



Note d'éducation permanente
de l'ASBL Fondation Travail-Université (FTU)
N° 2013–9, août 2013
www.ftu.be/ep

L'information des jeunes à l'heure du numérique

Pratiques de jeunes, pratiques professionnelles : diagnostic et enjeux

Si l'on dispose de données relativement précises sur l'usage d'internet des jeunes en général – accès, fréquence d'utilisation, types d'usages, etc. – peu d'investigations, en revanche, se penchent en particulier sur les pratiques d'internet des jeunes dans leur parcours d'information. Pourtant l'accès fiable et l'appropriation objective de l'information par les jeunes constituent aujourd'hui des enjeux essentiels dans leur accès à l'autonomie. Quel est le rôle et la place du numérique dans leurs recherches d'information ? Comment les jeunes articulent-ils ces pratiques en ligne avec l'usage des autres canaux d'information ? Face à ces évolutions, quelles nouvelles postures les professionnels de l'information jeunesse doivent-ils adopter ?

Cette note d'éducation permanente est issue d'une intervention réalisée lors de la journée d'étude annuelle du réseau de la Fédération Infor-Jeunes Wallonie-Bruxelles. Sur base de plusieurs investigations menées par l'INJEP¹ notamment, elle offre un éclairage sur cette problématique bien actuelle du rôle d'internet dans l'information des jeunes et des questionnements que celle-ci induit quant à l'évolution nécessaire du métier de « professionnel de l'information jeunesse. »

1. DE LA DIVERSITÉ DES PARCOURS JEUNES

La multiplication des moyens d'accès à l'information sur internet et la diversification des services et des lieux d'information qui y sont proposés changent les pratiques des jeunes en matière de recherches d'information, quel que soit le contexte – loisir, scolaire, orientation. Leurs modes d'accès au Web se transforment également grâce aux outils numériques mobiles et à la convergence des supports numériques – télévision, ordinateur, téléphone. Toutefois, il est bien entendu illusoire de produire une réponse homogène à la question : quelles pratiques des jeunes en matière d'information – et donc quelles réponses

¹ INJEP – Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, France, <http://www.injep.fr/>

homogènes à donner par les professionnels de l'information ? L'hétérogénéité de la jeunesse est en effet depuis longtemps une réalité ; il est donc difficile d'envisager une jeunesse contemporaine, partageant les mêmes besoins, les mêmes attentes ou les mêmes questions en matière d'information. Sur fond de crise, les disparités intragénérationnelles se sont de plus aggravées, la ligne de fracture passant plus que jamais principalement par le diplôme.

Ces clivages sont ainsi autant de facteurs qui vont différencier les pratiques des jeunes en matière d'usage d'internet en général et de recherche d'information en particulier. Les constats issus des études de l'INJEP portant sur le thème des pratiques de jeunes dans le domaine de l'information vont d'ailleurs bien dans ce sens : « le rapport à l'information, les besoins en la matière ainsi que les stratégies de recherche sont influencés par l'âge, le genre, le contexte familial, l'environnement social et géographique, mais particulièrement aussi par le parcours scolaire. » De plus, il apparaît que ces déterminants se conjuguent avec la nature de l'information recherchée et donc la motivation plus ou moins grande à accéder à l'information et à se l'approprier.

S'il est vrai qu'aujourd'hui la très grande majorité des jeunes ont un usage quotidien des technologies numériques – et du Web en particulier –, ce n'est pas pour autant que leur niveau de maîtrise des outils et de services en ligne est homogène. Certains chercheurs, comme Eszter Hargittai (1), étudient les pratiques numériques des jeunes à l'aune de la stratification sociale. Ces recherches font ressortir un tableau plus fragmenté des usages juvéniles que celui généralement présenté dans les discours médiatiques et grand public. Les *digital natives* sont effectivement loin d'apparaître tous des virtuoses du clavier. Des comparaisons entre enfants de familles aisées et de classes populaires révèlent des divergences parfois importantes en termes d'usages et de compétences numériques. Comme d'autres, cette chercheuse souligne que si les inégalités concernant l'accès à internet ont été en grande partie résolues, les inégalités numériques n'ont pour autant pas disparu ; elles se sont simplement déplacées et touchent aujourd'hui l'usage même des technologies et des services en ligne. C'est à des conclusions similaires que parviennent les auteurs d'une toute récente enquête française portant sur la stratification sociale des pratiques numériques des adolescents (2) : la massification de l'utilisation de l'ordinateur et d'internet n'est pas pour autant synonyme de démocratisation. Selon eux, la génération dite des *digital natives* reste en réalité profondément partagée entre, d'une part « une minorité de jeunes issus de milieux favorisés, familiarisés tôt aux outils numériques et habitués à des usages extrêmement diversifiés – scolaires, communicationnels, récréatifs, créatifs voire techniques – et d'autre part, une majorité de jeunes issus de familles moins favorisées dont la familiarisation à ces technologies fut plus tardive et dont leur utilisation reste encore, à l'entrée dans l'âge adulte, moins régulière et moins diversifiée. »

