

Éducation, socialisation et accès à l'autonomie des jeunes : la place du numérique

*Action publique et jeunesse sur le territoire
de la Communauté d'agglomération de
Gap-Tallard-Durance*

Julie Bertrand,
Responsable, DROS.

Mathilde Prisset,
Chargée d'études, DROS.

Le Dros tient à remercier, en premier lieu, l'ensemble des jeunes et des professionnels ayant participé à cette étude.

Nous adressons nos plus vifs remerciements à Jordan Parisse, Chargé d'étude et de recherche à l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP), pour le temps consacré à la relecture de nos travaux, ses remarques et ses encouragements.

Nous souhaitons également remercier tout particulièrement Jean-Louis Leydet, Délégué académique au numérique et Philippe Bertochio, Enseignant référent dans les usages du numérique de l'Académie d'Aix-Marseille, Pierre Duval, Directeur de la Caisse d'allocations familiales des Hautes-Alpes et Stéphane Mansuy, Responsable du service Dynamique Jeunesse de la Ville de Gap, ainsi que leurs équipes pour leur collaboration active et leur appui dans la réalisation de cette étude.

Le Dros remercie, enfin, les équipes des centres sociaux de la Ville de Gap, de Mission jeunes 05 et des établissements scolaires (tout particulièrement l'école du Stade et le collège de Fontreyne), qui nous ont offert la possibilité de rencontrer des jeunes et d'obtenir les indispensables témoignages sur lesquels repose cette monographie.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	4
INTRODUCTION.....	6
1. Contexte de l'étude	6
2. Sujets et orientations de l'étude.....	6
3. Les axes de questionnement.....	7
4. Méthodologie.....	7
a. Précisions quant au choix de territoire	7
b. Une approche qualitative avec des éclairages quantitatifs	7
5. Plan du rapport d'étude	9
NOTE DE SYNTHÈSE	10
CADRAGE TERRITORIAL	18
PARTIE 1 – JEUNESSES ET NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE DE LA CAGTD : UN ÉTAT DES LIEUX.....	32
1. Éléments de cadrage	32
a. La Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance : des caractéristiques territoriales contrastées	32
b. Les jeunes du territoire.....	34
c. L'action publique dans le champ de la jeunesse et du numérique : le maillage des acteurs et des dispositifs	35
2. Quelles approches du numérique sur le territoire ?.....	38
PARTIE 2 – APPRENTISSAGES ET NUMÉRIQUE ÉDUCATIF.....	44
1. Quels équipements pour quelle politique éducative ?	44
a. Accès et équipements : un territoire à deux vitesses.....	44
b. Choix, qualité et adaptation des équipements aux besoins des établissements.....	50
c. Quels usages des équipements en classe ?.....	52
2. Enseignement et numérique	55
a. L'enseignement du numérique : initiation au codage et apprentissage de l'informatique.....	55
b. L'enseignement par le numérique : les outils numériques, un complément dans la « palette pédagogique » des enseignants	59
c. Actions éducatives en milieu scolaire : pour une pratique « raisonnée » du numérique.....	61
3. Enseignants et numérique.....	66
PARTIE 3 – SOCIALISATION ADOLESCENTE A L'HEURE DU NUMÉRIQUE.....	70
1. Pratiques adolescentes et juvéniles : une sociabilité numérique genrée ?.....	70
a. Le numérique chez les jeunes : équipements et usages	70
b. Une jeunesse sous influence ?.....	75
c. La gestion des soucis et conflits liés au numérique : « S'il y a un truc qui ne me plaît pas, je bloque direct ! »	78
2. Numérique et parentalité	84

a.	Numérique et climat familial : effets et gestion du numérique en famille	84
b.	Rassurer et accompagner les parents : une préoccupation majeure chez les professionnels	87
3.	Les professionnels face aux pratiques numériques des jeunes	90
a.	Perceptions des difficultés et risques associés au numérique chez les jeunes	90
b.	Orientations et prises en charge	92
c.	Compétences professionnelles et formation : se former pour comprendre les usages des jeunes	96
PARTIE 4 – NUMERIQUE ET ACCES A L'AUTONOMIE DES JEUNES ADULTES		100
1.	Numérique et transformation de l'action publique	100
a.	Une tendance inéluctable	100
b.	Des services globalement intuitifs mais de réelles limites	101
c.	Des professionnels suffisamment formés ?	104
2.	Résorber la fracture numérique	106
a.	Des problématiques de coût et d'équipement	106
b.	Des difficultés d'usages	107
c.	Accompagner les publics vers l'autonomie numérique	108
3.	Jeunesse, accès aux droits et dématérialisation des services	110
a.	D'importantes difficultés administratives	110
b.	Entre autonomie et besoin d'accompagnement	112
4.	Numérique et insertion professionnelle	114
a.	Acquisition et développement des compétences numériques chez les jeunes	114
b.	De nouvelles opportunités professionnelles	115
PARTIE 5 – SYSTEME LOCAL D'ACTION PUBLIQUE EN DIRECTION DES JEUNES		118
1.	Politique locale en direction des jeunes dans le champ du numérique	118
a.	Des investissements inégaux	118
b.	Des contraintes politiques qui impactent les pratiques professionnelles	121
c.	Des professionnels entre adaptation et résignation	123
2.	Travail partenarial et système d'acteurs : une dynamique à plusieurs niveaux	124
a.	Des institutions en mutation	125
b.	Coordination territoriale et dynamiques partenariales autour de la jeunesse et du numérique	127
BIBLIOGRAPHIE		132
ANNEXES		136
1.	Table des cartographies, tableaux et graphiques	137
2.	Références – Cadrage territorial	138
3.	Glossaire	139
4.	Benchmarking : mise en valeur des idées et fonctionnements d'autres territoires	141
5.	Liste des entretiens et personnes rencontrées	151

INTRODUCTION

1. Contexte de l'étude

Le Secrétariat Général pour les Affaires Régionales a confié au Dispositif Régional d'Observation Sociale – Dros – la réalisation d'une étude sur les politiques locales de jeunesse en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, dans la continuité des travaux déjà menés par le Dros sur la jeunesse en région, notamment la publication d'un panorama de la jeunesse¹ en janvier 2014 et l'organisation d'un colloque sur l'engagement des jeunes en octobre 2017².

Ce projet s'inscrit dans une démarche plus globale de coordination des politiques jeunesse, dans une approche transversale destinée à répondre au plus près aux besoins des jeunes, avec la réalisation de deux monographies de territoires thématiques : l'une portant sur les jeunes et le logement, l'autre sur les jeunes et le numérique. Par la rencontre avec des acteurs régionaux et une démarche de prospection / recherche au travers de recherches documentaires, une proposition de territoire a été soumise au SGAR en décembre 2017. Le territoire choisi pour la monographie sur le logement est celui de la Communauté d'agglomération de Sophia Antipolis dans les Alpes-Maritimes (06), tandis que la monographie sur le numérique prend lieu dans la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance dans les Hautes-Alpes (05).

L'objet de la présente monographie porte sur la manière dont les acteurs locaux, sur un territoire donné, appréhendent les problématiques liées au numérique chez les jeunes, comment ils se coordonnent et agissent localement pour y répondre. Cette étude vise donc à comprendre comment, sur un territoire de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les acteurs se sont appropriés un diagnostic et des constats, ont mis en place des actions / dispositifs et avec quels résultats.

