

Balises à l'utilisation des TIC en AMO

**Synthèse des travaux du
collectif AMO.net**

2010 à 2012

Jacqueline Fastrès et Caroline Garzón - asbl RTA

Introduction

Le collectif AMO.net est un groupe qui s'est constitué peu à peu, à l'initiative de l'AMO Dinamo à Dinant. A l'heure actuelle (novembre 2012), il est composé des AMO Dinamo et Globul'in de Dinant, Basse-Sambre de Sambreville, CIAC de Couvin, Point Jaune et AJMO de Charleroi, Carrefour J de Wavre, SDJ de Mons et Arpège de Saint-Ghislain.

L'objectif du collectif est de se pencher sur l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le cadre du travail d'AMO. L'originalité de la démarche est que le focus n'est pas mis sur « les jeunes et les TIC », ce qui fait l'objet de nombreux travaux par ailleurs, mais sur la **compatibilité de l'usage des TIC avec les missions des AMO**. Un des principes des AMO est de travailler à et sur la demande des jeunes ; un autre est de travailler dans leur milieu de vie, sous toutes les formes de ce dernier. Or, les jeunes sont demandeurs de travailler avec les TIC, qui leur sont familières et qui font désormais partie de leur vie. Les AMO se sont donc posé la question : peut-on faire fi de cette réalité, et sinon, comment respecter le cadre de l'AMO ?

Une supervision par RTA a permis de structurer la réflexion. Dans un second temps, deux séminaires ont été organisés : avec Jean-Marc Van Gyseghem, directeur du CRID (Centre de Recherche Informatique et Droit) des FUNDP ; avec Jean-Luc Manise, expert consultant et formateur pour le non-marchand au Cesep. Les aspects juridiques et sociologiques de la question ont été abordés au cours de ces séminaires. Enfin, dans un troisième temps, le collectif a approfondi sa réflexion sur des similitudes possibles avec le travail de rue lors d'un troisième séminaire avec Edwin de Boevé, coordinateur du Réseau International des Travailleurs de Rue.

Enfin, la démarche s'est poursuivie à travers le colloque « *Milieus Ouverts sur le Net : Quelles balises d'utilisation des TIC en AMO ?* » le 22 mai 2012, où le collectif a présenté l'état de sa réflexion afin de la partager aussi largement que possible et en vue de la poursuivre avec les partenaires ad hoc. (Le collectif a inauguré un site Internet <http://www.amonet.be> à l'occasion du colloque). Parmi les participants, 39 AMO ont été représentées ce jour-là.

Un Carnet de l'Aide à la Jeunesse a été réalisé sur Intermag pour diffuser les balises, des archives vidéos et sonores issues du colloque accompagnent ce Carnet ; consultable à l'adresse suivante : <http://www.intermag.be/index.php/balises-tic-en-amo/374-entier>.

Le collectif a mis en lumière, progressivement, tout au long de ces séances de réflexion et des séminaires, plusieurs principes de travail qui sont valables avec plusieurs médias virtuels.

Ces principes sont développés ici, d'abord de manière générale, puis ils sont interrogés sur leurs possibilités d'application de manière opérationnelle en individuel et en communautaire, au départ de matériaux expérimentaux amenés par des AMO faisant partie du collectif AMO.net.

La balise se définit comme un dispositif destiné à marquer la possibilité d'un danger ou le tracé d'une voie plus sûre. C'est bien ainsi que le collectif l'entend. Les éléments ci-dessous sont à considérer comme une tentative de structuration ponctuant un cycle du collectif AMO.net. Ils ne sont nullement exhaustifs ni définitifs. On voudra bien les considérer comme une « pierre à l'édifice » de réflexion sur l'utilisation des TIC dans les missions des AMO.

Les principes généraux

1. Principes de nécessité

1.1 Nécessité par rapport au cadre du service (les missions, les obligations, la déontologie) : travailler avec les nouvelles technologies est-il nécessaire pour remplir au mieux les missions, et est-ce compatible avec la déontologie?

- Le **code de déontologie** de l'Aide à la Jeunesse prévoit, dans son article 4, que les intervenants « *ont l'obligation de remettre en question régulièrement leurs pratiques professionnelles et veillent à les adapter à l'évolution des connaissances et des conceptions* ». Les AMO pensent donc qu'elles ne peuvent « garder la tête dans le sable » par rapport aux évolutions technologiques dans lesquelles les jeunes naissent et grandissent. D'autre part, outre l'article 7, qui prévoit que « *Tout renseignement de nature personnelle, médicale, familiale, scolaire, professionnelle, sociale, économique, ethnique, religieuse, philosophique, relatif à un bénéficiaire de l'aide ne peut être divulgué.* » et l'article 12, qui soumet les intervenants au secret professionnel, l'article 14 postule que « *Eu égard au respect de la vie privée, les intervenants doivent s'abstenir de participer ou de contribuer à la diffusion et à la publication d'informations par le biais d'un quelconque support médiatique, de nature à permettre l'identification des bénéficiaires de l'aide. Il ne peut y être dérogé que si l'intérêt du jeune le justifie et avec l'accord de celui-ci s'il est capable de discernement ou, dans le cas contraire, de ceux qui administrent sa personne.* ».

Déontologiquement, plus peut-être que d'autres services privés du secteur eu égard à leur spécificité même, les AMO se trouvent dans une situation délicate, puisqu'ils ne peuvent ignorer ce qui provient d'une demande des jeunes (par exemple, créer un profil Facebook, un blog, etc.), mais que la marge de manœuvre est étroite. Les questions à se poser, en termes de principe de nécessité, sont, en vertu de l'article 14 :

- **l'intérêt du jeune le justifie-t-il ? ;**
 - **Est-il capable de discernement ? ;**
 - **Si non, ceux qui administrent sa personne en sont-ils capables ?**
- En matière de **prévention**, l'AMO doit être sensible à la fois aux formes de cyberdépendance, de cyberharcèlement, mais aussi à la fracture numérique – et aux risques respectifs de chacun de ces éléments.

1.2 Nécessité par rapport au but poursuivi : les nouvelles technologies sont-elles nécessaires pour atteindre des objectifs précis en termes d'aide individuelle, et en termes d'action collective et communautaire ? Pour chaque action spécifique, cette question doit être posée. **Y a-t-il une utilité au-delà des effets de mode ?**

- C'est la **question du sens pour les jeunes** (et non pour les adultes) qui est mise en avant par les AMO. Les réseaux sociaux sont un nouveau lieu de socialisation pour les jeunes (et pas

nécessairement, comme le pensent les adultes, un lieu d'isolement), ils font désormais partie de leur milieu de vie. Les AMO se posent la question : comment les accompagner dans ce processus qu'ils ont choisi, sans le diaboliser, mais sans minimiser ses impacts ni les risques encourus ? Ignorer cette portion de lieu de vie des jeunes leur paraît en tout cas incompatible avec leur mission de réseau de soutien dans le milieu de vie. Pour ces jeunes, les réseaux sociaux ont une utilité et un sens. L'AMO peut avoir une place pour leur permettre de mieux vivre leur passage vers l'âge adulte **dans le monde qui est le leur**.

- En AMO, le principe de nécessité ne peut être désolidarisé de la question de la **demande** (sachant que demande n'est pas « caprice »). Nous verrons infra comment cela peut être appliqué en matière individuelle et communautaire.
- Étant liée à un arrondissement, l'AMO doit également être sensible aux **formes d'isolement géographique** (grandeur du territoire et problématiques de mobilité) – c'est la possibilité de toucher des jeunes qui ne sont géographiquement pas accessibles, ainsi que ceux qui se rendent de moins en moins accessibles (parce qu'ils sont plus sur le net que dehors, ce qui peut devenir un problème).

1.3 Nécessité par rapport au choix du média : cette technologie-là plutôt qu'une autre est-elle nécessaire ? Quels sont ses avantages et ses inconvénients ? Ne peut-elle être remplacée par une autre plus sûre ?

