

**MEMOIRE EN VUE DE L'OBTENTION
DU DIPLOME D'ETAT D'EDUCATEUR SPECIALISE**

D. C. 2 - 2

SESSION 2014

Les TIC de l'errance

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'accompagnement des jeunes en errance.

INSTITUT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TRAVAIL SOCIAL

Département Education Spécialisée

6, Rue Chanoine Rance Bourrey

06105 NICE Cedex 2

METHODOLOGIE du MEMOIRE du DEES

La réforme de la formation des Educateurs Spécialisés de Juin 2007 a engagé des changements profonds dans les modalités de certification. Ainsi, l'épreuve de certification du DC 2 - 2^{ème} partie, intitulée « Présentation et soutenance d'un mémoire », obéit à des orientations spécifiques¹ qui exigent la mise en place d'un dispositif pédagogique adapté pour accompagner les étudiants dans sa préparation.

Le dispositif relatif à la construction du mémoire pour le DEES concerne donc, au premier chef, les étudiants en 3^{ème} année de formation d'éducateur spécialisé. La première étape de ce dispositif est constituée par les « Ateliers mémoire » qui seront organisés d'après la progression induite par la consigne qui suit.

CONSIGNE

Rédigez un document écrit dactylographié qui servira de support à votre prestation. Cet écrit constitue un outil indispensable pour votre participation à chaque atelier mémoire.

A partir d'une présentation du contexte institutionnel, décrivez finement, en deux pages minimum, une situation éducative vécue² en stage ou sur votre lieu de travail.

Elaborez la *question centrale* de votre mémoire (découlant de la situation professionnelle décrite).

Dégagez une (ou plusieurs) *hypothèse(s)* de travail : tentez de donner une *réponse anticipée* à la question que vous posez.

Quel cadre théorique envisagez-vous (discipline, auteurs, concepts,...) ? Produisez une bibliographie de référence en lien avec la thématique de votre mémoire.

En fonction du diagnostic socio-éducatif et de l'étayage théorique :

- formalisez les objectifs et les étapes du *projet éducatif* ;
- énoncez les hypothèses d'action et les moyens que vous trouvez pertinents pour l'intervention éducative ;
- explicitez les modalités d'évaluation envisagées (bilan des actions et des objectifs atteints).

¹ Police : Times New Roman ; taille de police : 12 ; Interligne : 1,5 ; texte justifié.

² On désigne par l'expression « situation éducative » un moment (inscrit dans une durée dont on identifie le début et la fin) où l'éducateur se trouve en présence de (des) usager (s) et un problème se pose qui engage des actions concrètes, des pratiques éducatives spécifiques.

Merci à celles et ceux qui m'ont accompagné et guidé pour ce mémoire et dans mes démarches de recherche

Marie-Xavière Aubertin, sociologue aux CEMEA

François Chobaux, Responsable du département Politiques et pratiques sociales, Secteur jeunesse aux CEMEA

Jean-Max Foret, qui a fait ma guidance pour ce mémoire

Antoine Kidri, Educateur spécialisé à la Maison des Solidarités Départementale d'Antibes

Marianne Trainoir, doctorante en troisième année à l'Université de Rennes 2 sous la direction de Pascal Plantard. Auteur du mémoire sur les usages des TIC par les jeunes en errance pendant son master 2, travail aujourd'hui poursuivie dans sa thèse

SOMMAIRE

Remerciement

Sommaire

Glossaire des sigles utilisés

Citations

Introduction	1
I. Repérage institutionnel	3
1) Contexte du schéma départemental	3
2) Les différents dispositifs en faveur des usagers	5
3) L'association	5
4) La structure	6
5) Le dispositif « Jeunes »	8
5-a) Le cadre légal	8
5-b) L'objet de la convention	9
5-c) La prise en charge d'un jeune	10
II. La situation	11
1) Anamnèse	11
2) La situation éducative	12
III. Le questionnement, la problématique et les hypothèses	14
1) Les questions que me pose cette situation	14
2) D'où la problématique centrale de ce mémoire	14
3) Mes hypothèses de travail	15
IV. Approche théorique	15
1) Définition de l'errance des jeunes	15
2) Approche historique et contexte actuel des TIC	18
3) Mon enquête « Internet et moi »	19
4) Les apports des TIC	21
5) Les limites et les risques liés aux TIC	22
5-a) Le risque de dépendance	22
5-b) L'exposition à des contenus que la morale réprouve	25
5-c) Le problème de la publicité	26
5-d) Le risque de désinformation	27
5-e) Le risque de divulgation de ses données personnelles	28
5-f) Les risques pénaux vis-à-vis du téléchargement illégal	28
5-g) Des risques pour la santé	29
5-h) La cybercriminalité	30
6) Les aspects éducatifs des TIC	30
6-a) L'ouverture vers l'extérieur	31
6-b) Le TIC devient un tiers	32
6-c) Les TIC permettent le lien social	33

6-d) L'accès à l'autonomie	33
6-e) La valorisation	35
V. Le projet E.T.	36
1) L'objectif du projet	36
2) Quand et comment participer à l'atelier E.T. ?	37
3) Des techniques éducatives adaptées	38
3-a) Favoriser l'échange des savoirs	38
3-b) Le respect de l'intérêt collectif et des personnes	38
3-c) La concrétisation des démarches	39
3-d) Susciter des envies	39
4) Quel contenu dans les ateliers E.T.	40
5) Quels moyens pour l'atelier E.T. ?	41
6) Evaluations	43
6-a) En début d'atelier	44
6-b) Pendant l'atelier	45
6-c) A la fin de l'atelier	46
6-d) Entre deux ateliers	47
6-e) En début du nouvel atelier	47
6-f) L'évaluation des écarts entre le premier et le dernier atelier	47
CONCLUSION	48

ANNEXES

Annexe 1 - Méthodologie de l'enquête « Internet et moi »

Annexe 2 - Le questionnaire d'enquête « Internet et moi »

Annexe 3 - Les résultats de l'enquête « Internet et moi »

Annexe 4 - Appel à projet de la Fondation pour le lien social – Croix Rouge Français – Institut de France

GLOSSAIRE

- AAVA : Atelier d'Adaptation à la Vie Active
- AFSET : Association Française de Sécurité sanitaire, de l'Environnement et du Travail
- CAF : Caisse d'Allocation Familiale
- CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
- CDD : Contrat à Durée Déterminée
- CEMEA : Centres d'Entraînement aux Méthodes d'Education Active
- CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- CMU : Couverture Maladie Universelle
- CNIL : Commission Nationale de l'Internet et des Libertés
- CSA : Conseil Supérieur de l'Audiovisuel
- CSAPA : Centres de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
- CV : Curriculum Vitæ
- E.T. : Electronique Tweet
- FDAJ : Fond Départemental d'Aide aux Jeunes
- GPS : Global Position System
- HADOPI : Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvre et la Protection des droits sur Internet
- IGAS : Inspection Générale aux Affaires Sociales
- LAA : Lieux d'Accueil et d'Accompagnement (nom inventé)
- MSD : Maison des Solidarités Départementales
- NTIC : Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication
- OCLCTIC : Office Central de Lutte Contre la Criminalité liée aux Technologie de l'Information et de la Communication
- PACA : Provence Alpes Côte d'Azur
- QCM : Questionnaires à Choix Multiple
- RQTH : Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé
- RSA : Revenu de Solidarité Active
- SAVA : Solidarité et Accompagnement dans la Vie Actuelle (nom inventé)
- SDS : Sans Domicile Stable
- TIC : Technologie de l'Information et de la Communication
- UE : Union Européenne

« Lorsqu'une chose évolue, tout ce qui est autour évolue de même »

Paulo Coelho, extrait de L'alchimiste

« Les gamins sont de moins en moins dans la rue. Si on ne veut pas les perdre de vue, il faut s'adapter »

Pierre-Yves Genin, chef de service à l'association de sauvegarde de l'enfant, de l'adolescent et de l'adulte de Seine Saint-Denis (ADSEA93). Extrait d'une interview sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans son équipe de prévention : le projet PREV'ENTIC.

INTRODUCTION

J'effectue ma formation d'Educateur Spécialisé en cours d'emploi. En effet, depuis février 2008, j'ai intégré un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) en tant qu'Animateur Social dans l'Atelier d'Adaptation à la Vie Active (AAVA) de la structure.

En 2010, la structure fusionne avec une autre association, ce qui m'a ouvert de plus grandes perspectives d'évolution de carrière. C'est donc dans ce nouveau contexte que l'on m'a proposé, en plus de ma fonction sur l'AAVA, de travailler dans un dispositif qui prend en charge des jeunes en errance. Je me suis très vite rendu compte d'un manque de connaissances théoriques et d'outils d'analyses des Métiers du Social pour mener à bien cette nouvelle mission. J'ai donc souhaité évoluer vers un diplôme d'Educateur Spécialisé et je suis entré en formation en cours d'emploi en 2011.

Mon travail s'effectue essentiellement auprès d'un public de jeunes adultes âgés de 18 à 25 ans. Ces jeunes en errance, dont beaucoup viennent d'autres départements, vivent dans la rue, dorment dans les parcs publics ou dans les asiles de nuit. Ma mission est d'aller vers eux comme une personne ressource, de les réhabiliter dans leurs droits de base, comme la Couverture Maladie Universelle (CMU) ou des allocations relevant de la solidarité, pour leur permettre de se réinscrire dans une socialisation.

Afin de mieux appréhender les problématiques et comprendre les enjeux, j'ai articulé mes stages de formation hors employeur autour de ce public. Pour cela, j'ai fait un premier stage court en Maison des Solidarités Départementales (MSD) car beaucoup de jeunes avaient fait l'objet de placements dans des foyers de l'enfance, certains ont bénéficié de mesures éducatives, d'autres ont des prises en charges sous forme de contrats jeunes majeurs.

Lors de différents accompagnements que la structure peut avoir sur l'AAVA, mes collègues éducateurs spécialisés sont aussi amenés à instruire des orientations pour permettre à certains bénéficiaires en situation de handicap d'obtenir une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH). J'ai voulu, lors de mon deuxième stage de formation externe, mieux connaître la prise en charge spécifique de ces personnes ainsi que leur devenir après leur passage dans le dispositif AAVA et j'ai donc effectué ce stage dans un centre d'habitat pour personnes handicapées en situation d'emploi.

Au cours de mes différents stages, j'ai pu constater la présence de nombreux outils de Technologie de l'Information et de la Communication (TIC), tel que Smartphone, ordinateur, etc. et qu'ils étaient utilisés par les bénéficiaires des différentes structures.

De nos jours, les outils numériques deviennent incontournables dans la vie quotidienne et professionnelle, pour répondre à des appels d'offres d'emploi, obtenir des documents administratifs, entretenir des liens familiaux, créer des liens, accéder à des informations et aux droits...

Mais les potentialités positives (facilité d'échange, accès à l'autre, à l'information...) de ces outils peuvent aussi tendre de nombreux pièges : addictions, désinformation, isolement, manipulation et risques émotionnels dont il faut être conscient et qu'il faut intégrer dès le départ. Les TIC bouleversent nos modalités de relations sociales, les impactent profondément en s'imposant et se généralisant partout et à tous, quelque soit les âges, sexes et catégories sociales, y compris les plus pauvres et les plus en marge de la société.

L'accès à ces outils numériques, autre fois réservé à une élite en raison du coût et des connaissances nécessaires pour pouvoir les utiliser, est aujourd'hui ouvert à tous. J'ai pu noter tout au long de mes 6 années d'expérience professionnelle, une réelle évolution du taux d'équipement du public Sans Domicile Stable (SDS). On est passé de la carte téléphonique utilisée en cabine publique au téléphone portable à carte, à la possession de Smartphones qui ont une multitude de fonctions. J'ai été souvent surpris de constater que les SDS que j'accompagne maîtrisent nombre de fonctionnalités de leur Smartphone ou ordinateur portable : agenda, réseaux sociaux, photos, moteur de recherche, forum, etc. qui constituent un lien virtuel, mais bien réel, à la société.

Tout cela m'a amené à me poser la question : **En quoi les Technologie de l'Information et de Communication (TIC) peuvent – être un outil éducatif dans les projets d'insertion des jeunes en errance ?**

Pour répondre à cette question, j'ai articulé mon mémoire en présentant d'abord le contexte institutionnel dans lequel j'exerce mes missions d'accompagnement. Puis, j'expose la situation d'Artur³, un jeune en errance que j'ai accompagné pendant plusieurs années et qui m'a permis de m'interroger sur l'importance des TIC dans notre vie actuelle. Ensuite, je développe les liens théoriques que j'ai accumulés, à la fois par des recherches bibliographiques, mais aussi

³ Dans un souci de confidentialité, les noms et prénoms des bénéficiaires, ont été modifiés

par des enquêtes de terrains. J'ai établi un questionnaire que j'ai diffusé dans plusieurs structures en France. Cela m'a aussi donné l'opportunité de rencontrer et d'échanger avec des auteurs-chercheurs sur la question des jeunes en errance.

Enfin, je vais présenter un projet d'atelier de socialisation avec l'outil numérique que j'ai mis en place dans ma structure, financé par la réponse positive à un appel d'offre à projet ayant pour thème « **Les réseaux sociaux et solidaires** ».

I. Repérage institutionnel :

1) Contexte du schéma départemental :

Le Schéma Départemental de l'Enfance et de la Famille des Alpes-Maritimes actuel est prévu pour la période 2009-2013. Un nouveau schéma départemental va donc bientôt être mis en place.

Ce schéma commence donc par exposer un état des lieux qui souligne une augmentation constante de la population du département, du nombre de famille monoparentale, du nombre d'emploi à temps partiel et en CDD. Il montre aussi que les prix élevés des loyers freinent l'accès aux logements et qu'une partie de la population du département rencontre de grandes difficultés du fait d'un coup de la vie élevé.

Le schéma départemental des Alpes-Maritimes développe également le constat suivant sur la population des 15 – 25 ans, qui est la population concernée par mon mémoire :

Tout d'abord, les facteurs de vulnérabilité de ces jeunes :

- *Les principaux indicateurs sur l'état de santé des jeunes* : Le taux de mortalité des jeunes de moins de 25 ans de la région PACA tend à rejoindre le niveau national. Les Alpes Maritimes se situent à un niveau significativement inférieur.
- *Les troubles psychiatriques* : Les troubles psychiatriques graves sont la première cause d'admission en « affection de longue durée » chez les jeunes (15-25 ans). Les troubles

les plus fréquents sont la schizophrénie, les troubles de la personnalité, les troubles dépressifs.

- *Les conditions addictives* : Les résultats des enquêtes les plus récentes sur les usages de drogues des adolescents et des jeunes indiquent une évolution des modes de consommation de drogues licites et illicites. Après 25 ans les usages se concentrent principalement sur l'alcool et le tabac. Les situations familiales et scolaires en lien avec les usages de drogues des adolescents évoquent globalement que « les adolescents les plus consommateurs sont souvent issus des milieux scolaires les plus favorisés ou ayant connu un parcours scolaire chaotique ou les jeunes déscolarisés. Le milieu socioprofessionnel induit lui aussi le type de consommation. Les conduites addictives aux jeux vidéo et internet représentent un phénomène émergent chez les adolescents et les jeunes.