2. DES PROFILS VARIÉS DANS LES STRATÉGIES D'INFORMATION

Cette hétérogénéité des pratiques numériques creuse donc des inégalités dans l'accès et l'appropriation de l'information. Les réflexions menées par l'INJEP confirment cette variété de stratégies et de rapport à l'information selon le milieu social, le vécu, le parcours scolaire et le niveau de maturité. Par exemple, deux grands types de profils ont été distingués :

- ❖ Les « jeunes stratèges » combinent de manière organisée les pratiques d'auto-information par le biais d'internet et les demandes d'information concrètes auprès de personnes-ressources (proches, pairs, professionnels de l'information). Étant donné que ces jeunes maîtrisent relativement bien les différents outils d'information, ils ne sollicitent éventuellement les professionnels qu'en fin de parcours en vue de confirmer l'information trouvée et/ou les conseiller dans son exploitation.
- ❖ Les « jeunes dépendants », à l'inverse, ont un parcours plus chaotique en la matière. Leur démarche varie selon leurs plus ou moins grandes capacités à contrôler les différentes étapes du processus de recherche d'information. Ils montrent des difficultés à trouver, décoder et exploiter

l'information. Dans ce cas-ci, l'accompagnement par un professionnel apparaît nécessaire tout au long de leur démarche (3).

La nature et les modalités des demandes adressées aux professionnels des centres d'information jeunesse peuvent donc être différentes. C'est pourquoi leur intervention doit se construire au départ d'une connaissance préalable des publics auxquels ils s'adressent. Néanmoins, dans tous les cas, ces constats soulignent l'importance croissante pour les professionnels de l'information de leur fonction de conseiller et d'accompagnateur des pratiques informatives des jeunes par rapport à celle de simple pourvoyeur d'informations.

3. INTERNET : UN OUTIL PRIVILÉGIÉ MAIS PAS EXCLUSIF

Sans grande surprise, différentes enquêtes récentes mettent en évidence la place du Web, comme première et principale source d'information des jeunes quel que soit le sujet recherché – travail, études/formation, loisirs, cultures, logement, etc. Par exemple, selon une enquête récente de grande ampleur menée par le réseau Information Jeunesse de Bretagne (4), plus de 70% des jeunes de 15 à 30 ans affirment faire appel en priorité à internet pour leurs recherches d'information. Néanmoins, deux nuances importantes doivent être apportées à ce constat d'ordre général :

- ❖ d'une part, ces recherches en ligne s'articulent le plus souvent avec l'utilisation d'autres canaux d'information, au premier rang desquels les proches et les pairs ;
- ❖ d'autre part, ce recours privilégié à internet semble augmenter sensiblement avec l'âge. Il ressort ainsi que parmi les plus jeunes – 15 à 19 ans – près de 7 sur 10 affirment s'appuyer en priorité tant sur internet que sur leur entourage pour s'informer. À l'inverse, parmi les 25 ans et plus, internet constitue de loin la source privilégiée d'information pour 8 jeunes sur 10 tandis que moins d'1 sur 2 déclare s'informer auprès de leurs proches.

Des questions plus précises portant sur leurs stratégies de recherche d'information en ligne et le type de supports numériques utilisés montrent toutefois que ces pratiques numériques sont peu approfondies chez la plupart des jeunes internautes, en particulier chez les plus jeunes et les moins diplômés. Si plus de 9 jeunes sur 10, toutes catégories d'âge confondues, utilisent les moteurs de recherche généralistes pour s'informer, seuls 3 sur 10 en revanche affirment se rendre directement sur des sites particuliers ou surfer de site en site. La part de ceux qui utilisent le système des inscriptions aux newsletters ou flux RSS est encore bien moins importante. Or, utiliser ces derniers moyens d'information plus spécifiques témoigne bien d'une méthodologie efficace impliquant la création d'un système organisé d'information. Aussi n'est-il pas étonnant de constater que le degré de complexité des stratégies de recherche et le recours à ces moyens d'information spécifiques augmentent avec l'âge et le niveau de diplôme.

