

Information des jeunes : vers des parcours plus fluides entre le physique et le numérique

Comment les jeunes, dans leur parcours d'information, vivent-ils et gèrent-ils les allers-retours et les complémentarités entre la sphère physique (présentiel, lieux, mobilité, documents papier, etc.) et la sphère numérique (sites, réseaux sociaux, moteurs de recherche, etc.) ? Les résultats d'une expertise permettent d'identifier des synergies et d'éventuelles continuités entre ces deux environnements, en particulier dans les interactions entre jeunes et professionnels, dans les usages des espaces et des temps liés à l'information des jeunes.

Cécile Delesalle, psychosociologue, Vèrès Consultants et **Gérard Marquié**, chargé d'études et de recherche à l'INJEP.

« Mieux comprendre, dans une logique de parcours, comment les jeunes passent d'un support à l'autre »

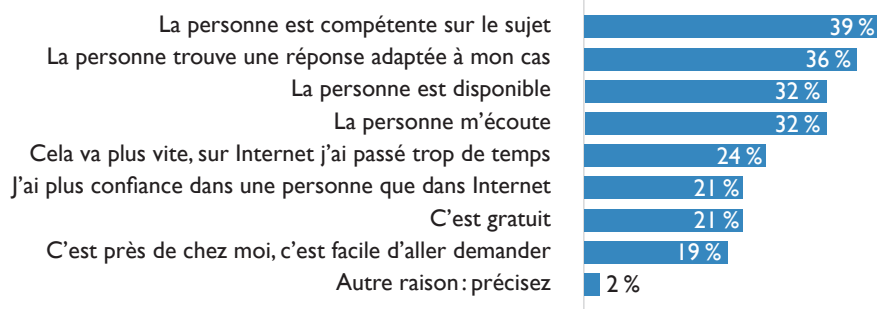
La littérature scientifique nous enseigne que les pratiques d'information des jeunes en ligne et hors ligne s'influencent mutuellement¹. Ce sont aussi les conclusions de l'expérimentation CRIJ/IJ-SPRO, réalisée par l'Agence Phare dans le cadre du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ)², qui soulignent les enjeux de l'articulation physique-numérique. 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 numériques³, il est apparu nécessaire de mieux comprendre, dans une logique de parcours, comment les jeunes passent d'un support à l'autre – d'Internet à la rencontre d'une personne physique, de l'échange avec un ami pour s'informer ou de la consultation d'un document papier à Internet à nouveau –, et pour quels motifs. Il s'agit également, en regard, d'explorer comment les modes d'intervention des professionnels et des structures articulent le physique et le numérique, quelles cohérences et pertinences émergent, tant sur le plan des contenus, que dans le domaine des technologies ou celui du rapport à l'espace et au temps. Cette synthèse présente les résultats et pistes de

réflexion issus d'une expertise réalisée en partenariat avec un réseau départemental d'Information Jeunesse (IJ) en Île-de-France (voir encadré « Comprendre » p. 4). Nous évoquerons tout d'abord la dynamique des cheminements des jeunes entre physique et numérique, puis nous approfondirons trois exemples de fonctionnement d'« outils-passerelles » : les réseaux sociaux, le Smartphone et la vidéo. Enfin, nous terminerons par quelques orientations prospectives concernant les articulations entre physique et numérique, qui pourront nourrir la réflexion des professionnels.

Des disparités dans les cheminements entre physique et numérique

La dynamique de ces cheminements diffère selon les publics. Dans l'enquête par questionnaire auprès des jeunes fréquentant les structures d'information jeunesse, une bonne partie des usagers des Points et Bureaux Information Jeunesse (PIJ-BIJ) déclarent solliciter en premier lieu un professionnel de l'information. Mais ils sont beaucoup moins nombreux à faire ce choix au Centre Information Jeunesse (CIJ). Quant aux raisons du passage d'Internet à une personne-ressource (parent, animateur,

GRAPHIQUE - La compétence du professionnel et une réponse individualisée sont appréciées en priorité par les jeunes.



Question : Dans le cadre de votre parcours personnel (études, métiers, jobs, logements, etc.), dans cette recherche d'information, si vous passez d'Internet à une personne-ressource, c'est parce que...