2. Sujets et orientations de l'étude

L'étude s'intéresse au binôme « jeunesse et numérique » sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance. Les publics jeunes concernés par l'étude sont âgés de 6 à 30 ans. Pour mieux tenir compte de la diversité des problématiques auxquelles peuvent être confrontés les enfants, les adolescents et les jeunes adultes, l'étude se divise en trois principaux volets : les apprentissages et le numérique éducatif pour les enfants (6-11 ans), la socialisation adolescente et le numérique (12-17 ans) et enfin l'accès à l'autonomie des jeunes adultes (18-30 ans). Le numérique n'est pas envisagé comme un objet mais comme champ transversal dont il convient d'observer les effets sur l'action publique, que ce soit dans le domaine éducatif (enseignement, pédagogie, animation, etc.), dans le domaine de l'éducation populaire ou dans le domaine de l'insertion et de l'accès aux droits. Cette étude vise donc à questionner les modalités selon lesquelles le numérique transforme (ou non) le rapport des jeunes à l'action publique et aux acteurs publics, mais également comment le numérique modifie le travail des professionnels en contact avec les publics jeunes (évolution des missions, modification de la relation public / acteur). Au-delà des effets du numérique, il s'agit d'observer la place que vient à occuper le numérique dans les trois domaines de l'action publique identifiés préalablement.

L'étude a également pour objectif de comprendre les dynamiques territoriales à travers l'analyse des contraintes qui pèsent sur les acteurs. En s'intéressant aux rapports entre action publique et jeunesse sur un territoire donné,

¹ Coordonné par le Dros et le Secrétariat général pour les affaires régionales (Sgar), ce panorama a associé de nombreux acteurs régionaux. Cette étude se propose d'apporter des éléments sur les "jeunesses" dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, leurs caractéristiques, leurs trajectoires, leurs problématiques. L'ambition est double : recueillir dans une même publication les dernières données disponibles et disposer d'une vision globale et dynamique de la situation socio-économique des jeunes, des difficultés qu'ils doivent affronter et des atouts qui sont les leurs. DROS, *Regards sur les jeunes en Provence-Alpes-Côte d'Azur*, janvier 2014, http://www.dros-paca.org/fileadmin/DROS_PACA/Etudes/Dros_Regards_sur_les_jeunes_en_Paca.pdf

² Le 5 octobre 2017, en collaboration avec l'Insee et l'Injep, le Dros a organisé un colloque sur la jeunesse en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Près de 400 personnes étaient présentes pour échanger et débattre autour des questions de décrochage, d'engagement, de citoyenneté, d'entrepreneuriat. Pour plus d'information : <http://www.dros-paca.org/fr/les-colloques-du-dros/les-colloques-du-dros-detail/article/colloque-5-octobre-2017/>

l'un des objets de cette étude est de comprendre comment la situation de ces jeunes est appréhendée par les acteurs locaux et quelle place ils occupent dans les préoccupations des professionnels rencontrés.

3. Les axes de questionnement

La présente monographie s'appuie sur cinq axes de questionnement :

Accès, usages et pratiques du numérique <i>S'interroger sur les modalités d'accès des jeunes au numérique, ainsi que les usages et pratiques qu'ils en ont.</i>	L'évaluation des besoins des jeunes <i>Apprécier la connaissance qu'ont les acteurs locaux des besoins des jeunes en matière de numérique.</i>	Système d'acteurs – gouvernance locale <i>Identifier l'ensemble des acteurs. Analyser le système d'acteurs opérant autour de la question des jeunes et du numérique sur le territoire</i>	Effets et impacts des politiques locales sur les jeunes <i>Evaluer le niveau de connaissance des dispositifs mis en œuvre et les effets de ces derniers sur le vécu des jeunes.</i>	Approches de la jeunesse et du numérique <i>S'interroger sur les approches de la jeunesse et du numérique et leurs effets sur l'élaboration des politiques publiques.</i>
QUESTIONNEMENTS SOUS-JACENTS				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Quels sont les outils numériques mobilisés par les jeunes ? Dans quel(s) contexte(s) ? Quelles sont les pratiques numériques des jeunes ?</i> ▪ <i>Quelles sont les compétences numériques dont disposent les jeunes ? Comment sont-elles acquises et développées ?</i> ▪ <i>Que peut-on dire de l'interaction entre usages du numérique et insertion sociale / professionnelle ?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Comment la connaissance des besoins des jeunes est-elle produite, d'où est-elle issue ?</i> ▪ <i>Cette connaissance est-elle partagée ou diffère-t-elle d'un groupe d'acteurs à un autre ?</i> ▪ <i>Quels sont les écarts entre les besoins des jeunes identifiés par les acteurs et ceux exprimés par les jeunes eux-mêmes ?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Quels sont les acteurs mobilisés sur la question des jeunes et du numérique ?</i> ▪ <i>Les enjeux entourant la question des jeunes et du numérique font-ils l'objet d'une coordination des acteurs locaux ? Comment s'opère cette coordination ? Quelle organisation structurante est mise en œuvre ?</i> ▪ <i>Comment s'articulent les dispositifs mis en œuvre sur le territoire ?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Comment se construit le rapport des jeunes aux dispositifs et actions dans le champ du numérique ? Quelle connaissance et appréciation les jeunes ont-ils des actions mises en œuvre ?</i> ▪ <i>Quel regard critique les acteurs portent-ils sur leurs actions en faveur des jeunes ? Quelles sont les difficultés rencontrées, quels freins, quels succès ?</i> ▪ <i>Quelle mise en perspective des besoins des jeunes vis-à-vis des solutions proposées ?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Quelles approches des problématiques de la jeunesse et du numérique sous-tendent les interventions / actions des acteurs locaux ?</i> ▪ <i>Avec quels effets ?</i>

4. Méthodologie

a. Précisions quant au choix de territoire

Le territoire sélectionné pour réaliser le terrain d'enquête est celui de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, dans le département des Hautes-Alpes (05). L'échelle retenue a été celle de l'intercommunalité, en raison de la pertinence de cette échelle pour l'analyse des politiques jeunesse³. Le choix du territoire d'étude s'est fait à l'appui d'une phase de travail préparatoire dans le cadre de laquelle des entretiens exploratoires ont été menés avec des professionnels à l'échelle régionale et départementale.

b. Une approche qualitative avec des éclairages quantitatifs

Cette monographie s'appuie sur une approche essentiellement qualitative, avec pour objectif de croiser les regards entre acteurs locaux et jeunes (enfants, adolescents, jeunes adultes). Pour répondre aux objectifs de cette

³ A ce sujet, il convient de mentionner les travaux de l'Injep sur les politiques intercommunales de jeunesse : PARISSÉ J., Des secteurs au territoire ? Les enjeux de la construction d'une politique de jeunesse intercommunale au Pays basque français, *INJEP Notes & rapports/Rapport d'étude*, 2018 ; HALTER J.-P., *Monographie de la politique de jeunesse du pays de la vallée du Lot*, INJEP, 2017 ; HALTER J.-P., *Politiques de jeunesse et intercommunalités. Monographies des communautés de communes du bassin de Marennes et de l'île d'Oléron*, INJEP, 2016.

étude, plusieurs entretiens et rencontres ont été menés sur le territoire. Le travail de terrain s'est déroulé de mars à novembre 2018.

Une trentaine d'entretiens semi-directifs ont été réalisés avec différents acteurs. L'objectif était de :

- recueillir des informations quant aux actions, aux fonctionnements et aux partenariats mis en œuvre,
- s'interroger sur les représentations associées à la jeunesse et leurs effets sur l'élaboration des politiques publiques,
- apprécier la connaissance qu'ont les acteurs locaux des besoins et du vécu des jeunes dans le champ du numérique,
- s'interroger sur la manière dont l'action publique prend en compte les questions liées au numérique chez les jeunes,
- comprendre les contraintes qui pèsent sur les acteurs.

Ces temps d'échanges ont également permis de préparer le groupe d'analyse partagée et les focus groupes ainsi que d'obtenir des données complémentaires utiles à l'analyse (rapports d'activité, enquêtes, etc.).