- La vigilance par rapport à ce principe imposera aux AMO de ne pas être esclaves de la technologie, mais de prévoir des balises afin de pouvoir, chaque fois que l'utilité du média sera contrebalancée par des risques quelconques, **basculer en mode classique**. En tout état de cause, en individuel comme en communautaire, la technologie ne remplacera jamais la relation en face-à-face et la promotion du **lien réel et actuel**.
- La technologie sera toujours considérée comme un **outil au service d'un objectif**. Sa nécessité sera toujours référée à l'objectif en question. Cela suppose une évaluation continue (l'évaluation portant sur le sens et les valeurs de l'action).
- Les technologies évoluant extrêmement rapidement, les AMO recommandent la création d'un organe central, sorte d'unité-net, qui pourrait informer les services, dans et hors secteur, sur tout ce qui concerne les TIC en relation avec les jeunes. En effet, il s'agit d'un travail à part entière de se tenir au courant de toutes les évolutions, ce que ne peuvent se permettre les AMO, en tout cas de manière approfondie.

1.4 Nécessité par rapport aux contenus diffusés : ces informations-là sont-elles nécessaires ?

- Dans une société de l'information où l'instantanéité et la prolifération des messages sont devenues la règle, les AMO veilleront **au sens des contenus**: ils seront liés étroitement, comme le recommande l'article 14 du code de déontologie, à **l'intérêt du jeune**, dans une visée éducative et pour favoriser du lien, ce qui relève des missions de l'AMO.
- Les questions relevant du respect de la loi sont reprises au point 3 (devoir de surveillance), car ils concernent non des questions d'évaluation, mais de contrôle.

2. Principes de précaution

2.1 Vérification du consentement libre et éclairé du jeune

- Le consentement tacite du jeune (à la publication, qui peut paraître anodine, de photos de camp sur un site Internet, par exemple) ne doit pas aller de soi. Même si le jeune a déjà accepté plusieurs fois auparavant, **c'est le refus qui doit être le principe de base** : le jeune est réputé refuser tant qu'il n'a pas accepté. Il faut aussi que son consentement soit libre et éclairé, on vérifiera donc que les conditions de demande permettent bien cette liberté et cet éclairage.
- Les **autorisations parentales** nécessaires seront évidemment sollicitées dans les règles de l'art.

2.2 Respect de la liberté d'association

- Que ce soit en individuel ou en communautaire, le jeune peut accepter ou refuser de s'associer (d'être associé) à d'autres (figurer sur une photo de groupe, être associé à l'image d'un service). Cette liberté d'association, qui est palpable dans le mode face-à-face et qui s'y appuie sur des codes et des rituels, est plus complexe dans le monde virtuel. L'AMO veillera à toujours **compenser le brouillage des frontières** (privé/professionnel, confiance/dévoilement excessif, facilité d'expression protégée/conséquences inattendues, etc.) par des **dispositifs-frontières** sans ambiguïté et adaptés au média.

2.3 Respect de la liberté d'expression

- La libre expression du jeune sera encouragée, dans une visée éducative et dans le respect de la législation sur la diffamation, le harcèlement, les atteintes aux bonnes mœurs, les propos xénophobes, etc.

3. Devoir de surveillance

3.1 Légitimité des contenus

- Les AMO ont une responsabilité quant à la légitimité des contenus diffusés, du point de vue légal (respect des données à caractère personnel et de la vie privée, des législations limitant la liberté d'expression, du droit d'auteur et du droit à l'image). Mais le seul point de vue légal n'est pas suffisant, il doit être corrélé au point de vue institutionnel et au point de vue pédagogique. Même en cas de légalité respectée, une fois encore, la question du sens sera réinterrogée.

3.2 Dispositif de gestion par les adultes

- Comme pour n'importe quelle activité, le cadre est garanti par les adultes. Cela implique que l'AMO doit mettre en place des **dispositifs techniques et humains** afin de permettre à l'activité de se dérouler dans les meilleures conditions :

- dispositifs techniques : paramétrage des comptes, administration des sites et des profils, etc. ;
- dispositifs humains : pratiques d'évaluation pédagogique adaptées aux nouvelles technologies.

4. Principes éducatifs

4.1 Education aux médias

- Les AMO seront sensibles à la distorsion qui peut exister entre les connaissances techniques parfois virtuoses dont les jeunes font preuve et leur fragilité par rapport au monde virtuel pouvant aller jusqu'à la cyberdépendance. Elle exerceront une **éducation aux médias dans l'action**.

4.2 Information et soutien aux parents

- Les parents sont parfois dans des excès opposés à propos des nouvelles technologies, du pistage des jeunes par géolocalisation à une grande permissivité par rapport à Facebook. Les AMO veilleront à leur procurer un soutien dans ce domaine comme dans les autres. Elles veilleront à éviter la fracture numérique (tant au niveau social que générationnel).

5. Principes méthodologiques

Ces principes sont inspirés de ceux du travail de rue¹, qui suscitaient une comparaison spontanée quoique nuancée avec le travail de toile. Ils sont encore, en ce moment, à éprouver, du moins pour certains d'entre eux.

La rue comme la toile sont des lieux que les jeunes s'approprient mais qui leur sont contestés par les adultes. En ce qui concerne la rue, la vision « classe moyenne » de l'espace public s'oppose à la vision appropriative des jeunes : pour être sécurisante, la rue doit être vide de vie, surtout en groupe. Pour la toile, la vision parfois apocalyptique de l'Internet qui est celle des adultes s'oppose à la vision « naturaliste » des jeunes.

La rue comme la toile sont des lieux que les jeunes visitent spontanément et quittent spontanément. La question de l'acceptation ou du rejet, la question des codes qui s'y développent, la question des territoires à partager avec d'autres usagers, le besoin de faire bande ou de faire jungle y sont comparables. Comme il y a des lois de la rue, il y a aussi des lois de la toile. Il importe pour les travailleurs sociaux de les observer, de les reconnaître.

¹ Voir *Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde*, 2009, <http://travailderue.org/fr/?s=guide>.

5.1 Principe de proximité

La rue n'est pas toute la ville ; les travailleurs sociaux de rue se concentrent sur une portion de territoire, qu'ils s'efforcent de connaître à fond. Il serait bon pour les travailleurs de toile d'en faire autant, en essayant de respecter au maximum un principe de proximité. La manière de délimiter ce « **territoire virtuel** » reste à explorer et nécessitera sans doute un positionnement d'équipe.

5.2. Respect des étapes

Lorsqu'on se lance dans le travail de toile, il convient de ne pas brûler les étapes.

- Découvrir et explorer le milieu : observer les caractéristiques de la toile, les lieux prisés des jeunes, leur pratique du terrain, sans s'immiscer. **Repérer** des éventuels **besoins**.
- Permettre peu à peu que des **désirs émergent** : envie d'activité, de rencontre, etc.
- Construire un cadre pour permettre aux désirs de **se formuler en demandes**. Il convient pour cela d'identifier les bons moments pour intervenir judicieusement, des bonnes problématiques pour mettre en place des choses avec les jeunes etc. Le travailleur doit être **crédible et référent**.

En respectant ces étapes, selon le **modèle de propension**², le travailleur veillera particulièrement au principe de double amorce : c'est en connaissant bien le milieu, les besoins, les désirs (première amorce) qu'il sera prêt à agir efficacement lorsque le jeune en fera la demande (seconde amorce).

Le **cadre d'intervention dans la seconde amorce** doit dès lors être bien préparé avec l'équipe.

5.3 Principe de visibilité

Se faire connaître, très vite et sans ambiguïté, comme travailleur social, est indispensable. Le mimétisme avec les jeunes est contre-indiqué.

La visibilité et l'identité du travailleur doivent être particulièrement travaillées dans la relation virtuelle, qui permet si aisément de tricher avec l'identité. Les **dispositifs** qui permettront de la transparence derrière l'opacité seront privilégiés (photo et carte de visite du travailleur) ainsi que ceux qui permettront de faire sentir la présence de l'équipe derrière le travailleur (logo du service, photo du bâtiment, lien cliquable pour lire les missions, etc.).