Enquête réalisée auprès de 157 jeunes utilisateurs du réseau IJ dans un département d'Île-de-France.

ami, informateur, etc.), ce sont la compétence de la personne, sa disponibilité et l'individualisation de la réponse apportée qui sont le plus souvent citées (voir le graphique p. 2). Quant aux usagers du CIJ, essentiellement des étudiants du fait de sa situation dans le centre-ville, ils cochent nettement plus souvent l'item : « Internet est plus complet, la personne n'a pas donné les informations complètes. »

Pour les professionnels interviewés, la préférence des jeunes à aller vers l'humain est liée au niveau de formation des jeunes : « On est sur un public couvert par la politique de la ville, loin de l'emploi, parfois loin de l'école, un public qui a besoin de concret », fait valoir l'un d'eux. Et ils confirment une fracture d'accès à l'information, liée à la fois à l'équipement et à la maîtrise du numérique, déjà démontrée par d'autres études : « On rencontre un public qui sait utiliser Internet mais qui n'a pas le matériel. Mais on a aussi parfois un public confronté à la double difficulté de l'usage et de l'équipement », témoigne un directeur de PIJ. Pour une partie de ces jeunes, s'adresser à une personne physique demeure prioritaire, avant la recherche sur Internet.

Ces professionnels soulignent aussi l'attachement au support papier chez certains jeunes : « Quand on leur propose soit de repartir avec une fiche d'information en version papier, soit de leur envoyer le PDF, 80 % des jeunes répondent : "Ah, ben non, imprimez-le nous, on préfère repartir avec que de l'avoir sur la boîte mail". »

Du côté des structures, on observe des modes d'intervention souvent marqués par une séparation entre les univers numériques et physiques, qui est accentuée par une sorte de hiatus entre pratiques numériques personnelles et professionnelles. Même si certaines structures font des propositions d'itération de l'un à l'autre, par exemple sur les techniques de recherche d'emploi (TRE), ou mettent en œuvre des outils ou scénarios hybrides, ceci pose la question de l'autonomisation du jeune dans sa recherche d'information : comment réduire cette fracture des usages numériques si l'on ne peut proposer aux jeunes les plus en difficulté qu'un accompagnement « à l'ancienne », sans avoir les moyens de leur donner les clés pour une recherche d'information intégrant efficacement le physique et le numérique ?

Quels usages des réseaux sociaux dans l'information jeunesse ?

Des jeunes lycéens rencontrés dans le cadre de l'étude n'utilisent le potentiel des réseaux sociaux ni pour leur orientation, ni pour leur recherche d'emploi, ni pour leur insertion. Quant aux réseaux sociaux professionnels, ils ne les connaissent pas et s'en méfient. À propos de Viadeo, Christel (18 ans) déclare : « Ça peut aider mais je ne pense pas que ce soit très fiable. » Leurs perceptions sur la valeur informative des grands réseaux sociaux sont très mitigées, quel que soit le réseau social considéré. Pour

une partie, ils sont perçus comme des espaces où l'on ne rencontre pas l'information « sérieuse » : « Facebook, une source d'information ? Non, je ne pense pas parce qu'en général les vidéos, c'est des vidéos rigolotes », rapporte Julia (17 ans). Les réseaux sociaux non pratiqués sont perçus comme encore moins fiables : « Je n'ai pas Twitter parce que ça n'a pas trop de sens, on doit juste mettre ce qu'on fait dans notre vie. Je ne trouve pas que l'on peut y trouver des informations fiables » (Nina, 15 ans). Pour une minorité seulement, les réseaux sociaux peuvent être une source d'informations pertinentes : « Snapchat, c'est très bien parce qu'on peut découvrir le monde avec les "stories", par exemple. On dit que les réseaux sociaux nous désocialisent, moi je trouve que Snapchat c'est un des seuls réseaux qui nous socialise », estime Pierre (17 ans). Twitter représente pour certains jeunes une source fiable vers l'information seulement si les comptes sont « officiels ». « Et si le PIJ créait un profil ou une page Facebook, ou bien un compte sur Instagram ou Snapchat, est-ce que ce serait intéressant pour toi ? » À cette question les jeunes interrogés répondent plutôt positivement. Certains sont plus réservés, considérant que les réseaux qu'ils utilisent restent des sources liées à la vie privée ou « d'amusement, de sketches ».