En parallèle, des temps d'échanges collectifs ont été organisés sur le territoire. La première rencontre a réuni une vingtaine de professionnels autour des connaissances et expériences de chacun sur le territoire. L'objectif était d'identifier de façon partagée les actions et dispositifs mis en œuvre dans la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance et d'analyser le système d'acteurs opérant autour de la question du numérique et des jeunes sur le territoire. Ce premier temps collectif visait également à faire émerger les difficultés, les enjeux et les besoins des professionnels sur le territoire.

Nous avons ensuite rencontré, par l'intermédiaire des acteurs locaux, dix-huit jeunes (six jeunes adultes et douze adolescents) à l'occasion de trois focus groupes au cours desquels ont été évoqués leurs usages du numérique⁴. Un premier groupe a rassemblé des jeunes intégrés au dispositif Garantie jeunes et a porté sur la façon dont le numérique influence les parcours d'accès des jeunes à l'autonomie. Ces échanges avaient pour objectif de travailler sur les besoins des jeunes, leurs attentes et leur ressenti. Les échanges avec les adolescents se sont structurés autour de deux groupes, l'un rassemblant des jeunes filles, l'autre des jeunes garçons. Nous avons cherché à comprendre quels étaient les impacts du numérique sur les processus de socialisation à l'adolescence, en intégrant les dynamiques de genre.

Trois derniers temps d'échanges ont réuni plusieurs professionnels en contact direct avec le public jeune afin de comprendre l'articulation entre les différents acteurs et dispositifs existants sur le territoire. Ces temps d'échanges ont pris la forme de groupes de travail thématiques : l'un sur le volet enfance / éducatif, l'autre sur le volet adolescence / socialisation et le dernier sur le volet jeunes adultes / accès à l'autonomie. Ces groupes ont permis d'aborder les questions relatives aux transformations des pratiques professionnelles avec le numérique et au travail partenarial sur le territoire.

En dehors des temps d'échanges bilatéraux et collectifs, nous avons réalisé des séquences d'observation participante. Nous avons assisté à des ateliers menés par un intervenant extérieur sur les usages des réseaux sociaux au Collège de Fontreyne et avons également été accueilli à l'école du Stade, à Gap, pour échanger avec des élèves ayant participé à un projet pluridisciplinaire intégrant des éléments de robotique. Des échanges avec des professionnels et des parents ont également eu lieu à l'occasion d'événements organisés sur le territoire, en particulier la journée « Familles [dé]connectées » organisée par le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents des Hautes-Alpes (REAAP 05) et ses partenaires le 13 novembre 2018 et un café des habitants organisé par le centre social des Pléiades le 14 novembre 2018. L'étude s'appuie également sur les éléments issus de ces séquences d'observation.

L'étude mobilise également des éclairages quantitatifs qui permettent une mise en perspective des éléments énoncés. Ainsi, un cadrage territorial réalisé en amont du travail de terrain figure en annexe de ce rapport. Ce cadrage s'appuie sur des données statistiques issues du recensement de la population de l'INSEE ainsi que

⁴ Afin de respecter leur anonymat, les prénoms des jeunes enquêtés ont été modifiés. Par ailleurs, les extraits des échanges avec les professionnels et les jeunes repris dans ce rapport apparaissent en couleur au fil du texte.

certaines données complémentaires issues notamment de la Caisse d'allocations familiales et de Pôle emploi. Ces apports quantitatifs donnent à voir les caractéristiques du territoire, en matière de démographie, de structure et de composition des ménages, de niveau de vie, d'emploi, de mobilité, d'accessibilité et d'éducation. Nous avons également exploité les documents produits par les professionnels et les experts (rapports, études, documents programmatiques, présentations, etc.) qui offrent des informations utiles quant aux actions mises en œuvre et aux positionnements des acteurs.

Enfin, dans le cadre de cette enquête, nous avons participé à plusieurs événements relatifs à la question du numérique et de la jeunesse : le séminaire organisé par la CNAF le 28 juin 2018 sur le thème de l'inclusion numérique et la rencontre intitulée « Changer de logiciel ! Comment le numérique bouleverse le quotidien des entreprises et des citoyens de la région » organisée par la Région et l'INSEE le 15 mars 2018 à Marseille.

Cette étude a bénéficié du soutien de l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) sous la forme d'un appui scientifique et méthodologique. En tant que centre de ressources et d'expertise sur les questions de jeunesse et les politiques qui lui sont dédiées, l'INJEP a apporté son expertise à cette étude en matière de politiques jeunesse, ainsi qu'un appui méthodologique à la réalisation du travail d'enquête.

5. Plan du rapport d'étude

Cette monographie se décompose en cinq parties. La première propose un état des lieux des jeunes et du numérique sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance. Ce chapitre introductif offre une vue d'ensemble de l'agglomération, de ses jeunes et de ses acteurs pour mieux appréhender les dynamiques locales dans leur contexte. Elle introduit également une présentation des différentes approches du numérique qui coexistent sur le territoire, de leur complémentarité et de leurs antagonismes.

La deuxième partie porte sur les apprentissages en lien avec le numérique. Elle interroge tout d'abord l'offre en équipement sur le territoire et son usage en classe, pour la mettre en relation avec la politique éducative menée dans les établissements.

La troisième partie questionne plus particulièrement le numérique en tant que support de socialisation chez les adolescents. Sont ainsi analysées les pratiques adolescentes et juvéniles du numérique sous l'angle du genre. Une section est consacrée à la parentalité à l'heure du numérique : quels effets sur le climat familial ? Quelle gestion du numérique en famille ? Enfin, cette troisième partie s'intéresse aux positionnements des professionnels (animateurs, médiateurs) face aux pratiques des jeunes : de la perception des difficultés et risques associés au numérique, aux orientations et prises en charge proposées.

Dans sa quatrième partie, cette monographie analyse la place du numérique dans l'accès à l'autonomie des jeunes adultes. Cette question est d'abord observée à travers les modifications de l'action publique introduites par le numérique et les défis auxquels sont confrontés les professionnels de terrain (professionnels de l'insertion, travailleurs sociaux). Cette partie porte ensuite sur le rapport des jeunes à l'action publique dématérialisée, avant de mettre en lumière les opportunités professionnelles nouvelles qu'offre le numérique.

La dernière partie de cette monographie s'intéresse au système local d'action publique en direction des jeunes. La politique locale dans le champ du numérique en direction des jeunes fait l'objet d'une première analyse montrant le caractère contraint de l'environnement dans lequel certains professionnels de terrain s'inscrivent et les nécessaires adaptations dont ils doivent faire preuve. Dans un second temps, cette partie aborde la coopération et le travail partenarial sur le territoire, sous ses formes formelles et informelles.

Il convient de noter qu'une note de synthèse compilant les principaux éléments de l'étude ainsi qu'un cadrage territorial figurent immédiatement après l'introduction, respectivement en pages 10 et 18. Le rapport comprend également des annexes, à compter de la page 136 : notamment un travail de benchmarking mettant en valeur des initiatives développées dans d'autres territoires (pages 141 à 150) et la liste des entretiens et personnes rencontrées (pages 151 et 152).

Éducation, socialisation et accès à l'autonomie des jeunes : la place du numérique

Note de synthèse

Action publique et jeunesse sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance



Cette synthèse reprend les principaux éléments de la monographie de territoire commanditée par le Secrétariat Général pour les Affaires Régionales au Dispositif Régional d'Observation Sociale. L'étude menée en 2018 porte sur la manière dont les acteurs locaux, sur un territoire donné, appréhendent les problématiques liées au numérique chez les jeunes, comment ils se coordonnent et agissent localement pour y répondre.

