

# Physique/numérique, réel/virtuel : des oppositions à dépasser

Comment les jeunes passent-ils d'internet à une personne ou à un lieu, et réciproquement, dans leur recherche d'information sur leur parcours personnel ? Une enquête exploratoire a été réalisée pendant une année (fin 2014 à fin 2015) auprès de jeunes de 15 à 30 ans et de professionnels de l'information des jeunes. Les dynamiques entre le physique et le numérique sont étroitement liées au niveau de maîtrise et aux représentations du numérique, que ce soit chez les jeunes ou chez les professionnels : quelles analyses, quelles pistes ? ■

**P**our s'informer sur leur orientation, leur insertion sociale et professionnelle, leur mobilité ou, plus généralement, sur leur parcours personnel, les jeunes doivent jongler entre différents environnements et de multiples supports, les uns physiques (lieux, personnes, papier...), les autres numériques (sites, moteurs de recherche, réseaux sociaux, plateformes...) et d'autres encore, mixtes ou hybrides. Comment passent-ils d'internet à la rencontre avec une personne, d'internet à un lieu physique ou d'internet à un support papier, et inversement ? Quelles sont les conditions, les leviers et les freins pour une cohérence et une harmonisation entre le physique et le numérique dans les parcours d'information ? Comment développer une approche qui relie l'environnement physique à l'environnement numérique dans une visée d'amélioration des parcours des jeunes ? Telles sont les questions que nous avons explorées au cours d'une étude-action menée en 2014 et 2015 dans un département d'Île-de-France, dans l'environnement de structures Information Jeunesse (IJ) et d'établissements scolaires

dans lesquels elles interviennent. Cette démarche a été coconstruite avec des professionnels de l'information des jeunes (voir encadré 1 en fin d'article), ainsi qu'avec des jeunes qui se sont intéressés aux pratiques et perceptions de leurs pairs.

Menant depuis dix ans, pour le compte de l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP), des études sur les pratiques d'information des jeunes dans le cadre de leur parcours personnel<sup>1</sup> ainsi que sur les pratiques des professionnels de jeunesse et d'éducation (voir encadré 2), nous nous sommes intéressés aux interactions entre le physique et le numérique<sup>2</sup>, dans une logique de parcours des jeunes. La question du rapport entre le physique et le numérique est encore peu construite, comme telle, dans les perceptions et pratiques des professionnels, même si des synergies entre les deux univers existent bien sûr, ainsi que des scénarios mixtes. Le travail de terrain révèle qu'il est souvent difficile

1 Nos premiers travaux ont notamment fait l'objet d'une note de synthèse intitulée « Orientation : les pratiques d'information des jeunes changent la donne » (Marquié, 2012).

2 Dans le cadre de notre expérimentation, nous entendons par « physique » l'information qui s'appuie sur une personne, dans un lien direct, au sein d'un espace dédié nécessitant une mobilité (exemple : CIO, mission locale, point ou bureau Information Jeunesse, etc.) ; par « numérique », l'information sur un support dématérialisé : site internet, application, réseau social, etc.

pour les acteurs de percevoir et de donner sens à ces cheminements, ces enchaînements, ces complémentarités. Nous avons tenté d'en préciser les contours et d'en formuler les enjeux stratégiques et méthodologiques. Quatre dimensions seront abordées dans cet article pour éclairer la compréhension de ces dynamiques entre le physique et le numérique : le rôle du territoire, des espaces et du contexte institutionnel ; le facteur de l'équipement des jeunes et des supports d'accès ; le rôle des représentations associées au physique et au numérique ; le niveau de maîtrise du numérique.

## TERRITOIRES, ESPACES, INSTITUTIONS

Sous l'effet du numérique, le territoire local et microlocal peut se trouver questionné, mais c'est bien la dimension territoriale qui donne sens aux dynamiques entre le physique et le numérique – ou en révèle des manques ou des dysfonctionnements –, tant sur le plan spatial qu'organisationnel. On constatera que, loin d'éloigner et de mettre à distance les personnes et les services – crainte fréquente au sujet du numérique –, une stratégie numérique/physique ancrée dans un territoire permet de relocaliser des ressources et des services de façon pertinente et redonne aux espaces physiques tout leur sens.

Nos premières études ont montré l'importance des personnes ressources dans le parcours d'information des jeunes (amis, parents, enseignants, acteurs associatifs ou de services Jeunesse), ce que confirme cette dernière étude-action qui montre une persistance de la nécessité de lieux et de rencontres physiques. Les jeunes mettent à nouveau en avant l'importance qu'ils accordent à la présence, la compétence et la disponibilité d'un professionnel dans les espaces d'information qu'ils fréquentent, avec des variations selon les lieux et les profils.

