », c'est un mot qui revient souvent, et de liberté.

■ De fortes attentes d'écoute

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

« C'était clair ce qu'elle a dit parce qu'elle prenait vraiment le temps de nous écouter, elle nous donnait pas un temps limite. Elle nous donnait pratiquement tout son temps. [Combien de temps ?] ça peut durer une heure, ou ça passe à 20 minutes, ça dépend en fait, si la personne, elle a besoin de plus de temps, eh ben... » (F/16 ans/2^{nde} redoublante.)

« En plus ma conseillère [ML] est très gentille. Elle m'écoute, elle me donne assez d'informations pour que je puisse faire ce que je veux. » (F/17 ans/découverte des métiers.)

« Au CIO, il y avait des classeurs, mais bon, ça m'a pas vraiment beaucoup aidée parce que j'ai pas pu parler avec une personne, donc ça m'a pas vraiment apporté grand-chose. » (F/19 ans/terminale bac pro secrétariat.)

■ Une sensibilité forte à l'accueil et à la façon dont l'information est donnée

Une grande importance est donnée par les jeunes à l'accueil. Cela est également souligné par nos jeunes partenaires, dont l'un a observé : « Quand l'accueil est froid, les jeunes s'en vont. » Une jeune fille confie qu'elle a été mal reçue à l'ANPE en tant que jeune, parce qu'on lui a répondu : « Tu n'as pas l'âge [16 ans] pour savoir. » Elle est ensuite allée voir l'ANPE de la ville voisine, pour s'informer, et l'a trouvée « plus sympathique ».

Une information communiquée d'une manière perçue par le jeune comme dévalorisante pour lui peut entraîner le rejet de la filière ou du métier qui est proposé. Et c'est souvent parce que le jeune se sent évalué uniquement en termes de niveau scolaire, abstraction faite de ses aspirations et de ses goûts. Certains, minoritaires, arrêtent alors définitivement toute démarche d'information, comme s'ils avaient perdu toute confiance dans l'institution.

Des jeunes se sont sentis profondément agressés par la façon parfois un peu brutale dont on leur a annoncé qu'ils ne réussiraient pas dans telle filière, qu'ils ne seraient acceptés nulle part, etc. Une jeune fille témoigne : « Elle me mettait vraiment les points sur les i, elle m'a dit : "Faut être bonne en maths", alors je me suis dit : "Laisse tomber, ça va pas être pour toi." » Un jeune homme raconte un entretien qui s'est très mal terminé. Dans un premier temps, il se sent agressé par le fait que la conseillère « raconte sa vie à elle », lui parle de ses filles, « comme quoi elles étaient comme moi, mais je m'en foutais ! Moi, je suis venu ici pour poser des questions, c'est pas pour que vous me posiez des questions. » Il s'est emporté lorsque la conseillère d'orientation lui a affirmé qu'aucun lycée ne l'accepterait s'il ne travaillait pas : « Elle avait pas à me dire ça ! Au lieu de m'encourager ! » Et tout se gâte encore davantage lorsqu'elle lui parle de son comportement.

« J'avais une navette à remplir. J'étais en train de la remplir, il y a une prof qui passe, elle regarde par-dessus mon épaule et, par exemple, j'ai mis "lycée général", eh ben, elle rigole ! C'était la prof d'histoire. Alors qu'à d'autres élèves elle disait : "Eh bien toi, je sais que tu vas réussir." Et puis, arrivée à moi : "Non, toi, c'est pas ça, je vais te ramener une autre feuille, tu vas changer ce que tu as écrit !" Et moi : "Non, j'ai pas envie de changer ce que j'ai écrit !" Et elle : "Non, mais c'est pas grave, tu peux changer !" » (F/16 ans/2nde redoublante.)

■ Des non-dits parfois sources de malentendus

Il faut tout d'abord rappeler qu'il est normal que des sujets aussi importants, qui mettent en jeu l'avenir, donnent lieu par moments à des échanges tendus et à des incompréhensions réciproques. Au vu de cette enquête, on peut identifier plusieurs dimensions du vécu de ces interactions, qui relèvent davantage de l'implicite, mais peuvent peut-être expliquer certaines tensions constatées dans les relations d'une partie d'entre eux avec les adultes, autour des enjeux de l'information pour leur orientation et leurs choix d'avenir.

Tout d'abord, les jeunes souvent n'expriment pas leurs « déceptions » aux professionnels. Lorsqu'ils rencontrent un échec ou que le lieu de formation ou d'insertion vers lequel ils ont été envoyés ne correspond pas à ce qu'ils attendaient (ou croyaient y trouver), certains ont du mal à s'en expliquer à la personne qu'ils voient (ou revoient) ensuite. En revanche, ils en parlent entre jeunes, ce qui tend à produire sur un certain nombre de lieux des représentations négatives qui circulent et gonflent artificiellement la méfiance.

Ensuite nombre de jeunes ne veulent pas tout savoir et n'expriment pas toujours leur vraie demande. Certains semblent se garder de demander quel est le diplôme requis parce qu'ils sentent ou savent que c'est hors de leur portée et ont du mal à l'admettre. Cependant, ils vont continuer à se renseigner sur la filière auprès de différentes sources. Pour d'autres, ils agissent comme s'ils voulaient garder le plus longtemps possible leur « rêve » et qu'ils craignaient d'être trop découragés.

« On leur demande un peu, comment on fait pour arriver là, sans trop rentrer dans le vif du sujet, quoi, on pose le strict minimum, on leur demande un minimum de choses. Par exemple, combien d'années d'études, après je m'arrête là. [...] Sur médecin, j'ai pas tout de suite demandé parce que j'avais peur qu'il me dise quelque chose qui va pas, qui va me démoraliser. Donc je me suis dit c'est mieux que... » (F/16 ans/2^{nde} redoublante)

Enfin, des jeunes adaptent leur demande et les questions qu'ils posent à ce qu'ils croient être les attentes de l'institution. S'ils pensent que c'est préférable d'avoir déjà choisi un secteur d'activité, ils en nommeront un au hasard, par crainte d'être éconduits. Ils disent savoir qu'il faut être brefs, car quelqu'un d'autre attend son tour. Autre exemple : anticipant une réaction dévalorisante pour eux, certains posent la question en général, comme s'ils ne la posaient pas pour eux.

« Je vais lui dire un truc parce que je suis obligé, par exemple, "plomberie", parce qu'ils ont pas le temps, en fait. [...] Parce que, avec eux, c'est : "T'as prévu ce que tu voulais, tu sais ce que tu veux, tu viens, nous on t'aide." » (G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

Une tension entre accompagnement et autonomie

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

Il est normal d'avoir, à cet âge, une certaine dépendance vis-à-vis des personnes-ressources, ou une certaine passivité dans la recherche d'information. Ces jeunes sont encore en phase d'apprentissage de l'autonomie. De même, il n'est pas étonnant, concernant des adolescents et des jeunes majeurs, de rencontrer des attitudes qui parfois passent d'un extrême à l'autre, comme d'une confiance aveugle à une méfiance systématique.

L'analyse croisée de l'observation et des entretiens semble faire apparaître une sorte de mise en tension des deux dimensions : accompagnement et autonomie. D'un côté, l'on prône l'autonomie et, de fait, les jeunes interviewés semblent être sous la pression de cette injonction, mais, dans le même temps, on peut constater que les institutions encadrent et font beaucoup à la place des jeunes, souvent sous la pression de l'urgence. Ce qui n'encourage pas les initiatives et l'autonomie. On pourrait se demander, au vu de notre enquête, si cette dépendance n'était pas en quelque sorte entretenue au-delà du besoin par le fonctionnement d'un « système » qui, avec peu de moyens, recherche l'efficacité, qui connaît une certaine

inadéquation entre les filières, l'emploi et les souhaits des jeunes, et, par ailleurs, ne met pas réellement la « science documentaire » ni le management de l'information dans les priorités des formations initiales.

■ Des attentes d'accompagnement

Ces attentes varient selon les jeunes, les plus jeunes, ainsi que ceux qui sont en difficulté, qui attendent un accompagnement très rapproché et individualisé.

Certains ne vont dans des lieux d'information que s'ils y sont emmenés. L'une des jeunes filles interviewées (17 ans) connaît le PIJ et sait à quoi il sert mais elle n'y va pas non accompagnée. Au CIO ou au PIJ, des jeunes de 4^e ou 3^e sont souvent emmenés par des amis plus âgés.

« Le PIJ, je connais, j'y suis déjà allée, une ou deux fois, mais pas pour mon orientation. C'était avec le SMJ, il y a un an. [Vous savez à quoi sert le PIJ ?] Ils nous informent sur plein de trucs, ils nous aident après à trouver du travail. » (F/17 ans/fin BEP vente.)

Certains ont une attitude « attentiste » par rapport aux adultes de l'établissement scolaire. Ils n'ont pas de démarche personnelle, et ils comptent sur les enseignants de leur lycée et/ou le conseiller d'orientation. Ils disent : « Le CDI, c'est bien si on sait chercher tout seul. » Parmi les plus jeunes, certains disent aimer avoir « un adulte derrière soi » pour faire ce type de recherche.

« Généralement, je me renseigne pas trop, c'est... le lycée, ils m'envoient des petits livres pour l'orientation, c'est tout. » (G/18 ans/1^{re} année bac pro compta.)

« Pour être honnête, j'ai pas cherché au CDI. Non, j'ai pas regardé, parce que j'étais persuadé que la conseillère d'orientation m'aiderait à trouver quelque chose. » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« On a les heures de perm, on a un peu la flemme d'y aller ; en fait, je pense comme pour d'autres, j'aime bien quand il y a un adulte derrière moi, qui nous booste. Quelqu'un qui te dise : "Va, va regarder ça, après moi je t'aiderai." Alors que si on y va seul... on va voir truc, on va parler avec le copain, après on va en voir un autre, on va partir parler avec lui... Après, il y a une autre copine... Après, après, on se retrouve à ne rien faire... » (F/16 ans/2^{nde} redoublante.)

La majorité des jeunes de l'échantillon manifeste des attentes de guidage et de mise en relation : on peut observer, par exemple, des jeunes qui déclarent, en arrivant au CIO, qu'ils viennent « pour regarder de la documentation », mais qui, très rapidement, vont interpellé un COP qui passe dans la salle. Les jeunes apprécient toujours les situations où les professionnels « [les] aident », « cherchent avec [eux] », etc. On voit des jeunes qui repartent insatisfaits si leur interlocuteur ne leur a pas donné des modes d'emploi précis, s'il ne leur a pas expliqué exactement comment se rendre à l'endroit indiqué et entrer en contact avec tel ou tel organisme.

« Au CDI, c'est bien. Surtout pour la recherche des métiers, ils nous aident. Ils nous donnaient des classeurs, ils nous aidaient à aller sur Internet, au collège. C'était la bibliothécaire, elle nous mettait une page Internet, et elle cherchait avec nous. Moi, j'ai pas cherché sur Internet, je l'ai vu. » (G/18 ans/1^{re} année bac pro compta.)

Les jeunes les plus en difficulté expriment parfois une crainte d'être « abandonnés » par leurs conseillers. Ils semblent attendre une forme de réciprocité dans la relation et, si l'adulte ne les rappelle pas, ils sont déçus, presque comme s'il y avait eu un malentendu sur le « contrat » entre le jeune et le conseiller.

« Ils parlent beaucoup pour dire : “Vous cherchez quelque chose de votre côté, et nous on va faire quelque chose de notre côté”, mais ils nous ont jamais appelés pour dire : “C'est bon, on a trouvé quelque chose.” Et quand on repart les voir, ils demandent toujours si on a trouvé, c'est jamais : “J'ai quelque chose pour vous.” Par exemple, pour le POP, pour être sûr qu'elle ne m'abandonnerait pas, je lui ai demandé si je pouvais me rendre sur place, quand est-ce que ça commencerait, pour être sûre de pouvoir rentrer au plus tôt, et pas au plus tard, quand elle, elle pensera à moi. Donc, là aussi, j'étais très déçue. [...] Je pense à un endroit près de la mairie [PIJ], c'est le seul endroit où j'ai vu un accueil, où on pouvait répondre à mes questions. J'imagine pas ça à la mission locale. » (F/19 ans/déscolarisée depuis deux ans.)

■ Mais nombre de jeunes, une fois compris le mode d'emploi, vont seuls faire des recherches

Certains, même parmi les plus jeunes, une fois initiés au repérage dans le CDI, apprécient aussi de s'en servir en autonomie. Plusieurs jeunes retournent seuls dans des lieux, après y avoir été accompagnés.

« L'année dernière, ils nous ont donné un registre des livres au CDI. Je sais plus ça servait à quoi. Elle l'avait fait, la dame, l'année dernière, elle nous a fait, genre, pas un plan, mais elle nous a fait, genre des petites figures qui représentaient la matière, genre, le sport, ils montrent un sportif, des trucs comme ça, et en dessous, il y a écrit le numéro. Donc on sait directement où aller, ou sinon, ils mettent par couleur. Jaune c'est la littérature, blanc, c'est les maths. Ça, c'est un système qui nous a plu, l'année dernière, ici. On a eu une heure en moins de cours, pour aller au CDI, nous expliquer tout ça. Parce qu'avant, on était tout le temps là : “Excusez-moi, vous pourriez m'aider à chercher ce livre, ce livre”... Tandis que là... » (G/16 ans/2^{nde} redoublant.)

« C'est mon frère qui m'a parlé de la mission locale. Je connaissais pas. Il m'en a parlé, il m'a montré, et après je suis venu tout seul. Et l'ANPE, j' y suis aussi allé et maintenant je sais comment ça marche. » (G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

« La mission locale, à partir du moment où je sais comment ça se déroule, là, je viens toute seule. Sinon, je venais toute seule. Pour ma recherche de service militaire, je suis allée toute seule. J'avais l'adresse, j'avais la feuille de route, donc je savais comment faire, donc je suis allée toute seule. Le centre de formation à Montreuil, je suis allée toute seule aussi. » (F/17 ans/découverte des métiers.)

Une priorité donnée aux adultes croisés quotidiennement

■ Une conséquence : beaucoup se reposent sur les relais non spécialisés

On constate que la plupart des jeunes de l'échantillon s'adressent préférentiellement (par déception ou indisponibilité des spécialistes) à des adultes professionnels croisés quotidiennement, en qui ils ont confiance. C'est par les interlocuteurs adultes du quotidien que passent les informations les plus déterminantes (professeurs principaux, professeurs « préférés »,

CPE, surveillants, entraîneurs sportifs, éducateurs, animateurs du SMJ, etc.). Les clubs de sports, par exemple, sont des lieux-ressources courants, ce qu'avaient déjà montré d'autres études. Ce sont toutes ces personnes qui transmettent au quotidien l'information, fournissent des sources, des références, des adresses de lieux, de sites Internet, etc.

