

# Informier et accompagner, deux services faisant l'objet d'attentes croissantes chez les 14/29 ans

**La jeunesse est un âge de la vie où s'opèrent de nombreux et fréquents changements dans le parcours personnel et professionnel, parfois sources de ruptures ou de bifurcations, souvent difficiles à affronter. La jeunesse n'est plus une transition linéaire et la conscience de ces étapes ou bifurcations ponctuant leurs parcours semble, selon le baromètre des pratiques d'information des jeunes GECE/IJF, de plus en plus développée chez les 14-29 ans (45% en 2023, 40% en 2020). Rien d'étonnant à ce que les résultats montrent, dans cette troisième édition du baromètre, que les jeunes nourrissent de fortes attentes en termes d'information ou d'accompagnement.**

L'enquête sur les pratiques d'information des jeunes menée par GECE à la demande d'Info Jeunes France en 2023 met en effet en évidence des besoins qui expriment avant tout une recherche de consolidation de leurs parcours : informations sur l'orientation, sur l'accès aux droits, sur le logement ou encore la santé ; accompagnement en termes de conseils, d'écoute et d'assistance.

## De fortes attentes d'information ou d'accompagnement

**Orientation, monde du travail, santé et démarches administratives, des sujets qui nourrissent de fortes attentes et sur lesquelles les jeunes se sentent bien informés**

Concernant leurs projets, près d'un jeune sur deux (47%) déclare être en attente d'informations ou d'accompagnement sur ses choix d'**orientation**. C'est particulièrement le cas des plus jeunes, collégiens/lycéens, et dans une légère moindre mesure, étudiants, dont le parcours de formation est en cours. Par ailleurs, 42% des jeunes sont à la recherche d'une aide pour faciliter leur contact avec le monde du travail - là encore principalement étudiants et lycéens.

D'autres thématiques font aussi l'objet d'attentes fortes : 41% souhaiteraient être aidés, accompagnés sur les sujets relatifs à **la santé / le bien-être**, 40% sur les **démarches administratives**.

Mais les attentes sur ces sujets ne renvoient pas à un manque d'information ; bien au contraire, les jeunes disent avoir un niveau d'information élevé les concernant. Pour les structures d'information jeunesse, il s'agit là de points forts, entendus comme des thèmes où l'offre d'information est en phase avec la demande.

L'accès aux droits sociaux et les services pour se loger sont à l'inverse des sujets où la forte demande d'information ne trouve pas des réponses suffisantes.

## L'accès aux droits sociaux et les services pour se loger constituent des axes d'amélioration essentiels en matière d'information et d'accompagnement

En effet, les jeunes manifestent une forte attente d'information ou d'accompagnement pour l'**accès aux droits sociaux** (42%) et pour les **services pour se loger** (39%). Ces attentes sont surtout le fait de jeunes plus avancés dans leurs parcours d'autonomisation (18-24 ans, étudiants, logement autonome, charge d'enfants).

Mais sur ces thèmes, les jeunes estiment être relativement mal informés (respectivement 51% et 43%).

L'enquête confirme, à la suite de précédentes recherches, que **le manque d'information constitue la première raison mise en avant pour expliquer les difficultés d'accès aux droits** (cf.focus).

Ainsi les services pour se loger ainsi que l'accès aux droits sociaux auxquels les jeunes pourraient prétendre (ex : s'informer sur ses droits, sur les interlocuteurs concernés, sur les recours possibles en cas de non-accès, etc.) constituent les deux axes sur lesquels l'offre de services des structures d'information jeunesse (SIJ) doit être renforcée et améliorée.