Le numérique peut potentialiser et accélérer des rencontres en présentiel, avec comme levier les réseaux sociaux par exemple, et il peut dynamiser des échanges d'information. Des politiques locales de jeunesse encouragent de nouveaux types de lieux (tiers lieux, colieux, FabLabs, espaces de *coworking*...) et ceci est un signe non seulement de la diversification des usages du numérique dans tous les secteurs (éducatif, social, culturel, économique...), mais aussi de l'émergence de nouvelles formes de dynamiques entre le physique et le numérique.

Les pratiques des jeunes observées dans les structures d'information Jeunesse révèlent un accès important à internet dans des espaces publics (plus de la moitié des jeunes interrogés le déclarent comme une pratique habituelle), qui correspond à une utilisation conséquente des outils numériques mis à disposition dans ces espaces. Cependant, la marge de manœuvre (et parfois la légitimité) des professionnels pour accompagner les activités numériques des jeunes reste inégale et dépend du soutien apporté par les décideurs (élus, responsables Jeunesse) qui, trop souvent, perçoivent le numérique comme un risque potentiel, ou encore comme un domaine de tension ou de concurrence avec d'autres services au sein de leur collectivité territoriale (informatique, communication...). Notre étude montre pourtant que des supports tels que les réseaux sociaux et les plateformes vidéo, trop souvent encore maniés comme de simples outils de communication, constituent des chemins intéressants pour aller du numérique vers le physique et réciproquement. Des jeunes considèrent par exemple que la présence d'organismes d'information des jeunes (ONISEP, réseau IJ...) sur Instagram, Snapchat ou YouTube serait une bonne chose, « à condition que ce ne soit pas trop formel ». Ceux des professionnels qui ont testé des formules de prise de contact par les réseaux sociaux considèrent que ce « chemin » les rapproche des jeunes et « humanise » leurs équipes aux yeux de ceux-ci.

## ÉQUIPEMENT ET SUPPORTS D'ACCÈS

Le niveau d'équipement et d'accès – que ce soit celui des jeunes, de leur famille, des établissements scolaires ou de formation, des structures d'information – joue un rôle clé dans les cheminements et les choix faits

entre le physique et le numérique pour s'informer. Il constitue un jeu de contraintes et de possibles déterminant et par ailleurs peu visible dans les statistiques générales sur l'équipement. Nos explorations montrent que la problématique de l'accès à internet reste d'actualité et, également, que le développement des outils mobiles introduit aujourd'hui une nouvelle donne.

Des jeunes viennent dans les PIJ/BIJ (Points et Bureaux IJ) pour avoir un accès à internet et une partie du public interrogé n'a pas un accès quotidien à internet. Ces données nous rappellent 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>3</sup>. Les analyses menées indiquent qu'il existe un lien entre ce que l'on fait et l'équipement dont on dispose. Par exemple, l'absence d'accès régulier à un ordinateur induit une faiblesse des pratiques numériques utiles. On observe aussi l'abandon d'une pratique lorsque le matériel casse ou tombe en panne, pratique qui n'est pas reprise ensuite. Il existe également chez les plus jeunes une tendance à supprimer une application qui prend trop de place sur le téléphone plutôt qu'à chercher à en tirer un meilleur bénéfice.

Les enquêtes menées auprès des jeunes montrent une utilisation massive du smartphone pour la recherche d'information, associée souvent à la consultation en mobilité, ce qui introduit une nouvelle donne du rapport entre le physique et le numérique. D'autres études l'ont montré aussi : pour certains jeunes, 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). Si cette tendance n'est pas absolument spécifique aux jeunes, elle peut être plus répandue à l'adolescence. Par rapport à l'ordinateur collectif de la maison, le smartphone représente aussi une forme d'indépendance pour les jeunes en matière de numérique. Il leur permet de s'autonomiser et de préserver leur domaine privé mais, dans le même temps, il introduit une limitation pour les activités complexes de recherche d'information et de démarches (par exemple pour une demande de bourse, une inscription et une appropriation d'APB), qui peut déboucher sur la nécessité d'accéder à internet dans un lieu ressource et/ou sur une interaction en présentiel.