■ L'importance des enseignants, à la fois comme sources et comme relais

On l'a vu à travers les développements qui précèdent, les jeunes ont beaucoup d'attentes vis-à-vis des enseignants dans le domaine de l'orientation et ils les sollicitent quotidiennement. On trouve dans les récits de jeunes de nombreuses expériences réussies où l'information cruciale a été donnée par un enseignant. L'inconvénient du recours exclusif aux enseignants est que cela induit une limitation de l'information à certains métiers, en fonction de la spécialité de l'enseignant ou de son expérience propre. Ainsi l'exemple d'un collègue où une documentation a été compilée par les enseignants sur Internet et fournie aux élèves sous forme de dossiers papier, mais seulement dans les métiers considérés par eux comme majoritairement recherchés, donc deux dossiers seulement : coiffure et plomberie.

Une fois choisie la filière, les jeunes expriment des attentes fortes d'une information par les enseignants spécialisés sur les métiers possibles dans leur discipline. Ces attentes concernent des informations sur la connaissance du milieu professionnel, mais aussi sur les sources d'information et sur les filières dans le détail : bac pro en alternance, BTS en alternance, diplôme d'ingénieur en alternance.

■ Les interactions avec les conseillers d'orientation psychologues

Cela est un sujet d'étude en soi, et nous ne donnons ici que quelques éléments issus de l'enquête. Plusieurs jeunes disent apprécier le fait de rencontrer une personne « neutre » par rapport à leur entourage. Nombre de jeunes perçoivent le conseiller d'orientation comme une aide à trouver sa voie, et cela même dans des cas où le conseiller a poussé le jeune à prendre une voie tout à fait différente de son désir initial. Ainsi un jeune homme à qui la conseillère suggère de faire un BEP en un an, pour ne pas redoubler, et qu'elle encourage à changer de filière, en passant de la mécanique à la comptabilité. Les jeunes apprécient le fait que le COP les mette en garde par rapport à leurs choix. Une jeune fille dira : « Elle m'avait dit que j'aurais peut-être des surprises, donc j'ai pas été choquée, je savais à quoi m'attendre. »

« Il vaut mieux se renseigner avec une conseillère d'orientation, une personne neutre par rapport à d'autres personnes qui ne le sont pas et vont vouloir influencer le jeune en fonction de ce qu'ils savent de lui, comme profs, amis, famille. Vaut mieux parler avec une personne comme une conseillère d'orientation plutôt que de lire des documents qui donnent des informations trop générales, et ne tiennent pas compte de la situation du jeune. Ça s'est bien passé. Elle répondait à mes questions, elle m'a donné des adresses de lycée. » (G/18 ans/1^{re} année bac pro compta.)

« Et en fait, ça nous aide beaucoup, parce qu'elle [la conseillère] prend le temps de nous parler. Elle nous conseille beaucoup. La première fois que je suis partie la voir, c'était en 3^e, ça m'a aidé à choisir la filière que je voulais dans les lycées. Après j'ai choisi directement la filière générale. Et ici, au lycée, elle nous parle un peu, elle voit notre mentalité, qu'est-ce qu'on aime, qu'est-ce qu'on aime pas. Et puis elle discute avec nous, elle nous propose des métiers ou on lui dit des idées de métier et elle voit avec nous. Si ça nous plaît ou pas. » (F/16 ans/2nde redoublante.)

Plusieurs jeunes, de différents profils, refusent d'aller au CIO, soit parce qu'ils considèrent que cela fait double emploi avec le service rendu par le conseiller d'orientation dans leur établissement scolaire et qu'ils n'y trouveraient rien de plus, soit parce qu'ils s'attendent à une nouvelle déception si ce que leur conseiller leur a dit les a choqués. Pour certains, des déceptions dans l'interaction avec le conseiller leur font abandonner toute recherche d'information dans des lieux institutionnels.

« Le CIO, c'est la conseillère d'orientation qui m'en a parlé. Elle m'a dit : "Oui, il y a le CIO" et puis, ouais, quand elle m'a dit qu'elle y travaillait, j'ai dit : "Ça va me servir à quoi, d'aller vous voir là-bas, vu que vous êtes déjà sur place ! Sérieusement !" » (G/17 ans/apprenti 2^e année BEP électrotechnique.)

« À partir de la 3^e, on m'a mal conseillée et j'ai décidé toute seule. La conseillère d'orientation en 3^e, à partir du moment où elle m'avait mal conseillée, j'ai décidé de décider toute seule. Elle m'avait conseillé de faire esthétique, je sais pas du tout pourquoi, elle a dit : "Je te verrais bien en esthétique", alors qu'elle n'avait même pas vu mes notes, mes résultats, elle envoyait toutes les filles en esthétique ! Alors après, comme je savais pas, j'ai choisi 2nde générale mais, comme j'avais pas le niveau, j'ai décidé de faire une réorientation et j'ai choisi toute seule comptabilité. » (F/18 ans/fin BEP compta.)

Le rôle des parents dans l'information

Nous nous limitons ici au rôle des parents dans l'information, nous n'abordons pas le rôle des parents dans l'orientation, qui est un autre sujet et demanderait lui aussi une étude en soi. Notons tout d'abord, en introduction de cette partie, que le rôle des parents est assez peu mentionné en spontané par les jeunes à propos des démarches d'information.

■ Le rôle actif de certains parents

La mise en relation avec les ressources « institutionnelles » est assurée par certains parents, qui envoient leurs enfants vers les lieux-ressources. Certains parents y emmènent leurs enfants, mais ce n'est pas la majorité, si l'on se base sur cet échantillon. Certains même se déplacent avant leur enfant pour prendre rendez-vous. Quelques-uns (rares) expliquent le fonctionnement des lieux à leur enfant.

[La mission locale, vous l'avez connue comment ?] « Ben, c'est grâce à ma mère, parce qu'elle m'a dit il y a deux jours : "Je suis allée pour toi, ils ont dit qu'ils pouvaient t'aider", et elle m'a passé une feuille qu'il fallait que je remplisse et je suis allé ce matin à 9 heures et je me suis inscrit et ils m'ont dit d'aller au point information jeunesse [antenne de la mission locale]. » (G/20 ans/1^{re} année bac pro compta.)

[Comment avez-vous connu le CIO ?] « Ben, disons que ma mère, elle connaissait avant, donc c'est pour ça, sinon... [Vous y êtes allée avec elle ?] La première fois, oui on est allées toutes les deux et puis voilà, par la suite j'y suis retournée une fois toute seule, puis c'est tout. » (F/17 ans/apprentie 2^e année CAP coiffure.)

« Moi, j'ai déjà été à l'ANPE avec ma maman, pour qu'elle m'explique à quoi ça servait et tout. Parce que ma maman, elle devait y aller, alors elle m'a fait montrer comment ça se passait, pourquoi elle y allait et tout. Elle a perdu son travail, eh ben, il fallait qu'elle aille pointer tous les mois telle date pour son versement, le temps qu'elle retrouve du travail et tout. Elle était cartonnrière. » (F/17 ans/apprentie 2^e année CAP coiffure.)

Des parents font des démarches d'information pour leurs enfants. Ce sont surtout les parents des plus jeunes qui vont s'informer pour eux.

« J'en parle avec mes parents et ils se renseignent, ils m'aident en fait. Ils cherchent une caserne pour faire JSP, c'est jeunes sapeurs pompiers. [Ils cherchent comment ?] Ben, ils se renseignent, ils vont dans des casernes, voir s'ils prennent ou pas. » (G/16 ans/3^e.)

Le milieu social ne paraît pas automatiquement favorisant sur la recherche et sur l'accès à l'information. Bien entendu, sur un échantillon de cette taille, il faut se garder de généraliser. Parmi les jeunes de familles « favorisées », certains ont eu les mêmes difficultés à s'informer à temps, ont pris des fausses pistes, etc. L'une a été emmenée par sa mère au CIDJ alors qu'elle n'avait pas encore de projet mais elle ne s'y est pas du tout intéressée, pas plus qu'à la revue *L'Étudiant*, à laquelle sa mère l'a abonnée. Toutefois, les jeunes de familles « favorisées » insistent sur le rôle crucial des parents pour aller « à contre-courant de l'école », quand l'orientation ne convient pas.

« Les profs, ils connaissent pas tout, c'est normal, ils connaissent un seul truc. [...] Faut aussi que les parents s'investissent. Les avis qui m'ont le plus aidée, du passage collège-lycée et ensuite au lycée, vraiment, c'est mes parents, parce qu'ils s'intéressent à ce qu'on fait et ils veulent nous aider au mieux et forcément, comme ils s'investissent, ça permet de trouver. » (F/19 ans/khâgne d'anglais.)

■ Des parents sont sources d'information

Les jeunes s'informent dans leur famille lorsqu'un membre de la famille possède une expérience des métiers qui les intéressent. Pour beaucoup, et quel que soit le milieu social, les parents leur fournissent des contacts pour la recherche de stages, ou d'employeurs pour l'alternance.

« Dans mon entourage, je connais déjà des comptables. J'ai un oncle. [Qu'est-ce que vous avez su avec eux ?] En fait, je savais c'était quoi le principe du métier de comptable... Je me rappelle plus trop de la discussion mais c'est eux qui m'en ont parlé et j'ai demandé... La fiche ONISEP, ça apporte pas mais ça dit le niveau d'études qu'il faut avoir. » (G/18 ans/1^{re} année bac pro compta).

« J'ai trouvé un stage en BEP compta par mon père [agent de nettoyage], il a demandé à son patron s'il pouvait me prendre. » (G/20 ans/fin 1^{re} année bac pro compta.)

« Il y a l'ami de mon père qui est expert en voitures et c'est lui qui a réussi à me trouver un garage parce que tous les garages qu'ils m'ont donnés au lycée, personne ne prenait d'apprentis parce qu'ils faisaient n'importe quoi dans le garage, ils voulaient pas travailler, ils allaient pas en cours, donc c'était pas sérieux et les gens ne voulaient plus d'apprentis. Et moi, l'ami de mon père m'a trouvé un garage, il lui a parlé de moi, lui a dit que j'étais pas un élève dissipé, donc voilà. » (G/18 ans/apprenti 2^e année BEP carrosserie.)

La place importante des pairs

■ Les pairs sont un relais central d'information

Les camarades, les frères et sœurs, cousins et cousines sont souvent cités comme première source d'information. Plusieurs jeunes s'adressent exclusivement à des pairs pour s'informer.

Ainsi, par exemple, une jeune fille se renseigne auprès d'un cousin sur le métier de styliste. Une autre, qui veut entrer dans l'armée, va voir un cousin militaire. Une jeune fille, qui ignore les filières de son propre lycée, en découvre une par une camarade et, l'année suivante, se décide pour cette filière. À tel point que le poids « social » du groupe des pairs peut créer une situation difficile pour les jeunes ayant des projets différents de la majorité des jeunes de leur entourage, car ils ont le sentiment d'être moins bien informés. Ils peuvent ressentir un sentiment d'isolement, telle cette jeune fille qui a mal vécu le fait d'être la seule de sa classe à vouloir « aller en professionnel ». Cette réalité du poids des pairs paraît problématique pour les jeunes qui sont hésitants ou influençables.

« En premier, je demande à mes amis, de mon âge. [...] Je voudrais changer de filière, et là, encore en ce moment j'ai pas vraiment d'idée. Je voulais faire BEP électrotechnique [Pourquoi ?] Ben, c'est des amis, ils m'ont dit que c'était mieux ; eux, comme ils sont déjà dans le domaine donc... [Que vous ont-ils dit qui vous a donné envie de faire ça ?] Ben, en fait moi, je préfère faire un métier manuel, parce que la bureautique, c'est pas pour moi. [Vous vous êtes informé dessus, lu des choses ?] Non. » (G/20 ans/fin 1^{re} année bac pro compta.)

« Il y a une copine à moi qui était dans ma classe en secrétariat et elle est partie en bac pro services et moi, j'étais encore en BEP, et c'est là quand elle m'a expliqué comment c'était services, ben là, ça m'a plu direct. Sinon, moi, j'étais affectée en secrétariat, je devais continuer le secrétariat, je savais pas qu'il y avait services en fait, j'étais pas au courant. [Personne ne vous avait parlé de ce bac ?] Non. [Pourtant, il existe ici dans ce lycée ?] Oui. » (F/19 ans/1^{re} année bac pro SAAC.)

Les pairs, frères et sœurs... sont aussi des relais d'information. Ils jouent un rôle central dans la mise en relation avec les personnes et les lieux-ressources. Par exemple, tous les jeunes rencontrés à la mission locale y sont venus par des amis ou par leurs frères et sœurs. Au CIO, ils sont aussi souvent amenés par des amis. Autre exemple : un jeune homme va se renseigner exclusivement dans le centre de formation où sont passés ses frères et sœurs, et il finira par y entrer.

« J'ai parlé à des copines, des copains, ils m'ont dit : "Ben sur tel site, normalement tu dois trouver des adresses, des renseignements." [Quel site ?] Je m'en rappelle plus, c'était il y a longtemps. » (F/17 ans/apprentie 2^e année CAP coiffure.)

■ Une information véhiculée par plusieurs jeunes proches devient fiable

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

[Vous en parlez à des jeunes ?] « Quand on était au lycée, ouais. Mais c'est pas : on demande, ça vient comme ça, on parle. On se dit : "L'année prochaine, tu vas faire comment ? Comment tu vas faire pour trouver cette entreprise et tout ?" Voilà, on parle. Mais, c'est vrai, on peut se dire : "C'est quelqu'un de ma classe, qu'est-ce qu'il connaît et tout ?" On se dit : "Ouais, va te faire foutre", mais si ça se trouve, il a peut-être raison. Quand on regarde bien. Et puis voilà. On se parle un peu entre copains. » (G/18 ans/déscolarisé depuis deux ans.)

■ Des pratiques d'entraide et de circulation de l'information entre jeunes

Certains jeunes utilisent leur réseau professionnel pour mettre en relation des jeunes de leur entourage, pour des jobs ou des stages.