## FOCUS - ACCES AUX DROITS SOCIAUX

**Seuls 4 jeunes sur 10 pensent bénéficier de tous leurs droits sociaux**

**De nombreux jeunes ne perçoivent pas les aides et services auxquels ils peuvent prétendre : 39% seulement des jeunes déclarent bénéficier de tous leurs droits sociaux, 33% de certains mais pas de tous leurs droits et 28% ne perçoivent pas leurs droits sociaux. Parmi les jeunes ayant déclaré bénéficier de tous leurs droits, la grande majorité (61%) suppose que ceux qui ne bénéficient pas de ces droits manquent surtout d'informations. Parmi ceux ne bénéficiant pas de tous leurs droits, un jeune sur deux l'explique également par le manque d'informations.**

Le fait que l'aide ne leur ait pas été proposée et le découragement devant la complexité des démarches arrivent respectivement en 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> position des raisons citées.

Enfin, comme les précédentes années, les jeunes s'estiment mal informés quant aux projets d'utilité sociale, de mobilité à l'étranger ou de création d'entreprise. Toutefois ils expriment peu d'attentes sur ces sujets.

**Objectif de l'enquête 2023 :** mieux appréhender les besoins d'information et d'accompagnement des jeunes de 14-29 ans. En 2023, un volet « accompagnement » ainsi qu'un volet sur l'accès aux droits sociaux ont été intégrés dans le questionnaire. Cette enquête s'inscrit ainsi dans une démarche générale de connaissances des pratiques et besoins d'information des jeunes afin de 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 1000 jeunes de 14 à 29 ans habitant en France métropolitaine, du 7 au 19 juillet 2023 (comparaison avec les deux précédentes vagues d'enquêtes (vague 1 en octobre 2020, vague 2 en mai 2022)). Les résultats ont été redressés afin d'assurer la représentativité de l'échantillon.

## Les critères mobilisés lors de la recherche d'informations.

**La fiabilité de l'information : critère le plus important dans le choix de l'interlocuteur lors de recherches d'information**

Comme les précédentes années, la **fiabilité de l'information** est déterminante dans le choix de l'interlocuteur ou de l'outil (entourage, Internet, professeurs, professionnels de l'information, médias...) lors de leurs recherches d'information pour près de 60% des jeunes. Mais 4 jeunes sur 10 mettent aussi en avant la **qualité de l'accueil et l'écoute** (45%), la **confiance** (42%) pour choisir cet interlocuteur.

Dans une moindre mesure, la facilité (38%), la rapidité d'accès à l'information (28%) jouent sur le choix de l'interlocuteur.

A cet égard, **près de la moitié des jeunes estiment pouvoir être aidés à l'avenir par une structure de professionnels de l'information (CIO, CRIJ, SIJ)**. Ce résultat présente une grande stabilité par rapport aux précédentes vagues de 2022 et de 2020. Chez les jeunes, collégiens, lycéens, ce résultat est plus élevé.

Lors de **recherches sur Internet** et sur les **réseaux sociaux**, la source et **les auteurs du site** sont cités comme le **premier critère de fiabilité retenu** par **51%** des jeunes. Une tendance qui se confirme par rapport à 2020 et 2022. S'en suivent le croisement de l'information (44%) et le contenu (31%). Les avis et commentaires sont jugés comme étant fiables par près d'1/4 des jeunes. A noter, le fait que l'entourage (famille, amis) en parle est le 2<sup>e</sup> critère chez les 14-17 ans, juste après la source (respectivement 38% et 41%).

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

**12 millions** : c'est le nombre de **jeunes de 14-29 ans** résidant en France métropolitaine, soit **17% de la population totale**, selon les derniers chiffres de l'INSEE (2019).

Dans notre échantillon représentatif de cette population :

-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.

-52% sont des actifs (dont 32% de CSP- et 20% de CSP+), 26% sont collégiens/lycéens, 18% sont étudiants.

S'agissant des recherches d'information sur Internet, les **jeunes se montrent très sceptiques envers** les informations qui peuvent être communiquées par les **influenceurs sur les réseaux sociaux** (78% n'ont pas confiance), **les tutoriels vidéo** (TikTok, YouTube...) (69% n'ont pas confiance) ou encore les **chats d'information** (62% n'ont pas confiance). Bien que ces médias/canaux fassent partie intégrante de leur vie, la méfiance prédomine quant à leur usage. Ils accordent toutefois une plus grande confiance aux informations partagées sur les réseaux sociaux quand elles proviennent d'un site d'un media, de la presse écrite, radio ou audiovisuelle (71% leur font confiance) ou lorsqu'elles sont publiées par un « ami » (57%).

