

PRÉSENCE SOCIALE NUMÉRIQUE

CONNEXION JEUNES

**Un outil d'*aller-vers* les jeunes
sur un nouveau territoire de socialisation et d'expérimentation**

Une enquête exploratoire
pour recueillir l'avis et les
besoins des jeunes

La mise en place et
l'expérimentation d'un outil
de présence sociale numérique
par des jeunes

Une pratique intégrée
à la Prévention
Spécialisée

Une recherche-action
répondant aux
attentes partenariales
spécifiques d'un
territoire urbain

L'identification des moyens
nécessaires à la mise en œuvre
et les difficultés éprouvées



de la pratique des jeunes
de leur environnement et
des pratiques éducatives
en développement du pouvoir d'agir

RECHERCHE EXPLORATOIRE

2017/2018

Une question de départ

Comment mettre en place un outil numérique, participatif et partenarial, de présence et d'accompagnement social pour les jeunes et professionnels de l'Avant-Pays Savoyard ?

Un territoire spécifique

- ▶ *Milieu rural/ territoire vaste et étendu*
- ▶ *Augmentation démographique notamment des moins de 20 ans*
- ▶ *Structure sociologique intégrant des populations paupérisées*
- ▶ *Des structures d'animation mobilisées sur ce sujet*
- ▶ *La présence du dispositif de prévention spécialisée à travers l'action d'une éducatrice*

Des hypothèses à vérifier et des effets attendus

- ▶ *La recherche- action favorisera une nouvelle dynamique partenariale sur l'APS*
- ▶ *Elle permettra la reconnaissance de l'expertise des jeunes sur les outils numériques*
- ▶ *Elle conduira à une augmentation du nombre de jeunes rencontrés et accompagnés par les professionnels*
- ▶ *Elle induira une augmentation du niveau de formation et des compétences des professionnels sur le numérique*
- ▶ *L'outil pourra être transférable sur d'autres territoires de la Savoie*

Une méthode d'enquête

- ▶ *Entretien auprès de deux jeunes filles ayant mis en place et expérimentés un outil de médiation par les pairs à l'aide d'un compte Instagram*
- ▶ *Une enquête par questionnaire auprès de 358 jeunes de l'Avant-Pays Savoyard pour identifier les pratiques numériques de ces jeunes et relever le degré d'acceptabilité de mise en place d'un dispositif/outil de présence sociale numérique*

EXPÉRIMENTATION

2018/2019

Une requalification de l'objet

Décalage opéré à travers la recherche-action suite aux résultats de l'enquête exploratoire :
Abandon de l'idée de créer une application ad-hoc



Développement d'un outil de présence sur les réseaux sociaux existants

Une redéfinition du territoire d'expérimentation

Resserrage de l'expérimentation sur une seule des communautés de communes de l'Avant-Pays Savoyard afin de mesurer finement le déplacement géographique opéré par les communications sur les réseaux sociaux, et de contrôler le déploiement de l'intervention

La validation de l'expertise des jeunes

Recrutement dans le cadre d'un service civique de Malauray Raymond, qui a construit, mise en œuvre et animé un outil de présence sociale numérique. Accompagnement par un éducateur de Prévention Spécialisé, François Croizier puis Moustafa Kamel, et un animateur de jeunesse de la CC Val Guiers, David Poli

Un protocole d'évaluation

- ▶ Entretiens filmés réguliers avec l'animatrice de l'outil
- ▶ Outils de reporting de l'utilisation de l'outil par les jeunes (fréquence, nombres, thématiques abordés, etc.)
- ▶ Questionnaire de satisfaction de l'usage de l'outil par les jeunes

A l'origine, il y a ce questionnement de départ :
 les réseaux sociaux sont-ils à considérer comme **un nouvel espace de socialisation** ? Et si tel est le cas, qu'en est-il de la présence des adultes au sein de cet environnement ? Et de celle des professionnels de la jeunesse ?