Mais aussi sur les jeunes qui sont auteurs ou victimes de la délinquance et de la criminalité :

- *La délinquance des mineurs* : Les Alpes Maritimes se situent parmi les départements les plus touchés par les faits de délinquance. De plus, à l'instar du mouvement général observé sur le département, la délinquance des mineurs connaît une stabilisation, voire une légère baisse. La délinquance de proximité décroît légèrement au sein de la délinquance générale des mineurs.

2) Les différents dispositifs en faveur des usagers :

Il convient donc de référencer les différents dispositifs en faveur des usagers que je suis amené à accompagner, les jeunes de 18 à 25 ans en situation d'errance ou en risque de l'être.

Il est à noter que les mesures d'aides possibles pour la population des 18-25 ans s'articulent entre plusieurs dispositifs, mais il existe des "vides" en fonction de la tranche d'âge. De plus, la majorité des aides ne sont ouvertes qu'aux personnes vivant en situation régulière sur le territoire national.

Le premier dispositif est bien sur l'inscription à l'Assurance Maladie avec l'obtention de la CMU de Base et la CMU Complémentaire.

Jusqu'à leurs 21 ans, ils peuvent bénéficier de tous les dispositifs mis en place par les services de la Protection de l'Enfance. Il s'agit d'une prise en charge globale du jeune, contractualisée

avec lui pour une période d'un an renouvelable et conditionnée par son acceptation à un accompagnement éducatif ainsi que son inscription dans un projet scolaire ou professionnel.

Mais entre 21 ans et 25 ans, âge à partir duquel ils peuvent bénéficier du RSA, ils ne bénéficient que de l'aide du FDAJ (Fond Départemental d'Aide aux Jeunes). Cette aide reste ponctuelle, limitée dans le temps et surtout ne prend pas en compte la globalité des besoins d'accompagnement des jeunes.

3) L'association :

L'association LAA⁴ (Lieux d'Accueil et d'Accompagnement) est née en 1958 de la réflexion de deux fondatrices qui ont décidé d'agir lorsqu'elles ont découvert l'importance de la prostitution pour les jeunes filles séparées de leur famille ou sortant de l'assistance publique. Ainsi naissent les premières activités culturelles et de loisirs au sein de l'association LAA. L'association accueille depuis son origine des personnes confrontées à des difficultés ou à des situations de rupture, en voie d'exclusion ou exclues.

La promotion des droits de l'homme et de la citoyenneté, la confiance en l'homme et sa capacité à évoluer, la défense de la dignité de l'être humain, le refus de la misère et de l'injustice et la solidarité entre tous sont les valeurs essentielles de son projet.

Au fil des années, l'association LAA a grandi et fusionné avec d'autres associations qui avaient les mêmes valeurs qu'elle.

Aujourd'hui, LAA possède :

- 139 adhérents
- 17 administrateurs
- 300 salariés
- 6 pôles (ou structures) regroupant les 19 services de l'association
- 900 places d'hébergement
- 7000 familles aidées
- 2500 personnes hébergées dont 900 enfants

⁴ Le nom de l'association et de la structure sont modifiés

4) La structure :

La structure SAVA (Solidarité et Accompagnement dans la Vie Actuelle) a été créée en 1988 dans le but d'aider toutes personnes en difficulté, et de façon préférentielle les personnes en grande précarité. Son organisation et son action la situait plutôt dans l'esprit des associations caritatives.

Dans un premier temps, cette structure était un lieu de distribution de denrées alimentaires. Puis la structure a créé un accueil de jour, dans le centre ville d'Antibes. Un atelier d'adaptation à la vie active (AAVA) s'est ajouté aux dispositifs déjà en place, puis des places d'hébergement se sont intégrées à la structure et enfin une association intermédiaire (AI). Depuis 2008, SAVA est un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS).

En 2010, SAVA fusionne avec LAA et conserve son nom de structure.

Aujourd'hui, SAVA dispose de 129 places d'hébergement collectif et diffus confondus. Elle établit son action principalement sur les villes d'Antibes et de Grasse.

L'équipe de SAVA est composé de 37 salariés dont une directrice, une économiste, 5 secrétaires, 2 chefs de services, une coordinatrice pour l'association intermédiaire 6 assistants de service social, 7 éducateurs spécialisés, 2 animateurs sociaux, 1 psychologue, 1 conseillère en économie sociale et familiale, 2 conseillers d'insertion professionnelle, 6 agents d'accueil, d'un agent d'entretien et 2 agents de maintenance.

Les missions de la structure sont nombreuses, mais elles visent toutes à permettre à des personnes en difficultés de se réinsérer socialement et professionnellement. La structure dispose de plusieurs dispositifs : jeunes (de 18 à 25 ans), justice, insertion par l'activité économique (AAVA, AI) et hébergement (avec trois niveaux : urgence, stabilisation et insertion).

Je travaille depuis dans cette association depuis février 2008. Je suis actuellement sur deux dispositifs :

- L'AAVA (Atelier d'Adaptation à la Vie Active) depuis février 2008, qui est la première marche vers l'emploi pour des personnes qui sont éloignées du monde du travail de par leurs grandes difficultés sociales. Les bénéficiaires de ce dispositif sont des personnes issues de la rue, sans emploi depuis plusieurs années, qui ont souvent des problèmes d'addiction, des troubles psychologiques. Des chantiers d'entretien de copropriété (nettoyage des bâtiments et entretien d'espaces verts) sont animés par

deux éducateurs spécialisés et une animatrice sociale. L'objectif de ce dispositif est de faire une évaluation des capacités professionnelles des bénéficiaires, mais aussi de révéler les problèmes sociaux afin de lever les freins d'accès à l'emploi (en milieu adapté ou ordinaire) et/ou à une insertion sociale.

- Et je travaille également dans le dispositif « Jeunes » depuis septembre 2009. Ce dispositif a pour but d'accompagner une centaine de jeunes majeurs (de 18 à 25 ans) en situation de grande précarité due à leur marginalisation, leur exclusion (rejet de l'institution, rupture familiale, problème d'addiction, problème judiciaire). Cette action est ouverte aux personnes bénéficiant des autres dispositifs de SAVA aussi qu'à ceux qui n'en bénéficient pas.

Je fais le choix de vous parler plus particulièrement du dispositif « Jeunes », car c'est de celui-ci dont le sujet de mon mémoire est issu.

5) Le dispositif « Jeunes » :

5-a) Le cadre légal :

- La loi n°92.722 du 29 juillet 1992 portant adaptation de la loi n°88.1088 du 1^{er} décembre 1988 relative au revenu minimum d'insertion et à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et professionnelle ;
- Le décret n°93.671 du 27 mars 1993 relatif au fond d'aide aux jeunes en difficulté ;
- La circulaire n°93.25 du 25 juin 1993 prise en application du décret n°93.671 ;
- La loi n°2004.809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales ;
- La loi n°2008.1249 du 1^{er} décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion ;
- Le règlement intérieur du fond départemental d'aide aux jeunes (FDAJ) des Alpes-Maritimes en vigueur.

Une convention est signée chaque année entre le Conseil Général des Alpes-Maritimes et l'association SAVA depuis 2008.

5-b) L'objet de la convention :

De part cette convention, le dispositif « Jeunes » doit mener des actions d'accompagnement social en faveur d'au moins 100 jeunes de 18 à 25 ans, marginalisés, en voie ou en situation de grande exclusion sociale, familiale et institutionnelle et se trouvant sur les communes où SAVA établit ses actions.

Les objectifs de l'accompagnement social de ces jeunes viseront à :

- Etablir ou rétablir les jeunes dans leurs citoyennetés ;
- Aider les jeunes à créer ou restaurer des liens sociaux ;
- Préparer les jeunes à l'élaboration d'un projet professionnel.

Je suis donc chargé de ces accompagnements sociaux individualisés et je dois donc :

- Rechercher l'adhésion des jeunes pour construire avec eux un projet d'insertion sociale approprié à leurs situations et le formaliser dans un contrat type ;
- Etablir, maintenir, développer ou restaurer le lien social entre les jeunes et leurs environnements ;
- Informer les jeunes des limites et possibilités de mon intervention et de sa durée ;
- Proposer une prise en charge correspondant aux situations des jeunes en mobilisant les outils professionnels autour des jeunes (mission locale, CSAPA, service de police, de justice...).

Je deviens donc le référent social principal pendant la durée du contrat, et j'évalue et réajuste si nécessaire le projet avec les autres intervenants. J'établis donc une liaison fonctionnelle avec l'ensemble des services existants et je suis le garant de la continuité et de la coordination des différentes interventions.

Je dois établir une relation d'écoute, de soutien, de conseil et de médiation pour développer les potentialités et ressources personnelles des jeunes.

5-c) La prise en charge d'un jeune :

Tout au long de l'année mais surtout pendant la période estivale qui cours dans la région Provence Alpes Côte d'Azur (PACA) de début mai à fin septembre, beaucoup de jeunes adultes arrivent sur le territoire. Ces jeunes, venant de la France entière mais aussi de pays de l'Union Européenne (UE) et même hors UE, se retrouvent plus ou moins vite en situation précaire, sans ressources. Pour beaucoup d'entres eux il s'agit d'une situation passagère car ils trouvent un travail saisonnier, rémunéré officiellement ou non. D'autres repartent sur leur région d'origine et le voyage est d'ailleurs souvent financé par l'aide sociale. Par contre, certains restent sans solutions, soit parce qu'ils n'ont pas ou plus de ressources sociales ou familiales dans leur région d'origine, soit parce qu'ils sont déjà engagés dans des parcours de ruptures, aggravées par des spirales addictives.

Le jeune peut être repéré par un travailleur social de l'association où je travaille, par un conseiller de la mission locale, par un travailleur social des MSD (maisons des solidarités départementales) ou du CCAS (centre communal d'action sociale), par toutes associations ou toutes personnes en connaissance de jeunes en difficultés.

La demande de prise en charge par un travailleur social de MSD ou CCAS ou par un conseiller de la mission locale doit être formalisée au moyen d'une fiche de liaison. Pour les autres personnes, il suffit juste que le jeune se déplace directement à mon bureau, à Antibes.

J'accueille le jeune, j'établis un diagnostic social et je formalise un projet d'accompagnement social à l'aide d'un contrat pour une durée de 3 mois renouvelable maximum 2 fois. Ce contrat sera ensuite validé par la commission d'attribution du fond local qui siège à la mission locale.

Une fois par mois a lieu une réunion de concertation au siège de la mission locale qui permet de déterminer le ou les intervenants adaptés à la problématique du jeune, et les moyens à mettre en œuvre pour son accompagnement.

II. La situation :

J'ai décidé de vous parler du jeune Artur, âgé aujourd'hui de 26 ans, en vous retraçant son parcours de vie puis une situation éducative que j'ai eu avec lui qui m'a amené au sujet de réflexion de ce mémoire.

1) Anamnèse :

Artur a quitté son pays natal, la Pologne, à l'âge de 18 ans en rompant tous liens avec sa famille.

Dans l'errance, il a traversé plusieurs pays d'Europe, s'installant progressivement dans une importante marginalisation.

Le 10 novembre 2011, il est orienté par l'urgence sociale en raison de son âge (24 ans) vers le dispositif « jeunes » de ma structure. Je le reçois à mon bureau le 15 novembre. On fait le point sur sa situation et l'on décide de travailler avec le dispositif AAVA pour se remettre dans le bain de l'emploi et pour chercher un projet d'insertion professionnelle.

Le 5 décembre, il intègre le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) dans la structure collective.

Malgré, trois à quatre rencontres hebdomadaires, Artur et moi, avons du mal à engager un travail de fond sur ses difficultés présentes et ce qui a pu les générer dans son parcours de vie.

2) La situation éducative :

Après une semaine de congés, le lundi 3 janvier 2012, j'ouvre ma boîte mail professionnelle et je découvre un mail d'Artur, je cite :

« FAIT LE 28 DECEMBRE 2011

A ANTIBES A 22H30

ARTUR

UN BEAU JOUR JE SUIS NE LE VINGTS ET UN JUIN 1987 C'ETAIS UN VENDREDI MATIN EN POLOGNE C'EST UN JOUR QUI ETE TROPS BEAU POUR MA MERE. EN 1988 JE ME SUIS FAITS MARTYRISER PAR UN INDIVIDUS QUI ETE LE PERE DE MA SŒUR MA MERE PRIS DE PANIQUE ELLE A TELEPHONER A LA POLICE ET ELLE A PORTER PLAINTTE CONTRE LUI AU DEPART ELLE NE VOULAIT PAS C'EST MA GRAND-MERE QUI LA FAIT ET LUI NE LA PAS SUPPORTER ET C'EST MIS A BOIRE A

PRENDRE DE LA DROGUE PUIS LA FRAPPER A BALANCER LA TELE PAR LA FENETRE EST ELLE ET TOMBER SUR UNE VOITURE DE LA POLICE EN DISANT ALLES VOUS FAIRE FOUTRE RETOURNER DANS VOTRE POULAILLES OU JE DESCANT AVEC LE COUTEAU DE CUISINE. EN 1989 REBELOTTES PARIEIL MAIS CETTE TE FOIS JE ME SUIS RETROUVE A L'HOPITALE EN SERVICE PEDIATRIE ET JE ME SUIS RETROUVE 4 FOIS DANS LE COMA JUSQU'ANT FIN D'ANNEE DE 1989 EN. 1990 C'ETAIS MON PLUS BEAU JOURS DE MA VIE NAISSANCE DE MA PETITE SŒUR ET LA RIEN EU. EN 1991 J'ETAIS PLACES DANS UN FOYER POUR ENFANTS JE SUIS RESTES PENDANT UN ANS. EN 1992 J'ETAIS PLACER PAR LA JUGE DANS UNE FAMILLE D'ACUEILLE A L'AGE DE CINQUE ANS EST JE SUIS RESTER JUSQU'A MES 16ANS.PUIS J'AIQUITER LA FAMILLE D'ACUEILLE POUR ME RETROUVER A NOUVEAU DANS UN FOYER MAIS CETTE FOIS POUR ADOLESCENT TOUJOUR EN POLOGNE JE SUIOS RESTER PENDANT UN ANS ET DEMIS ARIVER A MES 17ANS JE SUIS PARTI DU FOYER DE L'ADOLESCENT ET JE SUIS REPARTIE CHEZ MA MERE PENDANT UN ANS ET DEMI JE SUIS REPARTI DE CHEZ ELLE JE NE M'ENTENDAIS PLUS AVECMA MERE ET J'AIS NAVIGUER ENTRE DE EAUX ET JE ME SUIS DEBROUILLER TOUS SEUL POUR VENIR DANS LES ALPES MARITIMES DEPARTMENT 06 ET J'AIS TROUVER UNE PLACE DE BOULOT ET D'HEBERGEMENT EN PRIME UN PETIT REVENUE DE PECULE...ETC GRACE A TOI »⁵

Lorsque que revois Artur, le lendemain, un véritable dialogue s'installe immédiatement entre nous. L'utilisation de la messagerie Internet lui a permis de mettre des mots sur toutes les souffrances de son parcours de vie. Il a su trouver un moyen d'avoir une relation duelle avec moi sans les inconvénients du regard de l'Autre ni la gêne de supposer le jugement d'autrui. Par ce biais, il a créé du lien social.