### Un besoin certain d'accompagnement par des structures professionnelles

**59%** des jeunes ont **déjà sollicité un organisme ou une institution** pour être accompagné. Les raisons principales portent sur : une aide pour **construire son parcours** scolaire, professionnel (28%), **prendre soin de soi** : la santé et la prévention (21%), **se distraire** : loisir, culture, sport, vacances, etc. (21%), **se déplacer** : accessibilité au permis, prévention à la sécurité routière, mobilité de proximité, etc. (21%) et **se loger** : logement étudiant, apprenti, intergénérationnel, foyer, colocation, aides au logement, etc. (20%).

Les jeunes les moins qualifiés se distinguent par une demande plus forte d'aide dans la construction de leur parcours tandis que les étudiants sont plus nombreux à demander un soutien pour se loger.

Mais, dans les faits, **51% disent avoir été réellement accompagnés** à la suite de leur sollicitation, principalement au sujet de la construction de leur parcours.

### ET SUR QUELLE(S) THÉMATIQUE(S) AVEZ-VOUS ÉTÉ RÉELLEMENT ACCOMPAGNÉ PAR UN ORGANISME OU UNE INSTITUTION - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES



Source : GECE/IJF 2023

### Une grande satisfaction à l'égard de l'accompagnement fourni

**La majorité des jeunes concernés sont satisfaits de l'accompagnement dont ils ont bénéficié** : les taux de satisfaction à l'égard de l'accompagnement reçu qui sont de 85% ou plus selon les thématiques abordées.

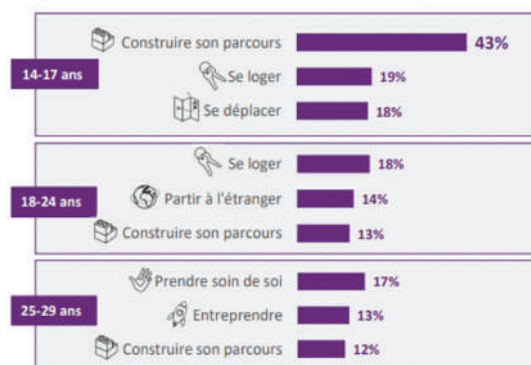
Mieux encore, **2 jeunes sur 3 envisagent de se faire accompagner dans le futur**. La construction de parcours reste la thématique n°1 pour les jeunes (21%), suivie par le logement (15%), prendre soin de soi (13%) et partir à l'étranger (13%).

Mais au fur et à mesure de l'avancée en âge, les thématiques sur lesquelles porte cet accompagnement envisagé diffèrent.

Ainsi l'accompagnement pour construire son parcours est relégué au troisième 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. Ces jeunes sont devenus autonomes, car entrés dans le monde du travail

### Les 25-29 ans moins demandeurs d'accompagnement pour l'avenir

#### ACCOMPAGNEMENT ENVISAGÉ PAR TRANCHE D'ÂGE ET PAR THÉMATIQUE - TOP 3



Source : GECE/IJF 2023

On comprend mieux alors que la principale raison de ne pas solliciter les structures à l'avenir est la **volonté de faire des recherches seul**, qui arrive largement en tête (48% en 2023 contre 37% en 2022 et 35% en 2020). Dans une moindre mesure, près de 30% déclarent déjà posséder les informations et 16% préfèrent se tourner vers d'autres interlocuteurs comme des proches ou des professeurs.

