

OCTOBRE 2016

---

RAPPORT D'ÉTUDE

---

INJEPR-2016/05

# Parcours d'information des jeunes : quelles passerelles entre le physique et le numérique ?

---

**Cécile Delesalle, Gérard Marquié**

---

Commanditaire : INJEP



**Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire**

Observatoire de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative

95 avenue de France – 75650 Paris Cedex 13 Tél. : 01 70 98 94 00 - [www.injep.fr](http://www.injep.fr)

**Pour citer ce rapport**

Delesalle C., Marquié G. ., *Parcours d'information des jeunes : quelles passerelles entre le physique et le numérique ?*, Rapport d'étude, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP), octobre 2016.

---

## Contexte de l'étude

À la lumière de travaux menés depuis dix ans par l'INJEP sur les évolutions des pratiques d'information des jeunes avec l'accès à Internet et aux outils numériques, il est apparu nécessaire de mieux comprendre, dans une logique de parcours, comment les jeunes passent d'Internet à la rencontre d'une personne physique, ou de la consultation d'un document papier à Internet à nouveau... et pour quels motifs. En regard, il était important d'explorer comment les modes d'intervention des professionnels et des structures d'information des jeunes articulent le physique et le numérique, quelles cohérence et pertinence émergent au plan des contenus, des technologies et des espaces-temps.

## Méthodologie :

Une démarche départementale et locale d'étude-action a été mise en place avec les professionnels du réseau Information jeunesse. Des jeunes ont aussi été associés à la démarche, qui articule approche quantitative et qualitative auprès des jeunes et des professionnels. Deux questionnaires ont été renseignés en ligne par les jeunes et les professionnels, des entretiens individuels et collectifs ont été menés ainsi que des observations en situation d'accueil et d'animation. Une vidéo a été réalisée par un jeune sur les perceptions et pratiques des jeunes dans l'utilisation des réseaux sociaux. Ces différents matériaux ont été mis en regard et analysés transversalement.

## Résumé :

Cette approche exploratoire révèle que les dynamiques entre le physique et le numérique sont étroitement liées au niveau de la maîtrise en numérique et aux représentations du numérique, que ce soit chez les jeunes ou chez les professionnels. Ces dynamiques sont en outre fonction de l'équipement des jeunes et des contraintes institutionnelles et territoriales. La vidéo, le smartphone et les réseaux sociaux redessinent les parcours d'information entre le physique et le numérique, car ils peuvent être par exemple accélérateurs de confiance dans les relations entre les jeunes et les professionnels des structures d'information. La nécessité de lieux et de rencontres physiques persiste mais des passages et passerelles entre le physique et le numérique restent à concevoir ou à renforcer.

## Présentation des auteurs :

Cécile Delesalle : psychosociologue et directrice d'études au cabinet Vèrès consultants.

Gérard Marquié : chargé d'études et de recherche à l'INJEP sur les questions d'information, d'orientation des jeunes et d'usages du numérique.

## Mots clés :

INFORMATION ; RESEAU INFORMATION JEUNESSE ; DIFFUSION DE L'INFORMATION ; RESEAUX SOCIAUX ; USAGE DU NUMERIQUE ; INTERNET ; JEUNESSE ; PRATIQUE PROFESSIONNELLE ; FILM ; METIER DE L'INFORMATION ; CIJ ; PIJ ; SOCIOLOGIE DE LA JEUNESSE.



## SOMMAIRE

### **1 - LA GENESE DE LA DEMARCHE ET LE PROTOCOLE MIS EN ŒUVRE ..... 7**

1-1	Rappel des enseignements des études INJEP antérieures .....	7
1-2	Une étude-action exploratoire sur les dynamiques entre le physique et le numérique: objectifs, problématique et déroulement du protocole .....	10
1-3	Bilan sur les outils méthodologiques .....	17

### **2 - VERS UNE MEILLEURE INTEGRATION ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE : PREMIER BILAN DES CONDITIONS, LEVIERS ET FREINS ..... 23**

2-1	Le rôle du territoire et des lieux dans les dynamiques entre le physique et le numérique.....	24
2-2	Le rôle des représentations du numérique et du physique chez les professionnels et chez les jeunes.....	29
2-3	Le niveau de maîtrise du numérique impacte les dynamiques entre le physique et le numérique .....	34
2-4	Le rôle de l'équipement des jeunes et des supports d'accès .....	41

### **3 - LES PARCOURS D'INFORMATION DES JEUNES : QUELLES INTERACTIONS ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE ? ..... 47**

3-1	Types de cheminements entre physique et numérique .....	47
3-2	Un environnement informationnel qui change rapidement.....	53
3-3	Des pratiques d'information davantage imbriquées dans des relations et de la communication.....	58
3-4	Quels processus d'autonomisation pour le parcours d'information aujourd'hui ? .....	60

### **4 - POSITIONNEMENT ET MODES D'INTERVENTION DES PROFESSIONNELS RENOUVELES PAR LES SYNERGIES ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE ..... 63**

4-1	Des modes d'intervention qui associent le physique et le numérique.....	64
4-2	Dans certaines structures, des modes d'intervention clivés entre le physique et le numérique .....	71
4-3	Des rôles et des missions questionnés par les nouveaux environnements informationnels .....	74

4-4 Des compétences à mettre à jour pour développer des stratégies évolutives et fluides  
entre le physique et le numérique ..... 80

4-5 Essai de typologie des stratégies professionnelles sur l'axe des dynamiques entre le physique et le  
numérique..... 85

**5 – CONCLUSIONS ET PISTES : TERRITOIRES, PASSERELLES, SAVOIR-FAIRE EN  
RESEAU ..... 87**

Axe 1 : Les territoires, les espaces, les publics : des dynamiques entre le physique et le numérique ..... 87

Axe 2 : Les passages, les passerelles et les transitions entre le physique et le numérique ..... 89

Axe 3 : Les savoir-faire en réseau pour des stratégies entre le physique et le numérique harmonisées..... 91

**REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES ..... 93**

# 1 - LA GENESE DE LA DEMARCHE ET LE PROTOCOLE MIS EN ŒUVRE

---

Cette première partie propose de revenir tout d'abord sur les principaux enseignements des travaux réalisés par l'INJEP depuis 2006 sur le thème de l'information<sup>1</sup> des jeunes (les pratiques des jeunes et les pratiques des professionnels de jeunesse, de l'éducation, de la culture...). Ces travaux ont donné lieu à des publications et des rapports accessibles en ligne. Puis l'étude-action qui fait l'objet du présent rapport sera présentée : les objectifs, la problématique et la construction du protocole. Enfin, un bilan sur les outils méthodologiques mis en œuvre sera résumé à la fin de cette Partie 1.

## 1-1 RAPPEL DES ENSEIGNEMENTS DES ETUDES INJEP ANTERIEURES

Depuis 2006, l'INJEP réalise ou coréalise des études, recherches, formations/actions ou évaluations dans les domaines de l'information des jeunes et plus particulièrement des pratiques des jeunes et des pratiques des professionnels de jeunesse. Ces travaux, réalisés dans des territoires urbains et ruraux, se sont déroulés dans des contextes différents (éducation formelle et non formelle, domaines de la jeunesse, de l'éducation, de l'information, de la culture...) et ont fait l'objet de rapports et de quatre publications<sup>2</sup>.

### 1-1-1 Personnes de confiance et Internet

Le numéro 9 de *Jeunesses : études et synthèses* publié en 2012 et intitulé : « Orientation : les pratiques des jeunes changent la donne » nous a notamment enseigné que :

- **Les pratiques des jeunes sont peu homogènes** et les clivages se sont accrus avec le développement des pratiques sur Internet. Ce constat est souligné également par la sociologue américaine Eszter Hargittai qui nous met en garde contre la vision homogène de la jeunesse confrontée aux outils numériques. Elle met en lumière les inégalités socioculturelles reproduites par le numérique et introduit la notion de « fracture numérique de deuxième niveau ».

- **L'importance que les jeunes accordaient à la confiance** dans leurs démarches d'informations menées auprès d'adultes a notamment été soulignée par les jeunes interviewés dans le cadre de nos enquêtes qualitatives. Les jeunes apprécient tout particulièrement la qualité des rapports qu'ils peuvent nouer avec les adultes. Ces rapports permettent de faire évoluer la confiance en soi, qui est essentielle pour s'informer et se mobiliser dans le

---

<sup>1</sup> Le champ de l'information est ici défini comme celui lié au parcours personnel du jeune : orientation, insertion sociale et professionnelle, santé, loisirs, mobilité...

<sup>2</sup> Delesalle C., *S'informer pour s'orienter. Pratiques et parcours de jeunes*, INJEP, coll. « Cahiers de l'action », n° 14, Marly-le-Roi, 2007. Marquié G., « Orientation : les pratiques d'information des jeunes changent la donne », *Jeunesses : études et synthèses*, n° 9, 2012 ; Delesalle C., Marquié G., *L'information des jeunes sur Internet : observer, accompagner – Expérimentation d'outils avec des professionnels de jeunesse*, INJEP, coll. « Cahiers de l'action » n° 36, Paris, 2012 ; Delesalle C., Marquié G., « Twitter : outil de transformation dans le champ éducatif ? », *Jeunesses : études et synthèses*, n° 18, 2014.

cadre d'un parcours de formation choisi. La présence humaine, le professionnalisme, le travail sur l'estime de soi, la disponibilité sont déterminants lorsque les jeunes vivent un parcours difficile<sup>3</sup>. Nous avons parlé de **l'importance des personnes de confiance dans le parcours d'un jeune**.

– **L'importance des pairs comme relais et source d'information** a aussi été mise en lumière. Toutes les enquêtes réalisées insistent sur le rôle des pairs comme source et relais d'information. Selon les moments du parcours et les situations, cette information a plus ou moins de poids. Parfois, c'est la seule ressource, en particulier pour les jeunes dont les familles ont elles-mêmes peu de moyens. Une récente enquête réalisée en Alsace auprès des jeunes fréquentant le réseau Information jeunesse nous précise que 38 % des jeunes sont venus au point ou bureau Information jeunesse par l'intermédiaire d'un ami<sup>4</sup>.

– **La place croissante d'Internet dans les pratiques a été confirmée**, mais le recours à Internet se combine fréquemment avec une ressource physique (humaine ou papier...).

Internet constitue la principale source d'information des jeunes interrogés. Cette pratique n'est néanmoins pas homogène et la recherche d'information s'appuie généralement sur plusieurs sources. Dans l'enquête citée plus haut, si les jeunes choisissent Internet comme première source d'information, ils admettent (pour une part importante) rencontrer des difficultés dans leur recherche d'information et pour certains souhaiter le conseil d'un adulte ou d'un professionnel.

### 1-1-2 Une dynamique de suivi des usages

Dans le prolongement des premières études réalisées par l'INJEP, une **recherche-action-formation** a été menée durant plus de deux **ans autour des pratiques d'information des jeunes et de celles des professionnels sur Internet**, dans différents environnements : école, médiathèque, structure Information jeunesse, bibliothèque. Il s'agissait, dans un domaine où la technologie et les pratiques changent très rapidement, de ne pas se contenter de mener une enquête de temps en temps mais de « mettre en place des outils de suivi et de veille en continu, afin de nourrir l'observatoire des usages [...] ; une démarche qui ne vise pas seulement l'amélioration des connaissances sur les pratiques des jeunes et des professionnels, mais qui enclenche une dynamique de suivi des usages et instaure des pratiques partagées dans ce domaine<sup>5</sup> ».

Cette recherche-action-formation a donné lieu à la publication d'un numéro de la collection des « Cahiers de l'action »<sup>6</sup> qui présente sept expérimentations réalisées dans des contextes différents dans les champs scolaire et extrascolaire. L'ouvrage met notamment l'accent sur la nécessité de co-construire avec les jeunes et les professionnels des outils de veille et d'analyse permettant de mieux cerner l'évolution des pratiques des jeunes sur Internet. L'une des expérimentations s'est par exemple déroulée au sein d'un lycée professionnel et a permis

---

<sup>3</sup> Marquié, 2012, *op. cit.*

<sup>4</sup> Extrait d'une enquête réalisée par le réseau Information jeunesse Alsace auprès des usagers des points et bureaux Information jeunesse ([www.injep.fr/sites/default/files/documents/alsaceJPH\\_GM141215.pdf](http://www.injep.fr/sites/default/files/documents/alsaceJPH_GM141215.pdf)).

<sup>5</sup> Delesalle C., « Internet change la donne », in Delesalle, Marquié, 2012, *op. cit.*

<sup>6</sup> *Ibid.*



d'associer des jeunes et leur enseignant. Ce dernier, dans un article publié par la revue *Champs culturels*<sup>7</sup> témoigne de la richesse de ce type de coopération : « Les jeunes ont été valorisés par cette expérimentation. Au début ils ne croyaient pas qu'on allait s'intéresser à leurs pratiques de recherches sur Internet, ça ne leur semblait pas constituer un sujet. Puis petit à petit avec le protocole proposé [...] ils se sont pris au jeu, et ont très sérieusement joué leur rôle d'intervieweur, de filmeur, de "navigateur". »

### 1-1-3 Le support vidéo permet d'analyser d'autres dimensions

Dans cette expérimentation, la vidéo a été utilisée comme outil pour accompagner l'analyse des jeunes de leurs propres pratiques de recherche d'information sur Internet :

« Le mode du reportage vidéo permet aux jeunes de témoigner de leurs pratiques de façon vivante (oralement et avec le support de l'écran Internet) et très interactive. [...] Ceci permet d'analyser d'autres dimensions que celles habituellement décrites dans un discours rétrospectif ou un questionnaire : modes de décision, interactions entre pairs autour d'une recherche d'information, usages de Google, succession de pages et de clics, traitement de l'information...<sup>8</sup> » La ressource recueillie peut par ailleurs être réutilisée (en accord avec les participants) dans d'autres contextes professionnels. Dans le cas de cette expérimentation, elle a été utilisée lors de la formation initiale de professionnels par le réseau Information jeunesse.

### 1-1-4 Atouts et limites de la co-construction

Cette démarche de co-construction comporte, on le voit, plusieurs atouts et est productrice de ressources mais elle possède aussi des limites. Elle ne doit tout d'abord pas se borner à une rhétorique mais être ancrée dans les pratiques. Elle nécessite donc une part importante de concertation et du temps qui parfois peut s'avérer en décalage avec la dimension temporelle du projet poursuivi, ce dernier devant être partagé par l'ensemble des acteurs concernés.

L'ouvrage a aussi pointé l'importance de développer la médiation numérique dans les pratiques des professionnels de jeunesse : « Il faut battre en brèche l'hypothèse illusoire selon laquelle il n'y aurait plus besoin d'animateurs multimédia [...] les usages ont plus que jamais besoin d'être accompagnés. Même chez les jeunes...<sup>9</sup> » Internet change donc la donne dans les rapports que les jeunes et les professionnels de jeunesse entretiennent avec l'information et les interactions entre le numérique et le physique nous sont apparus comme un champ d'étude de plus en plus essentiel.

---

<sup>7</sup> « Expérimentation multimédia : mettre en œuvre des compétences construites hors cadre formel », *Champs Culturels*, n° 25, ministères de l'agriculture et de la culture et de la communication, 2013.

<sup>8</sup> Delesalle C., Marquié G., « Le support vidéo en lycée professionnel », in Delesalle, Marquié, 2012, *op. cit.*

<sup>9</sup> Caclard N. « La médiation numérique : une urgence pédagogique et politique », in Delesalle, Marquié, 2012, *op. cit.*

### 1-1-5 Les interactions entre le numérique et le « physique » : réalités et pratiques croissantes

Plus récemment, une formation-action organisée en Alsace avec des professionnels du réseau Information jeunesse a donné lieu à deux enquêtes réalisées l'une auprès d'un public utilisateur du réseau Information jeunesse et l'autre auprès d'un public non utilisateur de ce réseau. Selon ces enquêtes<sup>10</sup>, les jeunes utilisateurs du réseau Information jeunesse apprécient tout particulièrement la disponibilité, l'écoute et les compétences des professionnels qui les accueillent.

Dans leur vie quotidienne et leurs recherches d'information sur leur parcours personnel, ces jeunes citent Internet comme première source, qu'ils combinent néanmoins avec d'autres ressources physiques (conseils d'adultes ou de pairs, documents papier). Plus du tiers des jeunes interrogés déclare ne pas maîtriser ou maîtriser partiellement leur recherche d'information sur Internet et souhaite l'accompagnement d'un adulte.

Les jeunes qui ne fréquentent pas le réseau Information jeunesse déclarent solliciter davantage Internet dans leur parcours d'information mais n'expriment pas les mêmes besoins dans leurs recherches.

## 1-2 UNE ETUDE-ACTION EXPLORATOIRE SUR LES DYNAMIQUES ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE : OBJECTIFS, PROBLEMATIQUE ET DEROULEMENT DU PROTOCOLE

### 1-2-1 Objectifs et champ de l'exploration

Le travail exploratoire présenté dans ce rapport s'inscrit donc dans la continuité de ces travaux sur les évolutions des pratiques d'information des jeunes avec l'accès à Internet et aux outils numériques. La connaissance de ces pratiques s'affinant et les outils de veille se partageant, le besoin se fait sentir **d'une analyse plus globale, qui soit « transenvironnements » (physiques et numériques) et à visée stratégique. Il s'agit de chercher à élucider les articulations, combinaisons, synergies** entre les dimensions numériques et physiques des pratiques d'information, du rapport à l'information, des interactions jeunes/professionnels, des usages des espaces dédiés (lieux d'accueil jeunesse, lieux de déplacements, lieux d'échanges avec les pairs, les adultes, les parents, pratiques à domicile...) et des temporalités proposées. Cette étude-action exploratoire s'inscrit :

- dans un contexte territorial défini ;
- dans une cohérence avec les objectifs poursuivis par les acteurs ;
- dans une démarche de co-construction des questionnements, des observations et des outils ;
- dans une confrontation des analyses sur une partie du matériau.

**Un objectif de connaissance :** Le projet consiste à tenter de saisir la dynamique des relations entre les deux dimensions, dans la mesure où, dans les parcours d'information mais aussi dans l'offre, elles s'interpénètrent.

---

<sup>10</sup> Analyse de deux enquêtes sur les pratiques d'information des jeunes réalisées par le réseau Information jeunesse d'Alsace ([www.injep.fr/article/analyse-de-deux-enquetes-sur-les-pratiques-dinformation-des-jeunes-realisees-par-le-reseau](http://www.injep.fr/article/analyse-de-deux-enquetes-sur-les-pratiques-dinformation-des-jeunes-realisees-par-le-reseau)).

Elles se succèdent dans le temps, mais elles sont aussi simultanées. Quelles sont les logiques, quels sont les vécus des jeunes et des professionnels lorsqu'ils se déplacent d'un environnement à l'autre, dans quel sens cela se fait-il ? Nous cherchons à mieux rendre visibles des parcours d'information dans leur globalité :

- Qu'apporte le numérique ?
- Qu'enlève ou empêche le numérique ?
- Le physique est-il transformé par le numérique ?
- Et si oui, comment et quelles sont les dimensions physiques qui sont modifiées ?

**Un objectif « théorique »** : On cherche à progresser dans la problématisation de cette question, qui est à notre connaissance encore peu abordée comme telle dans le champ de l'information des jeunes. De quoi est faite la dimension « sociale » des environnements numériques dans les parcours d'information proposés ?

**Un objectif opérationnel** : Il s'agit d'expérimenter des outils spécifiques d'observation et de suivi, choisis en concertation avec les acteurs du territoire, jeunes, décideurs et professionnels de l'information des jeunes ; par exemple, on se donne pour but de préciser le rôle et la fonction de la vidéo, à la fois en tant que support-passerelle entre le physique et le numérique et en tant qu'outil mixte d'observation et d'auto-observation des pratiques des jeunes.

### ***Délimitation du champ d'étude***

Cette démarche d'exploration des articulations du numérique et du physique se situe dans un domaine particulier qui est celui de l'information des jeunes : les pratiques, les parcours d'information, les environnements informationnels (formels et informels), les offres (pérennes et ponctuelles), les configurations d'acteurs, les compétences mobilisables, les systèmes d'information, les politiques d'information des jeunes (nationales et territoriales).

L'information étudiée ici a trait à l'ensemble du parcours personnel du jeune : orientation, insertion sociale et professionnelle, santé, loisirs, mobilité... Elle nécessite un rapport interactif entre les porteurs de cette information et les jeunes, pour permettre un passage, une transformation de l'information brute en une ressource personnelle qui les aidera à élaborer un projet personnel.

Pour cette première étape exploratoire, nous avons défini, dans ce contexte précis, comme « physique » l'information qui s'appuie sur une personne dans un lien direct, au sein d'un espace dédié nécessitant une mobilité, et comme « numérique » l'information sur un support dématérialisé : site internet, courriel, réseau social... Ces premières définitions pourront être amenées à évoluer au fur et à mesure que se préciseront, d'une part, les analyses des expériences des jeunes et des professionnels et, d'autre part, leur propre problématisation de cette question et de son devenir.

On se propose également d'étudier ce que nombre d'observateurs appellent désormais des expériences, des scénarios et des lieux « hybrides », que l'on pourrait aussi qualifier de mixtes, ou mêlés. Quelle est la nature exacte de ce mélange ? S'agit-il réellement de nouvelles espèces de lieux ou d'expériences ? Quels systèmes de références sont à l'œuvre et sont-ils les mêmes pour les différentes générations ?

## 1-2-2 Le partenariat local de l'étude-action

### ***Une démarche départementale et locale avec un réseau Information jeunesse***

L'étude s'est déroulée au sein (et autour) d'un centre Information jeunesse départemental (CIJ) et d'un point Information jeunesse (PIJ) d'une ville située en bordure d'agglomération, avec lequel a été réalisée une vidéo en participatif. Mais l'ensemble du département a été concerné par les observations et enquêtes qualitatives et quantitatives auprès des jeunes et des professionnels.

Ce centre Information jeunesse a mis en place depuis plusieurs années nombre d'outils numériques et mixtes (plateformes, logiciels, tutoriels, forums, mini-sites, clouds, bornes, clé USB...) et en expérimente au quotidien. Il a en outre démarré récemment une réflexion sur la question de l'accueil.

Le PIJ de la ville d'étude, de son côté, après un déménagement et un changement d'équipe, est en phase de réorganisation et élabore son nouveau projet. Il constate une « double fracture numérique » dans son public. Ce PIJ a des projets dans le domaine du numérique (sans qu'ils soient complètement arrêtés). Le partenariat avec les établissements scolaires est en plein essor : ateliers vidéo dans un collège, atelier emploi 2.0 dans un lycée. De nombreuses actions utilisant la vidéo et la radio sur Internet sont en cours ou en projet.

Pour le CIJ, le réseau IJ départemental et le PIJ, cette étude-action doit permettre :

- de **valoriser des actions** et des procédures mixtes physique/numérique existantes ou à venir ;
- **d'éclairer sur les articulations** physique/numérique dans différents contextes et pour différents profils de jeunes ;
- de fournir des clarifications sur la **place de la médiation numérique** dans les missions ;
- d'apporter des contenus pour la **formation et l'accompagnement des acteurs** (élus, professionnels...) des collectivités et des associations ;
- de contribuer à l'**évaluation des actions** mises en place et à l'élaboration de **projets des structures**.

Plus généralement, cette étude-action fournira aux acteurs locaux des éléments concrets pour la conception et le développement d'espaces et de services liés au numérique, ainsi que des actions de formations et d'accompagnement (jeunes, parents, professionnels, élus...).

## 1-2-3 Principaux éléments de problématique

Nous les présentons sur quatre axes :

### ***Comment se (re)dessinent les parcours d'information des jeunes, dans quels espaces-temps et avec quelles logiques de mobilité ?***

- **La dynamique des cheminements en ligne/hors ligne des jeunes pour leur information** : les tendances par profil de jeunes, ce qui fait choisir/préférer un support physique ou numérique, à quel moment et selon quels critères (confiance, crédibilité, contraintes...).

- **Ce que produisent respectivement l'expérience numérique et l'expérience présentielle dans le parcours d'information** : l'utilisation du numérique pour enrichir l'expérience présentielle ; les effets sur l'autonomisation (demande d'accompagnement en forte progression pour certains profils jeunes). Existe-t-il des cloisonnements dans les représentations mentales de chaque univers ainsi que des univers « hybrides » ?...
- **La question des temps et des rythmes** : notion d'immédiateté, attentes de réponses en temps réel vis-à-vis des ressources « physiques », nouveaux rythmes des parcours d'information...
- **La question de l'espace et des espaces** : Internet est vécu comme un lieu, baisse de la « fréquentation physique », évolution du profil des publics, lieux dédiés ou lieux mixtes...
- **Les compétences à encourager** chez les jeunes pour une meilleure complémentarité entre le physique et le numérique : savoir opérer des synergies entre physique et numérique ; savoir évaluer la qualité de l'information dans des environnements plus complexes ; maîtriser les codes sociaux en ligne et la gestion de l'identité numérique ; disposer de notions basiques en informatique et en codage ; savoir analyser l'image ; savoir s'informer à partir de sources vidéo (contextualiser, identifier la source)...

***Comment le système d'interactions (jeunes/professionnels/institutions) physiques, numériques et mixtes se renouvelle-t-il ?***

- **Interactions jeunes/professionnels** : quelles sont les logiques à l'œuvre dans la dynamique physique/numérique ? Y a-t-il complémentarité, substitution, duplication, concurrence ? Quels sont les effets de la place grandissante de la vidéo dans les interactions entre usagers et institutions ? Quelles stratégies sont mises en œuvre par des structures en matière de réseaux sociaux numériques (pour communiquer ou/et pour accompagner les pratiques) ? Qu'implique pour les professionnels la multiplication des écrans dans les espaces (contrôle/dialogue/accompagnement)...
- **Interactions numérique/physique entre les structures et réseaux professionnels** : les outils numériques de veille peuvent positionner l'informateur jeunesse davantage comme ressource pour les autres professionnels dans son environnement. Le PIJ fonctionne-t-il comme un lieu ressource sur les questions de jeunesse sur un territoire ? En quoi la réalisation d'outils mixtes peut-elle susciter de nouvelles collaborations entre institutions ?

***Quels sont les défis posés par l'articulation entre le physique et le numérique aux cultures et aux compétences professionnelles ?***

Il est important d'approfondir en quoi les réseaux physiques (réseau Information jeunesse, missions locales...) se transforment en lien avec le développement du numérique :

- On observe de nouvelles formes de **coopération**.
- Il existe de **nouvelles frontières entre le « formel », le « non-formel » et l'« informel »**.
- La **posture professionnelle évoluée** : formateur d'autres professionnels, intervenants dans d'autres sphères éducatives...
- **La place de la médiation numérique** dans les missions demande à être clarifiée.

- **Les enjeux de maîtrise des réseaux sociaux** et de celle **des outils vidéo et de visualisation** tendent à devenir centraux.

### **Quelles synergies à venir entre supports matériels et dématérialisés ?**

On analysera les processus d'intégration et de fléchage des supports entre les deux dimensions, physique et numérique.

- Quels sont les **facteurs déclencheurs** de ces passages et de choix d'un support vers un autre ? Qui sont les **acteurs clés** dans ces processus ? Quelles logiques et quels publics-cibles ? Quelles **synergies** s'en dégagent ?

- Comment des communautés d'intérêts peuvent **migrer du numérique au physique et inversement** ?

- **Le support vidéo** est-il en lien avec d'autres supports, comment s'intègre-t-il dans une dynamique physique/numérique ? (support d'information, de formation, de valorisation des actions, d'expression des usagers, de parcours d'insertion... ) ?

- Peut-on (ou pourra-t-on) parler **d'information « augmentée »** : expérience enrichie de l'information (par l'accès à des ressources complémentaires par le smartphone ou à des vidéos en lien avec le sujet de la recherche) ; parcours personnalisé, adapté au niveau et aux intérêts de la personne ; multiplication et diversification des angles d'accès vers et dans l'information ; information en trois dimensions (image 3D pour la visualisation d'une situation, d'un métier, d'un moyen de transport, d'un trajet, d'une école... ou impression 3D pour concrétiser au plan physique des objets et des situations) ; parcours où l'utilisateur est plus actif et exprime toute une gamme de nouvelles attentes.

### **1-2-4 Déroulement du protocole**

L'étude exploratoire « Dynamique des interactions entre le numérique et le physique dans l'information des jeunes » (projet de septembre 2014) a démarré par une phase de problématisation, qui a donné lieu à l'élaboration et à la rédaction d'un prérapport : « Note d'étape » (décembre 2014) et d'une synthèse (janvier 2015).

Ce prérapport a :

- défini les objectifs ;
- délimité le champ ;
- exposé quelques références théoriques et les connaissances disponibles ;
- formulé quatre axes de problématique et développé les questionnements dans chacun des quatre sous-ensembles ;
- présenté la démarche partenariale et les premiers travaux de terrain.

La démarche entreprise s'est poursuivie par une phase de construction de partenariat : mise en place d'un partenariat avec un réseau IJ (départemental et local) et premières co-élaboration d'outils de recueil.

Une première phase de terrain s'est déroulée de décembre 2014 à juin 2015, mobilisant plusieurs outils de recueil (observation participante, enquêtes qualitatives et quantitatives, prises de vue vidéo) et différentes configurations participatives.

### ***Une démarche d'enquêtes et d'observation co-construite avec des professionnels et des jeunes***

Dans sa première phase, le protocole a comporté :

- La réalisation d'une étude préalable : analyse de l'état de la question, étude documentaire, conception et rédaction d'un prérapport.
- L'organisation d'une dizaine de réunions (avec les partenaires départementaux et locaux) portant sur la construction du partenariat, l'élaboration des outils (quantitatifs et qualitatifs), le suivi des outils et l'analyse des premiers résultats.
- La conception et la réalisation de documents présentant la démarche, le protocole ou encore un projet autour de la vidéo...
- La conception et la réalisation d'outils qualitatifs et quantitatifs : guides d'entretiens auprès des jeunes et des professionnels, grille d'observation dans les structures, enquêtes quantitatives auprès des jeunes et des professionnels.

Au plan qualitatif :

- La réalisation d'entretiens individuels ou collectifs avec des jeunes (9).
- La réalisation d'entretiens individuels ou collectifs avec des professionnels ou stagiaires (3).
- Des sessions d'observation participante réalisées dans les structures IJ (2).
- Des sessions d'observation participante réalisées lors d'actions collectives dans divers lieux : dans un lycée (observation d'une session avec une classe de BTS sur l'usage des réseaux sociaux pour le recherche de stages ou de jobs) ; dans un espace jeunesse (observation d'une session de restitution d'un travail en vidéo avec des élèves de collège) ; dans un PIJ (observation d'une session sur la réalisation de CV).
- L'accompagnement et l'élaboration d'un travail vidéo réalisé par un jeune interviewant d'autres jeunes sur leurs pratiques d'information et leurs perceptions et pratiques des réseaux sociaux.

Au plan quantitatif :

- Une enquête auto-administrée, auprès des jeunes usagers du centre Information jeunesse, centrée sur : les préférences en matière de sources d'information ; les habitudes d'accès, de connexion et de recherche sur Internet ; les sites, plateformes et réseaux sociaux utilisés pour s'informer ; le passage d'Internet à des personnes-ressources et inversement ; le passage d'Internet à la documentation papier et inversement ; les difficultés rencontrées ; les pratiques de partage d'informations.

Cette enquête, dont le questionnaire a été validé par les partenaires locaux, a été renseignée (durant la phase 1 et la phase 2) par 157 jeunes répartis dans la moitié des structures du réseau départemental ; 50 % de filles, 50 % de garçons ; l'âge médian des répondants est de 21 ans ; les répondants sont en priorité : en recherche d'emploi (36 %), étudiants (29 %), lycéens ou sans activité (10 %) <sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Si l'on compare ces données avec celles du rapport 2015 du centre Information jeunesse concernant l'ensemble du réseau départemental, on relève des tendances assez proches avec quelques nuances sur la composition du public. Un peu plus de

– Une enquête auprès des professionnels du réseau Information jeunesse, également mise en œuvre en partenariat avec les partenaires locaux du réseau IJ, centrée sur : les pratiques observées par les professionnels en matière de synergies entre le physique et le numérique ; leur perception des attentes des jeunes pour un parcours d'information combinant les dimensions physique et numérique ; les supports utilisés pour la médiation et l'accompagnement à distance ; les besoins des professionnels en ce qui concerne la littératie informationnelle, l'éducation à l'information, la médiation numérique et le maniement d'outils mixtes.

Vingt-sept questionnaires ont été renseignés par les répondants qui sont majoritairement des femmes (63 %) ; l'âge médian est de 31 ans ; l'ancienneté moyenne est de 5 ans.

L'analyse de ces deux enquêtes a été confrontée à celle des entretiens qualitatifs réalisés avec ces deux publics.

Dans sa deuxième phase (à partir de juin 2015) le protocole a donné lieu à :

- Des entretiens qualitatifs avec des professionnels IJ du département (4), comprenant des profils réticents au numérique, visant à mieux caractériser les interactions entre le physique et le numérique.
- Un travail de groupe avec des professionnels à partir du matériel vidéo filmé par un jeune réalisateur dans un lycée en collaboration avec un PIJ.
- La passation de l'enquête auprès des usagers des autres structures IJ (PIJ/BIJ [bureau Information jeunesse]) du département), mise en œuvre également par les partenaires locaux.
- La poursuite des analyses du matériau : entretiens, réunions, observations, questionnaires.
- L'analyse détaillée de 31 interviews de jeunes réalisées en vidéo (2 heures de rushes, des jeunes témoignent de leurs pratiques d'outils socionumériques et de recherche d'information sur Internet).

### ***La démarche impliquant l'outil vidéo et la coréalisation***

#### Objectif poursuivi

Réaliser une action en collaboration jeunes/professionnels qui sert de support et de médium pour réfléchir à ses fonctionnements sur l'information dans différents environnements, physiques et numériques.

Les jeunes réalisent, produisent et mettent en lumière leurs expériences. Ils sont à la fois témoins et acteurs. Ils font partager par la vidéo leurs pratiques, leurs cheminements et leurs idées. Ils contribuent ainsi à mettre en évidence les dynamiques entre les lieux, les personnes, les écrans, les réseaux sociaux en ligne et hors ligne. Ils proposent de nouvelles approches, plus intégrées ou plus maniables, de nouvelles passerelles entre des univers qui d'habitude sont seulement juxtaposés.

#### Le descriptif du projet vidéo

Souhaitant associer jeunes et professionnels à cette étude-action, les chercheurs ont proposé au responsable du PIJ partenaire de l'étude une démarche de co-construction permettant à un jeune d'être associé aux

---

garçons (54 %) ont fréquenté le réseau IJ du département en 2015 ; l'âge médian de ce public est de 22 ans ; si les jeunes en recherche d'emploi constituent aussi la population qui fréquente en priorité les structures IJ, les étudiants sont beaucoup moins représentés que dans notre enquête.



investigations en autonomie. Une proposition a été faite à Valentin (20 ans), jeune réalisateur vidéo et ancien lycéen d'un établissement collaborant avec le PIJ.

En tout 31 lycéens de 15 à 19 ans ont été interviewés et filmés dans un format court (3 à 6 minutes), au sein du lycée, sur leurs pratiques d'information et sur leurs rapports aux plateformes numériques et réseaux sociaux. Les jeunes étaient filmés et interviewés par le jeune réalisateur (le responsable du PIJ a participé en partie aux interviews). Deux heures d'enregistrement ont été mobilisables.