5.4 Principe de régularité et de disponibilité

Il conviendrait, en travail de toile, de conceptualiser l'équivalent des règles en matières de tournée de quartier, où l'itinéraire est conçu pour différentes **fonctions**:

- **croiser** les lieux de rassemblement des jeunes, pour partager avec eux s'ils le souhaitent et rester visible (ce qui correspond, en travail de rue, aux parc, places, lieux de rassemblement) ;
- être prévisible dans ses déplacements pour pouvoir **être joignable** (itinéraires similaires à chaque tournée de quartier) ;
- passer par des lieux plus **isolés** pour permettre à des jeunes de communiquer individuellement sans être identifié par les autres (ruelles) ;
- avoir des point de chute identifiés d'une durée plus longue pour une **discussion** qui pourrait trouver une solution assez vite (café, resto) ;

2 Voir *Guide international...*, *Op. cit.*, p.58.

- avoir un début et une fin **prévisible** également – notamment pour des rendez-vous par exemple, quand la discussion est plus longue et doit se poursuivre après la tournée – où des démarches doivent être entreprises – le début et la fin ici se passent au même endroit – si on a « raté » l'éducateur, on sait prévoir exactement où il se trouvera à la fin de sa tournée.

Le travailleur de toile favorisera une grande régularité dans sa présence sur la toile. C'est la continuité et le long terme qui doivent être privilégiés, non les « coups » sporadiques lorsque quelque chose se passe. Ce n'est donc pas le buzz qui guidera la présence du travailleur sur le net.

- Une attitude prospective est-elle aussi de mise ? Aller chatter/zoner sur des sites fréquentés par des jeunes ? Il s'agit alors d'identifier ceux qui s'indiquent et qui peuvent faire office d'activité, l'équivalent du match de foot : certains jeux en ligne ? Jouer aussi de la proximité, en allant sur les forums du club de foot local, sur le territoire de l'AMO ? En tout état de cause, il faut toujours s'identifier comme professionnel, et non « s'effacer » derrière un pseudo.
- En individuel, la permanence chat sera clairement identifiable et régulièrement assurée. Faut-il trouver des systèmes pour rappeler aux jeunes avec qui on a déjà chatté qu'on est disponible ? Cette permanence pourrait devenir l'équivalent de la ruelle (lieux plus isolés).

5.5 Principe de dualité

Tous les lieux ne sont pas bons à visiter pour le travail de rue. Il ne s'agit pas d'un travail de quadrillage. Pas question de s'infiltrer, il faut se faire accepter. Le travailleur social visitera des lieux fréquentés par les jeunes, mais pas tous ni à n'importe quelle heure : ainsi, à partir d'une certaine heure de la nuit, il vaut mieux quitter la rue, pour ne pas s'immiscer dans des activités des jeunes dont la connaissance mettrait à mal la relation de confiance vis-à-vis de l'éducateur. En travail de rue, il faut accepter qu'on n'a de prise que sur une petite partie de la réalité.

En travail de toile, il importerait de repérer les endroits où il est bon d'être et ceux où il ne faut pas aller.

Notamment, un principe peut être de **respecter l'intimité du jeune en dépit de l'extimité généralisée du net**. Ainsi, le travailleur ne visitera pas le blog perso du jeune (voir principe de précaution). S'il s'agit pour le travailleur de voir et d'être visible, il ne s'agit en aucun cas de céder au voyeurisme.

Les expériences en regard des principes

Des AMO faisant partie du collectif AMO.net ont exposé des expérimentations qu'ils ont pu faire autour de l'usage des TIC dans leurs missions. Deux expérimentations portent sur les missions individuelles, une sur les missions communautaires. Tout au long de ses travaux, le collectif a confronté les expérimentations aux questionnements et controverses qui apparaissaient au fur et à mesure de la réflexion, puis aux principes élaborés ensemble.

Il nous a paru important de relater, dans un premier temps, les expériences dans tous leurs tâtonnements, afin de mettre en lumière les éléments déterminants de leur développement. Ensuite, nous avons systématiquement passé les expériences au tamis des principes généraux exposés supra, à l'exception des principes méthodologiques étant donné que le séminaire sur le travail de rue s'est déroulé ultérieurement à cet exercice.

1. Problématisation de l'utilisation du support MSN dans les missions individuelles au départ des principes identifiés

Première partie - Description de l'action

L'AMO Dinamo entame son expérience de travail avec des supports virtuels en 2008, après une phase de recherche de deux ans.

L'idée émerge du constat (2006) que les jeunes en stage et dans les ateliers demandent à rester en contact avec les professionnels de l'AMO à travers un moyen virtuel (mails, comptes MSN...).

Afin d'explorer cette piste, le service rencontre d'abord l'AMO Globul'In qui pratique déjà un contact MSN avec les jeunes bénéficiaires, puis lance une enquête auprès des autres AMO pour en savoir plus sur les pratiques et les réflexions en cours dans leurs services.

Suite à une rencontre avec l'AMO Basse Sambre, intéressée par le sujet également, se crée le comité AMO.net afin de creuser ensemble le sujet, comité auquel viennent se joindre peu à peu d'autres AMO.

Entretemps, Dinamo poursuit concrètement son projet MSN.

À l'interne, Dinamo crée une commission d'intervision afin de soutenir méthodologiquement les deux (aujourd'hui trois) professionnels qui se lancent dans l'expérience.

Cette commission MSN a pour objectif d'évaluer et de superviser la pratique, ainsi que de permettre une réflexion sur les perspectives du projet ; elle permet de soutenir méthodologiquement les travailleurs concernés, qui sont épaulés dans cette commission par deux autres travailleurs de l'équipe. Les questions d'ordre pédagogique sont traitées comme celles de toute autre pratique du service.

L'expérience est d'abord adressée aux jeunes qui ont déjà un dossier à l'AMO et qui sont suivis en individuel par un des deux professionnels concernés. Des évaluations ont lieu et il est décidé d'ouvrir le concept aux jeunes qui n'ont pas de dossier ouvert à l'AMO, mais qui entrent en contact avec le service via les stages, les ateliers, et, plus tard, les animations scolaires. À présent, les comptes MSN de certains professionnels sont en ligne sur leur site – de façon discrète – afin d'ouvrir l'expérience à des jeunes qui n'ont pas nécessairement eu de contact préalable avec le service – cette dernière démarche débouche sur un questionnement concernant la (re)connaissance / (re)présentation / présence du service lors de ces contacts.

Les travailleurs sont de permanence sur la toile en soirée à raison d'une heure par semaine chacun. Ils sont également de permanence le mercredi après-midi. Chacun des travailleurs possède sa propre adresse MSN.

Les jeunes doivent a priori faire partie de l'arrondissement de Dinant.

Une limite d'âge est décidée en fonction du support utilisé et en fonction des missions de l'AMO. Les jeunes en lien par MSN doivent avoir entre 13 et 18 ans (13 étant la limite minimale officielle pour créer un compte MSN, et 18 étant la limite maximale de l'AMO pour travailler avec les jeunes).

Un certain code de procédure est établi entre les travailleurs pour harmoniser le travail.

- Le jeune doit être le déclencheur de la demande – c'est toujours lui qui ouvre la conversation, et c'est également lui qui fait la première demande de contact.
- Suite à la demande, la première démarche du travailleur est de se présenter en tant que représentant du service, et de s'assurer de l'identité du jeune.
- L'identité du jeune est vérifiée à chaque prise de contact, car d'autres personnes peuvent usurper son nom de contact.
- Les conversations sont enregistrées systématiquement, l'enregistrement se fait avec l'autorisation du jeune.
- Les travailleurs ont toujours présent à l'esprit que les mêmes ordinateurs peuvent être utilisés par différentes personnes, que ce soit du côté des jeunes comme du côté du service (d'où l'importance de la vérification par le professionnel de la configuration des paramètres à **chaque connexion**).

Les bases de la ligne de conduite de l'échange par MSN reposent sur les mêmes règles éthiques et déontologiques qu'un entretien face-à-face.