A noter aussi que l'on observe une baisse des intentions de ne pas recourir à une structure de professionnels de l'information à l'avenir suite à une expérience précédente insatisfaisante. Cela concerne 18% des jeunes quand en 2022, 23% avançaient cette réponse. **Ceci doit être lu, en parallèle du taux de satisfaction, comme une augmentation de la demande d'accompagnement.**

## Ce que les jeunes attendent d'un accompagnement

A la question « Qu'attendez-vous d'un accompagnement ? », les jeunes recherchent en premier lieu, et de loin, **des conseils**, c'est-à-dire qu'on les guide sur ce qu'ils pourraient ou devraient faire à l'avenir (60%). Ils attendent également de l'écoute (que l'on soit disponible, ouvert et attentif envers eux) et une **assistance, une aide dans leurs démarches administratives** (citées respectivement par 38% des jeunes).

### Un accompagnement qui va au-delà de l'apport d'information : des jeunes qui sont avant tout en attente de conseils

S'agissant des conseils, cette demande d'accompagnement en rang 1 pour 37% des jeunes est d'ailleurs plus le fait des jeunes femmes que des jeunes hommes (65% vs 55%), des inactifs (jeunes en formation principalement) que des actifs (67% vs 54%), des jeunes ruraux que des jeunes urbains (64% vs 58%).

Pour ce qui concerne l'écoute, 30% des jeunes en ont fait leur première attente. Les jeunes en formation (collégiens, lycéens, étudiants) mettent le plus en avant cette modalité d'accompagnement.

L'assistance quant à elle est davantage le fait de ceux n'ayant pas de diplôme ou un diplôme inférieur au bac, notamment une aide dans leurs démarches administratives (55%).

D'autres formes d'accompagnement étaient proposées comme de l'apport d'information, un suivi dans la durée (points d'étapes réguliers), des expériences de pros (afin de découvrir un nouvel environnement), un coaching personnel (remotivation, confiance en soi, etc.) , des témoignages de jeunes (pour s'inspirer d'expériences ou de parcours des pairs).

L'apport d'information se place au 4ème rang des priorités des jeunes en matière d'accompagnement (25%). Les trois modalités suivantes obtiennent des scores proches (17/18%).

Plus étonnant est le score obtenu par les témoignages de jeunes qui s'apparente d'une certaine manière au mentorat de pair à pair<sup>[1]</sup> : 8%. Cette modalité d'accompagnement est cependant plus demandée chez les plus jeunes, collégiens ou lycéens, vivant dans des grandes villes.

**Accompagner les jeunes tout au long de leurs parcours et dans toutes les dimensions de leurs vies constitue, dans un contexte de crises multiples, une nécessité impérieuse. C'est l'ambition que se donne le réseau Info Jeunes France, alors que la connaissance du réseau progresse, qui favorise la fréquentation des structures, comme le montrent les résultats du baromètre 2023.**

**L'offre singulière proposée par le réseau, au-delà de l'information, se décline en pratiques d'accompagnement déjà très diversifiées du point de vue de leurs modalités et de leurs temporalités. Les résultats du baromètre IJF invitent à œuvrer pour que le plus grand nombre de jeunes bénéficient des réponses adaptées à leurs besoins personnels. Ils incitent aussi, au-delà du souci constant de la qualité, à investir dans l'inventivité pour continuer à répondre de manière pertinente aux attentes multiples des jeunes, et par là même veiller au maintien de la « plasticité » (Julie Vaslin, INJEP, 2023) du métier d'informateur jeunesse.**

Rapport édité par **Info Jeunes France**

**infojeunes**  
FRANCE

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](mailto:contact@infojeunesfrance.org) 🌐 [infojeunesfrance.org](http://infojeunesfrance.org)

Retrouvez-nous sur nos réseaux sociaux @InfoJeunesFrance

#InformationJeunesse      

[1] Le mentorat pair à pair repose sur l'organisation d'une relation solidaire et bénévole entre un jeune accompagnateur expérimenté - désireux de partager son expérience - et un jeune en demande de soutien, d'écoute et d'accompagnement, encadré et suivi par un ou plusieurs professionnels de l'Information Jeunesse