Par la suite, tout au long de son accompagnement et progressivement, nous travaillons les freins qui le pénalisent, (emploi, addiction, hébergement...) afin de créer les conditions qui permettront d'assurer une ouverture sur l'extérieur et une insertion pérenne. Régulièrement, j'utilise l'ordinateur de mon bureau pour montrer à Artur comment faire ses démarches administratives (déclaration Pôle Emploi, recherche de formation, d'appartement...).

Quelque temps plus tard, Artur viens me voir et me dit : « tu crois qu'avec Internet je peux reprendre contact avec ma famille ? » Je lui réponds que je pense que cela est possible à condition que eux aussi aient un accès à Internet ; puis il faut soit connaître l'adresse mail de sa famille, soit les chercher dans les différents réseaux sociaux qui sont sur Internet

⁵ Texte intégral, présentation, police de caractère et orthographe d'origine.

(possibilité seulement si eux même se sont également inscrit) mais que même en franchissant ces étapes, il faudra que sa famille veulente bien lui répondre.

Artur ajoute : « En plus, j'aimerais changer mes amis. Ceux que j'ai maintenant c'est des gars de la rue, et ils ne veulent pas s'en sortir comme moi. Tu crois que l'on peut aussi se faire de nouveaux amis sur Internet. »

Il sort de sa poche un Smartphone et continue de me parler : « Maintenant que j'ai Internet sur mon téléphone, je peux tout faire non ? »

III. Le questionnement, la problématique et les hypothèses :

1) Les questions que me pose cette situation :

- Que peuvent faire Artur et d'autres personnes en situation d'errance avec les TIC : courriel, démarches administratives, jeux en ligne, produits culturels gratuits (musique, film, etc.), réseaux sociaux, blogs et sites d'informations sur les drogues... finalement la même chose que n'importe quel autre jeune du même âge ?
- Sauf qu'il n'y a pas toujours de regard bienveillant, il n'y a pas toujours le recul nécessaire pour juger les informations (comme pour n'importe qui d'autre aussi).
- Peut-on penser des actions de préventions spécifiques aux situations particulières des publics en errance comme les actions d'éducation à Internet en direction des jeunes « ordinaires » ?
- Faire de la prévention, par exemple : on ne montre pas tout, et tout ce qui est dit n'est pas forcément vrai...
- Peut-on se servir de cet outil pour entrer en relation avec eux ? En créant des blogs, des messageries rien que pour eux, où ils peuvent questionner, se confier, parfois plus facilement qu'en face à face, et aussi dans les temps plus adaptés à leurs rythmes de vie quand les mots sortent plus facilement quand ils sont seuls et ne sont pas vus par les groupes (nuit, moment de crise, moment de solitude...).

2) D'où la problématique centrale de ce mémoire :

En quoi les Technologie de l'Information et de Communication (TIC) peuvent – être un outil éducatif dans les projets d'insertion des jeunes en errance ?

3) Mes hypothèses de travail :

- Tous les jeunes sont influencés par ces nouvelles TIC (NTIC),
- Le monde virtuel est une échappatoire à ce qu'ils vivent vraiment,
- L'échange est facilité car les TIC font office de tiers,
- Les TIC sont des points de repères accessibles partout et tout le temps.

IV. Approche théorique :

1) Définition de l'errance des jeunes :

Avant d'entrer dans le vif du sujet des TIC, il est important pour moi de définir ce que j'entends par « jeunes en errance ».

D'une part le mot « jeune » est la tranche d'âge pour laquelle mes actions sont financées, à savoir des personnes majeures, de 18 à 25 ans.

D'autre part, il convient de définir le terme « errance ». Le mot errance vient du verbe *errer*, issu du bas latin *iterare*, voyage, marcher, « aller ça et là, à l'aventure ». De nos jours, ce terme se rapporte plutôt au verbe synonyme latin *errare*, qui signifie plutôt « *faire fausse route, s'égarer, se tromper* »⁶. L'errance définie ainsi peut s'apparenter à un processus durant lequel une personne est à la recherche de quelque chose en se trompant de chemin. Mais cette approche ne suffit pas, car elle nomme seulement l'errance comme une erreur alors qu'il y a une dimension itinérante à la recherche d'une certaine réalité de la vie.

⁶ PINOCHE Jacqueline, *Dictionnaire étymologique du français*, Edition Le Robert, 1987

Cependant, ce n'est à mon sens ni une situation irréversible, ni un choix de vie revendiqué, à quelques exceptions près, notamment ceux que l'on nomme les « voyageurs » dans les publications internationales et les « nomades » plus particulièrement en France.

Ceux-ci ne se distinguent pas des errants dans leur aspect vestimentaire, ni dans la présence récurrente d'animaux de compagnie, ni par la précarité de leurs moyens d'existence. On peut observer toutefois leurs penchants pour les voyages en petits groupes plutôt que seuls. On y retrouve à peu près les mêmes tranches d'âges. Leurs groupes sont en revanche constitués de jeunes issus souvent de milieux plus favorisés, ayant une culture générale plus conséquente. Ce groupe n'est homogène ni dans ses aspirations existentielles ni dans son rapport à l'usage de produits psycho actifs.

Les « nomades » se caractérisent plutôt par une marginalité assumée et parfois même choisie. Les jeunes appartenant à ce groupe revendiquent, dans leur grande majorité, leur appartenance à un univers contre-culturel, relevant le plus souvent d'univers musicaux bien précis (Techno, punk voire hippie) remettant en cause le mode de vie dominant. Cette contestation se réalise en général dans un cadre collectif voire communautaire et peut s'exprimer à travers la réalisation de projets culturels alternatifs (organisations de rave-parties, squats artistiques ou performances éphémères, artisanat), ou de combats alternatifs et on les retrouve alors dans des actions comme par exemple l'occupation du site de Notre-Dame-des-Landes.

Les jeunes appartenant à cette population sont le plus souvent mobiles, migrant en fonction des événements festifs ou d'opportunités de travail saisonnier comme les vendanges, la cueillette des fruits, en somme toutes activités intermittentes permettant de subvenir aux besoins primaires.

La particularité de ce groupe tient dans le déplacement géographique comme but et comme mode de vie. Leur credo est que le nomade arrive d'ailleurs et a pour projet de repartir. Il se définit en transit.

L'intérêt pour mon propos de la description de ce groupe particulier est que celui-ci utilise couramment et de longue date des moyens de communication sophistiqués comme les TIC.

Des blogs sont régulièrement consultés et mis à jour informant chacun des points de chutes, des opportunités et des lieux où des actions sont en cours.

On peut même formuler l'hypothèse que se sont les moyens virtuels que sont les TIC qui assurent la cohésion et l'organisation formelle de ces communautés de personnes.

Pour en revenir à la définition de l'errance, de ce que j'ai pu observer dans mon expérience professionnelle et lors de mes stages hors employeur avec des professionnels travaillant autour des jeunes adultes en « *grande précarité* »⁷, il est difficile de définir clairement l'errance des jeunes étant donné la diversité des situations et l'hétérogénéité du parcours des jeunes. Une définition pour chaque situation pourrait être alors trouvée.

François Chobeaux qui coordonne le réseau « Errance » aux Centres d'Entraînement aux Méthodes d'Education Active (CEMEA) définit l'errance ou plutôt la vie d'errant comme une vie qui « *n'a en fait rien d'exotique ni de folklorique, et rien qui puisse laisser penser qu'un réel mode de vie, une culture, sont en train de naître. C'est une vie morne, sans joie, dégradante, suicidaire. C'est un enfermement dans une souffrance individuelle et dans une absence totale de sens dont l'analyse ne fait pas apparaître actuellement d'issue positive, si aucune intervention d'accompagnement de fond n'est construite auprès de ces jeunes qui ne demandent rien* »⁸. Dans ce livre, François Chobeaux parle de l'errance qu'il nomme « *active* », c'est-à-dire de jeunes adultes (mais aussi d'adolescents) qui mènent et revendiquent un style de vie en marge de la société.

Une autre définition est donnée par une mission de l'Inspection Générale aux Affaires Sociales (IGAS) en 2002 qui dit : « *L'errance définit la situation de personnes pauvres sans domicile et en rupture de lien. Le sans domicile se caractérise par l'absence de logement durable. La notion de rupture s'applique aux parents, famille, les éducateurs, les adultes en général.* »⁹

J'ai pu constater tout au long de mes 6 années d'expériences professionnelles, que l'errance n'est pas systématiquement un enfermement de l'individu dans une souffrance ne demandant plus rien car régulièrement, ces jeunes que j'accompagne me font part de cette souffrance, d'être à la rue dans le froid, de leurs relations conflictuelles avec leurs familles, de ne pas trouver de place stable en foyer et de leur volonté de ne pas se laisser aller et de pouvoir bénéficier d'un point de repère fixe. Ils me disent également que ce repère, ils le trouvent avec leurs « amis » avec qui ils sont en relation grâce notamment à Internet.

⁷ Article *Les jeunes en situation de grande précarité*, www.social.gouv.fr

⁸ CHOBEAUX François, *Les nomades du vide*, Edition La Découverte, 2004, p.59

⁹ CHAZY Olivier, *Données sur l'errance des jeunes*, DGAS, 2005

2) Approche historique et contexte actuel des TIC :

Après avoir défini les termes « jeunes en errance », j'ai choisi de montrer l'évolution des comportements que nous avons eus vis-à-vis des TIC et la place qu'ils ont actuellement.

Pour se rendre compte de cette évolution et de l'importance que les TIC ont pour la population française, je prends pour référence deux livres de Gérard Mermet : *Francoscopie 2007*¹⁰ et *2013*¹¹.

La généralisation de l'arrivée des outils numériques dans les ménages français date de la fin des années 80, début des années 90. L'ordinateur, par exemple, entre dans 10% des ménages en raison de son coût et d'un grand nombre d'appareil évoluant sur des systèmes d'exploitation différents.

La véritable révolution numérique a lieu au cours de ces 15 dernières années. En effet, le taux d'équipement en ordinateur passe de 27% en 2000 à 78% en 2011. Le nombre de foyers connectés à internet passe de 12% en 2000 à 75% en 2011.

Autre chiffre impressionnant, c'est l'équipement en téléphone portable : puisqu'il passe de 34% des français en 1999 à 95% en 2009.

Au cours de mes différentes recherches sur le sujet des TIC et des jeunes en errance, j'ai appris l'existence d'une équipe de prévention spécialisée de Rennes. Cette équipe a travaillé à la réalisation du projet « *PREV'ENTIC* » afin de continuer leurs actions de prévention spécialisée « *sur le nouvel espace public des jeunes* »¹².

Autre lieu insolite où des squatters se retrouvent, c'est le « Loop », qui est une salle informatique itinérante dans un squat sur Paris. Dans cet espace, les squatters se retrouvent pour partager, s'entraider, réparer leur matériel et faire des expériences avec du matériel informatique qu'il relie à Internet par l'intermédiaire de différents réseaux Wifi gratuit. Cet espace bouge régulièrement de squat en squat, afin de pouvoir rester indépendant de toute

¹⁰ MERMET Gérard, *Pour comprendre les Français, Francoscopie, 2007*, Edition Larousse, 2006

¹¹ MERMET Gérard, *Francoscopie, Tout sur les Français 2013*, Edition Larousse, 2012

¹² AVRIL Pierre, *PREV'ENTIC*, Consultable sur Internet : <http://www.calameo.com/read/000592659cc5a4ac6d355>

autorité. Le lieu de la salle est donné au membre de cette communauté par l'intermédiaire de messages utilisant un langage connu uniquement des initiés.¹³

Ayant ces éléments, j'ai souhaité apporter plus de précision sur le public que j'accompagne au quotidien, les jeunes en errance et leurs pratiques des TIC. Pour cela, j'ai créé une enquête intitulée « Internet et moi ».

3) Mon enquête « Internet et moi » :

L'enquête que j'ai menée, a été créée grâce aux différents échanges que j'ai pu avoir avec François Chobeaux, sociologue et auteur de plusieurs livres sur les jeunes en errance dont *Intervenir auprès des jeunes en errance*¹⁴ ou *Les nomades du vide*¹⁵, et de sa collègue Marie-Xavière Aubertin, sociologue. Une partie de cette conversation a été diffusé dans le bulletin 1-2013¹⁶ du réseau Errance.

Un questionnaire a ensuite été diffusé par l'intermédiaire du réseau Errance du CEMEA coordonné par François Chobeaux, auprès des différentes structures inscrites dans ce réseau sur tout le territoire français.

J'ai pu grâce à cette enquête, faire un constat sur l'équipement et les usages des TIC par le public des jeunes en errance mais aussi de leur désir vis-à-vis de cette technologie.

152 jeunes en errance ont participé avec une proportion de 77,6% d'hommes et de 22,4% de femmes, ayant, pour la majorité (61,1%) entre 18 et 25 ans.

J'ai tout de suite été impressionné par certains chiffres :

- Le taux d'équipement est très élevé, en effet 80,8% d'entre eux possèdent un Smartphone et 75,6% ont une tablette.

¹³ Information donnée en aout 2011 par un jeune que j'ai accompagné, plus tard confirmé par le reportage de RIVIERE Antoine diffusé le 17 février 2012 sur la chaine Game One : *Cyber Story*.

¹⁴ CHOBEAUX François, *Intervenir auprès des jeunes en errance*, Edition La Découverte, 2009

¹⁵ CHOBEAUX François, *Les nomades du vide*, Edition La Découverte, 2004

¹⁶ Téléchargeable sur : http://www.cemea.asso.fr/spip.php?article6652&var_mode=calcul, *Bulletin 031-2013 (2013-2)*

- Les équipements mis à la disposition des bénéficiaires sont très utilisés, en effet 87,4% des jeunes en errance les utilisent. Lors de mes échanges avec Marie-Xavière Aubertin, j'ai pu apprendre que certaines structures doivent mettre en place un système de réservation avec un temps limité afin que chacun puisse utiliser les ordinateurs mis à disposition.
- 91,3% des jeunes en errance utilisent Internet à la fois pour faire leurs démarches (emploi, logement, impôt...) et pour leurs loisirs (jeux, réseaux sociaux...), 78,8% d'entre eux ont souhaité préciser qu'ils avaient un profil Facebook.
- Il faut noter également que 94,1% d'entre eux possèdent une adresse mail.

En fin de questionnaire, j'ai voulu savoir si les TIC étaient utilisés dans le cadre de leur accompagnement social. La majorité d'entre eux répondent « jamais » (63,7%), mais lorsqu'on leur demande si ce serait utile que leur référent social soit connecté, 86,7% d'entre eux répondent « oui pour continuer à communiquer avec lui ».

Fort de ce constat, je pense qu'il convient de s'intéresser un peu plus à ce que les TIC apportent, pour mieux comprendre l'intérêt que ces jeunes en errance leur portent.

4) Les apports des TIC :

Les TIC ont fait une entrée impressionnante dans nos vies quotidiennes. Leur facilité d'utilisation, leur portabilité et leur solidité (tous ces éléments continuent de s'améliorer de jour en jour), leur ont permis de s'imposer à nous, parfois sans que l'on s'en rende compte.

Les TIC permettent, de nos jours, de faire énormément de choses. En voici une liste non exhaustive, prise dans les caractéristiques techniques des derniers Smartphones à la mode :

- Téléphoner partout dans le monde et ce où que l'on soit en appel classique ou en vidéo conférence.
- Envoyer des messages écrits, photos et vidéo.
- Prendre des photos, avec des techniques et des logiciels autrefois réservés à des professionnels.

