

Diversité des attentes en matière d'information et d'accompagnement : l'enjeu de « l'adaptabilité » des réponses apportées aux jeunes

S'informer et solliciter un accompagnement revêtent des significations variées et donnent lieu à des pratiques différenciées dans les parcours des jeunes de 14 à 29 ans.

Cette quatrième vague du baromètre (2024) sur les pratiques d'information et les besoins d'accompagnement des jeunes menée par GECE à la demande d'Info Jeunes France (IJF) confirme non seulement les fortes attentes en la matière déjà mises en lumière en 2023, mais propose aussi de nouvelles clefs de compréhension de la construction des parcours juvéniles.

Qui demande quoi, quand, pour quelles visées ? S'informe-t-on de la même manière (interlocuteurs, critères de recherche d'informations) selon les domaines ? Quelles sont les motivations à se faire accompagner ? [1]

Objectif de l'enquête 2024 :

Mieux appréhender les besoins d'information et d'accompagnement des jeunes de 14-29 ans. En 2024, un approfondissement a été réalisé sur les pratiques informationnelles des jeunes ainsi que sur l'accompagnement. Cette enquête s'inscrit ainsi dans une démarche générale de connaissance afin de fournir des réponses adaptées et favoriser la montée en compétences des professionnels du réseau IJF.

Méthodologie : enquête auto-administrée réalisée en ligne par l'institut Gece auprès d'un panel de 1003 jeunes de 14 à 29 ans habitant en France métropolitaine, du 3 juin au 4 juillet 2024. Les résultats ont été redressés afin d'assurer la représentativité de l'échantillon.

Des attentes en matière d'information et d'accompagnement en augmentation, particulièrement chez les jeunes qui déclarent vivre une nouvelle étape dans le parcours.

Un accroissement net des attentes d'information ou d'accompagnement par rapport à 2023

Les attentes en matière d'information* et d'accompagnement ont singulièrement augmenté par rapport à 2023, et ce **sur la totalité des thématiques** (entre 24 pts et 9 pts). A noter : ces scores sont proches de ceux de 2022 et de 2020.

Plus de la moitié des jeunes expriment de fortes attentes dans les cinq domaines suivants : **choix d'orientation** (59%), **santé & bien-être** (56%), **accès aux droits sociaux** (54%), **loisirs** (52%), **accès/ mise en contact avec le monde du travail** (52%). A l'exception des loisirs, ce sont les mêmes domaines que l'an passé.

On notera aussi que les démarches administratives, les démarches d'information, le logement, les déplacements et la gestion correcte d'un budget font l'objet d'un fort niveau d'attentes **pour plus de 40% de jeunes**. En revanche, la création d'une activité ou d'une entreprise, les projets d'utilité sociale ou encore la mobilité à l'étranger éveillent moins d'intérêt (intérêt < 40%).

Des niveaux d'attente plus marqués selon certains profils

La thématique des choix d'orientation suscite davantage d'attentes chez les collégiens / lycéens (74%), et chez ceux habitant chez leurs parents (66%).

L'accès aux droits sociaux fait l'objet d'attentes plus importantes chez des jeunes en voie d'autonomisation comme déjà constaté l'an dernier : 18-24 ans (62%), étudiants (67%), charge d'enfants (62%).

L'accès et la mise en contact avec le monde du travail éveillent plus d'attentes auprès des étudiants (69%), des jeunes vivant dans des grandes villes (63%) et des hommes (55%).

[1] Pour faciliter la lecture de cette note, les astérisques (*) insérées au fil du texte signalent la disponibilité de graphiques afférents dans l'infographie associée.

Les **loisirs** recueillent un plus fort niveau d'attentes chez les étudiants (66%) et les jeunes avec un ou des enfants à charge (60%).

En revanche le niveau d'attentes élevé sur **la santé & le bien-être** renvoie à des profils plus hétérogènes : étudiants (65%), avec charge d'enfants (63%), jeunes des grandes villes (62%),...

Profil des jeunes de 14-29 ans : qui sont-ils ?

Dans notre échantillon représentatif de la population jeune (12 millions (INSEE, 2020)) : 26% ont entre 14 et 17 ans, 43% entre 18 et 24 ans et 31% entre 25 et 29 ans.

Ils sont autant d'hommes que de femmes. 51% sont des actifs (dont 31% de CSP- et 20% de CSP+), 28% sont collégiens/lycéens, 17% sont étudiants, 4% autres inactifs.