Emerge alors l'idée d'investir ce nouvel environnement, en qualité de professionnels, ce qui développe un certain nombre de remarques/questionnements connexes :
inversion du champ des savoirs : les jeunes apprennent/explorent aux générations précédentes
rapport à l'immédiateté : proposition d'accompagnement autour de réponses différées
droit à la déconnexion : séquence d'accueil et d'écoute et importance d'éprouver le vide
confidentialité : protection des données et intention éthique d'un accompagnement non intrusif

Le choix du territoire pour la recherche-action : l'Avant-Pays Savoyard

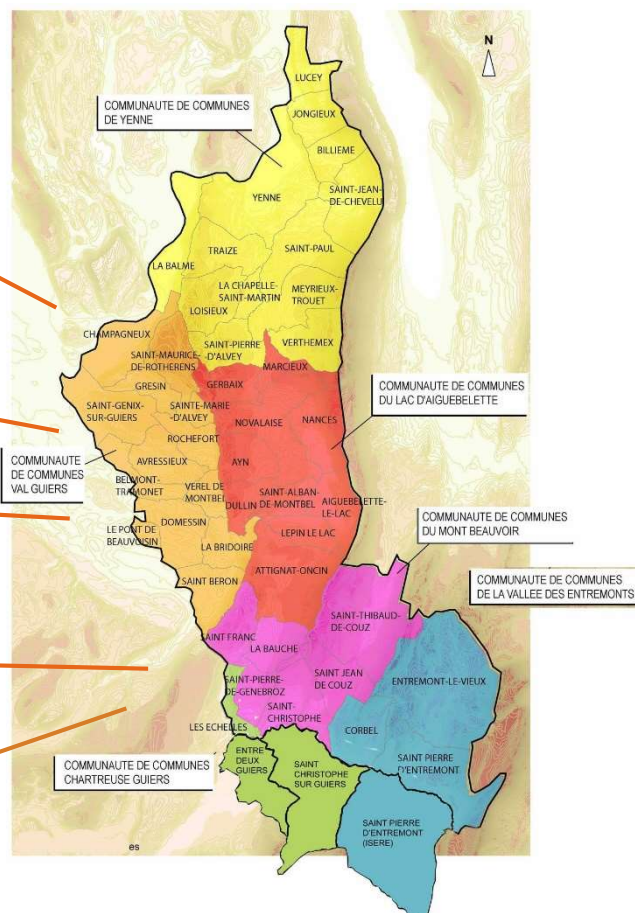
Milieu rural/ territoire vaste et étendu

Augmentation démographique notamment des –
 de 20 ans

Structure sociologique intégrant
 des populations paupérisées

Des structures d'animation mobilisées sur le sujet
 du numérique et de la prévention des usages

La présence de la prévention
 spécialisée à travers l'action d'une
 éducatrice



Une rencontre, puis un entretien, avec deux adolescentes qui avaient créé un compte Instagram pour faire de la **prévention primaire auprès de leur pairs** avait renforcé l'intuition de la nécessité d'une présence professionnelle sur les réseaux sociaux.

Mais de quelle manière, à quelle fréquence, sur quels outils, au nom de quel projet ?

Comment les jeunes recevraient cette démarche ? Une présence professionnelle sur certains réseaux ne les feraient-ils pas fuir vers d'autres ? Et quels types de professionnels, et au nom de quel mandat ? Quelle évolution des pratiques éducatives cela supposerait ? Cela développerait-il de nouvelles formes partenariales ? Une nouvelle dynamique ? Pour proposer quels contenus ? *Information, Prévention, Aller-vers, etc. ?*



Diffusion d'une enquête par questionnaire auprès de 358 jeunes résidant sur l'Avant Pays Savoyard

Création d'un questionnaire destiné à mieux visualiser les usages et besoins des jeunes de ce territoire. L'élaboration du questionnaire s'est faite auprès de deux groupes d'adolescents cibles qui ont permis de vérifier la compréhension de celui-ci et la capacité à y répondre. Mais aussi de pouvoir les associer à la démarche de réflexion en sollicitant leur expertise dans la définition des questionnements et le choix des variables de réponses. Administration du questionnaire par papier, et via les smartphones en administration CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing ou sondage en ligne)



Le sondage totalise 358 répondants soit près de 10% de la population des 11-17 ans du territoire cible (source INSEE 2018 : 3701 jeunes de 11-17 ans sur les communes de l'APS)

Quelques éléments chiffrés éclairants

92% estiment que les réseaux sont moins faibles en terme d'informations que les médias traditionnels

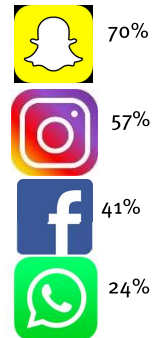
64,5% souhaiteraient évoquer leurs problèmes via les réseaux et