- Faire des vidéos en haute résolution et faire des montages vidéo.
- Utiliser son téléphone pour savoir où l'on est, créer des itinéraires pour aller vers des lieux inconnus en utilisant la technologie GPS (Global Position System).
- Ecouter, télécharger ou enregistrer sons, musiques, vidéos ou images sur Internet.
- Jouer de la musique.
- Surfer sur Internet.
- Gérer son agenda, en créant des rendez-vous, pouvoir mettre un rappel avec sonnerie.
- Acheter et lire des livres.
- Télécharger des applications qui permettent faire tellement de choses qu'il est impossible de toutes les lister mais qui peuvent être utilisées dans tous les domaines de nos vies quotidiennes (santé, loisir, relation avec les administrations, sport, tout type d'achat, réseaux sociaux, conduite auto/moto...)

Autrement dit, toutes ces applications numériques sont intégrées à nos quotidiens à la fois sociaux, professionnels et personnels. Quelque soit sa passion, ses envies, sa profession, son statut social, sa culture, son âge, etc., on peut trouver quelque chose qui s'y réfère. Ce dernier composant explique en grande partie, pourquoi les jeunes, mais pas seulement, ont un attrait pour ces technologies.

Ces applications ont pour objectif de nous aider au jour le jour, cependant comme tout produit, elles possèdent des limites et des risques.

5) Les limites et les risques liés aux TIC :

En tant qu'éducateur spécialisé, il convient de connaître les limites et les risques que peuvent prendre les bénéficiaires dans leur utilisation des TIC. Je vais donc en dresser une liste, non exhaustive comme pour les apports.

5-a) Le risque de dépendance :

Lorsqu'une personne passe trop de temps à jouer, à utiliser très souvent les TIC, il s'agit dans la majorité des cas d'un problème moderne d'éducation, comme celui de l'abus de télévision.

La dépendance aux TIC est une pathologie très rare et grave qui ne concerne qu'une infime minorité de personnes (jeunes et moins jeunes) qui peinent à se déconnecter. Apprendre à distinguer un usage excessif et une pratique pathologique est essentiel.

Une personne peut être considérée comme dépendante à partir du moment où sa pratique, tout comme une personne addictive à un produit (stupéfiants, alcool...), prend le pas sur les autres activités et l'isole, qu'il en souffre mais n'arrive pas à changer son comportement. La dépendance touche surtout des personnes fragiles, souvent timides ou vulnérables, qui manquent de confiance en eux.

J'ai participé en 2011 à une conférence du réseau « Addiction GT06 » qui regroupe les différents acteurs de la lutte contre les addictions du département des Alpes-Maritimes. Le thème de cette conférence était la « cyberdépendance ». Le docteur Régis Steiner, psychiatre au centre hospitalier de Briey en Meurthe et Moselle, disait en se référant à Marc Valleur¹⁷ : *« La dépendance aux jeux vidéo s'explique souvent par une volonté du jeune de réussir là où il échoue dans la vraie vie. S'il subit une pression de ses parents pour être le meilleur, s'il traverse une période difficile ou s'il se sent exclu (comme c'est souvent le cas dans un divorce), il peut se réfugier dans les jeux vidéo pour se rassurer. Ses efforts y sont récompensés par des résultats et cela lui semblera plus juste que dans la vraie vie. Le jeune est maître de son destin virtuel, ce qui n'est pas toujours le cas dans sa situation réelle. »*

Un jeune dépendant est irritable lorsqu'il ne joue pas, il joue parfois sans autorisation et en cachette, il est totalement absorbé pendant son jeu, manque ses rendez-vous pour ses démarches (sa classe pour les personnes scolarisées), a de moins en moins d'amis, joue jour et nuit, ne parle plus avec les personnes qui l'entoure ou alors uniquement de jeu, tente régulièrement d'arrêter mais n'y parvient pas et retourne jouer avec un sentiment de culpabilité, néglige, dans certains cas sévères de manger ou de se laver.

¹⁷ Marc Valleur, psychiatre et médecin en chef à l'Hôpital Marmottan

« Dans une enquête de février 2012 (Mingle Trend), 22% des Français de 15 ans et plus affirmaient qu'il leur serait impossible de passer plus d'une journée sans téléphone portable (34% parmi les 15-19 ans) et 29% le pourraient difficilement. 46% des personnes équipées d'ordinateur portable ou d'une tablette tactile déclarent l'emporter en week-end ou en vacances ; 41% disent ne pas pouvoir se passer d'Internet plus de quelques jours (Crédoc, décembre 2011). Il n'est donc pas exagéré dans certains cas de parler d'addiction à la technologie. »¹⁸ De même, 75,5% des jeunes en errance qui ont participé à mon enquête indiquent qu'ils vont sur Internet au moins une fois par jour.

La cyberdépendance reste relativement marginale auprès du public jeune en errance car ils ne peuvent passer suffisamment de temps devant leur écran en raison du coup de la connexion, du prix de certains jeux et des conditions de survie qu'ils leur sont imposés. Cependant, j'ai pu voir des exceptions au cours de mon expérience professionnelle, comme ce jeune qui s'est retrouvé à la rue après avoir battu sa mère qui lui avait coupé la connexion Internet et qui utilisait l'argent qu'il obtenait en faisant la manche pour payer des parties de jeux dans un cybercafé, ou encore cet autre jeune qui a continué à jouer sur sa console alors qu'autour de lui, dans la salle commune de l'accueil de jour, une bagarre générale était en cours.

Les critères importants à retenir afin de savoir si l'interaction entre l'humain et la technologie devient un problème :

- Prédominance : le comportement ou l'activité occupe une place prédominante.
- Modification de l'humeur : conséquences du comportement ou de l'activité (p. ex. impression d'apaisement, d'être engourdi).
- Tolérance : besoin d'augmenter les quantités pour obtenir les mêmes effets (p. ex. heures consacrées à l'activité, montant d'argent plus élevé pour les gageures).
- Symptômes de manque : sensations désagréables ressenties lorsqu'il y a cessation ou réduction dans la fréquence, la durée ou la quantité (p. ex. irritabilité).
- Conflits : p. ex. entre le milieu de travail, le réseau social, la vie familiale et l'individu.
- Rechute : Revenir aux mêmes comportements après avoir tenté de les réduire ou de les cesser.

Ces critères en somme, sont les mêmes que ceux présents pour toute addiction.

¹⁸ MERMET Gérard, *Franco-scopie, Tout sur les Français*, Edition Larousse, 2012, p.15

5-b) L'exposition à des contenus que la morale réproouve :

Lorsque l'on navigue sur Internet, il n'est pas rare de tomber accidentellement sur des images violentes ou pornographiques. Ces visions s'impriment inconsciemment dans nos cerveaux et peuvent pour des personnes en difficulté avoir des conséquences pathogènes sur leur développement psychique.

→ La violence :

Certains jeux vidéo (combat, tir à la première personne...), normalement interdits aux mineurs, comportent des scènes où l'on oblige le joueur à avoir un comportement violent pour pouvoir gagner. La plupart des joueurs font parfaitement la différence entre le réel et le virtuel. Mais lorsque le joueur joue sous l'emprise de produits, son discernement réel-virtuel peut être altéré. J'ai accompagné, par exemple, un jeune qui tout en fumant du cannabis jouait à un jeu où il devait s'infiltrer dans des bases ennemies afin de les saboter. Après sa partie terminée, il est allé dans un dépôt de bus et a dégradé environ 10 bus pensant être encore dans le jeu. Il a pris conscience de son geste seulement le lendemain, lorsqu'il s'est réveillé en garde à vue.

Il existe également des sites qui montrent des images réelles d'accidents, de tortures ou de mutilations. Beaucoup de gens considèrent ces sites comme inoffensifs, l'équivalent en ligne d'un film d'horreur. Sur ces sites, on peut observer de nombreuses images violentes qui sont censurées à la télévision. L'impact de ces images sur la construction psychologique de la personnalité des jeunes peut leur faire surévaluer la violence dans la réalité. Les jeunes en errance sont déjà au contact d'une partie de cette violence en raison de leurs conditions de vie. Ils peuvent par conséquent avoir une vision négative de l'avenir et une tolérance plus grande à l'égard de comportements agressifs qu'ils prendront comme une norme sociale et trouveront injustes les sanctions que la justice apporte vis-à-vis de ces comportements.

→ La pornographie :

Lorsque l'on navigue sur Internet, des contenus à caractère pornographique peuvent s'afficher inopinément à l'écran via des moteurs de recherche, des spams (messages publicitaires envoyés massivement) ou même des téléchargements de vidéos.

La majorité des sites à caractères pornographiques ont une page d'avertissement très facilement contournable (en général, à la question, « avez-vous plus de 18 ans », il suffit de cliquer sur « oui » affiché en vert comme pour les feux tricolores).

Confrontées à ces visions d'actes complètement dépourvus de sentiments, certaines personnes finissent par concevoir les rapports sexuels uniquement comme une recherche de performance et non plus comme un acte d'amour.

Pour ces deux aspects (violence et pornographie), les autorités françaises se heurtent au fait qu'Internet s'affranchit des contraintes légales par l'aspect international du web. Les autorités françaises n'ont pas le pouvoir de faire fermer des sites hébergés dans d'autres pays où la législation est plus souple.

5-c) Le problème de la publicité :

La publicité sur Internet est omniprésente. Elle est envahissante et plus ciblée que sur les autres médias (radio, télévision, magazine...). Par exemple, lorsqu'on effectue une recherche sur un moteur de recherche, ce sont les liens sponsorisés qui apparaissent en premier. Toute la difficulté est de faire la différence entre un contenu informatif et un contenu publicitaire.

Les tactiques déployées sont aussi de plus en plus actives : marketing viral (on demande au prospect de faire suivre la publicité à ses contacts), publicités personnalisées dans les jeux vidéo, démarches participatives, etc.

Le jeune en errance supplante sa vision de la vie sociétale classique par ses représentations induites par la publicité. Il est souvent le héros solitaire de la publicité qui n'hésite plus à s'adresser directement à lui.

Ces techniques de marketing sont d'autant plus efficaces que les jeunes en errance sont vulnérables par leur manque d'information ou de recul sur la réalité de ce qu'ils sont en train de vivre.

Plusieurs éléments concourent à ce résultat : Internet fait partie de la culture des jeunes, « *Les 15-24 ans sont nés avec les technologies numériques* »¹⁹ ; la publicité est encore très peu règlementée sur Internet ; le recours à des technologies sophistiquées facilite la collecte de données personnelles et permet de cibler ensuite plus précisément et individuellement les personnes par le biais de messages personnalisés ; enfin, souvent partis très jeunes de chez leurs parents, les jeunes en errance n'ont pas eu le regard bienveillant d'un adulte de référence.

5-d) Le risque de désinformation :

Le web véhicule de nombreuses informations douteuses et sans valeur car n'importe qui peut y diffuser ses théories personnelles. Cette désinformation peut prendre de multiples aspects : sites diffusant ouvertement des propos diffamatoires ou haineux, sites commerciaux où l'on fait passer de la publicité pour de l'information, pages personnelles où quiconque peut présenter ses simples opinions comme des faits, sites parodiques qui induisent volontairement ou non l'internaute en erreur (comme par exemple le site Gorafi devenu célèbre pour avoir trompé Madame Christine Boutin sur un projet de loi sur la famille), les fausses rumeurs par des mails largement diffusés qui informent sur de prétendus virus, les procédés bidons pour faire fortune, légendes urbaines, etc. Le plus célèbre d'entre eux reste le site Wikipédia où chaque particulier réécrit l'Histoire à sa mesure et selon ses convictions et ces "informations" représentent la vérité tant que quelqu'un d'autre ne les a pas modifiées.

Avec les TIC, on assiste à une multiplication des sources d'informations. Ce phénomène est à double tranchant : d'un côté, un regard neuf et original est porté sur l'information ; mais de l'autre, la subjectivité et les risques d'erreur sont renforcés du fait de l'absence de croisement des sources. D'autre part, de nombreux sites fondent leur succès sur la méfiance à l'égard des médias « officiels ».

5-e) Le risque de divulgation de ses données personnelles :

De nombreuses personnes croient encore que les données qu'ils mettent dans les blogs, réseaux sociaux, forums de discussion, restent, comme dans un journal intime, secrets. Ces personnes n'ont pas conscience que ce sont des sites Internet donc accessibles à tous et pour longtemps.

¹⁹ MERMET Gérard, *Francoscopie, Tout sur les Français*, Edition Larousse, 2012, p.145

De nombreuses photos qui sont diffusées sur le net de façon incontrôlable, expose les personnes au regard de tous. Il est difficile de faire respecter le droit à l'image lorsque les éditeurs de contenus se comptent par millions, malgré le travail de la Commission Nationale de l'Internet et des Libertés (CNIL) qui cherche à protéger l'intimité des personnes.

De nos jours, il est de moins en moins rare que les employeurs éventuels utilisent les moteurs de recherche et les sites communautaires pour évaluer les personnes qu'ils recrutent.

5-f) Les risques pénaux vis-à-vis du téléchargement illégal :

Depuis le passage au numérique, des médias comme la musique, les vidéos, les textes ou les images sont devenus « *facile à stoker, à reproduire et à partager sur Internet.* »²⁰. Cependant, tous ces partages ne se font pas par l'intermédiaire de sites légaux. Selon le droit de la propriété intellectuelle, toute création d'une personne est protégeable dès lors qu'elle est originale. Il faut donc, pour pouvoir le télécharger légalement soit payer des droits d'auteurs, soit en avoir l'accord de l'auteur. L'achat d'un support physique, comme un disque, ne donne en aucun cas droit à sa copie en nombre mais à une copie privée (généralement un exemplaire) et à sa diffusion sur Internet.

L'Hadopi (Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des droits sur Internet) créée par la loi création et Internet du 12 juin 2009 dite « loi Hadopi » a pour mission, entre autre, d'empêcher le téléchargement illégal. Les sanctions pour un Internaute fraudeur passent du simple avertissement par courrier et peuvent aller jusqu'à trois ans de prison et 300.000 euros d'amendes.²¹

Cette mission a aujourd'hui évolué à Hadopi 2 et est dévolue au Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA), qui deviendra le régulateur de l'offre culturelle numérique.

²⁰ GIFFORD Clive, *Histoire de la révolution numérique*, Edition Gallimard Jeunesse, 2012, p.79

²¹ Source : www.hadopi.fr

5-g) Des risques pour la santé :

Lorsque l'on achète un produit numérique, on peut lire sur les notices : « Jouer aux jeux vidéos pendant plusieurs heures peut fatiguer vos muscles et articulations, vos yeux ou même irriter votre peau. » ou bien « l'utilisation prolongé de votre appareil a pleine puissance peut entrainer une surdité. » A haute dose, des problèmes de santé peuvent subvenir : tendinite, syndrome du canal carpien, trouble musculo-squelettique, fatigue visuelle, perte d'une partie de l'audition, crise d'épilepsie (pour les personnes photosensibles), etc. C'est pour éviter tout cela que les fabricants recommandent 10 à 15 minutes de pause toutes les heures. Mais qui lit cette partie de la notice ?