« Sinon pareil, j'ai fait rentrer des amis à moi qui sont aussi en STAPS. Par exemple, à la fête de la ville, ils cherchent énormément de monde. Pareil des éducateurs sportifs, en sport, j'en ai parlé parce que je savais qu'ils cherchaient du monde, des gens de confiance et tout. » (F/20 ans/fin licence STAPS.)

« Des fois, je connais des gens qui travaillent au KFC [restauration rapide], des choses comme ça et, des fois, je leur demande s'ils cherchent des jeunes pour travailler, pour des gens que je connais. » (G/18 ans/2^e année BEP électronique.)

Certains se positionnent en tuteurs de leurs camarades. Ils tiennent à leur transmettre les informations reçues du conseiller d'orientation, ce qui a pour effet de limiter l'information à la filière que l'un des jeunes connaît.

[Vous échangez des infos ?] « À vrai dire, c'était plutôt moi qui la dirigeais. Parce qu'elle n'était pas partie voir de conseillère d'orientation, donc elle posait les questions à moi, et je lui répondais, à partir de ce que moi, je savais, c'est tout. [Elle voulait faire la même chose que vous ?] Oui, parce qu'elle aussi, elle aime bien les enfants. [C'était oralement seulement ou... ?] C'était oralement, et avec la brochure de l'ONISEP. On a feuilleté la brochure ensemble. » (F/16 ans/fin 3^e.)

Aller s'informer à plusieurs est une pratique répandue, pour les filles comme pour les garçons. Beaucoup font des recherches à deux ou trois, s'encourageant mutuellement. Mais lorsque des jeunes formulent à un professionnel une demande pour un ami, ils sont parfois mal reçus. Or l'un des jeunes partenaires de l'étude explique que les jeunes utilisent cette méthode lorsqu'ils n'ont pas réussi à « se faire comprendre », et que c'est bien préférable à « ne pas revenir du tout ».

« En fait, là, j'ai rencontré une copine qui veut faire aussi policière plus tard et peut-être on va se renseigner, moi et elle, pour le stage. » (F/16 ans/3^e redoublante.)

« Nous, on sait même pas les heures d'ouverture du CIO ni rien, c'est notre ami qui nous a proposé d'y aller et on a dit : "OK, on y va." » (F/19 ans/1^{re} année bac pro SAAC.)

Cinq orientations stratégiques

Au terme de cette présentation des analyses, il est important de réfléchir aux implications stratégiques des différents résultats de cette étude.

Nous développerons ces conclusions stratégiques sur cinq axes :

- la nécessité d'une vraie continuité dans l'information et d'une information adaptée aux jeunes,
- l'importance à accorder aux supports et à Internet,
- l'amélioration des compétences informationnelles des adultes relais et le maillage entre les adultes,
- une potentialisation de l'offre par une communication et une contextualisation,
- une implication plus grande des jeunes dans l'ensemble de la chaîne de l'info.

Sur chacun de ces axes nous tenterons de tirer les conclusions stratégiques des diagnostics proposés. Ces diagnostics sont la résultante du croisement, d'une part, des analyses portées par les différents acteurs, que ce soient les jeunes, les professionnels de l'information et de l'insertion, les équipes éducatives ou encore les jeunes partenaires de l'étude, et, d'autre part, de nos propres observations et analyses.

Penser la continuité dans l'information et une information adaptée aux jeunes

■ Entreprendre une sensibilisation précoce

Beaucoup se joue bien avant 15 ans, il y a lieu de sensibiliser les jeunes en amont à l'orientation. Pour presque tous les jeunes de l'échantillon, lorsqu'ils arrivent en 3^e, le choc de l'orientation est trop fort, ils n'y sont pas prêts, en partie parce que la plupart n'y ont pas été suffisamment préparés. Le fait de devoir choisir, et choisir rapidement, produit chez certains une grande angoisse. Une jeune fille témoigne : « La 3^e, pour moi, c'est trop tôt, on sait pas trop ce qu'on veut et, souvent, on part dans des choses, enfin on choisit même pas, ils nous envoient... »

Plusieurs jeunes interviewés considèrent l'offre d'information comme satisfaisante dans le domaine de l'orientation et de la formation. Mais ils regrettent d'y avoir été sensibilisés beaucoup trop tard, tel l'un d'eux : « Je pense qu'ils font assez de choses pour renseigner mais qu'ils devraient l'imposer plus tôt. Je dirais pas qu'ils renseignent mal parce que moi, quand j'ai voulu me renseigner, j'ai réussi à avoir des réponses. »

Un des interviewés insiste sur la nécessité, pour pouvoir se préparer à la décision, que les adultes aident les jeunes à travailler bien en amont sur leurs motivations : « Il faut vraiment mettre les jeunes en situation avant, pour qu'ils se rendent compte plus. Moi, en 3^e, je savais pas vers quoi me diriger, j'avais pas d'ambition, rien, et je pense qu'il faudrait peut-être nous mettre plus en tête que c'est important tout ça, mais plus tôt, parce qu'on nous annonce ça

vers la 4^e, 3^e, et ça passe vite quand même une année et, à cet âge-là, je ne pense pas qu'on réfléchisse encore vraiment bien pour savoir ce qu'on veut faire plus tard. » (G/18 ans.)

Des professionnels interviewés font écho à cette préoccupation. Par exemple, des documentalistes de CDI soulignent la nécessité de développer de façon approfondie en classe de 4^e la connaissance du fonctionnement, non seulement de l'entreprise mais du service public. Ils préconisent un travail des élèves sur la mise en regard de « leurs goûts pour certaines matières scolaires avec le travail fourni et les résultats obtenus », ainsi qu'une information permettant aux élèves « d'associer des métiers à un niveau d'études correspondant : souvent les élèves n'ont qu'une idée très vague du niveau d'études nécessaire pour parvenir aux différents métiers ».

■ Mieux prendre en compte les caractéristiques de l'adolescence

Les analyses semblent montrer que l'offre d'information dans ces domaines est, par certains côtés, trop à l'image de l'information à destination des adultes : rationnelle, hiérarchisée et globalement peu relayée par des personnes, en dépit des principes affichés. Prendre en compte les caractéristiques de l'adolescence, c'est tout d'abord tenir compte, au sein même des pédagogies de l'information, des dimensions de mal-être, des questionnements, du rejet de l'autorité, du besoin de s'affirmer, etc.

C'est aussi intégrer le rôle du groupe des pairs, la dimension des relations conflictuelles avec les parents, l'ambivalence par rapport aux professionnels, etc.

Car tout cela joue, on l'a vu, dans le parcours de recherche d'information, dans son appropriation et sa gestion, ainsi que dans la dynamique information/décision.

Enfin, avant de parler de choix de métier, il faut prendre acte du fait que tout un ensemble de prérequis et de compétences sont à maîtriser en amont. Cela relève bien entendu de l'éducation à l'orientation mais, en lien avec elle, ce sont aussi des stratégies d'apprentissage, d'une part, de la recherche d'information et, d'autre part, de méthodes de prise de contact et de gestion de la relation à visée informative avec des professionnels. En effet, les jeunes à cet âge soit leur attribuent une toute-puissance et une omniscience, soit les vouent aux gémonies, soit encore en ont peur et ne vont pas vers eux, etc. Il s'agit donc de travailler sur tous les codes et les implicites de ces relations dans le cadre desquelles se passent la recherche et l'appropriation de l'information, comme apprendre à se présenter adéquatement et à formuler une demande claire, etc.

■ Poursuivre l'information après l'orientation

L'enquête démontre à quel point le besoin d'information est important après l'orientation, alors que trop d'adultes (et de jeunes également) considèrent que la question est réglée et que l'on peut attendre deux ans avant de se préoccuper de s'informer à nouveau, en fin de terminale ou de BEP. Certains professionnels de l'éducation ont tendance à penser qu'une fois l'orientation en fin de 3^e faite, la question est close, que point n'est besoin de pousser les élèves à retourner au CDI ou au CIO s'informer. Or, sans même parler de ceux qui sont insatisfaits de leur orientation, que ce soit pour les jeunes arrivant en 2^{nde} ou pour ceux qui arrivent dans l'enseignement professionnel, de nombreuses questions se posent à eux, certains sont encore dans un flou complet, ne sachant pas vers quel métier ils se dirigent, etc. Ainsi un jeune de notre échantillon a préféré redoubler sa 3^e, n'étant pas du tout sûr de son choix. C'est une réalité que connaissent bien les professionnels de l'information, qui voient souvent arriver des jeunes à la recherche d'information sur une autre filière que la leur.

Un rapport de l'IGEN insiste sur la nécessité impérieuse de poursuivre le travail sur l'orientation après l'entrée au lycée professionnel. Nous en citerons un passage, au sujet d'une filière, qui correspond, point par point, à ce que notre enquête montre plus généralement pour de nombreuses filières :

« Aujourd'hui, tout se passe comme si, lorsque "le pas vers le lycée professionnel était franchi", les questions de l'orientation de l'élève et de la prise en charge de son éducation à l'orientation étaient définitivement résolues. Faut-il considérer que son intégration dans un "cycle court" de formation professionnelle ne requiert plus un accompagnement en vue de lui permettre de faire face aux étapes ultérieures de son parcours ?

Au cours de travaux précédents [...], nous avons pu constater combien était grande l'incertitude sur les choix d'orientation des élèves engagés dans les sections de BEP du tertiaire administratif. De nombreuses jeunes filles notamment, se déclarent "en transit" dans la formation, dans l'attente d'un autre destin scolaire (en particulier vers les carrières sanitaires et sociales).

L'élève engagé dans l'une ou l'autre des spécialités de BEP du tertiaire administratif est-il en mesure d'appréhender la complexité, mais aussi la variété des emplois du secteur ? [...] Les supports d'information disponibles dans les CIO ou dans les CDI des établissements véhiculent des représentations des métiers du tertiaire administratif très largement dépassées ou, pire encore, sont absentes car non localisées comme accessibles aux niveaux V voire VI³. »

■ Prévoir un meilleur « timing » des informations stratégiques et logistiques

C'est l'une des attentes sur lesquelles insistent beaucoup les jeunes partenaires de l'étude, à qui nous avons fait retour de certains éléments de l'enquête. Parce qu'il faut aux jeunes du temps pour réagir, s'organiser et souvent réunir l'argent nécessaire, il est important qu'ils disposent très en amont des informations stratégiques, comme celles du coût des formations, de la localisation, de la durée, des délais d'attente, etc. Par exemple, ils constatent que, souvent, les formations disparaissent avant même qu'ils aient eu le temps de s'organiser, comme le dit ce jeune partenaire de 25 ans : « À la mission locale, on nous a présenté un programme il y a deux mois et il est déjà enlevé ! Les jeunes se sentent pris puis jetés... Les conseillers eux-mêmes nous disent qu'ils n'ont pas l'info. [...] On doit sans arrêt rebondir, se dépêcher, et on ne comprend pas qu'est-ce qui a fait qu'il n'y a plus telle ou telle formation. » Il y a donc lieu de développer, ou d'améliorer, une information sur les formations qui soit beaucoup plus fiable, davantage en temps réel, donc actualisée régulièrement, et plus qualitative : des contenus précis et circonstanciés, des éléments sur ce que l'on peut en attendre ou pas, etc.

Accorder de l'importance aux supports et à Internet

■ Prendre en compte les différentes dimensions du support

Cette étude a montré le rôle majeur, à cet âge, du support dans l'accès à l'information, dans son utilisation et dans son appropriation de l'information ; il s'agit ici du support au sens large, dans ses différentes dimensions. En tout premier lieu, l'attractivité est une priorité, car, sans elle, le document, quel que soit le médium (papier, électronique, audiovisuel, présentations orales...), risque de n'être pas consulté ou utilisé. Cela est en partie une conséquence d'Internet : on s'attend à retrouver sur le papier les mêmes présentations que celles des écrans. Pour prendre un seul exemple, comme pour les adultes, il semble que, pour les supports visuels, les couleurs soient désormais indispensables.

Entrent aussi en jeu la maniabilité et la lisibilité du support. Également l'organisation et les outils de repérage dans un document ou un corpus, qu'il

^{3/} « L'offre de formation de niveau V dans le tertiaire administratif », Rapport IGEN, 2003, p. 28.

soit papier, audiovisuel ou électronique, doivent être accessibles à des adolescents. Le niveau de langage et les terminologies employées comptent pour la compréhension et donc l'appropriation des informations, des conseils et d'autres marches à suivre. Enfin le coût est un critère très présent dans la mesure où de moins en moins de documents sont distribués gratuitement.

■ Travailler la complémentarité entre supports

On a vu, dans les analyses qui précèdent, que les jeunes, sauf exception, ne manifestaient pas un rejet du support papier en soi. L'enquête montre que les jeunes utilisent couramment certains documents papier (les documents ONISEP en particulier), les conservent, s'en resservent, etc. On a vu également que l'appréhension devant un texte écrit un peu dense existe de la même façon sur l'écran que sur le papier ; tout ce qui paraît long à lire rebute, demande un effort à la plupart.

Il ne s'agit pas bien entendu de nier le fait que l'utilisation d'Internet est plus agréable et ludique pour eux, mais il faut aussi rappeler que les jeunes de cette tranche d'âge sont encore dans un contexte relativement contraint, à la fois du fait de leur statut d'élève, d'apprenti ou d'étudiant, et du fait de leurs faibles ressources financières.

Pour ces raisons, mais aussi, on l'a vu, parce qu'ils recherchent la fiabilité et croisent les informations, les synergies entre supports se pratiquent couramment et sont d'ailleurs encouragées par les professionnels. Il s'agit donc de travailler à une meilleure cohérence entre supports et, en particulier, de chercher à limiter les disparités et les hiatus (de dates, de présentation, etc.), à éviter les doublons et les redondances, et à développer des outils permettant un repérage en continu d'un support à l'autre.

■ Former à la recherche documentaire sur Internet

Tant nos observations que les analyses des professionnels indiquent que des apprentissages sont à conduire – ou à intensifier lorsqu'ils existent –, non seulement sur les techniques de recherche sur Internet, mais aussi sur le fonctionnement concret et les enjeux d'Internet : la façon dont est produite l'information, les modes d'actualisation, les enjeux commerciaux sous-jacents et l'évaluation de la fiabilité des informations.