Un montage de 10 minutes a été réalisé par Valentin en collaboration avec l'équipe de l'étude exploratoire. Les perceptions et pratiques de jeunes sur quatre réseaux sociaux ont été sélectionnées. Une séquence est également consacrée à l'articulation entre les lieux d'accueil physique et le numérique. La démarche est présentée et analysée dans ce rapport.

### 1-3 BILAN SUR LES OUTILS METHODOLOGIQUES

Des méthodologies différentes ont ainsi été combinées, d'une part, en réponse à la nature exploratoire de l'étude-action et, d'autre part, dans l'objectif, mentionné ci-dessus, d'expérimenter des outils de recueil, d'observation, de concertation avec des acteurs de l'IJ ainsi que des formes de participation des jeunes aux démarches de veille et, peut-être à terme, de conception de contenus de l'offre. Il est possible d'ores et déjà de tirer quelques enseignements des différentes méthodologies employées au cours de cette étude-action.

#### 1-3-1 L'importance de l'approche en face à face et de l'observation *in situ*

Les méthodes d'investigation en sciences sociales sont bien entendu impactées par le numérique et l'intègrent dans leurs méthodologies – de nombreux travaux l'attestent aujourd'hui –, et il nous paraît important d'observer et d'analyser des pratiques par le numérique. Toutefois, la démarche menée a montré qu'il restait également essentiel d'avoir recours à des approches qualitatives en face à face et d'utiliser l'observation participante dans différentes situations pertinentes par rapport à l'objectif (sessions collectives avec divers publics, situation d'accueil en PIJ/BIJ...).

Nombre de chercheurs sur le numérique ont déjà relevé cette nécessité, en particulier au sujet de populations d'étude jeunes, dont les contextes et les parcours d'information sont plus contraints que ceux des adultes<sup>12</sup>. Un

---

<sup>12</sup> On peut citer par exemple Danah Boyd dans un récent article : « Bien que je mène depuis plus de dix ans de l'analyse de contenus en ligne, j'ai constaté que je ne peux accéder à une compréhension en profondeur des pratiques médiées des personnes sans m'entretenir avec elles en face à face, au moins dans un des environnements physiques qu'elles habitent. [...] Appréhender ce que les adolescents font et pourquoi ils le font nécessite à la fois de la triangulation [des outils de recueil] et de la persévérance. Cela nécessite de s'immerger dans la culture adolescente et de parler avec les adolescents de leurs pratiques. Les médias sociaux peuvent accroître la visibilité de certaines pratiques adolescentes mais n'en captent pas la totalité. Le plus souvent, appréhender les nuances de la vie adolescente à l'ère des réseaux nécessite de retourner aux pratiques fondamentales. » Boyd D., « Making sense of teen life : strategies for capturing ethnographic data in a networked era », in Hargittai E., Sandvig C., *Digital Research Confidential : The Secrets of Studying Behavior Online*, MIT Press, Cambridge (États-Unis), 2015.

déploiement plus important de ces démarches sera nécessaire, à la fois géographiquement, en nombre d'entretiens, et en diversité de profils.

### 1-3-2 Intérêt et limites des investigations coréalisées avec des jeunes et des professionnels

Il paraît clair que donner davantage de place aux « acteurs », jeunes et professionnels dans le déroulement de ces investigations a tout son sens au vu de l'objectif stratégique énoncé ci-dessus. De plus, on constate que cela apporte un changement de regard et surtout un croisement des regards à toutes les étapes du protocole (et non plus seulement en dernière analyse). Ceci permet certainement aussi un approfondissement des analyses, non seulement parce qu'elles intègrent plusieurs points de vue mais aussi parce que leur construction peut bénéficier d'aller-retour fructueux.

Toutefois, l'enseignement ici est que cela nécessite, d'une part, en amont un coaching plus précis que nous n'avons pu mener auprès des personnes (jeunes et professionnels) qui maniaient les outils d'enquête et, d'autre part, une forte présence sur le terrain.

#### ***Prises de vue et interviews en vidéo par un jeune : un changement de regard et de nouvelles interactions pour l'analyse des pratiques***

Comme décrit ci-dessus, afin de susciter et de favoriser une posture réflexive chez les jeunes « témoins-acteurs » de l'exploration, le principe a été retenu, après une phase de concertation et de préparation, d'un tournage d'interviews en vidéo de lycéens par un jeune, assisté d'un directeur de PIJ, mais en l'absence des chercheurs et des pilotes de l'étude, ce qui avait pour but, d'une part, de favoriser le dialogue entre jeunes et, d'autre part, de permettre l'émergence de témoignages plus personnels et le recueil de discours non attendus. Ceci s'est avéré pertinent, car les relances par le jeune vidéaste se sont révélées souvent innovantes, plus pointues et allant parfois plus loin pour éclairer certains aspects paradoxaux des pratiques déclarées par les jeunes interviewés.

L'analyse des interactions filmés/filmeurs lors des prises de vue révèle que :

- les interviewés se montrent plus détendus et plus diserts sur leurs modes de faire ;
- ils se sentent moins évalués sur leurs connaissances (des sites, des logiciels, des plateformes, des structures ou institutions...) ; ils ne se sentent pas jugés sur leurs pratiques, les intervieweurs laissant entendre que les leurs sont assez semblables, ce qui facilite leur expression ;
- ils se sentent encouragés à développer leur point de vue. On obtient aussi des témoignages plus sincères sur certaines pratiques, qu'ils ont tout d'abord niées ;
- le langage utilisé, plus proche de celui des jeunes, facilite également la description d'une pratique ou d'un questionnement et permet de nommer les outils et les lieux avec plus de précision.

#### ***Des limites à ce parti pris dans le recueil***

- Certaines questions ne sont pas suffisamment approfondies et les relances ne sont pas toujours celles que les chercheurs ou les professionnels auraient choisies.
- La neutralité dans les réactions aux témoignages n'est pas toujours assurée.

– Une moindre conscience des enjeux sous-jacents du numérique (par exemple, sur la distinction entre le libre et le commercial) fait parfois dévier de l'objectif.

### ***La co-construction des outils d'enquête avec les professionnels***

Les questionnaires des enquêtes en ligne et les guides d'entretien du qualitatif ainsi que les grilles d'observation participantes ont été soumis à l'équipe du CIJ, qui les a retravaillés.

Malgré une validation du questionnaire en ligne auprès des jeunes usagers des PIJ/BIJ/CIJ, dont la passation a été assurée par les professionnels des structures (ou des personnes en service civique), quelques difficultés sont apparues dans la passation :

- difficulté de certains professionnels à motiver les jeunes usagers à y répondre ;
- certaines questions ont été jugées « trop longues », un des professionnels participants aurait aimé « plus de petites questions courtes » ;
- le questionnaire manque d'attrait au plan visuel, « manque de couleurs, d'esthétique et une mise en page qui ne facilite pas la lecture et n'attise pas l'envie d'y répondre » ;
- le questionnaire est court mais, disent-ils, « c'était compliqué pour eux de se poser dix minutes sur un truc ». Certains sautent des questions ou ne vont pas au bout. Il est vrai, remarquent les professionnels, qu'à cause de la façon dont les jeunes pratiquent les réseaux sociaux, on ne se situe plus dans le même espace-temps, Snapchat, c'est six secondes...

Le test du questionnaire n'a semblé-t-il pas être suffisamment poussé, « on ne l'a pas assez testé ».

Il serait intéressant d'expérimenter un outil introduisant davantage d'interaction dans le questionnaire en ligne (le cas échéant en vidéo, au moyen d'un logiciel adapté à cet effet). Ceci permettrait au jeune répondant d'interagir avec des opinions énoncées par d'autres jeunes (dans une vidéo ou autre). « On peut générer de l'interaction à partir de l'outil vidéo, c'est exactement adapté à notre public », dira un responsable IJ. Le logiciel Sphinx, utilisé pour ces enquêtes, permet aussi de travailler avec de l'image et des vidéos.

Le questionnaire en ligne auprès des professionnels de l'IJ, lui aussi validé par les partenaires locaux, a été perçu comme plutôt difficile. Certaines questions auraient demandé à être formulées de manière plus concrète pour eux... On pourrait s'inspirer des réponses qui ont été données en non directif dans cette première enquête pilote. Par exemple, à la question : « Avez-vous observé d'autres situations du passage du numérique au physique (personne, lieu ou document) ou du physique au numérique ? », des répondants mentionnent : « physique->numérique : dirigé sur le web par l'informateur sur des sites spécialisés », « pour l'e-administration », « pour les dispositifs comme le baby-sitting... », « les problèmes de langue engendrent un besoin d'un accueil physique qui amène un accompagnement au numérique ».

### 1-3-3 Des dynamiques déjà produites autour du travail vidéo participatif

#### ***À la fois outil de recueil, outil de partage et outil de formation***

Les rushes des prises de vue des 31 mini-interviews ont été traités comme un matériau d'enquête et analysés et croisés avec les autres matériaux.

Le montage de dix minutes mentionné plus haut visait, dès l'amont, différentes utilisations :

#### **Pour la recherche-action partenariale INJEP/réseau Info jeunesse sur les dynamiques et les transitions entre le physique et le numérique :**

- comme support d'interviews et de réunions de groupes ;
- comme matériau d'analyse, à croiser ensuite avec les résultats des questionnaires en ligne (jeunes et professionnels).

#### **Pour la formation de professionnels :**

- comme matériel de débat, de discussion ;
- comme introduction à une session sur les RS et l'information.

#### **Pour la valorisation des réalisations du PIJ.**

#### **Pour la valorisation des travaux des jeunes :**

- présentation dans des contextes divers des réalisations des jeunes de la ville ou se situe le PIJ partenaire ;
- présentation du travail du jeune cinéaste.

#### **Pour l'éducation à l'information :**

- outil de tutorat entre pairs ;
- support de sessions en éducation à l'information ;
- support de formation aux réseaux sociaux ;
- appui à la recherche d'information pour jobs, orientation, vacances...<sup>13</sup>

Certaines de ces utilisations ont déjà pris corps dans des réunions et des formations au sein du réseau IJ. La vidéo a déjà été visionnée dans différents contextes (colloques...).

Le thème retenu, celui des pratiques de réseaux sociaux, a permis un véritable apport pour les formations. Le visionnage par les professionnels semble faire bouger un peu les représentations et ouvre vers de nouvelles stratégies d'intervention. Le discours des jeunes comme le support vidéo apporte des pistes pour de futures actions.

« Je suis fortement étonnée car je pensais que Facebook, c'était la plateforme où les jeunes allaient. Et là, on voit qu'ils se rendent compte que ce n'est pas fiable, qu'il y a du piratage, qu'il n'y a aucun contrôle... C'est intéressant pour nous, professionnels, de ne pas se limiter à Facebook mais aussi de considérer des plateformes comme Snapchat ou Twitter. Les jeunes ont un rapport qualitatif et c'est très intéressant. »  
(Informatrice jeunesse.)

---

<sup>13</sup> Extraits du projet.

### 1-3-4 La nécessité de mener les investigations en continu

#### ***La nécessité de mener des approches longitudinales***

Un travail d'analyse diachronique de parcours d'information sur la durée serait pertinent dans le cadre de cette problématique des dynamiques physique/numérique pour l'information. Il n'a pas encore été possible de le mener, dans la limite des moyens disponibles pour cette première approche exploratoire. Ce travail se fonderait sur :

- la technique des récits de vie ;
- l'analyse de traces numériques des recherches d'information, dans différents cas de figure ;
- l'observation participante de recherches d'information, qui confronterait les observations des chercheurs à celles de jeunes et de professionnels.

#### ***Les outils et les modes de faire numériques se renouvellent constamment***

« Si on recommence les interviews vidéo dans quatre ou cinq mois, on aura encore des pratiques, des usages différents, avec les nouvelles fonctionnalités qui vont sortir, ça serait intéressant de le faire tous les six mois », dit un responsable. Plusieurs des plateformes ou usages décrits par les jeunes étaient encore inconnus des professionnels eux-mêmes. Les environnements numériques changent et à chaque changement se redessine la donne des environnements physiques, des compétences et des stratégies d'information.



## 2 - VERS UNE MEILLEURE INTEGRATION ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE : PREMIER BILAN DES CONDITIONS, LEVIERS ET FREINS

---

Comment développer une approche qui relie l'environnement physique à l'environnement numérique dans une pertinence et une cohérence porteuses d'amélioration des parcours ?

Notre objectif pour cette étude-action exploratoire était de progresser dans la problématisation de cette question du rapport entre le physique et le numérique dans les parcours d'information, encore peu construite comme telle dans les perceptions, même si de nombreuses pratiques et méthodes observées concourent actuellement à l'élaborer. Le travail de terrain engagé révèle qu'il est souvent difficile pour les acteurs de percevoir clairement ces cheminements, ces enchaînements, ces synergies, même lorsque, de fait, ils existent. Nous tenterons dans ce rapport de les éclairer, d'en préciser les modalités et les contours et d'en formuler les enjeux stratégiques et méthodologiques.

Cette première approche exploratoire, dans le champ de l'information des jeunes, tend à montrer la nécessité de travailler sur le physique et le numérique dans leurs interrelations car les envisager trop séparément a des effets négatifs à la fois sur les parcours d'information et sur les stratégies des institutions. Il paraît utile de renforcer l'articulation des deux univers et la diversification des approches combinées, en fonction des profils et des contextes locaux. (On a pu constater par exemple, parmi des lycéens d'une même classe, une diversité de pratiques des réseaux sociaux et des grandes plateformes, leurs représentations d'un même réseau social pour une même utilisation étant divergentes.)

Cette Partie 2 propose un bilan transversal sur les conditions, leviers et freins d'une meilleure fluidité et intégration des deux « réalités » (physique et numérique). À l'issue des analyses menées, quatre axes sont apparus comme structurants pour penser ces conditions, leviers et freins :

- les jeux de force du contexte institutionnel, des lieux et du territoire ;
- les systèmes de représentations liées au physique et au numérique ;
- le niveau de maîtrise du numérique et le paysage des compétences ;
- l'équipement des jeunes et les supports d'accès.

Sur chacun de ces axes, différentes configurations physique/numérique peuvent se lire et s'analyser. Les analyses portées par les jeunes et par les professionnels ont été croisées sur chaque axe et nous verrons qu'elles ne sont pas toujours convergentes.

Dans les parties suivantes (3 et 4) seront présentées des analyses plus détaillées de pratiques de jeunes et de professionnels, dans une tentative de clarifier et de visibiliser ces dynamiques entre le physique et le numérique dans les parcours d'information observées sur le terrain. Ces analyses viendront appuyer et démontrer les éléments d'état des lieux stratégiques exposés dans cette Partie 2. La Partie 5 proposera des pistes au plan politique, pédagogique et sur les compétences.

## 2-1 LE ROLE DU TERRITOIRE ET DES LIEUX DANS LES DYNAMIQUES ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE

Même s'il se transforme profondément sous l'effet du numérique et peut se trouver questionné, le territoire local et micro-local demeure une dimension structurante et **façonne ces dynamiques entre le physique et le numérique**. C'est en effet la dimension territoriale qui leur donne sens (ou en révèle des manques ou des dysfonctionnements), tant au niveau spatial qu'au niveau organisationnel.

On constatera que, loin d'éloigner et de mettre à distance, crainte fréquente au sujet du numérique, une stratégie physique/numérique ancrée dans un territoire permet de relocaliser des ressources et des services de façon pertinente et redonne aux espaces physiques tout leur sens. Elle réorganise également les ressources physiques et numériques, leur répartition, leur mutualisation (partenariats...).

### 2-1-1 La nécessité de lieux et de rencontres physiques persiste et se renouvelle

Cette nécessité a toujours existé (par exemple, dans les communautés de fans, de pratiquants...), et, contrairement aux idées reçues, elle ne disparaît pas avec le numérique. Elle peut même être amplifiée (voir par exemple les rassemblements de joueurs de jeux vidéo, le renouveau des concerts en live, du cinéma en salle...). Les formes et les modalités changent. Le numérique peut potentialiser et accélérer des rencontres en physique (avec comme levier, par exemple, les réseaux sociaux). Il peut aussi dynamiser des échanges d'information. Selon les domaines, on observe des espaces physiques différemment reliés ou mis en synergie par rapport aux espaces numériques.

Les politiques locales ainsi que celles de l'Information jeunesse encouragent l'émergence de nouveaux types de lieux (tiers-lieux, co-lieux, fablabs, espaces de coworking...), et ceci est un signe, non seulement de la diversification des usages du numérique dans tous les secteurs (sociaux, culturels, économiques, éducatifs...), mais aussi de l'émergence de nouvelles formes de dynamiques entre le physique et le numérique.

Ceci enfin souligne l'importance des actions hors les murs des points et bureaux Information jeunesse (PIJ/BIJ) comme déclencheur d'un parcours d'information. Ainsi un jeune homme interviewé dans un PIJ dira :

« L'information au PIJ, elle est bien faite. Il y a des affiches du PIJ au lycée. Il y a A. qui vient discuter avec les élèves au lycée. Je préfère d'abord le physique et après je vais sur Internet ou les réseaux sociaux. Le papier ? C'est rare, on le trouve sur Internet. » (Fabrice, 18 ans.)

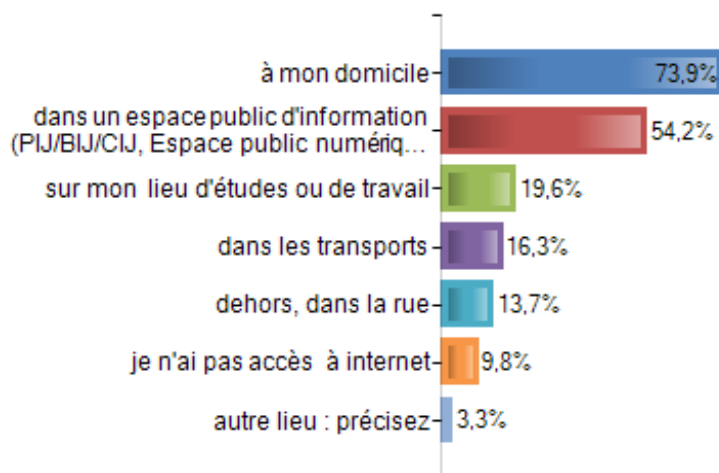
### 2-1-2 Quels espaces physiques/numériques pour un accueil modernisé du public pour l'information ?

#### ***Des transformations en cours des espaces physiques par le numérique***

- Tout d'abord, l'enquête pilote menée dans un réseau Information jeunesse (IJ) départemental met en évidence **l'importance de l'utilisation du numérique dans des espaces publics**, pour la population des usagers des structures IJ.



Question : « Où avez-vous l'habitude d'accéder à Internet ? »



Source : enquête pilote réalisée auprès de professionnels du réseau information jeunesse d'un département d'Ile-de-France.

L'accès à Internet dans un espace public est ici largement supérieur à la moyenne de la population d'un âge similaire, 54 % des répondants (jeunes de 15-30 ans usagers du réseau Information jeunesse) déclarent accéder habituellement à Internet dans un lieu public<sup>14</sup>. **Le développement d'un accès à Internet dans les lieux publics d'information continue donc de se justifier pleinement, au vu de ces résultats.** En revanche, l'accès à Internet sur le lieu de travail ou d'études est très inférieur à la moyenne de la population d'un âge comparable<sup>15</sup>. La notion d'« habitude » est à prendre en compte : les jeunes peuvent avoir un accès théorique à Internet sur leur lieu d'études, sans pour cela l'utiliser habituellement. **Seulement trois sur quatre accèdent à Internet à la maison et un dixième n'y a pas du tout accès.** L'accès à Internet à domicile est ici nettement inférieur à la moyenne de la population d'âge similaire<sup>16</sup>.

Ensuite, ce graphique montre que **l'accès à Internet en mobilité est important, et sous plusieurs modalités.** Ce constat est à mettre au regard de l'utilisation croissante d'un smartphone ou d'une tablette, qui peuvent être connectés à la box familiale et qui sont utilisées au dehors, comme ces résultats le montrent pour 30 % des accès (un peu moins pour les usagers du centre Information jeunesse [CIJ]). Il faudrait pouvoir évaluer s'il y a substitution et dans quelle proportion, cette question ne permet pas de le dire (plusieurs réponses possibles).

• L'analyse de **la relation entre le numérique et l'espace de la structure montre la voie de nouveaux cheminements** qui déboucheront peut-être sur des formes plus abouties d'intégration des deux dimensions. Avec le

<sup>14</sup> Cette même question a été posée par le CREDOC en 2013 : 12-17 ans = 23 % ; 18-24 ans = 45 % ; 25-34 ans = 30 %. Mais elle n'a pas été reposée en 2014 ni en 2015.

<sup>15</sup> CREDOC 2013 : 12-17ans = 71 % ; 18-24 ans ; 46 % ; 25-34 ans = 41 %.

<sup>16</sup> CREDOC 2015 : 98 % des 12-17 ans, 91 % des 18-24 ans et des 25-34 ans. Attention néanmoins au biais lié à une formulation différente des questions, celle du CREDOC fait référence au fait de disposer d'une connexion internet au domicile. La question posée dans notre enquête fait référence à la notion **d'habitude d'accès à Internet**. Le répondant peut avoir une connexion internet au domicile sans pour autant pouvoir l'utiliser habituellement (par exemple lorsqu'il n'y a qu'un seul ordinateur familial ou qu'il est en panne...).

mobile et/ou la tablette, un autre rapport à l'environnement physique de la structure est rendu possible : facilitation des circulations et du repérage dans l'espace physique et fluidification des échanges entre usagers et professionnels durant la visite, et des conversations en temps réel.

Un professionnel évoque par exemple l'idée de créer des podcasts de repérage dans la structure d'information, téléchargeables par les jeunes usagers sur leur téléphone, ce qui leur permettrait une meilleure « navigation » physique dans l'espace et dans ses ressources, que ce soit ceux de cette structure ou ceux d'une autre, vers laquelle le PIJ/BIJ pourrait le diriger et où il se repèrerait ainsi facilement et rapidement. Un autre exemple souvent évoqué, et de plus en plus pratiqué, est celui du QR code<sup>17</sup>, bon outil de lien entre le physique et le numérique dans les structures ou dans l'espace public, quoique encore peu aisément manipulable par certains publics.

### ***Des structures IJ en déficit de notoriété***

Dans les interviews menées auprès de lycéens (donc hors public de l'IJ spécifiquement), rares sont ceux qui connaissent le PIJ, alors même que celui-ci réalise des permanences dans leur lycée. Le logo de l'IJ n'a été reconnu par aucun de ceux à qui il a été présenté. Certains, après description, reconnaissent l'identité de la structure mais n'y vont pas. En revanche, l'image, lorsqu'on leur décrit l'offre, est positive.

« Je ne connais pas du tout cette chose. [Explications sur le logo du CIDJ.] Ben, c'est bien alors, c'est bien pour s'informer. Mais après, moi je ne connais pas du tout mais ceux qui connaissent ou pour faire connaître, c'est sympa aussi et comme ça, ça nous guide. Si on ne sait pas trop comment faire, on peut regarder ça. On peut tomber sur ce site-là par exemple, donc c'est plutôt bien. » (Julia, 17 ans.)

### ***Des complémentarités spatiotemporelles à développer pour relier le physique au numérique et inversement***

Faut-il s'inspirer ici des lieux de fabrication et des tiers-lieux, qui sont par définition des lieux physiques et numériques ? Faut-il aller vers une redéfinition des publics-cibles, au vu du contexte actuel d'usages diversifiés et éclatés ? Faut-il décliner en physique et en numérique les offres et les modes d'intervention ? Sur toutes ces questions, le partenariat local « horizontal » (avec collègues, lycées, bibliothèques, structures socioculturelles, service public de l'emploi...) est déterminant.

Les freins actuels se situent tout d'abord dans le fait que les outils des uns et des autres ne sont pas suffisamment compatibles, ne se « parlent » pas, ne sont pas interopérables. Ceux de certains partenaires n'existent que sous forme physique (guide, plaquette...) et sont donc peu maniables à partir d'un environnement numérique ou mixte.

Un deuxième type de freins est lié au fait que le débat sur la répartition des missions en éducation à l'information et au numérique n'est pas tranché et que les acteurs se renvoient la balle. Nombre de professionnels de l'IJ considèrent que c'est le rôle de l'école de former à la recherche sur Internet et à l'évaluation de l'information. Or,

---

<sup>17</sup> Le QR code peut être lu par un smartphone et permet de déclencher facilement des actions : navigation sur un site internet, accès à une vidéo, accès à un questionnaire qui peut être renseigné en ligne, ajout d'une carte de visite d'un professionnel dans les contacts...

dans notre échantillon presque aucun jeune n'a été formé par son établissement scolaire. Nous y reviendrons en détail dans les parties 3 et 4.

### 2-1-3 Quelle marge de manœuvre localement pour les professionnels de l'Information jeunesse dans l'utilisation du physique et du numérique en synergie ?

Dans chaque contexte local, les attentes des élus, les interactions entre élus et directeurs jeunesse et informateurs jeunesse et, plus généralement, les relations entre le réseau IJ et les institutions scolaires, sociales, culturelles, sportives, sanitaires... peuvent jouer comme levier ou au contraire comme frein pour les dynamiques physique/numérique dans l'information.

#### ***Des marges de manœuvre souvent réduites en termes de moyens, d'accès et de contenus autorisés par les collectivités***

• Le label IJ comporte une obligation pour la commune de présenter l'Information jeunesse sur une page web mais il n'y a aucune obligation à être sur un réseau social. Par ailleurs, **les communes tiennent à garder le contrôle de leur communication et de leur image**. On a pu par exemple relever quelques confusions entre la fonction « communication » d'un réseau social (aller sur un réseau social pour avoir une meilleure visibilité auprès des jeunes) et la dimension éducative et participative que comportent ces outils : pour un professionnel, intervenir sur un réseau social est aussi une forme d'intervention dans le champ de l'éducation aux médias et aux pratiques d'information. **Utiliser les réseaux sociaux c'est aussi développer davantage d'interactions avec le public et favoriser à moyen terme une présence physique**. (Ceci sera illustrée et développée dans les Parties 4 et 5.)

Si, dans l'enquête pilote en ligne réalisée auprès des professionnels, les répondants considèrent en majorité que, dans leur cadre professionnel, la pratique du numérique (la leur et celle des jeunes) « est plutôt favorisée au plan institutionnel », les observations qualitatives ne semblent pas aller dans ce sens. **Il est parfois même difficile aux professionnels de l'Information jeunesse d'accéder aux outils sociaux du réseau IJ lui-même**. Et souvent, les outils statistiques de fréquentation des PIJ/BIJ sont bloqués pour des raisons de compatibilité informatique. Les professionnels qui se créent des marges de manœuvre, par exemple en créant une chaîne IJ sur YouTube, le font avec une grande part de risque pour leur poste. Ces difficultés sont souvent exprimées lors de formations ou lors de temps d'échanges avec des professionnels de l'Information jeunesse. Derrière ces blocages se dessine, semble-t-il, un problème de répartition des missions de chaque service municipal. **Certaines injonctions politiques formulées aux structures peuvent faire obstacle aux missions mêmes de l'IJ**.

« On a un projet de développer un BIJ nouvelle génération en s'appuyant sur tout ces supports, sauf que dans la réalité c'est difficile. M. a fait un film qui est super mais moi, dans la réalité, je n'ai rien. Je n'ai pas les moyens de faire ce genre de film. Il faut savoir aussi que dans la communication que l'on fait, on est hyper contrôlé. Il y a un décalage entre notre envie de travailler et la réalité du terrain. » (Informateur jeunesse.)

« Le problème de toute institution politique, c'est le contrôle de la com'. Au départ, on voulait faire un Facebook jeune, une page pour le service jeunesse et créer un comité rédactionnel avec des représentant des jeunes, du PIJ, de l'animation et de la com'. Cela n'a pas pu se faire pour deux bonnes raisons : pour le service communication ça aurait été beaucoup plus de travail puisqu'il faut démultiplier et, surtout, on allait leur casser leur Facebook. C'est à ce moment-là qu'on a appris des chiffres hyper intéressants d'utilisation du

Facebook de la ville, ils nous ont dit "Si vous nous enlevez la jeunesse et la culture, plus personne ne vient voir le Facebook de la ville". » (Responsable jeunesse.)

• Certaines communes (minoritaires) développent cependant des stratégies de recrutement en IJ orientées sur le numérique, choisissant des professionnels dont le profil constitue un bon point d'appui pour le développement d'une politique qui prend en compte le numérique et l'intègre dans la stratégie globale de la structure. Elles facilitent leur formation continue dans ce domaine pour créer du contenu, alimenter et gérer le site internet, un compte Twitter... Mais cela ne va pas de soi, il faut, de la part des professionnels, démontrer preuves à l'appui la nécessité d'une telle approche afin d'en convaincre les élus.

« Il faut une argumentation, faire une phase de test, passer par une phase de chiffres, d'hypothèses, de diagnostic..., pour vendre après auprès des élus. Nous avons eu la chance qu'ils soient favorables mais nous sommes passés quand même par une présentation, un projet, expliquer la raison du pourquoi, faire des analyses statistiques pour voir si les jeunes étaient sur les réseaux, pour mieux comprendre les pratiques des jeunes. Si on n'a pas les arguments écrits, il faut de l'écrit et il faut des chiffres pour convaincre, pour défendre l'idée. » (Directrice BIJ.)

### **Les réseaux sociaux et les plateformes vidéo comme chemins vers les structures (du numérique au physique)**

Une présence des structures IJ sur les réseaux sociaux et sur les plateformes vidéo serait bienvenue aux yeux des jeunes rencontrés ou interrogés et paraît correspondre à une attente. Nombre d'entre eux y voient une pertinence, cela leur paraîtrait adapté car, disent-ils, ils « passent beaucoup de temps sur les réseaux sociaux ». Certains précisent comme condition que ce soit « drôle » et « pas trop formel ». Instagram, par exemple, serait un support pertinent pour faire connaître le PIJ et pour les sensibiliser à certains sujets, ou Snapchat pour leur annoncer des actions du PIJ/BIJ.

« [Tu penses qu'un organisme comme le PIJ pourrait se servir d'Instagram pour attirer les jeunes, les sensibiliser sur des choses comme l'emploi, la sexualité...?] Oui, pourquoi pas, je pense que c'est une application qu'ont la plupart des jeunes. Avec des photos et de courtes vidéos, ça peut marcher, pour le bouche à oreille et regarder ce qu'ils font. » (Pauline, 17 ans.)

« [Si le PIJ avait une page Facebook ?] Oui, pour ceux qui ne viennent pas au PIJ, ça pourrait les amener à venir. » (Fabrice, 18 ans.)

« [Au PIJ, on pourrait avoir Snapchat pour dire par exemple "aujourd'hui on fait un truc sur les jobs d'été"...] Ça marcherait grave ! [Et des Vine, si on faisait des Vine ?] Ah oui ! [Vous savez que nous faisons des podcasts sur YouTube ?] Non, je ne savais pas. [Et ce serait bien ou pas si on faisait des podcasts où on expliquerait comment on fait un CV...] Oh oui ! » (Amandine et Marina, 17 ans, classe de 1<sup>re</sup>.)

### **Quelle image et quel positionnement de l'institution IJ pour relier le physique et le numérique dans les interactions avec les jeunes ?**

Comment l'institution IJ est-elle perçue ? Son image constitue-t-elle un facilitateur ou un obstacle pour aller à la rencontre des jeunes au moyen de supports variés ? Lui faudrait-il cacher son identité pour interagir avec des jeunes qui souvent ont un rapport distant avec les institutions ? Certains professionnels répondent par l'affirmative, constatant que, *de facto*, un réseau social relaie mieux l'information en provenance de l'IJ si c'est sur une page non identifiée IJ.

Par ailleurs, ceux des professionnels qui ont testé des formules de prise de contact par les réseaux sociaux considèrent qu'elles les rapprochent des jeunes, « humanisent » leur équipe aux yeux de ceux-ci. (Nous y reviendrons en détail dans la Partie 4.)

En tout état de cause, une telle approche, allant du numérique vers le physique au moyen des réseaux sociaux, suppose une bonne connaissance des modes relationnels des jeunes sur les réseaux sociaux ainsi que des liens et prolongements dans les réseaux réels. Nous verrons dans la Partie 3 que le réseau relationnel physique est constamment pris en compte dans les stratégies sur les réseaux sociaux, qu'il crée des obligations et qu'un ensemble de normes y a cours.

« On se rend compte qu'il y a un meilleur engagement des jeunes sur des pages où il n'y a pas le logo institutionnel affiché, à chaque fois qu'il y a une neutralité, une accroche avec une page du style "Tous les jobs, tout l'emploi pour toi", presque comme si c'était construit par un autre jeune, là il y a tout de suite un engouement. On arrive à relayer l'info, à cacher notre identité mais à relayer quand même l'information et à la pousser auprès de ce public, et ça marche mille fois mieux que notre page avec le logo arboré. Du côté de Grenoble, ils ont développé ce type de page. » (Responsable IJ.)

« Il y a un climat de confiance qui s'instaure à partir de la page (Facebook). Les jeunes ont besoin d'être rassurés sans être là physiquement. Ils posent les questions de manière anonyme. C'est révélateur car nous sommes trop institutionnels, ils n'ont pas envie de venir nous voir. Ça humanise un peu l'équipe. On peut parler le langage jeune. Ça créé du lien. Ça favorise même quand il y a des gens qui ne nous connaissent pas. **Ils viennent dans la structure parce qu'il y a eu ce lien qui a été créé.** » (Directrice BIJ.)

## 2-2 LE ROLE DES REPRESENTATIONS DU NUMERIQUE ET DU PHYSIQUE CHEZ LES PROFESSIONNELS ET CHEZ LES JEUNES

Les représentations sont un deuxième axe pour la compréhension des modes d'interaction et, le cas échéant, d'intégration du physique et du numérique dans l'information des jeunes. Mieux en connaître le fonctionnement permet de mieux comprendre les types de choix de supports, de cheminements d'un support à un autre, et également de réfléchir en prospective en fonction de vécus précis. Certaines représentations du numérique chez les professionnels et chez les jeunes peuvent faire obstacle à une bonne intégration entre le physique et le numérique. D'autres au contraire sont favorisantes ou dynamisantes.

### 2-2-1 Du côté des professionnels, des représentations souvent clivées du physique et du numérique

***Souvent une vision du numérique comme séparé du physique (le service en face à face, l'accueil dans un lieu...) et parfois comme une concurrence menaçante***

Le numérique est souvent vu comme « l'opposé du physique », c'est-à-dire comme « une autre manière d'avoir une information », ou encore comme une simple déclinaison, certains professionnels voyant Internet comme un support de plus, ce qui peut dénoter **une centration sur le support plus que sur la démarche.**

Et, pour beaucoup, le numérique représente encore **une menace pour la relation en présentiel** entre le jeune et le professionnel, ou tout au moins « l'appauvrit ». Ils expriment souvent leur hantise de voir leur structure fonctionner comme « un libre-service ».

« Le numérique, pour moi, c'est une autre manière... un moyen différent. C'est l'opposé du physique, mis en place via les TIC., et qui permet d'avoir d'autres pratiques. C'est du virtuel car, si par exemple on est sur Skype, ce n'est pas du physique, c'est forcément opposé. Skype, c'est la réalité mais c'est un autre moyen de se voir de manière simultanée. Mais on n'est pas dans le fictif. C'est une autre manière d'avoir une information. » (Informatrice jeunesse.)