Avec l'évolution des TIC, notamment avec le « tout connecté », ce sont davantage les risques liés aux émissions d'ondes qui inquiètent les scientifiques et le grand public. Cependant, les différentes études réalisées par plusieurs laboratoires, sont en contradiction : là où certains disent il y a un risque, une autre étude dit qu'il n'y en a pas. L'Association Française de Sécurité sanitaire, de l'Environnement et du Travail (AFSET) préconise le principe de précaution en demandant aux utilisateurs de chercher tous les moyens de limiter l'exposition de ces ondes au niveau le plus bas possible : en utilisant un kit main-libre, en achetant des appareils de niveaux de débit d'absorption spécifique minimisés, etc.

5-h) La cybercriminalité :

Comme nous l'avons vu précédemment, nos sommes passés au tout numérique. Avec Internet, nous gérons nos comptes bancaires, exposons nos vies, nous communiquons avec le monde entier, les entreprises contrôlent leur production, les transports sont gérés par le numérique, de même des sociétés de gestion de parkings gèrent la surveillance et le fonctionnement de ceux situés en France et en Europe à partir de leur siège situé au Pays-Bas. Le monde réel et le monde virtuel sont à la fois différents et les mêmes en même temps.

La criminalité a comme nous tous également évolué et a souhaité être présente sur Internet pour essayer d'avoir une part du gâteau. « Certains, [...] profitent de cette fantastique ressource qu'ils ont au bout des doigts pour organiser des canulars, lancer des rumeurs ou publier des sites web pleins d'informations fausses. Certains utilisent le web et les messageries pour harceler ou intimider les gens. D'autres répandent des codes informatiques

malveillants ayant pour but d'endommager les ordinateurs, de voler des mots de passe ou l'argent des comptes bancaires de leurs victimes. »²²

Pour faire face à cela, les services de police ont mis en place le 15 mai 2000 avec le décret n°2000-405, l'Office Central de Lutte Contre la Criminalité liée aux Technologies de l'Information et de la Communication (OCLCTIC).

Après avoir vu les apports, les limites et les risques des TIC, je souhaite présenter les aspects éducatifs que ces technologies peuvent apporter dans un accompagnement avec des jeunes en errance.

6) Les aspects éducatifs des TIC :

L'usage des TIC en éducation spécialisée est actuellement peu développé dans l'accompagnement des personnes accueillies. Pourtant, c'est avec ces outils que l'éducateur spécialisé écrit les projets individualisés, les comptes-rendus de réunion, les demandes de prise en charge auprès de financeur, il les utilise également pour communiquer avec les collègues ou des partenaires avec les mails. Il convient de savoir que les TIC peuvent avoir des aspects éducatifs. Je vais dresser ici une liste de ces aspects.

Cette liste est bien sûr pas exclusive au champ de l'errance, elle est transversale auprès des autres champs de l'éducation spécialisée (handicap, social, etc.) et elle peut être complétée par des fonctionnalités plus spécifiques de ces différents champs comme par exemple : il existe des logiciels informatiques qui permettent à des personnes handicapées moteurs de lire, écrire, etc. : *« Le logiciel « Kindo » est un système de défilement automatique. Il permet de lire, écrire et calculer. Il permet aussi de se déplacer dans des bases de données telles des encyclopédies, de manier des images, des sons, des petits films vidéo... »²³*

6-a) L'ouverture vers l'extérieur :

Aujourd'hui, une très grande majorité d'entreprises, d'associations, les musées, les offices de tourisme, etc. sont présents et ont leurs sites sur le net. Une personne qui fait une recherche pour connaître ce qui se passe autour de chez lui peut rapidement trouver une activité (sociale, culturelle, sportive, etc.).

²² GIFFORD Clive, *Histoire de la révolution numérique*, Edition Gallimard Jeunesse, 2012, p.56

²³ ROMIER Guy, *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*, Edition ENSP, 2001, p.100

Les TIC répondent donc à cet envie de socialisation que peut avoir une personne seule, comme un jeune en errance, et de se sentir membre d'une communauté. « *Cette sociabilité à distance constituerait, dans un certain nombre de situations, un outil extrêmement puissant de remédiation contre l'isolement et la déliaison permettant de retrouver un sentiment d'appartenance à un collectif* »²⁴

6-b) Le TIC devient un tiers :

Certaines personnes ont parfois du mal à affronter le regard de l'éducateur spécialisé qu'il a en face de lui lors d'entretiens, quand bien même il est conscient que cet interlocuteur n'est pas là pour le juger sur son parcours ou sur ses pratiques, mais qu'il cherche juste à comprendre sa situation afin de l'accompagner dans son projet.

Les TIC peuvent apporter une solution, comme dans la situation avec Artur, en faisant office de tiers. En étant derrière son écran, le bénéficiaire peut se sentir libéré de toute pression sociale en ayant un sentiment de prise de distance vis-à-vis de son interlocuteur qui peut être possible soit juste par la présence de l'écran soit grâce à l'anonymat que l'on peut avoir en utilisant un pseudonyme.

Cette notion de distance entraîne donc un phénomène de désinhibition que Hubert Guillaud complète en énumérant d'autres spécificités du web :

- *L'anonymat (vous ne me connaissez pas)*
- *L'invisibilité (vous ne pouvez pas me voir)*
- *Le caractère asynchrone (vous le verrez plus tard)*
- *L'introspection (c'est juste dans ma tête)*
- *Le caractère dissociatif (c'est juste un jeu)*
- *Le fait de minimiser son autorité (tout est égal à un autre)*²⁵

Avec l'usage des TIC, une personne en marge, ayant perdu l'habitude de dialoguer peut donc s'exprimer plus facilement, plus librement et parler de comportements qu'il sait être difficile à

²⁴ MERCLE P., *Sociologie des réseaux sociaux*, Edition La découverte, 2011, cité par CARDOEN Aïcha et COLLARD Yves, *Facebook isole-t-il ou socialise-t-il ?*, mars 2012, <http://www.media-animation.be/Facebook-isole-t-il-ou-socialise-t.html>

²⁵ GUILLAUD Hubert, *Danah Boyd : ce qu'implique de vivre dans un monde de flux*, 6 janvier 2010, <http://www.internetactu.net/2010/01/06/danah-boyd-ce-quimplique-de-vivre-dans-un-monde-de-flux/>

assumer en face à face. Les TIC ont donc ouvert un espace de dialogue qui n'existait pas avant leur arrivée.

Cela s'est confirmé dans la situation d'Artur mais également pour 31,5% des jeunes en errance interrogés lors de mon enquête.

6-c) Les TIC permettent le lien social :

« La sociabilité est l'art du vivre ensemble. Elle rassemble toutes les manières conventionnelles d'interagir, grâce auxquelles les hommes d'une époque et d'une culture parviennent à ajuster les moments de la présence et de l'absence, les rythmes de l'échange et du silence. Les technologies de communication sont les instruments de la sociabilité, sur lesquels les hommes s'appuient pour développer des formes spécifiques dans l'art subtil d'entretenir le lien »²⁶. Les TIC représentent aujourd'hui ce qu'ont été les premières lettres ou les premiers téléphones, des moyens d'entretenir des liens sociaux avec son cercle d'amis, sa famille ou ses relations professionnelles. La nouveauté, réside dans le fait qu'il y a une notion d'immédiateté, de visibilité (à la fois dans sa disponibilité, sa présence sur le net et dans la possibilité de faire de la visioconférence) et d'ouverture vers des personnes que l'on ne connaît pas.

Cependant, au cours de mes différentes lectures, un point commun est apparu : le réseau social que l'on se crée sur le net est le prolongement de celui que l'on a dans le réel. *« un type de média social ne remplace pas un autre, mais plutôt, s'intègre dans un ensemble d'utilisation médiatique qui inclut des formes de communication en ligne et hors ligne »²⁷*

6-d) L'accès à l'autonomie :

Les TIC sont présents dans tous les aspects de la vie courante que cela se voit ou non. Apprendre à les repérer et avec très peu de connaissance de base, les TIC permettent d'être autonome dans bien des domaines. En voici quelques exemples, avec lesquels l'éducateur spécialisé peut travailler pour l'accession à l'autonomie des personnes qu'il accompagne.

²⁶ LICOPPE Christian, *L'évolution des cultures numériques*, Editions FYP, 2009, p.11

²⁷ QUAN-HAASE A. et YOUNG A. L., *Uses gratification of social media : a comparison of Facebook and Instant Messaging*, Bulletin of Science, Technology & Society, 30(5), 350-361, cité par CARDOEN Aïcha et COLLARD Yves, *Facebook isole-t-il ou socialise-t-il ?*, mars 2012, <http://www.media-animation.be/Facebook-isole-t-il-ou-socialise-t.html>

L'accès aux droits par exemple. Les administrations comme la Caisse d'Allocation Familiale (CAF), la sécurité sociale ou les impôts ont développé des sites internet permettant de faire ses démarches administratives. Il existe même un site qui regroupe l'ensemble des démarches possible par internet²⁸ (changement d'adresse, demande d'extrait d'acte de naissance...) et des sites pour chacune des administrations. Les services des impôts ont même développé une application pour Smartphone afin de faire sa déclaration d'impôts et d'effectuer les paiements.

Avec les TIC, on peut être autonome dans ses déplacements. D'une part, avec des plans qui peuvent calculer des itinéraires en voiture, en transport en commun ou à pied, le tout gratuitement depuis un ordinateur, une tablette, un GPS (Global Position System) et même depuis un Smartphone. D'autre part, on peut aussi acheter son titre de transport directement avec son téléphone, ou sur internet. Ce titre dématérialisé avec aucune obligation de l'imprimer a été mis en fonction par certaines compagnies de transports en communs ou pour les trains.

Les différentes démarches pour l'insertion avec l'emploi ou la formation sont facilitées avec les TIC. En effet, il existe un très grand nombre de site internet pour faire son CV, pour avoir des modèles de lettre de motivation. Les démarches avec le Pôle Emploi sont facilitées grâce à son site internet. On peut faire des télé-candidatures avec les TIC en quelques secondes. Une application Smartphone regroupe tous les sites d'offres d'emploi. Les centres de formation sont également présents sur le web.

Pour tous les actes de notre vie quotidienne, il existe soit une application, un site internet d'information, de conseil ou d'échange d'expérience, ou un appareil « connecté » au TIC et dans tous les domaines (alimentation, hygiène, santé, finance, etc.). Il serait trop long de tous les lister.

6-e) La valorisation :

Tout au long de leurs parcours de scolarité, les jeunes, depuis la maternelle, évoluent par communauté de tranches d'âges. C'est la première forme de socialisation à laquelle ils sont confrontés. Lors de cette construction identitaire, ils se comparent à leurs pairs. C'est un peu du « m'as tu vu » avec les nouvelles baskets de marque, et depuis les années 1980/1990, « tu

²⁸ <http://www.service-public.fr/>

as vu la console que m'ont acheté mes parents ? ». Cette envie de se valoriser vis-à-vis des autres mais aussi de montrer que l'on a sa place dans la communauté perdue lorsque le jeune est plus grand. Ces manifestations identitaires et d'appartenance sociale se retrouvent chez le jeune errant. Voulant se différencier du « clochard »²⁹, les jeunes en errance mettent « *en place des stratégies pour maintenir une image sinon valorisante du moins suffisamment positive d'eux même pour continuer à vivre* »³⁰ avec la possession de TIC comme des Smartphones dernier cri.

Outre leur possession, les TIC peuvent réellement devenir des outils efficaces dans la valorisation des publics en exclusion ou désocialisés. Dans le cadre des Missions Locales initiées par Bertrand SCHWARTZ³¹, des ateliers de recherche d'emploi avaient tourné des petits films vidéos sur leurs expériences qu'ils diffusaient ensuite sur d'autres Missions Locales.

Au deuxième trimestre 2013, dans le cadre de l'Atelier d'Adaptation à la Vie Active (AAVA), le groupe de bénéficiaires que j'accompagnais a souhaité améliorer son image auprès des habitants des résidences dans lesquels l'AAVA effectue ses activités de mise en situation d'emploi.

Répondant à ma proposition, et dans le souci de valoriser leurs actions, le groupe a réalisé un film vidéo. Ce film a été tourné par eux et ils en ont réalisé le montage avec mon aide. Il a été ensuite diffusé sur Youtube.

Ce film a été entièrement réalisé avec un Smartphone et monté uniquement avec ses applications.

²⁹ DECLERCK Patrick, *Les naufragés – Avec les clochards de Paris*, Edition Plon, 2001

³⁰ PLANTARD Pascal et TRAINOIR Marianne, *StigmaTIC : errances et technologies*, Document fourni par les auteurs lors de nos échanges en octobre 2013

³¹ SCHWARTZ Bernard, *Moderniser sans exclure*, Edition La Découverte, 1997

V. Le projet E.T. :

La structure dans laquelle je travaille est un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) qui accueille environ 600 personnes par an en situation de grande vulnérabilité et d'exclusion : sans domicile, sortants de prison, victimes de violences, atteints de maladies stigmatisantes, etc.

Nous l'avons vu, de nos jours, les outils numériques deviennent de plus en plus incontournables dans la vie quotidienne et professionnelle, pour répondre à des offres d'emploi, obtenir des documents administratifs, entretenir des liens familiaux, créer des liens, accéder à des informations et aux droits...

Cependant, l'accès aux TIC implique un minimum de compétences et constitue un coût qu'il est difficile d'assumer pour des personnes en situation de précarité.

C'est pour lutter contre cette fracture numérique qui progresse que j'ai mis en place le projet E.T. dans ma structure.

Ce projet E.T. que je vais présenter ici, est un atelier de socialisation qui utilise différents types de TIC : ordinateurs classique, ordinateur portable, hybride, tablette et même Smartphone. Mon action d'éducateur spécialisé dans ce projet intervient dans le cadre du dispositif « Jeunes ».

Cette activité vient ainsi soutenir et enrichir les activités d'insertion et de socialisation que j'effectue au quotidien. Elle permet d'intégrer les nouvelles formes de communication virtuelle qui se généralisent et qui s'imposent à nous, éducateur spécialisé de plus en plus en y intégrant une dimension sociale entre les participants de l'atelier et le monde extérieur.

1) L'objectif du projet :

Le projet consiste en la création d'un atelier numérique que je baptiserais Electronique Tweet soit *E.T.* en référence au petit extra-terrestre du film culte de Steven SPIELBERG où le héros vit l'exil et l'absence des siens. Ce choix est un peu symbolique de l'orientation que je souhaite donner à cet atelier, en exploitant le potentiel d'humanisation des outils numériques à condition d'en éviter les pièges.

Ce « cyber » espace est l'occasion d'animer un temps d'accès à la vie sociale, à la culture et à la citoyenneté. Les TIC sont de formidables outils qui permettent à chacun en fonction de ses convictions, ses opinions et de ses goûts d'approfondir ses connaissances, il permet également de renouer des liens avec la famille, les amis, les administrations. Il s'agit de :

- Inscrire ou réinscrire les personnes dans une démarche d'amélioration de leurs conditions de vie.
- Permettre à chacun de retrouver l'accès à ses droits et devoirs.
- Favoriser l'amorce de projet de vie,
- Soutenir les démarches d'insertion.

L'utilisation des TIC sont des atouts indéniables pour atteindre ces objectifs. Cependant, la conjugaison de ce public en grande difficulté et l'utilisation de techniques évoluées demande d'adopter une démarche pédagogique spécifique.

2) Quand et comment participer à l'atelier E.T. ? :

Les activités se font toutes les semaines, pendant 2 heures et en groupe de 6 personnes. Ce nombre permet à la fois de favoriser une dynamique de groupe et d'instaurer un sentiment de sécurité.