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. Jacques-François Marchandise<sup>4</sup> parle avec raison de « l'apparente démocratisation produite par le smartphone ». Il est en effet important de souligner qu'il s'agit souvent d'un usage par défaut, le smartphone remplaçant l'ordinateur familial, notamment pour des raisons économiques. On observe ensuite que les jeunes rencontrés ne disposent pas toujours de smartphones performants en permanence (pannes, vols, surcharge de mémoire), ni des meilleurs abonnements, ce qui signifie pour eux un accès limité, discontinu et la nécessité de faire des choix dans leurs usages.

Ces usages de terminaux mobiles (smartphones, tablettes, portables) font que des relations à l'espace et aux personnes ressources se redessinent, en partie en dehors des cadres habituels<sup>5</sup>. La prise en compte de ces usages nécessite de repenser l'accueil et les interactions (physiques et numériques). En matière d'information, le développement du smartphone ouvre de multiples possibles : fluidification des conversations entre institutions et jeunes, enrichissement des usages du papier (scanner un QR Code, photographier un document, le partager, etc.), modification du

3 Des constats similaires (moindre accès aux ordinateurs et sous-équipement en smartphones par rapport à la population générale de la même tranche d'âge) sont rapportés dans la récente étude de l'Observatoire des jeunes et des familles, de la Fondation Apprentis d'Auteuil (2015).

4 Cofondateur de la FING (Fondation Internet Nouvelle génération), chercheur en charge du projet de recherche ANR « Capacity » (Explorer les réalités de l'empowerment à l'ère numérique – 2014-2017). Voir l'entretien publié sur *Le Mag numérique*, 21 mars 2016 : « Est-ce qu'il existe un ascenseur social numérique ? »

5 On trouvera une revue des travaux sur les potentialités des outils mobiles en éducation dans Aillerie K., (2015), « Le BYOD : Pour quel projet éducatif ? », Agence des usages des TICE, Ministère de l'Éducation nationale.

rapport aux lieux physiques (repères topographiques personnalisés en temps réel, enquêtes sur smartphone menées auprès des jeunes, etc.).

## DES REPRÉSENTATIONS CLIVÉES

Certaines représentations du numérique peuvent faire obstacle à des cheminements fluides entre le numérique et le physique pour s'informer, d'autres au contraire sont favorisantes ou dynamisantes.

Du côté des jeunes tout d'abord : une majorité des jeunes rencontrés, même en cas de pratiques intensives d'internet, ont une perception dénotant un clivage entre les outils numériques utiles avant tout pour communiquer et se distraire et ceux (physiques ou numériques) qui sont utilisés pour le travail scolaire ou une recherche d'information (Wikipédia, les sites « officiels »...). Pour beaucoup d'entre eux, 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 par défaut – « si tu n'as pas le numéro de la personne ». Autre exemple, ils ne considèrent pas les réseaux sociaux comme des sources d'information, mais avant tout comme des endroits pour « raconter sa vie ou faire des blagues ». La représentation des réseaux sociaux chez les jeunes est celle de lieux où l'on ne rencontre pas les professionnels de l'information, « ce n'est pas fait pour ça », disent-ils. Ceci a des effets contre-productifs pour les démarches d'information car, même lorsqu'ils s'y informent, ils ne perçoivent pas leur démarche d'information comme telle. Des perceptions plus minoritaires sont néanmoins observées : un lycéen voit Snapchat comme une application qui « nous socialise », « nous fait découvrir le monde », ou Twitter comme une des applications les plus pertinentes pour s'informer. Mais dans l'ensemble, l'image qu'ils

ont des réseaux sociaux ainsi que des plateformes vidéo n'est pas celle de la fiabilité et ils s'en méfient.

Du côté des professionnels : le numérique est souvent vu comme « l'opposé du physique » (le service en face à face, l'accueil dans un lieu) – « une autre manière d'avoir une information », dira l'un –, ou bien comme une simple déclinaison, certains percevant internet comme un support de plus (ce qui peut dénoter une centration sur le support plutôt que sur la démarche). Enfin pour beaucoup d'entre eux, 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 la hantise de voir leur structure fonctionner comme « un libre-service ». Ainsi par exemple, dans certaines stratégies d'intervention ou d'offre d'information, le numérique se limite à un produit d'appel sur internet pour attirer les jeunes dans leur structure. En outre, certains professionnels considèrent qu'il existe chez les jeunes une « coupure psychologique » entre les sources physiques et numériques ; et ils estiment que les jeunes « éloignés de l'information » auraient plus besoin d'une aide en présentiel, s'appuyant sur des méthodes classiques, que du numérique. La question de la facilitation des pratiques numériques de ces jeunes ne se poserait donc pas, ces professionnels estimant que cela ne correspond pas à leurs attentes. Néanmoins, certains (minoritaires) voient dans les réseaux sociaux un potentiel éducatif en amont et/ou en aval d'une interaction en face à face avec des jeunes.