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

■ Développer des contenus et des formats sur les supports audiovisuels

La télévision et la radio sont vécues par les jeunes comme des supports d'information très utiles dans ces domaines de l'orientation, de la formation et de l'insertion. De nombreuses attentes sont exprimées vis-à-vis de ces supports en tant que, d'une part, sources d'information et, d'autre part, permettant une interactivité plus conviviale et peut-être plus adaptée aux jeunes de cette tranche d'âge que celle d'Internet. Une jeune fille de 19 ans suggère par exemple : « Je trouverais intéressant si on parle plus d'école à la télé ou à la radio, c'est plus intéressant que des émissions qu'on voit passer. Par exemple, il y a des personnes qui ont eu leur BEP et qui n'ont toujours pas de lycée, ou ils ont eu leur bac et ils ont pas été affectés à un lycée pour leur BTS, ça les embête, et il y a plusieurs personnes à cause de ça qui doivent arrêter l'école. »

Améliorer les compétences informationnelles des adultes relais et le maillage entre les adultes

Pour les 15-20 ans, comme le confirme cette enquête, les adultes demeurent les vecteurs privilégiés de l'information, même avec la généralisation de l'utilisation d'Internet. Il y a à cet âge un besoin de points de repères et d'apprentissage de codes culturels et relationnels dans l'univers de l'information et cela, d'autant plus pour les cas où le hiatus entre milieu scolaire et milieu familial est important ; pour les jeunes issus de familles plus « défavorisées » et/ou d'origine étrangère, plus ils avancent dans leur cursus, plus la complexité des informations et des décisions devient difficile à gérer. Même si, comme on l'a vu, des parents « favorisés » peuvent aussi avoir un comportement contreproductif qui décourage le jeune de s'informer. Cela pose la question, sur un plan plus large, du positionnement, d'une part, des acteurs de l'éducation et, d'autre part, des acteurs de la jeunesse par rapport à toute la sphère de l'insertion professionnelle.

■ Tendre vers davantage de rigueur dans la transmission d'informations

Nous parlons ici de l'ensemble des adultes avec qui les jeunes de 15 à 20 ans sont en contact au quotidien : enseignants, chefs d'établissement, CPE, assistants sociaux, bibliothécaires municipaux, entraîneurs sportifs, éducateurs, parents, frères et sœurs aînés, etc. Hormis les professionnels de l'information et de la documentation, la plupart n'ont pas, ou très peu, de bagage en matière de recherche d'information et de management de l'information, autre que celui de leur expérience personnelle. Peut-être est-ce une des raisons pour lesquelles l'enquête le montre dans plusieurs cas, encore trop d'enseignants ou d'éducateurs informent les jeunes, ou tentent de les aider à prendre une décision, en s'appuyant sur leur expérience personnelle, même si leur propre parcours n'a rien en commun avec celui vers lequel le jeune se dirige ou pense à se diriger. Cela est inévitable en ce qui concerne les parents, frères et sœurs, mais évitable en ce qui concerne les professionnels de l'éducation, de la jeunesse, etc. Et l'on voit que cela est particulièrement dommageable pour des jeunes qui, dans leur parcours, n'ont croisé aucun spécialiste, ni de l'orientation ni de l'information.

■ Améliorer les compétences informationnelles des adultes en contact quotidien avec les jeunes

Certains adultes ne prennent pas toujours la mesure de l'absence, pour une bonne partie des jeunes, à la fois de repères et de réseau, deux éléments essentiels pour initier toute démarche d'information. Ils ont parfois du mal à interpréter des attitudes des jeunes : les réticences, les dénis, les reports à plus tard qui caractérisent certains jeunes car comme le confie un professionnel : « Nous, nous n'avons pas eu ce rapport difficile à l'école. » Pour la même raison, ils ignorent ou sous-estiment le courage, l'intelligence et la persévérance dont font preuve les jeunes qui réussissent là où on leur avait prédit l'échec, ou s'obstinent à s'informer dans des directions paraissant inadaptées pour eux, ou encore découvrent seuls des sources, des domaines, des possibilités de formation, par exemple, sur Internet, ou tout simplement en allant frapper à de multiples portes avec persistance et endurance.

Il ne s'agit pas bien entendu d'imposer à tous les professionnels de l'éducation et de l'insertion de suivre un cursus de techniques documentaires mais seulement, d'une part, de vulgariser davantage les bases minimales, et, d'autre part, d'intensifier les méthodes de soutien, de support technique, de veille informationnelle, etc. Rappelons que l'on peut observer dans des CDI des enseignants « se battre » eux aussi avec Internet, s'y perdre et y perdre du temps ; devant Internet, adultes et jeunes sont peut-être plus à égalité qu'ailleurs.

Une jeune fille interviewée suggère de développer une information davantage portée par les enseignants, en fonction de leur discipline, sur les métiers, le milieu professionnel, les déroulements de carrière, etc., ce qu'actuellement peu ont le temps de faire. Elle dit ceci :

« Moi, je pense que les profs de secrétariat, ils devraient plus nous en parler, de ce qu'on peut faire après le bac ou même le BEP, parce que nous on sait pas, et sachant que c'est leur spécialité, qu'ils nous disent : "Oui, vous pouvez faire ça." Je pense que les profs de secrétariat, ils devraient avoir une heure avec les élèves où on fait comme un peu de l'orientation, puisque c'est elle notre prof. Souvent on a des profs, quand on les voit, ils ont pas trop envie de nous parler, ils préfèrent faire leur cours, ce qu'il y a dans leur programme et puis c'est tout. » (F/19 ans.)

■ Développer un maillage plus fin et des relais efficaces, relationnels et virtuels entre les adultes

Il est clair que, dans la situation actuelle où le temps de présence d'un COP dans un établissement est très limité, et où les documentalistes sont déjà débordés, travailler ces questions en local relève de l'utopie. Il s'agirait donc plutôt de soutien à distance et de mise en réseau. Or, actuellement, c'est davantage par les jeunes que se fait le maillage : on les envoie chercher de l'information dans un lieu ou sur un site Internet, de façon parfois un peu systématique, d'abord par souci d'efficacité, et aussi par crainte d'empiéter sur les compétences des autres professionnels. Mais on n'est jamais sûr que le jeune ira là où on l'oriente et on n'a en général pas les moyens de le vérifier.

Un maillage entre professionnels de l'éducation, professionnels de l'insertion et de l'information et parents existe déjà et il ne s'agit nullement de créer des instances, des commissions ou autres groupes de travail supplémentaires. En revanche, le maillage existant pourrait être davantage utilisé pour la circulation de l'information : mettre l'accent sur l'importance des mises à jour régulières des informations-clés, développer les pratiques d'alerte réciproque, partager le suivi et le management des pratiques d'Internet, etc.

Dans ce maillage, rappelons le rôle crucial de l'accueil et des compétences de la personne « en première ligne » dans les lieux d'information. Nous avons pu observer quelques difficultés dans cette fonction hautement stratégique.

■ Repositionner le CDI

En schématisant, on pourrait dire que le CDI paraît fonctionner encore trop comme un guichet. Dans le contexte de l'« ère de l'information », il pourrait avoir davantage un rôle d'alerte, d'observatoire, de lieu de formation pour les adultes de l'établissement et de point nodal du réseau d'adultes en général, y compris les parents. Cela pose évidemment la question de ses moyens et de sa propre mise en réseau, que ce soit localement ou à distance.

■ Favoriser les liens informels entre institutions

Nombre de jeunes ont de grandes difficultés à trouver les informations pertinentes dès lors qu'ils font des recherches en dehors de la filière dans laquelle ils sont déjà ; par exemple, cas fréquent dans notre échantillon, pour s'informer sur les filières professionnelles ou sur la formation en alternance quand ils sont en lycée général, ou inversement. Ainsi, un jeune qui voulait faire du graphisme et qui, comme il était bon élève, sur les conseils de ses professeurs, s'est retrouvé quelques années plus tard ingénieur, « à dessiner des boulons » ; il doit aujourd'hui revenir au point de départ pour se former en graphisme.

Une information plus transversale permettrait, en retour, une meilleure circulation et veille réciproque des informations, par exemple, entre la chambre de commerce, les collèges et les lycées ; ou bien entre la mission locale, le CIO, le PIJ et l'ANPE ; ou encore entre les lieux municipaux, en particulier les bibliothèques, et l'Éducation nationale.

Potentialiser l'offre

■ Communiquer efficacement sur l'offre de services et les complémentarités entre les différents services

Nous l'avons constaté, l'offre d'information et de services est connue de façon très partielle. Pour prendre un seul exemple, un jeune partenaire signale que peu de jeunes connaissent réellement le détail de l'offre de services de la mission locale ; les services de la psychologue ne sont pas connus, alors qu'ils sont très appréciés de ceux qui en ont bénéficié. Une meilleure communication sur l'information permettrait aussi de contrer les « rumeurs » qui circulent entre jeunes sur les institutions. Une jeune partenaire suggère de développer une information beaucoup plus stratégique sur les formations :

« Les jeunes ont peur de se faire avoir du côté des centres de formation ; il n'y a pas d'information, il n'y a que les mésaventures qui circulent, pas d'autre son de cloche. Il faut dire ce qu'il y a de bien, et ça, c'est moins dit. Alors après, on perd du temps, alors que si on avait eu l'info... Il faudrait qu'on puisse avoir des retours par les personnes qui y sont allées, non pas de dire les plus et les moins, mais que les personnes donnent un retour synthétique de leur parcours : "J'ai pu acquérir ça et ça, etc."... »

■ Contextualiser de manière plus pertinente l'information

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

Les récents travaux dans le domaine de l'éducation à l'orientation le montrent et donnent des pistes précises. Citons par exemple les recherches américaines récentes appliquant les théories sociocognitives à ce domaine : elles développent un champ appelé *Social Cognitive Career Theory* et suggèrent à propos du rôle de l'information de potentialiser le travail sur l'identification des compétences et des talents du jeune en lui donnant accès à des informations qui vont au-delà de la comparaison avec ses pairs, au-delà des limitations de son environnement (en particulier socioculturel) et au-delà des images dans les médias, etc. Cela, en retour, agit sur sa motivation et contribue à diminuer les aspirations irréalistes ou trop modestes (deux cas fréquemment rencontrés dans les milieux populaires).

Ces recherches suggèrent également de travailler à ce que les jeunes fondent davantage leurs attentes sur des informations concernant des métiers réellement « pertinentes » et actualisées, en combinant l'accès à des sources (à la fois imprimées et sur Internet), et l'accès « direct » à l'information, *via* des « interviews informationnelles » avec des professionnels, *via* des stages, de la découverte de l'entreprise, du parrainage, etc⁴.

■ Concevoir des espaces-temps adaptés et évolutifs

On l'a remarqué au cours des analyses, la dynamique espace-temps se joue différemment au cours du déroulement des parcours. L'enquête semble

^{4/} « Preparing adolescents to make career decisions. A social cognitive perspective », BROWN S. D., LENT R. W., in *Self-efficacy Beliefs of adolescents*, Information Age Publishing, 2006.

indiquer un besoin de lieux plus faciles à utiliser en autonomie, ce qui suppose qu'ils soient plus adaptés et plus accessibles, davantage mis en réseau, avec aussi des outils facilitant la mobilité spatiale des jeunes, à la fois financièrement, en termes d'accompagnement et en termes de lisibilité des localisations, etc.

■ Développer une analyse stratégique de la fréquentation et des utilisations

Il est nécessaire tout d'abord de mettre un œuvre un suivi plus performant au quotidien de la fréquentation des lieux informationnels, par exemple, en termes de personnes, de profils, de résultats des recherches, et non pas seulement en termes de nombre de visites ou de nombre de jeunes inscrits par an.

Connaître les filières d'arrivée ou d'aiguillage des jeunes est nécessaire à la fois à la qualité du service et à une amélioration de la mise en réseau. Les professionnels n'ont pas les moyens de rechercher et d'étudier par quelle filière ou sur le conseil de qui le jeune est arrivé jusqu'à eux. Il n'est donc pas possible, à l'heure actuelle, d'analyser les circulations des jeunes, leur réseau relationnel, etc. Toutes ces dimensions gagneraient à être approfondies.

Enfin, il faut procéder à une analyse « en creux » de la non-fréquentation : quels publics sont absents, quel sont leurs profils, leurs parcours ?

Impliquer les jeunes dans l'ensemble de la chaîne d'information

■ Reconnaître et améliorer la circulation des informations entre jeunes

On a vu que l'information par les pairs était primordiale, avec les implications positives et négatives que cela avait. Les jeunes sont donc eux aussi vecteurs et relais d'information. Et l'on observe que cela ne se passe pas nécessairement en dehors des supports classiques et des lieux canoniques de l'information, mais que les jeunes peuvent, par exemple, feuilleter l'ensemble des documents ONISEP, ou consulter des sites à deux ou trois et les recommander à leurs amis ou camarades de classe, etc. Les jeunes partenaires de l'étude soulignent la grande efficacité de ce mode de transmission, non seulement pour des raisons psychosociologiques, mais aussi pour des raisons de codes, de langage et de modes de transmission. Il existe d'ailleurs de plus en plus dans différentes villes des pratiques de tutorat entre jeunes, lequel comporte à la fois une part de délivrance d'informations, une part de transmission de méthodes de recherche et une part de construction de repères.

Par conséquent, il s'agit ici, comme en ce qui concerne les adultes, de montée en compétences. Ce qui suppose tout d'abord, de mettre, ou de remettre, ces jeunes « tuteurs », qu'ils soient de fait ou labellisés, dans un flux d'informations actualisées. Ensuite, de veiller à la qualité de ce qui est transmis.

Dans le cadre d'apprentissages sur le management de l'information en général, il y aurait lieu d'approfondir l'acquisition de compétences en matière de recherche, d'analyse et de traitement des informations. Et il est crucial, à la lumière de cette enquête, de sensibiliser les jeunes aux impacts de la diffusion et de la circulation d'informations, et en particulier au fonctionnement des phénomènes d'influence et de persuasion. (Par exemple, les sensibiliser sur la responsabilité qu'ils prennent en persuadant un ami de choisir la même filière qu'eux.)

■ Prendre en compte les expertises des jeunes dans l'ensemble de la chaîne d'information

Certains jeunes, même très jeunes, sont porteurs d'analyses sur le système d'information dans son ensemble, comme on a pu l'observer au cours de cette étude. Dès lors, il sera intéressant de susciter une participation beaucoup plus systématique et légitimée des jeunes à la conception, à la production et à l'organisation de l'offre d'information. Des formes de participation des jeunes existent pour certains aspects de la présentation de l'information, ainsi la démarche de certains PIJ qui associent des jeunes à la conception de l'agencement et de la signalétique.