Les activités de cet atelier s'organise autour de différentes thématiques : initiation aux TIC, recherche d'emploi, journal numérique de la structure, créations artistiques (musique, vidéo, texte...).

L'accès à cet atelier se fera sur la base du volontariat. Les personnes doivent s'inscrire à cette activité en s'engageant à y participer pour une durée de 2 mois.

3) Des techniques éducatives adaptées :

Dans ce projet de « cyber » espace, je dois mettre en œuvre des modalités de réponses favorisant la réémergence de nouvelles relations humaines basées sur le respect de l'autre et les échanges à construire pour créer des ruptures avec les dynamiques d'exclusion enclenchées. Il est donc indispensable de travailler autour d'une relation à autrui, mais comment élaborer les prémices d'une construction sociale et identitaire ? Cet espace

numérique permet de travailler en complémentarité de l'accompagnement individuel et de l'accompagnement collectif.

Ce sont ces techniques éducatives adaptés qui feront de cet atelier E.T. un lieu de socialisation.

3-a) Favoriser l'échange des savoirs :

L'échange de savoir entre les individus présents à l'atelier E.T. doit être favorisé.

Le tutorat des utilisateurs de TIC les plus chevronnés sera sollicité pour venir au secours des débutants. C'est la présence de l'éducateur spécialisé qui contribuera à mettre en œuvre cette complémentarité et à transformer l'outil numérique en support d'accompagnement. Au travers de cette démarche, c'est la valorisation des personnes, l'entraide entre les personnes et l'intérêt porté à l'autre qui est favorisé.

La maîtrise de l'outil valorisera les utilisateurs expérimentés aux yeux des débutants car ils seront sollicités pour donner quelques conseil ou tuyaux.

3-b) Le respect de l'intérêt collectif et des personnes :

Pendant l'atelier E.T., une vigilance doit être effectuée sur le type de sites internet fréquentés : il est interdit de fréquenter des sites à caractères pornographiques ou incitants au racisme et à la violence. Ces interdictions sont expliquées. Si ces interdits ne provoquent pas nécessairement débats, ils permettent une sensibilisation à des fondamentaux nécessaires à une vie en société.

Le nombre limité de place et de matériel, oblige chacun à patienter et à partager le même matériel et d'abandonner à la fin de l'atelier un investissement, une concentration, une compétition génératrice de plaisir.

L'apprentissage de vie en groupe se fera progressivement. Les jeunes en errance parfois manquant de maturité doivent également accepter de différer leurs besoins. Si par hasard, l'un d'entre eux échoue dans une recherche spécifique ou dans l'utilisation d'un logiciel, il doit canaliser son énergie pour dépasser le problème.

Ces premières contraintes acceptées sont les premiers pas vers l'apprentissage d'autres règles de vie en société.

3-c) La concrétisation des démarches :

Pour tous ces jeunes en errance, il est important d'essayer de déclencher des réflexes d'utilisation des TIC comme sources de renseignements sur les démarches d'insertion en apportant un soutien sécurisant et formateur.

Les outils numériques comme support d'accompagnement social permettent de recréer des liens distanciés avec les institutions incontournables. En tant que personne ressource, il m'est aisé de les aider à faire des recherches sur les métiers, les formations et les pré-requis nécessaires, sur les offres d'emplois, les offres de logements du parc privé.

Un premier contact virtuel me permet d'accomplir ma mission d'information et de les inciter à se rendre ensuite dans les administrations ou services ou à se réinscrire dans les dispositifs légaux.

3-d) Susciter des envies :

Il faut rester vigilant à ce que toutes les personnes souhaitant utiliser les outils numériques mis à disposition dans l'atelier E.T., puissent y avoir accès. Les nouveaux venus seront accompagnés pour devenir un minimum autonome dans son utilisation quotidienne. Démarrer un ordinateur, choisir le programme souhaité, surfer sur internet sont des démarches qui demandent parfois un minimum de pratique et un minimum de lucidité. L'atelier E.T. est avant tout un espace de détente. Le jeu, les forums de discussions, les réseaux sociaux font partie des demandes les plus courantes des bénéficiaires.

Il reste cependant important de détecter les utilisations abusives ritualisées et les obnubilations. Le temps passé devant l'écran ne correspond alors plus qu'à un temps d'oubli de soi et non plus à un temps de projets annoncés qui justifiaient un accompagnement dans le dispositif « Jeunes », cette procrastination étant contraire aux principes éducatifs de la structure. Néanmoins, c'est bien parce que l'on a réussi à capter « l'errance » et à fixer leur attention sur un centre d'intérêt que les prémices d'un accompagnement social se dessinent.

Un recentrage sur les objectifs est parfois nécessaire. Il peut arriver que l'utilisation des ordinateurs soit ainsi soumise à condition soit de réinvestissement des démarches utiles, soit d'une redéfinition des projets individualisés des bénéficiaires. Il convient de rester très vigilant à ce que ce « cyber » espace ne soit pas considéré comme un cybercafé gratuit.

Ces différentes techniques éducatives misent en œuvre font de cet atelier E.T. un espace, qui n'aurait pu être qu'un simple lieu de jeux hypnotisant, un véritable outil de socialisation pour les jeunes en errance.

4) Quel contenu dans les ateliers E.T. :

L'animation de cet atelier E.T. sera interactive et ludique pour faciliter l'autonomie, les apprentissages et la dynamique des groupes.

Il sera proposé différentes activités :

- Initiation au numérique.
- Familiarisation aux e-démarches (démarches administratives, télé candidatures professionnelles, réservations de billets, consultation d'horaires de transport, achats, recherche d'informations en lien avec la santé, etc.
- Se forger des connaissances, une opinion, exprimer un avis.
- Participer à des forums ou des réseaux sociaux.
- Se choisir une « communauté » (sportive, artistique ou autre).
- Contacter des proches qui habitent loin de son lieu de vie.
- Réaliser un journal, un album photo ou une vidéo.
- Et toute autre activité à la demande des participants.

5) Quels moyens pour l'atelier E.T. ? :

Pour animer un atelier sur l'accès au numérique, il va de soi qu'il faut du matériel numérique. La structure dans laquelle je travaille disposait de seulement 3 ordinateurs un peu anciens, en accès libre dans une salle polyvalente. Il fallait donc trouver un moyen de financer un nouvel équipement.

Les hasards du calendrier ont fait que le 3 juillet 2013, une ouverture d'appel à projet a été lancée par la *Fondation pour le lien social – Croix Rouge Française – Institut de France*, ayant pour intitulé : **Les réseaux sociaux et solidaires**.

Cet appel à projet est lancé car la Fondation a choisi de centrer ses travaux et appel à projet pour l'année 2013 sur les réseaux sociaux et solidaires, en vue de favoriser l'émergence de formes innovantes de solidarité et d'entraide.

La Fondation souhaitait donc financer des actions de proximité ou émanant de groupes, communautés et mouvements associatifs au bénéfice des personnes en situation de marginalisation et/ou de vulnérabilité (rupture familiale, isolement relationnel, insécurité professionnelle, citoyenneté fragilisée tel migrants, détenus, etc.).

Les caractéristiques des jeunes en errance correspondent entièrement à cette définition de public cible de la Fondation.

Le deuxième axe de l'appel à projet est de permettre au public cible une ouverture locale, nationale et mondiale au travers des réseaux sociaux numériques.

Cet axe est l'objet du projet de ce mémoire.

Le 20 septembre, en concertation avec ma directrice et mon chef de service, j'ai donc pu proposer une réponse à cet appel à projet.

Dans cette réponse, nous demandons le financement du matériel nécessaire pour animer les ateliers E.T. A savoir :

- 2 ordinateurs classiques
- 2 ordinateurs portables et tactiles
- 6 tablettes tactiles
- 2 vidéoprojecteurs (un fixe et un mobile)
- Un caméscope
- Une imprimante
- Des casques audio avec micro
- Câblages et logiciels divers.

Le 13 novembre 2013, la *Fondation pour le lien social – Croix Rouge Française – Institut de France* nous contacte pour nous indiquer qu'elle nous accorde 6900 € pour financer le matériel de l'atelier E.T.

Après avoir fait des recherches pour trouver le matériel, le commander et le réceptionner, **le premier atelier numérique aura lieu le 11 avril 2014.**

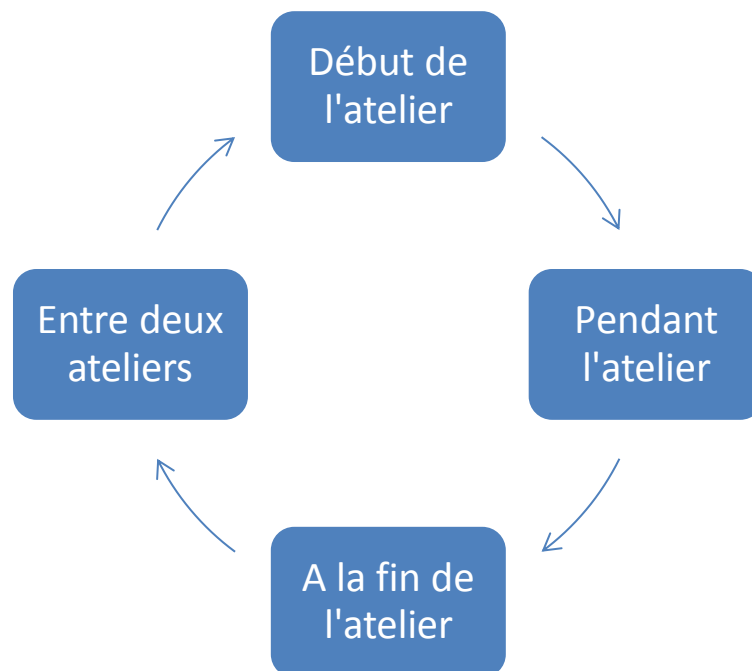
J'animerai donc cet atelier toutes les semaines avec la présence d'un bénévole de l'association qui viendra enrichir la relation éducative et d'animation avec un lien autre que professionnel.

6) Evaluations :

Dans un projet tel que celui-ci, une des obligations est d'en faire une évaluation, c'est à dire « *une lecture du réel, un outil pour faire le point sur un travail donné* »³². Cette lecture est d'autant plus importante qu'elle est partie indissociable de ma pratique éducative qui consiste à interroger constamment les actes éducatifs posés.

Personnellement et dans le cadre de cet atelier, je préfère parler des évaluations au pluriel. Une évaluation doit être faite sur chaque niveau de lecture possible : au niveau individuel pour chaque participant, du groupe dans son ensemble et enfin de l'activité en elle-même.

Pour évaluer l'atelier E.T. sur ces trois niveaux de lecture, je procèderais sur un cycle répétitif en quatre temps :



³² CAPUL Maurice et LEMAY Michel, *De l'éducation spécialisée*, Editions Erès, 2004, p.339

6-a) En début d'atelier, l'évaluation de diagnostic :

Dans cette étape, un « état des lieux » va être fait tant au niveau individuel qu'au niveau du groupe.

➔ Au niveau individuel :

Il sera posé à chaque participant les mêmes questions :

1. Quelles sont les motivations de ton inscription à l'atelier E.T. ?
2. Qu'attends-tu de l'atelier E.T. ?
3. Quelles sont tes connaissances en matière de TIC ?

➔ Au niveau du groupe :

Il convient de savoir si les membres du groupe se connaissent avant l'atelier. Si oui, tous ?
Ou juste un sous groupe de pairs ?

Cette démarche pédagogique peut s'apparenter à ce que l'on nomme la "**démarche inductive**" basée sur la découverte :

- l'animateur propose au groupe de vivre une expérience. L'apprenant expérimente (mobilisation cognitive, mentale et psychomotrice).

Les avantages de cette démarche c'est qu'elle :

- Rend efficace la mémorisation des apprentissages (gestes-réflexions).
- Permet la construction de son propre savoir.
- Implique l'apprenant dans une démarche active plus efficace que l'étude des notions théoriques.

6-b) Pendant l'atelier, l'évaluation intermédiaire :

Dans cette étape, c'est l'observation de l'éducateur spécialisé qui fera l'évaluation.

➔ Au niveau individuel :

Quel est le comportement de chaque participant ?

L'éducateur spécialisé contrôle en continu, teste les participants, propose des Questionnaires à Choix Multiple (QCM)

➔ Au niveau collectif :

1. Quelle est l'ambiance du groupe ?
2. Y-a-t-il des interactions entre les participants ?

C'est le regard de l'éducateur qui soupèse continuellement la compréhension des participants.

6-c) A la fin de l'atelier, l'évaluation finale :

Elle détermine l'atteinte de l'objectif, elle prend souvent la forme d'une évaluation sommative (notes) qui vérifie l'acquisition d'un savoir, d'un savoir-faire ou être.

➔ Au niveau individuel :

L'éducateur posera les questions directement aux participants :

1. Quel est ton ressenti de cette séance ?
2. Qu'as-tu retenu ?
3. Qu'as-tu le plus aimé ?
4. Qu'as-tu le moins aimé?
5. Que penses-tu qu'il faille changer à cette séance ?
6. Qu'aimerais-tu faire à la prochaine séance ?

➔ Au niveau collectif :

L'éducateur et le bénévole qui co-anime se poseront les questions suivantes :

1. Comment cela s'est-il passé ?
2. Qu'est-ce qui a été fait ?
3. Qu'est-ce qui a fonctionné ?
4. Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ?
5. Qu'a-t-il fallu adapter ?

6-d) Entre deux ateliers :

Dans cette étape, l'éducateur devra analyser l'écart entre les ressentis des participants et celui de l'équipe qui anime l'atelier.

Cette étape est indispensable pour la suite des ateliers pour éviter les mêmes erreurs et faire évoluer l'atelier E.T. en direction de la demande des participants et des objectifs de l'atelier.

6-e) En début du nouvel atelier :

➔ Au niveau individuel :

1. Quelles nouvelles compétences as-tu retenu ?
2. Après réflexion, quels sont tes souhaits pour cette nouvelle séance ?

➔ Au niveau collectif :

1. Un esprit de groupe s'est-il formé ?
2. Le groupe s'est-il ouvert au monde qui l'entoure ?

6-f) L'évaluation des écarts entre le premier et le dernier atelier :

Tout au long des deux mois de participation, c'est l'évaluation continue.

Elle permet à n'importe quel moment de ces deux mois d'obtenir des informations sur l'avancement ou les difficultés des participants et d'opérer les ajustements nécessaires.

Les outils :

Tous les outils cités précédemment peuvent être utilisés.

C'est à ce moment là, que l'on voit les apports que l'atelier a fourni aux participants :

1. Est-il intégré à un nouveau groupe de pairs ?
2. Est-il inscrit dans une démarche d'insertion sociale et/ou professionnelle ?
3. Etc.

Mais c'est aussi à ce moment là que l'on peut voir que persistes des difficultés dans les étapes de socialisation pour certaines personnes.

CONCLUSION

Le travail sur le dispositif « Jeunes » se fait par la rencontre entre des jeunes en errance, en grande difficulté sociale, marginalisés et un éducateur ou plusieurs spécialisés. De cette rencontre, le lien se crée de bien des manières.

Souvent, pour ces jeunes, le premier contact se fait par l'intermédiaire du partenaire social qui me l'oriente et qui m'appelle par téléphone, en sa présence et avec le haut-parleur allumé pour permettre un dialogue à trois et surtout dans le souci du respect du choix du jeune. Un premier rendez-vous est alors convenu.