Une déclaration plus forte de vivre une nouvelle étape chez les jeunes n'ayant pas encore acquis leur (entière) autonomie

51% des jeunes enquêtés indiquent **vivre une nouvelle étape dans leur parcours**. Par rapport aux années précédentes, ce chiffre est **en progression constante** (+6 pts par rapport à 2023 et +11 pts par rapport à 2020 et 2022). Les étudiants sont principalement concernés (68%) et dans une moindre mesure, les collégiens, lycéens et les autres inactifs, de même que ceux qui résident encore chez leurs parents. Une proportion importante des jeunes actifs a, quant à elle, répondu par la négative à cette question.

Quelle nouvelle étape du parcours ?*

L'entrée dans une nouvelle formation ou l'entrée dans un emploi constituent les étapes les plus significatives marquant une orientation majeure du parcours (**64%**).

Mais la prise de conscience d'une nouvelle étape se manifeste aussi lors de **moments de progression dans l'autonomie** (logement, permis de conduire,...), ou **d'expérimentation** (année de césure, année sabbatique / « pause » professionnelle, expérience à l'étranger, etc.) (**37%**). Les périodes de **rupture** (perte d'emploi, perte d'un proche, rupture affective, etc.) sont peu citées (**9%**).

Une augmentation des attentes corrélée au vécu d'une nouvelle étape et renvoyant à une pluralité d'enjeux

De manière nette, les jeunes déclarant vivre une nouvelle étape expriment **un niveau d'attentes supérieur** sur toutes les cinq thématiques enregistrant les scores les plus hauts. A contrario, les jeunes n'estimant pas vivre une nouvelle étape font montre d'un niveau d'attentes beaucoup plus faible. **Ce facteur explique ainsi la progression des attentes.**

Ce facteur permet également d'avancer un peu dans la **compréhension des enjeux différenciés associés aux attentes**. C'est particulièrement significatif dans plusieurs domaines, en particulier s'agissant de l'orientation.

L'entrée au lycée, dans une formation ou en études supérieures constitue un moment charnière où les attentes en matière d'orientation sont les plus fortes (76% soit 17 points de plus) : les attentes sont clairement associées à l'objectif de **construction de l'avenir professionnel**, à celui de l'acquisition d'un métier. Le chemin pour y parvenir est pensé de manière linéaire, même s'il comporte un certain nombre d'étapes.

Les besoins d'information ou d'accompagnement en matière d'orientation sont aussi plus importants lors de moments de **ruptures**, qui contraignent à des bifurcations dans le parcours (72%, soit 13 points de plus). On peut penser que l'orientation est alors considérée par le jeune comme un **outil pertinent pour sortir d'une impasse** et envisager un changement radical de parcours. Dans ce cas, la demande en matière d'orientation s'inscrit dans une temporalité différente, non plus l'avenir, mais celle d'un présent teinté d'urgence et d'immédiateté.

Enfin les attentes vis-à-vis de l'orientation sont aussi plus **importantes lors de périodes où s'acquièrent des attributs de l'autonomie** comme le permis de conduire par exemple. L'orientation peut apparaître alors comme un moyen de maximiser ses chances, comme une **ressource supplémentaire conférant une liberté d'options plurielles** dans la construction de son parcours. Dans cette situation, le jeune va agir sur son parcours au gré des opportunités ; il devient acteur et fait montre de réflexivité : l'orientation lui offre la chance éventuelle d'infléchir la linéarité de sa trajectoire, de passer d'un domaine à un autre. Le temps est appréhendé de façon contingente, et l'avenir, flexible.

Ainsi prendre en compte le vécu d'une nouvelle étape, en d'autres termes, l'avancée dans le parcours, permet, au-delà de la caractérisation des attentes par profil, de mettre au jour **des significations plurielles et plus subjectives des attentes** sur chaque domaine, et partant, d'adapter plus finement les réponses proposées.

Des pratiques informationnelles variables



La question « comment les jeunes s'informent » est également primordiale pour pouvoir fournir un service adapté à leurs pratiques de recherche d'informations.

Les parents et les moteurs de recherche apparaissent comme des sources majeures de recherche d'informations

Les parents arrivent en tête comme sources d'information sur l'orientation, la santé, l'accès au travail, comme sur les thématiques faisant l'objet de moins d'attentes : démarches administratives, logement, gestion d'un petit budget. Par ailleurs cet item est en tête à égalité avec les **moteurs de recherche** sur l'accès aux droits, soit **dans 7 thématiques sur les 13 proposées**. Cette tendance pointée en 2020 et 2022 se confirme donc.