Par ailleurs, on constate également que les plus jeunes privilégient davantage les supports interactifs (réseaux sociaux, messageries instantanées) et donc l'échange avec leurs pairs dans leurs recherches d'information tandis que les jeunes de 25 ans et plus ont tendance à délaisser ces derniers pour se tourner vers des supports d'information de type « descendant » (sites Web spécialisés, flux RSS, etc.)

4. RÔLE DES PERSONNES-RESSOURCES : PROCHES ET PAIRS

Indéniablement, internet constitue un outil incontournable dans les stratégies d'information des jeunes. Néanmoins, parallèlement à ces recherches en ligne, une grande majorité des jeunes se renseignent ou confrontent leurs informations avec des personnes de leur entourage en qui ils ont confiance et auxquelles ils reconnaissent une certaine expertise (parents, amis, enseignants, animateurs, bibliothécaires par exemple.)

LE RÔLE DE L'ENTOURAGE

Le *Green Paper Youth Matters* (5) et les études de l'INJEP insistent effectivement sur le rôle des personnes de l'entourage comme sources importantes d'information chez les jeunes. Les parents, les enseignants, ou toutes autres personnes identifiées comme « personne de confiance » sont généralement les premières qu'ils consultent en complément à internet. Ces « personnes ressources » peuvent orienter les jeunes vers des professionnels, mais parfois elles restent l'unique source d'information à laquelle ils se réfèrent. Ce mode d'accès à l'information pose évidemment le problème de la qualité des renseignements reçus. Il semble dès lors essentiel de prendre en compte le rôle de ces « adultes de proximité », de s'interroger sur la manière de les identifier puis de les accompagner pour s'assurer qu'ils renseignent adéquatement les jeunes et/ou les renvoient vers les centres d'information pertinents.

De même, le rôle crucial des pairs est mis clairement en évidence dans la démarche d'information. Parfois, ceux-ci constituent la seule source d'information des jeunes, notamment pour ceux issus de milieux socio-culturellement plus défavorisés. Au-delà du risque que cette unique stratégie d'information peut comporter quant à la fiabilité de l'information reçue, il semble important que la place des pairs soit prise en compte dans le développement de stratégies d'information innovantes par les professionnels, comme par exemple guider les pratiques de transmission entre pairs, faire témoigner des jeunes plus âgés de leurs parcours.

Un travail en réseau pourrait permettre d'identifier ces intervenants puis de les soutenir dans leur fonction de relais, notamment en les assurant d'un appui lorsqu'ils ne peuvent répondre à la demande exprimée par le jeune. La démarche peut paraître plus compliquée lorsqu'il s'agit de considérer l'entourage familial et le groupe des pairs, mais le débat mérite d'être ouvert : selon G. Marquié (INJEP), les centres d'information jeunesse doivent tenir compte de cette constatation de recours à des personnes extérieures au circuit « officiel » de l'information et souvent non formées à ce but, afin de prendre des mesures qui prennent la pleine ampleur de ce phénomène.

IMPORTANCE D'UNE RELATION DE PROXIMITÉ ENTRE JEUNES ET PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION

En soulignant le rôle central des personnes de l'entourage, certaines études montrent par ailleurs que l'instauration d'une relation de confiance est importante pour les jeunes. L'étude *Pratiques et usages des jeunes de 16 à 20 ans en matière d'information en Ardèche* (6), notamment, met en avant le fait que les jeunes ont de fortes attentes au niveau relationnel et en matière d'écoute. Un accent tout particulier est mis sur la qualité de l'interaction et du contexte relationnel. Les jeunes paraissent ainsi sensibles à l'accueil par des professionnels qui prennent le temps de les écouter, qui leur offrent la possibilité de poser toutes les questions voulues et de constituer une personne de référence au-delà d'une simple rencontre ponctuelle.