- Les travailleurs répondent à la sollicitation du jeune sans pour autant s'immiscer dans son espace privé et intime – même si celui-ci le demande (visite de blog etc.).
- Ils se donnent des limites dans les conversations avec les jeunes, notamment lorsqu'il leur semble que l'entretien devrait être poursuivi dans le cadre du service, en face-à-face (problématiques énoncées par le jeune que le professionnel ne désire pas traiter à distance). Lorsqu'ils le jugent nécessaire, ils invitent le jeune à venir en rendez-vous au service.

Que ce soit en interne à Dinamo, ou dans le cadre du collectif AMO.net, les intervenants ont soulevé de nombreux points de questionnements dans leur recherche d'efficacité et d'adéquation de la méthode aux missions, à la déontologie et à la pédagogie des AMO. Toutes ces questions ont été abordées dans le désordre, de manière expérimentale, au fur et à mesure des besoins. Pour éviter les redondances, nous ne les développerons pas ici. Nous avons au contraire tenté d'en synthétiser l'essence dans l'application des balises qu'elles ont contribué à créer.

1. Principes de Nécessité

1.1 Quelle nécessité par rapport au cadre du service (missions, obligations, déontologie) ?

- Nombre d'AMO constatent qu'il est de plus en plus difficile d'amener *les jeunes physiquement* à l'AMO ; les permanences physiques et même téléphoniques sont rarement fréquentées par les jeunes (ce qui n'est pas le cas avec les familles, ni avec les partenaires institutionnels). MSN peut être un **outil de liaison et de présence** de l'AMO auprès des jeunes, dans un face-à-face virtuel.
Ce peut être aussi une manière d'augmenter les plages de disponibilité du service en dehors des heures de permanence réelle. Le caractère différé ou non de l'interaction via MSN, par sa souplesse, est propice à cette pratique.
- A ce stade, le chat n'est pas assimilé à un suivi, il n'en a pas le **statut parce qu'il n'en offre pas toutes les garanties**. C'est plutôt une opportunité de contact relativement informel, tout en étant balisé comme intrinsèquement institutionnel et professionnel (ce à quoi on veillera particulièrement). Il peut être comparé au **travail de rue**. Une disponibilité régulière, connue des jeunes, rassurante mais non imposée, est ainsi assurée. C'est une **pratique complémentaire**, qui prolonge la disponibilité des professionnels dans un espace prisé et fréquenté par les jeunes.
- De la même manière que pourrait le faire une action collective, le procédé peut faire office de **couverture**, être un moyen non stigmatisant pour le jeune d'entrer en contact avec une structure d'aide spécialisée.
- La pratique est réservée aux jeunes de 13 à 18 ans. L'**âge minimum** a été calqué sur celui qui est nécessaire pour accéder à MSN/Facebook, même si on sait que le contrôle de l'âge est très difficile.
- Une question se pose quand au territoire virtuel de l'AMO, puisque le contact virtuel estompe la notion de distance, ce qui est un de ses atouts pour les jeunes isolés dans les campagnes et disposant de peu de moyens de locomotion, mais qui pose question du point de vue du projet pédagogique. Les jeunes hors territoire réel sont-ils éligibles ?
- En complément à la question précédente, une controverse qui reste entre les AMO est celle de savoir si (et à quelles conditions) les contacts via MSN ou (support assimilé – on ne veut pas parler de logiciel ou de support particulier, mais de *type d'échanges* virtuels) pourraient devenir des formes de suivi individuel à part entière, de manière à **toucher les jeunes que de toute façon on ne touche jamais** ?

1.2 Quelle nécessité par rapport au but poursuivi ?

- L'AMO travaille à la demande et avec l'accord du jeune. L'idée de travailler via MSN est venue suite à des **demandes** de jeunes qui avaient bénéficié des stages à l'AMO et d'animations de l'AMO dans les écoles : à la fin des animations, ils demandaient s'il y avait un moyen de **garder le contact**, une adresse MSN, mail ou Facebook. L'AMO a donc réfléchi à un **moyen qui correspondait à leur demande**. Mais avant de le mettre en place

pour ces jeunes-là, elle a voulu tester avec des jeunes déjà suivis, dans un cadre plus protégé.

1.3 Quelle nécessité par rapport au média choisi ?

- Le constat est que MSN est un média utile pour garder le contact, plus que des permanences physiques ou téléphoniques qui mobilisent davantage les adultes (les familles et surtout les mamans, puis l'entourage, puis les institutions). Les permanences physiques voient de moins en moins de jeunes. L'évaluation de l'expérience montre que les jeunes sont beaucoup plus présents de cette manière.
- MSN peut se moduler : en direct ou en différé, avec ou sans la webcam (en général, plutôt sans). C'est une grande liberté pour le jeune.
- L'expérience s'est voulue progressive : MSN a été réservé d'abord aux jeunes suivis en individuel, puis à ceux rencontrés lors d'animations ou de stages. Tous les travailleurs de l'AMO ne sont pas concernés : il s'agit bien d'une expérimentation et non d'une pratique imposée.
- Pour les jeunes, les TIC ont bien plus de réalité que pour (certains) adultes : il s'agit d'un contact « vrai », même s'il n'est pas « réel ». C'est une forme de correspondance contemporaine.

1.4 Quelle nécessité par rapport aux informations diffusées ?

- Les informations diffusées sont des discussions de contact. Il ne s'agit pas d'un réel suivi individuel.
- L'adresse MSN des trois intervenants de l'AMO apparaît sur le site de l'AMO de manière à ce que les jeunes puissent la trouver, mais n'est pas mise en valeur : le message n'est pas « entrez en contact avec nous de cette manière privilégiée », mais seulement « nous sommes à votre disposition de cette manière-là aussi ».

2. Principes de précaution

2.1 Quelle vérification du consentement libre et éclairé du jeune ?

- Si les intervenants invitent les jeunes en suivi individuel à les recontacter par MSN s'ils le veulent, c'est **toujours le jeune qui fait le premier pas**, jamais le professionnel.
- Le professionnel **vérifie** par des « petits trucs » qu'il a bien le jeune « en face », et non un proche usurpant son identité. Par exemple, en évoquant un détail de la conversation antérieure qu'ils sont seuls à pouvoir connaître. Le cas échéant, on peut faire usage de la webcam.
- La conversation est toujours **enregistrée** (copié-collé du chat) et **classée** par le professionnel ; il le dit à la première rencontre, le rappelle éventuellement si la conversation devient un peu plus personnelle (la question s'est posée de savoir s'il fallait le faire systématiquement à chaque prise de contact). Une controverse entre les AMO au sujet des enregistrements est qu'il n'existe pas d'équivalence dans le suivi individuel ou dans le travail de rue : « on ne va pas en rue ou en suivi avec un dictaphone. Un dossier n'est pas un

enregistrement ». Quoi qu'il en soit, le procédé, s'il est utilisé, doit toujours faire l'objet d'une approbation institutionnelle, et ne peut en aucun cas être décidé par le travailleur de son propre chef.

- L'enregistrement est possible dans les deux sens, le jeune lui aussi peut enregistrer s'il le souhaite. Puisque les informations que donne le jeune lui appartiennent (pas de partage ou de divulgation sans autorisation explicite du maître du secret), et qu'il a le droit à l'anonymat, les travailleurs sont conscients des fuites possibles d'informations que pourraient subir des discussions de type « suivi individuel », lorsque des parents, des fratries, des familles, ou d'autres utilisateurs d'ordinateur peuvent avoir accès à ces données (ce qui peut être le cas dans les situations où l'ordinateur est soumis à un contrôle parental, et où un enregistrement automatique est programmé). C'est la raison pour laquelle, à ce stade, il y a des réserves sur un usage plus poussé de l'outil en réel « suivi individuel », et qu'il est actuellement réservé à des conversations de lien et non de suivi.
- Le professionnel **refuse** d'utiliser le média en **cas d'urgence ou pour des situations délicates**, car il n'est pas adéquat. Dans ce cas, on passe en « mode classique », on convie à une rencontre en direct. Cela pose un certain nombre de questions, par exemple quand un jeune expose une grande détresse, dit qu'il va se tuer, etc.