Les **moteurs de recherche** sont cités en rang 1 dans cinq domaines : accès aux droits, démarches d'information, mobilité à l'international, utilité sociale, entreprise, mais figurent au deuxième rang dans toutes les autres. **Si on agrège les réseaux sociaux, ils deviennent prépondérants.**

Variabilité des sources selon les domaines

On se concentrera sur les sources principales d'information dans les domaines sur lesquels un fort niveau d'attentes est constaté. En tendance on n'observe pas d'évolution par rapport à 2022 et 2020. Le domaine de **l'orientation** se démarque cependant des autres avec une forte présence des parents, des profs, et dans une moindre mesure, **des structures d'info (score le plus fort comme source d'info : 24%)**. Les parents et les amis, en d'autres termes « l'entourage » prédomine dans le champ de la **santé**, par rapport aux sources immatérielles (moteurs et réseaux sociaux) (74% vs 57%) ; il en va de même pour le **travail** (70% versus 58%). Les services publics sont plus mobilisés concernant **l'accès aux droits**. Les amis sont l'interlocuteur majoritaire concernant les **loisirs**.

La prise en compte de l'étape du parcours ne constitue pas ici un facteur explicatif robuste. La variabilité des sources semble dépendre davantage de la cohabitation ou non chez ses parents.

Attentes et pratiques effectives en matière d'accompagnement : mise en perspective temporelle

Pour les jeunes, l'accompagnement se résume principalement comme l'an passé à trois aspects, dans l'ordre : les conseils, l'assistance et l'écoute.

20% des jeunes définissent en priorité l'accompagnement par les conseils et près d'un jeune sur deux (49%) les cite parmi les trois dimensions majeures de cette démarche. L'assistance arrive en deuxième position, en rang 1 pour 16% des jeunes, en rang 2 dans le top 3 (**45%**). Enfin, 18% des jeunes ont classé l'écoute en rang 1 mais en rang 3 pour **41%** des jeunes dans le top 3. *En d'autres termes, on observe une baisse singulière des conseils (-17% en rang 1) et de l'écoute (-12% en rang 1), a contrario une progression légère de l'assistance (+4pts). Parmi les autres modalités, on soulignera aussi que le suivi dans la durée est en forte progression (33% soit +16pts), dans une moindre mesure, l'apport d'informations (+8pts). Les jeunes vivant encore chez leurs parents sont plus nombreux à souhaiter des conseils (52%) tandis que ceux n'ayant pas de diplôme ont de plus fortes attentes en termes d'assistance (47%). Notons aussi que les jeunes se déclarant en période de rupture sont davantage en attente d'un suivi dans la durée (45%). Enfin les collégiens et lycéens (14-17 ans) sont plus nombreux à souhaiter une écoute (46%).

7 jeunes sur 10 ont montré un intérêt pour l'accompagnement dans le passé

Cet intérêt s'est traduit soit par la demande d'un accompagnement, soit par le bénéfice effectif de celui-ci.

Une demande d'accompagnement en hausse

Ainsi, **69%** des jeunes disent avoir déjà sollicité un accompagnement auprès d'un organisme ou d'une institution (+10pts par rapport à 2023). Cette forte augmentation des demandes d'accompagnement se retrouve dans tous les domaines, les deux thématiques progressant **de plus de 10% par rapport à 2023 étant la construction du parcours (orientation, stage...), et le travail, l'accès aux droits** se situant au troisième rang.

Il est important de souligner que le fait de vivre une nouvelle étape, quelle **qu'elle soit, est un facteur qui explique la hausse des demandes, comme on l'a vu précédemment pour l'information.** *

Les jeunes qui ont sollicité un accompagnement par le passé mettent en avant **trois principales raisons** : être mieux informés sur les différentes possibilités de leur projet (45%), valider les informations trouvées (43%) (surtout les plus jeunes), obtenir de l'aide dans les démarches administratives (42%) (surtout les moins qualifiés).

Le bénéfice effectif d'un accompagnement dans le passé procure une grande satisfaction

Parmi les jeunes ayant sollicité un accompagnement (rappel 69%), **83% ont réellement été accompagnés** – majoritairement en présentiel – par un organisme ou une institution. Les principaux domaines d'accompagnement effectif sont la construction de parcours (25%) et le travail (24%). Plus loin derrière, on retrouve l'accès aux droits (19%) et le logement (15%). L'accompagnement reçu a donné grande **satisfaction** à la majorité des jeunes concernés (taux de satisfaction (très satisfait + plutôt satisfait) de 85% ou plus pour la quasi-totalité des items).

Quid des jeunes non accompagnés ?