ORIENTATIONS DE L'ÉTUDE

- **Accès, usages et pratiques du numérique :** *s'interroger sur les modalités d'accès des jeunes au numérique, ainsi que les usages et pratiques qu'ils en ont.*
- **L'évaluation des besoins des jeunes :** *apprécier la connaissance qu'ont les acteurs locaux des besoins des jeunes en matière de numérique.*
- **Système d'acteurs – gouvernance locale :** *identifier l'ensemble des acteurs et analyser le système d'acteurs opérant autour de la question des jeunes et du numérique sur le territoire.*
- **Effets et impacts des politiques locales sur les jeunes :** *évaluer le niveau de connaissance des dispositifs mis en œuvre et les effets de ces derniers sur le vécu des jeunes.*
- **Approches de la jeunesse et du numérique :** *s'interroger sur les approches de la jeunesse et du numérique et leurs effets sur l'élaboration des politiques publiques.*

MÉTHODE

- **Analyse des données statistiques :** *Caf, Insee, Pôle emploi...*
- **Analyse documentaire :** *rapports d'activité, documents cadres, documents programmatiques, études, rapports et recherches.*
- Entretiens semi-directifs
- Groupes de travail
- Observation participante et *focus groups* avec des jeunes

Des caractéristiques territoriales contrastées

La Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance est créée le 1er janvier 2017 par fusion de la Communauté d'agglomération du Gapençais et de la Communauté de communes de Tallard-Barcillonnette, étendue aux deux communes du département limitrophe des Alpes-de-Haute-Provence : Curbans et Claret. L'agglomération rassemble dix-sept communes (quinze des Hautes-Alpes et deux des Alpes-de-Haute-Provence) dans la vallée de la Durance. La population y est inégalement répartie : la commune de Gap, préfecture du département des Hautes-Alpes, concentre 80 % des habitants de l'intercommunalité. Les communes de Tallard et La Saulce, bien que vingt fois moins peuplées, font pourtant partie des communes les plus denses après Gap. Le sud de l'agglomération, avec au plus 14 habitants par km², constitue la zone la moins peuplée de ce territoire.

Les jeunes sur le territoire

Les jeunes âgés de 6 à 30 ans représentent environ 29 % de la population de l'agglomération, soit un peu plus qu'aux niveaux régional et départemental. Au sein de l'agglomération, les communes de Gap et Tallard concentrent près de 87 % des jeunes de cette tranche d'âge. La pyramide des âges de l'agglomération laisse apparaître une rupture au niveau des 20-40 ans et plus particulièrement chez les femmes. Ceci est notamment lié à l'absence de pôle universitaire important dans les Hautes-Alpes.

Les extraits des échanges avec les professionnels et les jeunes apparaissent en couleur au fil du texte.

Éducation, socialisation et accès à l'autonomie des jeunes : la place du numérique

Note de synthèse

Action publique et jeunesse sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance

Un important maillage d'acteurs

La Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance bénéficie d'un important maillage d'acteurs œuvrant dans le champ de la jeunesse et / ou du numérique. Ainsi, l'agglomération compte, sur son territoire :

- un important réseau d'acteurs travaillant au sein de, ou en étroite collaboration, avec l'Éducation nationale dans le **domaine éducatif** : DSDEN, ERUN, Pôle DANE, Réseau Canopé ;
- des acteurs de la **médiation numérique** : l'Université du Temps Libre porteur de l'ERIC (rebaptisé SubLab), la Ligue de l'enseignement (ADELHA) et le Fab'Alpes, mais également un réseau de bibliothèques et médiathèques ;
- des professionnels institutionnels ou associatifs proposant des **activités éducatives et de loisirs** à destination des enfants et adolescents ;
- une Mission locale œuvrant dans le secteur de **l'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle**, ainsi que des institutions offrant des points d'accès et de **l'accompagnement à des services dématérialisés** : Caf, CPAM, Pôle emploi, Maison des habitants ;
- une **offre de formation** à travers l'École du numérique portée par la CCI Hautes-Alpes Formation.

ÉDUCATION

Accès et équipements : un territoire à deux vitesses

Depuis plus de 30 ans, l'institution scolaire est régulièrement confrontée à des interrogations quant à la place et au rôle du numérique à l'école. La numérisation des enseignements, à travers l'équipement des établissements et la formation des enseignants, semble poser un certain nombre de défis, notamment en termes de clivages territoriaux. Ces clivages sont apparents sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, en particulier dans le premier degré.

En effet, les écoles ont vu leurs dotations en équipements numériques croître à la suite du plan École numérique rurale (ENR) conduit dès 2009, visant à réduire le déficit d'équipement des écoles rurales. Sur le territoire, ce plan s'est traduit par un sous-équipement relatif des écoles gapençaises¹. Si de récentes évolutions vont dans le sens d'une réduction des écarts entre les écoles du territoire

(installation de vidéoprojecteurs interactifs dans les classes de CM2 de Gap), l'accès au numérique dans les établissements du premier degré demeure globalement « très disparate ».

« Paradoxalement, les écoles rurales sont beaucoup mieux équipées que les écoles urbaines. »

Acteur institutionnel

Pour les professionnels rencontrés, l'écart de dotation entre les écoles demeure une problématique majeure pour assurer une équité dans les apprentissages entre tous les élèves du territoire. Si une partie des écarts de dotation est la conséquence de plans d'équipement ciblés sur certains profils de territoires (en l'occurrence les territoires ruraux), l'inégal investissement des municipalités n'est pas à négliger pour autant.

Une utilisation jugée insuffisante au regard de l'ampleur des dispositifs

Les échanges avec les professionnels ont permis de constater une appropriation croissante des outils numériques par le corps enseignant ces dernières années, en particulier dans le second degré. Toutefois, une forte variabilité de ces usages s'observe selon les enseignants.

En ce qui concerne les équipements individuels dont ont bénéficié certains collégiens de l'agglomération², leur usage en classe a fait l'objet d'une évaluation au moment de notre enquête. Si les chefs d'établissement sont « globalement plutôt satisfaits de l'expérimentation », l'utilisation des tablettes individuelles en classe ne fait toutefois pas consensus parmi les professionnels rencontrés. La prise en main des équipements par les équipes enseignantes est parfois jugée insuffisante au regard de l'ampleur du dispositif.

1. 1 équipement mobile pour 30 élèves sur la ville de Gap contre 1 pour 6 en dehors de Gap.

2. L'appel à projet annuel Collèges numériques et innovation pédagogique invite dès 2015 au déploiement d'équipements mobiles individuels auprès des collégiens avec un financement à hauteur de 50 % de l'État.

Éducation, socialisation et accès à l'autonomie des jeunes : la place du numérique

Note de synthèse

Action publique et jeunesse sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance

Pour les élèves, le bénéfice de la dotation en tablette individuelle est avant tout ludique. Ils peinent pour la plupart à entrevoir la plus-value de l'outil dans leur apprentissage.

« Personnellement, [la tablette] ne me sert à rien, on ne l'utilise pas. »

Adolescent

Les critiques des adolescents sont centrées sur les difficultés organisationnelles et logistiques qu'ils rencontrent : tablettes dysfonctionnantes, voire « cassées », lourdeur de l'équipement, absence de directives claires et d'harmonisation de l'usage entre les professeurs... L'ensemble semble conduire à un plus faible usage des équipements dans certaines classes.

La stratégie pour un numérique éducatif repose sur trois principaux piliers qui convergent vers un développement des usages du numérique dès le premier degré : l'apprentissage du numérique au sens des sciences informatiques, l'apprentissage par le numérique (numérique pédagogique) et enfin le développement des usages responsables du numérique, notamment à travers l'éducation aux médias et à l'information.