« Le numérique, ça peut appauvrir la relation si tu dis au jeune : "Débrouille-toi et va sur l'ordinateur", et qu'il n'y a pas de lien ou d'échange. Je dis souvent à des jeunes : "Nous ne sommes pas un libre-service". » (Informatrice jeunesse.)

« Pour leur parler, c'est à peine si tu dois leur envoyer un "Snap". C'est un peu triste. Ils sont ouverts sur le monde mais pour leur quotidien... C'est un peu triste. » (Informateur jeunesse.)

Cette crainte de la "concurrence" du web peut entraîner des stratégies de court terme destinées à faire revenir le public en structure. On observe par exemple des stratégies consistant à mettre sur Internet des propositions qui nécessitent ensuite un déplacement du jeune usager dans la structure physique pour obtenir l'information annoncée sur le site. Le numérique devient alors une sorte de produit d'appel sur le web pour faire venir les jeunes dans la structure, alors même que l'information pourrait être donnée à distance. On le voit par exemple dans le cas d'offres d'emploi et de jobs d'été. Un responsable explique : "Avoir Facebook, oui, mais mettre de l'info et des services sur le web, non, parce que cela ferait que les jeunes ne viendraient plus dans [leur] PIJ. Il y a encore cette idée qu'Internet va les concurrencer.

***Selon les professionnels, entre les sources physiques et numériques, il existe chez les jeunes une « coupure psychologique »***

Selon eux, les jeunes appliquent des critères de fiabilité et de légitimité de la source différents dans l'environnement physique et dans l'environnement numérique. Des professionnels rencontrés mettent en particulier l'accent sur les « croyances » des jeunes de leur public dans le « mythe de l'Internet », où tout serait vrai et où il n'y aurait pas besoin de faire une recherche.

Certains considèrent aussi que les jeunes pensent tout maîtriser en numérique et ne désirent pas apprendre. Et ils en veulent pour preuve le fait que les ateliers d'initiation au numérique ne les intéressent pas. (Nous y reviendrons plus longuement dans la Partie 4.)

« Par rapport à leurs croyances ou à leurs dires, le mythe de l'Internet, quand Internet a dit, c'est forcément vrai et il n'y a pas besoin d'aller creuser ailleurs, pour eux ça dépasse la télé, très largement [en fiabilité]. Et quand je dis Internet, ça comprend les réseaux sociaux. Je pense que là, il y a un manque cruel, que ce soit Twitter ou Facebook, si on a dit ça, c'est que c'est vrai. » (Informateur jeunesse.)

« Il y a une telle coupure psychologique, c'est-à-dire que, dès l'instant où on est sur le numérique, il n'y a plus un rapprochement avec l'environnement réel où "je vois bien qui est en face de moi et je lui pose des questions pour savoir qui il est et ça m'aidera à savoir sa légitimité". Alors que, quand on est sur le numérique, il n'y a pas ça, alors peut-être parce qu'ils sont habitués à ce qu'on y dise ce qu'on veut, il y a un tas de choses qu'ils ne remettent pas en question. » (Informateur jeunesse.)

***Pour des professionnels, les jeunes « éloignés de l'information » n'auraient pas besoin du numérique mais d'une aide concrète***

Beaucoup décrivent leur public comme en grande partie incapable d'utiliser à bon escient le numérique pour leur information. Mais la question de la facilitation des pratiques numériques ne se pose pas pour ces professionnels, car cela ne correspond pas à une attente des jeunes, ce n'est pas un besoin ressenti, ils insistent sur le fait que le public qui fréquente leur structure n'est pas prêt à cela. Ils se « rassurent » en se disant que ce type de jeunes aura toujours besoin d'une structure.

« Il y a des jeunes pour qui le numérique facilite mais ce ne sont pas les jeunes qui viennent chez nous. C'est seulement quand ils ont une bonne maîtrise ou pour un jeune qui a un intellect bien fait parce qu'ils ne se laissent pas noyer par des tas de trucs. Pour des jeunes qui ne maîtrisent qu'un peu, ce n'est pas sûr qu'ils arrivent à faire le tri dans toute cette information. J'ai du mal à motiver les jeunes pour qu'ils viennent à la permanence du Pôle emploi au PIJ, je leur explique qu'on va les aider à mettre leur CV en ligne, qu'ils vont avoir beaucoup d'offres mais il faut batailler pour qu'ils viennent. » (Informatrice jeunesse.)

« Il faut aussi prendre en compte que les jeunes qui viennent dans notre structure, à la base ils ont besoin de l'information, sinon ils seraient chez eux sur leur PC. Et ce résultat est plutôt rassurant pour nous. » (Professionnel CIJ.)

Ces perceptions peuvent déboucher sur **un discours paradoxal** chez certains professionnels, nombre de nos interlocuteurs affirmant à la fois la nécessité d'innover avec le numérique et, dans le même temps, cette incapacité irréductible de leur public à tirer profit du numérique pour leur information. Et ceci d'autant plus que, pour eux, la mission d'initiation au numérique pour l'information relève des autres institutions que la leur (école, centres sociaux...). (On reviendra sur cette question dans la Partie 4).

***Une vision des réseaux sociaux chez les professionnels qui peut faire problème***

Certains professionnels, nous le verrons, ont une vision normative des réseaux sociaux et une volonté d'en circonscrire les pratiques, qu'ils considèrent comme des pratiques passives. Ainsi dans un PIJ, une professionnelle estime qu'il faut éviter de « faire un peu n'importe quoi ». Les pratiques qui sortent du cadre strict de l'Information jeunesse ne sont donc pas autorisées. Les réseaux sociaux sont souvent perçus au regard de représentations médiatiques et leur potentiel rôle éducatif n'est pas considéré.

« Alors Twitter, non. Et puis de toute façon, à mon avis Twitter est mort. Parce qu'aujourd'hui il y a plus de gens qui se désinscrivent que de gens qui s'inscrivent. Je ne connais pas un jeune, dans notre fréquentation, qui a un compte Twitter. Ceux que je connais qui ont un compte Twitter ont un certain niveau d'études. Je ne vois pas du tout quels peuvent être les usages éducatifs de Twitter. » (Responsable secteur jeunesse.)

**2-2-2 Du côté des jeunes, des représentations qui peuvent faire obstacle à des parcours fluides entre le physique et le numérique**

***Des représentations clivées entre outils de communication et outils d'information***

Une majorité des jeunes rencontrés, même en cas de pratique intensive d'Internet, a une perception dénotant une sorte de clivage entre des outils numériques utiles avant tout pour communiquer ou se distraire, et des sources traditionnelles (numériques ou physiques) vues comme plus sérieuses et plus fiables. Nous verrons dans

la partie 3 que ceci a des conséquences sur leurs pratiques d'information, en particulier pour s'informer sur les réseaux sociaux.

Pour beaucoup, par exemple, le mail est perçu comme un outil « formel », qui n'est pas utilisé au quotidien, qui fait « pro », mais qui n'est pas vécu comme un vecteur quotidien d'information. Ils ne s'en servent que dans le cadre de leurs études, ou à défaut « si tu n'as pas le numéro de la personne ».

Skype n'est pas non plus perçu comme moyen de s'informer, mais comme « un bon moyen de communication », même lorsqu'il est pratiqué intensivement.

Chez certains jeunes existe une représentation floue et un peu naïve des moteurs de recherche. D'autres au contraire savent qu'il faut être vigilant à propos de Google même si c'est une « bonne source d'information ». Un jeune lycéen trouve Google plus fiable car, d'une part, il y a, pense-t-il, « une classification » et d'autre part, on peut croiser les informations sur différents sites.

« Google, je préfère à tous les autres moteurs de recherche parce que ça va plus vite, il y a plus de choses et il n'y a pas de pub, dans Yahoo il y a toujours des vieilles pubs. [Tu penses que c'est une bonne source d'information, qui est assez fiable ?] Ben, si tout le monde l'utilise, je pense, oui, j'espère. » (Céline, 17 ans.)

« Google, c'est Internet, pour moi il n'y a pas de doute. Après, on peut trouver pas mal de conneries aussi sur Google mais bon, Wikipédia et tout ça, c'est quand même pratique, et il y a YouTube, enfin voilà quoi, c'est une bonne source d'information, Google. » (Vivien, 15 ans et demi.)

***Pour les réseaux sociaux, la représentation de loisir et de sociabilité domine et fonctionne comme un frein à l'information***

Même s'ils en voient le potentiel pour s'informer, beaucoup perçoivent les réseaux sociaux d'abord comme des lieux pour raconter sa vie et faire des blagues. Par exemple, Snapchat pour l'information représente pour la plupart une idée incongrue, tant est dominante la représentation d'une application « drôle », de « jeu ».

La représentation des réseaux sociaux chez les jeunes est d'abord celle de lieux non professionnels et où l'on ne rencontre pas les professionnels de l'information. Ils ne sont pas perçus comme des lieux d'information, « ce n'est pas fait pour ça », disent-ils. Ceci a des effets contre-productifs pour les démarches d'information s'ils sont vus comme des sites uniquement ludiques et de sociabilité entre proches. Et nous verrons plus loin (Partie 3), que lorsque, de fait, ils s'y informent, la démarche d'information n'est pas perçue comme telle si elle est faite sur les réseaux sociaux.

« Snapchat, je l'utilise beaucoup parce que je trouve ça drôle comme moyen de communication. [...] Moi, je n'utilise pas Discover, ça ne m'intéresse pas mais ça peut être utile pour certaines personnes. Parce que Snapchat je l'utilise plus comme une application pour communiquer de manière drôle, disons que c'est une plateforme un petit peu de jeu pour moi. » (Audrey, 18 ans.)

« Vine, une source d'information ? Pas vraiment. On peut avoir des teasers pour des musiques ou quoi que ce soit mais vu le concept de Vine, ce n'est pas fait pour ça. » (Raphaël, 16 ans.)

Une exception dans notre échantillon : un lycéen voit Snapchat comme une application qui « nous socialise », nous fait « découvrir le monde ».



« Snapchat, je trouve que c'est très bien parce que, par exemple, on peut découvrir le monde dans un sens, avec les stories sur le monde, par exemple, je pense à la story sur Amsterdam, c'est des trucs qui font rêver. On dit que les réseaux sociaux nous désocialisent, moi je trouve que Snapchat c'est un des seuls réseaux qui nous socialise en fait, et qui nous fait découvrir des choses de manière générale. Par exemple, on n'a pas tous l'argent pour voyager partout dans le monde mais Snapchat avec leurs stories nous... enfin ce n'est pas la même chose mais ils essaient que ça y ressemble au maximum et qu'on sente l'ambiance qu'il y a. » (Pierre, 17 ans.)

### ***L'image qu'ils ont des réseaux sociaux n'est en général pas celle de la fiabilité pour s'informer***

Cette utilisation surtout sociale des réseaux sociaux les rend moins fiables à leurs yeux. Beaucoup utilisent les réseaux sociaux plus pour le « personnel » que pour le « professionnel ». Des utilisateurs réguliers des réseaux sociaux ont une confiance très relative dans la fiabilité de l'information, c'est une source d'information « pas sûre ». Facebook n'est pas fiable partout, il faut choisir les pages qu'on « like », déclarent-ils. On peut y trouver des informations sur « tout et n'importe quoi », « parfois de la vraie info et aussi on peut trouver des choses un peu stupides ». Et il est difficile de sélectionner l'information. Facebook ne leur paraît donc pas très utile pour s'informer « vu ce qu'on apprend dessus ». Si les comptes sont « officiels », certains les distinguent bien des autres types de comptes.

Les représentations sont plus négatives lorsqu'il s'agit des réseaux sociaux qu'ils ne pratiquent pas. Nos enquêtes et observations révèlent que, même dans un groupe relativement homogène, chaque jeune construit sa propre configuration de réseaux et de plateformes qu'il pratique. Et il perçoit les autres services à travers le peu qu'il en connaît ou les rumeurs qui circulent autour de lui. Facebook, c'est « un peu trop narcissique », sur Twitter on s'expose trop, c'est à éviter. « Vine, je ne l'utilise pas. Comme source d'information ça doit être bof bof, quoi. » (Benjamin, 18 ans.)

« J'ai créé une page Facebook il y a quatre ans et je n'y suis pas vraiment allé, enfin, je ne suis pas vraiment accro à Facebook. Je n'adhère pas trop à l'idée de pouvoir poster un commentaire, de pouvoir le liker, je trouve ça un peu trop narcissique. Oui, ça peut être une source d'info mais après ça dépend ce qu'on suit, comme par exemple, les dernières informations de Coca-Cola, je m'en fiche. Mais si c'est par exemple *Le Monde* ou un truc comme ça, ça peut être plus intéressant mais je ne sais pas si *Le Monde* a une page Facebook. » (Vivien, 15 ans et demi.)

« Je n'ai pas Twitter parce que ça ne m'intéresse pas trop, je trouve que ça n'a pas trop de sens, enfin on doit juste mettre ce qu'on fait dans notre vie, je trouve que c'est notre vie privée, on n'a pas besoin d'exposer ça sur les réseaux sociaux. Et je ne trouve pas qu'on peut y trouver des informations fiables ni rien parce que, pour moi, c'est un réseau sociaux, c'est Internet, tout le monde peut mettre tout et n'importe quoi. » (Nina, 15 ans.)

### ***Les plateformes vidéo n'ont pas toujours une image de fiabilité***

Sur YouTube ou Dailymotion, par exemple, certains trouvent qu'il y a trop de contenus variés pour être sûrs que ce soit fiable. Et ici, à nouveau, ce sont des sources d'information qui ne sont pas perçues comme telles, ce qui dénote un rapport différent à l'information, sur lequel nous reviendrons de façon approfondie dans la Partie 3.

« YouTube, j'utilise fréquemment, je vais voir s'il y a de nouvelles vidéos des personnes auxquelles je suis abonné. Une bonne source d'information ? Ça dépend, on ne peut pas être sûr, mais quand il y a trop de choses qui sont diffusées, ça peut être tout et n'importe quoi. » (Oscar, 17 ans.)

« Dailymotion, il m'arrive d'y aller juste pour regarder des vidéos en fait, c'est bien pour les vidéos qu'il n'y a pas ailleurs, moi j'aime bien. Mais après, s'il y a des reportages sur des choses dans le monde, va savoir si c'est fiable ou pas, on ne sait jamais vraiment si c'est fiable ou pas de toute façon donc... Mais ça peut être une source d'information, s'il y a des reportages, par exemple des reportages animaliers, en général c'est fiable ! » (Julia, 17 ans.)

« [Penses-tu que les clips et les vidéos sont des sources d'information ?] Non, c'est plus pour s'amuser. [Et si le PIJ faisait des vidéos sur les métiers ?] Je regarderais vite fait, mais franchement, sans plus. » (Nadège, 20 ans.)

## 2-3 LE NIVEAU DE MAITRISE DU NUMERIQUE IMPACTE LES DYNAMIQUES ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE

Dans nos enquêtes et observations, on relève **des niveaux très inégaux de maîtrise du numérique pour l'information**, même dans des groupes homogènes, comme on l'a évoqué. Ceci est en partie la conséquence de l'autodidaxie régnante dans le domaine même pour cette génération, car le numérique en tant que culture et en tant que discipline transversale n'est devenu une priorité pour l'école que depuis peu. En revanche, l'école et les institutions ont mené depuis longtemps des politiques de prévention des risques d'Internet et les jeunes ont désormais **une bonne conscience des dangers et une relativement bonne gestion de leur présence numérique**. On constate que, surtout chez les plus jeunes, une étape est passée.

Mais, observent les professionnels de l'IJ, il y a aujourd'hui d'importantes lacunes en termes de connaissance de l'écosystème numérique et de techniques de recherche d'information. Ils décrivent leur public comme majoritairement peu averti et mal à l'aise avec la plupart des actes à réaliser dans l'environnement numérique : messagerie, partage de documents, recherche d'information, recherche d'orientation, de job, d'emploi, démarches administratives... Ils déplorent le fait que les jeunes ne transposent pas par eux-mêmes dans tous ces domaines ce qu'ils savent très bien faire en numérique pour le loisir et la sociabilité. Par exemple, des adolescents maîtrisant parfaitement le partage sur Snapchat ou Facebook sont incapables de partager des documents sur d'autres supports numériques.

« Ils ont des pratiques assez prudentes, assez conscientes des dangers, qui ressortent dans leurs discours, cette génération, je pense qu'ils l'ont pris en compte. Mais ils n'ont pas pris en compte l'exploitation des données derrière. Ils ont pris en compte ce que c'est que la vie privée et comment on la gère. On passe à un autre stade maintenant. » (Responsable IJ.)

Dans un tel contexte, des passages du physique au numérique et inversement, ou des synergies au profit de meilleurs parcours, ne s'opèrent que très rarement et à la marge. En structure, bien logiquement l'entrée par le physique prime et prend tout son sens mais nous verrons que, si elle peut représenter un levier, elle peut aussi devenir un frein à une bonne complémentarité entre les différents supports et environnements.

### 2-3-1 Selon les professionnels de l'IJ, les jeunes y compris de bon niveau de formation ne maîtrisent pas bien la recherche d'information sur Internet

#### **Une maîtrise limitée dans tous les domaines de l'informatique et du numérique : architecture, lieux, outils**

Les professionnels interviewés et ceux ayant répondu à l'enquête pilote en ligne font état d'une **situation devenue très préoccupante dans le contexte actuel de numérisation de toutes les démarches**. « Au moment des vœux sur APB, avez-vous vu la détresse de certains jeunes ? Il faut un accompagnement. » Ils s'expliquent mal de telles lacunes, et se disent « surpris » devant des décalages et des retards de formation en numérique qu'ils pensaient ne concerner que leur propre génération. « On a un fort pourcentage de ceux qui fréquentent la structure qui ne savent pas utiliser les outils numériques. » Certes, tous les jeunes ne cumulent pas tous les handicaps, mais les problèmes de maîtrise du numérique sont nombreux et font obstacle à des parcours d'information harmonisant efficacement le numérique et le physique (lieux, présentiel, documents papier).

– **Une ignorance très répandue de l'architecture des services du Web.** Des lycéens de bon niveau confondent, par exemple, moteur de recherche et navigateur. Rares sont ceux qui relient YouTube à Google. D'une manière générale, la stratégie englobante et centralisatrice des plateformes a fortement pris sur eux. Par exemple, pour certains, « Internet, c'est Google ». L'idée de choix, par exemple pour des logiciels libres, est peu familière même pour les plus compétents. « Ils savent utiliser les outils mais pas vraiment qui fait quoi, ni comment ça fonctionne. » (informateur jeunesse.)

– **Des lacunes dans les techniques nécessaires à la manipulation des outils.** Certains ont du mal à ouvrir Internet, à ouvrir Word et même à écrire une adresse internet valable, parfois ils ne savent même pas où l'écrire.

– **Une méconnaissance des outils qui pourraient leur être utiles tout au long du parcours.** Il s'agit ici des outils du quotidien, par exemple la messagerie, l'agenda électronique...

« Je suis très surpris, ils ont un mal fou à envoyer un mail, ils ne savent pas, même sur leur propre boîte mail. Parce qu'ils doivent plus s'envoyer des SMS ou peut-être que sur leur téléphone ils sont habitués, ils ont une touche de raccourci, mais envoyer un mail ce n'est pas une évidence pour beaucoup. Et pourtant, on pourrait penser que tout le monde sait le faire maintenant, surtout quand on est jeune et qu'on est habitué au numérique. » (Informateur jeunesse.)

« Pour des actions de la vie pratique, prendre un billet, voir des horaires, tout ce qui est le quotidien, ils n'ont pas intégré cette logique numérique en eux. Ils sont juste dans la consommation de gros tuyaux qui leur permet d'être en contact avec leurs communautés. C'est surtout la génération préados. Après, on va avoir des publics étudiants, des publics avertis qui savent. » (Responsable IJ.)

#### **Mais il n'existe pas de consensus sur les profils concernés par ces lacunes**

Les analyses des professionnels divergent sur les profils de jeunes manquant le plus de maîtrise, certains l'attribuant uniquement aux jeunes défavorisés ou tôt déscolarisés, et plutôt aux garçons, d'autres à tous les profils de jeunes. Pour certains professionnels rencontrés, la fracture des usages est en nette aggravation. Mais pour d'autres, l'âge est bien plus clivant que le niveau scolaire ou le milieu social.

Souvent, les professionnels notent que, dans leur public, les filles sont plus férues d'informatique, de mail..., ce qui leur donnerait un avantage dans leur parcours d'information et leur utilisation des ressources institutionnelles.

On peut évoquer, pour éclairer ces résultats, une étude suisse récente sur les pratiques des jeunes pour s'informer sur Internet<sup>18</sup>, même si elle porte seulement sur la tranche des 12-19 ans. On y relève également des différences selon le sexe : « Les garçons consultent plus fréquemment les portails vidéo (G : 84 %, F : 75 %), les moteurs de recherche (G : 85 %, F : 72 %), les portails d'info de journaux (G : 84 %, F : 43 %) et les podcasts (G : 5 %, F : 2 %). Les filles préfèrent rechercher des informations sur les réseaux sociaux (F : 83 %, G : 72 %) et les blogs (F : 14 %, G : 9 %). » Et il est intéressant de noter que cette étude ne constate « aucune différence notable statistiquement entre les jeunes de localités urbaines et rurales, et les différents niveaux de formation. Aucune différence significative n'apparaît non plus en fonction du pays d'origine. Il en va de même pour le statut socio-économique » (à l'exception d'une plateforme de sport fréquentée davantage par les jeunes garçons de statut élevé).

« J'aurais tendance à dire que les garçons sont encore plus loin du numérique que les filles, en termes du public qui nous fréquente. Tout simplement parce que les garçons décrochent plus tôt scolairement que les filles, donc automatiquement ils sont plus loin du numérique. Vous allez avoir plus de garçons qui vont avoir juste des téléphones mobiles, qui font juste téléphone et un peu SMS, que de jeunes filles, qui ont plus tendance à savoir utiliser l'informatique, les boîtes mail..., ce que j'appellerais la base des outils numériques, elles le maîtrisent plus quand même. » (Informateur jeunesse.)

« Cela dépend de l'âge. Les 16-17 ans ont une bonne connaissance de la pratique numérique mais ils ne sont pas dans la prévention, l'interprétation, on va les sensibiliser sur les dangers. Pour les plus âgés (25-26 ans) c'est différent, ils sont plus réticents. Il y a quelques différences par rapport au profil, ceux qui ont une bonne culture générale vont mieux maîtriser, mais ce n'est pas parce qu'un jeune est défavorisé qu'il aura plus de difficultés. L'accès se fait, c'est sur la compréhension et l'utilisation que la différence va se faire. Mais je ne veux pas stigmatiser, je connais des personnes qui sont de milieu défavorisé et qui maîtrisent parfaitement. » (Informatrice jeunesse.)

« J'avais plutôt une croyance que c'était dû à un problème social, manque d'argent ou des parents qui n'ont pas un métier très élevé socialement, et je m'aperçois que ça balaie quand même un petit peu tous types de gens, même si on n'a pas évidemment toute la population représentée au PIJ mais on fait différentes actions et on balaie différentes couches sociologiques et je constate la même chose un peu partout. Et peut-être bien que les garçons sont un peu plus bloqués encore que les filles. » (Informateur jeunesse.)

### 2-3-2 Les choix entre le numérique et le physique sont régis par le niveau de compétence numérique

Nos enquêtes montrent que les jeunes que l'on pourrait qualifier de faibles pratiquants d'Internet y font peu de recherche d'information et seulement dans un ou deux domaines qu'ils connaissent déjà bien (le sport, la musique...), toute autre recherche sera prioritairement menée auprès de personnes physiques. Tandis que ceux qui sont plus à l'aise auront davantage tendance à privilégier Internet pour leurs recherches.

---

<sup>18</sup> Willemse I., Waller G., Genner S., Suter L., Oppliger S., Huber A.-L., Süß D., *JAMES – Jeunes, activités, médias – enquête suisse*, Haute École des sciences appliquées de Zurich (ZHAW), Zurich (Suisse), 2014.

### ***Des jeunes expriment leur difficulté dans la recherche sur Internet et leur préférence pour la sollicitation en physique***

#### **Même des jeunes férus des réseaux sociaux se sentent perdus pour la recherche d'emploi sur Internet.**

Ainsi l'exemple d'une jeune fille de 17 ans au parcours scolaire satisfaisant, pratiquant quotidiennement Twitter et Instagram qui recherche un job d'été : après être allée à la mairie, au centre commercial, au complexe de cinémas et avoir sollicité son entourage, elle se tourne vers Internet mais, dit-elle, « en fait, sur Internet il y a un peu tout et rien et donc c'est un peu dur de se repérer. Donc j'ai déposé quelques candidatures spontanées sur des sites. Et c'est tout. » (Amandine, 17 ans, classe de 1<sup>re</sup>.)

Les jeunes ne semblent pas savoir sélectionner l'information pertinente. Beaucoup ne consultent que les sites placés en tête par Google car ils les pensent plus fiables, « Google, ça fait le tri ». On rencontre des jeunes qui ne cherchent jamais par eux-mêmes sur Internet, ne font aucune veille sur leur filière d'études ou secteur d'activité même s'ils sont en recherche d'emploi, de stage, de job... Ils s'en remettent entièrement à l'informateur jeunesse, qu'ils reviennent voir chaque fois qu'ils ont besoin de faire une recherche.

« J'aime bien Internet mais je trouve que c'est un peu... si tu n'as pas une base, tu ne peux ne pas comprendre. Je préfère aller voir une personne qui s'y connaît. Mes amies, je pense qu'elles préfèrent aussi aller vers les personnes. » (Natacha, 19 ans.)

« Sur Internet ils disent parfois des bêtises tandis que C. [informateur jeunesse], c'est son métier. Il dit des choses qu'il connaît. Par rapport à un écran, on n'est pas sûr que ce soit des ressources vraies. [Vous l'avez testé ?] Non, je ne vais pas trop sur Internet. Sur Internet, je n'ai pas trop le temps, je regarde des films. J'avais des réseaux sociaux mais j'ai tout arrêté, je n'ai jamais été très réseaux sociaux. » (Romain, 18 ans.)

« Internet, c'est plus groupé, alors qu'au PIJ, c'est vraiment détaillé, on sait sur quoi on va tomber exactement. C'est plus précis, ils nous orientent vraiment sur ce qu'on recherche alors qu'Internet, c'est vraiment groupé. Par exemple, il y a deux semaines, le directeur du PIJ nous a dit qu'il y avait un Salon du travail qui allait se faire à La Défense, mais sinon l'information, je ne l'aurais pas eue. Même sur Internet, je ne l'aurais pas trouvée. » (Donald, 20 ans.)

### ***La relation avec une personne est pour certains au cœur de leur parcours d'information***

Les professionnels interviewés reçoivent souvent des jeunes qui ne font aucune recherche par eux-mêmes et s'en remettent à eux pour l'ensemble du processus d'information, pour « un gain de temps », peut-être, analysent-ils. Certains décrivent leur public comme étant « à forte majorité un public déscolarisé, inscrit en mission locale, en recherche d'insertion professionnelle et de quartiers politique de la ville. Donc on est déjà sur un public qui dès le départ est loin de l'information et de l'utilisation des outils numériques. »

Pour ceux qui ont besoin d'une aide pour le CV ou la lettre de motivation, pour s'informer c'est aussi la relation avec la personne qui domine car, disent les professionnels, ils ne « réussissent pas à rentrer dans l'outil ». Certains considèrent que ce public peu éduqué a avant tout « besoin de concret ». Selon ces professionnels, le jeune préfère toujours aller vers « un être humain », à qui il revient de l'orienter. L'entrée par le numérique dans une structure représente « une utopie ». (Nous y reviendrons dans la partie 4.)

Par ailleurs, notons que le bouche à oreille par les pairs continue d'être majoritaire comme entrée vers le PIJ ou le CIJ. Ceci est constaté à nouveau dans l'enquête pilote par questionnaire auprès des jeunes usagers. Et un

professionnel fait remarquer : « Ce n'est pas faute d'être présents en ligne, mais c'est aussi la confiance dans les témoignages des pairs. » (CIJ.)

« Les jeunes qui viennent dans la structure, ils vont sur Facebook, parfois sur YouTube mais pour les autres réseaux sociaux, j'ai l'impression qu'ils en sont encore loin. Les jeunes qui viennent dans ma structure ne viennent pas pour le numérique. **Quand on leur propose d'aller voir le site de l'ONISEP, ils sont complètement perdus s'ils y vont tout seuls. C'est important d'adapter et d'aller au fur à mesure.** » (Informatrice jeunesse.)

« Une utopie, on pourrait dire qu'on pourrait avoir un PIJ avec seulement des PC et avoir un accompagnement sur ces PC. Mais on a une grosse partie de documentation physique parce qu'il y a un besoin des jeunes de repartir avec quelque chose, ça c'est sûr, le virtuel ne suffit pas. Un jeune qui recherche de l'information ne va pas avoir la démarche de fouiller dans les étagères qui sont pourtant classées et thématiques, ni d'aller sur Internet faire sa recherche, son premier geste quand il rentre au PIJ c'est de venir voir un informateur jeunesse pour lui poser la question et c'est l'informateur qui doit avoir ce rôle de l'accompagner vers l'un des deux outils, soit le numérique, soit le physique pour que le jeune l'utilise. Et après, on a une toute petite partie du public qui va commencer à faire leurs recherches sur Internet et qui va venir nous voir pour avoir une confirmation d'une information, voir si les infos qui sont sur le site sont correctes... » (Informateur jeunesse.)

***En revanche, certains jeunes, sûrs de leurs compétences, ne font confiance qu'à Internet et se tournent plus rarement vers une personne***

Ceux-ci disent avoir « plus confiance » en leurs propres recherches que dans les « avis des animateurs ». Ils sont minoritaires dans l'échantillon d'usagers des structures IJ.

Dans l'échantillon de lycéens, certains, même parmi les plus jeunes, ont de bonnes notions de validation de l'information sur Internet. Ils savent mieux identifier la nature d'un site. Ils sont plus avisés dans leur usage de Wikipédia, en complétant avec d'autres sources. Ils manient davantage les critères de fiabilité (source, date, croisements...). Certains se méfient des blogs, des « lieux de liberté » où l'on peut mettre « tout et n'importe quoi, on a juste à prendre un peu l'air sérieux et ça passe, c'est ça qui est dommage ». Ils sont plus nombreux à connaître l'ONISEP, à la fois dans sa version numérique et sa version papier. Chez quelques-uns seulement est présente une vision plus critique du système internet, ils ont des notions sur le cadre légal du numérique, la nature commerciale des sites et sur celle de « back office ».

Enfin, on constate que certains outils d'information du Web social sont mieux connus de ces jeunes que des professionnels rencontrés. Le renouvellement constant des sources sur les réseaux sociaux pose, il est vrai, un défi permanent. Par exemple, Konbini est utilisé couramment par au moins trois personnes de l'échantillon de lycéens interviewés en vidéo dans le cadre de l'étude-action.

« J'ai plus confiance dans les recherches que je fais chez moi. Je préfère me faire une idée moi-même. J'ai plus confiance en moi que dans les animateurs. Je demande aux animateurs, mais pas souvent et je ne tiens pas beaucoup compte de leur avis. Je vais toujours revenir à mon idée à moi. [Comment tu vérifies l'information sur Internet ?] Je recherche comme une malade, je recherche partout et je sens les choses. Je vais sur des forums et je lis ce que disent les autres. [Tu t'informes auprès de ta famille de tes amis ?] Non, j'aime bien chercher toute seule. Pour mon choix d'université, j'ai cherché sur Internet, j'ai postulé sur APB et j'ai été acceptée. Je ne me suis pas informée auprès des profs ou de la famille. Pour la filière de BTS, je cherche sur Internet, j'ai tapé sur Google "BTS tourisme Paris" et j'ai choisi des écoles. » (Nadège, 20 ans.)

« En général, je vais sur Wikipédia pour voir ce qu'ils en disent. Souvent, j'étaye ma recherche avec d'autres sites, parfois des forums. Mais les forums, il faut s'en méfier aussi parce que les sources ne sont pas forcément fiables. Sinon j'utilise la plupart des sites qui m'ont l'air intéressants. » (Dimitri, 17 ans.)

« Je vais plutôt sur Google, quand j'étais plus petite j'allais plutôt sur Wikipédia mais après on m'a dit que c'était mieux d'aller sur plusieurs sites. Donc j'évite Wikipédia, je vais d'abord sur les autres. Je regarde les informations et je vois si elles concordent. » (Juliette, 16 ans.)

### ***Beaucoup ne savent pas se servir des réseaux sociaux pour leur information***

Même s'ils en connaissent le potentiel informatif, par exemple lorsqu'ils voient leurs parents s'y informer, il n'est pas naturel pour eux de suivre des sites d'information ou des comptes d'experts. Sur les réseaux sociaux, ils voient passer des informations par exemple sur des emplois ou des jobs mais « indirectement » et des informations qui ne sont pas suffisamment locales pour eux. Certains connaissent l'efficacité des réseaux sociaux pour rechercher un emploi mais ne le pratiquent pas. Nous reviendrons dans la partie 3 sur les pratiques concrètes des réseaux sociaux.

« C'est rare, mais par exemple dans ton fil d'actualités sur Twitter, des fois tu peux voir des choses genre "j'ai postulé chez Untel, ils recrutent et tout, c'est super cool..." et du coup, tu as l'information indirectement mais après, c'est pas quelque chose que tu vois souvent, souvent. Et en plus, Twitter c'est très ouvert donc des fois, tu vois des gens qui disent "il y a Untel qui embauche", mais qui vivent à Nantes, à Lyon, à Lille..., et ce n'est pas forcément dans ton secteur. Donc il y en a mais ce n'est pas toujours utile pour nous. » (Marina, 17 ans.)

« Sur les réseaux sociaux, il y a plus des demandes d'information, en fait. Par exemple, j'ai un ami qui va dire "je recherche dans telle formation, tel ceci...", on ne va pas nous donner genre une information pour nous en fait, c'est plus pour lui qui en recherche. Il espère que quelqu'un l'aide. Je pense que ça marche parce que je le vois de plus en plus sur les réseaux sociaux donc je pense que ça doit bien marcher. » (Donald, 20 ans)

### ***Aucun ne connaît les réseaux sociaux professionnels***

Les jeunes rencontrés ne connaissent pas les réseaux sociaux professionnels : c'est vrai pour les deux populations étudiées, jeunes fréquentant les structures IJ et lycéens. Tous ignorent l'existence de Viadeo, LinkedIn..., y compris ceux qui sont des utilisateurs intensifs du numérique. Lorsqu'on leur explique de quoi il s'agit, certains sont enthousiastes et pensent que cela représente une source adaptée aux jeunes, « c'est plus utile que nous comment on utilise les réseaux sociaux », d'autres sont sceptiques, s'imaginant qu'ils ne sont pas plus fiables que les autres réseaux sociaux qu'ils connaissent. (On a vu ci-dessus que l'image qu'ils ont des réseaux sociaux était un frein à leur crédibilité pour les sujets « sérieux ».) Des lycéens se disent ouverts au principe du réseau social professionnel mais projettent sur ces réseaux sociaux professionnels la même méfiance qu'ils ont acquise à la suite de mauvaises expériences, « même si c'est des profils vérifiés, je ne fais pas confiance. On peut se faire avoir facilement sur Internet ».

« Viadeo, je ne connais pas. [Explications.] Je pense que ça peut aider mais je ne pense pas que ce soit très fiable, c'est-à-dire pas très sûr en fait, pas très sûr. » (Christel, 18 ans.)