46% en priorité auprès de professionnels

22,6% déclarent avoir eu des problèmes significatifs sur les réseaux sociaux dont **10,5%**

de tentatives d'embrigadement liés aux phénomènes de radicalisation

87% utilisent plusieurs réseaux sociaux au quotidien





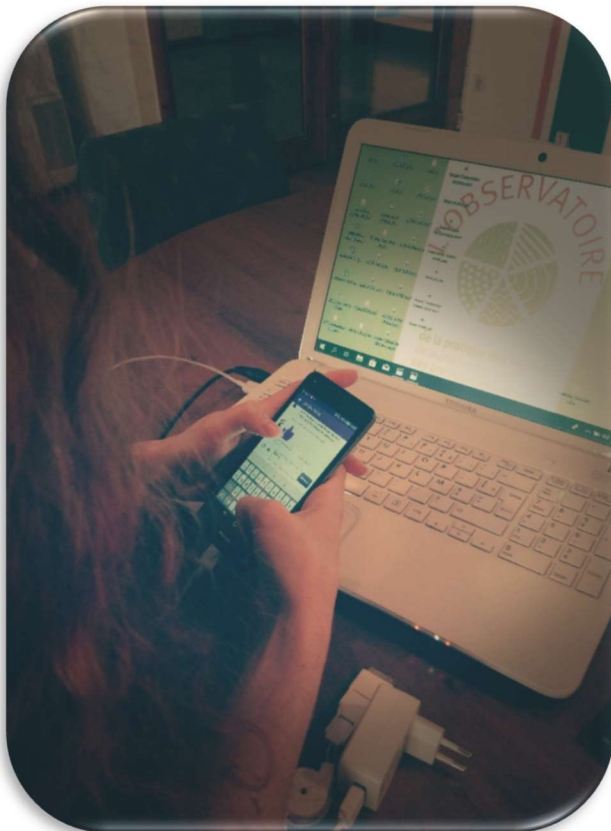
A l'issue de la recherche exploratoire, l'idée de créer une application ad-hoc a été écartée. Les résultats de l'enquête montraient que 60% des jeunes interrogés sollicitaient plutôt une présence sur les réseaux sociaux existants. De plus, la gestion d'une application nécessitait des coûts relativement conséquents pour sa conception, sa mise en œuvre, sa promotion et son utilisation quotidienne, sans que rien ne garantisse que l'objet ne devienne obsolète en moins d'une année. La construction d'un outil de présence sociale numérique sur les réseaux existants permet alors une meilleure plasticité dans sa capacité à suivre les futurs/prochains réseaux plébiscités par les jeunes



CONNEXION
JEUNES

a été imaginé comme un avatar, une plateforme d'accueil, d'écoute et d'orientation pouvant investir divers types de réseaux sociaux. Il s'agit alors d'intégrer les codes spécifiques de ceux-ci (iconographie, modes et médias de communication) et faire une proposition éducative simple :

**TU AS DES BESOINS ? ON A LES RESSOURCES !
TU CHERCHES UN CONTACT ? ON A LE RÉSEAU !**



Dans un premier temps, Connexion Jeunes a permis aux jeunes d'être en lien en direct avec Malaury du lundi au vendredi de 18h à 20h. En dehors de ces plages horaires, ils pouvaient laisser leur messages, demandes, questions auxquels Malaury répondait lors de la permanence suivante (soit en moins de 48h)

Connexion Jeunes n'est pas un dispositif « hors-sol ». Il s'ancre résolument dans le territoire dans lequel il a été pensé. Une cartographie des professionnels de l'APS par missions et thématiques/problématiques rencontrées par les jeunes a été construit afin de permettre à Malaury de répondre aux plus près des demandes d'accompagnement reçues. Des interlocuteurs privilégiés pour un premier rendez-vous, ont aussi identifiés (éducateur de rue, animateur, conseillère MLJ, AS Scolaire) pour faire fonction de passeur entre les jeunes et certaines institutions.

Connexion Jeunes a été présenté et diffusé aux jeunes lors de rencontres physiques, en temps de présence sociale ou de travail de rue pour leurs permettre **d'identifier/repérer le professionnel derrière l'avatar**

Le développement de **Connexion Jeunes** et son usage au quotidien ont posé un certain nombre de questions auxquels le Comité Technique en charge du pilotage de la recherche-action a tenté de répondre au fur et à mesure de l'action et de l'expertise développée par Malaury lors de son service civique.

Les plages horaires d'accueil telles qu'elles avaient été pensées ont été abandonnées. **Connexion Jeunes** permet aux jeunes de déposer leur messages, questionnements lorsqu'ils le souhaitent et ils sont assurés d'être recontactés en moins de 48H.