L'étude bretonne confirme ce constat : une personne qui écoute et qui conseille constitue la principale motivation des jeunes lorsqu'ils se rendent dans une structure d'information. En particulier, ce sont les jeunes les plus faiblement diplômés qui favorisent le plus la relation avec l'interlocuteur (qualité de l'écoute, confiance et confidentialité.)

Ainsi, sur base de l'ensemble de ces constats, les investigations de l'INJEP insistent sur le fait qu'il est essentiel de considérer les différents canaux d'information comme complémentaires et non exclusifs, et de ne pas négliger surtout la place encore cruciale, même à l'heure du numérique, de la médiation humaine dans les pratiques d'information des jeunes.

5. UNE NÉCESSAIRE CONCEPTION ÉLARGIE DU PROCESSUS D'INFORMATION : PLACER LES JEUNES AU COEUR DU SYSTÈME

Par ailleurs, l'existence d'un système d'information trop descendant, trop cloisonné au détriment d'une vision interactive et pédagogique du processus informationnel est aussi pointée par l'INJEP. Selon certaines investigations de terrain, il apparaît que la réflexion de nombreux professionnels reste encore prioritairement centrée sur l'offre et non sur les jeunes dont les besoins, les pratiques et les capacités d'appropriation de l'information demeurent relativement flous et méconnus.

ACCOMPAGNER LES JEUNES DANS L'APPROPRIATION DE L'INFORMATION

Dans cette perspective, le processus d'information des jeunes ne doit pas être limité à la seule stratégie de diffusion ; la démarche d'appropriation de l'information par les jeunes est aussi essentielle. Sa réussite semble être liée à des expériences concrètes, comme par exemple la participation à des stages, des forums, des rencontres avec des professionnels ou des témoignages. Ces expériences constituent autant d'outils différents permettant la mise en place d'un travail de médiation de l'information auprès des jeunes afin qu'ils puissent transformer cette information en action.

Une des rares études belges consacrées aux besoins des jeunes en la matière (7) montre qu'ils sont nombreux à se sentir mal informés et qu'ils reconnaissent ne pas toujours posséder les bagages nécessaires pour s'approprier correctement le « trop plein » d'information auquel ils sont confrontés. La pédagogie de l'information est d'ailleurs souvent évoquée dans les études de l'INJEP. Celles-ci insistent sur la nécessité de développer des outils pédagogiques favorisant l'autonomisation dans la recherche et l'analyse de l'information trouvée ainsi que l'acquisition de compétences d'usage des TIC qui y sont liées. Autrement dit, fournir une information ne suffit pas, il s'agit d'apprendre aux jeunes à la chercher par eux-mêmes, à la critiquer et à l'utiliser.

Dans cette perspective, une récente recherche belge portant sur le redéploiement de l'information des jeunes en Fédération Wallonie-Bruxelles (8) suggère d'introduire des nouveaux objectifs dans les missions des Centres d'information jeunesse, à savoir : la formation à l'esprit critique, à l'éducation aux médias et à la recherche autonome. Selon ses auteurs, il semble important d'entreprendre une réflexion sur la pédagogie de l'information en se demandant ce que l'on attend réellement d'une politique d'information jeunesse en matière d'autonomie et d'émancipation des jeunes.

RECONNAÎTRE LE RÔLE DES JEUNES DANS LA PRODUCTION ET LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

Placer les jeunes au cœur du système d'information, c'est également reconnaître davantage leur rôle d'acteur dans la production et la circulation de l'information sur internet. À l'heure des usages collaboratifs et des pratiques informationnelles interactives, il apparaît en effet essentiel de prendre en compte cette horizontalité inédite du rapport au savoir menant à la participation active des jeunes dans l'élaboration et la diffusion des informations sur le Web. Comme le souligne G. Marquié : « l'information se construit de plus en plus dans l'interaction par le biais de pratiques de recherche collaboratives. » Les chercheurs anglo-saxons parlent de recherche sociale d'information (social search) pour désigner « toute utilisation de mécanismes sociaux pour trouver de l'information en ligne ».

Dans ce contexte, les études de l'INJEP soulignent le fait que de nombreux jeunes sont demandeurs de participer davantage à l'élaboration, l'organisation et la mise en forme de l'information les concernant. Il reste que si l'idée de prendre en compte l'avis des jeunes est considérée comme indispensable, la place et la forme que cette participation doit prendre est plus discutée au sein du monde professionnel de l'information jeunesse.