« Viadeo, je ne connais pas du tout ce que c'est. [C'est un réseau social professionnel. Et tu connais LinkedIn ?] Non. Ça peut être une bonne source d'information pour trouver de l'emploi, si on est sûr que c'est fiable et

que les entreprises et les gens qui l'utilisent sont sérieux, il ne devrait pas y avoir de souci. Après, on n'est pas sûr à 100 % des sources. » (Dimitri, 17 ans.)

### 2-3-3 Accueil et services à dominante « physique » : levier et frein à la fois

On peut observer tout d'abord que la stratégie choisie de parcours entre le physique et le numérique ne dépend pas seulement de la recherche d'adéquation aux besoins (explicites ou implicites) des jeunes, mais aussi beaucoup du profil du professionnel, de sa pratique habituelle et de ses compétences. Un accueil et un service exclusivement en physique (présentiel, documents papiers, vécu du lieu...) sont nettement privilégiés par certains informateurs jeunesse. (Nous approfondirons la complexité des raisons et des contraintes dans la partie 4.)

Par ailleurs, des jeunes interviewés se rendent aussi dans la structure pour toute autre chose que l'information, ils viennent aussi pour l'accueil convivial, « les animateurs sympas », la compagnie de leurs amis...

Selon des professionnels, les jeunes qu'ils reçoivent en majorité n'ont pas la notion de « connexion » entre les supports. Se pose alors **la question des moyens et des marges de manœuvre qu'ont réellement ces professionnels pour travailler à l'autonomisation de ceux que l'on considère comme éloignés à la fois de l'information et des outils numériques.** Sans un minimum de démarche pédagogique, ces jeunes ne sauront jamais s'informer seuls, ni manier la complémentarité physique/numérique à leur avantage.

Cela peut aussi se révéler contre-productif car menant à **une forme de dépendance à une ou des personnes, en mode « physique » et donc, on l'a vu plus haut, à la répétition des mêmes demandes. En outre, dans ce cas, ne risque-t-on pas une moindre appropriation de la démarche d'information et des outils ?** Par exemple, des jeunes rencontrés ne mémorisent pas les noms des sites conseillés par les professionnels et donc n'y retourneront pas d'eux-mêmes. Les professionnels décrivent des cheminements et des interactions où le jeune reste « extérieur » aux outils qu'on lui fait manipuler et les différentes facettes de cette sorte de dépendance : « ils restent connectés à nous pour savoir quoi faire après, quelle est l'étape d'après », dira par exemple un informateur jeunesse.

« Ça dépend aussi de l'âge de l'informateur. Moi, je travaille plus sur le papier. Ma collègue va regarder plus facilement sur Internet. Cela dépend aussi du profil du jeune et du profil du professionnel. Les jeunes que nous recevons il faut cependant les accompagner sur Internet... Il y a trop d'infos d'un seul coup. On va leur proposer une fiche métier ou leur passer une vidéo. Ça bloque, ils nous appellent... Et en plus, ils tapent difficilement leur CV. Pour envoyer un mail pour une offre, une recherche d'emploi c'est très difficile, ils y arrivent difficilement seuls, il faut le faire pour eux. Ils oublient leurs mots de passe, ils n'ont pas pigé ce que c'est qu'un mot de passe. Le code confidentiel, ils l'ont oublié. On est obligé de le noter pour des jeunes. Après on dit stop. » (Informatrice jeunesse.)



## 2-4 LE ROLE DE L'EQUIPEMENT DES JEUNES ET DES SUPPORTS D'ACCES

Le niveau et le type d'équipement – à la fois des jeunes, de leur famille, des structures IJ, des établissements scolaires ou de formation, ou des espaces ressources en proximité –, joue un rôle central dans les choix et les cheminements entre le physique et le numérique (et inversement) pour s'informer. Nous approfondirons ici trois problématiques : celle de l'accès à Internet, celle des pratiques induites par l'équipement et celle du smartphone en tant qu'objet clé, à l'heure de sa généralisation (à la fois outil, support, écran, ordinateur de poche...).

### 2-4-1 Un lien entre les contraintes d'accès et les cheminements entre le physique et le numérique pour l'information des jeunes

**Les analyses menées montrent à nouveau qu'il existe un lien entre ce que l'on fait et l'équipement dont on dispose.** Nombre de jeunes, par exemple, s'informent uniquement sur leur smartphone. Il est donc important d'analyser et de suivre les évolutions de ce lien entre l'équipement et les pratiques. Si l'on reprend l'exemple du smartphone, il représente une forme d'indépendance pour les jeunes en matière de numérique, par rapport à l'ordinateur collectif à la maison, il permet au jeune de s'autonomiser et de préserver son domaine privé. Mais, dans le même temps, il introduit une limitation pour des activités complexes de recherche d'information et de démarches, qui peut déboucher sur une nécessité d'accéder à Internet dans des lieux ressources et, le cas échéant, aboutir à une interaction en présentiel.

#### ***Une partie du public du réseau Information jeunesse n'a pas un accès quotidien à Internet***

Ceci est constaté à nouveau dans l'enquête en ligne menée qui, on l'a vu ci-dessus, révèle que 10 % des usagers des structures IJ n'ont pas du tout accès à Internet. Et, rappelons-le, 54 % des jeunes répondants à l'enquête y accèdent habituellement dans un espace public d'information (PIJ/BIJ/CIJ, espace public numérique, médiathèque, mairie). Nombre de jeunes viennent dans les PIJ uniquement pour accéder à Internet. Ceci nous rappelle que la fracture numérique de l'accès est loin d'avoir disparu pour ce type de public jeune, même si elle prend de nouvelles formes<sup>19</sup>.

Certains professionnels pensent que ces problèmes d'accès à Internet sont transitoires, d'autres qu'ils vont perdurer. Les uns soulignent que, les coûts baissant sans cesse, une sorte de « démocratisation » se fait. Mais d'autres considèrent qu'il y aura toujours des freins à l'accès, quelle que soit la technologie car les technologies récentes seront toujours inaccessibles à certains du fait de leur coût.

« Le smartphone, ce n'est pas demain, c'est maintenant. Chez nous, tout le monde à un smartphone. Et ils ont plein de choses avec. » (Responsable de PIJ.)

« Le prix des smartphones reste dissuasif. Je ne pense pas que chacun aura accès à l'outil qui permettra d'accéder aux icônes. » (Informateur jeunesse.)

---

<sup>19</sup> Des constats similaires (moindre accès aux ordinateurs et sous-équipement en smartphone par rapport à la population générale de la même tranche d'âge) sont faits dans l'étude récente des Apprentis d'Auteuil : *Les TIC : usages et appropriation par les jeunes*, Apprentis d'Auteuil, Observatoire des jeunes et des familles, 2015, p. 14-16.

« Les outils se démocratisent. La puissance que l'on met sur le *low cost* est démultipliée. C'est la logique de développement de la technologie dans les laboratoires qui est déjà prête pour les 20 ans à venir. Aujourd'hui on parle de smartphones, demain on parlera d'hologrammes. » (Responsable IJ.)

### **Ceux qui ont le moins d'équipement ont moins de pratiques numériques « actives »**

Nos investigations dans le cadre de cette étude-action exploratoire montrent que l'absence d'accès régulier à un ordinateur induit une faiblesse des pratiques numériques utiles. On observe, par exemple, l'abandon d'une pratique lorsque le matériel casse ou tombe en panne, pratique qui n'est pas reprise ensuite.

« Je vais sur YouTube de temps en temps mais mon téléphone n'est pas assez nouveau. L'ordinateur me sert à voir des films ou des séries. Mon père va plus souvent sur Internet. On a un ordinateur pour cinq mais j'y vais rarement. » (Romain, 18 ans.)

« Skype, je l'ai utilisé à un moment quand j'étais plus jeune mais depuis que j'ai cassé mon casque avec micro, je n'utilise plus Skype et au fur et à mesure des années j'ai complètement abandonné, je n'y vais plus jamais. Mais ça peut être un bon moyen de créer des contacts, de se faire des amis et c'est plutôt pratique. » (Vivien, 15 ans et demi.)

## **2-4-2 Des préférences de terminaux/écrans selon les buts et les thématiques**

D'une manière générale, l'usage de l'ordinateur baisse au profit des autres écrans. La tablette est souvent préférée à l'ordinateur pour la rapidité d'accès à Internet. Toutefois celui-ci reste recherché par certains pour les recherches « sérieuses » (orientation...), « c'est plus grand ».

Chez les lycéens interviewés, on constate que chacun gère au moins deux terminaux, parfois plus, (smartphone, PC, tablette...), et fait des choix, plus ou moins contraints par l'accès à l'équipement, nous l'avons évoqué. On observe aussi qu'ils se déterminent **en fonction de l'objectif et du type de recherche d'information**.

« Le PC, maintenant j'ai la flemme, littéralement. C'est beaucoup plus rapide d'utiliser une tablette. Et un smartphone, si j'ai une tablette, je ne vois pas l'intérêt d'avoir un smartphone, mieux vaut avoir un petit téléphone solide, histoire de pouvoir bien envoyer des SMS, ce qui est pour moi la base de mon téléphone parce que le reste je m'en fous et après, compenser tout ce qui est Internet sur ma tablette. » (Mathieu, 15 ans et demi.)

« Mon téléphone est cassé donc j'utilise plus mon ordinateur. Avant ça, j'utilisais plus mon iPhone pour les réseaux sociaux. Mais pour la recherche d'information je prends plus mon PC, je préfère, c'est plus grand. Pour les itinéraires, j'utilise plus mon téléphone, des fois. Pour l'orientation, les jobs d'été, je préfère prendre mon PC. » (Olivia, terminale.)

« J'utilise plutôt le smartphone, enfin vraiment tout le temps le smartphone ! Tout le temps en fait. Mon ordi, c'est plus pour regarder des films. » (Audrey, 18 ans.)

« Moi, je suis ordinateur, et smartphone pour les informations. » (Vivien, 15 ans et demi.)

« L'ordi, c'est pour les films et les séries. » (Romain, 18 ans.)

### 2-4-3 La généralisation du smartphone pour la recherche d'information introduit une nouvelle donne dans le rapport entre le physique et le numérique

#### ***Une utilisation massive du smartphone dans les deux populations étudiées***

Dans l'enquête pilote menée auprès des jeunes fréquentant les structures IJ, 71 % des jeunes de 15-30 ans interrogés ont déclaré se connecter (le plus souvent) à Internet via un smartphone<sup>20</sup>. Ce mode d'accès devance l'ordinateur fixe ou portable. Et l'on relève une importante consultation en mobilité (dans la rue, dans les transports, les commerces...).

Cette enquête révèle aussi des différences nettes selon le genre. Les filles sont plus nombreuses à déclarer utiliser un ordinateur fixe (56 % contre 42 % des garçons), mais aussi le smartphone (77 % contre 65 % des garçons) ou encore une tablette tactile (34 % contre 25 %).

L'âge a peu d'impact sur les outils choisis, selon cette enquête. De même, dans l'enquête qualitative, parmi les 31 lycéens interviewés, le smartphone domine dans les utilisations autant chez les plus jeunes (15-16 ans) que chez les plus âgés (17-19 ans).

#### ***Cet usage en croissance exponentielle et souvent exclusif du smartphone a des implications préoccupantes en matière de recherche d'information***

Nombre de jeunes de la population étudiée font leur recherche d'information sur smartphone exclusivement. Certains en ont exactement le même usage qu'un ordinateur, par exemple pour du traitement de texte.

Pour certains jeunes, comme d'autres études l'ont montré, la relation au smartphone peut être très affective et aller jusqu'à une forme de dépendance : « J'utilise tout le temps mon téléphone, si je n'ai pas mon téléphone, je suis morte ! » (Nadège, 20 ans.)

La réalité actuelle constatée dans les investigations serait plutôt préoccupante du point de vue de l'accès à l'information, de l'efficacité de la recherche et de l'inclusion sociale. On constate en effet un écart encore très important aujourd'hui entre le possible et le réel. Jacques-François Marchandise<sup>21</sup> parle avec raison de « l'apparente démocratisation produite par le smartphone ». Il serait intéressant d'analyser plus précisément ses usages, afin d'affiner les réponses pour l'amélioration des parcours d'information des jeunes.

Tout d'abord, il est important de garder en mémoire qu'il s'agit très souvent d'un usage par défaut. En effet, on l'a vu, le smartphone remplace l'ordinateur dans bien des familles, notamment pour des raisons économiques évidentes.

Ensuite, on observe que les jeunes rencontrés ne disposent pas de smartphones performants en permanence (pannes, vols, surcharge de mémoire), ni des meilleurs abonnements, loin s'en faut, ce qui signifie un accès limité,

---

<sup>20</sup> En 2015, en France, selon le CREDOC, 80 % des 12-17 ans, 90 % des 18-24 ans, 80 % des 25-34 ans déclaraient utiliser leur téléphone portable pour naviguer sur Internet. La question était néanmoins formulée différemment de celle de notre enquête, où la formule « Vous utilisez le plus souvent » a été employée. (CREDOC, *Baromètre numérique*, 2015.)

<sup>21</sup> Cofondateur de la FING, chercheur en charge du projet de recherche ANR « Capacity ». Entretien dans *Le Mag Numérique*, 21/03/2016.

discontinu et la nécessité de faire constamment des choix dans leurs usages. Nombre de témoignages sont recueillis sur, par exemple, un smartphone peu performant qui limite la consultation vidéo, ou un smartphone mal utilisé, qui se sature et devient inutilisable.

On constate aussi qu'ils auront tendance à supprimer une application qui prend trop de place sur leur téléphone plutôt que de chercher à la gérer mieux et à leur bénéfice (ce qu'apparemment personne ne leur a appris). Enfin, on l'a évoqué, la perte, la casse ou le vol du smartphone change les pratiques de réseaux sociaux, de jeux et de recherche sur Internet. Ce sont autant de contraintes auxquelles ont à faire face ces jeunes, et qu'il est important de prendre en compte dans les interactions avec les structures, en physique et en numérique.

« J'utilise plutôt un smartphone car je n'ai pas d'ordinateur à moi à la maison. » (Pauline, 17 ans.)

« Je suis toujours sur mon smartphone, jamais sur l'ordinateur de ma mère, sauf quand elle me le prête. Je la laisse sur son ordinateur... Je suis sur Twitter depuis un an et demi. Mais je n'ai plus de place sur mon téléphone. J'ai trop d'applications sur mon smartphone. Là, j'ai désactivé Twitter mais je peux le réactiver. J'ai retiré l'application. Là, je ne tweete plus. » (Nadège, 20 ans.)

« J'ai supprimé Facebook, il y a des gens qui mettent des statuts, ça m'énerve. Ils mettent des trucs déprimants, genre ils disent "ouais, j'en ai marre de la vie", et ça m'a saoulé et du coup je l'ai supprimé. Et en plus, ça faisait ramer mon téléphone, j'en avais marre. » (Garçon, classe de troisième.)

### **Quelles nouvelles synergies entre le physique et le numérique avec la généralisation du smartphone ?**

Ces nouvelles complémentarités entre le physique et le numérique portées par les usages de terminaux mobiles (smartphones, tablettes, portables) ont pour effet de redessiner **les relations à l'espace et aux personnes-ressources, en partie en dehors des cadres habituels**. Prendre en compte ces usages est nécessaire et impacte plusieurs dimensions (accueil, logistique, entretien...) <sup>22</sup>.

**Les limites du smartphone poussent à aller dans une structure IJ.** Des jeunes déclarent venir dans un PIJ parce que la recherche d'information sur Internet y est plus pratique que sur un smartphone. Certains, en effet, qui n'ont qu'un smartphone, se rendent au PIJ pour avoir accès à un grand écran. Comme l'ordinateur se fait plus rare au domicile, cela devient une motivation pour aller dans une structure. Rappelons que l'enquête pilote révèle des pratiques importantes de connexion dans les espaces publics d'information.

Toutefois, pour certains professionnels, cette centration sur le smartphone pose problème car elle représente un handicap pour l'appropriation de l'offre dans un PIJ/BIJ. En effet, elle rend les usagers peu motivés pour d'autres supports, car ils sont **en attente de la même rapidité et se montrent démunis en face de logiciels qui leur sont inconnus**.

« Je viens au PIJ pour accéder à Internet parce que c'est plus pratique que sur mon téléphone. Chez moi, je n'ai que mon téléphone, j'ai la wifi et la 4 G. Il y a l'ordinateur de ma mère mais je ne l'utilise pas. C'est pour faire le dossier de la bourse, je préfère le faire ici sur grand écran. Pour chercher une école, ça ne me dérange pas de le faire sur mon téléphone. » (Nadège, 20 ans.)

<sup>22</sup> On trouvera une revue des travaux sur les potentialités des outils mobiles en éducation dans Aillerie K., *Le BYOD : Pour quel projet éducatif ?*, Agence des usages des TICE, ministère de l'éducation nationale, 2015.

« J'ai l'impression qu'ils ne s'ouvrent pas beaucoup aux choses, c'est-à-dire qu'ils vont rester sur leur portable, ils connaissent leur portable par cœur, ils ont des raccourcis et alors là, ce n'est pas la peine d'essayer de les suivre, ils sont bien plus rapides que nous. Par contre, dès l'instant où ils sont sur un autre outil ou un autre logiciel, là je crois que ça leur casse royalement les pieds parce qu'ils veulent aller à l'essentiel. Donc peut-être que c'est une histoire de zapping, ils veulent aller vite, ils veulent faire leur truc rapidement et du coup, on les a perdus. » (Informateur jeunesse.)

Potentiellement, en matière d'information, le développement du smartphone ouvre de multiples possibles :

- il apporte une **fluidification** des conversations entre institutions et jeunes : les formes de l'accueil physique changent, les modalités « traditionnelles » d'entretien (par exemple sur RDV) évoluent ;
- il **diversifie et démultiplie les usages du papier** : il permet la photographie d'un document ou d'un lien imprimé sur un guide papier et le partage de ces documents et liens, ce qui réintroduit le support papier pour l'échange jeune/professionnel...
- il permet une **continuité** dans le temps et un **appui** des échanges au cours d'un processus (d'orientation, de recherche d'emploi, d'aiguillage vers d'autres institutions ou personnes-ressources), en complémentarité avec les démarches en présentiel ;
- il **modifie le rapport aux lieux physiques**, renouvelant les modes de repérage dans l'espace et dans les ressources et le vécu de l'espace physique ;
- il introduit de **nouvelles formes d'accompagnement et de conseil**, plus souples, hybrides physique et numérique...



## 3 - LES PARCOURS D'INFORMATION DES JEUNES : QUELLES INTERACTIONS ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE ?

---

Le rapport des jeunes à l'information évolue considérablement avec les nouveaux environnements appelés « dématérialisés » et avec les changements rapides des supports (les smartphones, tablettes, demain les casques de réalité virtuelle...). Les modes d'accès à l'information ont changé, le processus est moins linéaire, plus « personnalisé » qu'auparavant, tout en se vivant davantage dans un contexte relationnel. Les pratiques des réseaux sociaux, par exemple, instaurent un rapport à l'information où le relationnel joue un rôle clé, où la dimension ludique est centrale, où la circulation des contenus est davantage « virale...<sup>23</sup> ». C'est aussi un rapport où la rencontre avec l'information se produit souvent dans un état « d'attention flottante », les jeunes, comme les adultes, sont désormais habitués à ce que l'information vienne à eux sans qu'ils aient à construire une recherche, et par des chemins divers, parfois très détournés. Ce rapport à l'information est quelque peu remodelé par la dimension commerciale des sites et de certains moteurs de recherche<sup>24</sup>. Enfin, on observe de nouveaux modes d'autonomisation et d'apprentissage pour la recherche d'information. Un tel renouvellement du paysage informationnel appelle à des adaptations en termes d'offre, de sources, de services, de maillage... Tous ces aspects seront développés ici, à la lumière des investigations menées en partenariat avec un réseau Information jeunesse (IJ) départemental<sup>25</sup>.

### 3-1 Types de cheminements entre physique et numérique

#### 3-2 Un environnement informationnel qui change rapidement

#### 3-3 Des pratiques d'information davantage imbriquées dans des relations et de la communication

#### 3-4 Quels processus d'autonomisation pour le parcours d'information aujourd'hui ?

### 3-1 TYPES DE CHEMINEMENTS ENTRE PHYSIQUE ET NUMERIQUE

Nous avons tenté, avec les jeunes et avec les professionnels, d'élucider des cheminements et les étapes successives ou simultanées en fonction des moments du parcours, des profils de jeunes et des thématiques. Par exemple, quelles sont les phases dans le physique (avec des personnes, dans différents lieux...) précédant une recherche sur Internet et inversement ? Pourquoi l'orientation par une personne vers Internet n'est-elle pas toujours suivie d'effet ? Comment s'opère, ou pas, le passage d'un document papier à Internet et inversement ? Cette première exploration se limite à esquisser les dynamiques à l'œuvre ; il serait nécessaire de mener des

<sup>23</sup> Cordier A., Grandir connectés, les adolescents et la recherche d'information, C&F Éditions, Caen, 2015.

<sup>24</sup> Cardon D., *À quoi rêvent les algorithmes ? Nos vies à l'heure des big data*, Le Seuil, coll. « La République des Idées », Paris, 2015.

<sup>25</sup> Voir dans la partie 1, sous-partie 1-2, le détail du protocole de cette étude-action.

recherches ethnographiques et longitudinales pour visualiser en détail les étapes des parcours d'information, à travers les environnements physiques, numériques et mixtes et comment se font les passages de l'un à l'autre.

### 3-1-1 Passer du présentiel à Internet

#### ***Des choix fréquents du physique, avec des différences selon le genre et la thématique***

Même si Internet est la source la plus souvent citée, l'interpellation d'une personne est fréquente dans l'enquête pilote et dans les entretiens auprès des jeunes fréquentant les structures IJ, ce qui est attendu puisqu'il s'agit de ceux qui se sont rendus dans une structure. Toutefois, on observe ce fonctionnement aussi dans l'échantillon des élèves de 15 à 18 ans interviewés dans un lycée. Notons que ces deux populations ont chacune des caractéristiques spécifiques et ne sont pas représentatives d'une population jeune dans son ensemble.

Dans cette enquête<sup>26</sup>, à la question « pour votre parcours personnel (études, métier, job, logement, déplacement...) comment préférez-vous vous informer? », parmi les usagers du réseau IJ, même si la consultation d'Internet est l'item le plus souvent cité (point/bureau Information jeunesse [PIJ/BIJ] 48 % ou centre Information jeunesse [CIJ] 53 %), on remarque la fréquence du recours à un animateur, éducateur ou travailleur social (23 %) ainsi qu'aux parents (18 %) et amis (18 %). Ceci confirme et renforce les études précédentes de l'INJEP montrant l'articulation, la complémentarité entre ressources numériques et physiques.

On relève des différences importantes en fonction du genre : les filles apprécient plus particulièrement les salons (68 %), les médias, les réseaux sociaux (63 %), un site internet (58 %) et un PIJ, BIJ, CIJ (57 %). Les garçons préfèrent s'informer auprès d'un(e) ami(e) (61 %).

Des choix s'opèrent selon les thématiques. Pour l'orientation, ils passent beaucoup plus souvent par une personne physique, même ceux qui sont à l'aise avec la recherche d'information sur Internet. Et dans l'échantillon de lycéens, on constate que **l'importance de l'entourage proche (déjà soulignée dans les précédentes études) demeure aujourd'hui, malgré des pratiques d'Internet intensives**. Pour leur orientation, les lycéens considèrent qu'une validation des sites en amont par les professionnels est essentielle. Le site de l'ONISEP, s'il est reconnu parce que recommandé par les professionnels, leur paraît parfois lourd à manier. Pour les loisirs, le sport, en revanche Internet sera souvent consulté en premier.

« Si c'est sur Internet, je ne suis pas sûr à 100 %, je préfère demander à mes parents ou je demande à quelqu'un qui s'y connaît dans le milieu pour vérifier. Par exemple, sur la mécanique, je préfère demander à mon voisin qui est mécanicien. Et si c'est une autre information, je préfère demander à une autre personne que d'aller sur Internet. » (Romain, 18 ans.)

« Je demande à mes professeurs et je vais sur Internet directement. Je ne suis pas allée voir la conseillère d'orientation. J'ai demandé à ma prof et puis j'ai fait de moi-même après. » (Olivia, terminale.)

« Le PIJ, non, je n'y vais pas. J'ai les informations qu'il me faut, je n'en ai pas besoin. Je demande aux gens, je n'ai pas besoin parce qu'en fait je suis assez informée avec ma famille, avec tout ça. » (Audrey, 18 ans.)

<sup>26</sup> Rappelons qu'il s'agit, dans cette enquête pilote, d'une première approche de la question. L'échantillon est de 157 répondants et ne représente pas l'ensemble des structures du département.



**La confiance dans les professionnels de l'IJ**

Une préférence est souvent exprimée, y compris dans l'échantillon de lycéens, pour le contact avec un professionnel, « on est mieux orientés ». Une grande confiance est mise dans un professionnel que l'on connaît déjà, et, disent-ils, « les professionnels qui nous connaissent nous informent mieux qu'Internet car ils le font au plus proche de nos besoins ».

« Le PIJ, j'y suis déjà allée pour imprimer des trucs. Je trouve ça bien pour avoir des informations ou quoi que ce soit. Je préfère être en contact. On a affaire à des professionnels. On est mieux orientés, en fait. [L'information donnée par un professionnel est plus pertinente que sur Internet ?] Pas forcément mais je préfère, j'aime bien. » (Olivia, terminale.)

« Je vais voir C. au PIJ, je dis ce que je cherche et c'est lui qui m'oriente. Il a des applications, des annonces. Il me les sort avec l'imprimante. Pour la formation, c'est lui aussi. [Vous avez vérifié ?] Je fais confiance à C. Il m'a dit ce qui était le plus près de chez moi. J'ai confiance dans les personnes que je connais. Lui m'inspire confiance. Il m'aide, il me cherche des informations, il veut me suivre, il est disponible. » (Romain, 18 ans.)

**Passer d'une personne à Internet : Internet par défaut ou en complément**

Une préférence est souvent exprimée pour l'information par des personnes et un report sur Internet ensuite, parfois à défaut. Internet est consulté dans un deuxième temps, par exemple, pour démultiplier les candidatures faites en présentiel.

Parfois les deux types de démarches sont menés simultanément, en complémentarité. Ainsi pour la recherche d'emploi ou de job. Rarement, les réseaux sociaux sont utilisés pour demander un contact professionnel à des personnes de l'entourage.

« Je ne sais pas, Internet, moi ce n'est pas trop mon truc, je préfère aller directement au contact. J'ai Internet à la maison mais... Je suis inscrit à Pôle emploi donc je reçois des offres sur Internet, comme j'ai mon CV aussi en ligne, je l'ai mis sur Pôle emploi. Et sinon, j'ai le PIJ qui me donne des informations si un travail, si une offre est disponible qui m'intéresse. » (Donald, 20 ans.)

« Maintenant que je cherche un job d'été, je me dis que ce serait cool de le trouver par moi-même donc en tout premier je suis partie à la mairie et ils nous ont retournées vers les points jeunesse. Ensuite, on s'est tournée vers le centre commercial et à la fin, ben on est parti sur Internet. Enfin moi, ça a été mon parcours. Internet pour compléter un petit peu. Par exemple, des entreprises où on a déposé nos CV, j'ai aussi déposé des candidatures spontanées en ligne en plus, ça fait toujours plus de chances. Et aussi, parce que sur Internet, on peut choisir les lieux des entreprises. » (Marina, 17 ans.)

**Quels sont les motifs du passage du physique à Internet ?**

Parmi les usagers du réseau IJ, près d'un jeune sur deux va sur un site internet suite à une prescription du professionnel rencontré (le choix proposé dans le questionnaire était : « Je vais sur des sites internet que la personne m'a indiqués, que je ne connaissais pas »), ce qui met l'accent sur **la pertinence de ces cheminements mixtes dans l'information, en physique et en numérique et l'importance du guidage par un professionnel**. Les filles déclarent à 54 % qu'elles suivent les prescriptions d'un professionnel (indication d'un site internet) contre 39 % pour les garçons. Le fait d'accorder plus confiance à un site internet est corrélé à un âge plus avancé (moyenne d'âge 24, 31 ans pour cette variable).

Près d'un tiers va sur Internet après un contact avec une personne parce qu'il considère que l'information reçue n'est pas complète (un quart dans le réseau PIJ/BIJ). Les répondants du CIJ sont nettement plus nombreux à trouver que l'information sur Internet est plus complète qu'en structure. On peut faire l'hypothèse que ce public, plus diplômé, estime mieux maîtriser la recherche sur Internet et y bénéficier d'une information plus complète. Cela peut être aussi pour se rassurer ou vérifier qu'ils ont bien eu toute l'information. (On le voit par exemple dans les verbatim de réponses ouvertes à l'item « Autre raison »<sup>27</sup>.) Une autre motivation, moins fréquente est la rapidité : « Cela va plus vite, la personne prend trop de temps à me répondre » (27 %).

Enfin, ils sont 19 % à passer à Internet parce que « La personne n'a pas compris mon cas personnel ». Et 17 % vont sur Internet parce que « La personne n'est pas vraiment compétente sur le sujet ». Ces motivations ressortent également dans l'enquête qualitative.

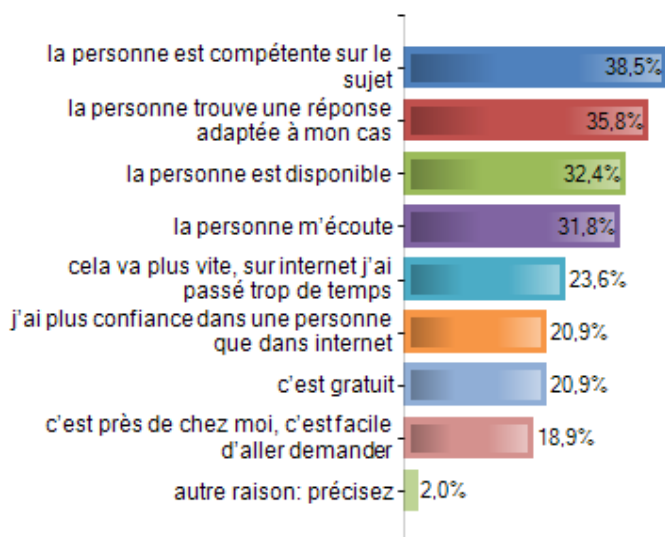
« Moi, je me renseigne autour de moi. Dans mon entourage, je vais aller voir ma voisine ou ma famille. Des fois, ils ne savent pas donc on regarde sur Internet, on regarde sur des brochures et une fois il m'est arrivé d'appeler pour demander. » (Jeune fille, classe de troisième.)

### 3-1-2 Passer d'Internet à une personne-ressource

#### **Pour la compétence, l'individualisation, la disponibilité et l'écoute**

Dans l'enquête pilote auprès des jeunes fréquentant le réseau IJ, ce sont les raisons qui sont les plus souvent citées pour se tourner vers une personne après avoir fait une recherche sur Internet.

Question : « Dans cette recherche d'information pour votre parcours personnel (études, métiers, jobs, logement, déplacements...), si vous passez d'Internet à une personne-ressource, c'est parce que... »



Source : enquête pilote réalisée auprès de professionnels du réseau information jeunesse d'un département d'Ile-de-France.

<sup>27</sup> Autre raison : « Pour confirmation » – « Pour vérifier les informations données » (2) – « Parce que le PIJ est fermé ou que ma mère n'est pas disponible » – « Curriculum avec... » – « Pour avoir une vue d'ensemble sur tous les choix d'études/jobs possibles » – « Hightech ».

Parmi les répondants, les plus jeunes accordent plus de confiance à la personne qu'à Internet. Cette confiance est aussi plus présente chez les filles que chez les garçons. Les filles étant aussi plus attachée à la compétence de la personne accueillante et encore plus au fait de bénéficier d'une réponse adaptée (42 % pour les filles, 25 % pour les garçons).

Dans l'enquête qualitative, la compétence est également souvent mise en avant comme raison de passer d'Internet à une personne. **Après être allé s'informer sur Internet, on se tourne vers un adulte « qui s'y connaît », qui est plus crédible qu'Internet, surtout pour l'orientation.** Parfois ils procèdent à des allers-retours : Internet pour une première recherche d'informations, puis des vérifications et explications sont demandées auprès du PIJ, puis ils font une recherche sur Internet à nouveau. Certains jeunes interviewés trouvent que l'information sur les offres d'emploi donnée par la structure est plus actualisée que celle issue d'Internet. Comme dans l'enquête quantitative, l'attente de personnalisation de la réponse est un motif fréquent.

« Ça dépend, par exemple, soit ils nous donnent des documents ou bien ils nous expliquent et en plus de ça, ben parfois on fait des recherches, on fait nos recherches et après on va voir C. ou A. pour voir si c'est vrai ou bien s'il n'y avait pas n'importe quoi sur Internet. » (Jeune fille, classe de 3<sup>e</sup>.)

« J'aurais plus confiance dans les réponses du PIJ que dans Internet en fait. Parce que sur Internet des fois, il y a même des exemples où on va postuler à une annonce et il y a déjà quelqu'un qui l'a prise, en fait, et ils ne l'ont toujours pas enlevée donc... » [...] [Que serait un PIJ idéal pour vous ?] Un PIJ idéal, il y aurait plus de personnes, plus d'aide en fait, mais vraiment personnelle. Parce qu'une personne ne peut pas aider 5-6 jeunes à vraiment situer leur objectif et un travail, en fait. Ils sont obligés de rester toujours dans le global, dans la généralité donc... » (Donald, 20 ans.)

### **Des différences selon le niveau scolaire**

Les professionnels, dans leurs analyses des parcours entre le physique et le numérique, en majorité distinguent ceux des jeunes de bon niveau scolaire de ceux des autres, qui sont « loin de l'information<sup>28</sup> ». Les jeunes de bon niveau scolaire viennent moins au PIJ et y arrivent avec « des demandes bien précises » au sujet d'un projet déjà formulé, ils font, disent-ils, une recherche plus « cohérente ». Et surtout, contrairement aux autres, ils ont repéré le PIJ sur Internet et y ont vu quels services ils pouvaient en attendre. Ceci représente donc une autre variante du chemin qui mène d'Internet vers le présentiel.

« Tous les jeunes qui sont formés dans les lycées, qui vont aller vers un niveau assez bon scolairement, je pense qu'on les voit de moins en moins et on va plutôt les voir arriver au PIJ pour des demandes bien précises parce qu'ils vont avoir vu sur Internet qu'on peut répondre à leurs demandes de type accompagnement sur un projet, monter une association, un projet solidaire, avoir un financement... On sait déjà qu'ils savent très bien chercher l'information sur Internet parce que quand on commence à leur parler, tout de suite ils vont nous dire : "ah oui, c'est bon, celui-là je l'ai fait, celui-là je l'ai fait"... » (Informateur jeunesse.)