2.2 Quel respect de la liberté d'association ?

- Du fait que **c'est le jeune qui se connecte** et que ce n'est jamais le professionnel qui va le chercher, le jeune est libre.
- Une fois le contact pris, le professionnel veille à marquer et, par toute une série de moyens, à **faire exister le cadre de l'AMO dans la relation**. Le « hors-champ » institutionnel doit toujours être présent dans la relation, de manière légère (pour ne pas décourager le jeune par un excès procédurier et garder la notion d'accueil), mais incontestable : il ne peut y avoir d'ambiguïté pour le jeune, qui ne doit jamais oublier qu'il chatte avec un professionnel. A Dinamo, les travailleurs ont une adresse personnelle (c'est un choix qu'il n'y ait pas d'adresse MSN de l'institution afin de permettre à chaque jeune d'avoir contact avec la personne qui le suit), mais si le travailleur est plus disponible que dans des permanences physiques, il existe des horaires de permanences virtuelles à respecter. Notons que pour d'autres, le choix inverse – une adresse institutionnelle unique – existe aussi. C'est une des controverses à propos de la **présence symbolique plus ou moins marquée du cadre**. Elle peut être résolue en donnant une adresse institutionnelle officielle pour les permanences virtuelles, et une adresse directe de l'intervenant quand un dossier est déjà ouvert.

Le cadre de l'AMO est rappelé régulièrement dans la conversation. Le travailleur soigne son langage écrit pour bien marquer la **frontière entre professionnel et privé** (par exemple, il n'utilise pas les abréviations usuelles). Lorsqu'il rappelle des activités proposées par l'AMO, il peut insérer des vignettes avec le logo, la photo de l'équipe, etc. On veille donc à ce que la présence de l'AMO derrière l'intervenant soit perçue sans devenir pour autant excessivement lourde.

- L'équivalent virtuel du geste symbolique de « pousser la porte » peut-il être trouvé par la rédaction d'une forme de **charte d'adhésion**, auquel le jeune devrait souscrire ? L'idée soulève des questions subsidiaires : quand le jeune devrait-il y répondre et sous quelle forme (en différé, par écrit, dans la conversation ?), pour ne pas rendre paradoxalement le deuxième pas plus difficile que le premier ? **Une réflexion doit donc se faire sur l'équilibre entre la notion de l'accueil et celle du cadre**.

Par comparaison, notons la procédure à l'AMO Basse-Sambre : ils envoient un mail au jeune lors de sa prise de contact, avec les conditions d'utilisation du support de chat utilisé (dans

ce cas-ci MSN), et le ROI de l'institution. Puis, lors du premier contact, discussion avec le jeune pour voir s'il l'a lu, et baliser le lien avec lui.

- La question du **choix de l'intervenant** par le jeune (qui pourrait sembler déterminé par la prise de contact) ne se pose pas pour l'instant car on ne prend pas des nouvelles demandes directement par chat, mais elle pourrait se poser si on ouvrait cette possibilité. Cela nécessiterait dès lors un positionnement institutionnel, comme pour la répartition des dossiers « live ».

2.3 Quel respect de la liberté d'expression ?

- Le professionnel **privilégie toujours le respect de la vie privée par rapport à la liberté d'expression** : si le jeune invite l'intervenant, lors du chat, à visiter sa page perso ou son blog, le professionnel refuse. Ces espaces, même rendus publics, sont à considérer comme des espace personnels, intimes. Le professionnel ne veut pas apprendre des choses sur le jeune par des moyens indirects. C'est toujours l'expression directe qui est privilégiée. Il expliquera donc au jeune pourquoi il ne veut pas visiter ses espaces, lui demandera pour quelles raisons il l'y invite, et le laissera décider s'il a envie de confier quelque chose. Il ne peut ignorer que l'invite du jeune est peut-être un appel non-dit. Il faut faire la part de choses entre la non-intrusion et la non-disponibilité, au cas par cas, et en privilégiant la discussion directe, et de préférence en face à face.
- Une question délicate se pose quand des informations que le professionnel ne peut pas gérer lui sont fournies : il est entre le secret professionnel et le travail de suivi avec le jeune. La même question se pose dans le travail de rue : quand une série de questions (liées par exemple au recel de drogue) sont connues des travailleurs, quand il y a des choses sur lesquelles ils ne peuvent pas agir, ils peuvent être pris au dépourvu et ne savent pas toujours ce qu'ils doivent faire de ces informations.

3. Devoir de surveillance

3.1 Quelle légitimité des contenus ?

- Les conversations par MSN doivent rester semi-(in)formelle (ni trop cadenassées ni perdre de vue l'objectif professionnel) ; elles permettent **d'entretenir le réseau de soutien du jeune**, il s'agit d'une porte qui reste ouverte, plus que d'un réel travail de suivi. Le principe du réseau de soutien³ est qu'il est activable et désactivable selon les besoins du bénéficiaire. L'usage de MSN vise essentiellement à rendre le réseau activable de manière optimale en laissant le choix au jeune de son mode de contact. Les contenus ne débordent donc pas ce rôle de lien. Néanmoins, des moments de solidification (quand le jeune connaît déjà le service) ou de cadrage (quand il n'en sait pas grand chose) des interactions sont nécessaires.
- Ne pas perdre de vue que si le professionnel enregistre la conversation, le jeune peut faire de même, et que lui n'est pas tenu au secret professionnel, donc que des éléments peuvent être publiables. La charte d'utilisation aura donc une importance dans ce cadre.

3 Cfr J. Fastrès, « Typologie du travail en réseau - les réseaux ayant pour centre de gravité les bénéficiaires », in intermag.be (<http://www.intermag.be/index.php/lien-champ-associatif-institutions/91-typologie-du-travail-en-reseau>).

3.2 Quels dispositifs de gestion par les adultes ?

Dispositifs techniques

- Les « contacts » MSN ont la même caractéristique que les « amis » sur FB, c'est-à-dire qu'ils sont visibles aux autres contacts. Il s'agit d'un paramètre modifiable, qui est apparemment lié au logiciel installé sur un ordinateur. Ce qui implique que l'utilisateur ne conserve pas ses paramètres s'il change d'ordinateur, car ils ne sont pas liés au « profil » mais au logiciel installé. Dès lors, **il faut que l'utilisateur vérifie et change au besoin les paramètres à chaque fois qu'il est sur un autre ordinateur, (et s'il s'agit d'un ordinateur partagé, à chaque fois qu'il se connecte, car les autres utilisateurs peuvent avoir changé les paramètres).**
- De plus, de même que le système FB peut être *programmé* pour que l'utilisateur soit maintenu au courant des modifications qui surviennent dans leurs conditions d'utilisation, ceci peut également être mis en place pour MSN. Il faut être attentif aux différentes démarches. La vigilance est donc de mise ; elle ne peut être laissée au seul travailleur, il s'agit d'une question institutionnelle.
- En tout état de cause, les paramétrages changeant très rapidement avec les TIC, il est essentiel de se tenir au courant des évolutions de manière proactive. Il est également nécessaire de mesurer le rapport contraintes/qualités du média, y compris en terme de gestion des ressources humaines, ce qui relève de décisions institutionnelles.
- Comme il a déjà été dit, des dispositifs de vérification de l'identité du jeune seront mis en place, avec son accord.

Dispositifs humains

- A Dinamo, une commission MSN a été mise en place, composée des 3 travailleurs qui pratiquent MSN et de 2 autres travailleurs, afin de vérifier, à intervalle régulier, la pertinence de l'action. Elle se penche sur les **questions méthodologiques** liées à l'outil. Par contre, quand des **questions pédagogiques** se posent, elles sont ramenées à l'ensemble de l'équipe, comme pour n'importe quelle autre situation. La frontière entre les deux objectifs doit être bien marquée.