L'enseignement du numérique : le sentiment d'une injonction paradoxale

L'apprentissage du numérique à l'école s'inscrit dans la continuité de l'éducation à l'informatique. Cet apprentissage a été renforcé de façon importante en 2013. Il est désormais obligatoire dès le premier degré. Toutefois, certains professionnels soulèvent

« l'injonction paradoxale » que constitue, selon eux, le contraste entre l'instauration de compétences numériques obligatoires dès le premier degré et une réalité d'écoles inégalement dotées selon les communes et les territoires d'appartenance.

« Ce sont des compétences obligatoires que l'élève doit acquérir... donc ça c'est une volonté de l'État et c'est tout à fait normal. Et ensuite... il y a le principe de réalité de l'équipement. »

Acteur institutionnel

Les outils numériques, une plus-value pour la différenciation pédagogique

Le numérique introduit de nouvelles possibilités pour les enseignants. La plus-value des outils numériques s'observe en particulier dans le développement de modalités de différenciation pédagogique, notamment dans le premier degré. Dans les Hautes-Alpes, de nombreuses écoles sont composées de classes combinées ou multiniveaux. Les outils numériques offrent l'opportunité aux enseignants d'organiser leur pratique de classe et de mieux répartir le temps de présence et d'accompagnement selon les besoins des élèves.

En dehors de la différenciation pédagogique et de l'aide aux élèves à besoins éducatifs particuliers, les professionnels rencontrés reconnaissent ne pas avoir un recul suffisant pour apprécier les effets réels des outils numériques sur les apprentissages des élèves. Si certains témoignages mettent en exergue des bénéfices en matière d'intérêt et de motivation, la plupart des professionnels demeurent circonspects quant

aux impacts du numérique sur les apprentissages.

Projets éducatifs et numérique : des actions dispersées

Au sein de l'Éducation nationale, la mission d'éducation des élèves à la citoyenneté numérique prend principalement la forme d'un enseignement transversal appelé éducation aux médias et à l'information (EMI).

« La pratique raisonnée du numérique, c'est notamment d'amener à l'idée que tout ce qu'on trouve sur Internet n'est pas nécessairement juste, pertinent, fiable, adapté et à jour. »

Professionnel de terrain

Sur le territoire, des « classes médias » ont été créées dans certains établissements, notamment le collège de Tallard. Ces classes visent « un apprentissage par les usages de l'information à l'ère numérique »³. En dehors de l'éducation aux médias et à l'information (EMI) dispensée par les équipes éducatives, les actions autour du numérique passent aussi par la mobilisation d'intervenants extérieurs. Dans les collèges du territoire, des ateliers écritures journalistiques sur blog en soutien à la scolarité sont proposés à destination d'élèves à besoins éducatifs particuliers.

Toutefois, ces projets ne bénéficient qu'à une minorité d'élèves sur un établissement : les classes médias ne concernent qu'un groupe d'élèves volontaires, et les projets menés autour des écritures web ne s'adressent qu'à une classe par établissement. L'impact de ces dispositifs est donc limité par leur ampleur qui demeure modeste.

3. Assemblée nationale, Rapport d'information n° 1296 déposé par la Commission des affaires culturelles et de l'éducation, en conclusion des travaux de mission d'information sur l'école dans la société numérique, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 10 octobre 2018, p. 29.

Éducation, socialisation et accès à l'autonomie des jeunes : la place du numérique

Note de synthèse

Action publique et jeunesse sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance

SOCIALISATION

Des usages genrés

Les adolescents rencontrés évoquent des usages des réseaux sociaux qui diffèrent selon que l'utilisateur est une fille ou un garçon. Ils décrivent certains usages qui seraient, selon eux, caractéristiques des garçons (contenus violents, sport), tandis que d'autres seraient propres aux filles (mode, maquillage). Les jeux vidéo semblent ainsi plus souvent associés à une pratique masculine, notamment de la part des filles. Cette pratique fait d'ailleurs l'objet d'une réprobation importante chez les adolescentes rencontrées, qui l'associent à un usage excessif des écrans, voire à une conduite addictive.

« On ne regarde pas forcément les mêmes choses. Les filles on regarde plus des choses de beauté alors que eux ils vont regarder du foot ou des jeux. »

Adolescente

Les effets indésirables d'Internet et des réseaux sociaux

Une majorité de filles et de garçons rencontrés relatent avoir reçu des invitations ou des messages interprétés comme

étant à connotation sexuelle de la part d'inconnus. Ces interactions sont placées par les jeunes dans la même catégorie que les faux comptes de célébrités sur les réseaux sociaux et les tentatives d'arnaques : elles sont perçues comme les inconvénients inhérents aux usages du numérique qu'ils ont appris à contourner au fil de leurs expériences sur Internet.

« Moi quand je reçois des messages bizarres je bloque direct. »

Adolescente

Les fonctionnalités de blocage des applications sont employées comme recours par les adolescents, *a posteriori*, pour empêcher de nouvelles sollicitations de la part d'un même individu. Les jeunes rencontrés évoquent un apprentissage des fonctionnalités des réseaux sociaux (le blocage en particulier) en solitaire. Si des actions de sensibilisation sont organisées dans certains collèges depuis plusieurs années, elles ne s'adressent généralement qu'aux élèves à partir de la quatrième en raison de l'interdiction légale pour les mineurs de moins de treize ans d'utiliser les réseaux sociaux.

Toutefois, la plupart des jeunes rencontrés ont été équipés en smartphone à l'entrée en sixième, et cet équipement s'accompagne très fréquemment d'une utilisation des réseaux sociaux. L'apprentissage des fonctionnalités de blocage est, dans la plupart des cas, réalisé par les jeunes eux-mêmes bien en amont des actions de sensibilisation.

Des prises en charge spécifiques encore peu développées ou méconnues

Les professionnels rencontrés identifient deux principaux risques en lien avec les pratiques numériques juvéniles : l'addiction, avec pour corollaire l'isolement, associée plus généralement à la pratique de jeux vidéo ; les dérives d'Internet et des réseaux sociaux, à savoir les risques de harcèlement en particulier, mais également les expositions à des contenus inappropriés.

Pour beaucoup de professionnels rencontrés, les schémas de prise en charge proposés demeurent encore lacunaires. Au-delà des recommandations nationales, les prises en charge proposées sur le territoire prennent la forme d'actions de sensibilisation ou d'orientations vers des professionnels dédiés.

Parentalité et numérique

Les échanges avec les professionnels du territoire révèlent des attentes institutionnelles fortes à l'égard des familles en matière d'éducation aux usages responsables du numérique. Pour autant, ces attentes contrastent avec la « détresse » parentale que décrivent beaucoup de professionnels. Ces derniers sont unanimes quant aux difficultés que rencontrent les parents à accompagner leurs enfants dans l'utilisation des outils numériques. Pour pallier aux difficultés rencontrées par les parents, les professionnels de terrain et acteurs

institutionnels se positionnent en faveur d'actions éducatives auprès des parents. Si des interventions de ce type existent déjà sur le territoire, les professionnels sont nombreux à évoquer les difficultés qu'ils rencontrent pour parvenir à « **toucher les parents** ».

Les tensions éducatives autour du numérique se cristallisent dans la relation parents / école. Certains professionnels craignent une tendance à la concurrence entre parents et enseignants sur l'éducation au numérique qui pourrait conduire à des contradictions entre certaines pratiques et recommandations.

Éducation, socialisation et accès à l'autonomie des jeunes : la place du numérique

Note de synthèse

Action publique et jeunesse sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance

Cependant, lorsque les professionnels de la jeunesse sont confrontés à des situations complexes liées à l'utilisation du numérique par les adolescents, les possibilités de relais vers des structures plus adaptées (Maison des adolescents, Consultations jeunes consommateurs) semblent généralement méconnues.