---

<sup>28</sup> Voir à ce sujet également l'étude d'Agnès van Zanten sur les inégalités devant Internet pour l'information sur l'orientation. Interview : [www.letudiant.fr/educpros/entretiens/agnes-van-zanten-l-orientation-doit-etre-prise-comme-une-mission-generale.html](http://www.letudiant.fr/educpros/entretiens/agnes-van-zanten-l-orientation-doit-etre-prise-comme-une-mission-generale.html)

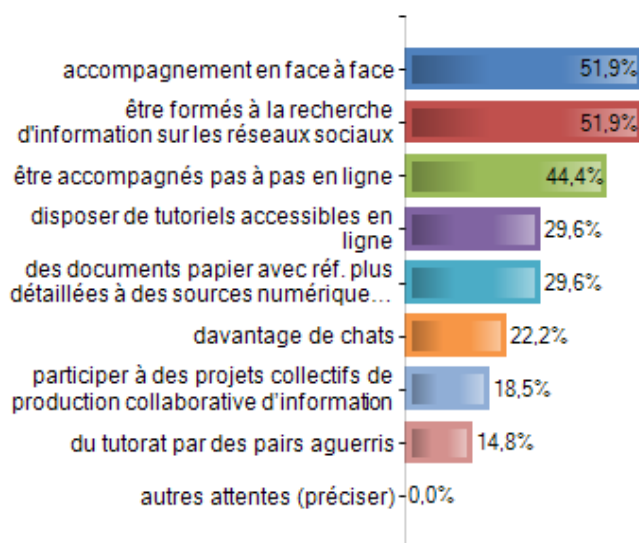
### Un besoin de médiation numérique

Une autre raison mentionnée par les jeunes de passer d'Internet à un professionnel est celle de la difficulté à se repérer, sélectionner, évaluer l'information, qui, nous l'avons vu dans la Partie 2, est un facteur clé dans les choix de supports (physiques ou numériques) et dans les cheminements d'un support à l'autre. Ils recherchent aussi une aide à la compréhension des contenus et à la navigation car Internet les met en échec.

« **Je vais sur Internet, je lis mais je n'ai pas très confiance.** Si c'est dans un forum je n'aurais pas trop confiance mais si c'est sur Wikipédia je vais plus les croire parce que c'est plus sérieux. Souvent, je tape la question mais je ne sais pas toujours où je vais. Je vais regarder l'URL, si je vois que c'est une page de cuisine je ne vais pas continuer à lire. [...] **Sur Internet, je ne comprends pas très bien pour m'inscrire à un BPJEPS** [brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport], **j'avais besoin d'une aide.** »  
(Natacha, 19 ans.)

Les professionnels, de leur côté, soulignent cette forte demande de médiation numérique. « Quand je suis à l'accueil, les gens nous sollicitent tout le temps pour ça. » D'après l'enquête pilote menée auprès des professionnels de l'IJ, comme le montre le graphique ci-dessous, la demande des jeunes d'accompagnement et de formation à la recherche d'information en numérique est très forte, que ce soit en ligne ou en face à face.

Question : « D'après vous, quelles seraient, en priorité, les attentes des jeunes de votre public pour un parcours d'information combinant mieux les dimensions : numériques, physiques et mixtes »



Source : enquête pilote réalisée auprès de professionnels du réseau information jeunesse d'un département d'Ile-de-France.

### 3-1-3 Une importance accordée aux documents papier

Une partie des jeunes rencontrés privilégie la documentation papier. Certains, minoritaires, préfèrent ce support par rapport à la sollicitation d'une personne.

Les professionnels disent n'avoir pas de visibilité sur les complémentarités pouvant concrètement s'opérer entre le papier et Internet. Il n'est pas évident, par exemple, que les jeunes aillent sur les sites indiqués sur une plaquette ou un document. Mais ils soulignent que nombre d'entre eux demandent à repartir du PIJ avec du

papier, « quelque chose de physique », retraçant leur recherche sur Internet. Certains invoquent l'influence des pratiques scolaires pour expliquer cette façon « de chercher dans des livres, de chercher sur des choses physiques et pas encore de chercher sur le numérique », dira un informateur jeunesse.

Ceci ressort également dans l'enquête pilote par questionnaire auprès des professionnels. À la question : « Lorsqu'un jeune passe d'Internet à la documentation papier, au PIJ/BIJ vous observez que... », la modalité la plus choisie est « **c'est pour pouvoir garder une trace physique ou photocopier** », ce qui indique que, du point de vue des professionnels, les jeunes usagers des PIJ/BIJ restent attachés au support papier. Pour les répondants à ce questionnaire, cependant, le passage d'Internet au support papier est moins lié à une difficulté à naviguer sur Internet qu'à une perception de plus de clarté sur le papier par rapport au support numérique.

Dans le sens inverse, lorsque le jeune passe de la documentation papier à Internet, les raisons les plus citées sont : le fait d'approfondir ou d'élargir sa recherche et la notion de vitesse. Il serait intéressant de savoir si la perception de ces pratiques est corrélée à des publics différents en termes de genre, de statut ou d'âge.

« Je ne vais pas demander à quelqu'un de m'aider mais je prendrai des papiers. Là, je cherche du travail pour cet été. J'ai regardé ce qu'ils avaient. C'est plus des tracts que des classeurs. D'ailleurs, il n'y a pas de classeur ici au PIJ. » (Nadège, 20 ans.)

« Le papier, ce n'est pas une étape qui nous concerne vraiment c'est-à-dire que je ne les vois pas faire, si effectivement ils doivent avoir un document numérique, ou pour imprimer, mais après, je n'ai pas vu sur le papier. » (Informateur jeunesse.)

## 3-2 UN ENVIRONNEMENT INFORMATIONNEL QUI CHANGE RAPIDEMENT

Dans cette partie nous aborderons l'information de manière plus générale. Si dans la première partie nous la considérons sous l'angle du parcours personnel du jeune, nous constatons que les perceptions et les pratiques sont à resituer dans un environnement informationnel plus général qui interagit avec ce parcours. Cette information générale impacte aussi les choix : les actualités nationales ou internationales peuvent conditionner les choix d'orientation ou d'insertion, de même que l'information culturelle ou sportive...

### 3-2-1 Une information en flux, des cheminements vers l'information qui se diversifient et souvent bifurquent

Comme les adultes, les jeunes vivent aujourd'hui dans une sorte de « bain d'information », constamment renouvelé et par divers canaux. Et, comme pour l'ensemble de la consommation sur Internet (séries, interactions sociales, achat-vente, rencontres...), ces flux s'accroissent et les volumes augmentent. L'on est passé d'un vécu où l'information était rare et difficile à trouver à celui d'**une information surabondante mais peut-être plus difficile à valider (sources multiples et apparition constante de nouvelles sources), à organiser et à retrouver ensuite (possibilités d'archivage diverses mais souvent éphémères au gré des changements d'applications)**. Ceci provoque, chez les jeunes comme chez les adultes, une sensation de liberté lors de recherches au hasard, en « divaguant » dira une jeune

filles, sans avoir réellement conscience que les sites dirigent, proposent, obligent à certains parcours dans l'information<sup>29</sup>.

Sur une même plateforme ou application se combinent pour les jeunes les pratiques de loisirs et d'information. Le jeu, la communication avec les amis, l'information, tout cela est fait dans les mêmes « lieux » d'Internet, il existe une sorte de *continuum* dans les pratiques. Mais les entretiens montrent que ceci n'empêche pas les jeunes de faire aussi des choix d'application ou de plateforme ponctuellement, en fonction de leurs besoins et des objectifs. Ils font d'ailleurs preuve d'une grande capacité à se mouvoir d'un site à l'autre. Et ils accèdent à l'information en continu, notamment en pratiquant le multifenêtrage.

« J'utilise Konbini parce que je suis sur Facebook. Sur Facebook en fait j'aime plusieurs pages d'information. Du coup, j'ai les articles qui apparaissent et ceux qui m'intéressent, je les regarde. Il y a Konbini et plein d'autres choses mais en fait, au final, c'est Google que j'utilise. Par moments, ça m'arrive quand je me perds dans Google, je tombe sur un blog qui m'intéresse et voilà, mais sinon, les blogs ce n'est pas ma source d'information principale. » (Audrey, 18 ans.)

« Je regarde un petit peu tout. De toutes manières, avec Facebook on peut vraiment voir toute l'actualité parce qu'il y a un nombre innombrable de posts déjà, donc il n'y a pas forcément besoin d'aller sur *Le Figaro* ou quoi. » (Julie, 18 ans.)

« Pour faire mes recherches et comme source d'information j'utilise régulièrement Google News. Je m'informe principalement sur ce site et à part ça, je regarde les informations à la télé, les chaînes d'information comme France 24... Pour des informations sur un job, j'utilise surtout Internet. » (Quentin, 16 ans, classe de seconde.)

« Ça dépend, je vais voir sur des sites, des fois, les infos rapides sur BFM, des trucs comme ça, je le mets sur une part d'écran et puis je regarde rapidement. » (Cyril, 17 ans.)

### 3-2-2 Une place grandissante des contenus visuels et audiovisuels

#### ***Les sources vidéo pour s'informer sont au cœur des pratiques***

Tout d'abord, la télévision est une source d'information encore très pratiquée par les jeunes d'âge lycée, d'après les interviews menées, et comme d'autres études le montrent aussi. D'une manière générale, l'information par l'image est très appréciée. Les vidéos, les clips, les témoignages filmés, les différentes variantes de tutoriels sont pour eux des sources quotidiennes d'information. **Ces sources sont valorisées par les jeunes depuis longtemps mais aujourd'hui, les nouveaux outils sociaux (Snapchat, WhatsApp, Instagram...), couplés à la généralisation des smartphones, ont en outre fait évoluer leurs formes d'expression et d'échange**

---

<sup>29</sup> « Loin d'être dénués de toute contrainte, ces parcours relèvent pour une part d'une prise en charge automatisée par les sites visités des contenus et des sujets explorés, au moyen de suggestions et de propositions plus ou moins coercitives. L'élaboration de dispositifs d'encadrement et d'orientation de la trajectoire de l'internaute représente même, à travers la problématique de la recommandation, un enjeu (marchand) essentiel des services de contenus en ligne. » (Combes C., « Les jeunes amateurs à l'assaut des séries : découverte et information à l'heure d'internet », in Julier-Coste M., Lachance J. (dir.), *Séries cultes et culte de la série chez les jeunes*, Hermann, Paris, 2014.)

**d'informations.** Danah Boyd analyse cela dans un ouvrage collectif portant sur la culture participative à l'ère des réseaux<sup>30</sup>.

YouTube, par exemple, fréquenté depuis de nombreuses années par les jeunes et cité comme première source d'information, prend de plus en plus d'importance dans tous les domaines d'information. Les jeunes y passent très facilement de sujets légers à des sujets sérieux.

« J'utilise YouTube, pour la danse, la musique. Sur la musique, c'est une source d'information. Et sur l'orientation, j'ai déjà regardé sur YouTube, ils montraient des structures, des animateurs. » (Natacha, 19 ans.)

« Je pense que YouTube est une bonne source d'information. Après, tu trouves du n'importe quoi aussi. Pour moi, c'est comme Wikipédia et tout, je rentre, je regarde s'il y a des informations. Des nouveaux clips, de Nicki Minaj et même parfois, il y a des interviews de François Hollande, je regarde ça. Tu peux rater à la télé et après tu peux te rattraper sur YouTube, enfin je trouve ça pas mal, moi je trouve ça intéressant. » (Thomas, 15 ans.)

« Ça permet de voir différemment l'information. Sur des choses graves, ça peut choquer. Par exemple, sur l'alcool au volant, les chiffres ça choque moins qu'un accident. Mais aussi pour des choses plus petites, c'est mieux que des documents de six pages avec des chiffres. C'est mieux pour expliquer l'importance de l'école, par exemple. » (Fabrice, 18 ans.)

### ***Un potentiel de plateformes vidéo pour l'information sur l'orientation, la santé...***

Aux yeux de nombre de jeunes interviewés, YouTube, par exemple, pourrait être un lieu plus moderne pour ce type de contenus. Ces jeunes considèrent que ce canal, s'il était utilisé plus largement par des sources institutionnelles, leur permettrait de s'informer sur les sujets qu'ils ont tendance à éviter car trop anxiogènes, tels que l'orientation ou la santé.

« YouTube, je crois que c'est la chose que j'utilise le plus. YouTube c'est vraiment l'avenir. [Par exemple, l'ONISEP, si ça se met sur YouTube, tu serais intéressé de voir leurs vidéos ?] Ben oui, ce qui est bien c'est que YouTube c'est une plateforme, ils peuvent lancer leur vidéo, tu n'es pas obligé d'être sur des trucs spécialisés comme à l'époque où il y avait des vieilles cassettes que tu rentrais comme ça dans des magnétophones... » (Matthieu, 15 ans et demi.)

« YouTube, j'y vais beaucoup pour écouter de la musique mais aussi pour regarder des vidéos humoristiques. [Si par exemple l'ONISEP fait un partenariat avec Norman pour l'orientation, tu penses que ça peut être intéressant ?] Oui, ça ouvre pour des jeunes qui sont plus relâchés, ces YouTubers justement. Comme ça, ils sont moins réticents. Il y a des jeunes qui n'ont pas trop envie de s'orienter. (Juliette, 16 ans.)

### ***Mais selon certains professionnels, le support vidéo est prisé surtout par facilité et recherche de rapidité***

Pour ces professionnels, l'analyse diffère. Pour eux, si la vidéo est très appréciée par les jeunes comme source d'information c'est parce que c'est plus rapide et aussi plus efficace « pour apprendre quelque chose ».

Et, contrairement aux jeunes interviewés, ils considèrent que la vidéo est perçue par les jeunes comme un support moins sérieux que l'écrit, même sur les sujets sérieux.

---

<sup>30</sup> « We're also seeing a movement towards self-expression channels that are more about photos and videos, because they provide a different mechanism for self-expression than previous genres. And, of course, the widespread availability of smartphones helps. » (Boyd D., Jenkins H., Ito M., *Participatory Culture in a Networked Era*, Polity Press, Cambridge, Royaume-Uni, 2016, p. 57.)

« Je les vois souvent sur YouTube mais je ne les vois pas faire des recherches sérieuses, c'est par exemple, "je veux découvrir quelque chose", ils veulent s'informer et c'est une façon d'aller vite. Parce que si je suis obligé de lire tout un texte alors qu'il y a quelqu'un sur YouTube qui me montre et qui me dit en même temps, ça prend 3 minutes. Il y a une histoire de rapidité et il y a peut-être aussi une histoire de démonstration parce que parfois on voit en même temps ce qui se passe. C'est un facteur de rapidité mais ça ne leur apporte pas forcément un crédit plus important que l'écrit, peut-être au contraire que dans leur imaginaire, quand on écrit c'est très sérieux, et regarder une vidéo, même si elle parle d'un sujet très sérieux, ça reste une vidéo. C'est plutôt amusant et c'est plus facile. » (Informateur jeunesse.)

### 3-2-3 Un contexte de marchandisation croissante de l'information et de son environnement

On peut observer dans les pratiques d'information des jeunes le poids de la dimension commerciale des sites et le rôle central des GAFAM<sup>31</sup>. On l'a évoqué ci-dessus, beaucoup s'informent sur des fils d'actualités préformatés sur ces sites et plateformes, certains exclusivement, et la plupart sont convaincus que ces sources sont les plus sérieuses puisque les plus populaires et les mieux référencées sur les moteurs de recherche. Cet environnement commercial impacte profondément le regard et les attentes en matière d'information, ce qui pourrait devenir préoccupant dans une période d'intégration croissante de services, de supports et de médias différents par les mêmes opérateurs. Par exemple, on note qu'actuellement, la puissance combinée du mobile et de la vidéo attise toutes les convoitises<sup>32</sup>.

#### ***Une confusion fréquente entre information et annonces commerciales***

Ceci, bien repéré par une partie des professionnels, concerne beaucoup les plus jeunes, et révèle le poids du marketing sur leurs pratiques. Notons que cette confusion est fortement entretenue par les grandes plateformes, pour qui elle facilite non seulement la fréquentation des jeunes mais aussi leur « engagement » et, de plus en plus, la production de contenus (UGC<sup>33</sup>), qui sont ensuite réutilisés au profit de marques ou d'annonceurs.

Un autre impact se situe dans une forme de limitation à la circulation horizontale d'informations, qui est instaurée par les plateformes elles-mêmes. Ainsi Facebook restreint les timelines des pages, en sélectionnant les posts contenant des références ou des liens qui servent les intérêts de la plateforme et de ses annonceurs.

« Je voudrais revenir sur l'approche marketing. La génération Y., j'ai plus l'impression qu'ils sont des victimes des grosses plateformes, que 90 % de leurs usages sont basés sur ces plateformes que sont Facebook, Google... Une fois sortis de cela, il n'y a plus rien. » (Responsable IJ.)

« Yahoo, ça c'est bien car il y a des informations aussi bien politiques que sportives donc je me suis mis sur Yahoo car j'utilise l'information chaque jour sur le monde. C'est une source d'information fiable, en plus il y a des spécialistes et tout donc j'aime bien. » (Florent, 16 ans.)

<sup>31</sup> GAFAM : Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft.

<sup>32</sup> Pour donner un exemple, le directeur de BuzzFeed a déclaré récemment dans une interview : « Le social, le mobile et la vidéo digitale ont convergé. Cette convergence ouvre de nouvelles voies pour créer du contenu qui touche une audience globale massive. [...] Autrement dit, commente le journal, la vidéo trouvée sur un réseau social et consommée sur un mobile est devenue le format roi. » BuzzFeed devient une « entreprise de média globale et multiplateforme ». (*Libération*, 23/2/2016.)

<sup>33</sup> User Generated Content.



« Je n'ai plus que Twitter mais un (compte) Twitter officiel ! Parce que j'aime bien, parce qu'en fait, je suis l'actualité plus rapidement. Par exemple, la Xbox, dès qu'il y a des nouveautés sur la Xbox, ils nous les envoient directement. [Le professeur : Mais ça, c'est de la publicité. – Non, c'est de l'information. [Pour vous, c'est une façon de s'informer qui est plus efficace ?] Oui. » (Garçon, classe de troisième.)

### **Une recherche de ludique et de visuels attractifs**

Ceci est un autre effet de la primauté des sites commerciaux, leur qualité visuelle et leur navigation facile crée de nouvelles attentes. Pour les jeunes, il est important que l'expérience d'un site soit un peu ludique et que la présentation soit visuellement agréable, sinon il ne sera que peu visité. Dans ce domaine, les grandes plateformes s'adaptent régulièrement et rapidement aux nouvelles pratiques des jeunes. Aujourd'hui par exemple, elles développent les messageries visuelles et les gifs animés<sup>34</sup>.

Ces évolutions du rapport à l'information sont aussi à analyser dans le contexte de leurs pratiques de jeux et il serait intéressant d'approfondir les façons de s'informer issues de ces pratiques ludiques. Des compétences et des habitudes sont acquises pour se tenir informé sur et pour les jeux, que ce soit en suivant des leaders, en étant membres de communautés, en s'inscrivant sur des blogs de spécialistes... Certains lycéens interviewés se déclarent par exemple favorables à une information sur l'orientation sous forme de jeu vidéo.

« Je vais parfois sur l'ONISEP mais sinon, il y a d'autres sites comme "lesmetiers.net", il me semble, où je trouve que c'est plus ludique, il y a des quiz, il y a des fiches métiers alors que sur l'ONISEP, franchement il y a beaucoup de catégories et... ce n'est pas très intéressant. » (Justine, 15 ans.)

« Vine, c'est assez sympa quand on n'a rien à faire. On partage les vidéos sur des réseaux sociaux comme Twitter ou Instagram. [Et si le PIJ avait Vine, tu irais dessus ou non ?] Si c'est drôle, je pense que ça marcherait, après si c'est trop formel, ça ne marcherait pas. » (Agathe, classe de terminale.)

### **Un rapport plus affectif à l'information ?**

On peut observer dans les témoignages recueillis un rôle important de la **présentation de soi** dans la recherche et le partage d'informations, de fait du contexte de pratiques sociales et visuelles dans lequel ils se déroulent.

Par ailleurs, l'environnement de l'information décrit plus haut, qui adapte toujours davantage les réponses aux requêtes passées et aux traces laissées par la personne sur les sites, a pour effet de renforcer les attentes de **personnalisation**, à la fois de la réception et des contenus.

Enfin, dans la relation des usagers aux lieux et aux sources d'information, on parle davantage aujourd'hui **d'attachement et d'adhésion** comme facteur nécessaire pour pérenniser la pratique et diversifier les lieux d'information. (En partie sous l'influence des pratiques des grandes plateformes du Web.) Ceci tendrait à encourager aussi un rapport plus affectif à l'information. Dans l'article du *Monde* cité dans la note 34, portant sur les pratiques d'information des jeunes sur les séries, il est par exemple constaté chez les jeunes l'abandon

---

<sup>34</sup> Elles sont à la recherche de nouvelles formes de marketing « générées par les utilisateurs » et lorsque les jeunes migrent des réseaux sociaux vers les messageries vidéo (Snapchat, Giphy...), elles les y suivent, proposant par exemple de nouvelles formes de « filtres sponsorisés, permettant de créer des clips à thèmes. » (*Le Monde*, 21-22/2/2016.)

préventif du visionnage d'une série par peur de vivre une frustration si le site les informe qu'elle ne sera peut-être pas poursuivie<sup>35</sup>.

### 3-3 DES PRATIQUES D'INFORMATION DAVANTAGE IMBRIQUEES DANS DES RELATIONS ET DE LA COMMUNICATION

Qu'il soit physique ou numérique, chez les jeunes, le parcours d'information est davantage ancré dans un vécu de pair à pair, dans des réseaux et, plus généralement, dans des systèmes relationnels. Sur les réseaux sociaux en particulier, ils acquièrent l'habitude de poser des questions autour d'eux. Ceux qui s'y expriment moins observent ce que les autres recherchent et les questions qu'ils posent au réseau. Toutefois, on l'a évoqué, ce n'est pas pour autant qu'ils ont conscience de s'informer sur ces réseaux sociaux.

#### 3-3-1 L'entrée vers l'information par les réseaux sociaux, une pratique fréquente

Les jeunes témoignent d'une utilisation soutenue d'applications de communication avec les proches. Pour beaucoup, ces applications sont aussi *de facto* des sources d'information. Twitter, Facebook, Snapchat sont pour certains des sources d'information au quotidien. Ceci est devenu pour nombre de jeunes un moyen naturel d'accès à l'information, même s'ils ne perçoivent pas d'emblée toujours ces réseaux comme des lieux d'information et même si ces réseaux sociaux n'ont pas une grande image de fiabilité chez ces jeunes (comme on l'a vu dans la Partie 2).

Dans l'enquête pilote auprès des jeunes usagers du réseau IJ, c'est un quart des répondants qui déclare une préférence pour les réseaux sociaux pour s'informer. Les entretiens qualitatifs menés révèlent une connaissance inégale des réseaux sociaux selon les jeunes. Certains jeunes de notre échantillon, comme indiqué dans la Partie 2, vont très peu sur les réseaux sociaux. Rappelons qu'il existe une grande disparité des pratiques en matière de réseaux sociaux.

« La plupart du temps, je vais sur Twitter. C'est pas détaillé mais ça me permet d'être au courant de ce qui se passe. De ce que les gens pensent aussi. Voilà. » (Emma, 17 ans.)

« Twitter, ça fait aussi agenda, je trouve. Parce qu'il y a certains comptes, par exemple, qui vont te dire "le 16 mars, Untel est en concert là-bas, les places sont en vente...", enfin je trouve que c'est quelque chose dans la vie de tous les jours. Ou même par exemple, tu tapes un mot clé et tu peux savoir si l'autoroute est bouchée ou pas. Bon après, je sais qu'il y a Mappy mais voilà, enfin, moi j'aime bien Twitter. Je le pratique depuis 2010. » (Amandine, 17 ans.)

« Instagram peut être une bonne source d'information à condition de suivre les bonnes pages, il y a plein de pages intéressantes, par exemple, que ce soit des informations d'actualités, par exemple *Le Parisien*, ou que

---

<sup>35</sup> Combes, *op. cit.*, p. 183, note.

ce soit des informations, par exemple, moi je suis une fille, pour suivre des actualités sur la mode, des trucs comme ça, moi je trouve que c'est plutôt pas mal. » (Louise, 17 ans.)

### 3-3-2 Des pratiques de partage d'informations entre pairs sur les réseaux

Une partie des jeunes interviewés, que ce soit des usagers du PIJ ou des lycéens, partagent des informations avec d'autres sur différents réseaux sociaux. Certains y sont incités par leurs enseignants dans le cadre de leurs études. **Cette fréquence du partage ressort également dans l'enquête pilote par questionnaire auprès des jeunes fréquentant le PIJ/BIJ.** À la question : « Les informations que vous avez trouvées, aimez-vous les partager avec d'autres ? », ils sont 46 % à répondre par l'affirmative. Et 10 % déclarent aimer « les publier sur un réseau social, une plateforme ou un blog ».

Plusieurs jeunes de l'échantillon de l'enquête qualitative, dans les deux populations étudiées, (usagers des PIJ/BIJ et lycéens), sont créateurs de contenus sur Dailymotion et YouTube. Ils le font à la fois pour « s'exprimer », « donner un avis », « partager des idées, de l'information » et aussi, pour l'un d'eux, « montrer qu'on n'est pas qu'un pion dans la foule ».

« Dans le cadre de mes études par exemple, si je trouve des informations sur un employeur, sur un travail, je partage avec d'autres. J'envoie la page par Gmail ou je donne le lien à la personne. J'utilise aussi Google Drive pour les travaux en commun et ça permet aussi au prof de nous transférer des documents. C'est la prof qui nous a demandé d'ouvrir un compte. » (Fabrice, 18 ans.)

« J'ai commencé à faire des vidéos sur Dailymotion et maintenant je suis sur YouTube. C'est un bon moyen de pouvoir s'exprimer, je trouve. Partager des idées, des informations. Dailymotion est pas mal tombé puisqu'il y a eu une grande migration sur YouTube. Dailymotion a perdu de sa simplicité qu'il y avait avant. Mais ça permet de s'exprimer, de donner un avis. De pouvoir transparaître aux yeux des autres. De montrer qu'on n'est pas qu'un pion dans la foule. » (Benoît, 16 ans.)

#### ***Certains professionnels sont dubitatifs quant à l'efficacité des pratiques d'information en interaction avec les pairs, leurs perceptions ici sont en net décalage avec celles des jeunes***

Certains professionnels se montrent réservés sur cette tendance à l'information dans un contexte d'interaction. Ils ne voient pas ces pratiques comme très prometteuses car, selon eux, les jeunes prennent l'habitude que l'information « leur tombe dessus » par les réseaux sociaux. Cela représente selon eux une façon d'éviter de rechercher soi-même, cela s'apparente davantage à une pratique de « copier-coller ».

Ensuite, en décalage par rapport aux témoignages des jeunes notés ci-dessus, ces professionnels doutent que ces derniers partagent beaucoup sur certaines questions comme la recherche d'emploi.

Enfin, ce qui pose également question aux professionnels, c'est que l'information reçue par les « amis » des réseaux sociaux ait un statut élevé de légitimité, là aussi, en divergence nette par rapport aux analyses rapportées plus haut (Partie 2).

« Spontanément, ils vont aller aussi sur leurs réseaux sociaux, c'est-à-dire Facebook ou Twitter, c'est à dire qu'ils ont l'information qui leur tombe dessus, ils ne vont pas la chercher. Et après, la recherche d'information, là c'est autre chose... Pour de la recherche, ils ne se tourneraient pas forcément vers Internet mais essentiellement vers les réseaux sociaux, à savoir "est-ce qu'il y en a un qui l'a déjà fait ou est-ce qu'il y en a un qui a la réponse ?" C'est plus du copier-coller qu'autre chose... Il y a quand même un imbroglio avec leurs histoires de 'mes amis,' qu'ils ne connaissent absolument pas, et "si on me le dit, je peux y aller avec

confiance”, donc ils font une confiance à ce média alors qu’ils ne connaissent pas la personne... Il n’y a pas de réflexion sur “qui me répond et quelle est sa légitimité”. » (Informateur jeunesse.)

### **La participation, des interactions complexes entre le physique et le numérique**

Avec le numérique, les formes de participation changent et se diversifient et les publics concernés également. S’il faut bien entendu prendre en compte le rôle des nouvelles formes de participation culturelles, il faut aussi rappeler qu’elles ne se réduisent pas au numérique. Dans le récent ouvrage collectif déjà cité<sup>36</sup>, **Henry Jenkins insiste sur le fait que la culture participative existait bien avant l’arrivée du numérique et qu’elle relève d’autres forces** (sociales, culturelles, économiques). Il ne faut donc pas la réduire aux « potentialités et promesse des plateformes technologiques récentes ».

Le numérique, nous dit Jenkins, favorise la participation mais produit aussi de l’exclusion car il n’est *de facto* pas porteur des valeurs associées à la participation culturelle. Les évolutions de ses formes depuis une dizaine d’années, dans un sens de plus en plus capitalistique, concentré et fonctionnant beaucoup plus verticalement qu’on ne se le représente, ne vont pas précisément dans le sens d’une participation plus démocratique. Au contraire, souvent des stratégies « propriétaires » bloquent les échanges...

## **3-4 Quels processus d’autonomisation pour le parcours d’information aujourd’hui ?**

### **3-4-1 Un rapport de plus en plus « actif » à l’information et des attentes de réponses rapides et personnalisées**

#### **Une habitude d’actions diverses en matière d’information sur le Web**

Dans ces environnements informationnels en changement, une attitude plus active s’observe de la part des jeunes, dans le sens où des habitudes sont prises :

- d’interagir ;
- de donner son opinion ;
- d’évaluer les contenus par une note ou des points ;
- de proposer du contenu ;
- de poster un commentaire...

Certains jeunes, minoritaires dans notre échantillon, déclarent préférer rechercher sur Internet pour se sentir plus autonomes. « Je préfère Internet parce que j’aime bien chercher toute seule. » (Nadège, 20 ans.)

On l’a évoqué ci-dessus, plusieurs jeunes de notre échantillon créent des contenus vidéo. Par ailleurs, on observe que plusieurs des lycéens interviewés ont une activité rémunérée sur le Web, par exemple sur des plateformes de marketing.

---

<sup>36</sup> Participatory Culture in a Networked Era, *op. cit.*, p. 125.

### ***Des attentes de réponse immédiate et sans passer par plusieurs étapes***

Du fait des caractéristiques des environnements informationnels (numériques, physiques, mixtes), décrites au début de cette partie, les jeunes attendent que **le processus d'information soit direct et rapide**, c'est-à-dire qu'il ne comporte pas une navigation trop longue. La notion d'étapes à suivre dans la recherche d'information serait de moins en moins la norme courante. Les professionnels regrettent cette disparition d'un « cheminement » similaire à une recherche en bibliothèque. Leur positionnement n'est pas facile car ils doivent gérer quotidiennement **la frustration de jeunes qui n'obtiennent pas la réponse immédiate qu'ils anticipaient**.

« Ils ne sont pas dans le même monde donc ils ne font pas le rapprochement parce que **nous qui ne sommes pas nés avec le numérique, on a des rapports à l'espace et à l'organisation qui sont différents**. Eux sont sur un outil qui est censé tout savoir et ils croient qu'en mettant un mot, on va leur répondre ce qu'ils veulent. Et c'est peut-être ça le vrai problème, c'est qu'au niveau de leur organisation, de leur recherche, ils n'associent pas du tout le numérique à : "ah oui, si j'étais dans une bibliothèque, je chercherais dans l'armoire ou dans le coin psychologie, après chercher l'auteur avec telle lettre", ils n'ont pas du tout ce cheminement-là. Et ils veulent immédiatement : "je marque un thème ou cette chose-là et il faut qu'on me ponde tout". » (Informateur jeunesse.)

### ***Des professionnels de l'IJ pessimistes sur l'autonomisation de leur public***

Ils identifient deux types de mécanismes qui, selon eux, bloquent la motivation et les processus d'apprentissage. Tout d'abord, le fait que les jeunes ont une « représentation de l'outil numérique » comme devant faire les choses à leur place et qu'ils ne voient pas la nécessité de « connaître un outil ». Ensuite, constatent-ils, ils ne paraissent pas mobiliser les savoir-faire scolaires dans le contexte de leurs recherches pour leur parcours personnel.

« Les jeunes qui viennent nous voir viennent pour un emploi, déjà si on part sur un CV ou une lettre de motivation, ça commence à les gonfler parce qu'ils croyaient qu'on allait leur donner des numéros de téléphone ou un site et on s'inscrit et on a du boulot, c'est ça, que ce soit ce sujet-là ou un autre. Ils ont besoin d'un renseignement et ils ont du mal à accepter le fait qu'on va passer une heure dessus... Pour eux, le CV ou la lettre de motivation c'est un logiciel va s'en occuper, je lui dis mon âge, mon nom et il va mettre tout ça en forme... Leur objectif ce n'est pas d'apprendre à utiliser le logiciel pour pouvoir communiquer, c'est directement de communiquer et donc ils sautent une étape, à mon sens, ça ne les intéresse pas de connaître un outil, ce qu'ils veulent c'est communiquer et pas apprendre à se servir d'un outil pour qu'ils puissent communiquer plus tard. » (Informateur jeunesse.)

### **3-4-2 Des processus d'autonomisation complexifiés**

Sous les apparences d'une **facilité d'accès à l'information**, les compétences requises pour une recherche d'information en autonomie sont en fait de plus en plus complexes et variées, à mesure que les lieux, les applications, les codes sociaux sur les réseaux changent et se diversifient. En réalité aujourd'hui, s'informer de manière efficace et dans la durée nécessite **des compétences à la fois techniques et cognitives**, que les jeunes rencontrés dans le cadre de cette étude-action sont loin de posséder, à quelques exceptions près. Il faut savoir par exemple s'abonner à un flux de discussion, trouver la source la plus pertinente parmi une multitude de sources, comprendre une adresse url, formuler correctement les requêtes, poser une question sur un forum...

Leurs apprentissages en matière de recherche et de mobilisation de l'information se font de façon différente, ce sont davantage des apprentissages en faisant (« hands on ») et en interaction, là aussi.

Alexandre Serres signale les enjeux renouvelés aujourd'hui de l'évaluation de l'information : « L'évaluation de l'information est une opération à la fois plus cruciale qu'avant Internet, plus complexe avec le numérique, plus importante dans les études universitaires et encore sacrifiée et méconnue. » Selon lui, il se produit aujourd'hui une « aggravation par les "bulles de filtrage des moteurs" : résultats adaptés selon l'utilisateur, selon de nombreux critères et effets pervers de la "personnalisation" des résultats<sup>37</sup> ».

### ***Une évaluation de l'information davantage par itération***

Tout d'abord, on peut observer que les jeunes pratiquent des modes d'évaluation qui sont influencés par les codes et la culture du Web. Ils procèdent à **une évaluation par approximations successives, d'une part en comparant des sites et, d'autre part, en confrontant leur opinion à celle d'autres internautes jusqu'à se faire « sa propre idée »**. Pour certains, les forums sont de vrais lieux d'information, à condition « d'en lire plusieurs ». Mais ils ne rechignent pas non plus à utiliser des sources qu'ils considèrent comme peu fiables.

« Je recherche comme une malade. Et je sens les choses. Je vais sur des forums et je lis ce que disent les autres. Quand je cherche une école, je tape sur Google "information sur l'école..." Je m'informe par rapport à ce qu'ils disent sur un forum. Je lis pour m'informer mais je me fais ma propre idée sur ce qui est bien ou pas bien. Il y a des sites sur les écoles et des sites, je ne sais pas, ce sont des foires aux questions, je pense. Je vais partout, je ne me lasse pas, je fais plusieurs forums... Les forums, ça va parce que c'est des gens un peu comme nous qui écrivent. Pour savoir si l'information est fiable sur le forum, je ne sais pas, il faut prendre du recul un peu, enfin, et en lire plusieurs, pas qu'un seul avis... Sur Internet, je regarde tout... La bonne information, c'est quand il y a plus de commentaires positifs que négatifs. Mais s'il y a plus de commentaires négatifs, je peux me dire que c'est bon aussi. » (Nadège, 20 ans.)