Plus globalement, il y aurait lieu de réfléchir aux conditions dans lesquelles les jeunes (ou certains jeunes) pourraient être associés à l'ensemble de la « chaîne » de l'information, et en particulier :

- à la veille sur les besoins et les attentes,
- au suivi des évolutions dans les nouvelles technologies,
- au choix de thématiques et de certains contenus et à leur hiérarchisation en fonction des contextes et des publics,
- à la réflexion sur les supports,
- à la préfiguration de l'organisation de l'information,
- à la communication vers les jeunes et vers les parents.

Une plus grande implication de jeunes permettrait également de travailler toutes les pistes évoquées ici d'une façon adaptée, efficace, modulable et évolutive.

Des suggestions de thématiques de recherche

Au terme de cette démarche exploratoire, au vu des enseignements de l'enquête menée et de l'importance des enjeux afférents à cette question, plusieurs champs d'étude nous paraissent devoir être développés, que nous exposons ici de façon synthétique.

Étude sur les pratiques et attentes des parents en matière d'information

L'enquête a confirmé le rôle central, favorisant ou défavorisant selon les cas et selon les étapes du parcours du jeune, des parents et des familles plus généralement.

Elle révèle en filigrane les difficultés des parents à se repérer dans le système d'information, à gérer l'urgence, à trouver le temps aussi de faire des démarches d'information. Est confirmée aussi la tendance d'une partie des familles, que d'autres études ont montrée, à s'en remettre à un seul interlocuteur, le plus souvent dans l'établissement scolaire.

On pourrait donc proposer les objectifs suivants :

- approfondir la connaissance de l'offre : lieux, personnes, sites, supports...
- reconstituer l'historique des démarches réalisées ou envisagées par les parents en matière d'information pour l'orientation,
- analyser les processus d'information/décision du point de vue des parents,
- expliciter et circonstancier leurs attentes, explicites et implicites,
- recueillir leurs analyses sur les informations reçues de l'établissement scolaire,
- identifier et analyser l'information « relationnelle » : fonctionnement, étapes, moments-clés, types de réseaux, de relais, etc.

Cet ensemble de résultats permettrait de disposer d'un « paysage » de l'information vue du côté des familles et de formuler des suggestions, par exemple, pour :

- une meilleure utilisation par les familles de l'offre d'information,
- un soutien technique et un appui dans les méthodologies d'information...
- un positionnement des parents davantage comme acteurs,
- une valorisation de leur rôle de relais dans l'information,
- une mise en réseau avec les professionnels de l'information, comme dans les CDI...

Étude sur Internet

L'étude exploratoire montre qu'il y a lieu d'approfondir, d'explicitier et de suivre les pratiques d'Internet des jeunes, de différents profils et de différentes tranches d'âge.

Il est nécessaire, nous semble-t-il, de donner une dimension stratégique à ce type d'étude et de suivi, c'est-à-dire de travailler au niveau :

- des enjeux cognitifs,
- des implications opérationnelles pour les documentalistes, les conseillers d'orientation, les enseignants, à la fois en termes d'offre et en termes d'apprentissages,
- et des implications en termes de décision et d'orientations en matière de politique d'information et de politique jeunesse.

Ces travaux sont à réaliser impérativement en équipe pluridisciplinaire comprenant : psychosociologue, cogniticien, webmaster et documentaliste. Il est en outre important d'associer des jeunes à la démarche d'analyse des pratiques, des processus cognitifs et des parcours d'apprentissage.

Le champ de l'étude porterait sur les pratiques de recherche et leurs évolutions, et en particulier :

- les processus de navigation dans le détail,
- les évaluations des sites pratiqués, généralistes et spécialisés,
- les processus d'autoapprentissage.

L'étude viserait, si cela s'avère pertinent, à élaborer des typologies sur ces axes selon les âges, les CSP et le sexe, de manière à affiner les connaissances, au-delà de ce que l'on connaît sur les utilisations par les « jeunes » d'Internet. Elle porterait aussi sur l'amont et l'aval d'Internet dans les parcours d'information, de manière à éclairer le chaînage et les synergies entre différents supports.

Enfin, elle approfondirait toutes les dimensions relationnelles autour et à travers Internet, par exemple :

- les modes de transmission par les pairs,
- les pratiques de forums, blogs, etc.,
- le rôle de l'école...

Recherches-actions partenariales sur l'information

Différentes démarches de recherche-action nous sembleraient importantes à mener, en réunissant des équipes de l'Éducation nationale, des équipes du réseau Information Jeunesse (IJ) et des équipes de l'INJEP.

Les objectifs peuvent être formulés comme suit :

- mutualiser les savoirs et confronter les expertises en termes de méthodologie, que ce soit de recherche documentaire, de pédagogie sur les outils, de relation jeune-adulte, etc.,
- le cas échéant, développer des outils en partenariat,
- développer des approches visant à mieux faire connaître les ressources IJ auprès des équipes éducatives et inversement, ce qui permettrait d'aller plus loin que les appels ponctuels à prestations réciproques,
- formuler des suggestions concrètes pour le décloisonnement entre institutions.

Les thématiques possibles sont variées :

- le système d'information concernant l'orientation, les filières et les formations,
- l'information portant sur les actions périscolaires et extrascolaires : contenus, publics ciblés, partenariat avec les familles, mise en réseau entre écoles, associations et structures socioculturelles, sportives, etc.,
- l'information concernant les dispositifs partenariaux, leur mise en œuvre et leur évaluation :

- PEL, Réussite éducative, contrats enfance-jeunesse...
– l'information portant sur les articulations entre politiques éducatives, politiques jeunesse, politiques de la ville, politiques municipales...

Étude systémique sur le rapport offre/utilisation par le public jeune, par les parents et par les professionnels relais

Il s'agirait ici d'une analyse à un niveau global, à la fois quantitative et qualitative qui aurait vocation, par exemple, à :

- intégrer la nouvelle donne d'Internet pour le système dans son ensemble,
- actualiser une analyse de l'offre au regard des utilisations : y a-t-il des disparités de l'information selon les domaines ? Quelle adéquation entre les moyens et les nouvelles missions ? Quelles sont les ressources connues et pas ou peu utilisées ? Comment développer la communication sur l'offre ? etc.,
- contribuer à un état des lieux et à une prospective en termes de compétences,
- clarifier les partenariats : analyse du fonctionnement, nouveaux partenariats à concevoir, implication des utilisateurs...

Publications

- ***Le réseau Info Jeunesse. Vitalité et professionnalisme (séminaire national du réseau Information Jeunesse, 8 et 9 février 2007)***, Marly-le-Roi, INJEP, 2007.
- GUICHARD J. ET HUTEAU M., ***L'orientation scolaire et professionnelle***, Paris, Dunod, 2005.
- MARQUIE G., « **L'information jeunesse. Un maillon essentiel dans la construction d'un projet** », in BECQUET V. et DE LINARES C., *Quand les jeunes s'engagent. Entre expérimentations et constructions identitaires*, Paris, L'Harmattan, coll. « Débats jeunesse », 2005.
- RONZEAU M., ***L'orientation. Un avenir pour chacun***, Barret-sur-Méouge, Éditions Yves Michel, 2006.

Sites

- www.cidj.asso.fr
Le site du Cidj comporte notamment une rubrique « L'information jeunesse près de chez vous ? ».
- www.injep.fr
L'Institut national de la Jeunesse et de l'Éducation populaire.
- <http://ressourcesjeunesse.injep.fr>
Ce site destiné aux professionnels de l'éducation et de la jeunesse comporte une rubrique « Accueil et information des jeunes » et une rubrique « Orientation : politiques publiques ».
- www.citedesmetiers.fr
La Cité des métiers, à La Villette (Paris).
- <http://bdesclau.club.fr/index.htm>
Bernard Desclaux, conseiller d'orientation psychologue, formateur..., met en ligne de nombreux documents liés à ses interventions.

Quelques parcours de jeunes

Retracer des parcours⁵ dans l'information pour l'orientation et en analyser les étapes-clés pour chaque jeune permet d'appréhender dans toute leur complexité les pratiques dans leurs évolutions, les processus information/décision, ainsi que les enjeux professionnels, institutionnels et sociétaux. Cela permet aussi de mieux comprendre la dynamique qui se joue entre les facteurs personnels, institutionnels, environnementaux et sociodémographiques. Cette étude a en effet montré la grande diversité des pratiques des jeunes en matière d'information, et chaque parcours est unique mais riche d'enseignements transversaux.

FRANCIS : À 17 ans, il est en 2^e année de BEP électrotechnique dans un CFA de sa ville. Il habite un quartier central, chez sa tutrice, ayant perdu ses parents. Sa mère travaillait à l'office d'HLM. Il est fils unique. Il a Internet chez lui.

Après un CAP en installation des équipements électriques, Francis est entré directement en 2^e année de BEP dans le même CFA. Au sujet de l'accès à la formation CAP, il explique : « J'ai failli me faire avoir pour avoir une place, parce que c'est pas comme le collège ou le lycée, le lycée en fin de 3^e, vous envoyez un dossier, et on vous dit assez tôt si vous êtes pris ou pas, suivant que vous ayez le brevet ou pas, on vous dit si vous êtes pris. Mais les centres de formation, la place, c'est cher. »

En 3^e, il ne recherchait pas d'informations parce qu'à l'époque il ne savait pas ce qu'il voulait faire, et il était persuadé que la conseillère d'orientation l'aiderait. Mais celle-ci le décourage d'aller en BEP électrotechnique en lycée professionnel : « Quand je l'ai rencontrée, on avait parlé pas mal de temps et elle m'avait dit que, de toute façon, l'électrotechnique, c'était même pas la peine d'y penser, parce qu'il n'y avait pas la place, et que je n'avais pas le niveau... » À la place, elle lui propose des BEP qui ne l'intéressent pas du tout (« hygiène des locaux »). Elle lui conseille d'aller au CIO, mais il n'y va pas, disant que cela n'a pas d'intérêt d'y aller pour voir la même conseillère.

Il a un très bon copain ingénieur en électrotechnique, qui a commencé par un CAP installation des équipements électriques et qui a fait tout son parcours en alternance. D'autres de ses amis ont obtenu le CAP ou le BEP électrotechnique dans d'autres CFA, mais c'est en parlant avec des amis qu'il a entendu parler de celui où il est. Il a aussi vu une publicité pour ce CFA dans une brochure ONISEP sur les métiers et les filières, brochure qui lui a été prêtée par des amis en 3^e. Il s'est aussi renseigné sur l'électrotechnique par moteur de recherche sur Internet, en tapant « électrotechnique » ; il a notamment trouvé des sites de passionnés d'électrotechnique. C'est par les Pages jaunes sur Internet qu'il a trouvé son patron pour entrer en CAP.

Actuellement, il s'informe sur la poursuite d'études en électrotechnique et dans les filières qui lui sont accessibles : « Je continue à chercher dans ce

5/ Tous les prénoms des jeunes interviewés ont été modifiés.

métier, mais dans d'autres filières aussi, parce que j'ai pas l'intention de faire que BEP électrotechnique, si je peux m'orienter vers autre chose, je le ferai. De toute façon, toute formation est bonne à prendre. Après, s'il y a plusieurs domaines qui nous plaisent, on choisit. » Il n'a rien gardé de ce qu'il avait trouvé comme documents, parce qu'il pense ne plus en avoir besoin.

Cette année, il questionne aussi beaucoup ses professeurs et il se rend à des salons : « Quand on est dans un centre de formation, c'est vrai que si on demande à nos profs de pratique, c'est ceux qui nous enseignent les enseignements professionnels, on leur demande, ils nous disent s'il y a des salons et surtout, ils nous disent qu'il existe des bacs pro en alternance, des BTS en alternance, et même des diplômes d'ingénieur en alternance. Et je l'ai vu dans des salons justement, où il y avait des écoles qui préparaient au master en alternance. »

Il a en outre trouvé des informations sur le Salon de l'alternance sur des affiches dans le métro et sur Internet, par le portail de *L'Étudiant*.

Il s'intéresse aussi aux autres formations existant dans son CFA, parce qu'il aime renseigner les jeunes qui lui demandent : « Ça m'intéresse de savoir que le CAP prothésiste dentaire, il est en trois ans. Et pas en deux. Ça m'intéresse parce que ça peut toujours aider quelqu'un. Pour d'autres, pas pour moi, moi, c'est bon, je suis en électrotechnique. Après, si je suis intéressé par d'autres milieux, je me renseignerai où chercher. » Il répond aux questions : « Quand t'as des amis qui te demandent quelles sont les formations à mon centre de formation, je connais toutes les informations qu'il y a ici. Comme ça, je peux leur répondre. S'ils me disent : "Je cherche ça." – "Non, ça existe pas, ça ici." "T'as ça, ça, ça"... et voilà, c'est tout. » Il communique ces informations oralement mais aussi par e-mail ou MSN.

À un ami qui était en CAP Installation des équipements électriques mais en lycée professionnel, il a expliqué que la formation en alternance, c'était plus concret, que l'on pouvait mettre davantage en application ce qu'on avait appris. Il lui a proposé de venir au Salon de l'alternance, où notamment se trouvait son CFA, à la suite de quoi celui-ci y est entré. Ils communiquent entre eux notamment par SMS ; il nous montre un Texte de son ami : « De toute façon, le patron, il est d'accord. » Francis lui avait aussi expliqué où chercher un patron.

Il pense qu'il faudrait informer bien davantage sur l'alternance et l'apprentissage, qui sont passés sous silence parce que ce sont des études dévalorisées, et à tort selon lui. Dans son cas personnel, ce n'est pas par l'école qu'il a entendu parler de l'apprentissage mais par ses copains.