## RÔLE DU NIVEAU DE MAÎTRISE DU NUMÉRIQUE

Les professionnels rencontrés estiment qu'il existe un déficit de maîtrise d'internet pour l'information, y compris chez des jeunes d'un bon niveau de formation. Ils déplorent que les jeunes ne transposent pas par eux-mêmes, dans d'autres domaines, ce qu'ils savent très bien faire en numérique pour le loisir et la sociabilité, et c'est pour eux une situation préoccupante dans le contexte actuel de numérisation de toutes les démarches. Ils relèvent notamment une ignorance répandue de l'architecture des services internet (confusion entre moteur de recherche et navigateur, par exemple) et constatent des lacunes techniques

de base, notamment en bureautique, en messagerie, en navigation, et une méconnaissance des outils utiles tout au long du parcours : messagerie, réseaux sociaux professionnels... La stratégie englobante et centralisatrice des plateformes a fortement pris sur eux : « Internet, c'est Google. » Tous les jeunes ne cumulent pas tous ces handicaps, mais ce manque de maîtrise fait obstacle à des parcours d'information qui harmonisent efficacement le physique (lieux, présentiel, papier) et le numérique. Des jeunes expriment eux aussi des difficultés dans la recherche sur internet et leur préférence pour la sollicitation de professionnels en situation présentielle ; c'est notamment le cas des faibles pratiquants du numérique. Ceux qui sont plus à l'aise auront tendance à privilégier internet pour leurs recherches, mais même des jeunes férus des réseaux sociaux se sentent perdus pour la recherche d'un stage ou d'un emploi sur internet.

La stratégie de parcours entre le physique et le numérique dépend aussi beaucoup du profil et de l'envie du professionnel, de sa pratique et de ses compétences. L'entrée vers l'information par le physique peut être un levier et un frein à la fois. C'est un frein si une forme de dépendance à une ou des personnes en mode présentiel s'installe et conduit à la répétition de mêmes demandes, sans processus d'autonomisation dans la recherche d'information. Se pose alors la question des moyens et des marges de manœuvre qu'ont réellement ces professionnels pour travailler à rendre autonomes ceux que l'on considère comme éloignés de l'information et des outils numériques. Comment réduire la 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 le physique et le numérique ?

## VERS DES PARCOURS PLUS FLUIDES

S'il existe encore des craintes liées à la disparition du présentiel, le numérique redonne aussi sens aux actions et interactions, avec de nouvelles façons de faire et de mettre en relation. Il ne s'agit pas seulement de décliner des actions du physique vers le numérique, ou d'aller vers des scénarios hybrides (s'appuyant sur la vidéo par exemple), mais aussi de relier efficacement les deux « univers ».

Les investigations menées en coopération avec les jeunes prennent tout leur sens dans cet objectif. Dans le cadre de notre étude-action, un jeune réalisateur a interviewé une trentaine de lycéens sur leurs perceptions et pratiques des réseaux sociaux et leurs pratiques d'information. Cette vidéo et l'analyse des interviews réalisées révèlent des pratiques insoupçonnées et permettent de faire bouger les idées reçues<sup>6</sup>. Avec le numérique, les jeunes usagers ont davantage d'attentes de participation et d'expression de soi et cette étude, avec d'autres, pointe l'importance du « faire » pour prendre conscience de son propre fonctionnement et pour développer de nouvelles compétences (en recherche d'information, en création de média, en production audiovisuelle...).

Les réseaux sociaux peuvent être des moteurs pour le présentiel dans les structures d'information des jeunes, en renforçant la continuité des échanges, et jouer comme accélérateurs de confiance pour les jeunes dans leurs relations avec les professionnels d'éducation, d'information, de prévention... Par exemple, dans un espace d'information santé, suite à la venue des professionnels dans un collège, une page Facebook a été créée et permet une première mise en relation avec des adolescents. Les jeunes « likent » la page et entrent en relation par message privé avec une conseillère santé. Ils se déplacent ensuite plus facilement dans l'espace physique.