Un manque de connaissance des pratiques des jeunes vécu comme une limite professionnelle

Les échanges avec les professionnels de terrain rencontrés au cours de l'enquête ont permis de mettre en évidence un besoin de formation dans le champ du numérique, principalement dans le souci d'une meilleure compréhension des usages des jeunes. Plusieurs professionnels de la jeunesse rencontrés ont fait état d'un décalage avec leur public du fait d'un manque d'intérêt et de connaissance de leur part pour les réseaux sociaux et plus largement les phénomènes

numériques qui contribuent à former une nouvelle culture jeune.

La conduite de formations auprès des professionnels en contact avec les jeunes (enseignants, animateurs, travailleurs sociaux, médiateurs) permettrait, selon les professionnels rencontrés, d'améliorer le repérage précoce des conduites à risques liées aux écrans, pour ensuite mettre en place des prises en charge adaptées.

ACCÈS À L'AUTONOMIE

Des problématiques de coût, d'équipement et d'usages

Sur le territoire, des difficultés demeurent en matière d'accès aux équipements, en particulier pour les publics précaires. Si la totalité des jeunes rencontrés disposent au moins d'un équipement numérique, celui-ci n'est pas toujours adapté aux démarches administratives qu'ils sont amenés à réaliser dans le cadre de leur processus d'insertion. Les jeunes décrivent des équipements désuets, dysfonctionnants, parfois cassés. Leurs difficultés financières ne leur permettent pas toujours de renouveler leur matériel informatique ou de souscrire à un abonnement Internet.

Au-delà de la problématique liée à l'équipement et à la connexion Internet, les professionnels rencontrés soulignent les nombreuses difficultés que rencontrent les publics dans leur relation dématérialisée avec les administrations.

Des jeunes entre autonomie et besoin d'accompagnement

Si les jeunes adultes rencontrés évoquent des difficultés dans

leurs relations aux administrations, elles tiennent avant tout à une mauvaise maîtrise des usages et procédures administratifs en vigueur, liée elle-même à l'absence d'éducation et de formation en la matière : non-connaissance des aides auxquelles ils peuvent prétendre, manque de compréhension du langage administratif, irrégularité dans le suivi des demandes, difficultés à entrer en contact avec un interlocuteur... Pour ce qui est des usages purement numériques, les jeunes adultes rencontrés semblent relativement à l'aise. Si bien qu'ils sont souvent amenés à accompagner leurs parents dans la réalisation des démarches administratives en ligne, voire à les réaliser à leur place.

Si les jeunes adultes se montrent plus autonomes que leurs aînés, ils n'en demandent pas moins d'être accompagnés dans leurs démarches. Leurs sollicitations traduisent un besoin de « se rassurer ». Dans leur rapport aux institutions, les jeunes adultes rencontrés expriment tout d'abord un besoin d'accompagnement pour connaître les aides auxquelles ils ont droit. Ils expriment avoir

davantage confiance en une information transmise par un conseiller qu'en une information trouvée sur Internet. Les jeunes adultes rencontrés décrivent également les difficultés qu'ils ont à entrer en contact avec les administrations, du fait des canaux dématérialisés.

Les propos des jeunes soulignent l'inadéquation qu'il peut y avoir entre l'expression d'une demande liée à une situation complexe et la réponse de l'administration. Les jeunes expriment une plus grande considération de leur situation personnelle et de leur demande dans une relation en présentiel avec les professionnels des administrations.

Des services globalement intuitifs mais de réelles limites

La dématérialisation des services se justifie par les nombreux intérêts qu'elle présente, en particulier en termes de rapidité de traitement et de sécurité des procédures. Toutefois, le potentiel des démarches en ligne peut être impacté de façon négative par une conception ou un déploiement inadapté des sites Internet.

Éducation, socialisation et accès à l'autonomie des jeunes : la place du numérique

Note de synthèse

Action publique et jeunesse sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance

Les professionnels distinguent en particulier les démarches récurrentes pour lesquelles les usagers, en particulier les jeunes, ne rencontrent pas de difficultés majeures, et les démarches ponctuelles qui semblent régulièrement impactées par des dysfonctionnements (accès en formation par exemple). Plus largement, les professionnels pointent l'inadaptation des procédures dématérialisées aux situations particulières.

« A partir du moment où le dossier il n'est pas type, et qu'il y a un petit grain de sable qui fait qu'on ne peut pas le saisir ou que ça ne rentre pas ou qu'on ne sait pas comment le mettre, forcément ça va coïncider. »

Professionnel de terrain

Un domaine de formation porteur d'opportunités professionnelles

Le numérique présente également la possibilité, pour ceux qui le souhaitent, d'élargir leur horizon professionnel en se formant à de nouveaux métiers.

Sur le territoire de la

Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, la CCI Hautes-Alpes Formation, organisme de formation qui dépend de la chambre de commerce et d'industrie des Hautes-Alpes, a créé à l'automne 2017 l'École du numérique (EDN). L'école propose plusieurs formations continues dans le champ du numérique, dont la formation « développeur intégrateur web » qui a bénéficié de la labellisation nationale GEN (Grande école du numérique).

Le développement d'une offre de formation dans le domaine du numérique correspond à une double tendance. Les organismes décrivent une demande forte de la part des pouvoirs publics dans ce sens : les professionnels rencontrés font notamment référence à l'annonce du plan d'investissement compétences de l'État en 2018 allant dans le sens d'un investissement important sur le numérique à travers le déploiement de plusieurs formations. Sur le territoire, cette offre de formations qualifiantes dans le champ du numérique vient répondre également aux besoins en compétences des acteurs de

la filière numérique, regroupés sous l'association Digital Hautes-Alpes.

Attractivité des métiers du numérique

Les échanges entre les jeunes illustrent les représentations positives qui entourent ces nouveaux métiers. Les métiers du numérique sont associés dans l'esprit des jeunes à des environnements professionnels innovants et stimulants.

Les jeunes perçoivent dans les métiers du numérique certaines qualités tangibles qui en font des opportunités attractives :

- l'ouverture des formations à des profils sans qualification,
- des rémunérations plus élevées,
- la possibilité d'exercer avec un statut d'indépendant,
- le fait qu'il s'agisse d'un secteur d'activité dynamique marqué par la croissance des emplois⁴.

« C'est un secteur d'activité qui est vachement recherché et il n'y a pas encore énormément de gens qui sont formés là-dessus. »

Jeune adulte

ACTION PUBLIQUE LOCALE

Des investissements inégaux des acteurs publics

Les politiques jeunesse dans le champ du numérique peuvent relever de plusieurs domaines. Sur le territoire, nous identifions en particulier l'éducation, à travers l'équipement des établissements scolaires, mais également le soutien aux acteurs de la jeunesse et de l'éducation populaire, via les subventions aux associations du territoire, et enfin l'animation, la vie sociale et la promotion de la citoyenneté

permettant le déploiement de lieux d'accueil, d'activités et de dispositifs à destination des jeunes.

La politique locale en direction des jeunes est principalement portée à l'échelle municipale. En effet, suite à la loi NOTRe, la nouvelle intercommunalité a restitué les compétences relatives à la jeunesse à l'échelle communale. Sur le territoire de l'agglomération, deux communes avaient investi ces compétences avant la création de l'EPCI, les

communes de Claret et Curbans dans les Alpes-de-Haute-Provence.

Dans l'agglomération, la ville de Gap se distingue des autres communes de par l'importance de sa population et la présence d'équipements et services dédiés à la jeunesse. Les quatre centres sociaux de Gap proposent une offre de loisirs de proximité principalement pour les enfants et adolescents gapençais, sans toutefois s'étendre au domaine numérique.