L'objectif de **Connexion Jeunes** a évolué. Pensé comme une plateforme d'orientation et de présentation des professionnels et structures d'accompagnement du territoire, il s'est transformé en point d'accueil, d'écoute et d'orientation des jeunes. A l'usage, il est alors venu intégrer une pratique historique de la prévention spécialisée : la présence sociale. L'outil permet alors **d'aller-vers les jeunes non visibles dans l'espace public**, en leur permettant de contacter un travailleur social **sans que la rencontre physique soit un préalable à la proposition de relation éducative**. L'outil permet encore, grâce aux stories de jeunes « amis » de **Connexion Jeunes**, de repérer des jeunes faisant état de mal être, de souffrance.

Se pose dès lors la question de l'intime. **Une publication sur un réseau social, est-ce une sphère d'intimité ou une projection d'extimité ?**

Des entretiens réguliers ont été réalisés avec Malaury afin de pouvoir relever tout au long de l'action sa compréhension de l'outil, l'impact qu'elle relevait auprès des jeunes et du territoire. Mais aussi son ressenti en qualité d'animatrice de l'outil et d'« *écoutante* »

Intimité et extimité ?

L'extimité, concept développé par Lacan puis déployé par Tisseron évoque :

- une **extériorisation** de fragments d'intimité par exposition, sur les réseaux sociaux en particulier
- une demande de **validation** par autrui, fondant un désir de reconnaissance
- un **bénéfice** à la fois personnel et social : appropriation et renforcement de son soi, augmentation de son capital social

D'après, Tisseron Serge, « Intimité et extimité », *Communications*, 2011/1 n° 88, p. 83-91.



Les partenaires, ils voient qu'ils passent à côté de plein de choses... de plein de jeunes...

C'est important que ce soit la personne qui réponde qui soit potentiellement celle qui accompagne

Au début, c'était pas facile... Je savais pas comment faire le tri...

Ils ne nous trouvent pas sur les réseaux ... Mais ils écrivent ConneCTion !



Connexion Jeunes est aujourd'hui intégré comme outil de **Présence Sociale** au sein de l'équipe de Prévention Spécialisée de l'Avant-Pays Savoyard.

Il permet la rencontre avec le public au sein d'un territoire où le travail de rue « classique » trouve ses limites avec la désertion de l'espace public par toutes les classes d'âge, et en particulier de public spécifique, comme les jeunes femmes, les jeunes en grande souffrance.

Il ne se substitue pas aux accompagnements tels que le pratique la Prévention Spécialisée. Lors de l'expérimentation, les contacts auprès de **Connexion Jeunes** (y compris ceux sous le sceau de l'anonymat avec des jeunes créant des profils de toute pièce pour l'occasion) ont donné lieu à une rencontre physique. Et **Connexion Jeunes** n'est alors plus utilisé par ces jeunes pour communiquer, ils interagissent en direct avec les professionnels.

Vraisemblablement, les jeunes ont besoin de pouvoir identifier physiquement qui « se cache » derrière Connexion Jeunes, et à ce titre, la présentation de l'outil en temps de travail de rue, de présence sociale, dans et aux abords des établissements scolaires, rassure et permet d'identifier l'outil comme étant « sûr et professionnel ».

Cependant, un certain nombre de questions restent à creuser :

- Comment faire équipe autour de cet outil rattaché à un seul numéro de téléphone (appli mobile) ?
- Comment se conformer aux lois de Protections de données en utilisant ces applications privées ?
- Et le « droit à la déconnexion » pour les professionnels ?
- Que faire lorsque, via les stories, les publications, les professionnels sont témoins d'actes délictueux, de mise en danger ?
- Comment s'assurer de la territorialisation de l'outil ?



Cette recherche-action conduite entre 2017 et 2019 a réuni au travers de ces instances de pilotage les institutions suivantes : le service jeunesse de la Communauté de Communes Val Guiers, la DDSCPP, la Mission Locale Jeunes de Chambéry, Chambéry Métropole, l'Association pour l'Action Jeunes, Le Conseil Départemental de Savoie (Jeunesse et Numérique), l'Université de Savoie, le Centre Socio-culturel du Lac d'Aiguebelette, le Dispositif de Prévention de la Sauvegarde et de l'Adolescence des Savoie



de la pratique des jeunes
de leur environnement et
des pratiques éducatives
en développement du pouvoir d'agir

observatoire@sauvegarde2savoie.fr