En effet, c'est une chose de solliciter la participation des jeunes en amont ou en aval de la production d'un support informationnel spécifique pour en évaluer la pertinence et l'adéquation par rapport à leurs préoccupations. Par contre, cela en est une autre de concevoir conjointement un « produit informationnel » avec les jeunes en les associant à toutes les étapes de son élaboration – identification des besoins et des thèmes, élaboration des supports et rédaction des contenus adéquats, diffusion du produit.

Les interlocuteurs rencontrés dans le cadre de la recherche portant sur le redéploiement de l'information des jeunes en Fédération Wallonie-Bruxelles estiment que beaucoup de pratiques professionnelles se basent encore sur cette première vision de la participation qui concourent surtout à produire des publications ou autres supports informationnels rencontrant les préoccupations des adultes, ou ce qu'ils estiment comme correspondant aux « attentes » des jeunes. Selon eux, il semble dès lors impératif de revoir les méthodes de travail afin que les jeunes mènent les productions de l'intérieur et ce, dès le début avec un réel travail sur la question du choix ou des besoins.

C'est également l'option qui ressort d'autres recherches : dans le *Green Paper Youth Matters* par exemple, on insiste pour « mettre le pouvoir dans les mains des jeunes », et l'étude belge rappelle qu'une des lignes d'actions du Décret « Centres de Jeunes » (9) vise à la « participation active des jeunes ». Dans cette optique, il est clair que les informateurs jeunesse n'ont plus le même rôle à jouer ; ils sont désormais davantage amenés à co-construire et animer l'information avec les jeunes qu'à simplement la leur transmettre.

Périne BROTCORNE

D'après une intervention réalisée à la journée d'étude annuelle du réseau de la Fédération Infor-Jeunes Wallonie-Bruxelles.

RÉFÉRENCES

1. Hargittai E. (2008), "Digital Inequality: Differences in Young Adults' Use of the Internet", *Communication Research*, vol. 35, n°5, 602-621.
2. Mercklé P., Octobre S. (2012), « La stratification des pratiques numériques des adolescents », *RESET*, n°1, p.25-51.
3. Delesalle C., Marquié G. (dir.) (2012), « Le défi d'internet pour l'information des jeunes et les pratiques des professionnels. Expérimentation d'outils de suivis participatifs », Paris, INJEP, coll. *Les Cahiers de l'action*, n° 36 ; Marquié G. (2012), « Orientation : les pratiques d'information des jeunes changent la donne », *Jeunesses études et synthèses*, n° 9, INJEP.
4. CRIJ Bretagne (2011), Les jeunes Bretons et leurs stratégies d'information, (www.bretagne.drjcs.gouv.fr/Enquete-lesjeunes-bretons-et.html).
5. Secretary Of State for Education And Skills (2005), *Youth Matters Green Paper*, The Stationnery Office Limited, United Kingdom.
6. Marquié G., Delesalle C. et al (2008), *L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche*, INJEP.
7. ULB et Centre d'information et d'animation jeunesse de Charleroi, *Les besoins d'information des 12-26 ans*, CIDJ, Charleroi.
8. Guillaume J-F (2011), *Comment redéployer l'information des jeunes en Fédération Wallonie-Bruxelles*, Recherche commanditée par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse.

9. Décret déterminant les conditions d'agrément et de subventionnement des maisons de jeunes, centres de rencontres et d'hébergement et centres d'information des jeunes et de leurs fédérations, Fédération Wallonie Bruxelles, M.B. 26/08/2000 ; M.B. 30/07/2008.

Protection de la propriété intellectuelle : la FTU utilise le système de licences et de partage des connaissances Creative Commons
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be/deed.fr>



Les notes d'éducation permanente sont mises à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage à l'Identique 3.0 non transposé](#).

Les autorisations au-delà du champ de cette licence peuvent être obtenues à gvalenduc@ftu-namur.org.

FTU – Association pour une Fondation Travail-Université

Rue de l'Arsenal, 5 – 5000 Namur
+32-81-725122
Chaussée de Haecht, 579 – 1030 Bruxelles
+32-2-2463851

Site éducation permanente : www.ftu.be/ep
Site recherche : www.ftu-namur.org

Éditeur responsable : Pierre Georis



Avec le soutien de la Communauté française / Fédération Wallonie Bruxelles