4. Principes éducatifs

4.1 Quelle éducation aux médias dans l'action ?

- La charte, sa négociation, sa discussion avec le jeune, permet une distanciation et une prise de conscience qu'il ne s'agit pas d'un moyen anodin de converser.
- Le fait que la conversation, aussi souple qu'elle soit, s'inscrit dans un cadre professionnel, avec un enregistrement, etc., de même que les précautions prises par l'intervenant sont propices à faire prendre conscience au jeune qu'il ne s'agit pas de badinerie. Chaque fois que l'occasion s'en présente, le professionnel abordera les questions liées à Internet que le jeune soulèvera.

4.2 Quelle information et soutien au parents ?

- Rien n'est formalisé pour l'instant. L'AMO Dinamo est en train de considérer la possibilité d'un projet qui mettrait sur pied un forum adressé aux parents où seraient traitées des questions liées à l'utilisation des TIC, et où des rencontres au service puissent être organisées à partir des contact pris au forum.
- Les AMO ne veulent pas faire une éducation aux médias dans le sens contraire d'une sécurité et d'un contrôle parental possible – c'est-à-dire outiller les jeunes pour qu'ils puissent à tout moment contourner les paramètres de protection des données. Non seulement cela peut se retourner contre les jeunes, mais pourrait également signifier une dépossession des parents par rapport à l'usage de l'ordinateur par leurs enfants.

2. Problématisation de l'utilisation de Facebook dans le cadre d'actions communautaires en regard des principes énoncés

Le collectif AMO.net a travaillé sur l'usage de Facebook au départ de deux expériences.

La première a été menée par **Point Jaune** (Charleroi) comme une action communautaire réelle, avec un groupe mouvant de jeunes. L'objectif était de tenter de mettre du lien entre des jeunes perpétuellement de passage dans une AMO dont la spécificité est de proposer un accueil 24h/24.

La seconde était un test expérimental, un exercice fictif, mené conjointement par les AMO **Dinamo** (Dinant) et **Basse-Sambre** (Sambreville). L'objectif était de mettre à l'épreuve les paramètres de Facebook dans un espace protégé afin d'en déjouer les pièges éventuels et de repérer les trucs et astuces à partager pour un usage aussi sûr que possible. Il s'agissait donc aussi d'un projet formatif. Etant donné le caractère technique de cette seconde expérience, nous ne la relaterons pas ici. Nous exposerons par contre la genèse du projet de Point Jaune.

Première partie - Description de l'action

L'AMO **Point Jaune** entame son expérience de travail avec un support virtuel (en l'occurrence, Facebook) en 2011, suite à plusieurs mois de recherche et d'interpellation concernant la déontologie qui puisse s'appliquer en ces cas. Sans réponse, ils se lancent dans le projet car les jeunes sont motivés et qu'il s'agit pour l'AMO de saisir une occasion de travailler avec eux. Avant de se lancer dans la phase concrète du projet, les deux intervenantes concernées par le projet vont se former aux législations incontournables et s'informer, notamment en participant à des colloques. Puis, elles rejoignent le collectif AMO.net.

Les intervenantes mettent en place le projet. Les interventions entre elles se font régulièrement mais de façon informelle, la nécessité de retours formels à l'équipe est également entendue mais ils sont difficiles à programmer au vu des disponibilités.

Le projet naît du constat des intervenants de l'AMO que, d'une part, les jeunes veulent s'exprimer sur différents sujets, qu'ils ont des choses à partager entre eux et avec d'autres, et que, d'autre part, Internet est leur canal de communication de prédilection : au yeux de l'AMO, cela justifiait la mise en place d'une action communautaire impliquant de travailler avec les jeunes sur Internet.

Les jeunes sont les moteurs de cette action communautaire.

Éléments de cadre pour l'action :

- les jeunes participants sont tout d'abord des jeunes qui sont présents physiquement à l'AMO (paradoxalement ? peut-être pas) ;
- le groupe de jeunes participant n'est pas un groupe de jeunes « défini », il peut changer et se transformer de semaine en semaine – Point Jaune ayant un projet pédagogique particulier d'être AMO 24h/24 et à ce titre ayant beaucoup de jeunes qui « tournent » et qui sont d'arrondissements différents.

Dès le début du projet, une charte est arrêtée avec les jeunes, et des éléments de ROI sont mis au point : certains issus des intervenants et du cadre AMO (information sur le droit à l'image et relation avec le cadre déontologique, respect dans la liberté d'expression, etc.) ; certains issus des jeunes eux-même (il est par exemple impératif pour les jeunes de connaître ceux qui veulent entrer dans le groupe, notamment pour vérifier l'identité réelle des contacts).

Afin que les données du groupe de jeunes participant ne soient pas rendues publiques (le groupe se crée sur un support réputé public), une des premières préoccupations des intervenantes est de veiller à s'informer, notamment grâce à l'expérience des jeunes eux-mêmes, sur les différents paramètres de configuration. Ils décident de créer le groupe en mode « secret », grâce aux connaissances partagées entre les jeunes (surtout concernant les supports utilisés, les anecdotes, leurs expériences) et les intervenantes (concernant les droits et normes à exiger de ces supports, et le cadre déontologique du service).

Une des tâches des intervenantes est d'administrer le profil, c'est-à-dire :

- elles sont garantes des intérêts du groupe, elles sont attentives aux paramètres de sécurité (informations de l'intérieur vers l'extérieur) ;
- elles sont garantes du cadre AMO et du bon déroulement de l'action, ainsi que du respect des règles établies par le groupe lui-même, elles sont attentives aux échanges à l'intérieur même du groupe (circulation des propos à l'intérieur du groupe).

Cette deuxième tâche se découpe elle-même de différentes manières : le fait d'être modérateur implique de lire tout ce qui s'écrit sur la page du groupe. Ceci demande un investissement en temps, pour la lecture d'un côté, mais également pour les actions à entreprendre suite à la lecture. Il y a deux grand cas de figure : les débordements (discuter avec les jeunes concernés et effacer les propos) et l'interprétation des propos éligibles afin d'en faire ressortir collectivement des intérêts (faire des liens avec des missions ou des projets du service, ou d'autres services, ou mettre en place une autre action à l'initiative des jeunes eux-mêmes).

Il y a également des demandes qui découlent de la proximité avec le service : des demandes et des questions de la part de parents, des demandes individuelles. Les intervenantes font alors office de pont vers l'ensemble du service, et orientent les demandes à l'accueil, vers d'autres intervenants.

Une des premières conclusions des intervenantes est que les discussions des jeunes ne diffèrent pas tant des questionnements qu'ils ont dans les suivis individuels et les actions « dans la réalité » en général ; d'ailleurs le groupe Facebook a déjà eu des suites concrètes sous la forme de rencontres entre les jeunes de l'action et d'autres groupes de jeunes impliqués dans une action, autant au sein du service qu'avec, par exemple, une MJ de l'arrondissement.

1. Principes de nécessité

1.1 Quelle nécessité par rapport au cadre du service ?

- On ne peut faire fi du fait que pour les jeunes, les réseaux sociaux font partie de leur vie. Ils sont connectés, ils en parlent entre eux. Le premier principe de nécessité est donc de reconnaître que **cela existe**, appartient au milieu de vie des jeunes et façonne en partie leur façon de voir le monde, leur façon de communiquer et de faire réseau.
- Les TIC sont capables **du pire comme du meilleur** : on parle des mauvaises rencontres vécues sur Internet, du risque d'exposition à des images perturbantes, de risques de dédoublement de personnalité et de supercheries, voire d'usurpation d'identité et autres arnaques ; mais les réseaux sociaux comme FB ont aussi joué un rôle considérable dans les récentes révolutions du Maghreb, où la mobilisation a, largement, été le fait de jeunes et de jeunes adultes. Pour les AMO, il s'agit donc de « **ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain** ».
- **L'intérêt du jeune** justifie-t-il l'usage des TIC dans le travail des AMO ? L'apprentissage des nouvelles technologies nécessite une éducation. C'est en réprimant et/ou en contrôlant abusivement que le risque de dissimulation et de danger peut apparaître. La logique mise en avant par l'AMO serait, selon l'expression de Guy Ausloos⁴ : « **attention à ne pas faire un mal certain pour éviter un mal possible** ».
Pour ces jeunes, les réseaux sociaux ont une utilité et un sens. L'AMO peut avoir une place pour leur permettre de mieux vivre leur passage vers l'âge adulte **dans le monde qui est le leur**.
- Dès lors, pour les AMO, il convient a minima, en termes de prévention, de travailler à une **réduction des risques liés aux TIC**, mais aussi de **se servir des TIC**, de les détourner en quelque sorte, au service de projets positifs, un peu à la manière dont Paul Virilio décrivait les usages secondaires du mobilier installé dans l'espace public (l'abribus qui sert de lieu de rassemblement, etc.).
- Etant donné la nature même du projet, soit une exploration d'un média peu balisé professionnellement, l'AMO procède par essai-erreur, sur le fond (sur la forme, les principes de précaution et le devoir de surveillance sont respectés, mais sans garanties absolues). Dans la phase actuelle, ce mode de fonctionnement par essai-erreur est évidemment questionné. La remise en question doit se vouloir constante.