Les nouveaux usages informationnels du Smartphone

Plus des deux tiers des jeunes de 15 à 30 ans interrogés dans le cadre de l'enquête par questionnaire ont déclaré se connecter le plus souvent à Internet via un Smartphone⁴. Ce mode d'accès devance l'ordinateur fixe ou portable. Mais pour le public observé, cette réalité pose question en termes d'accès à l'information, d'efficacité de la recherche et d'inclusion sociale. On constate que le Smartphone remplace l'ordinateur dans bien des familles, pour des raisons économiques évidentes : « J'utilise plutôt un Smartphone car je n'ai pas d'ordinateur à moi à la maison » (Pauline, 17 ans). En outre, 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

pour eux un accès limité et discontinu à l'information et aux choix dans les usages. Cette observation conduit à relativiser la démocratisation de l'accès à Internet issue de la généralisation de l'usage du Smartphone.

Cet état de fait redonne sens à l'offre des espaces dédiés, nombre de jeunes déclarant venir dans un Point Information Jeunesse (PIJ) précisément parce que la recherche d'information sur Internet y est plus pratique que sur un Smartphone. L'enquête par questionnaire nous montre d'ailleurs que les pratiques de connexion dans les espaces publics d'information sont importantes. Le Smartphone généralisé ouvre en théorie sur de nombreuses possibilités : il modifie le rapport aux lieux physiques, renouvelant les modes de repérage dans l'espace et dans les ressources (par exemple au moyen du podcast ou du QR code⁵) ; il diversifie les usages du papier (par exemple en photographiant un document ou un lien imprimé sur un guide papier, et en partageant ces documents et liens) ; enfin, il fluidifie les conversations entre institutions et jeunes, reliant les démarches nécessitant une présence physique aux pratiques numériques, et facilitant un accompagnement souple, hybride physique et numérique, etc.⁶ Il serait intéressant d'approfondir l'analyse de l'information sur support mobile afin de contribuer à l'amélioration des parcours d'information des jeunes en fonction des profils.

La vidéo, une bonne passerelle entre le physique et le numérique ?

Parce qu'elle mobilise à la fois le présentiel et une diffusion numérique de contenus, en particulier entre pairs (*peer-to-peer*), la vidéo est en effet potentiellement un des leviers d'intégration des deux dimensions qui monte en puissance aujourd'hui, avec la vidéo interactive en streaming (Periscope sur Twitter, Facebook Live, etc.). Des jeunes de la population étudiée produisent des vidéos sur des plateformes pour partager des idées et des informations : « Ça permet de s'exprimer et de donner un avis. De pouvoir transparaître aux yeux des autres. De montrer qu'on n'est pas qu'un pion dans la foule », raconte Benoît (16 ans). La plupart sont favo-

rables à une présence vidéo renforcée de l'information jeunesse.

Des structures du réseau IJ transmettent aussi aux jeunes des compétences (certaines depuis longtemps) en fabrication, production et diffusion de vidéos informatives, parfois coproduites par jeunes et professionnels. Le cas échéant, ils les postent sur des plateformes fréquentées par les jeunes. Une réflexion s'impose sur la place et les objectifs de la diffusion de ces vidéos sur ce type de plateforme. Quelle démarche éducative ? Quelle ligne éditoriale pour rencontrer quel public ? Et comment articuler ces productions avec une dynamique d'information en présentiel et en ligne ? Le support vidéo ne viendrait alors plus seulement en substitution (par exemple un tutoriel à la place d'un guide papier ou numérique) mais ferait partie intégrante du processus d'information et d'accompagnement.

Pour des dynamiques d'information plus fluides et évolutives

Le numérique peut favoriser des relations de confiance entre les jeunes et les professionnels des structures. Ainsi, la création d'une page Facebook a favorisé une première mise en relation avec des adolescents qui « *likent* » une page, puis qui posent des questions en message privé à une professionnelle.

Ce premier échange *via* le numérique débouche souvent sur un rendez-vous en présentiel. La directrice d'un BIJ témoigne : « *Un climat de confiance s'est instauré à partir de la page. Les jeunes ont besoin d'être rassurés sans être là physiquement.* » Pourtant, la crainte de la disparition du présentiel au profit du numérique persiste, alors qu'aujourd'hui le numérique redonne sens et importance aux actions et interactions en face-à-face ainsi qu'aux espaces physiques, avec de nouvelles façons de faire et de mettre en relation.