J'ai été surpris que très régulièrement, à la fin de cette première rencontre physique, beaucoup d'entre eux utilisent leur téléphone portable pour inscrire le rendez-vous suivant. Parfois pour certains qui se trouvent sous l'emprise de produits psychoactifs, comme je leur demande de venir l'esprit libre, inscrivent sur le rendez-vous « être clean ». La fois suivante, un vrai dialogue peut s'installer.

Cette utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication était de plus en plus régulière. Cela m'a questionné et j'ai cherché dans un premier temps le sens que prenait l'utilisation de cette technologie.

Je suis parti de l'hypothèse que bien qu'un jeune soit en errance, il n'en reste pas moins un « jeune » et partant de ce principe là, j'ai cherché à comprendre qu'elle a été l'évolution de cette technologie et quel constat pouvons nous en faire aujourd'hui.

Une partie de la réponse est que *« Le cyberspace c'est notre monde, ce n'est pas une autre réalité, c'est celle avec laquelle on a à faire maintenant. Un espace à comparer avec une autre réalité comme le rêve ou l'espace imaginaire, mais ce n'est en aucun cas un espace qui nous est radicalement différent : les gens s'y comportent de manière similaire à celle du monde géographique. Il n'est pas lointain, ce n'est pas un ailleurs à conquérir avec des scaphandres et des équipements technologiques. »*³³

J'ai souhaité dans un deuxième temps approfondir cette question en créant une enquête de terrain. Cette enquête, intitulée « Internet et moi », a destination des jeunes en errance, a été

³³ LEROUX Yann, *Les liens étroits entre réel et virtuel : dialogue entre Antonio A. Casilli et Yann Leroux*, Article *Regards sur le numérique*, Site www.rslnmag.fr, 2010.

relayée par François Chobeaux qui l'a diffusé dans le réseau « Errance » du CEMEA qu'il coordonne.

Très vite, j'ai obtenu des réponses provenant de toute la France par des structures d'accompagnement qui prennent en charge des jeunes en errance. Il est d'ailleurs assez significatif pour mon propos que j'ai moi-même utilisé ces technologies pour accéder à un réseau construit sur Internet.

Cette enquête a permis de confirmer que les jeunes en errance étaient très connectés et qu'une grande partie d'entre eux souhaitaient un accompagnement qui intègre les TIC.

Souhaitant répondre à cette demande des jeunes en errance, il a donc fallu lister quels étaient les apports des TIC. On peut constater qu'il n'existe pas de domaine où les TIC n'interviennent pas. On peut les voir dans tous les aspects de la vie quotidienne : communication (verbale, non verbale, écrite), transport, loisirs, santé, culture, administratif, etc.

Mais comme toute médaille à son revers, il m'est apparu judicieux de faire le tour des limites et des risques de ces technologies.

Pour les personnes, il existe des risques de dépendance, d'exposition à des contenus illicites, une difficulté de faire face à la publicité de plus en plus pressante. On doit prendre en compte le phénomène de la désinformation, les risques de divulgation de ses données personnelles.

Les téléchargements illégaux qui peuvent entraîner des ennuis judiciaires, voire des condamnations. L'utilisation prolongée ou inadaptée des TIC qui peut engendrer des problèmes de santé.

Enfin, l'utilisateur d'Internet est confronté à la cybercriminalité qui se développe en usant de l'aspect international du web.

Toujours dans l'optique de répondre favorablement aux jeunes en errance et sans oublier ma mission d'insertion sociale dans le dispositif « Jeunes » de ma structure, j'ai cherché à repérer les aspects éducatifs que pouvaient avoir les TIC.

Devant l'étendue de cette technologie, un premier aspect éducatif m'a paru évident : l'ouverture vers l'extérieur. Puis j'ai pu percevoir, comme le prouve la situation d'Artur, que les TIC peuvent faire office de tiers dans la relation.

S'il y a relation par l'intermédiaire d'un TIC, c'est que le TIC permet le lien social.

J'ai pu également constater que les TIC favorisaient l'accès à l'autonomie dans bien des domaines et qu'il permettait de valoriser les personnes.

Fort de ces apports théoriques et de mon expérience de terrain, j'ai tenté de répondre par une action concrète aux demandes des jeunes en errance. J'ai donc souhaité mettre en place un atelier de socialisation par l'outil numérique. Un appel à projet de la Fondation pour le lien social, lancé sur le thème : « les réseaux sociaux et solidaires », a permis de financer mon projet.

Le premier atelier aura lieu le 11 avril 2014, après le rendu de ce mémoire.

Une évaluation, ainsi qu'un compte rendu seront faits en fin juin 2014 pour la Fondation.

Dans ce projet, c'est l'apprentissage autodidacte et les apprentissages informels que le jeune en errance a acquis qui sont ici transformés en compétences sociales et cognitives.

Ces compétences peuvent après être travaillées avec l'éducateur spécialisé et des partenaires des dispositifs d'accès à l'emploi afin d'être perçues par le monde de l'entreprise comme une qualité individuelle. Le jeune va également mettre à profit de relations sociales développées hors du monde du travail dans un but d'insertion professionnelle.

Certains jeunes sont venus spontanément nous rencontrer sur le CHRS. Lorsque je les recevais pour la première fois, je leur demandais comment ils étaient arrivés jusqu'à moi. Ils me répondaient : « *C'est sur internet qu'on me l'a dit.* »

Dans l'enquête « Internet et moi », 74 personnes (48,6%) ont répondu qu'ils utilisaient des réseaux sociaux pour échanger avec d'autres jeunes dans la même situation qu'eux. Nous, travailleurs sociaux, n'avons pas accès à ces réseaux dans lesquels les jeunes "mutualisent" les informations qui leur sont utiles, mais cela importe peu.

Il n'est pas utopique de penser que les jeunes ayant acquis de nouvelles compétences grâce à leur participation à l'atelier vont, à leur tour, partager leurs savoir-faire aux travers de leurs réseaux sociaux.

Ces "passeurs de connaissances" vont contribuer, grâce aux Techniques d'Informations et de Communication, à relayer leurs savoirs à un nombre de personnes bien plus grand que je ne pourrais jamais en recevoir.

BIBLIOGRAPHIE

- BEAUJOUAN Nicolas, *GEEK La revanche*, Ed. Robert Laffont, 2013
- CAPUL Maurice et LEMAY Michel, *De l'éducation spécialisée*, Editions Erès, 2004
- CHAZY Olivier, *Données sur l'errance des jeunes*, DGAS, 2005
- CHOBEAUX François, *Intervenir auprès des jeunes en errance*, Edition La Découverte, 2009
- CHOBEAUX François, *Les nomades du vide*, Edition La Découverte, 2004
- DECLERCK Patrick, *Les naufragés – Avec les clochards de Paris*, Edition Plon, 2001
- GIFFORD Clive, *Histoire de la révolution numérique*, Edition Gallimard Jeunesse, 2012
- LARDELLIER Pascal, *Le pouce et la souris, Enquête sur la culture numérique des ados*, Ed. Fayard, 2006.
- LICOPPE Christian, *L'évolution des cultures numériques*, Editions FYP, 2009
- MERMET Gérard, *Francoscopie, Tout sur les Français*, Edition Larousse, 2012
- MERMET Gérard, *Pour comprendre les Français, Francoscopie, 2007*, Edition Larousse, 2006
- PINOCHE Jacqueline, *Dictionnaire étymologique du français*, Edition Le Robert, 1987
- PLANTARD Pascal et TRAINOIR Marianne, *StigmaTIC : errances et technologies*, Document fourni par les auteurs lors de nos échanges en octobre 2013
- PISANI Francis et PIOTET Dominique, *Comment le web change le monde, L'alchimie des multitudes*, Ed. Pearson Education France, 2008
- ROMIER Guy, *Nouvelles technologie de l'information et de la communication et travail social*, Edition ENSP, 2001
- SCHWARTZ Bernard, *Moderniser sans exclure*, Edition La Découverte, 1997
- STIEGLER Bernard, *Réseaux sociaux, Culture politique et ingénierie des réseaux sociaux*, Ed. fyp, 2012
- TISSERON Serge, *L'enfant au risque du virtuel*, Ed. Dunod, 2006

VIDEOGRAPHIE

- RIVIERE Antoine, *Cyber Story*, diffusé le 17 février 2012 sur la chaîne Game One

SITOGRAPHIE

- Article *Les jeunes en situation de grande précarité*, www.social.gouv.fr
- AVRIL Pierre, *PREV'ENTIC*, Consultable sur Internet : <http://www.calameo.com/read/000592659cc5a4ac6d355>
- GUILLAUD Hubert, *Danah Boyd : ce qu'implique de vivre dans un monde de flux*, 6 janvier 2010, <http://www.internetactu.net/2010/01/06/danah-boyd-ce-quimplique-de-vivre-dans-un-monde-de-flux/>
- LEROUX Yann, *Les liens étroits entre réel et virtuel : dialogue entre Antonio A. Casilli et Yann Leroux*, Article *Regards sur le numérique*, Site www.rslnmag.fr, 2010
- MERCLE P., *Sociologie des réseaux sociaux*, Edition La découverte, 2011, cité par CARDOEN Aïcha et COLLARD Yves, *Facebook isole-t-il ou socialise-t-il ?*, mars 2012, <http://www.media-animation.be/Facebook-isole-t-il-ou-socialise-t.html>
- QUAN-HAASE A. et YOUNG A. L., *Uses gratification of social media : a comparison of Facebook and Instant Messaging*, *Bulletin of Science, Technology & Society*, 30(5), 350-361, cité par CARDOEN Aïcha et COLLARD Yves, *Facebook isole-t-il ou socialise-t-il ?*, mars 2012, <http://www.media-animation.be/Facebook-isole-t-il-ou-socialise-t.html>
- www.cemea.asso.fr
- www.lefigaro.fr/international/2012/07/03/01003-20120703ARTFIG00896-sdf-il-filme-son-quotidien-et-le-diffuse-sur-internet.php
- www.hadopi.fr
- www.sdf75.fr
- www.service-public.fr

PERSONNES RENCONTREES

Physiquement et/ou sur le net

- **Aubertin Marie-Xavière** : sociologue aux CEMEA
- **Chobeaux François** : sociologue aux CEMEA
- **Morel Thierry** : professeur à l'ITSRA³⁴, sociologue
- **Trainoir Marianne** : doctorante en troisième année à l'Université de rennes 2

³⁴ Institut du Travail Social de la Région Auvergne

ANNEXES

- Annexe 1 : « Internet et moi » méthodologie
- Annexe 2 : Questionnaire de l'enquête « Internet et moi »
- Annexe 3 : Résultats brut de l'enquête « Internet et moi »
- Annexe 4 : Appel à projet de la Fondation pour le lien social – Croix Rouge Française – Institut de France

« INTERNET ET MOI »

METHODOLOGIE

Lorsque j'ai commencé à travailler sur le mémoire « Les TIC de l'errance », j'ai cherché à trouver des données sur les jeunes en errance et de leur pratique des Technologie de l'Information et de la Communication. J'ai pu trouver des informations sur le public « jeune en errance » et sur les TIC et leur impact sur notre société. Cependant, rien n'a été écrit sur ce sujet.

Dans cette étape de recherche, j'ai contacté le réseau Errance du CEMEA, pour leur demander si ils avaient des informations. *« Ce réseau national est constitué de structures de terrain, d'institutions. Pour une communication plus efficace des « correspondants » sont identifiés dans chaque structure, mais le réseau est bien celui des institutions au travail et non pas celui des individus. »*³⁵

C'est François Chobeaux qui m'a répondu directement et qui m'a mis en contact avec Marie-Xavière Aubertin.

Marie-Xavière Aubertin, lors de son enquête en Europe sur le thème « jeunes en errance et addiction », a pu constater que ces jeunes utilisaient ces nouvelles technologies.

Mais n'ayant pas de données chiffrées sur ce sujet, j'ai demandé d'utiliser les contacts qu'offre le réseau Errance afin d'enquêter sur l'usage des Technologie de l'Information et de la Communication des jeunes en errance. L'enquête « Internet et moi » était née.

La technique utilisée :

J'ai donc fait le choix d'utiliser la technique **sondage aléatoire**, qui « *consiste à prélever l'échantillon par tirage au sort d'individus appartenant à la population totale, assez nombreux pour que puisse jouer la loi des grands nombres.* »³⁶. En envoyant le questionnaire à l'ensemble du réseau Errance, je ne pouvais pas savoir à l'avance d'où viendrais les réponses et ce qui permet d'avoir un échantillon plus représentatif de ce public : « *lorsque le tirage est effectué au hasard, les moyennes des échantillons se groupent autour de la moyenne vraie de la population* »³⁷.

³⁵ <http://www.cemea.asso.fr/spip.php?rubrique375>

³⁶ DANTIER Bernard, *Outils de l'enquête sociologique et enquête sur les outils sociologiques : Georges Granai, Techniques de l'enquête sociologique*, <http://classiques.uqac.ca/>

³⁷ Idem

L'exploitation d'enquête :

Tri des réponses :

Le tri à plat: il y en a autant qu'il y a de variables nominales ou catégorielles dans le questionnaire.

Dans le questionnaire de référence, il y avait 16 questions de base, soit 16 tris à plat.

Dans cette enquête, l'analyse des tris à plat reste très descriptive. Elle induit une "lecture majoritaire" qui est intéressante pour décrire l'état de cette population, les jeunes en errance car elle établit des statistiques au sens de "dénombrement".

Variable d'intérêt :

Toute enquête est faite quand on est face à un phénomène dont on veut rendre compte et cette focalisation détermine une ou plusieurs "variables d'intérêt" dont on veut rendre compte, ici sur l'usage des TIC par les jeunes en errance.

Analyse globale :

Par le biais d'une variable d'intérêt, j'ai déterminé, grâce aux échanges que j'ai eus avec François Chobeaux et Marie-Xavière Aubertin, les questions qui serviront pour l'analyse globale de l'enquête. Cette liste est donnée en prenant les questions les plus pertinentes qui ont un intérêt direct avec les hypothèses qui ont conduit à la réalisation de l'enquête.

Chronologie :

- Le 30 mai 2013 : premier contact avec François Chobeaux.
- Echanges et création des questions de l'enquête « Internet et moi ».
- Le 04 juillet 2013 : envoi du questionnaire aux structures membres du réseau Errance.
- Les 21 et 22 novembre 2013 : Rencontre nationale du réseau Errance à Nîmes, à laquelle j'ai été invité. Echange en direct sur l'enquête « Internet et moi ».
- Le 31 décembre 2013 : clôture des retours de l'enquête avec 152 réponses provenant de toute la France.
- Le 14 avril 2014 : rendu du mémoire avec les résultats de l'enquête.

Internet et moi

Ceci est une enquête anonyme et confidentielle. Merci de cocher toutes les réponses vous concernant.