1.2 Quelle nécessité par rapport au but poursuivi ?

- **La demande**
Les jeunes sont demandeurs de la création d'un profil FB. Ils aimeraient diffuser sur le groupe « *Facebook* » des photos du « *Point Jaune* », de leur groupe, de l'équipe. Ils souhaitent diffuser des vidéos qu'ils apprécient, exposer leurs réalisations personnelles (textes, dessins,...), inscrire des explications sur le « *Point Jaune* ».
Pour l'AMO, c'est l'occasion d'un travail de préparation encadré, de réflexion avec les jeunes sur le médium, sur sa pertinence. Le premier objectif fut de développer une réflexion autour

⁴ Titre d'une intervention de G. Ausloos dans un colloque le 18 mars 2010.

de « Facebook », d'amener un esprit critique tout en mettant en évidence le vécu des jeunes via des **outils de communication concernant leur réalité**.

- **La question du sens**

L'action se déroule également dans un contexte particulier. Point Jaune est en effet une AMO 24h/24. Au sein de sa population, un ballottage institutionnel, une déscolarisation, des problématiques liées à la déstructuration, à l'errance et à la précarisation, ainsi que des recompositions familiales sont régulièrement observées. Pour ce type de population très ballottée, avoir un projet autour de FB est **fédérateur, permet d'avoir un ancrage, un lien**. L'AMO constate que les jeunes disent utiliser « Facebook » pour retrouver des anciens amis perdus de vue, mais également pour faire des rencontres. La plupart disent accepter et inviter des personnes qu'ils ne connaissent pas. Mais en majeure partie, les jeunes n'utilisent pas Internet pour créer de nouveaux contacts mais pour entretenir leur réseau. Une socialisation virtuelle peut glisser sur une socialisation informelle mais relationnelle. L'AMO y veille, en associant d'autres contacts (MJ) et en greffant d'autres projets sur le groupe Facebook, considéré comme un terreau plutôt que comme un but en soi.

- L'AMO tente de créer du lien, en favorisant la **création d'un groupe réel et actuel** (mais à géométrie variable) de jeunes qui travaillent ensemble à un projet commun et qui continuent à se fréquenter via FB. Régulièrement, les jeunes restent en lien avec les autres via ce vecteur en chattant, en mettant des commentaires, en multipliant les connaissances ... ce qui a des bons côtés, mais qui **pose aussi question** face à un public dont l'abandon est une blessure récurrente - notamment en AMO 24h/24.

1.3 Quelle nécessité par rapport au choix du média ?

- Parmi les différentes plateformes que propose Internet (Blog, Forum, et autres) FB ressort du lot pour les jeunes, notamment parce qu'il combine en quelque sorte toutes ces plateformes en une. C'est donc un choix quasiment incontournable, tant que FB aura cette suprématie. L'AMO ne cède pas de cette manière à des effets de mode : **elle s'ancore là où va le jeune**, car il ira vers FB avec ou sans l'AMO.
- Le « choix » du média n'est en réalité pas un choix, pas plus que celui qu'ont fait les travailleurs de rue au début de leur engagement : ils sont allés là où sont les jeunes, même en des lieux de mauvaise réputation.
- Le média, quoiqu'on en pense, reste un réseau **social** : les jeunes ont manifesté (et réalisé) leur souhait de se rencontrer « en vrai », « même » autour d'un pc et, dans ces circonstances, « grâce » à ce pc et à ce qu'ils peuvent projeter dessus ; à l'externe ensuite, puisqu'un lien a été fait avec une MJ et des activités réalisées en commun (cours de boxe, battle de break). L'AMO veille à **ce qu'il n'y ait pas d'opposition entre le lieu virtuel et le lieu de rencontre**.
- Il importe de se rendre compte des **contraintes** imposées par la maîtrise du média en termes de temps de travail et d'organisation d'équipe. Pour gérer correctement un profil, il faut lire tous les commentaires très régulièrement pour exercer le cas échéant un droit de veto ; il faut aussi se former ou à tout le moins se tenir au courant des évolutions de manière à ne pas se laisser dépasser. L'AMO qui est intéressée de se lancer dans une démarche impliquant les médias virtuels, doit réfléchir aux aspects de temps, de disponibilité et de formation minimum des intervenants, de modifications du règlement de travail, etc., et donc réfléchir également à ses **priorités** en regard des autres activités qu'elle désire mettre en place.

1.4 Quelle nécessité par rapport aux contenus diffusés ?

- Dans le projet de Point Jaune, les sujets que les jeunes désiraient traiter sont intrinsèquement liés à leur vie quotidienne et à leurs interrogations (la sexualité, l'école, les parents, la proximité de l'âge adulte, etc.).
Il s'agit de thèmes qui pourraient trouver (et qui trouvent d'ailleurs) une expression dans des **projets d'expression créatifs** ; FB est un canal parmi d'autres ; il n'est pas le seul (un projet photo mené avec une Maison des Jeunes est venu s'imbriquer dans le projet FB). FB pour FB n'est pas le centre de la démarche; il n'en n'est que le dispositif.
- Les jeunes ont marqué leur volonté que cela se fasse dans le cadre de l'AMO. Il y a eu un travail en commun pour le logo, le nom du groupe, le message d'accueil. C'est donc une **appropriation collective** de l'espace virtuel qui est en jeu, ponctuée par des **règles** (réunions de rédaction, négociations sur les contenus, etc.).

2. Principes de précaution

2.1 Quelle vérification du consentement libre et éclairé du jeune ?

- La demande de diffusion émane des jeunes et est travaillée en groupe. Plusieurs réunions ont eu lieu avant que le profil ne soit créé. C'est la **motivation** réitérée qui a ici fait office de consentement libre et éclairé. Le fait que les jeunes n'ont pas d'obligation d'assister à toutes les séances (hormis une fois par mois comme le ROI qu'ils ont mis en place eux-mêmes le prévoit) garantit aussi la liberté du jeune.

2.2 Quel respect de la liberté d'association ?

- Les réunions de groupe se sont organisées de façon mobile, afin d'être cohérentes avec les mouvements de population au service. Ces réunions semblent fonctionner car les jeunes ne se sentent pas obligés de venir et, par là même, s'ils ont un empêchement, ils ne se sentent ni en échec, ni sanctionnés ou exclus d'un groupe déterminé qui a travaillé sans eux ; **la mobilité du groupe de travail permet à tous les jeunes de participer et permet des concessions à chacun**. Le groupe a par conséquent oscillé entre 5 et 10 jeunes sans être constitué des mêmes jeunes à chaque fois.
- Le cas échéant, la question des fratries peut se poser notamment en ce qui concerne la diffusion d'images et l'accès au groupe. La limite d'âge pour avoir accès à FB est de 13 ans, En ce qui concerne la possibilité que des frères soient acceptés en dessous de l'âge limite de 13 ans, il faut être ferme sur le sujet : **l'AMO ne peut déroger à ses principes**. Néanmoins, si le service décide d'utiliser ce type de plateformes, il ne se défait pas pour autant de son propre cadre, et se permet de ne pas prendre pour règle restrictive les principes d'utilisation des plateformes choisies, principes qu'elles ne peuvent garantir elles-mêmes. Par exemple, sur la question de l'âge minimum pour l'accès à Facebook (règle dont on sait qu'elle n'est pas respectée du fait même souvent de l'accord des parents), on sera très attentif à faire respecter la norme dans un projet créé de toutes pièces par l'AMO, comme il vient d'être précisé. Mais, comme pour toute autre thématique traitée en AMO, si un jeune « hors cadre » se présente, on l'encadrera avec une visée éducative similaire à celle qu'on mettrait

en place pour d'autres types de transgressions. Il s'agit de gérer la situation comme pour une action normale : sans refermer la porte, en abordant le jeune de façon plus individuelle.