Francis parle beaucoup autour de lui de ce qu'est l'alternance parce que, dit-il, « l'alternance, même ceux qui sont de ma génération, ils savent pas ce que c'est. Ils ont pas été informés, parce qu'ils s'intéressent pas. Et puis, même, on leur parle que des filières générales, normales, donc ils ont pas été informés, ils savent pas ce que c'est. Et puis évidemment, ils nous posent des questions ». Pour un copain du collège qui n'a pas accès à Internet, il a notamment cherché des informations sur la formation de chauffeur routier : « La conseillère d'orientation du collège, la même que moi évidemment..., lui a dit que c'était pas possible, parce qu'il avait pas 18 ans, mais c'est FAUX ! C'est totalement faux. On peut devenir chauffeur routier, même si on n'a pas 18 ans. Comment je l'ai su ? Parce que je me suis renseigné à sa place, parce que lui, il avait pas de source de renseignements, il avait pas Internet, il avait pas... Donc j'ai regardé pour lui. Et après, il est allé au centre de formation pour conducteurs routiers. »

En faisant le bilan de son parcours, il insiste beaucoup sur l'importance d'informer quant à l'avenir professionnel le plus tôt possible, et de manière aussi intensive. Il trouve que le sujet est peu traité par rapport à d'autres sujets : « Les informations, faut les avoir plus tôt, avant la 3^e, hein, ils font des journées sida, des journées tabac, des journées machin, où toute la journée, on nous rabâche, il faut mettre des capotes, des trucs comme ça. Ils peuvent pas faire la même chose pour les formations ? Je dis pas que c'est pas important les journées, mais sincèrement, pour notre avenir ! Je l'ai faite quatre fois la sensibilisation sur le sida, ça va, je la connais ! Sur les métiers, les formations, ça devrait être plus ouvert. L'apprentissage, c'était vraiment passé sous silence. Parce que ça sert à rien de connaître machin si on sait pas ce qu'on va faire. Parce que nous, ils voulaient nous mettre des trucs dans le crâne, mais quand on leur demande : "Oui, mais vous nous préparez quoi plus tard ? – "Pfff, on sait pas." »

TOUFIK : À 18 ans, il est en 1^{re} année de bac pro comptabilité en lycée professionnel. Il habite dans un quartier proche du centre-ville, chez ses parents. Il a Internet chez lui. Son père est cuisinier et sa mère ne travaille pas. Il a une sœur de 19 ans qui, après un bac S, poursuit des études en pharmacie, et une sœur de 23 ans qui, après un BEP en comptabilité et une 1^{re} d'adaptation, a eu le bac STG puis un BTS en comptabilité.

En 3^e, Toufik choisit la 2nde STI, parce qu'il a envie de faire de la mécanique, mais il ne veut pas être mécanicien. Ne sachant pas encore quoi choisir comme métier, il préfère entrer dans une filière technologique plutôt que professionnelle. Il a lu des fiches-métiers au CDI qui ne lui ont pas donné d'idées de métier, ainsi qu'une brochure ONISEP pour s'informer sur les études après le bac STI et chercher les coordonnées des lycées. Il a conservé cette brochure car « il y a des adresses de lycées pour le BTS. »

En 2nde STI dans une autre ville, comme ses professeurs lui disent qu'il risque de redoubler au deuxième trimestre, il rencontre la conseillère d'orientation au sujet de ce qu'il peut faire au lieu de redoubler. Elle lui parle du BEP comptabilité en un an. Il aurait préféré faire un BEP en mécanique mais il s'est décidé pour la comptabilité, d'une part, parce qu'il ne voulait pas recommencer un BEP à zéro et d'autre part, parce qu'il voulait une formation de BEP pas trop loin de chez lui.

Toufik a obtenu son BEP l'année dernière, en un an. Sa sœur qui a obtenu le BTS comptabilité lui conseille de continuer en comptabilité. Actuellement, il ne recherche pas d'information parce qu'il sait qu'il veut continuer en bac pro comptabilité.

Quand il était en STI, il avait aussi lu des fiches ONISEP sur le métier de comptable mais cela ne lui a pas servi, parce qu'il ne savait pas encore ce qu'il voulait faire comme métier et ça ne lui a pas donné d'idées. Les formations mentionnées étaient pour après le bac et, pour les BEP, il fallait demander à la conseillère d'orientation. Selon lui, dans les CDI du collège et du lycée, les informations sur les métiers ou les études portent uniquement sur le bac, pas sur le BEP. Toujours quand il était en 2nde STI, sur un site Internet dont il ne se rappelle pas le nom (peut-être *lesmetiers.net*), il a regardé la fiche sur le métier de comptable et vu une vidéo sur le métier. Au CDI du lycée où il est actuellement, il a consulté des « classeurs avec des fiches sur les métiers », il a regardé les deux métiers car il ne savait pas encore lequel choisir.

En 3^e et en 2nde, il a participé à des présentations des métiers, lors desquelles il a reçu des brochures, des références de sites Internet et les coordonnées du CIO mais il n'a pas considéré qu'il avait besoin de s'y rendre, qu'il avait les informations nécessaires. Il a gardé les documents concernant les métiers de l'armée mais ne les a pas consultés.

Il a aussi utilisé un moteur de recherche sur Internet pour chercher des informations sur le BEP en un an, mais n'y a pas trouvé grand-chose. Il a trouvé un forum de discussion sur Internet, qui l'intéressait parce que, même s'il avait déjà décidé d'aller en BEP comptabilité, il se demandait s'il avait le niveau.

À la télévision, il a regardé des émissions « sur les études » sur une chaîne câblée dont il ne peut citer le nom.

Il a en outre utilisé Internet pour chercher des jobs d'été, il est allé entre autres sur le site de l'ANPE. Il a travaillé l'été dans le restaurant d'un oncle.

Les informations venant de sa famille et de relations ont aussi beaucoup compté. Un oncle, qui est comptable, et des oncles éloignés également comptables lui ont parlé du métier : « En fait, je savais c'était quoi le principe du métier de comptable... Je me rappelle plus trop de la discussion mais c'est eux qui m'en ont parlé. » Une amie de sa sœur, qui a préparé le BEP comptabilité en un an, lui a parlé de la scolarité et ça l'a rassuré. Il a aussi demandé à des amis qui étaient en formation BEP de comptabilité au lycée professionnel de la ville si le lycée était bien.

Toutefois il déclare qu'il vaut mieux se renseigner auprès d'une conseillère d'orientation, parce que c'est une personne « neutre » par rapport à d'autres personnes qui vont vouloir l'influencer en fonction de ce qu'ils savent de lui, comme les professeurs, les amis ou la famille.

Pour lui, c'est mieux de discuter avec une personne telle que la conseillère d'orientation que de lire des documents, qui donnent des informations trop générales et ne tiennent pas compte de la spécificité de la situation du jeune. Mais il a gardé les cahiers de l'ONISEP qui lui ont été donnés au lycée professionnel, pour les adresses de lycées qui préparent au BTS. Il a passé ses cours de BEP comptabilité à un ami qui commence le BEP en un an dans le même lycée. Il lui a parlé des cours et de son expérience.

Il trouve qu'en classe de 3^e il y a un manque important d'informations sur les BEP et que, quand il y en a, elles portent sur les « BEP connus » comme la comptabilité ou le secrétariat, alors qu'il existe par exemple des BEP d'architecture, ce qu'il a découvert en discutant avec un ami.

AHMED : Âgé de 18 ans, il vient d'avoir son bac (STG) et il recherche au moment de l'enquête (septembre) une place dans un BTS en alternance dans les professions immobilières ou dans l'assurance. Il doit trouver à la fois une entreprise et une école. Il aurait préféré une filière « normale », mais, pour cette année, il sait que c'est trop tard. Il habite dans un quartier central de la ville, chez ses parents. Son père est mécanicien en confection. Sa mère ne travaille pas. Il a Internet chez lui. Il a un frère de 23 ans, qui a réussi le CAP en serrurerie métallerie et qui cherche lui aussi une école pour continuer en BEP, et un deuxième frère actuellement en 2^{nde} générale.

En fin de 3^e, Ahmed décide d'aller en 2^{nde} générale au lycée général et technologique de la ville parce que, dit-il : « En 3^e, je savais pas déjà quel métier je voulais faire alors je me disais : autant continuer encore et après je verrai. » En 2^{nde}, il choisit la section qui s'appelait encore STT par élimination des autres filières générales et sans enthousiasme : « Au début, je voulais aller en S, enfin c'était plutôt mes parents qui voulaient, ils trouvaient que c'était mieux par rapport aux autres. Mais, comme au troisième trimestre, je me suis retrouvé avec 11 de moyenne, j'ai changé d'avis parce qu'on m'a dit que c'était difficile, et qu'il fallait beaucoup travailler. Ce sont des élèves qui étaient en S qui m'ont dit ça ; j'en ai vu beaucoup, ils y sont allés mais, après le premier trimestre, ils ont arrêté, ils venaient plus en cours, et tout, ils ont abandonné et après, j'ai préféré choisir STT et bon, je regrette pas. J'ai pris STT parce que L, il fallait être fort en langues et je suis pas trop fort en langues, et ES, fallait être bon un peu partout, comme les coefficients ils étaient élevés, ben j'ai choisi STT. Pour choisir le bac STT, j'y suis allé un peu comme ça, je savais pas grand-chose, et après, bon c'était pas que j'aimais pas mais... »

Il est allé au CIO avec sa classe, en 3^e et à nouveau en 2^{nde}, le trouve bien situé car proche de chez lui. Il est allé aussi dans une bibliothèque municipale, mais remarque-t-il : « Ils nous aident pas tellement, ils peuvent pas nous renseigner, j'ai déjà demandé s'ils avaient des documentations. »

Il choisit la filière BTS parce qu'il ne se voit pas à l'université : « Je voulais pas trop aller à la fac non plus, alors je me suis dit : BTS, c'est quand même mieux. Parce que mon prof, je lui avais parlé un peu, mon prof principal en terminale et, enfin, lui il m'avait plutôt conseillé de faire un BTS. Déjà, il voyait comment je travaillais, il me disait qu'à la fac il fallait travailler soi-même beaucoup et moi, c'est pas vraiment ce que je fais, quoi, si je travaille je travaille au lycée, quoi, quand il y a un prof derrière moi mais quand il y a personne, je peux me laisser aller. »

Ahmed s'intéresse aujourd'hui à plusieurs BTS, au vu des matières au programme, mais la localisation d'un lycée en proximité oriente aussi son choix : « Il y avait aussi le BTS assurance mais le lycée était dans le 77 [Seine-et-Marne] et j'ai essayé de prendre le lycée le plus proche et c'est professions immobilières. Je me suis renseigné et je trouvais que c'était ce qu'il y avait de plus intéressant pour moi. J'ai regardé les cours, parce que moi, j'ai fait compta gestion en STT mais j'aimais pas trop ça, alors j'ai regardé s'il y avait trop de compta ou pas, et j'ai choisi un peu aussi par rapport à ça. J'ai cherché sur Internet, par un moteur de recherche. Et professions immobilières, ben c'est les débouchés, surtout si on fait BTS en alternance, on trouve beaucoup plus facilement du boulot dans l'immobilier, c'est ça qui m'a... »

Avant de passer le bac, il avait déjà fait plusieurs démarches infructueuses pour s'inscrire en BTS : « J'ai envoyé des dossiers mais soit il y avait plus de places, soit les notes n'étaient pas suffisantes, et j'ai pas été accepté et, deux-trois semaines avant que je passe le bac, j'étais parti à l'académie, pour me renseigner un peu comment faire pour trouver un BTS. C'est mon père qui m'a dit d'aller à l'académie, il avait demandé. Ils m'ont dit que si jamais j'ai le bac il faudrait que j'aïlle à l'académie pour faire une demande. Donc au mois de juillet, une fois que j'ai connu la réponse, je suis allé, eh ben, j'ai envoyé un autre dossier, eh ben, j'attends toujours la réponse et ils m'ont dit : "En attendant, cherche un autre BTS parce que c'est pas sûr qu'on accepte." » Il garde espoir de trouver un BTS en alternance parce que « c'est la rentrée en octobre et aussi en janvier pour ceux qui sont à la fac et qui se réorientent ».

Il cherche aussi des établissements par Internet. Il a téléphoné à des CFA trouvés par ce biais : « J'ai appelé dans un bon nombre de CFA mais il y en avait qui faisaient pas professions immobilières, il y en a qui n'avaient pas de place et j'en ai trouvé deux à Paris, un c'est Médicis Alternance, il y en a un dans le 13^e et un, autre dans le 16^e. »

Il n'a jamais rien imprimé d'Internet mais a conservé la brochure ONISEP et il s'en sert à nouveau aujourd'hui : « Je m'en suis resservi il y a pas longtemps, parce que j'avais pas fait attention mais dans le guide ONISEP, ils montrent aussi les BTS en alternance et ça, comme je voulais pas trop faire ça au début, alors j'avais pas fait trop attention. Après, ben c'est la semaine dernière, j'ai regardé et j'ai vu "apprentissage" et la liste des lycées et j'ai appelé sur ces listes. » Mais il trouve ces listes incomplètes car « quand je suis allé à l'académie, on m'a passé une liste et il y avait des lycées qui n'étaient pas sur le guide ONISEP alors qu'ils étaient dans cette liste ».

Pour Ahmed, les meilleures informations sont celles qui viennent des pairs qui ont expérimenté la filière qui l'intéresse : « Ce qui marche le mieux, c'est de demander à des personnes qui sont déjà passées par là, comme moi par exemple, sur le bac S, j'ai demandé à mes amis et ils m'ont bien conseillé. »

Selon lui, le meilleur moment pour être conseillé est fonction de la filière : « Ça dépend, si on est en général c'est mieux en 2nde, mais si on veut aller en BTS c'est mieux à partir de la 3^e. » Il trouve qu'il a évolué dans ses pratiques d'information : « Il y a deux ou trois ans, je ne savais pas me servir d'un ordinateur, Internet je ne connaissais pas et là, je maîtrise bien et je connais pas mal de choses. Et aussi, avant j'étais un peu timide, j'arrivais pas trop à parler non plus, alors donc on doit poser des questions. Mais là, maintenant ça va. » Son sentiment est qu'« on a un peu du mal des fois à trouver l'information, il faut chercher à droite à gauche ».

STÉPHANIE : À 17 ans, elle est actuellement en 2^e année de CAP de coiffure en CFA dans sa ville de résidence. Elle habite chez ses parents, dans un quartier excentré. Sa mère était cartonnrière avant d'être au chômage. Son père est mécanicien à la RATP. Elle est fille unique.