En dépit des faibles effectifs concernés, on retiendra principalement que :

-Un peu moins d'un tiers des jeunes (31%) n'a pas été demandeur d'un accompagnement. Cette non demande est plus forte chez les plus jeunes, collégiens/lycéens, habitant encore chez leurs parents et ceux ne déclarant pas vivre une nouvelle étape. Ces non-demandeurs mettent plusieurs raisons en avant pour justifier ce choix (% de citations) : préférer se débrouiller seul (76%), surtout les 18-24 et les actifs, la non identification des structures susceptibles de les accompagner (22%), enfin la complexité des démarches de sollicitation (15%).

-S'agissant des jeunes ayant sollicité un accompagnement mais qui n'en n'ont pas bénéficié (17%), les raisons invoquées tiennent majoritairement au jeune lui-même (pas concerné par la proposition (34%), changement d'avis et renoncement (29%), refus de la proposition car non compréhension (15%).

L'intérêt pour l'accompagnement ne faiblit pas pour l'avenir

Comme en 2023, deux jeunes sur trois envisagent de solliciter un accompagnement dans l'avenir (**59%**).

Le **travail** est désormais la priorité principale pour 19% des jeunes, remplaçant la thématique de la **construction de parcours**, qui a chuté de 21% en 2023 à 16% cette année. La thématique de l'**accès aux droits** arrive en deuxième position avec 18%. Ce chiffre est à mettre en relation avec le non bénéficiaire ou le bénéficiaire partiel des droits sociaux (57% des jeunes), le manque d'information restant, comme l'an passé, la raison principale du non recours aux droits sociaux. *

Au fur et à mesure de l'avancée en âge, les thématiques sur lesquelles porte cet accompagnement envisagé diffèrent comme en 2023. Ainsi l'accompagnement pour construire son parcours est relégué au cinquième rang chez les 25-29 ans. D'ailleurs c'est dans cette dernière catégorie d'âge que l'on rencontre le plus faible besoin d'accompagnement pour l'avenir. Dans le même sens, la baisse des attentes est nette vers la fin de la « transition ».

Informé et accompagné les jeunes dans leur parcours vers l'autonomie sont les marqueurs de l'action du réseau Info Jeunes France. Comment améliorer ces services ?

Les trois premières éditions du baromètre avaient donné à voir la grande diversité des demandes des jeunes résultant des différences sociales traversant cette population. Pour intéressantes que soient ces analyses, elles ne permettent pas de comprendre la croissance constante des attentes ni leurs significations au regard de la quête de l'autonomie.

C'est pourquoi l'édition 2024 du baromètre s'est efforcée de dépasser cette difficulté en introduisant dans l'analyse un nouveau facteur –de nature temporelle– de différenciation des attentes : celui du moment du parcours où se trouve le jeune.

Outre que le choix d'une approche plus dynamique de la situation du jeune renvoie à l'évolution de la définition de la jeunesse dans la littérature sociologique, non plus comme « un état », mais comme « un processus de construction de soi » (Van de Velde, 2008), prendre en compte les « séquences » (Longo, 2016) du parcours permet d'approcher les significations plus subjectives des attentes, les rapports au temps des jeunes, l'avancée vers l'autonomie. De fait notre étude met au jour un lien fort entre l'entrée dans une nouvelle étape et la croissance des attentes d'information et d'accompagnement. Les résultats permettent également de formuler des hypothèses sur les significations plurielles des demandes au fil du parcours.

Le potentiel heuristique de cette approche devra être creusé dans les prochaines éditions du baromètre. L'enjeu n'est pas seulement l'approfondissement des connaissances, c'est aussi l'adaptation des pratiques professionnelles à l'évolution des attentes et usages des jeunes. La prise en compte du parcours amène ainsi à se demander si l'on peut informer sans adopter d'emblée une posture d'accompagnement ?

Rapport édité par **Info Jeunes France**

info
jeunes
pour les jeunes



Réalisé par **Francine LABADIE**, Politiste, a été chargée d'études et de recherche dans plusieurs services de recherche publics, rapporteure de trois commissions publiques, responsable de l'observatoire de la jeunesse et des politiques de jeunesse à l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP), experte auprès du Conseil de l'Europe, de la Commission européenne, de l'OFAJ, de l'OFQJ. Elle est actuellement administratrice d'Info Jeunes France en tant que personne qualifiée.

✉ contact@infojeunesfrance.org

🌐 infojeunesfrance.org

Retrouvez-nous sur nos réseaux sociaux @InfoJeunesFrance

#InformationJeunesse