- En termes de **dispositifs-frontières**, des filtres sont mis en place par les jeunes ; les jeunes qui ont participé au groupe de réflexion pour la création du profil et du groupe ont une idée très claire sur les tranches d'âge et les fréquentations suivies qu'ils veulent avoir dans leur lieu communautaire : ne pas dépasser un certain âge et que ce ne soit pas quelqu'un qu'ils ne peuvent pas identifier, que ce ne soit pas quelqu'un de **fictif**, mais quelqu'un **qui pourrait faire partie du réseau « réel » de connaissance** - « que ce soit des jeunes qu'ils puissent identifier ».
- Les jeunes souhaitent parler de ce qu'ils faisaient à Point Jaune, l'AMO était présente dans leur communications. Ils ont choisi le nom du groupe, le logo, etc. Mais ceci uniquement à destination du groupe.

En effet, sur FB, il y a 3 possibilités :

- Soit le groupe est ouvert : tout est public, les informations et la liste des membres, il n'y a pas de demande d'affiliation. Il suffit de dire « I like », et on est membre.
- Soit le groupe est fermé : la liste des membres reste publique, seul le contenu est privé.
- Soit le groupe est secret : la liste des membres et le contenu sont privés, mais les membres entre eux ont connaissance de la liste.

Point Jaune a choisi un groupe secret.

- C'est pourquoi, dans un soucis de déontologie, afin de protéger l'anonymat du profil sur la toile et, par association, ceux qui y seraient liés, il a été décidé de ne pas faire directement référence au service ni dans le nom du profil, ni dans l'adresse mail de référence utilisés. Or, l'adresse mail du service AMO doit maintenant contenir explicitement la mention « AMO ». Ce projet est une action communautaire, et le lien et la visibilité de l'identité du service pour l'administration peut être pris en défaut et reproché au service. Il y a là une contradiction qui pose question.
- Dès qu'une demande plus personnelle émerge, les intervenantes orientent vers un collègue pour une prise en charge individuelle, comme pour toute autre demande. La frontière entre le communautaire et l'individuel est bien marquée.

2.3 Quel respect de la liberté d'expression ?

- Les thématiques choisies par les jeunes ont été respectées, discutées en réunion. Pour tout matériel inséré dans le groupe, ce sont les administrateurs – donc les intervenantes – qui ont les clés : des réunions de « rédaction » ont lieu, et chaque élément peut y être discuté.
- Le champ de diffusion a par contre été limité, à la demande des jeunes eux-mêmes. (Voir Devoir de surveillance).
- Lors des réunions, les intervenants, bien qu'administrateurs, n'interviennent pas dans les discussions des jeunes, sauf en cas d'excès.

3. Devoir de surveillance

3.1 Quelle légitimité des contenus ?

- Ce sont les intervenantes qui sont administrateurs du profil, ce qui d'ailleurs met les jeunes à l'aise. Le service FB a comme principe de faire partager des informations, ce qui va des images, photographies, aux données transmises sur les profils, aux choix des jeux, des publicités etc. Une des implications de l'utilisation d'un lieu public sur Internet est que toute donnée qui peut « se trouver » peut être gardée par un tiers, et réutilisée par lui (que ce soient des particuliers ou des sociétés). Il y a intérêt donc à ce que les professionnels puissent veiller au parcours des données qui seront publiées.
- Le groupe est secret.

3.2 Quels dispositifs de gestion par les adultes ?

Dispositifs techniques

- La création du profil et le paramétrage du compte

Facebook est paramétré par défaut pour donner un accès à un maximum d'informations (c'est le principe des réseaux sociaux). En d'autres mots, dès que vous complétez des informations relatives à votre profil, ces dernières sont automatiquement visibles par toutes les personnes qui le souhaitent. Pour se protéger au maximum, il est conseillé de créer une adresse mail « vierge » (vide de tout contact) spécifique pour le profil **avant** de créer le profil.

Cela permet en effet :

- que les adresses-contacts ne soient pas récupérés par Facebook comme cela serait le cas avec l'adresse mail usuelle (le carnet d'adresses est alors phagocyté par FB) ; dans le cas d'une adresse vierge, il n'y a pas de contact donc pas de risque ;
- de mettre fin à tout contact indésirable avec FB lorsqu'on clôture le compte (FB ne peut alors retrouver la personne).

- Les préférences de confidentialité

Tous les paramétrages seront soigneusement effectués, et régulièrement vérifiés. Des astuces ont été relevées via l'essai organisé par les AMO Basse Sambre et Dinamo (notons que cela évolue très vite !). Il est recommandé de ne pas se laisser aller à « profiter » de toutes les fonctionnalités proposées par FB, car elles le sont dans un objectif commercial.

Dispositifs humains

Avec les jeunes, création d'une charte.

En équipe, le manque de temps ne permet pas toujours de faire passer des choses, sauf en termes de relais. Cet aspect est également à analyser lors de l'engagement dans un projet virtuel.

4. Principes éducatifs

4.1 Quelle éducation aux médias dans l'action ?

Les intervenantes constatent des possibilités de difficultés dans l'utilisation de FB par les jeunes. D'où la nécessité de mettre en place une prévention.

L'éducation au média se fait au moment même de l'expression de la question.

- Au cours de réflexions, quand la discussion semblait en relation avec le thème, par exemple quand les jeunes expliquaient ce qu'ils faisaient sur la toile, les intervenants ont pu enchaîner sur la question de l'image qui restera d'eux sur la toile, et poser la question de comment ils se projetaient dans plusieurs années avec ces images qui circuleraient, notamment les conséquences éventuelles pour leur travail, les traces qui restent...
- Les jeunes ne sont pas totalement inconscients du sujet, mais ils le perçoivent d'un autre point de vue ; une fois le sujet abordé, ils amènent eux-mêmes des exemples d'expériences, d'expériences d'amis, des anecdotes, des informations qui ont été connues par des tiers, voire concernant des parents...
- Une question concernant ce droit à l'image rejoint la question de l'image de l'autre (mettre des photos d'autres personnes qu'eux-mêmes ; une photo de groupe où tout le monde ne serait pas d'accord d'apparaître) et des règles attenantes à la question du « flou » sur les photos (qui peut ou doit être mis en « flou », est-ce qu'il faut demander, est-ce que la personne peut refuser, etc.).

4.2 Quelle information et soutien aux parents ?

Pour les intervenants, le travail sur ce projet est une porte d'entrée pour un travail avec les parents. Par exemple :

- un parent dont l'enfant est dans le groupe, mais qui ne souhaite pas qu'il ait un profil FB ; ce parent est très « contrôlant », et les intervenantes sentent qu'il y a moyen d'utiliser cette occasion pour travailler une souplesse chez le parent en lui faisant notamment connaître, en le familiarisant avec ce qu'est un profil FB, etc. ;
- on constate une grande méconnaissance, autant dans le côté positif que ça peut avoir pour le jeune (le sens que ça peut avoir pour lui, etc.) que dans l'aspect négatif (quand le parent inscrit un tout jeune enfant, les parents ne sont pas nécessairement plus sensibles à la dimension publique de FB que les jeunes) ... ;
- remarques concernant la « géolocalisation » quand on s'inscrit sur le profil FB, tout comme d'autres appareils de téléphonie, smartphone, etc.