« Wikipédia, c'est pour chercher des informations, c'est tout. J'avoue que même si ce n'est pas fiable, j'y vais. Des gens comme toi ou moi on peut mettre des informations. C'est à moitié fiable. » (Agathe, classe de terminale.)

### ***La progression des outils mobiles repose fortement la question de l'autonomie, en lien avec celle du contrôle des outils***

On peut supposer en effet qu'avec les outils nomades, les jeunes accèdent davantage et plus tôt à l'autonomie dans leur parcours d'information, en théorie du moins, et à certaines formes d'autonomie seulement. La grande maniabilité et versatilité de ces outils leur offrent aussi la possibilité d'avoir le contrôle de l'équipement utilisé pour accéder à l'information et des outils manipulés (logiciels, applications, réseaux...). Il est dès lors possible d'imaginer qu'à terme, le contrôle des outils de l'offre d'information et des services par des structures ou des institutions sera amené à être davantage partagé entre offreurs et utilisateurs<sup>38</sup>.

---

<sup>37</sup> Serres A., « Évaluer la crédibilité d'une ressource sur le web », URFIST de Rennes, stage organisé par l'URFIST de Strasbourg pour le SCD de Besançon, juin 2015.

<sup>38</sup> On peut citer à titre d'exemple, l'étude canadienne récente de T. Karsenti sur les effets du TBI, où il remarque : « Dans un contexte où les élèves ont l'habitude de contrôler eux-mêmes leur outil technologique, ils ont pu être heurtés par une situation où l'enseignant contrôle le TBI. Avec une tablette ils ont par contre l'impression d'être maîtres de l'outil. » (Karsenti T., Interview sur le site *Le café pédagogique*, 1/3/2016.)

## 4 - POSITIONNEMENT ET MODES D'INTERVENTION DES PROFESSIONNELS RENOUVELES PAR LES SYNERGIES ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE

---

Cette partie concerne les perceptions et pratiques des professionnels du réseau Information jeunesse, telles que nous les avons observées durant cette étude exploratoire. Il est évident que la place croissante du numérique, dans les parcours d'information des jeunes ainsi que dans l'offre institutionnelle, change la donne et renouvelle le positionnement des professionnels. Nous présenterons tout d'abord des modes d'intervention qui associent le physique et le numérique. Ces modalités peuvent concerner la première prise de contact, l'accueil ou l'accompagnement du jeune. Dans certaines structures, nous avons observé des clivages dans les modes d'intervention entre le physique et le numérique, les professionnels évoquant souvent une forte appétence des jeunes pour l'information transmise par une personne et les difficultés de ces mêmes jeunes à développer des compétences numériques. Des divergences existent dans les perceptions des professionnels quant aux pratiques et compétences des jeunes.

Nous consacrerons ensuite une partie de ce chapitre aux questionnements et outils développés par les professionnels : quelles nouvelles modalités d'accompagnement ? Quelle place accorder à un outil tel que la vidéo ?

Cette étude nous a amenés à mettre en regard les pratiques personnelles et professionnelles des informateurs jeunesse et, comme chez d'autres acteurs de l'éducation, nous avons relevé souvent un hiatus entre ces deux sphères. Nous évoquerons enfin les attentes des professionnels en matière de formation ainsi que les compétences qui nécessitent d'être mises à jour. En conclusion de cette partie nous proposons une typologie des professionnels qui s'appuie sur nos observations.

### 4-1 Des modes d'intervention **qui associent le physique et le numérique**

### 4-2 Dans certaines structures, **des modes d'intervention clivés** entre le physique et le numérique

### 4-3 **Des rôles et des missions questionnés** par les nouveaux environnements informationnels

### 4-4 **Des compétences à mettre à jour** pour développer des stratégies entre le physique et le numérique évolutives et fluides

### 4-5 **Essai de typologie** des stratégies professionnelles sur l'axe des dynamiques entre le physique et le numérique

## 4-1 DES MODES D'INTERVENTION QUI ASSOCIENT LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE

Des interventions relèvent d'une approche intégrant le numérique et le physique en prenant plus particulièrement en compte le profil du jeune. Elles concernent par exemple les techniques de recherche d'emploi (TRE) mais aussi d'autres domaines comme la santé. Elles permettent de mieux articuler l'offre de la structure Information jeunesse et les pratiques et attentes des jeunes. Cette articulation entre le numérique et le physique implique aussi l'ancrage territorial de la structure Information jeunesse et les coopérations qui en découlent.

Dans l'enquête pilote par questionnaire réalisée auprès des professionnels du réseau Information jeunesse, ces derniers estiment majoritairement que l'apport du numérique est favorable à leurs pratiques<sup>39</sup>. Quatre sur cinq estiment par exemple qu'Internet facilite la circulation et le partage de l'information. Ils sont néanmoins un tiers à considérer en priorité qu'il y a trop d'information sur Internet et un seul des répondant estime qu'Internet et le numérique enrichissent la relation physique.

Dans leur cadre professionnel les répondants considèrent que le numérique est plus porteur de remise en cause de leurs pratiques qu'un élément concurrent. Plus de huit sur dix estiment qu'avec le numérique, les espaces doivent être repensés<sup>40</sup> ou que le numérique apporte une amélioration au parcours d'information. Trois sur quatre estiment que cela dépend aussi du profil du jeune.

D'après cette enquête pilote et les entretiens qualitatifs réalisés, si la perception des professionnels sur le numérique est plutôt positive, elle n'est pas partagée par tous et comporte aussi des limites. On remarque aussi un décalage entre les pratiques personnelles et professionnelles de certains.

La fluidité entre le numérique et le physique, souhaitée par une majorité des professionnels, est illustrée dans cette première sous-partie.

### 4-1-1 Les modalités de prise de contact, d'accueil, de mise en relation évoluent

L'importance de l'accueil n'est pas toujours considérée à sa juste valeur. Si cette dimension constitue un vrai atout du réseau Information jeunesse, elle mérite une réflexion dont se sont emparées plusieurs structures Information jeunesse.

Comme on l'a vu dans la Partie 3, les jeunes apprécient à la fois la proximité des lieux « physiques », l'instantanéité de la réponse apportée, la disponibilité et la compétence des personnes-ressources. Le numérique peut être bénéfique aux conditions et modalités d'accueil en rendant plus fluide cet espace-temps. Des professionnels envisagent par exemple le développement d'une complémentarité entre le numérique et le physique grâce à l'apport de tablettes numériques.

---

<sup>39</sup> Question : « Globalement, pour vos usages personnels, quel est votre avis au sujet d'internet et du numérique ? »

<sup>40</sup> Question : « D'après vos observations, que change le numérique aux espaces physiques en ce qui concerne votre structure ? »



« J'aimerais qu'il y ait une trame de l'accueil au niveau de l'information. Et même **développer des outils d'accueil numériques**. Par exemple, l'outil de prise de stat (outil du CIDJ) a été remodelé en 2015 pour être mis sur des tablettes. Et là, je me demande : est-ce que je ne mettrais pas une tablette ici (dans l'entrée du local) et le jeune remplit lui-même. Toute cette problématique d'accueil, je l'ai, on est en réflexion dessus. C'est-à-dire **comment optimiser l'accueil et optimiser aussi la recherche d'information**. C'est un point important pour moi. » (Responsable PIJ.)

### ***Des espaces repensés pour une meilleure continuité entre le physique et le numérique***

Les professionnels estiment que le numérique change les espaces physiques. Dans l'enquête pilote par questionnaire les quatre cinquièmes des répondants estiment que ces espaces doivent être repensés et plus des trois quarts que cela apporte une amélioration du parcours d'information.

Repenser les espaces nécessite impérativement d'associer les jeunes de profils divers dans le développement du projet dans sa globalité en y intégrant les dimensions physique/numérique : modalités d'accueil ; répartition et organisation des espaces ; modalités d'utilisation des espaces et des outils ; interactions avec les professionnels et avec les autres utilisateurs...

Un projet de refonte de l'accueil a été réalisé par l'équipe du centre Information jeunesse (CIJ). Il prend en compte notamment les besoins des usagers, des partenaires et le contexte économique du CIJ.

Le premier accueil serait assuré par des jeunes volontaires : services civiques, service volontaire européen (SVE) (une demi-journée par semaine par roulement) ; l'accueil comprendrait un espace de coworking et de fabrique de projets ; un studio vidéo serait sédentarisé ; un partenariat est prévu avec une classe de bac pro (marchandisage visuel)... Le centre Information jeunesse a édité un document intitulé *Le CIJ repensé*. Il y est notamment proposé une organisation « pour favoriser la production et le partage des données, des connaissances et des pratiques » ; l'expérimentation « de nouvelles modalités de collaboration dans une organisation ou un lieu comme les tiers-lieux, espace de coworking, fablabs, Repair Café [...] pour que le numérique devienne un levier d'insertion pour tous et assurer un accès au numérique...<sup>41</sup> »

Dans l'un des points Jeunesse Information (PIJ) observés, une réflexion a été menée sur l'aménagement intérieur. La gestion de l'accueil a par exemple été pensée en intégrant le numérique pour analyser la fréquentation et les demandes du public en proposant aux jeunes de renseigner eux-mêmes les informations.

### ***Le numérique peut permettre d'adapter les modalités d'accueil à l'emploi du temps d'un jeune***

La relation entre un jeune et une structure d'accueil et d'information sur un réseau social permet d'articuler instantanéité et proximité. Les contraintes d'emploi du temps d'un jeune peuvent être mieux prises en compte dans les modalités d'accueil. Dans un bureau Information jeunesse (BIJ), un jeune contacte régulièrement les professionnels via Facebook par message privé.

---

<sup>41</sup> Des élèves d'un bac pro Marchandisage visuel seront par ailleurs associés à la démarche pour la partie concernant la réorganisation de l'espace, l'animation visuelle et la signalétique. Cette expérience s'inscrit dans le cadre d'une démarche nationale de réflexion et de partage d'expériences de transformation des espaces d'accueil dans les centres Information jeunesse.

« C. a un emploi du temps peu adapté aux horaires du BIJ, il utilise le Facebook du BIJ. Il nous envoie des messages instantanés et on répond dans l'heure qui suit. D'autres personnes rebondissent sur les informations créées ou partagées. Ce qui a changé : les jeunes ont plus d'information dans l'instantané. »  
(Responsable BIJ.)

On peut aussi évoquer l'exemple de la création d'une page Facebook dans le cadre d'un espace santé qui facilite la mise en relation entre des adolescents et une conseillère santé. Nous y reviendrons.

#### 4-1-2 Une cohérence qui s'opère dans la démarche d'accompagnement par le PIJ

Des allers-retours entre le numérique et le physique sont bien identifiés dans certaines situations. Des professionnels considèrent qu'un point Information jeunesse est tout à fait dans ses missions dans ce type d'itération. Dans l'exemple ci-dessous, un jeune est accueilli en présentiel (accueil physique) ; il est alors dirigé et accompagné vers un ordinateur sur lequel figurent des outils (par exemple, une sélection de sites) ; le jeune fait une recherche en autonomie puis fait un retour vers le professionnel qui lui propose alors un récapitulatif de la recherche d'information.

« Au niveau de l'accueil physique au PIJ, quand un jeune vient, on va l'accompagner sur l'outil informatique parce qu'on a quand même 5 PC à leur disposition, pour leur permettre de faire des recherches. On va avoir aussi référencé des sites ; on va leur donner des sites de démarrage sur lesquels ils vont pouvoir commencer à développer leur recherche d'information et après pouvoir eux-mêmes la développer, décliner et voir avec nous. Et derrière faire un "récap" avec nous pour voir s'ils ont bien compris l'information qu'ils ont prise. »  
(Informateur jeunesse.)

Toutefois, pour plusieurs professionnels, les synergies physique/numérique sont à moduler en fonction du profil du jeune et plus particulièrement du parcours d'études et du niveau de diplôme. Selon eux, pour une partie des jeunes, l'utilisation d'un QR code fait partie de leurs attentes et modes de fonctionnement mais pour d'autres jeunes, cela reste très abstrait.

« On va avoir des jeunes étudiants en licence ou en master qui, quand on va leur présenter des outils d'approche vers le numérique, c'est-à-dire la carte de visite avec le QR code et tout ça, ils vont dire : "Super ! moi, je prends juste ça, ça me va très bien", et on va avoir les autres qui vont faire : "Non, non, il faut m'expliquer, montrez-moi ceci, montrez-moi cela", et on sent de toute façon dans leur approche qu'ils ne vont pas utiliser la carte avec le QR code, c'est trop abstrait pour eux. On va avoir des gens qui vont être dans le concret, d'autres dans le plus abstrait, c'est comme ça aujourd'hui. » (Informateur jeunesse.)

#### **Numérique, parcours d'information des jeunes et accès à l'emploi**

Voici quelques autres illustrations d'approches intégrant le numérique et le physique en prenant en compte le profil du jeune. Elles concernent plus particulièrement le domaine des TRE (techniques de recherche d'emploi) et montrent l'intérêt d'une prise en compte globale du parcours du jeune. Cette approche s'inscrit dans la complémentarité avec des structures plus spécialisées comme Pôle emploi. Les jeunes concernés bénéficient à la fois d'un accès, d'une initiation aux démarches sur Internet et de l'accompagnement d'un professionnel.

« S. fréquente la structure pour pouvoir consulter Internet et faire des recherches en lien avec ses compétences. Elle n'a plus Internet suite à un déménagement et palliait son absence en venant dans la structure. **Il fallait à la fois lui apprendre les TRE plus les démarches liées à Internet.** Il y a les dépôts de

dossiers qui se font sur un portail ou un site. Il fallait remplir des formulaires d'inscriptions pour pouvoir être convoquée pour la suite. » (Responsable BIJ.)

« L'avantage du BIJ c'est qu'on ne touche pas qu'à l'emploi. Une jeune femme était en instance de divorce avec des enfants et avait besoin d'un accompagnement plus global. Elle a donc **l'accès à Internet plus l'accompagnement d'un professionnel**. C'est ça qui les intéresse. **Ce n'est pas de se retrouver seul chez soi** en autonomie sans réponse à leur question. » (Responsable BIJ.)

La recherche d'emploi et plus généralement l'accès à l'emploi constituent en effet une demande croissante chez les jeunes au sein du réseau Information jeunesse : « Je viens de finir le bilan 2014 du PIJ et les chiffres, c'est quasiment un tiers de notre public qui vient pour la recherche d'emploi », dit un responsable PIJ. Dans l'enquête pilote réalisée auprès des professionnels du réseau, la presque totalité des répondants concernés estime que c'est dans le domaine de l'accès à l'emploi que le parcours d'information des jeunes s'est amélioré grâce à l'apport du numérique. Le domaine de l'orientation, de la formation et des métiers est aussi cité par 8 répondants sur 10.

### ***Le numérique pour accompagner la création d'une association***

Le numérique s'intègre de manière pertinente à un projet d'accompagnement plus global concernant par exemple la création d'une association. Le numérique devient moteur pour appréhender des procédures complexes comme la rédaction de statuts ou la rédaction d'un PV d'assemblée constitutive :

« On fait aussi beaucoup d'accompagnement d'associations, c'est-à-dire que le jeune, on l'aide au niveau administratif à rédiger ses statuts, à faire son PV d'assemblée constitutive et ensuite on l'accompagne aussi sur tout ce qui est multimédia, on va créer son logo, on voit tout ce qui est communication, on va peut-être faire une petite vidéo de présentation. Et c'est ça qui manque ici, c'est-à-dire d'approfondir vraiment l'accompagnement sur tous les autres axes qu'on peut avoir, dont le multimédia. » (Responsable PIJ.)

### ***Certains considèrent que le numérique développe les potentialités en matière de partenariat***

Sur un territoire, le numérique peut valoriser l'offre des partenaires et améliorer les capacités d'une structure d'information à entretenir et développer des coopérations avec son environnement. Le numérique, s'il est bien articulé avec le physique (espaces, maillage entre professionnels, repérages spatiaux...), peut optimiser l'information des jeunes en renforçant les potentialités du territoire. Il permet par exemple d'aiguiller de manière attractive vers les équipements et partenaires de la ville.

« Le développement du partenariat on est obligé de le faire sinon le PIJ meurt. Je voudrais développer un partenariat avec les bibliothèques et les lieux de spectacle. C'est par exemple le livre du mois ou le CD du mois ou le concert à voir et mettre au sein du PIJ une sorte de tablette ou en vidéo, l'auteur du livre qui parle de son livre avec le livre accessible ou l'information disant "allez en bibliothèque". Et l'affichage sur une vitrine, ça ne me plaît plus, j'aimerais un système de panneau vidéo et l'affiche qui tourne sur un diaporama. On a des publics qui se croisent. Et c'est notre mission aussi d'Information jeunesse que de renvoyer sur les structures de la ville. » (Responsable PIJ.)

### 4-1-3 Des itérations entre le numérique et le physique conçues comme telles et assumées

#### ***Des réseaux sociaux qui dynamisent l'accueil physique***

Une dynamique du numérique vers le physique est instaurée par des PIJ : les jeunes viennent suite à des interactions sur les réseaux sociaux. « L'information se transmet de plus en plus par les réseaux sociaux, compte tenu du développement des téléphones et des applications dédiées. Ils peuvent recevoir l'information dans l'instantané », explique une responsable IJ.

Ainsi, dans l'exemple évoqué plus haut, dans le cadre d'un espace santé installé à côté d'un BIJ, une page Facebook a permis de créer du lien avec des jeunes collégiens. Ici, le premier contact avec l'espace se fait via un réseau social. Une relation de confiance s'établit entre la conseillère santé et les adolescents qui franchissent ainsi plus facilement la porte de l'espace physique.

Dans le domaine des TRE, les pratiques ont aussi changé. Elles s'appuient davantage sur l'appétence des jeunes pour les réseaux sociaux. « On est moins sur des entretiens de face à face. On est sur des entretiens, Skype, téléphone... La recherche est aussi très différente. La première recherche se fait sur Internet. On va vers une autonomie liée au développement du numérique. » (Responsable PIJ.)

Autre exemple, sur la thématique de la musique, où l'utilisation des réseaux sociaux permet à un PIJ de faire évoluer sa notoriété et son image et de dynamiser la fréquentation. La responsable analyse : « Cette pratique me permet d'être beaucoup plus proche de mon public. Et cela crée des affinités. Je prends l'exemple d'un rappeur qui est venu dans la ville et qui a partagé l'information sur Twitter et sur Facebook. Ça a eu un impact. Il y a des jeunes d'ici qui ne venaient pas au PIJ et qui maintenant y viennent. »

Mais pour certains, ces évolutions sont très limitées compte tenu d'un manque de moyens ou des attentes perçues du public reçu. Même dans des communes où les pratiques numériques sont facilitées, les problèmes de compétences et la nature du public limitent l'intervention.

### 4-1-4 Des scénarios ou outils hybrides ou mixtes physiques et numériques

#### ***Des outils et scénarios « hybrides<sup>42</sup> » pour faciliter (fluidifier, accélérer...) le passage du physique au numérique et inversement.***

Ces outils : borne à PDF, *serious games* sur les métiers, tests en ligne, utilisation du support vidéo dans un projet global..., visent à rendre l'information plus attractive ou (et) plus interactive. Toutefois ils ne rencontrent pas toujours les publics concernés ou n'atteignent qu'en partie les objectifs poursuivis. Nous en présentons ici quelques-uns.

---

<sup>42</sup> On peut retenir ici cette définition : Le caractère « hybride » d'un scénario (ou outil) peut combiner des ressources physiques et numériques ou être lié soit à l'utilisation de dispositifs différents (téléphone, tablette, ordinateur...), soit à la combinaison de différents modes de communication et/ou de travail (distanciel/présentiel, synchrone/asynchrone, proactive/réactive, individuel/collaboratif...). (Canopé, Amiens.)

### **Des ordinateurs en libre-service avec une bibliothèque virtuelle de sources en PDF**

Une recherche en amont de fichiers PDF est réalisée par les professionnels. Les fichiers classés facilitent la recherche d'information du jeune. Dans un cas, des bornes sont situées dans différents lieux du département et donnent accès aux ressources hors les murs.

« À C., on a mis en place **une borne à PDF, dans une bibliothèque virtuelle**, on thématise les fichiers avec des mots clés. Le jeune peut chercher dans cette bibliothèque des PDF qui l'intéressent, après on les lui envoie par mail pour qu'il ait sur sa boîte mail les informations. » (Responsable PIJ.)

### **Des serious games ajoutés aux interventions classiques**

Dans un PIJ, une professionnelle favorise l'utilisation de **serious games pour parler des métiers de la vente**. Mais à l'instar d'autres outils, ce dernier est présenté comme un outil très peu utilisé en autonomie par les jeunes. Selon une professionnelle, ce manque d'appétence pour ce type d'outil est lié au profil du public.

« Il y a l'utilisation de *serious games* pour parler des métiers de la vente... ce sont des jeux ou tu peux te mettre en scène. [...] [Les jeunes les utilisent ?] Spontanément non. L'utilisation des *serious games* ou de vidéos se fait à l'initiative du professionnel qui les propose au jeune. » (Responsable PIJ.)

### **L'utilisation de la vidéo avec des collégiens ayant peu d'appétence pour la forme scolaire**

Cette expérience a fait l'objet d'une observation spécifique dans le cadre de cette étude.

Un PIJ développe un partenariat avec un collège voisin. Après avoir accompagné les jeunes dans la recherche de stages, les professionnels du PIJ ont souhaité élargir leur intervention en abordant le thème de l'égalité filles/garçons. Un travail de groupe et une vidéo ont donc été réalisés avec les jeunes autour de ce sujet. L'objectif n'était donc pas de faire de la vidéo pour de la vidéo mais de réaliser une mise en situation autour d'un sujet intéressant les jeunes. Ce projet vise aussi à valoriser les jeunes et à faire passer un message sur le thème de l'égalité filles/garçons.

« On travaille avec une classe de 3E dite à "projet ciblé", un groupe de dix, ce sont des élèves qui ont une problématique sociale ou autre. Et on fait trois ateliers, on va travailler sur tout ce qui est CV, lettre de motivation et simulation d'entretien. Pour la vidéo, on a fait tout ce qui est écriture de scénario et on s'est rendu compte que pour eux c'était plus facile de s'identifier. On leur a fait utiliser la caméra, le perchoir pour le micro... Dans le scénario, on a inversé les rôles, les garçons se sont mis à la place des filles. On a imposé la thématique et après on a travaillé sur des scénarios ensemble. » (Informateur jeunesse.)

Lors d'une rencontre-débat au cours de laquelle cette vidéo est présentée, les jeunes se montrent étonnés de la qualité finale de la réalisation mais ne semblent pas s'être véritablement appropriés le travail mis en œuvre. Ils ne s'autorisent pas, par exemple, à dire « c'est notre création », alors qu'ils ont écrit le scénario et joué tous les rôles. **Ils sous-estiment la qualité de leur contribution**, bien que le principal se soit déplacé au PIJ pour cette présentation et les ait félicités sur le travail réalisé. Ils ont néanmoins pris confiance « au fur à mesure » dans leurs compétences d'acteurs.

« Ben, c'était amusant, on a passé du temps ensemble et tout ça et en fait, **on n'aurait jamais dit qu'on aurait quelque chose comme ça**, ça, c'était bien... Au début, quand ils nous ont parlé du thème, on pensait qu'on n'allait pas réussir, que c'était beaucoup trop compliqué pour nous mais au fur et à mesure qu'ils

parlaient du thème et de ce qu'on allait faire, **on a vu qu'on y arrivait, qu'on réussissait**, qu'il n'y avait pas que les autres acteurs qui pouvaient faire ça, que tous les autres pouvaient le faire. » (Une collégienne.)

En définitive, **si la vidéo reste un outil pertinent, elle doit être utilisée dans certaines conditions**. Au vu du débat organisé autour de cette vidéo avec le groupe de jeunes, les professionnels du PIJ, des enseignants et le principal du collège, on peut avancer l'idée que cette expérience n'aura d'impact pertinent que si le projet est retravaillé. **On constate notamment que les jeunes ne font pas spontanément le lien avec leurs propres pratiques vidéo sur Internet, ni avec les stéréotypes femme/homme dans les choix d'orientation**. Cet exemple constitue aussi une illustration des modes d'intervention parfois clivés entre le physique et le numérique. (Voir plus loin, paragraphe 4-2 : « Chez certains professionnels, une ambivalence sur la conception des missions dans les synergies numérique/physique.

### ***La vidéo et son utilisation dans le cadre de la présente étude-action exploratoire***

Une vidéo a été réalisée dans le cadre de cette étude-action exploratoire, portant sur les pratiques des réseaux sociaux d'une trentaine de lycéens. (Voir partie 1, la présentation du protocole.) Lors d'un entretien de groupe (focus groupe) réalisé suite à la présentation de cette vidéo, les professionnels présents ont dans l'ensemble apprécié le principe de solliciter un jeune interviewant d'autres jeunes et filmant. Certains se sont sentis inspirés par la démarche et ont envisagé des perspectives pour leurs propres projets :

« L'interview vidéo par les pairs, c'est nickel. On n'utilise pas assez ces outils-là. »

« C'est très bien, dans la démarche, d'avoir fait sur les réseaux sociaux en vidéo. Quand je vois ça, je me dis mais il y a vraiment des choses à faire avec ça. »

« Et finalement, à partir d'un outil simple, on a du matériel pour discuter. »

« D'où l'idée peut-être de rebondir en interactif avec un quiz. Ça peut être bien aussi en situation. » (Focus groupe avec les informateurs jeunesse.)

Sur le thème des interactions entre le numérique et le physique, des participants ont souligné le décalage générationnel entre les jeunes et eux. Ils se sont exprimés sur le rapport des jeunes aux réseaux sociaux et certains ont rappelé leurs missions éducatives dans ce domaine. D'autres ont souligné la nécessaire prise en compte d'une information plus socialisée : « L'accès au sens large à l'information n'est plus le même. Il n'est plus linéaire. Il est plus personnel, individuel qu'avant. Il est plus ancré dans des groupes, dans des réseaux, dans des systèmes relationnels. »

Enfin, le visionnage de cette vidéo a permis aux professionnels présents de mieux prendre conscience de la maturité et des compétences d'une partie des jeunes interrogés dans l'échantillon de lycéens.

« Je trouve que c'est rassurant de savoir qu'ils ont une vision terre à terre de la réalité de l'information et j'ai bien apprécié l'intervention de la jeune fille : "l'information n'est pas très sûre, il faut aller la vérifier", quand j'entends cela je me dis "c'est cool"... Moi je vois des jeunes au PIJ qui trouvent des informations sur Twitter, qui prennent l'information pour argent comptant. C'est dit, c'est la vérité. Quand je vois que certains jeunes vérifient l'information, je me dis, "c'est cool". » (Informateur jeunesse.)

Cette vidéo a ensuite été mise en ligne puis réutilisée dans d'autres cadres. Le formateur d'un CRIJ l'a par exemple utilisée avec des informateurs jeunesse en formation, dans le cadre de la formation de base IJ, lors de la journée « Parcours et pratiques informationnelles des jeunes ». Il témoigne ainsi des apports : « **Le groupe a été très étonné du discours assez construit et lucide de beaucoup de jeunes interviewés. La vidéo permet vraiment de déconstruire les idées reçues des pros sur les pratiques des jeunes et permet de faire émerger la question de la diversité des pratiques, des outils utilisés** et notamment le fait que l'information, ce n'est pas que les thématiques du réseau Information jeunesse. Je l'utiliserai sûrement une prochaine fois avec plus de stagiaires. » (Formateur d'un CRIJ.)

## 4-2 DANS CERTAINES STRUCTURES, DES MODES D'INTERVENTION CLIVES ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE

Rappelons tout d'abord, comme évoqué dans la partie 2, que le contexte institutionnel d'intervention joue un rôle important dans la mise en œuvre de pratiques professionnelles associant le numérique aux démarches et modes d'intervention. Plusieurs professionnels interviewés perçoivent la collectivité qui les emploie comme un frein, même si dans l'enquête pilote ces limites ne ressortent pas de manière dominante. Les explications avancées sont : la concurrence entre services (par exemple, entre service communication et service jeunesse), la perception des risques encourus et la responsabilité de l'institution... Des freins institutionnels existent sur des éléments essentiels, ainsi l'exemple de la connexion wi-fi : « Avec le wi-fi, dans une ville c'est compliqué, parce que ça fait peur aux services informatiques mais finalement c'est devenu nécessaire même pour nous en tant qu'informateurs jeunesse, c'est vers ça qu'on doit évoluer. » (Responsable PIJ.)

Pour certains professionnels, les itérations entre le physique et le numérique sont analysées pour la première fois à l'occasion de cette étude-action.

C'est le cas par exemple de la recherche par une jeune fille d'un lieu d'alternance pour passer un CAP Petite Enfance. Le professionnel constate que le numérique permet dans ce cas d'ouvrir le champ des possibles, de faciliter la mise en relation avec les employeurs potentiels et de mieux comprendre les compétences attendues. Si l'apport du numérique dans le parcours d'information semble évident, la démarche d'ensemble ne semble pas explicite.

« Cette jeune fille va consulter des adresses d'employeurs sur Internet : les IMP, les crèches. Elle va prendre ou plutôt, on va lui dire de consulter les différents cahiers de l'ONISEP ou les fiches du CIDJ pour savoir quels termes il faut maîtriser pour parler du métier dans le cadre de la recherche. [Comment se passe cette articulation, dans quel ordre ?] Ça dépend, ça peut être d'abord numérique pour chercher les adresses et après... La jeune a pu prendre toutes les adresses qu'il y avait en Île-de-France, les différentes crèches... Elle peut aussi plus facilement comprendre les compétences attendues en allant sur des sites spécifiques tels que celui de Pôle emploi. Elle peut donc regarder cela par le numérique. » (Responsable BIJ.)

### ***Des pratiques souvent normatives et visant à circonscrire les usages dans le rapport des jeunes aux réseaux sociaux***

Certains considèrent que la pratique des réseaux sociaux ne s'inscrit pas dans la politique du PIJ. Ils estiment que d'autres structures interviennent dans ce champ et qu'à partir de 18 ans, les jeunes peuvent se débrouiller par

eux-mêmes. Cela relève pour eux de pratiques privées, même si elles se déroulent dans l'espace public qu'est le PIJ. D'ailleurs, pour certains professionnels, l'écran représente une barrière qu'ils ne franchissent que rarement et à la demande ; tout se passe comme si l'activité d'un jeune usager sur un écran dans un lieu public ne regardait pas les professionnels de la structure. L'écran, même dans un lieu public, est en partie considéré comme relevant du privé. Cela fait-il partie des codes sociaux en vigueur, tant du côté des jeunes que du côté des professionnels.

« Ici, la Maison de quartier s'occupe des jeunes jusqu'à 17 ans. On estime qu'à partir de 18 ans les jeunes peuvent se débrouiller par eux-mêmes. Au PIJ je n'ai pas de jeunes qui viennent pour prendre absolument l'ordinateur, aller sur les réseaux sociaux... Le PIJ est ouvert à tous les jeunes de la commune. On n'est pas cloisonné. Je pense que les jeunes utilisent le numérique chez eux. Doit-on accompagner les jeunes jusqu'à pas d'âge, je ne suis pas pour. » (Informatrice jeunesse.)

« Il faut quand même qu'il y ait une demande au départ, on ne va pas interpellé quelqu'un qui est sur Facebook en disant "vous voulez de l'aide ?" » (Responsables PIJ.)

« Les écrans ici sont tous tournés vers l'espace public mais il y a des jeunes qui arrivent quand même à les retourner, alors qu'ils ne vont même pas sur les *dark nets*, c'est juste leur Facebook. » (Responsable PIJ.)

### ***Des professionnels ne sollicitant pas les jeunes à aller vers d'autres utilisations des réseaux sociaux que leurs habitudes***

Même les professionnels très à l'aise avec le numérique semblent rencontrer des difficultés à aller à l'encontre des « appropriations » existantes des réseaux sociaux par les jeunes.

« C'est très compliqué de les accompagner sur ces outils-là. Les exemples les plus frappants c'est Twitter..., où on est plus spécifiquement sur de l'échange d'informations, Twitter, eux vont l'utiliser comme si on utilisait les SMS, eux Twitter c'est un peu leur plateforme de SMS. Donc on essaie de rebondir dessus mais ce n'est pas toujours facile de leur expliquer que Twitter ce n'est pas qu'échanger avec les potes, ça peut être intéressant quand ils cherchent des informations sur quelque chose. Voilà, c'est compliqué quand nous on a une vision d'un outil et qu'eux en ont une vision totalement différente parce qu'ils se le sont approprié. » (Informateur jeunesse.)

### ***Chez certains professionnels, une ambivalence sur la conception des missions dans les synergies physique/numérique***

L'intervention des professionnels semble parfois structurée par une séparation des deux réalités et ancrée dans une difficulté à penser le numérique en intégrant les pratiques réelles des jeunes, et ceci même si leur propre niveau de maîtrise du numérique est élevé. Certains se disent attachés à la demande d'aide et d'accompagnement dans sa forme « classique » et l'on peut se demander où se situe la préoccupation d'autonomisation. Par exemple, seulement certains profils de jeunes sont dirigés vers les sites internet d'information. Ou des professionnels priorisent les informations pratiques sur Internet (par exemple sur l'organisation de stages ou de formation), ne voulant pas « noyer » le jeune avec trop d'informations : « Je lui ai donné des adresses de sites, l'IFAC, celui de l'UCPA..., pour les perspectives de formation. Mais pas le site de l'ONISEP pour voir des vidéos sur des formations ou des métiers, il y a beaucoup de sources et il ne faut pas les noyer dans l'information. »



Deux exemples de situations observées lors de notre étude montrent ces formes de restriction des potentialités du numérique ou de scénarios ne permettant pas aux jeunes de s'approprier réellement les outils qui leur sont proposés ni de faire le lien entre les outils physiques et les outils numériques.

Dans un point Information jeunesse, une session collective est organisée dans la perspective d'une recherche de jobs d'été. Un CV type est réalisé par les jeunes à partir d'un modèle proposé par l'animateur de la session. Il leur est demandé ensuite de poser un regard critique sur leur propre CV (points forts, points faibles). Puis il leur est proposé de mettre sur ordinateur leur CV. Enfin, l'animateur présente aux jeunes leur CV personnel mis en ligne sur une plateforme spécialisée en recherche d'emploi et explique les avantages d'utiliser ce type de plateforme. Les deux approches, sur papier et sur plateforme, ne sont à aucun moment mises en cohérence.

Dans une classe de BTS d'un lycée (première année, commerce international), les responsables du réseau social « PisteOnJobs », fondé sur la recommandation, viennent présenter leur plateforme avec un responsable du point Information jeunesse (mais sans intervention de l'enseignant). L'idée est de sensibiliser les lycéens à l'utilisation des réseaux sociaux professionnels, qui facilitent aussi la recherche de stages. L'intervention se base sur une présentation du concept de réseau en général sous forme de cours magistral, et des conseils sont proposés quant aux relations entre les jeunes et les entreprises (« formuler clairement ce qu'on recherche, « ne pas jouer sur la pitié, quémander »...). La séance de deux heures se termine par une introduction à la plateforme mais sans aucun visuel la représentant. Les jeunes n'ont pas la possibilité de tester eux-mêmes l'outil (il n'a pas été prévu d'accès internet pendant la présentation). La séance ne permet pas aux jeunes d'expérimenter la recherche d'emploi ou de stage sur un réseau social professionnel ni de faire le lien entre réseau social physique et numérique.