4. Le secteur numérique bénéficie effectivement d'une forte croissance : en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, entre 2009 et 2014, l'emploi des secteurs numériques a progressé près de cinq fois plus vite qu'en moyenne dans l'ensemble des secteurs, soit un gain de 2 600 emplois. NOVELLA S., SAUVIAC M., « 69 000 emplois numériques en Provence-Alpes-Côte d'Azur », *Insee Analyses Provence-Alpes-Côte d'Azur*, n°64, Septembre 2018.

Éducation, socialisation et accès à l'autonomie des jeunes : la place du numérique

Note de synthèse

Action publique et jeunesse sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance

En ce qui concerne le volet spécifiquement numérique, l'action de la municipalité en direction des jeunes cible prioritairement le domaine éducatif à travers les dotations aux écoles primaires. Pour autant, la commune a organisé une compétition d'e-sport en 2018 particulièrement appréciée. Une deuxième édition est organisée au printemps 2019.

« Sur le volet jeunesse, il y a des disparités selon les territoires en termes d'engagement et d'implication, mais globalement c'est un sujet sur lequel il est difficile de mobiliser les élus pour qu'ils puissent y consacrer du temps et des moyens. »

Acteur institutionnel

Sur le territoire, alors que tous les niveaux d'intervention sont concernés par la problématique jeunesse, l'inégale implication des acteurs publics témoigne d'un intérêt contrasté porté à la question. La mobilisation à destination des jeunes paraît encore timide, hormis des actions menées dans le cadre des compétences obligatoires (politique de la ville et plans d'équipement des établissements scolaires par exemple). Certains professionnels déplorent les difficultés rencontrées pour développer un travail partenarial interinstitutionnel en particulier sur la thématique jeunesse.

Des contraintes politiques qui impactent les pratiques professionnelles...

Sur le territoire de Gap, plusieurs professionnels ont évoqué la complexité à mener des actions autour du numérique en partenariat avec les centres sociaux municipaux. Ils expliquent les difficultés

rencontrées notamment par des problèmes d'accès aux ressources en ligne (Internet, réseaux sociaux, blogs, etc.). Ce constat a été fait au moment de la mise en œuvre du dispositif Promeneurs du net puisque les coordinateurs du dispositif n'ont pas été en mesure d'impliquer les animateurs des centres sociaux gapençais. Faute d'accès suffisant aux outils numériques (en l'occurrence, l'activité de promeneur du net suppose un accès libre au réseau social Facebook), les Promeneurs du net n'ont à ce jour pu être mis en œuvre dans la ville de Gap.

... et qui pénalisent la cohérence des projets éducatifs

La dotation des collégiens en équipements mobiles vise notamment à assurer la continuité des apprentissages et usages en établissement scolaire et hors établissement. Ce principe trouve sa limite sur le territoire par exemple dans le cadre du Contrat local d'accompagnement à la scolarité (CLAS). En effet, les difficultés d'accès à Internet dans les centres sociaux municipaux interrogent l'accompagnement proposé aux jeunes du secteur de Fontreyne dotés en tablettes individuelles, les animateurs ne pouvant envisager un plein usage des tablettes avec les jeunes (éducation à la recherche d'une information fiable et actualisée sur Internet par exemple).

Une absence de coordination territoriale autour des enjeux du numérique chez les jeunes

Si les enjeux liés à la jeunesse et au numérique ne font pas l'objet d'une politique affichée comme telle de la part des principaux

acteurs publics, ces aspects sont en revanche considérés à l'échelle locale par divers opérateurs et acteurs associatifs. Toutefois, les réponses des professionnels envers la jeunesse dans le champ du numérique sont rarement construites de façon concertée. On observe plutôt une multiplication d'initiatives, bien que des tentatives de mise en commun à travers des actions multipartenariales existent sur le territoire. A ce sujet, il convient de souligner les efforts conduits par les professionnels rencontrés pour conduire et animer des temps d'échanges, malgré l'absence de coordination territoriale autour de ces enjeux.

La proximité sur le territoire permet des rapprochements entre acteurs de terrain et favorise la mise en réseau. L'enquête a permis de constater le fort degré d'interconnaissance des acteurs, en particulier associatifs, œuvrant dans le domaine de la jeunesse et / ou du numérique.

Des dynamiques partenariales inégales

Toutefois, la mise en réseau telle qu'elle s'observe sur le territoire traduit en grande partie une proximité entre acteurs aux fonctionnements similaires. Ainsi, les rapprochements sont facilités au sein même de l'Éducation nationale, entre administrations publiques, ou encore entre acteurs associatifs partageant des modes d'actions communs.

« Vous dire qu'aujourd'hui on a des actions coordonnées au travers d'une politique éducative sur l'entrée numérique, ça non. Non, on n'est pas encore là. »

Acteur institutionnel

Éducation, socialisation et accès à l'autonomie des jeunes : la place du numérique

Note de synthèse

Action publique et jeunesse sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance

A RETENIR...

- Une importante concentration de l'offre d'équipements et de services à Gap.
- De nombreux attributs en faveur du numérique sur le territoire : maillage d'acteurs, dispositifs engagés, mobilisation des professionnels de terrain, etc.
- Un accès au numérique éducatif inégal selon les typologies de territoires (rural / urbain) ; des équipements pas toujours adaptés aux usages pédagogiques et parfois sous-employés au regard de l'ampleur des dispositifs.
- Des professionnels de la jeunesse qui s'estiment insuffisamment formés dans le champ du numérique. Une méconnaissance des relais existants pour une prise en charge spécifique des difficultés liées aux usages du numérique chez les jeunes.
- Des jeunes plus autonomes que leurs aînés en matière de numérique, mais néanmoins confrontés à des difficultés dans leurs relations avec les administrations et en demande d'accompagnement dans la réalisation des démarches d'insertion ou d'accès aux droits.
- Des investissements inégaux des acteurs publics en faveur de la jeunesse dans le champ du numérique et des contraintes politiques locales qui impactent le travail des professionnels à l'égard des publics.
- Malgré l'absence de coordination territoriale autour des enjeux du numérique chez les jeunes, des dynamiques partenariales importantes mais inégales.