1) Je suis :

- un homme
- une femme

2) Mon âge :

- Moins de 18 ans
- entre 18 et 25 ans
- entre 25 et 30 ans
- plus de 30 ans

3) Je bénéficie du(des) dispositif(s) :

- Aucun dispositif
- Accueil de jour
- Accueil de nuit
- CHRS Urgence
- CHRS Stabilisation
- CHRS Insertion
- Mission Locale
- Service en lien avec la justice (SPIP...)
- Service en lien avec l'emploi (AAVA, AI...)
- Equipe de prévention
- Maraude
- CCAS
- Autre(s), précisez :

-
-
-
-

4) Actuellement, je suis :

- sans emploi
- en emploi
- hébergé
- dans la rue
- en squat
- dans mon appartement
- chez ma famille ou ami

5) Je vais sur internet :

- jamais
- oui, de temps en temps
- oui, au moins une fois par mois
- oui, au moins une fois par semaine
- oui, au moins une fois par jour

6) Pour aller sur Internet, j'utilise :

- mon Smartphone
- mon ordinateur avec ma propre connexion
- mon ordinateur avec une connexion libre (wifi d'un restaurant,...)
- mon ordinateur avec un code que l'on m'a passé
- l'ordinateur d'une structure
- l'ordinateur de la médiathèque
- l'ordinateur d'un ami
- Autre, précisez :
 -
 -
 -
 -

7) Quand je vais sur Internet c'est pour :

- faire mes démarches (emploi, logement, impôt...)
- mes loisirs (jeux, réseaux sociaux...)
- les deux

8) En général, quand je vais sur Internet, c'est pour :

- chercher des informations pour mon intérêt personnel
- chercher des images
- regarder des vidéos
- écouter de la musique
- visiter des sites Internet pour adultes
- envoyer des messages par courrier électronique
- communiquer en direct avec d'autres utilisateurs d'Internet
- participer à des groupes de discussion (forum, tchat...)
- visiter des blogs
- jouer à des jeux
- créer moi-même des pages web
- répondre à des sondages ou des questionnaires
- faire des achats
- télécharger des jeux
- télécharger des vidéos
- télécharger de la musique
- chercher de l'information sur les risques d'usage de drogue, alcool...
- Autre(s), précisez :
 -
 -

9) Habituellement, quand je vais sur des sites Internet :

- je navigue en cliquant sur des mots ou des images
- je cherche des sites précis avec des outils de recherche
- je vais sur des sites en écrivant l'adresse
- j'essaie de trouver des sites en imaginant leur adresse

10) En général, je découvre un site Internet grâce à :

- mes amis
- ma famille
- mes éducateurs
- la télévision ou la radio
- des magazines ou des journaux
- d'autres sites Internet

11) J'ai une adresse mail :

- oui
- non

12) Je vais sur des sites où je peux discuter avec des personnes qui sont dans la même situation que moi :

- non
- oui, mais je ne dirais pas où
- oui, c'est sur :
-
-
-
-

13) J'utilise parfois Internet pour parler à mon référent social :

- jamais
- oui, par mail
- oui, dans un tchat
- oui dans les réseaux sociaux
- j'aimerais bien

14) Pour pouvoir :

- lui poser des questions
- me confier
- lui donner de mes nouvelles
- prendre rendez-vous

15) Et je le fais (ou je le ferais), parce que :

- je veux lui parler et c'est plus facile sur Internet qu'en face à face
- je ne veux pas que les autres autour de moi voient
- mon rythme de vie ne me permet pas d'aller à tous mes rendez-vous
- je peux lui parler à tout moment, même lorsqu'il n'est pas là.

16) Je pense que ce serait utile que mon référent social soit sur Internet :

- non
- oui, pour mon accompagnement
- oui, pour faire de la prévention dans les sites que je fréquente
- oui, pour continuer à communiquer avec lui

Enquête à renvoyer à : jstefani.educ@gmail.com

ou à :

Association XXX

à l'attention de Stefani Jérôme

xxxxxxx

06600 Antibes

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous donner votre nom et adresse mail ici, pour obtenir les résultats de l'enquête (traitement à part) :



Vous pouvez également nous faire un commentaire libre ici :



Internet et moi

Les résultats

Nombre total de participant : 152

1) Je suis :

- o un homme : 118 (77,6%)
- o une femme : 34 (22,4%)

2) Mon âge :

- o Moins de 18 ans : 4 (2,6%)
- o entre 18 et 25 ans : 93 (61,1%)
- o entre 25 et 30 ans : 53 (34,8%)
- o plus de 30 ans : 2 (1,3%)

3) Je bénéficie du (des) dispositif(s) :

- o Aucun dispositif : 15 (9,9%)
- o Accueil de jour : 26 (17,1%)
- o Accueil de nuit : 39 (25,6%)
- o CHRS Urgence : 0 (0%)
- o CHRS Stabilisation : 53 (34,8%)
- o CHRS Insertion : 41 (26,9%)
- o Mission Locale : 82 (54,5%)
- o Service en lien avec la justice (SPIP...) : 103 (67,7%)
- o Service en lien avec l'emploi (AAVA, AI...) : 130 (85,4%)
- o Equipe de prévention : 39 (25,6%)
- o Maraude : 44 (28,9%)
- o CCAS : 2 (1,3%)
- o Autres lieux cités : CSAPA (21 fois soit 13,8%) et hôpital (12 fois soit 7,9%)

4) Actuellement, je suis :

- o sans emploi : 102 (67,1%)
- o en emploi : 50 (32,9%)
- o hébergé : 92 (60,4%)
- o dans la rue : 35 (23%)
- o en squat : 49 (32,2%)
- o dans mon appartement : 3 (2%)
- o chez ma famille ou ami : 1 (0,7%)

5) Je vais sur internet :

- o jamais : 15 (9,9%)
- o oui, de temps en temps : 4 (2,6%)
- o oui, au moins une fois par mois : 4 (2,6%)
- o oui, au moins une fois par semaine : 8 (5,2%)
- o oui, au moins une fois par jour : 121 (79,5%)

6) Pour aller sur Internet, j'utilise :

- mon Smartphone : 123 (80,8%)
- mon ordinateur avec ma propre connexion : 0 (0%)
- mon ordinateur avec une connexion libre (wifi d'un restaurant,...) : 73 (48%)
- mon ordinateur avec un code que l'on m'a passé : 19 (12,5%)
- l'ordinateur d'une structure : 133 (87,3%)
- l'ordinateur de la médiathèque : 6 (3,9%)
- l'ordinateur d'un ami : 21 (13,8%)
- Autre : Tablettes (115 fois soit 75,6%)

7) Quand je vais sur Internet c'est pour :

- faire mes démarches (emploi, logement, impôt...) : 103 (67,7%)
- mes loisirs (jeux, réseaux sociaux...) : 44 (28,9%)
- les deux : 139 (91,3%)

8) En général, quand je vais sur Internet, c'est pour :

- chercher des informations pour mon intérêt personnel : 112 (73,6%)
- chercher des images : 61 (40,1%)
- regarder des vidéos : 134 (88%)
- écouter de la musique : 141 (92,6%)
- visiter des sites Internet pour adultes : 15 (9,9%)
- envoyer des messages par courrier électronique : 81 (53,2%)
- communiquer en direct avec d'autres utilisateurs d'Internet : 112 (73,6%)
- participer à des groupes de discussion (forum, tchat...) : 101 (66,4%)
- visiter des blogs : 90 (59%)
- jouer à des jeux : 104 (68,3%)
- créer moi-même des pages web : 3 (2%)
- répondre à des sondages ou des questionnaires : 1 (0,7%)
- faire des achats : 1 (0,7%)
- télécharger des jeux : 51 (33,5%)
- télécharger des vidéos : 61 (40,1%)
- télécharger de la musique : 114 (74,9%)
- chercher de l'information sur les risques d'usage de drogue, alcool... : 66 (43,4%)
- Autres : Facebook (120 fois soit 78,8%)

9) Habituellement, quand je vais sur des sites Internet :

- je navigue en cliquant sur des mots ou des images : 70 (46%)
- je cherche des sites précis avec des outils de recherche : 112 (73,6%)
- je vais sur des sites en écrivant l'adresse : 51 (33,5%)
- j'essaie de trouver des sites en imaginant leur adresse : 31 (20,4%)

10) En général, je découvre un site Internet grâce à :

- mes amis : 103 (67,7%)
- ma famille : 52 (34,2%)
- mes éducateurs : 42 (27,6%)
- la télévision ou la radio : 83 (54,5%)
- des magazines ou des journaux : 15 (9,9%)
- d'autres sites Internet : 77 (50,6%)

11) J'ai une adresse mail :

- oui : 143 (94,1%)
- non : 9 (5,9%)

12) Je vais sur des sites où je peux discuter avec des personnes qui sont dans la même situation que moi :

- non : 78 (51,2%)
- oui, mais je ne dirais pas où : 74 (48,6%)
- oui, c'est sur : 0 (0%)

13) J'utilise parfois Internet pour parler à mon référent social :

- jamais : 97 (63,7%)
- oui, par mail : 52 (34,2%)
- oui, dans un tchat : 0 (0%)
- oui dans les réseaux sociaux : 3 (2%)
- j'aimerais bien : 66 (43,4%)

14) Pour pouvoir :

- lui poser des questions : 65 (42,7%)
- me confier : 24 (15,8%)
- lui donner de mes nouvelles : 64 (42%)
- prendre rendez-vous : 61 (40,1%)

15) Et je le fais (ou je le ferais), parce que :

- je veux lui parler et c'est plus facile sur Internet qu'en face à face : 48 (31,5%)
- je ne veux pas que les autres autour me voient : 51 (33,5%)
- mon rythme de vie ne me permet pas d'aller à tous mes rendez-vous : 43 (28,3%)
- je peux lui parler à tout moment, même lorsqu'il n'est pas là : 63 (41,4%)

16) Je pense que ce serait utile que mon référent social soit sur Internet :

- non : 51 (33,5%)
- oui, pour mon accompagnement : 69 (45,3%)
- oui, pour faire de la prévention dans les sites que je fréquente : 12 (7,9%)
- oui, pour continuer à communiquer avec lui : 132 (86,7%)

Enquête réalisée par Stefani Jérôme,

Avec l'aide de François Chobeaux, coordinateur du réseau « Errance » du CEMEA.

FONDATION POUR LE LIEN SOCIAL – CROIX ROUGE FRANCAISE

Ouverture de l'appel à projets 2013 : 3 juillet 2013

Clôture des candidatures : 20 septembre 2013

Communication des résultats : 13 novembre 2013

L'engagement de la Fondation pour le lien social – Croix-Rouge française

Créée en avril 2010 à l'initiative de la Croix-Rouge française et abritée par l'Institut de France, la Fondation pour le lien social a pour objectif d'encourager l'innovation en matière de lutte contre les situations de vulnérabilité, d'exclusion et de pauvreté.

Les travaux de la Fondation allient réflexion et action. Ils s'inscrivent en complément des actions entreprises par les mouvements associatifs, incluant la Croix-Rouge française. Ils doivent faire émerger de nouvelles pratiques sur le terrain et contribuer à l'évolution des politiques sociales.

Appel à projets 2013 de la Fondation : Les réseaux sociaux et solidaires

Thématique 2013

La Fondation concentre chaque année ses activités sur une thématique précise. Le thème retenu met en lumière une composante essentielle du lien social pour répondre aux enjeux contemporains soulevés par cette problématique.

Pour l'année 2013, la Fondation a choisi de centrer ses travaux et son appel à projets sur les réseaux sociaux et solidaires, en vue de favoriser **l'émergence de formes innovantes de solidarité et d'entraide**.

Qu'entend-on par réseaux sociaux et solidaires ?

- 1- Toutes les propositions fondées sur des actions de proximité ou émanant de groupes, communautés et mouvements associatifs au bénéfice des personnes en situation de marginalisation et/ou de vulnérabilité.
- 2- Les réseaux sociaux numériques développés surtout depuis les années 2000, permettant une ouverture locale, nationale et mondiale, dont l'utilisation vient renforcer les réseaux précités.

Situations pouvant servir de guide : rupture familiale, isolement relationnel, insécurité professionnelle, citoyenneté fragilisée (migrants, détenus, enfants placés...).

Exemples de projets (liste non exhaustive) : systèmes de mise en relation pour favoriser la solidarité intergénérationnelle, formation et accès aux réseaux numériques, services d'échanges locaux, plateformes d'entraide, réseaux solidaires pour le maintien de l'autonomie, collectifs d'aide au retour à l'emploi, éducation à la citoyenneté, développement de la démocratie électronique...

Eligibilité des projets

Les projets doivent être proposés et mis en œuvre par des personnes et équipes appartenant à des associations françaises à but non lucratif.

L'association Croix-Rouge française pourra être candidate. Elle répondra dans les mêmes cadres et sera soumise aux mêmes critères de sélection que les autres porteurs.

Nombre de projets soutenus

Le nombre d'aides financières attribuées dépendra de la qualité des projets reçus et des ressources annuelles de la Fondation.

Montant de l'aide financière attribué

Le montant de l'aide est fixé en fonction des besoins, de l'ampleur du projet et du budget prévisionnel détaillé qui l'accompagne. Il ne pourra pas dépasser 30 000 €.

Sélection des projets

Critères

- Le projet doit s'inscrire dans la thématique 2013 de la Fondation (les réseaux sociaux et solidaires), et plus globalement dans son objet (promotion du lien social et lutte contre les situations de vulnérabilité, d'exclusion et de pauvreté).
- La pertinence du projet et des problématiques qu'il soulève sera déterminante : il doit présenter un caractère innovant voire inédit, préventif et répondre à des besoins insuffisamment couverts.
- Le projet doit anticiper des impacts élevés en termes d'utilité sociale et de réflexion/de recherche.
- Une attention particulière sera accordée à la faisabilité (terrain couvert, public cible, méthodologie employée...) et à la pérennité du projet.
- Le financement demandé doit s'étendre sur une période inférieure à deux ans, ne doit pas couvrir le fonctionnement normal de la structure et doit d'appuyer, au minimum, sur un cofinancement.

Processus

Dès réception du dossier, la demande est instruite par les services de la Fondation. Ceux-ci veillent notamment à ne pas présenter de dossiers incomplets ou hors-sujet. Les candidats pourront être recontactés pour compléter les informations ou les pièces du dossier.

Les projets présélectionnés sont soumis au Conseil Scientifique de la Fondation pour expertise et avis. Après étude, le Conseil Scientifique se réunit, formule et argumente ses choix pour les projets qu'il a trouvés pertinents. A tout moment au cours de cette phase, les porteurs de projets peuvent être sollicités pour fournir des informations complémentaires.

Les projets retenus par le Conseil Scientifique sont transmis au Conseil d'Administration de la Fondation, qui se réunit afin de sélectionner les projets soutenus et de fixer le montant des aides financières attribuées.

Une convention de financement est signée entre la Fondation et les porteurs de projets choisis. Cette convention peut conditionner l'octroi de l'aide financière au calendrier de déploiement du projet. Le porteur de projet s'engage, en signant cette convention :

- A transmettre à la Fondation, selon une échéance déterminée dans le document, un rapport d'étape détaillé permettant de suivre les actions mises en œuvre et l'emploi des fonds alloués au projet ;
- A transmettre à la Fondation, au terme de la période couverte par le financement, une évaluation finale du projet (atteinte des objectifs, activités réalisées, impact, pérennisation, communication...).

Dossier de candidature

Pour faire acte de candidature, la structure porteuse doit soumettre son dossier à la Fondation via la page internet suivante : <http://www.projets.fondation.croix-rouge.fr/> (créer un compte candidat, puis soumettre un projet).

Contact

fondation@croix-rouge.fr

01 44 43 14 55