

Jeunes et recherche d'informations : Moteurs de recherche VS contact humain, qui l'emporte ?

Tous les ans, Infor Jeunes fait le bilan des demandes d'information des jeunes. Cette analyse annuelle permet de tirer diverses conclusions sur les besoins d'information des jeunes selon leur profil mais également sur leurs habitudes et préférences quant à l'accès à ces informations. Le constat pour l'année 2019 est clair : les jeunes ne sont pas près de se passer du contact humain !

En 2019, Infor Jeunes a touché plus de **76.000** jeunes. Mais comment une organisation telle qu'Infor Jeunes réussit-elle d'année en année à sortir son épingle du jeu dans le domaine de l'information alors que les jeunes ont accès à des centaines d'autres sources en permanence grâce à Internet, accessible depuis leur poche avec leur smartphone?

Il semblerait que l'ingrédient secret de cette recette vieille de près de 50 ans soit **le contact humain**. En effet, s'il est relativement aisé de trouver, sans intervention humaine, la réponse à une question telle que « *Quel est le nombre d'heures que je ne dois pas dépasser dans le cadre de mon job étudiant ?* », cela l'est beaucoup moins lorsqu'il s'agit de questions relatives, par exemple, à un conflit avec le propriétaire de son logement étudiant, à un désir d'émancipation pour cause de problèmes familiaux, à un souhait d'introduire un recours contre la décision du conseil de classe, etc. Le jeune ressent alors lui-même le besoin de poser ses questions *à un expert* et non à un moteur de recherche. Qu'il soit tout à fait direct, partiel ou via un écran interposé tout de même, le contact humain est **rassurant, personnel et empathique**, ce qui n'est pas sans importance pour une personne en recherche de **conseils directement applicables à sa situation personnelle**.

C'est ainsi que **la permanence des centres Infor Jeunes**, qu'elle soit physique ou téléphonique, reste sans conteste le moyen privilégié par le jeune pour prendre contact avec les experts du réseau. En outre, les permanences organisées via les messageries des réseaux sociaux représentent un bon moyen de relier l'attrait des jeunes pour le monde virtuel à leur désir de s'adresser à un interlocuteur bien réel. Selon sa question et le degré de complexité de celle-ci, le jeune peut ainsi à la fois compter sur la **permanence sociale**, qui l'informe et l'accompagne dans sa démarche ainsi que sur la **permanence juridique** qui, elle, analyse ses droits et ses devoirs. Et c'est précisément là que se trouve **la plus-value de l'expertise du réseau Infor Jeunes** par rapport à la rapidité et à l'accessibilité d'Internet !

Infor Jeunes peut d'ores et déjà affirmer **que la crise du coronavirus n'aura fait que confirmer le désir des jeunes de poser leurs questions à un interlocuteur** : les chiffres des permanences téléphoniques ont explosé en 2020, le réseau Infor Jeunes étant plus sollicité que jamais afin de répondre aux questionnements des jeunes, inquiets quant aux répercussions de la crise sanitaire sur leur vie quotidienne : job étudiant, logement, enseignement, etc.



Contact presse

Adeline Dujardin

081/980 820 – 0479/309 008

adeline.dujardin@inforjeunes.be