Nous préconisons, au terme de l'expertise réalisée, non plus seulement de concevoir des déclinaisons de supports ou une hybridation des services, mais de travailler à relier efficacement les deux univers ; c'est leur mise en cohérence qu'il faut rechercher. Tout d'abord, au niveau d'un territoire, la mise à disposition d'accès à Internet dans les lieux publics d'information continue de se justifier pleinement au vu de ces résultats, ce qui remet à l'ordre du jour des stratégies consistant à relier le physique et le numérique, par exemple par la géolocalisation des structures d'information jeunesse ou de formation. Dans l'espace de la structure, ensuite, la nécessité de lieux et de rencontres physiques demeure et se renouvelle. Une bonne intégration des outils physiques et numériques

MÉTHODE

Une expertise en partenariat avec un réseau Information Jeunesse

Cette expertise est co-construite avec des professionnels du terrain et s'inscrit dans une dynamique d'évolution de leurs pratiques au regard de celles des jeunes. Elle explore la question des interactions entre le physique et le numérique dans l'information des jeunes et demande à être prolongée et amplifiée. Elle s'est déroulée entre novembre 2014 et novembre 2015 au sein et autour d'un Centre Information Jeunesse départemental et d'un Point Information Jeunesse implanté en ville nouvelle. Cette expertise se situe dans le prolongement de travaux réalisés depuis dix ans sur les évolutions de l'information des jeunes. Elle prend appui sur des outils de recueil d'information de nature quantitative et qualitative. Deux questionnaires ont été renseignés au sein des structures Information Jeunesse, l'un destiné aux jeunes usagers du CIJ et du réseau des PIJ-BIJ (157 jeunes âgés de 15 à 30 ans, interrogés dans la moitié des structures du réseau départemental), et l'autre destiné aux professionnels. Seize entretiens qualitatifs individuels et collectifs, avec les jeunes et les professionnels, ont été menés, ainsi que cinq observations participantes de situations d'accueil ou d'animation de réunions, en lycée, collège, point Information Jeunesse. Enfin, des entretiens vidéo ont été réalisés par un jeune vidéaste auprès de 31 lycéens sur leurs perceptions et pratiques de l'utilisation des réseaux sociaux (un montage de 10 minutes est disponible sur le site de l'INJEP).

COMPRENDRE

Numérique et physique

Dans le contexte précis de cette étude exploratoire nous avons défini :

- « **physique** » : l'information qui s'appuie sur une personne dans un lien direct, au sein d'un espace dédié nécessitant une mobilité ;
- « **numérique** » : l'information sur un support dématérialisé : site Internet, courriel, réseau social, clé USB, etc.

Le réseau Information Jeunesse

Les Centres, Bureaux et Points Information Jeunesse (CIJ, BIJ, PIJ) sont des lieux d'information labellisés par le ministère chargé de la jeunesse. Le réseau IJ (1 500 lieux en France, 24 structures dans le département de l'étude) s'appuie notamment sur une charte de l'information des jeunes qui favorise le maillage territorial et la proximité avec les jeunes. Les BIJ et PIJ ont un rayonnement local, le CIJ (dans le contexte de notre étude) accueille le public d'un centre-ville et anime le réseau départemental des BIJ-PIJ.

permettrait de nouveaux chemine-
ments dans l'information, faciliterait les
circulations et le repérage dans l'espace
physique, et introduirait de la conti-
nuité dans les échanges entre usagers
et professionnels, que ce soit durant
la visite ou dans des conversations
asynchrones. Des passerelles restent
à concevoir, à organiser et à moduler
selon les contextes et les thématiques

au moyen, par exemple, de référence-
ments croisés plus systématiques, de
liens directs menant à des pages web
précises (et pas seulement à des sites),
de facilitateurs visuels, etc.
L'objectif est bien de rendre plus
performantes les pratiques d'accom-
pagnement des professionnels de
l'information en prenant appui sur les
potentialités du numérique. Se profile

ainsi l'émergence d'une culture de l'in-
formation « trans-environnements »,
qui dépasse les frontières entre le
physique et le numérique, entre le
« réel » et le « virtuel ».