À la fin de sa scolarité dans un collège privé de sa ville, Stéphanie a choisi la coiffure à défaut de pouvoir (ou d'oser) se diriger vers les arts appliqués, malgré ses dons en dessin : « Moi, c'était quand j'étais petite, je voulais faire de l'art appliqué, j'avais 5-6 ans, et quand j'ai commencé à rentrer en 6^e, j'avais discuté de ça, mais mon anglais c'était pas bon, alors j'ai pas pu poursuivre, alors je me suis basée sur quelque chose qui était proche, pas loin, et après, c'était la coiffure. [Pourquoi les arts appliqués ?] Les arts appliqués, je ne sais pas, peut-être c'est dans ma famille parce que j'ai quelqu'un qui travaille dans ça, il fait des robes, dessinateur, et ça fait que quand j'allais le voir, ben moi je voulais faire pareil, j'essayais de faire des dessins comme lui et tout. C'est vrai que j'aurais aimé faire ce métier-là. [Comment êtes-vous arrivée à la coiffure ?] En fait, la coiffure, c'est comme de l'art aussi et moi, j'aime bien créer, j'aime bien proposer aussi des choses, des nouvelles choses. »

Elle s'est documentée sur le métier de styliste, notamment par l'intermédiaire de ce cousin qui est dans la profession : « J'ai lu des documents sur le stylisme, en quoi ça consistait, c'est mon cousin qui me les avait envoyés. » À 15 ans, elle passe l'examen d'entrée d'une école de stylisme : « Je me suis renseignée dans une école de stylistes aussi, à Paris dans le 20^e. [Comment avez-vous connu cette école ?] En fait, c'est par Internet, au collège, avec la dame qui s'occupait du CDI, j'ai recherché et tout, il y en avait plusieurs, il y en avait une dans le 20^e, une dans les Yvelines et moi, j'ai pris la plus proche et j'ai été les voir, j'ai discuté avec eux et après, j'ai passé un examen. » Il semble qu'elle ait échoué à cause de son niveau d'anglais, mais dit-elle : « Sinon j'aurais pu, parce que je fais du bon dessin, ça, ça va. »

Stéphanie a aussi été attirée par le métier de vétérinaire et s'est informée auprès d'un vétérinaire : « Je m'étais renseignée pour autre chose, c'était, je voulais être vétérinaire mais comme il fallait beaucoup d'études et moi, les études, il y a des matières où je suis un peu faible, alors ils m'ont dit que ce serait peut-être assistante mais comme moi je voulais pas être assistante, je voulais être vraiment vétérinaire, j'ai pas pu. Quand j'emmène mes animaux au vétérinaire, je discute avec le vétérinaire. C'est lui qui m'a dit tout ça. » Elle s'est aussi informée récemment sur les soins aux chevaux, en allant voir des professionnels de l'équitation qu'elle a connus du temps où elle faisait du cheval.

Dès la classe de 5^e, le collège privé prépare à l'orientation et Stéphanie se rend au CIO avec sa classe et se documente sur les métiers du stylisme et de la coiffure : « En fait, j'avais été au CIO aussi, on a discuté, ils m'ont sorti des dossiers et tout. Et après, j'ai lu les documents et tout et puis j'ai réfléchi et, en fin de 3^e, j'ai décidé de faire le métier coiffure. » Elle retournera seule au CIO ensuite : « J'ai vu une conseillère et je lui ai demandé les certificats qu'il fallait avoir, c'est tout, et puis après, elle m'a sorti des documents et puis j'ai lu les documents et voilà. » Au CIO, elle regrette que l'information sur le métier de styliste soit trop succincte : « J'ai demandé aussi sur le stylisme mais là, il n'y avait qu'une feuille qui nous détaillait tout ça, il y avait pas plus ; il n'y avait pas assez d'explications. »

Lorsqu'elle était en 4^e, elle parlait de son avenir avec sa famille, qui était divisée sur la question : « En 4^e, j'ai commencé à m'informer et tout parce que bon, je disais : ça passe vite une

année, il fallait que je réfléchisse bien si je voulais continuer les cours ou si je voulais faire une alternance et c'est vrai que bon, après faut voir aussi avec la famille, en discuter. Parce que moi, dans ma famille, il y en a qui voulaient que je continue les cours, mes parents surtout, et il y en a, bon c'était comme je voulais, ça c'était plus du côté de mes cousins, de mon oncle, eux m'ont dit : "C'est à toi à décider, c'est pas à tes parents." Alors, ça fait que j'ai décidé ça, et c'est vrai qu'au début, c'était dur. »

En 3^e, elle reçoit de la documentation sur la coiffure par ses enseignants qui ont préparé un dossier : « Les professeurs, ils discutent entre eux, ils voient quels métiers remportent le plus dans la classe et ils sortent des documents, ils vont sur Internet, et ils regardent, ils cherchent des documents, ils s'informent et après ils nous donnent des gros dossiers avec plein d'informations. Mais je trouvais qu'il y en avait un peu trop sur la coiffure, le dossier il était quand même épais. Ils ont fait aussi un dossier sur plomberie, et chacun avait son dossier. » En 3^e, elle a fait des stages en coiffure. Un été, faute de pouvoir travailler dans un salon de coiffure, elle travaille en centre de loisirs, job trouvé grâce à une affiche dans le collège. Elle ne pense pas que cette expérience lui ait apporté quelque chose mais, pense-t-elle : « Ça m'a occupée, au lieu de partir en vacances et de m'ennuyer tout le temps, je préférais m'occuper des enfants que rester toujours à la maison. »

Elle entend aussi parler du métier de coiffeur dans sa famille : « Sur la coiffure, je savais déjà parce que dans la famille il y a des gens qui travaillent dans la coiffure, ça fait que bon, maman m'en a parlé, parce que quand elle était jeune, elle était avec eux, elle a pu discuter. »

Stéphanie a connu le CFA de sa ville par son professeur de français en 3^e : « Moi, c'est grâce au collège, en 3^e, parce qu'on faisait des stages et tout, et c'est eux qui nous ont expliqué les diplômes qu'on pouvait passer. Notre professeur de français, il avait déjà travaillé là et tout, alors il nous avait expliqué. Il a expliqué ce que c'était et les métiers qu'il pouvait y avoir, et on disait le métier qu'on aimerait faire et il nous prenait individuellement et il nous parlait. »

Contre l'avis de ses professeurs elle veut aller en apprentissage, et elle est encouragée dans cette voie par son cousin styliste : « Moi ça a commencé en 4^e parce qu'ils ont commencé à nous en parler en 4^e, et on a discuté et tout, parce que bon, moi, ils voulaient pas que j'aille au CFA, ils préféraient que j'aille au lycée professionnel mais moi, comme je voulais travailler, parce qu'ils me disaient que j'avais les capacités et tout, mais moi je voulais pas, je voulais travailler. Et mon cousin qui est styliste m'a dit que c'est vrai que ce serait mieux, si moi, je veux vraiment travailler, ça sert à rien de continuer l'école si on n'en a pas envie, comme il m'a dit. »

En apprentissage, Stéphanie a dû changer deux fois de patron et, au moment de l'enquête, elle cherche à nouveau un patron d'apprentissage et rencontre des difficultés : « Je suis restée un an dans un salon [comme apprentie] mais en fait elle me faisait pas travailler, elle me faisait faire le ménage, des choses comme ça et moi, je suis partie avant les vacances, j'ai retrouvé un autre employeur, alors là, je travaillais mais il me payait pas, alors ça fait que je suis partie et ça fait que là, je suis à la recherche... J'ai été voir M^{me} C. [la secrétaire de son centre de formation], elle m'a donné des adresses mais ça donne rien du tout ; les patrons que j'ai vus mais il y en a qui m'ont très, très mal reçue ; j'ai trop rien dit, ça fait que j'ai fait un jour d'essai, et bon elle m'a pas prise à cause de ma taille. Et j'ai été revoir M^{me} C. pour lui dire ça et elle m'a dit : "Mais arrête de dire n'importe quoi, c'est pas vrai !", et j'ai dit : "Ben vous avez qu'à lui téléphoner et voir avec elle." Ça fait que c'est pas facile à trouver. »

Des amis plus âgés de son quartier, qu'elle connaît depuis l'enfance, lui indiquent un site Internet pour trouver un salon de coiffure. « Donc là, je regarde sur Internet, sur Google, et je téléphone pour prendre rendez-vous pour aller les voir, leur déposer mon CV et tout, et j'attends. Là, j'ai été voir un salon de coiffure, ils vont me rappeler dans huit jours et, si je rentre là-dedans, il y a des professeurs qui vont m'apprendre des choses qu'on n'apprend pas en CAP. Et là, je trouvais que c'était correct, elle m'a reçue dans un bureau et tout, on a pu discuter, tandis que dans les autres salons, c'est : on prend le CV, on me regarde et au revoir. »

Stéphanie pratique Internet depuis l'école primaire en CP, et le considère comme un très bon outil pour toute recherche d'information, ainsi que pour postuler auprès d'employeurs. « Je me sers de Google, par exemple, des fois pour chercher des adresses de salons de coiffure pour mes stages, ou des trucs comme ça. [...] Des fois, j'envoie des e-mails au lieu d'aller sur place pour rien et puis de temps en temps, ils me répondent, des fois non, des fois oui, ça dépend. [Sur quels sites ?] En fait, il y a pas vraiment de site, moi j'en connais pas, je tape recherche "adresses coiffure" sur Google. »

Elle conserve tous les documents obtenus au CIO et par les enseignants « pour si jamais, et ça peut servir pour quelqu'un d'autre que je connais. »

LEILA : 16 ans, actuellement en 2nde générale dans un lycée de sa ville, elle est redoublante. Elle habite chez ses parents dans une grande cité très excentrée. Sa mère est assistante maternelle et son père est agent commercial. Elle a une sœur de 21 ans qui, après un bac STT et un BTS de comptabilité, est devenue fonctionnaire.

En 3^e, Leila se rend dans un forum des métiers où elle découvre différents métiers dont celui de journaliste en agence de presse. Elle consulte ensuite le site de l'AFP et décide d'y faire un stage d'une semaine : « Je suis partie à l'AFP, bon, ça m'a plu, sans me plaire, parce que... Je me suis rendu compte que c'était pas super facile ; je voyais ça plus facile. Et je me suis rendu compte que c'était plus difficile que ce que j'avais imaginé, en fait. Et à partir de là, je suis repartie voir la conseillère d'orientation, je lui ai dit que ça me plaisait pas et elle m'a dit que, pour trois ans, j'essaie la générale. Donc, c'est ce que j'ai fait. »

Elle a eu la brochure ONISEP *Après la troisième*, qui lui a permis de réaliser la difficulté de certains métiers. Au CDI de son collège, la documentaliste avait confectionné des « pochettes par métier avec toutes les informations dedans » mais elle ne les a pas utilisées et le regrette aujourd'hui, deux ans après : « Comme nous on était en 3^e, on s'est dit : "Ça va pas nous servir, on est encore jeunes." Et en fait, on s'est bien trompés... ça passe vite ! »

L'an dernier, durant sa première 2nde, elle a bénéficié de l'utilisation, sous l'égide d'une conseillère d'orientation, d'un logiciel d'aide à l'orientation qui permet d'approfondir les centres d'intérêt et qu'elle a beaucoup apprécié.

Leila a envisagé la filière STG dont parlent ses camarades de classe, et s'est informée auprès de sa sœur qui l'a faite et qui lui en a expliqué le fonctionnement ; mais cela ne l'a pas convaincue. Au CIO, elle a demandé à la conseillère d'orientation des informations sur la comptabilité et l'entrevue l'a profondément découragée : « Elle m'a démoralisée, donc j'ai zappé la comptabilité. [Pourquoi ?] Elle était pas aimable et puis... Elle me mettait vraiment les points sur les i, voilà, elle m'a dit : "Faut être bonne en maths." Voilà, elle me l'a dit comme ça [elle tape du poing sur la table]. Alors là, je me suis dit : "Laisse tomber, ça va pas être pour moi, ça." » Depuis, elle demande à ses professeurs le « strict minimum » comme informations, en particulier sur le métier qu'elle vise maintenant, celui de médecin, parce qu'elle craint qu'à nouveau « ils [lui] disent quelque chose qui va [la] démoraliser. »

À la bibliothèque municipale de son quartier, elle a beaucoup apprécié un livre sur les métiers, où elle a trouvé des informations sur celui de médecin, parce que dans ce livre : « Les gens qui sont dans ce métier-là, ils nous disent comment ils ont réussi à le faire. Et j'ai vraiment trouvé des choses intéressantes. C'était plus dans le métier de médecin, je trouvais qu'il y avait des trucs vraiment bien. »

Leila s'est tournée désormais vers le réseau des pairs et elle a demandé aussi des informations sur la filière S à des copains de son lycée : « J'aime bien parler avec eux, surtout des personnes qui ont fait terminale S. Ils m'ont dit : "C'est dur, mais si t'aimes, tu réussiras." Donc ça c'est vraiment des trucs... En fait, je trouve que certains élèves m'aident plus que certains professionnels. Parce que quand je suis partie au CIO... Je trouve vraiment qu'ils nous aident plus, là, les élèves, même s'ils nous disent pas grand-chose, ils arrivent à toucher le point, jusqu'à... jusqu'à... ce que je cherchais, quoi. »

Actuellement, elle ne recherche plus d'information parce qu'elle sait qu'elle veut aller en 1^{re} S, même si elle n'a pas encore décidé ce qu'elle veut faire ensuite.

Elle a l'impression que certains professionnels ne sont pas à l'écoute des jeunes : « Ils s'en foutent, on a l'impression. Ouais, c'est plus ça. En fait, nous, quand on va là-bas [au CIO], on est motivés pour leur parler, pour leur poser des questions. On arrive là-bas... et en fait, ils nous démoralisent. En fait, nous, ce qu'on attend là-bas, c'est à être écoutés. Là, ils nous mettent carrément à plat, quoi. Parce que... on y va, ils sont là : "Oh, j'ai pas le temps..." Pfff... Ils ont une attitude désagréable avec nous. Donc j'ai vu cette personne, et je me suis vraiment focalisée sur elle, parce que ça m'a vraiment choquée, la manière dont elle m'a parlé. »

NAÏMA : Elle a 19 ans. Arrivée d'Algérie en France, à l'âge de 6 ans, elle est actuellement en khâgne moderne, option anglais, à Paris. Sa mère a été professeure d'anglais de lycée en Algérie et est aujourd'hui formatrice en FLE. Son père, expert comptable, est devenu chauffeur de taxi après une période de chômage. Naïma a Internet chez elle. Elle a un frère de 18 ans en terminale STL à l'ENCPP et un frère de 15 ans en 2nde générale, option histoire de l'art, dans un lycée parisien. Elle habite chez ses parents dans un quartier de la ville d'étude.