***Cette ambivalence ne risque-t-elle pas d'entretenir une certaine dépendance des jeunes qui sont peu à l'aise avec le numérique ?***

Des professionnels estiment que les jeunes qui se déplacent dans leur structure accordent en tout premier lieu une priorité au contact humain. Lorsqu'il vient dans une structure Information jeunesse, un jeune choisit avant tout d'aller vers un professionnel. Ils perçoivent aussi, on l'a vu en partie 3, leur attachement au papier pour une partie du public dite « à l'ancienne », caractérisée par un parcours peu autonome. Sur la plaquette de certains PIJ pour les questions d'emploi, seuls des services physiques sont proposés. Il n'est pas fait référence à un possible accompagnement pour une inscription en ligne ou une candidature en ligne. **On peut se demander si l'écart entre les « stratèges » et les « dépendants » ne risque pas de se creuser davantage et accentuer la fracture entre deux publics.**

Une observation de l'accueil physique d'un PIJ et des interactions entre jeunes et professionnel montre l'importance accordée à la relation informelle dans l'organisation de l'accueil physique. Un informateur jeunesse confirme qu'il donne une place importante à cette dimension : « Cela permet de faire du lien avec le public et de voir sur quoi on peut les aider. »

« Un jeune qui recherche de l'information, son premier geste quand il rentre au PIJ c'est de venir voir un informateur jeunesse pour lui poser la question. Son premier réflexe n'est pas d'aller à l'outil d'information c'est d'aller à l'être humain... Il veut venir, avoir du concret, avoir du physique, avoir des offres affichées et il veut avoir un informateur qui va relire son CV, sa lettre de motivation, lui faire des corrections, lui donner des

conseils... On est obligé de zapper sur les deux, on a vraiment une fracture au niveau des publics, on a un public qui va être entre guillemets à l'ancienne, comme je pouvais fonctionner moi quand j'étais jeune il y a 15 ans ou comme pouvaient fonctionner mes parents. Et puis il y a un public qui va être plus dans les nouveaux moyens de technologie. » (Informateur jeunesse.)

« Aujourd'hui on est vraiment encore sur une recherche d'information classique c'est-à-dire demander à un référent, à quelqu'un perçu comme un référent de l'information et repartir avec du document écrit. On a 80 % des jeunes qui vont dire : "imprimez-le nous, on préfère repartir avec une version papier que de l'avoir sur la boîte mail". » (Informateur jeunesse.)

En résumé de cette sous-partie, il semble que le numérique reste trop souvent un simple complément de l'offre « classique ». Des professionnels considèrent que beaucoup de jeunes tendent à privilégier le contact humain ou (et) le support papier. Ils conditionnent une ouverture vers le numérique au profil du jeune et agissent principalement dans le cadre d'une approche descendante basée sur des prescriptions parfois limitées à leurs propres expériences ou perceptions, ou à des informations pratiques. Ces difficultés peuvent être liées à des freins institutionnels ou encore à un sentiment de décalage générationnel ou une crainte de remise en cause de légitimité.

### 4-3 DES ROLES ET DES MISSIONS QUESTIONNES PAR LES NOUVEAUX ENVIRONNEMENTS INFORMATIONNELS

Les professionnels rencontrés ont à faire face à des défis majeurs concernant les publics, les formes de l'accompagnement en général, et de médiation numérique en particulier, et les stratégies concernant les outils physique/numérique tels que la vidéo et les outils mobiles (tablette, smartphone...).

#### 4-3-1 Des changements dans la fréquentation des structures

Il semble qu'il y ait une forme de décalage entre l'offre proposée et les pratiques d'une partie des jeunes. D'autres enquêtes<sup>43</sup> nous avaient déjà montré que les tendances dans la fréquentation des PIJ s'orientent plutôt vers des jeunes rencontrant des difficultés d'insertion, dans leur parcours de formation ou (et) d'accès à l'emploi. Ces derniers sollicitent prioritairement l'aide d'un professionnel de l'information. Des jeunes qui ont accès à Internet par ailleurs, viennent au PU/BIJ pour des démarches liées à l'emploi, à l'école et comportant une certaine complexité. Les jeunes plus autonomes ont tendance à moins solliciter les lieux physiques et privilégient en premier lieu Internet. Ils peuvent solliciter un PIJ, nous l'avons vu en partie 3, pour une demande rentrant dans le cadre d'un projet précis pour lequel ils ont déjà trouvé une première information sur Internet.

« Ils viennent chez nous pour une démarche professionnelle, pour chercher du boulot, pour s'informer pour l'école, mais ce n'est pas pour ça qu'ils n'ont pas Internet chez eux. Le smartphone leur sert plus d'outil de

---

<sup>43</sup> Par exemple, les enquêtes réalisées en Alsace dans le cadre d'une formation-action accompagnée par l'INJEP : [www.injep.fr/article/analyse-de-deux-enquetes-sur-les-pratiques-dinformation-des-jeunes-realisees-par-le-reseau](http://www.injep.fr/article/analyse-de-deux-enquetes-sur-les-pratiques-dinformation-des-jeunes-realisees-par-le-reseau)

loisirs on va dire. Quand ils se mettent sur ordinateur c'est plus pour les démarches professionnelles. Il n'y a pas un lien entre ne pas avoir Internet chez soi et venir chez nous. » (Informateur jeunesse.)

#### 4-3-2 Quelles modalités d'accompagnement devant la généralisation du numérique ?

« Aujourd'hui on voit que c'est l'accompagnement qui fait la différence. L'accompagnement est plus important que l'information brute sur Internet », dira un responsable de BIJ. Ce point semble au cœur des travaux menés dans le cadre de cette étude exploratoire. Quels profils de jeunes sont concernés par cet accompagnement ? Quelles sont les modalités mises en œuvre ? Cette citation montre aussi qu'Internet est perçu ici comme un simple réservoir de ressources, et moins comme un espace d'interactions.

Le développement du numérique dans l'environnement administratif ou dans la recherche d'emploi suscite des réactions différentes chez les professionnels. Certains mettent l'accent sur les fractures qui se creusent chez les jeunes mais aussi chez leurs parents. Des professionnels considèrent que l'accompagnement sur l'outil informatique et sur le numérique est un rôle essentiel de l'informateur jeunesse.

« On a même des parents qui viennent sur la structure pour avoir un accompagnement sur comment éviter des pertes de prestations de la CAF, des ceci, des cela, parce qu'on demande de plus en plus d'utiliser les outils numériques et je pense qu'à moyen terme on va avoir aussi un rôle d'accompagnateurs sur tout ce qui est le e-administratif... parce qu'on a toujours cette fracture. » (Informateur jeunesse.)

#### 4-3-3 Quelles missions en littératie informationnelle et formation au numérique

À la lumière des résultats de cette étude-action exploratoire, on peut constater que les évolutions récentes des environnements et des pratiques réinterrogent la place du réseau Information jeunesse dans l'accompagnement à la recherche d'information, dans l'éducation à l'information et dans la maîtrise des environnements numériques par les jeunes. Dans les entretiens individuels ou collectifs réalisés, des professionnels considèrent que beaucoup de jeunes font montre d'une certaine naïveté dans leur pratique sur le numérique. Ils s'exposent facilement et ont une méconnaissance du « back office » et du cadre légal. Les jeunes possèdent selon les professionnels une maîtrise très inégale dans leur recherche d'information. Si ces constats (ou représentations) sont pondérés ou parfois contredits par certaines de nos observations (la vidéo réalisée dans le cadre de cette étude montre par exemple que des jeunes disposent d'une très bonne connaissance des possibilités offertes par les plateformes), ils reflètent néanmoins une réalité d'une partie du public de l'Information jeunesse.

##### ***Des offres de formation qui ne rencontrent pas de succès***

Des professionnels considèrent que l'offre de formation proposée en matière de logiciels, de photo numérique..., ne rencontre pas la demande des jeunes. Le frein se situe selon eux dans la perception de facilité de maniement des outils qu'ont les jeunes : « Il n'y a pas besoin d'apprendre, d'aller chercher, un bon logiciel ça doit être très facile et pas besoin de passer une heure à l'apprendre », dira un informateur jeunesse. Ce manque d'appétence s'expliquerait aussi pour certains par une utilisation trop restreinte d'Internet ou (et) d'un réseau social. Ils estiment déjà maîtriser l'outil internet et ne pas avoir besoin d'ateliers pour les accompagner. La forme des apprentissages proposés peut être aussi interrogée : comment transmettre ces compétences ? Comment s'appuyer sur les jeunes pour les associer à l'accompagnement de leurs pairs ?

« Notre collègue spécialisé sur le numérique (point cyb) cherche à apprendre aux jeunes une technique, un logiciel, travailler les images, soit la photo numérique soit la vidéo, il propose aux périodes de vacances des petits stages comme ça et il a très peu de monde ! Alors que là, c'est un vrai but pédagogique, éducatif, il y a très très peu de monde qui y passe. Il se met aussi proche de leurs demandes mais ils n'ont pas de demande. Alors c'est lui qui propose, soit de travailler sur la vidéo, soit sur la photo mais ils n'ont pas de réelle demande. » (Informateur jeunesse.)

« Le public qui a des difficultés avec les outils numériques n'identifie même pas qu'il est en difficulté face à l'outil numérique. Pour lui, il sait utiliser Facebook donc il sait utiliser Internet. Quand on leur parle d'une adresse mail : "oui, oui, j'en ai une, je l'ai créée pour avoir mon compte Facebook, je ne me rappelle plus ce que c'est, je ne me rappelle pas du nom, du mot de passe"... voilà, pour eux, Internet c'est Facebook et c'est Snapchat [...] Ils font beaucoup de choses sur le mobile et ils n'ont pas le côté internet source d'information, zone d'échange d'information... » (Responsable PIJ.)

**« C'est le rôle de l'école et des structures socioculturelles, et si l'IJ s'en charge ouvertement les jeunes fuiront ses structures »**

Cette posture professionnelle n'est pas nouvelle et ne concerne pas que le numérique. La résolution de nombreuses questions éducatives est souvent renvoyée à l'école et nombre de professionnels estiment que le rôle éducatif dans les usages du numérique incombe avant tout à l'école, et que ce n'est pas leur « rôle » : « Avec le public que j'ai aujourd'hui, dira l'un, il faut rester très simple, ils sont un peu loin de tout ça et ce n'est pas mon rôle dans mon travail aujourd'hui d'avoir cette pédagogie-là vis-à-vis d'eux. »

Si le réseau Information jeunesse peut jouer un rôle, il n'a pas, selon eux, le même impact que l'école. En outre, ce rôle éducatif ne correspond pas non plus, selon eux, à une attente des jeunes, même si cela correspond à des objectifs éducatifs du réseau. Le numérique pourrait faire l'objet d'une mission éducative partagée entre les différents acteurs d'un territoire : école, bibliothèques-médiathèques, réseau Information jeunesse, espaces numériques publics, parents...

« Plus ils auront une culture d'aller fouiller et chercher sur deux ou trois choses différentes, plus ils pourront se faire un avis réel sur un sujet. C'est un manque cruel et nous n'avons pas forcément le temps d'y pallier... J'attends vraiment quelque chose de l'école, parce que c'est à eux de se saisir de cet outil pour leur apprendre, que vraiment on soit dans l'apprentissage de quelque chose, dans un cadre : Internet, ça ne répond pas à tout, ça peut être dangereux, par contre vous pouvez y découvrir le monde, derrière il y a un monde entier qui s'ouvre à vous et ils faut savoir comment... » (Informateur jeunesse.)

« Nous, ça pourrait faire partie de nos objectifs pédagogiques et éducatifs mais les jeunes, ce ne serait pas du tout le leur. Et puis, on finirait par ne plus voir personne. Oui, parce qu'ils ont un objectif et si on part sur le nôtre, d'objectif, qui est l'éducation et la pédagogie, on les perd. » (Informateur jeunesse.)

**Certains recentrent leur rôle sur la « posture de médiation »**

« La médiation numérique est une urgence pédagogique et politique », nous rappelait Nathalie Caclard dans le numéro 36 de la collection des Cahiers de l'action<sup>44</sup>. La médiation numérique est aujourd'hui au cœur des

<sup>44</sup> Delesalle C., Marquié G. (dir), L'information des jeunes sur internet : observer, accompagner. Expérimentation d'outils avec des professionnels de jeunesse, INJEP, coll. « Cahiers de l'action », n° 36, Paris, 2012.

pratiques professionnelles et consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques. La médiation numérique fait l'objet d'Assises nationales depuis trois ans ; les dernières rencontres, organisées à Caen, avaient pour thème « la médiation numérique auprès des jeunes » et visaient à favoriser une meilleure prise en compte des enjeux de cette médiation dans les politiques publiques<sup>45</sup>. Axelle Lemaire (secrétaire d'État chargée du numérique) a rappelé à cette occasion le soutien qu'elle apportait à cette mission.

Cette posture est mise en avant par une partie des professionnels interviewés, qui estiment qu'elle entraîne une autre relation avec le public. Ils soulignent aussi les compétences et la connaissance nécessaires des pratiques des jeunes pour assurer des fonctions d'accompagnement.

« Il est important de se repositionner sur la posture de médiation. Que l'on soit en réseau PIJ ou en réseau de mission locale. Il faut intégrer ce nouveau langage à ces outils en individualisant le conseil. Il faut adapter en repérant des choses pour bien conseiller et adapter. » (Informateur jeunesse.)

### **Former à la dimension numérique des TRE**

Dans la recherche d'emploi, de jobs ou de stages, l'utilisation du numérique est essentielle pour favoriser le parcours d'un jeune et l'aboutissement d'une démarche. Pour certains, le réseau IJ ne semble pas assez outillé, alors même que la demande au sein du réseau est importante sur cette thématique. Elle figure au premier rang des demandes des jeunes au sein du réseau : 43 % des demandes concernent l'aide à la réalisation de CV ou de lettres de motivation ; et 32 % des demandes concernent le domaine de l'emploi et des jobs. C'est d'ailleurs dans le domaine de l'accès à l'emploi que les professionnels interrogés pour cette étude-action estiment que le numérique apporte des améliorations dans le parcours du jeune (9 sur 10 des répondants estimant que le numérique apporte une amélioration dans le parcours d'information des jeunes).

« On n'a pas les outils pour faire un CV dans le réseau IJ. C'est révélateur. Aux États-Unis et au Canada, le CV ce n'est plus du papier, c'est du numérique. L'an dernier on a essayé de distinguer cela pour voir l'impact que ça pouvait avoir du côté des professionnels. En comparant entre le format papier et le format numérique, sur huit jeunes qui ont utilisé le format numérique il y en a quatre qui ont réussi à trouver du travail. Cela commence à se généraliser sauf que nous... Culturellement, les jeunes n'ont pas les codes. » (Informateur jeunesse.)

### **Quel rôle de l'Information jeunesse dans la formation des jeunes aux usages informationnels et professionnels des réseaux sociaux ?**

Dans le domaine des réseaux sociaux, des professionnels dialoguent et accompagnent les jeunes dans leurs pratiques, mais cette approche ne semble pas partagée par tous. Plus de la moitié des répondants à l'enquête pilote citent une page Facebook comme support de développement d'une activité de médiation ou d'accompagnement à distance. Mais dans les entretiens individuels et collectifs les professionnels expriment une certaine prudence ou parfois une grande réserve quant à l'accompagnement des jeunes dans leur pratique des réseaux sociaux.

---

<sup>45</sup> <http://epn.crbn.fr/uploads/AssMedNum3/#Accueil>

<http://epn.crbn.fr/uploads/AssMedNum3/#Accueil>

« Ce n'est pas quelque chose d'actif. Les jeunes ne viennent pas ici pour regarder Facebook, ce n'est pas une habitude du PIJ. Ils viennent pour s'informer sur les formations et le métier. Quand ils viennent pour consulter leur messagerie, pour des demandes de stages ou de jobs, ils ont des milliers de message sur Facebook. On leur dit qu'il faut les supprimer. » (Responsable BIJ.)

#### 4-3-4 Quelles stratégies avec les outils hybrides comme la vidéo et le smartphone ?

##### **Une préoccupation prioritaire aujourd'hui et de nombreuses avancées**

Rappelons tout d'abord que l'utilisation de la vidéo pour mieux communiquer constitue un axe important des recommandations du rapport réalisé par l'agence Phare suite à son étude réalisée en 2015 au sein du réseau Information jeunesse. L'agence relève la dimension souvent trop documentaire ou trop dense et pas suffisamment audiovisuelle de l'information transmise aux jeunes.

« Renforcer la qualité de la communication des structures IJ autour de l'outil vidéo, en associant le plus possible les jeunes à leur production. Le réseau Information jeunesse pourrait s'interroger davantage sur les moyens de diversifier ses moyens de communication à destination des jeunes, et de produire et diffuser des vidéos sur les sites web et réseaux sociaux des BIJ et PIJ...<sup>46</sup> »

« Les enquêtes montrent que la demande d'information des jeunes passe désormais moins par l'attente de présentations formelles sur le papier, notamment parce qu'ils valorisent beaucoup les témoignages de professionnels d'un secteur d'activité. Il apparaît ainsi que la communication du réseau Information jeunesse demeure encore trop marquée par l'accent mis sur l'aspect documentaire de l'information, avec des textes denses et longs, alors que les jeunes peuvent avoir tendance à rechercher une information plus interactive et ludique autour de la vidéo.<sup>47</sup> »

##### **Le réseau IJ départemental étudié développe aujourd'hui davantage de ressources vidéo**

Des vidéos ont été réalisées par plusieurs PIJ/BIJ du réseau départemental. Le compte rendu d'un groupe de travail sur la vidéo relève ainsi qu'un PIJ a réalisé plusieurs vidéos avec un conseil municipal des jeunes (dont une Web TV). Un autre (PIJ et mission locale) a réalisé cinq vidéos autour de métiers différents en participant notamment au concours « Je filme le métier qui me plaît »<sup>48</sup>. Un troisième PIJ (outre sa participation à une vidéo réalisée dans le cadre de cette étude) est à l'origine de l'action éducative s'appuyant sur la vidéo, réalisée avec un collègue voisin (décrite ci-dessus au paragraphe 4-1)...

Une chaîne YouTube a été créée en 2010 par le centre Information jeunesse pour accueillir la pièce de théâtre sur les 30 ans de l'Information jeunesse dans le département ; il y a actuellement 53 vidéos disponibles pour 10 000 vues. La chaîne a surtout servi à valoriser les jeunes artistes qui exposent dans le cadre de la nanogalerie sous forme de petites interviews présentant leur démarche artistique. On peut y trouver également quelques tutoriels, ainsi que des vidéos réalisées par des jeunes de lycée sur la découverte de structures culturelles et des interviews de jeunes et professionnels de la mobilité. Suite à la mise en place du groupe de travail vidéo départemental

<sup>46</sup> Agence Phare, Étude sur le cadre d'intervention de l'Information Jeunesse, juillet 2015. p. 64.

<sup>47</sup> Ibid.

<sup>48</sup> Le film *Lulu dans ma rue* a obtenu un clap d'argent lors de la remise des prix « Je filme le métier qui me plaît » en mai 2016.

mentionné plus haut, il a été décidé de faire évoluer cette chaîne comme la chaîne du réseau Information jeunesse dans la perspective de produire des contenus informatifs et promotionnels facilitant aussi la diffusion des vidéos des PIJ/BIJ de collectivités (n'ayant pas de chaîne YouTube).

### ***Nombre de structures IJ développent les compétences des jeunes en vidéo***

Des structures d'Information jeunesse, certaines depuis longtemps, s'attachent à transmettre aux jeunes des compétences en fabrication, production et diffusion de vidéos informatives. Celles-ci peuvent être coproduites par les jeunes et les professionnels. Le cas échéant, ils les postent sur les moteurs de recherche vidéo dont les jeunes sont des usagers. « La vidéo pour développer de l'information, valoriser les actions d'animation, rendre les jeunes acteurs dans la production des vidéos », recommande un responsable rencontré.

### ***Une discordance de vues entre jeunes et professionnels sur l'utilité de la vidéo***

Certains professionnels considèrent que la vidéo est utilisée pour des recherches peu sérieuses tandis que les jeunes semblent la percevoir comme un moyen plus rapide mais aussi plus pédagogique d'accéder à l'information dans des domaines très variés (voir la partie 3).

Des professionnels se montrent sceptiques sur l'intérêt d'utiliser la vidéo car ils estiment que certains jeunes « restent assez classiques dans leur recherche d'information », se limitant à une approche très scolaire de l'information.

Mais pour d'autres, la vidéo s'avère souvent un outil pertinent car les jeunes attendent surtout des réponses concrètes aux questions qu'ils se posent. C'est notamment le cas dans la recherche d'information sur les métiers par des collégiens.

« On a fait quelques tentatives mais on n'a pas noté d'effets observables sur ces tentatives d'utilisation de l'outil vidéo. C'est marrant d'ailleurs, on imagine le public jeune proche de tous ces nouveaux moyens, et le public qui fréquente notre structure reste finalement assez classique dans sa recherche d'information. C'est-à-dire qu'ils restent un peu dans une vision qu'ils ont apprise à l'école de chercher dans des livres, de chercher sur des choses physiques et pas encore de chercher sur le numérique. » (Responsable PIJ.)

« J'utilise la vidéo aussi de temps en temps pour tout ce qui est découverte des métiers, avec des reportages sur des métiers. Ça marche plutôt bien avec un public de collégiens parce que ça permet d'illustrer le métier, ça leur parle plus que l'écrit. J'ai l'impression qu'on a une idée de la jeunesse archi-connectée, très structurée au niveau des outils numériques alors que la jeunesse qui fréquente la structure est loin de tout ça. Elle va être sur du plus concret. Peut-être c'est une particularité de mon territoire. » (Responsable PIJ.)

### ***La vidéo, une bonne passerelle entre le numérique et le physique dont se servent certaines structures***

La vidéo permet de valoriser les parcours de jeunes et de les faire venir dans les structures, c'est ce que constatent ceux qui la pratiquent. Des professionnels considèrent que la vidéo est un axe fort de leur activité professionnelle. Ils expérimentent et partagent leur savoir-faire. L'outil vidéo peut être un outil efficace à condition de ne pas servir uniquement à une communication descendante.

Dans une des villes étudiées, le service Jeunesse et le PIJ accordent une grande importance à la vidéo mais les professionnels doivent se former et ils le font eux aussi avec des tutoriels trouvés sur Internet.

« À F., on a fait des témoignages vidéo pour valoriser les parcours métiers. Cela a permis de valoriser des métiers qui sont peu valorisants. Cela a permis aussi de valoriser des employeurs. Cela a permis d'avoir un point d'ancrage pour la recherche de métiers. Des enquêtes... On ouvre le champ. Le jeune est acteur et parle de sa propre expérience. Le numérique nous a permis de faire venir des jeunes avec des témoignages de jeunes. C'est à nous aussi, en tant que structure, de sortir du cadre institutionnel. » (Informateur jeunesse.)

### **Quels changements dans la posture professionnelle avec les pratiques d'outils mobiles ?**

Dans les situations instaurées par l'usage permanent par les jeunes des outils nomades (smartphone, tablette...), le fait nouveau est que **le contrôle de l'outil passe de plus en plus du côté de l'usager**, ce qui modifie quelque peu les conditions d'intervention du professionnel et son positionnement. Ceci a déjà été bien mis en évidence dans le domaine de la pédagogie scolaire.

Tout d'abord, les frontières deviennent moins nettes **entre l'individuel et le collectif** ; nombre de configurations intermédiaires apparaissent. Certains outils peuvent être partageables pour une activité (par exemple une tablette, que ce soit dans une structure ou hors les murs). Ceci pose aussi la question du lien entre outil individuel et service personnalisé : jusqu'où la personnalisation du service permise par cette individualisation de l'équipement doit-elle aller et, à l'inverse, quelles nouvelles formes d'échanges collectifs simultanés pourraient être développées avec les outils mobiles ?

Ensuite, ces nouvelles situations ouvrent des possibilités de glissements ou de déplacements **entre le formel et l'informel du parcours d'information**, ce que certains professionnels explorent d'ores et déjà.

Enfin, comme pour le numérique dans son ensemble, **les limites temporelles d'intervention deviennent moins fixes**, de nouvelles temporalités sont à instaurer et posent aux professionnels la question des rythmes à respecter dans les échanges, des délais de réponse... Peut-être de nouveaux éléments seront-ils à introduire dans les chartes de fonctionnement et les règles d'usage ?

## **4-4 DES COMPETENCES A METTRE A JOUR POUR DEVELOPPER DES STRATEGIES EVOLUTIVES ET FLUIDES ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE**

### **4-4-1 Un hiatus existe entre les pratiques numériques personnelles et professionnelles**

Comme nous l'avons précisé plus haut, cette étude a montré que le numérique est majoritairement perçu positivement par les professionnels rencontrés. L'une dira ceci : « Le numérique, pour moi, c'est pléthore d'informations qui peuvent être visuelles ou écrites. C'est un outil extraordinaire qui permet d'avoir une information complète tout de suite avec des recherches plus actives et immédiates. On peut avoir tout très vite. » Et l'enquête pilote réalisée auprès des professionnels du réseau IJ en matière d'équipement et de pratiques personnelles montre que les répondants sont plutôt bien équipés au regard de l'ensemble de la population française (voir l'analyse de cette enquête en annexe) : près de 9 répondants sur 10 déclarent posséder un smartphone, un peu plus de 4 sur 10 une tablette numérique. Mais cette perception positive du numérique et ces pratiques intensives sont contrastées par des pratiques prudentes et parfois très limitées dans le champ professionnel.

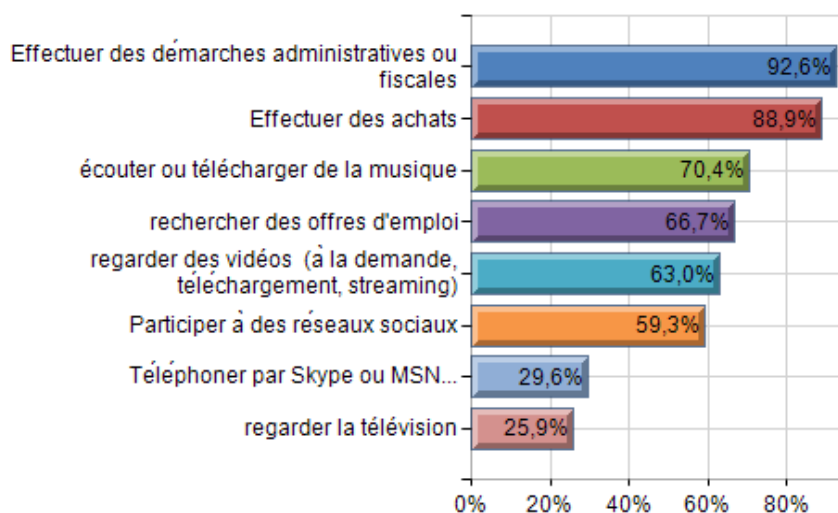


Concernant **les utilisations du téléphone mobile**, les activités les plus pratiquées sont la consultation de mails et la navigation sur Internet. Viennent ensuite le téléchargement d'applications, la géolocalisation et les échanges de messages via une messagerie instantanée (plus de la moitié).

Concernant **les pratiques sur ordinateur et internet**, les activités les plus pratiquées à titre personnel par ces professionnels sont : 1/ effectuer des démarches administratives ou fiscales (9 sur 10) ; 2/ effectuer des achats (9/10) ; 3/ écouter ou télécharger de la musique (2/3).

Plus de la moitié des répondants déclarent participer à des réseaux sociaux mais par rapport à l'ensemble de la population, **ils paraissent plus réservés sur l'utilisation de ces réseaux sociaux**. Cette constatation peut poser question au regard d'un travail éducatif sur l'utilisation de ces derniers.

Question : « Vos activités sur ordinateur et internet... »



Source : enquête pilote réalisée auprès de professionnels du réseau information jeunesse d'un département d'Ile-de-France.

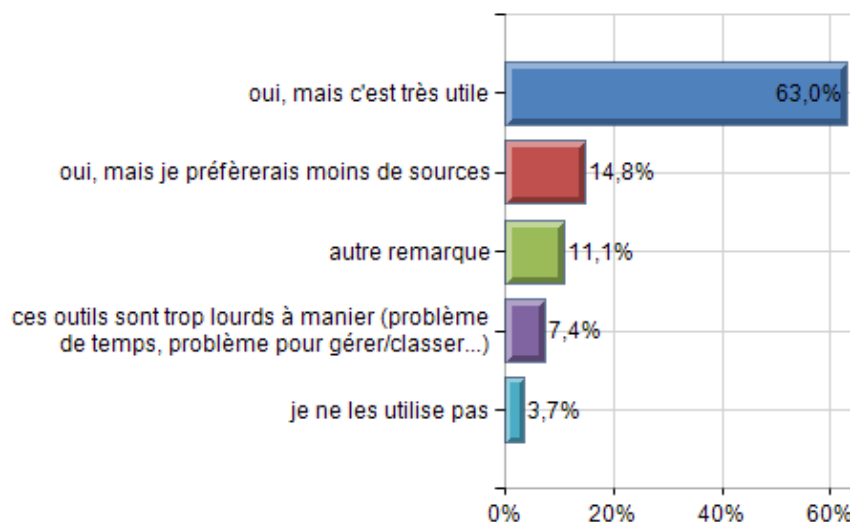
Cet équipement important et ces pratiques développées ne semblent pas toujours se traduire par un engagement professionnel équivalent dans le champ du numérique. Cette observation est commune à d'autres populations de professionnels. C'est par exemple le cas des enseignants où l'enquête « PROFETIC<sup>49</sup> » formule des conclusions comparables quant au décalage entre l'intensité des pratiques développées personnellement et un renouvellement encore limité au plan professionnel.

<sup>49</sup> Lancée en 2011, l'enquête nationale PROFETIC (Professeurs et Technologies de l'information et de la communication) a pour objectif de connaître les pratiques des enseignants en matière d'utilisation du numérique (<http://eduscol.education.fr/cid60867/l-enquete-profetic.html>).

### **Le numérique fonctionne bien pour le réseautage entre professionnels**

L'enquête pilote montre que les professionnels apprécient les services et outils numériques mis à leur disposition dans le cadre de l'animation des réseaux (régional et départemental).

Question : « Avez-vous l'impression d'un trop-plein d'informations avec les outils numériques professionnels qui vous sont proposés ? »



Source : enquête pilote réalisée auprès de professionnels du réseau information jeunesse d'un département d'Ile-de-France.

**Les professionnels s'approprient pourtant diversement ces outils numériques.** Si une bonne majorité les juge très utiles, les entretiens nous montrent que beaucoup consultent les plateformes collaboratives et peu partagent leurs propres expériences.

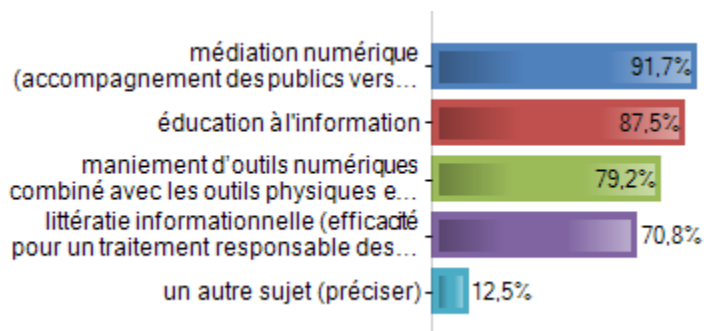
« Les gens posent des questions et partagent. Moi, je lis mais je ne partage pas forcément. Je trouve qu'il y a un côté exhibitionniste. » (Responsable PIJ.)

« La plupart du temps j'ai recours aux ressources papier. J'utilise Internet pour rechercher de l'information utile au plan professionnel. Je me demande comment on faisait avant. » (Informatrice jeunesse.)

### **4-4-2 Des attentes fortes de montée en compétence dans le domaine de l'éducation à l'information et de la médiation numérique**

Dans l'enquête pilote, le numérique semble susciter de fortes attentes chez les répondants dans des domaines tels que la médiation et de l'éducation à l'information. Les autres sujets proposés recueillent aussi un score conséquent. Ce résultat montre que les professionnels cherchent à renforcer leur légitimité face à des publics de profils divers. Ils reconnaissent qu'un accompagnement des jeunes est nécessaire et qu'ils doivent y jouer un rôle. Ils considèrent aussi qu'un positionnement dans le champ de l'éducation à l'information est nécessaire.

Question : « Quelles sont vos attentes prioritaires de formation ou de partage d'expériences en culture numérique et maniement d'outils ? »



Source : enquête pilote réalisée auprès de professionnels du réseau information jeunesse d'un département d'Ile-de-France.

### **Sur toutes les dimensions du numérique un besoin d'actualisation des connaissances est ressenti**

Les professionnels expriment notamment :

- un besoin d'apprendre à gérer l'information ;
- un sentiment de décalage générationnel ;
- un manque de compétences en matière de réseaux sociaux.

« On va être obligé de savoir utiliser l'outil, essayer de proposer ; de toute façon on est sans cesse dans une zone d'expérimentation, parce que ça évolue tellement vite que la réalité d'aujourd'hui peut totalement être dépassée demain. » (Responsable PIJ.)

« C'est révélateur du décalage générationnel qu'il y a entre les jeunes et nous. Nous, on a une vision d'adultes. Eux, ils ont leurs clés de lecture... Ce qui est caractéristique des réseaux sociaux c'est que les jeunes transportent leur univers. Ce qu'ils caractérisent comme information, c'était des chanteurs, c'était des amis. La question globale c'est comment l'Information jeunesse va rencontrer l'univers des jeunes... (Informateur jeunesse.)

### **Une appétence de certains pour une meilleure connaissance des pratiques des jeunes**

Dans l'enquête pilote, une bonne majorité des répondants souhaite disposer d'éléments de connaissance sur les pratiques numériques des jeunes (plutôt sur certains profils). Il y a donc une curiosité de certains pour mieux comprendre les pratiques de jeunes. Quelques professionnels estiment ne pas en voir l'intérêt ou ne pas savoir comment prendre en compte les pratiques des jeunes sur Internet.

« Ce n'est pas mon rôle de savoir ce que ces jeunes font sur Internet, je sais que certains PIJ le font. Je trouve qu'on doit garder une certaine distance. Les jeunes peuvent venir me voir. Mais je n'ai pas à savoir ce qu'ils font. » (Responsable BIJ.)

### **Des professionnels se forment régulièrement au CIDJ pour ne pas être « largués »**

Une offre diversifiée et de qualité est proposée par le CIDJ en matière de formation initiale et continue. Le CIJ départemental propose aussi de nombreuses formations et des rencontres. L'enquête pilote montre que les

professionnels apprécient les ressources qui leur sont proposées et tout particulièrement celles du centre Information jeunesse. Les entretiens confirment cette appréciation.

Certains professionnels se forment par la pratique sur tous les outils qu'utilisent les jeunes. Ils découvrent la nature et l'intérêt de réseaux sociaux ou plateformes comme Instagram ou Twitter.

« Moi j'ai déjà participé à plusieurs choses. Il y avait eu une formation par le CIDJ sur Twitter. Il y en a eu une aussi sur la recherche sur Internet. J'ai participé à deux ou trois formations donc je continue de penser que je ne suis pas expert et que c'est quand même quelque chose qui se développe rapidement et donc, même si je n'ai pas une demande précise actuellement, je sais qu'il ne faut pas lâcher le truc et que si je n'y vais pas pendant un an, je serai largué sur un domaine ou un autre. » (Informateur jeunesse.)