1. Ceci est bien montré dans les travaux de L. Robinson et de D. Boyd sur les impacts du numérique sur les pratiques d'information des jeunes.
2. Agence Phare, « Évaluation de l'expérimentation CRIJ/IJ-SPRO », rapport final, mars 2015. http://www.expérimentation.jeunes.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_final_d_evaluation_IJ-SPRO_Rapport_Annexes_.pdf
3. Le n° 9 de *Jeunesses : études et synthèses* – « Orientation : les pratiques d'information des jeunes changent la donne », 2012 – présente les premiers enseignements des travaux réalisés entre 2006 et 2010. Le n° 36 des *Cahiers de l'action* s'appuie par ailleurs sur une recherche-action – « Le défi d'Internet pour l'information des jeunes » (2010-2012) – et présente des expérimentations réalisées dans différents contextes (information jeunesse, établissements scolaires, bibliothèques, MJC, etc.).
4. Selon le CRÉDOC, en 2015, en France, 80 % des 12-17 ans, 90 % des 18-24 ans et 80 % des 25-34 ans déclaraient « utiliser leur téléphone portable pour naviguer sur Internet ». La question était néanmoins formulée différemment de cette enquête, où la formule « vous utilisez le plus souvent » a été employée.
5. Par l'intermédiaire d'un Smartphone, lire un QR code permet de déclencher facilement des actions : naviguer sur un site Internet, accéder à une vidéo, lire une carte ou un plan, renseigner un questionnaire, ajouter un contact avec un professionnel, etc.
6. 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.

SOURCES - BIBLIOGRAPHIE et SITOGRAPHIE

- Boyd D., *C'est compliqué. Les vies numériques des adolescents*, C & F Éditions, 2016.
- Cordier A., *Grandir connectés, les adolescents et la recherche d'information*, C & F Éditions, 2015.
- CRÉDOC, *Baromètre du numérique édition 2015*.
- Delesalle C., Marquié G., « L'information des jeunes sur Internet : observer, accompagner. Expérimentation d'outils avec des professionnels de jeunesse », *Cahiers de l'action* n° 36, INJEP, 2012.
- Delesalle C., Marquié G., « Parcours d'information des jeunes : quelles passerelles entre le physique et le numérique ? », Rapport d'étude-action, INJEP, 2016.
- Delesalle C., Marquié G., « Pratiques numériques en éducation, l'exemple des usages de Twitter en milieu scolaire », *Terminal*, L'Harmattan, 2015.
- Halter J.-P., Marquié G., Sonnet R., « Information des jeunes : observer, analyser les pratiques », dossier, <http://www.injep.fr/article/dossier-information-des-jeunes-observer-analyser-les-pratiques-8067.html>, INJEP, 2014.
- Jenkins H., Ito M., Boyd D., *Participatory Culture in a Networked Era*, Polity Press, 2016.
- 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.
- *Promeneurs du net*, présence éducative sur Internet : <http://promeneursdunet.fr/>
- Robinson L., « Information-Seeking 2.0. The Effects of Informational Advantage », *Reset*, n° 1 : *Social classes 2.0*, 2012. <http://www.journal-reset.org/index.php/RESET/article/view/5>

SOURCE - VIDÉO

- Daubeuf V., Fortin A., Delesalle C., Marquié G. : « Internet et réseaux sociaux : regard d'un jeune sur des pratiques de jeunes », vidéo réalisée dans le cadre de l'étude ; <http://www.ressourcesjeunesse.fr/Internet-et-reseaux-sociaux-regard.html>

Jeunesses : études et synthèses figure dès sa parution sur le site Internet de l'INJEP : www.injep.fr (rubrique « Publications »)



BULLETIN D'ABONNEMENT À "JEUNESSES : ÉTUDES ET SYNTHÈSES"

À retourner à INJEP, 95 av. de France 75650 Paris Cedex 13. Mission valorisation et diffusion.

- 5 numéros : 20 euros 10 numéros : 40 euros

Ci-joint un règlement par chèque à l'ordre de l'agent comptable de l'INJEP

Nom : _____ Raison sociale : _____

Activité : _____ Adresse : _____

Courriel : _____ Tél. : _____

Souhaitez-vous recevoir des informations (newsletters, communiqués) de l'INJEP par courrier électronique ?

- Oui Non

Signature :

Directeur de la publication :

Thibaut de Saint Pol

Conseillers scientifiques :

Francine Labadie, Laurent Lardeux

Rédacteur en chef :

Roch Sonnet

Rédacteurs du numéro :

Cécile Delesalle, Gérard Marquié

Correction :

Sabrina Bendersky

Mise en page :

Catherine Hossard

Impression :

Centr'imprim – Issoudun

ISSN : 21 12-3985



MINISTÈRE
DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