Naïma a fréquenté un collège privé dans sa ville de résidence et ses parents n'envisageaient pas de la mettre dans le lycée général de cette ville. La scolarité en lycée privé coûtant nettement plus cher qu'en collège, l'option du privé n'était envisagée qu'au cas où elle n'aurait pas eu de place dans un lycée public parisien. En 3^e, sa mère l'emmène dans un CIO à Paris, pour « avoir des idées de métier » mais aussi « pour demander des noms de lycées privés dans lesquels je pourrais présenter mon dossier et être acceptée. Parce que là aussi ils font une sélection et tout, et quand elle a vu mon dossier, elle a dit à ma mère : “Vous pouvez demander où vous voulez.” Donc ça m'avait pas servi à grand-chose non plus. »

En 3^e, quand un camarade de classe lui dit qu'il va écrire au lycée Louis-le-Grand, à Paris, pour demander à s'inscrire, elle se dit : « Si lui le fait, je peux le faire aussi. » Lorsqu'elle était en 6^e, elle avait vu un reportage à la télévision sur les grands lycées parisiens dont Louis-le-Grand. Et elle avait trouvé le quartier sympathique et pensé que les gens avaient l'air de s'y plaire. Naïma avait déjà des informations sur le Quartier latin par son père, qui y avait fait ses études de comptabilité et y avait vécu à l'époque. Mais jusqu'à ce que son camarade de classe lui en parle, elle n'avait jamais envisagé d'y aller. Une fois acceptée à Louis-le-Grand, ses parents ont loué un appartement à Paris pour qu'elle puisse s'y inscrire.

Naïma envisageait la 1^{re} S, même si elle avait toujours été attirée par les langues et les matières littéraires, parce que « quand j'étais au collège, et en général, les filières littéraires, elles sont pas bien représentées, on leur fait pas une bonne pub, c'est des classes poubelles etc. Et quand je suis arrivée à Louis-le-Grand, je suis arrivée dans un lycée où c'était valorisé ». En 2nde, lors des journées avec des anciens élèves organisées par le lycée, elle parle avec des élèves qui ont fait la section L, et qui ont fait des écoles de commerce ou Sciences-Po. Elle constate alors qu'il existe d'autres débouchés que professeur de français, ce qui la conforte dans son choix de choisir la section L.

Comme 80 % des élèves de sa classe de terminale vont en classe préparatoire aux grandes écoles, elle a été bien informée sur ce type de filière par ses enseignants. Au début de l'année, elle résiste à cette idée, parce que c'est difficile, mais finalement elle constate qu'à l'université rien ne l'intéresse vraiment. À cette époque, elle va voir une conseillère d'orientation au CIO du 5^e arrondissement de Paris, à côté de son lycée et là, à nouveau, elle connaît la déception des bons élèves à qui l'on répond que tout leur est ouvert et qu'il leur suffit de choisir : « Elle [la conseillère d'orientation] nous a dit : “Vous voulez faire quoi ?” – “Ben, justement, on sait pas, on voudrait des précisions.” Elle fait : “Oui, bon, vu vos résultats, vous pouvez faire ce que vous voulez.” Bon, ben, ça aide pas, quoi ! Heureusement que c'était gratuit, quoi ! »

En terminale, elle envisage aussi d'aller à l'université en Grande-Bretagne ou aux États-Unis, l'anglais étant sa matière préférée. Elle se rend donc à une rencontre avec les universités américaines et canadiennes organisée par son lycée et par l'Institut américain à Paris, puis elle se

renseigne de différentes façons : à la mairie, sur Internet, dans des hors-séries de la revue *L'Étudiant* sur les études à l'étranger, achetées par sa mère... Finalement, elle se rend compte que « en gros, l'année à l'étranger, c'est envisageable si les parents ils ont 10 000 euros à mettre d'un coup ! », car il n'existe aucune aide financière pour ceux qui n'ont que le bac. Elle apprendra plus tard par une amie que par contre, pour les étudiants de niveau, les universités américaines peuvent proposer des aides financières.

Finalement, son choix pour continuer après le bac se précise à la suite de ce que lui disent des élèves d'hypokhâgne sur la préparation que propose ce lycée à d'autres concours que celui de l'École normale supérieure, tels que ceux des écoles de commerce. En khâgne, elle choisit l'option anglais, sa matière préférée.

Au moment de l'enquête, elle s'informe sur les concours et les écoles mais elle ne recherche plus d'informations sur des métiers, parce que « maintenant que je suis en prépa, je cherche pas vraiment ailleurs pour l'instant. Depuis quelques années, depuis la 1^{re}, j'ai pas vraiment de métier en tête, c'est plutôt, j'ai une idée de ce que je veux faire, et les choix se rétrécissent au fur et à mesure que j'avance mais il y a pas vraiment de besoin... Il y a pas un choix d'arrivée précis et, même si j'ai une école, je pense pas que j'aurai un point d'arrivée précis. Je ne cherche plus. Sauf dans le sens des écoles, des concours que je peux passer cette année, et encore ça, ça m'est un peu donné par les rencontres avec les anciens élèves. Donc pour ça je sais, on va dire, je fais pas d'autres démarches personnelles, parce que je sais les écoles où je veux m'inscrire, passer le concours. Donc je me pose pas trop de questions parce que si cette année j'ai pas de concours, j'envisage de cuber donc... ».

Elle a gardé les numéros hors-série de *L'Étudiant* sur les études à l'étranger et compte s'en resservir plus tard si elle décide de partir pour y faire le master : « J'ai gardé tout ce que j'ai pu trouver sur les études à l'étranger parce que ça peut toujours servir, les numéros, les adresses. En général, c'est les mêmes, ça change pas tant que ça sur cinq ans. Tout ça là... pour plus tard. »

En cherchant sur le site de l'université Paris-IV les possibilités de faire un bi-DEUG, elle a trouvé le bi-DEUG droit et langues de Paris-I et l'a conseillé à sa camarade de classe qui ne désirait pas entrer en khâgne. Celle-ci a été admise dans ce bi-DEUG et est actuellement en Allemagne.

En faisant le bilan de son parcours en termes d'information, tout d'abord Naïma considère que les professeurs du collège ne parlent pas du tout des lieux-ressources situés en proximité : « Le CIO, le PIJ, je savais même pas ce que c'était en fait ; ça par exemple, les profs, ils ne nous en ont jamais parlé. Le PIJ, je croyais que c'était ça, le CIO. Je veux dire, toutes ces choses-là, on les a à portée de main, et eux, ils peuvent pas répondre à toutes nos questions, qu'au moins ils nous parlent de ça, quoi ! »

Selon elle, les professeurs donnent des informations en fonction de ce qu'ils connaissent et du credo de l'établissement où ils se trouvent : « Mes profs au collège [privé], ils nous poussaient à aller dans le privé et, dès qu'on sortait du privé, ils savaient plus rien, je pense pas que c'était fait exprès, mais ils restent dans le chemin qu'ils connaissent, quoi. Et j'ai remarqué que, peu importe où on veut aller, quand j'étais au lycée, si vous vouliez aller en prépa c'était très bien, ils connaissaient, ils connaissaient les proviseurs, comment ça se passe et tout, et dès qu'on veut aller à la fac, c'est le grand saut dans l'inconnu, ils connaissent pas parce qu'ils ont pas l'habitude quoi ; il y en a 80 % qui vont en prépa, donc ils s'intéressent aux prépas. »

Elle trouve aussi que les enseignants catégorisent les filières trop exclusivement en termes de niveau scolaire sans prendre en considération la possibilité qu'elles puissent être choisies par goût ou en fonction d'un projet : « Il y a un peu le rêve que tout le monde aille en général et que c'est bien, mais non ! Parce que après, si c'est pour redoubler la 2^{nde}, ou même ne pas être à l'aise dans ce qu'on fait... Moi, j'en connaissais qui étaient passés au lycée avec des moyennes très, très basses, à la limite quoi, et qui ont redoublé leur 2^{nde}, alors que celle qui était passée en BEP, ben, ça allait de mieux en mieux, elle l'a eu en deux ans et après, elle a fait une 1^{re} d'adaptation et maintenant, elle a fini sa terminale. C'est peut-être un an de retard mais c'est parce qu'elle en avait besoin, quoi. Et eux, ils valorisent pas ça, c'est : on va en BEP parce qu'on peut pas aller en général ; c'est pas : on va en BEP parce que ça nous aide, nous. Je veux dire, ils individualisent pas les personnes, c'est genre : toi, t'es nul tu vas aller là, toi, t'es bon, tu vas aller là... En France, les filières autres que générales, elles sont pas valorisées et ça, c'est dommage parce qu'on en a besoin, parce que tout le monde peut pas aller en général, et tout le monde n'en a pas envie. Mon ami, qui est électricien et qui a fait un CAP, il aurait pu aller en 2^{nde} générale, il aurait été un élève moyen et il aurait pu s'en sortir, n'empêche que maintenant il a un boulot. Il avait juste envie d'être indépendant et de gagner des sous, et il le fait maintenant. Il aurait très bien pu se retrouver en générale, avancer, on aurait le même âge, il ferait rien, quoi. Donc je veux dire, faut aussi valoriser les autres filières. »

Lorsqu'elle était en terminale, Naïma a fait du soutien scolaire dans une association pour des élèves d'un collège classé en ZEP. Elle pose un bilan d'une inégalité de l'information et de l'orientation en fonction des origines sociales, du quartier d'habitat et du type d'établissement scolaire du jeune, remarquant que ceux qui cumulent le plus de difficultés sont ceux qui ont le moins d'aide : « Plus on est dans un quartier difficile où c'est difficile à faire, moins on a de renseignements. Là où je travaillais, les parents parlaient pas français donc on peut pas leur demander, c'est déjà difficile pour eux ; ils s'appuient sur l'école mais là, les profs ils pouvaient rien faire. Après, suivant d'où on vient on est peut-être cantonné dans certaines choses ; là, où j'étais, les jeunes, il y en avait beaucoup qui allaient en CAP et peut-être pas forcément parce qu'ils avaient envie de le faire mais parce que c'était la seule chose qui leur était proposée, arrivés à la fin. Il y avait pas le choix ; des fois, c'est un peu l'orientation forcée, je sais pas... Ça doit pas être réservé à une certaine catégorie sociale, c'est-à-dire tous les enfants d'ouvriers doivent aller en CAP, quoi, c'est pas bien non plus. »

Naïma insiste sur l'importance, à partir de 18 ans, de s'autonomiser dans sa recherche d'information car les possibilités de l'encadrement scolaire dans ce domaine sont limitées. Cette autonomie, selon elle, est autant plus importante pour ceux qui choisissent une voie hors des sentiers battus : « Quand on a 18 ans et qu'on va aller à la fac, faut aussi un peu prendre ses responsabilités. C'est à nous-mêmes de nous orienter, parce que c'est nous que ça concerne, même si les profs, ils peuvent être d'une aide, ils vont pas faire les recherches pour nous, on est 35 par classe, ils vont pas faire 35 types de recherches différentes. Ils peuvent aider ponctuellement comme ça sur quelque chose mais sinon, faut savoir se débrouiller aussi. C'est vrai que c'est difficile mais on n'est jamais mieux servi que par soi-même et si on veut vraiment quelque chose... Ceux qui voulaient faire quelque chose d'un peu en dehors de leur classe de terminale, ils l'ont fait par eux-mêmes, avec l'aide de leurs parents, plus avec l'aide familiale que le cercle scolaire. J'ai un ami qui est à la fac à Liverpool, en archéologie, et les profs, tout ça, ils le savaient à peine, quoi, au conseil de classe, c'était : "Ah bon ? Il va à Liverpool ?" Parce que les profs, dès que c'était en dehors de prépa... Ma copine qui a fait médecine, c'était : "Ah bon, en médecine ? de L et tout ?"... »

Elle insiste aussi sur la nécessité vitale à ne pas se satisfaire des sources écrites et d'Internet et à se déplacer pour s'informer au-delà des généralités : « Si vous cherchez quelque chose sur une fac, vaut mieux aller à la fac. Moi, je suis juste affiliée à une fac, j'y vais pas mais ces réunions-là, elles peuvent m'intéresser. Ça, faut aller sur le site de la fac pour le savoir mais après, vaut mieux aller à cette réunion et perdre un après-midi qu'aller sur Internet pour chercher des informations sur la même chose parce qu'on est pas sûr de trouver. Alors que la réunion, si on y va, on aura quand même quelque chose de concret à la fin... Tant qu'on a besoin de quelque chose de général, Internet ou n'importe quel magazine, l'ONISEP, ça c'est bien. Dès qu'on rentre dans quelque chose de plus précis, mieux vaut aller s'adresser directement à la source, parce que c'est eux qui auront l'information précise. »

Comité de pilotage

Cécile Delesalle, Vérès Consultants, directrice d'études.

Sophie Govindassamy, Vérès Consultants, chargée d'études.

Gérard Marquié, INJEP-UREF.

Jean-Claude Richez, INJEP-UREF.

Mireille Suveg, ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Vie associative.

Chantal Okubo, ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Vie associative.

Catherine de Labarre, CIDJ, directrice de l'information.

Djamila Ouagued, ville de Pantin, service municipal de jeunesse.

Bénédicte Zavard, ville de Pantin, point information jeunesse.

Véronique Bordes, chercheure, université Paris-X, CREF.

Monique Ronzeau, CIO Médiacom, conseillère d'orientation-psychologue.

Delphine N'Guyen, Conseil national de la jeunesse.

Liste des sigles

BAFA : Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur.
BEP : Brevet d'études professionnelles.
CAP : Certificat d'aptitude professionnelle.
CDI : Centre de documentation et d'information.
CFA : Centre de formation d'apprentis.
CIDJ : Centre d'information et de documentation jeunesse.
CIO : Centre d'information et d'orientation.
CNAM : Conservatoire national des arts et métiers.
COP : Conseiller d'orientation-psychologue.
CPE : Conseiller principal d'éducation.
CSP : Catégorie socioprofessionnelle.
ES : Économique et social.
IGEN : Inspection générale de l'Éducation nationale.
IJ : Information Jeunesse.
INETOP : Institut national d'études du travail et d'orientation professionnelle.
ISI : Initiation aux sciences de l'ingénieur.
LP : Lycée professionnel.
ML : Mission locale.
ONISEP : Office national d'information sur les enseignements et les professions.
PEL : Projet éducatif local.
PIJ : Point information jeunesse.
POP : Projet d'orientation personnel.
SAAC : Secrétaire administratif d'administration centrale.
SI : Sciences de l'ingénieur.
SMJ : Service municipal de la jeunesse.
STAPS : Sciences et techniques des activités physiques et sportives.
STG : Sciences et technologies de la gestion.
STL : Sciences et technologies de laboratoire (chimie/biologie).
STT : Sciences et technologies tertiaires.