« Professionnellement, on avait un Facebook et je m'en suis ouvert un pour pouvoir maîtriser l'outil. Après, Twitter, quand les jeunes me parlaient de Twitter, je ne voulais pas être trop en arrière et ne pas savoir de quoi ils me parlaient, donc j'ai un compte Twitter et je me suis lancé là-dessus. J'ai un compte Instagram. Alors moi, une fois que je connais et que je maîtrise l'outil, j'essaie d'en découvrir un autre. Et Instagram, j'avais du mal à penser que c'était un réseau social, pour moi on poste des photos et il y a des notes et des avis, mais en fait j'ai découvert que ça pouvait en être un. » (Informateur jeunesse.)

#### 4-4-3 Des ressources pour la médiation numérique sont en développement et en cours d'organisation

On peut citer plusieurs démarches prometteuses, à différents niveaux de territoires :

- Il existe une dynamique intéressante à laquelle participe la tête de réseau départemental (CIJ) au niveau national (CIDJ/UNIJ<sup>50</sup>). Cette dynamique, impulsée notamment par le BIJ de l'Orne se concrétise par la création de plusieurs outils d'accompagnement dans ces domaines. C'est le cas de l'outil @h... Social! 2.0 qui vise à sensibiliser à l'utilisation des réseaux sociaux<sup>51</sup>. Plus récemment le BIJ de l'Orne a créé avec le réseau national Information jeunesse « Le vrai du faux »<sup>52</sup> qui propose de mieux décrypter l'information. L'outil est actuellement expérimenté dans le cadre de la formation de professionnels de l'Information jeunesse (par le CRIJ Rhône-Alpes notamment).
- Les pôles de ressources interrégionaux de la médiation numérique visent à faciliter la constitution d'un « Réseau national de la médiation numérique<sup>53</sup> ». Ils regroupent des structures publiques et associatives locales désireuses de contribuer à consolider et généraliser les actions de médiation numérique dans les territoires (lieux de médiation numériques, services des collectivités territoriales, services de l'État).
- La signature d'une convention entre l'Union nationale de l'Information jeunesse (UNIJ) et l'Agence du numérique sur le label médiation numérique est en cours.

<sup>50</sup> UNIJ : Union nationale de l'information jeunesse ([www.unij.fr](http://www.unij.fr)).

<sup>51</sup> @h... Social! 2.0 est un outil ludique pour la prévention des usages sur les réseaux sociaux (<http://bij-orne.com/ahsocial.html>).

<sup>52</sup> Le « vrai du faux » pour décrypter l'info ([www.ressourcesjeunesse.fr/Le-vrai-du-faux-pour-decrypter-l.html](http://www.ressourcesjeunesse.fr/Le-vrai-du-faux-pour-decrypter-l.html)).

<sup>53</sup> En savoir plus sur les pôles de ressources interrégionaux de la médiation numérique : [www.mediation-numerique.fr/poles-ressources-mediation-numerique.html](http://www.mediation-numerique.fr/poles-ressources-mediation-numerique.html)

- Une convention a été signée avec la Direction des politiques familiale et sociale de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) en vue de renforcer la coordination stratégique du réseau IJ et d'améliorer l'offre numérique de l'Information jeunesse. Les structures IJ peuvent ainsi développer des partenariats avec les caisses d'allocations familiales (CA dans le cadre de projets tels que « Les promeneurs du net »<sup>54</sup>).
- Un partenariat entre le CIJ et le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) pour la formation numérique (PIM, B2I et C2I) est prévu.

## 4-5 ESSAI DE TYPOLOGIE DES STRATEGIES PROFESSIONNELLES SUR L'AXE DES DYNAMIQUES ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE

En conclusion de cette partie, il nous est apparu intéressant de proposer une typologie des stratégies professionnelles observées. Ces propositions pourront parfois paraître caricaturales mais elles ont uniquement pour objectif de susciter la discussion et de faire avancer la réflexion. L'enjeu est de favoriser un rapprochement entre ceux qui doutent de l'intérêt du numérique et d'une dynamique physique/numérique bien intégrée (comme nous l'avons exposé dans la Partie 2) et ceux qui en sont plus convaincus.

Ces propositions visent à la fois à témoigner de la lucidité d'un constat et à suggérer quelques leviers pour avancer.

Ces propositions restent provisoires, vu la nature exploratoire du travail mené, tout en s'appuyant sur quelques observations réalisées lors de cette étude ou en amont. Cette typologie vise à définir des tendances illustrant les témoignages de professionnels ou les pratiques observées.

- Les inquiets (pour leur posture) : développent une utilisation très circonscrite avec l'entretien physique (simple prolongement de ce dernier) ; risqueraient de remettre en cause leur légitimité.
- Les éloignés prudents ou opposés : ce n'est pas le rôle de l'informateur jeunesse d'éduquer, d'accompagner dans le domaine du numérique, c'est celui de l'école ou d'autres structures sociales ou éducatives.
- Les « je suis timide mais je me soigne » : ceux qui se sentent en décalage mais qui développent une curiosité et expérimentent.
- Les convaincus/compétents : qui doivent parfois aussi affiner leurs connaissances des pratiques des jeunes dans leur diversité et se convaincre qu'il est urgent de leur transmettre quelques clés d'usage (exemple : pratiques des réseaux sociaux et projet professionnel).

---

<sup>54</sup> Lettre d'information de l'UNIJ (Union nationale de l'information jeunesse). « Les promeneurs du Net » (expérience mise en œuvre par la CAF) veulent contribuer, par une présence éducative sur les espaces en ligne fréquentés par les jeunes, à définir de nouvelles modalités d'accompagnement en phase avec leurs préoccupations et besoins actuels.



## 5 – CONCLUSIONS ET PISTES : TERRITOIRES, PASSERELLES, SAVOIR-FAIRE EN RESEAU

---

Que seraient des dynamiques fluides et bien intégrées entre le physique et le numérique ?

Les résultats de l'étude-action, menée durant une année, permettent de mettre en avant trois axes structurants **des dynamiques positives transenvironnements pour les parcours d'information des jeunes** :

**Axe 1 :** Les territoires, les espaces, les publics : **des dynamiques entre le physique et le numérique**

*Sens et pertinence*

**Axe 2 :** Les passages, les passerelles, les transitions entre le physique et le numérique

*Références, langages, pédagogies*

**Axe 3 :** Les savoir-faire en réseau pour des stratégies entre le physique et le numérique harmonisées

*Participation, réseaux sociaux, partenariats, compétences*

### AXE 1 : LES TERRITOIRES, LES ESPACES, LES PUBLICS : DES DYNAMIQUES ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE

#### Sens et pertinence

Les dynamiques entre le physique et le numérique seraient, tout d'abord, **adaptées avec précision à l'écosystème local d'information existant (en physique et en numérique)**. Le rapport entre le physique et le numérique se construit à l'évidence différemment autour d'une structure de centre-ville ou de secteur rural, autour d'une structure couplée ou pas à une mission locale, un centre d'information et d'orientation (CIO), un espace jeunesse... **Cette dynamique « transenvironnements » se doit d'être pertinente par rapport aux contextes locaux et aux enjeux spatiaux<sup>55</sup>**. Nos enquêtes montrent que **les jeunes usagers du réseau IJ sont attachés à l'utilisation du numérique dans les espaces publics et en ont besoin**, et mettent en évidence l'importance des connexions et des pratiques d'utilisation de logiciels et de périphériques dans ces espaces publics. La mise à disposition d'accès à Internet dans les lieux publics d'information continue donc de se justifier

---

<sup>55</sup> On peut citer par exemple Ito M. : « Just looking at the relationship of an individual to a device or a piece of content doesn't tell you what actually structures reception and influence, which is the social and institutional framework. » *Participatory Culture in a Networked Era*, Polity Press, Cambridge (Royaume-Uni), 2016.

pleinement au vu de ces résultats, même si cet accès peut prendre différentes formes. Cela remet à l'ordre du jour des stratégies consistant à relier le physique et le numérique, par exemple, par la géolocalisation des structures, du maillage partenarial, des ressources de formation, des établissements de formation..., et par la facilitation d'itinéraires physiques dans un territoire (informations en temps réel sur les transports, déplacements partagés...)<sup>56</sup>.

**Dans l'espace de la structure, une intégration des outils physiques et numériques permet de nouveaux cheminements dans l'information.** La nécessité de lieux et de rencontres physiques persiste et se renouvelle. On a pu constater par exemple l'intérêt renouvelé de la mise à disposition d'équipements classiques dans la structure comme conséquence du développement des outils mobiles, au moyen, entre autres, de podcasts ou du QR code, qui permettent de relier les ressources en physique et en présentiel à celles disponibles en mobilité par le biais des smartphones. Des liens entre le physique et le numérique facilitent les circulations et le repérage dans l'espace physique, et fluidifient les échanges entre usagers et professionnels durant la visite et dans des conversations asynchrones<sup>57</sup>.

Ces dynamiques entre le physique et le numérique doivent **faire sens pour les acteurs, c'est-à-dire prendre en compte la réalité des pratiques des jeunes et des professionnels.** Selon les profils de professionnels, le rapport au numérique et au physique et le rapport entre les deux, nous l'avons vu, diffèrent considérablement. Quant aux publics, selon les profils, les attentes d'accompagnement en physique et en numérique sont différentes (par exemple, elles sont très présentes pour les parcours d'insertion). Sont à prendre également en compte toutes **les pratiques de subversion, de détournement, de transposition**, facilitées aujourd'hui par le numérique. On peut s'inspirer, par exemple, des pratiques des jeunes producteurs de tutoriels ou des fans de mangas ou encore des communautés de joueurs de jeux vidéo... Enfin, un des leviers se situerait dans les **formes de personnalisation** que le numérique permet et démultiplie. Des dynamiques physique/numérique pourraient être modulables en fonction des profils et des besoins du moment du parcours, en partant bien entendu des pratiques des jeunes et de celles des professionnels<sup>58</sup>.

Enfin, **une pertinence est recherchée par rapport à chaque thématique d'information dans les interactions entre le physique et le numérique.** Par exemple, sur la thématique de la santé, on a pu constater que **la**

---

<sup>56</sup> Il peut être intéressant d'observer dans d'autres domaines la façon dont les offres numériques s'articulent avec des propositions en physique. Par exemple, des plateformes de jeux vidéo sont reliées à des événements et proposent diverses déclinaisons (figurines, jeux transmédia, compétitions en présentiel...).

<sup>57</sup> On peut évoquer ici l'exemple de la BEI à Cergy-Pontoise, qui a augmenté sa fréquentation de lycéens en adaptant son accueil, son offre de services, ses portails et en mettant le tout en relation. Un autre exemple est celui de la BNF, qui a réussi à enrayer la baisse de fréquentation avec de nouvelles formes d'accueil et une amélioration de « l'hospitalité numérique » (Racine B., *Le Monde*, 15/4/2016). De nombreuses expériences ont lieu dans les équipements culturels (voir le site de CLIC France : [www.club-innovation-culture.fr](http://www.club-innovation-culture.fr) ou la démarche « biblioremix » : <https://biblioremix.wordpress.com>). Enfin, on peut se référer à une intéressante étude sur le lien physique/numérique autour d'un musée à Marseille : Dupuy A., Januals B., Minel J.-L., « Towards open museums : The interconnection of digital and physical spaces in open environments », 2015.

<sup>58</sup> Il ne s'agit pas ici des formes de personnalisation proposées par les plateformes du Web, dont D. Cardon analyse les effets pervers dans son dernier ouvrage. Et il nous alerte sur le fait que, sous l'effet de cette personnalisation, les pratiques culturelles deviennent moins lisibles et qu'il faut « désormais mobiliser des analyses beaucoup plus sophistiquées et entrer profondément dans les trajectoires des pratiques des individus » (Cardon D., *À quoi rêvent les algorithmes. Nos vies à l'heure des big data*, Seuil, coll. « La République des idées », Paris, 2015, p. 48).



**fréquentation d'un lieu physique dédié est favorisée par une intervention numérique sur un réseau social en amont, qui dynamise l'accueil physique et donne une pertinence à la combinaison des deux environnements**<sup>59</sup> .. Sur la thématique de l'insertion socioprofessionnelle (accès à des stages ou à l'emploi), le numérique permet ainsi d'affiner une recherche auprès d'employeurs potentiels et de favoriser une meilleure compréhension des compétences demandées dans tel ou tel métier. Il peut donc exister des configurations spécifiques à chaque thématique dans un territoire et un contexte sociotechnique donné,

## AXE 2 : LES PASSAGES, LES PASSERELLES ET LES TRANSITIONS ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE

### Références, langages, pédagogies

Même si de nombreuses formes de complémentarité et d'interaction entre le physique et le numérique sont observables et fonctionnent, on l'a vu au cours de ce rapport, elles demeurent bien souvent séparées, si ce n'est cloisonnées, à la fois dans les stratégies d'information (que ce soit celles de l'offre ou celles de la demande) et dans les représentations. Il existe encore une crainte de la disparition du physique au profit du numérique, alors qu'aujourd'hui le numérique redonne sens et importance aux actions et interactions en présentiel et aux espaces physiques, avec de nouvelles façons de faire et de mettre en relation. Il s'agirait non plus seulement de concevoir des déclinaisons de supports ou une hybridation des services, mais de travailler à relier efficacement les deux univers. **Des passages, passerelles et transitions restent à concevoir, à organiser et à décliner selon les contextes et les thématiques car ils relèvent encore souvent d'un impensé des actions et des projets mis en œuvre ou programmés.** Par exemple, dans un atelier sur le CV pourraient être mieux articulées entre elles l'approche sur papier (souvent un modèle à recopier) et l'approche numérique (parfois limitée à la présentation d'une plateforme). Il est difficile à un jeune participant à l'atelier de se représenter une possible synergie entre les deux univers (encore moins si aucune prise en main de l'outil numérique n'est proposée)<sup>60</sup>.

Ces transitions ou passerelles entre les deux univers devraient pouvoir être, avec différentes modalités, non seulement faciles à opérer, mais aussi perçues comme naturelles. Par exemple, des **références croisés** pourraient être plus systématiques, des **liens directs à des pages précises** (et pas seulement à des sites) seraient plus fréquents et surtout plus visibles et lisibles. Des **facilitateurs visuels** pourraient se multiplier avec, par exemple, des photos des personnes-ressources ou des visites virtuelles des espaces physiques des structures. L'aide au repérage se ferait « en deux dimensions, physique et numérique », avec un marquage clair des

<sup>59</sup> Autre exemple d'une expérience menée avec succès le jour du Sidaction, les jeunes sont contactés sur des applications de rencontre au moment d'une action en présentiel, ils sont géolocalisés et il leur est proposé une rencontre en physique et un service en proximité (ici, 3-4 visites de dépistage sur 15 contacts pris).

<sup>60</sup> Un cas de figure similaire est observé lors d'une présentation à une classe de BTS sur les techniques de réseautage pour la recherche de stage ou d'emploi : la plateforme numérique évoquée en référence n'étant pas montrée et n'étant pas accessible en classe, les élèves ne peuvent se représenter le lien entre les deux types de réseau, physique et numérique.

passerelles entre les deux (qu'elles soient logistiques, sémantiques ou relationnelles). On atteindrait ainsi une meilleure **articulation des relais en présentiel et à distance** une fluidification des échanges interpersonnels, un renforcement de la continuité des liens...

Tous ces domaines relevant des passages d'un univers à un autre posent bien entendu la question des **langages et des registres utilisés**, qui seraient, sinon proches du moins aisément « traduisibles » et **facilement reconnaissables d'un environnement à l'autre, et qui pourraient être mis en cohérence, afin de minimiser les sources de confusion et une forme d'appauvrissement des usages**. Par exemple, on observe qu'un jeune peu au fait du numérique se contentera d'une plaquette papier si celle-ci n'invite pas à aller vers des ressources numériques dans un langage accessible, d'une façon simple et avec un vrai mode d'emploi.

On le voit en filigrane, ce travail de passerelle et de traduction, condition de l'efficacité d'une démarche intégrée entre le physique et le numérique, impacte aussi les techniques et les postures pédagogiques. **La dimension pédagogique fait partie de cette démarche** car, d'une part, l'on se situe actuellement dans une phase de transition des équilibres entre le physique et le numérique (tant au plan spatiotemporel qu'au plan relationnel) et, d'autre part, les technologies et les outils se renouvelant constamment, de nouvelles formes de passerelles seront à élaborer régulièrement. Celles-ci sont partie prenante d'une éducation à l'information « à deux dimensions », afin que chaque profil de jeune puisse mener son parcours d'information entre le physique et le numérique, le présentiel et le distanciel<sup>61</sup>. Trop souvent, c'est le professionnel qui fait la recherche sur Internet à la place du jeune, à cause des contraintes de temps, d'équipement, de service rendu..., éloignant ainsi la perspective que celui-ci puisse être à l'aise avec les ressources nouvelles (supports, réseaux, démarches) au fur et à mesure qu'elles apparaissent. Par exemple, aujourd'hui, **la sensibilisation à la prise en main des outils vidéo sociaux sur smartphone** est facilitée dans certaines structures. Par sa double nature, physique et numérique, la vidéo est en effet potentiellement un des leviers d'intégration des deux dimensions, qui monte en puissance aujourd'hui avec la vidéo en *streaming* (Periscope sur Twitter, Facebook Live...), devenue très utile pour le parcours d'information, d'insertion, professionnel... **Le support vidéo ici ne vient plus seulement en substitution**, (par exemple, un tutoriel à la place d'un guide papier ou numérique), **mais fait partie intégrante** du processus d'information et d'accompagnement<sup>62</sup>.

---

<sup>61</sup> Voir à ce sujet une intéressante synthèse sur le transmédia en éducation : Bonvoisin A., « Quelles promesses du transmédia pour l'enseignement ? Premières études » ([www.cndp.fr/agence-usages-tice/que-dit-la-recherche/quelles-promesses-du-transmedia-pour-l-enseignement-premieres-etudes-88.htm](http://www.cndp.fr/agence-usages-tice/que-dit-la-recherche/quelles-promesses-du-transmedia-pour-l-enseignement-premieres-etudes-88.htm)).

<sup>62</sup> Par exemple : l'intégration de vidéos issues de YouTube mais customisées et/ou débarrassées de l'environnement YouTube (commentaires, renvois vers autres vidéos...), avec un logiciel tel que ViewPure ; ou l'utilisation de vidéos enrichies d'interactivité (par exemple avec TED-Ed ou d'autres outils) ; ou des vidéos produites par des jeunes présentant une information ou un conseil (en matière de bureautique, de publication, par exemple)...

## AXE 3 : LES SAVOIR-FAIRE EN RESEAU POUR DES STRATEGIES ENTRE LE PHYSIQUE ET LE NUMERIQUE HARMONISEES

### Participation, réseaux sociaux, partenariats, compétences

Le nouvel état de fait induit par la généralisation du numérique (et non pas la substitution du numérique au physique !) a placé au premier plan différentes formes de participation (sociale, culturelle, politique...), en partie parce que les outils les ont rendues plus aisées et plus efficaces. Comme partout ailleurs, les jeunes usagers des structures d'information ont **davantage d'attentes de participation et d'expression de soi**. Nos travaux, comme d'autres, pointent ici **l'importance du faire**, d'une part, pour prendre conscience de son propre fonctionnement (on l'a vu, par exemple, dans la co-construction avec des jeunes des outils d'observation, comme la vidéo), et, d'autre part, pour développer de nouvelles compétences, que ce soit en recherche d'information, en création de médias ou en production audiovisuelle... Une participation des usagers suppose, via une démarche de projet, de leur donner aussi accès à des clés pour mieux comprendre comment l'information est élaborée, quels sont les critères de qualité...<sup>63</sup>

**Les réseaux sociaux fonctionnent comme des lieux d'information** pour les jeunes, et ceci même lorsqu'ils ne les perçoivent pas comme tels, mais avec des spécificités (rôle du hasard, validation par les « amis », partage d'informations...). Nous avons vu que leurs perceptions sur la valeur informative des grands réseaux sociaux sont mitigées, quel que soit le réseau social considéré. Et nous avons analysé comment leurs pratiques intensives des réseaux sociaux instaurent **une expérience d'information ancrée dans le relationnel, où la dimension ludique compte, où la circulation des contenus est davantage « virale »**. La rencontre avec l'information se produit souvent dans un état « d'attention flottante », les jeunes, comme les adultes, s'attendent à ce que l'information « leur tombe dessus » sans avoir à construire une recherche, et par des chemins divers, parfois très détournés. La connaissance des modes de circulation de l'information en réseau serait à décliner plus finement selon les profils et les thématiques.

Cette place importante du relationnel sur support numérique dans la vie quotidienne des jeunes ouvre des possibilités multiples de dynamiques allant du numérique vers le physique et inversement. Les analyses menées montrent que **les réseaux sociaux peuvent être des moteurs pour le présentiel dans les structures IJ. D'une part, ils renforcent la continuité des échanges et, d'autre part, ils peuvent fonctionner comme accélérateur de confiance pour les jeunes dans leur relation avec les professionnels**. Par exemple, la création d'une page Facebook a favorisé une première mise en relation avec des adolescents qui « likent » une page puis posent des questions en message privé à une professionnelle. Ce premier échange via le numérique débouche souvent sur un rendez-vous en présentiel. Par ailleurs dans des dispositifs comme « Les promeneurs du net », (voir note 55) devenir « amis sur Facebook » permet à des professionnels, à petits pas, d'inciter les jeunes à poser des questions qu'ils n'auraient pas posées en présentiel.

---

<sup>63</sup> Dans le domaine de la pédagogie de projet, les professionnels de l'IJ disposent d'une expertise ancienne et reconnue. Voir par exemple : Trindade-Chadeau A., « L'esprit d'entreprendre des jeunes : créer, apprendre... coopérer », Fiche-Repère, INJEP, 2016.

Dans un tel contexte, des dynamiques physique/numérique fluides et bien intégrées s'intéresseraient à **des formes de partenariat jeune/adulte qui prendraient en compte ces rôles « sociaux » émergents issus des pratiques en réseau**. Tout d'abord, ces dynamiques intègreraient davantage, que ce soit dans les cheminements dans l'information ou dans l'accompagnement, la formation ou la médiation, les pratiques de « partage », les pratiques d'information en vidéo en réseau, les pratiques de recherche d'information auprès des pairs sur les réseaux sociaux, le rôle d'observateur des recherches des autres, que pratiquent nombre de jeunes sur ces réseaux sociaux. Ensuite, ces partenariats, centrés sur le fonctionnement en réseau, pourraient aussi s'appuyer sur des profils de relais « naturels » parmi les jeunes que sont par exemple les lanceurs de tendances, les créateurs et diffuseurs de contenus ludopédagogiques (YouTubers, par exemple...), les auteurs de vidéo ou de jeux. On obtiendrait ainsi des modes de production et de circulation de l'information, non plus d'un offreur vers un récepteur mais davantage en interactivité et avec une intervention plus marquée et plus reconnue des jeunes (par exemple, dans une discussion sur la véracité d'une information ou dans la conception d'une démarche d'accompagnement)<sup>64</sup>.

Sachant que les usagers ont et auront de plus en plus le contrôle de l'équipement (aujourd'hui les smartphones), et que les usages en mobilité se développeront sans doute encore, il sera crucial que des outils physiques et numériques bien intégrés fonctionnent dans une mise en réseau davantage en continu entre partenaires. Cela permettrait de mobiliser des acteurs différents sur des projets communs. Car, bien entendu, ce chaînage entre physique et numérique ne relève pas que de l'offre de l'IJ mais de celle de tous ses partenaires également. Nous avons vu qu'actuellement nombre de ces partenariats se construisent ou se renforcent et se fluidifient grâce au numérique (à la fois sur la logistique, les outils, les contenus et le maillage avec les publics). Toutefois, des expériences observées nous montrent que souvent encore les partenaires interviennent successivement et séparément, chacun avec son outil et son expertise, la synthèse entre physique et numérique n'étant pas opérée en amont (par exemple, entre l'outil vidéo ou social et l'appui à l'orientation...). Les jeunes ne s'approprient donc que très peu les compétences proposées. Or, ces compétences sur le travail en réseau sont devenues encore plus essentielles aujourd'hui.

Enfin, au terme de ces premières explorations, il nous semble que ces dynamiques de fluidification entre les deux univers ne demandent pas tant de la part des professionnels une technicité équivalente dans chacun des deux environnements qu'**une réflexion sur les pratiques aisément transférables et adaptables, et sur les compétences « traditionnelles » pertinentes dans les environnements numériques ou hybrides** (par exemple, la technique de l'entretien est transférable en partie dans le chat, qu'il soit textuel ou vidéo). Loin de l'image du geek, des professionnels curieux et motivés par le partage devraient être rassurés sur leur expertise et leur capacité à opérer ces transferts, glissements et transmissions à d'autres professionnels. Se profile ainsi l'émergence d'une culture « transenvironnements », qui réconcilie les différents univers, dépasse les oppositions entre le physique et le numérique, le réel et le virtuel, et prépare l'imaginaire pour les évolutions futures (disparition des écrans tels que nous les connaissons, solutions immersives...).

---

<sup>64</sup> Comme on a pu l'expérimenter avec l'outil vidéo avec une classe de lycée professionnel et leur enseignant. Voir Delesalle C., Marquié G., « Expérimentation multimédia : mettre en œuvre des compétences construites hors cadre formel », *Champs culturels*, n° 25, ministères de l'agriculture et de la culture et de la communication, 2014.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

Agence PHARE, Cathelineau F., Rivat E., *Le rôle du réseau Information Jeunesse sur les territoires : analyses et préconisations*, rapport d'études, ministère de la ville, de la jeunesse et des sports, DJEPVA, 2015 (<https://groupementphare.files.wordpress.com/2015/11/agence-phare-rapport-ij-et-territoires-2015.pdf>).

Aillier K., *Collaborer de façon informelle sur les réseaux sociaux : quelles pratiques ? Quels enjeux ?*, Agence nationale des usages des TICE, 2015 ([www.cndp.fr/agence-usages-tice/que-dit-la-recherche/collaborer-de-facon-informelle-sur-les-reseaux-sociaux-quelles-pratiques-quels-enjeux-83.htm](http://www.cndp.fr/agence-usages-tice/que-dit-la-recherche/collaborer-de-facon-informelle-sur-les-reseaux-sociaux-quelles-pratiques-quels-enjeux-83.htm)).

Apprentis d'Auteuil, Observatoire des jeunes et des familles, *Les TIC. Usages et appropriations par les jeunes*, 2015 ([http://www.apprentis-auteuil.org/fileadmin/user\\_upload/Mediatheque/ouvrages\\_et\\_etudes/Les\\_TIC\\_Usages\\_et\\_appropriation\\_par\\_les\\_jeunes\\_OJF\\_2014\\_Rapport\\_complet.pdf](http://www.apprentis-auteuil.org/fileadmin/user_upload/Mediatheque/ouvrages_et_etudes/Les_TIC_Usages_et_appropriation_par_les_jeunes_OJF_2014_Rapport_complet.pdf)).

Boyd D., *It's Complicated : The Social Lives of Networked Teens*, Yale University Press, New Haven (Royaume-Uni), 2015.

Boyd D., « Making sense of teen life : strategies for capturing ethnographic data in a networked era », in Hargittai, E., Sandvig, C., *Digital Research Confidential : The Secrets of Studying Behavior Online*, MIT Press, Cambridge (États-Unis), 2015.

Cardon D., *À quoi rêvent les algorithmes ? Nos vies à l'heure des big data*, Le Seuil, coll. « La République des idées », Paris, 2015.

Combes C., « Les jeunes amateurs à l'assaut des séries : découverte et information à l'heure d'Internet », in Julier-Coste M., Lachance J. (dir.), *Séries cultes et culte de la série chez les jeunes*, Hermann, Paris, 2014.

Conseil national du numérique, *Travail emploi numérique. Les nouvelles trajectoires*, Paris, janvier 2016 (<http://cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2015/12/Rapport-travail-version-finale-janv2016.pdf>).

Conseil national du numérique, *Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, Paris, 2013 (<http://cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/12/Rapport-CNNum-10.12-1.pdf>).

Cordier A., *Grandir connectés, les adolescents et la recherche d'information*, C&F Éditions, Caen, 2015.

CREDOC, L. Brice L., Crouette P., Jauneau-Cottet P., Lautié S., *Baromètre numérique*, Paris, décembre 2015 ([www.credoc.fr/pdf/Rapp/R325.pdf](http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R325.pdf)).

CRIJ Alsace, *Portrait de la jeunesse alsacienne*, Strasbourg, janvier 2016 ([www.crij-alsace.fr/uploads/pdf/pro/CRIJ%20-%20Portrait%20de%20la%20jeunesse%20alsacienne%20-%20Version%20HD.pdf](http://www.crij-alsace.fr/uploads/pdf/pro/CRIJ%20-%20Portrait%20de%20la%20jeunesse%20alsacienne%20-%20Version%20HD.pdf)).

Dauphin F., « Culture et pratiques numériques juvéniles : quels usages pour quelles compétences ? », *Questions vives*, n° 17, « Des usages des TIC à la certification des compétences numériques : quels processus de formation et de validation ? », vol. 7, 2012.

Benhaïm-Grosse J., Moreau S., Bessonneau P., « Les collègues connectés : une utilisation plus fréquente des outils numériques par les élèves associée à une évolution des pratiques pédagogiques des enseignants », *Note d'information DEPP*, n° 2, janvier 2016 ([http://cache.media.education.gouv.fr/file/2016/20/8/depp-ni-2016-02-CoCon-2014-2015\\_527208.pdf](http://cache.media.education.gouv.fr/file/2016/20/8/depp-ni-2016-02-CoCon-2014-2015_527208.pdf)).

Dupuy A., Annuals B., Minel J.-L., « Towards open museums : The interconnection of digital and physical spaces in open environments », *MW2015: Museums and the Web 2015* (<http://mw2015.museumsandtheweb.com/paper/towards-open-museums-the-interconnection-of-digital-and-physical-spaces-in-open-environments/>).

Ellison N. B., Gray R., Vitak J., Lampe C., Fiore A. T., *Calling All Facebook Friends : Exploring Requests for Help on Facebook*, Association for the Advancement of Artificial Intelligence, 2013.

- Forte A., « The New Information Literate : Open collaboration and information production in schools », *International Journal of Computer Supported Collaborative Learning*, 2015 (<http://link.springer.com/article/10.1007/s11412-015-9210-6>).
- Forte A., Dickard M., Magee R., Agosto D. E., « What do teens ask their online social networks ? Social search practices among high school students », *CSCW'14*, 2014, p. 28-37.
- Génération numérique, *Les 11-18 ans et les réseaux sociaux*, 2016 (<http://asso-generationnumerique.fr/wp-content/uploads/2016/07/Les-11-18ans-et-les-r%C3%A9seaux-sociaux-.pdf>).
- Gray R., Ellison N. B., Lamp C., Vitak J., « Who wants to know ? Question-asking and Answering Practices among Facebook Users », *CSCW'13*, 2013.
- Hargittai E., Litt E., « New strategies for employment ? Internet skills and online privacy practices during people's job search », *IEEE Privacy and Security*, n° 3, vol. 11, 2013, p. 38-45.
- Hargittai E., Hsieh Y. P., « Succinct Survey Measures of Web-Use Skills », *Social Science Computer Review*, n° 1, vol. 30, 2012, p. 95-107.
- Jauréguiberry F., « Présentation », *Réseaux*, n° 186, « Déconnexions », 2014/4, p. 9-13, ([www.cairn.info/revue-reseaux-2014-4-page-9.htm](http://www.cairn.info/revue-reseaux-2014-4-page-9.htm)).
- Jenkins H., Ito M., Boyd D., *Participatory Culture in a Networked Era*, Polity Press, Cambridge (États-Unis), 2016.
- Kop R., « Information aggregation in Networked Learning : The Human Factor and Serendipity », 8th International Conference on Networked Learning, 2012.
- Lingle J., Boyd D., « Keep it secret, keep it safe : Information Poverty, Information Norms, and Stigma », *Journal of the American Society for Information and Technology*, n° 5, vol. 64, 2012, p. 981-991.
- Mercklé P., Octobre S., « La stratification sociale des pratiques numériques des adolescents », *RESET* [En ligne], n° 1, 2012 (<http://reset.revues.org/129>).
- Merzeau L., « La présence, plutôt que l'identité », *Documentaliste-Sciences de l'information*, n° 1, vol. 47, 2010, p. 32-33.
- Miller J., « The Dematerializing Interface », *Westminster Papers in Culture and Communication*, n° 1, vol. 10, 2015, p. 66-80, (<http://doi.org/10.16997/wpcc.213>).
- Plantard P. (dir.), *Pour en finir avec la fracture numérique*, Fyp, coll. « Us@ges », Limoges, 2011.
- Potin E., Trellu H., « Les pratiques numériques au sein de la protection de l'enfance », M@rsouin.Org, 2016.
- Robinson L., « Information seeking 2.0. The effects of informational advantage », *RESET* [En ligne], n° 1, 2012 (<https://reset.revues.org/135>).
- Supeno E., Mongeau V., « Horizon informationnel sur la formation et le travail chez de jeunes adultes non diplômés en situation de précarité », *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, vol. 18, n° 1, p. 114-136, 2015 (<http://id.erudit.org/iderudit/1033732ar>).
- Trindade-Chadeau A., *L'esprit d'entreprendre des jeunes : créer, apprendre... coopérer*, Fiche-Repère, INJEP, 2016 ([http://www.injep.fr/sites/default/files/documents/fr34\\_entrepreneuriat.pdf](http://www.injep.fr/sites/default/files/documents/fr34_entrepreneuriat.pdf)).
- Willemse I., Waller G., Genner S., Suter L., Oppliger S., Huber A-L., Suss D., *JAMES-Jeunes, activités, médias – enquête Suisse*, Haute École des sciences appliquées de Zurich (ZHAW), Zurich, 2014.

L'INJEP, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, est un service à compétence nationale rattaché au directeur de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative, du ministère chargé de la jeunesse, des sports et de la vie associative. Il produit également des travaux statistiques pour la direction des sports. À ces titres :

- il produit des analyses à travers la conduite de recherches, d'études et d'évaluations, et des données statistiques en lien avec le service statistique public, dans les domaines de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative ainsi que du sport ;
- il produit des connaissances à travers la conduite de recherches, d'études et d'évaluations, et des données statistiques en lien avec le service statistique public, dans les domaines de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative ;
- il étudie les évolutions du système d'acteurs de l'éducation populaire et de leurs démarches ;
- il réalise ou contribue à la réalisation, à la demande du Premier ministre, de travaux d'études ou d'évaluation liés à la politique interministérielle de jeunesse ;
- il réalise, à la demande du ministre chargé de la jeunesse ou en partenariat avec toute personne morale de droit public ou de droit privé, des activités spécifiques d'observation ou d'expertise d'actions publiques en faveur des jeunes ;
- il assure l'animation du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse, créé par l'article 25 de la loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008, qui a pour objet de financer et d'évaluer des programmes expérimentaux destinés à développer la mobilisation des jeunes au service de causes d'intérêt général et d'améliorer l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

L'INJEP constitue également un pôle de ressources et d'expertise pour les acteurs de jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative, pour les assemblées parlementaires et les instances de représentation de la société civile. À ce titre, il rassemble, synthétise, diffuse et valorise les connaissances sur les jeunes, sur les démarches d'éducation populaire et sur la vie associative ainsi que sur les politiques publiques à travers des produits documentaires, des publications et des événements.