Des passages, passerelles et transitions restent à concevoir, à organiser et adapter selon les contextes, les thématiques et les publics car ils relèvent encore souvent d'un impensé des actions et des projets mis en œuvre. L'accent serait par exemple mis sur des référencements croisés plus systématiques, des liens directs vers des pages précises (et pas seulement vers des sites), des facilitateurs visuels (par exemple, des

6 « Internet et réseaux sociaux : regard d'un jeune sur des pratiques de jeunes », sur Dailymotion (<http://dai.ly/x3qv6o7>).

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 passerelles entre les deux (qu'elles soient logistiques, sémantiques ou relationnelles); le support vidéo ne viendrait 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, etc. Un tel travail sur la continuité préfigurerait une approche trans-environnements dépassant les oppositions entre le physique et le numérique, ou le réel et le virtuel, et préparerait aux évolutions futures (disparition des écrans et des applications tels que nous les connaissons, solutions immersives...).

**CÉCILE DELESALLE**

psychosociologue

**GÉRARD MARQUIÉ**

chargé d'études et de recherche à l'INJEP

**Marquié G.** (2012), « Orientation : les pratiques d'information des jeunes changent la donne », *Jeunesses. Études et synthèses*, n°9, Observatoire de la jeunesse - INJEP (accessible sur [www.injep.fr/](http://www.injep.fr/)).

## 1. Méthodologie

Notre étude-action exploratoire (2014-2015) consacrée aux interactions entre physique et numérique dans l'information des jeunes a été menée avec des professionnels de l'information Jeunesse qui interviennent dans les Points ou Bureaux (PIJ ou BIJ) et un Centre Information Jeunesse (CIJ), qui sont labellisés par le ministère chargé de la Jeunesse. Ces structures développent de nombreux partenariats avec des établissements scolaires, des CIO, des missions locales, des associations... Une partie des observations a été menée en milieu scolaire.

Une approche qualitative et quantitative a été mise en œuvre : des entretiens individuels et collectifs ont été réalisés avec des jeunes et des professionnels du réseau Information Jeunesse ainsi que des observations participantes de situations d'accueil ou de séances d'animation de l'information (par exemple : présentation d'un réseau social professionnel à des étudiants en BTS ou travail en audiovisuel avec une classe de 3<sup>e</sup>). Pour cette étude, une vidéo a été réalisée dans un lycée, par un jeune, portant sur les perceptions et pratiques de lycéens de différents réseaux sociaux (31 interviews analysées). Deux questionnaires ont été renseignés par les jeunes (15-30 ans) utilisateurs du réseau Information Jeunesse et par les professionnels de ce réseau.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

**Apprentis d'Auteuil** (2015) « Les TIC : usages et appropriation par les jeunes », Observatoire des jeunes et des familles, p.14-16 (accessible sur [www.apprentis-auteuil.org/](http://www.apprentis-auteuil.org/)).

**Brice L., Croutte P., Jauneau-Cottet P., Lautié S.** (2015), *Baromètre du numérique 2015*, CRÉDOC (accessible sur <http://www.arcep.fr/>).

**Delesalle C., Marquié G.** (2016), « Parcours d'information des jeunes : quelles passerelles entre le physique et le numérique ? », Rapport d'étude-action, INJEP (à paraître en septembre 2016).

**Delesalle C., Marquié G.** (2015), « Pratiques numériques en éducation : l'exemple des usages de Twitter en milieu scolaire », *Terminal*, [En ligne], n° 117, le 15 décembre 2015, consulté le 18 juillet 2016.

**Delesalle C., Marquié G.** (2012), « L'information des jeunes sur internet : observer, accompagner. Expérimentation d'outils avec des professionnels de jeunesse », *Cahiers de l'action*, n° 36, INJEP, p.45-52.

## 2. Pratiques de jeunes et pratiques de professionnels de l'éducation et de l'information

Dans nos premières investigations (2006 à 2010) ont été mises en regard les pratiques d'information des jeunes dans leur parcours personnel et celles des acteurs du champ éducatif concernés par l'information, à la fois de l'éducation formelle (conseillers d'orientation, enseignants, CPE, chefs d'établissements) et de l'extrascolaire ou non formel (conseillers de missions locales, éducateurs, informateurs jeunesse, bibliothécaires, acteurs des branches professionnelles, bénévoles associatifs, parents...). Entre 2010 et 2014, avec ces mêmes catégories de professionnels, ont été expérimentés des outils de suivi des parcours numériques d'information avec, dans les établissements scolaires, un focus mis sur la vidéo, et sur les réseaux sociaux (utilisation de Twitter par les enseignants).