DISPOSITIF RÉGIONAL D'OBSERVATION SOCIALE
15 rue Malaval – 13002 Marseille

Nous contacter

Téléphone : 04 84 52 41 24

Adresse mail : dros.cafmarseille@caf.cnafmail.fr

Retrouvez toutes nos publications sur notre site Internet : www.dros-paca.org

LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION
DE GAP-TALLARD-DURANCE

CADRAGE TERRITORIAL



DISPOSITIF RÉGIONAL D'OBSERVATION SOCIALE
www.dros-paca.org



PRÉFET DE LA RÉGION
PROVENCE-ALPES
CÔTE D'AZUR

CADRAGE TERRITORIAL

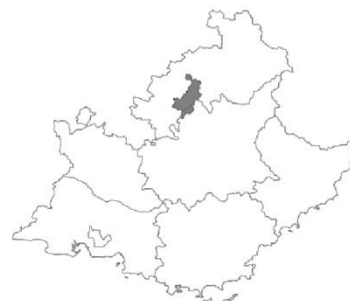
Les jeunes et le numérique

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION
GAP-TALLARD-DURANCE

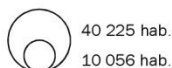
1

Un territoire de montagne, où 80 % de la population réside à Gap

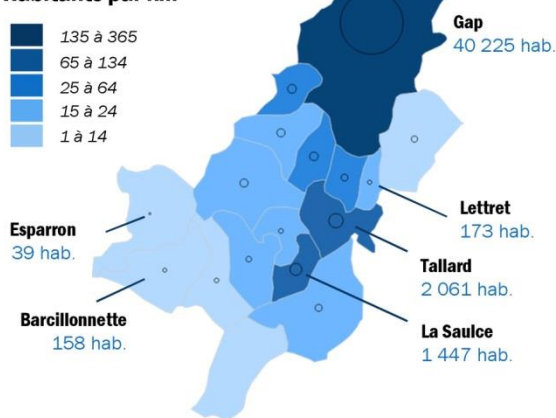
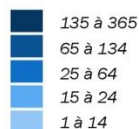
La Communauté d'agglomération Gap-Tallard-Durance (CA GTD) rassemble 17 communes (15 des Hautes-Alpes et 2 des Alpes-de-Haute-Provence) dans la vallée de la Durance. La population y est inégalement répartie : la commune de Gap, préfecture du département des Hautes-Alpes, concentre 80 % des habitants de l'intercommunalité. Les communes de Tallard et La Saulce, bien que vingt fois moins peuplées, font pourtant partie des communes les plus denses après Gap. Elles bénéficient de la proximité de l'unique accès autoroutier du département des Hautes-Alpes. Le sud de l'agglomération, avec au plus 14 habitants par km², constitue la zone la moins peuplée de ce territoire.



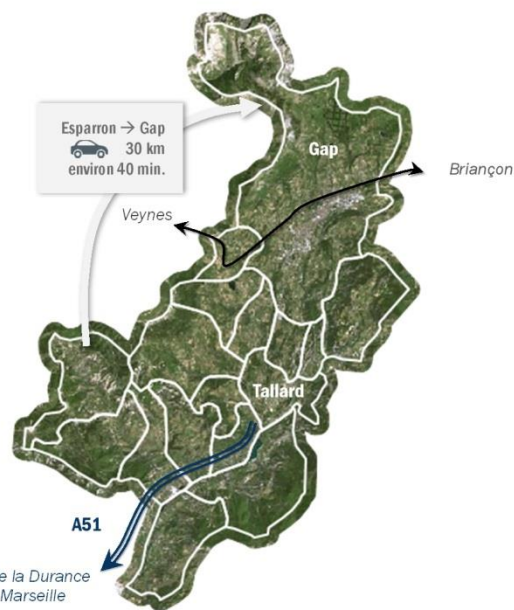
Population



Habitants par km²



Insee, RP2014



© IGN, Planet Observer 2015

La Communauté d'agglomération Gap-Tallard-Durance

La CA GTD est une nouvelle structure créée le 1^{er} janvier 2017 par fusion de la Communauté d'agglomération du Gapençais et de la Communauté de communes de Tallard - Barcellonalette, étendue aux deux communes du département des Alpes-de-Haute-Provence : Curbans et Claret. La CA GTD cumule des compétences en matière de transport urbain, collecte et traitement des déchets, environnement et cadre de vie, développement et aménagement économique, social et culturel, développement du tourisme, logement et habitat, etc.

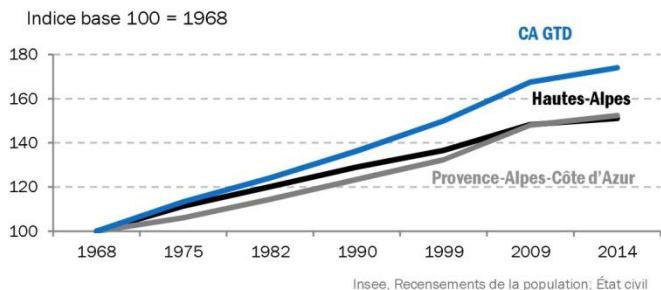
- | | | |
|--------------------|---------------|------------------------|
| 1. Gap | 7. Jarjayes | 13. Lardier-et-Valença |
| 2. La Freissinouse | 8. Sigoyer | 14. Esparron |
| 3. Pelleautier | 9. Fouillouse | 15. Barcellonalette |
| 4. Neffes | 10. Tallard | 16. Vitrolles |
| 5. Châteaueux | 11. Curbans | 17. Claret |
| 6. Lettret | 12. La Saulce | |



2 Une croissance démographique portée par le solde migratoire

La population de la CA GTD a augmenté plus rapidement depuis 1968 qu'au niveau départemental et régional. Sur la période 2009-2014, la croissance démographique, à l'instar du département, est surtout portée par le solde migratoire (+ 0,5 % en moyenne annuelle). Seules 3 communes qui comptent moins de 200 habitants affichent une variation négative.

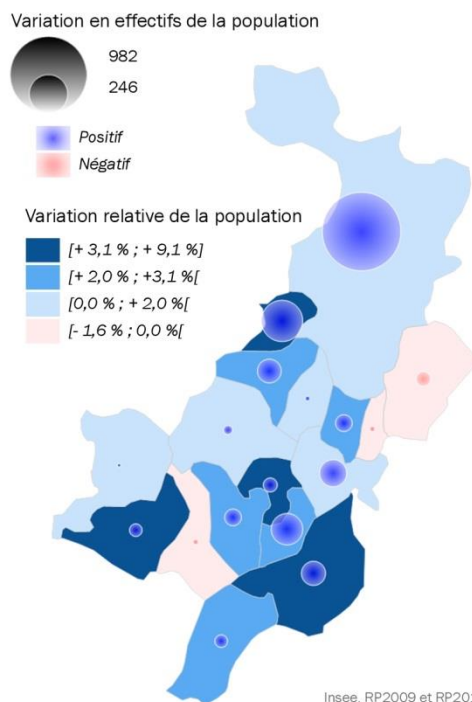
Évolution de la population de la CA GTD



	Population 2014	Évol. moy. par an 2009-2014	dont solde naturel	dont solde entrées/sorties
CA GTD	49 365	0,8%	0,2%	0,5%
05	139 883	0,6%	0,1%	0,5%
Région	4 983 438	0,4%	0,3%	0,1%

Insee, RP2009 et RP2014

Évolution de la population entre 2009 et 2014

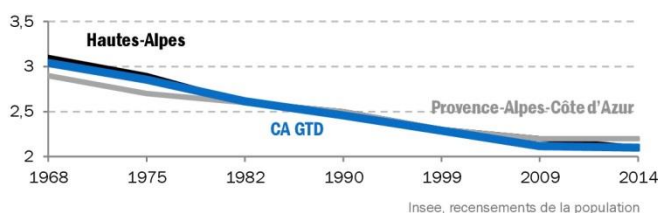


3 Une part importante de personnes isolées

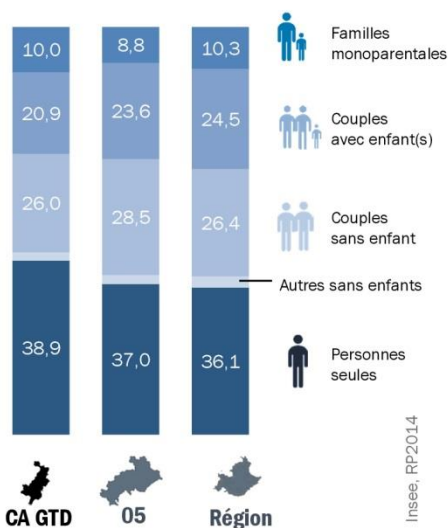
Selon le dernier recensement de la population (2015), la CA GTD se distingue par une surreprésentation des personnes isolées (+ 5 points par rapport au département) et des familles monoparentales (+ 2 points).

La pyramide des âges laisse apparaître une rupture au niveau des 20-40 ans et plus particulièrement chez les femmes. Ceci est notamment lié à l'absence de pôle universitaire important dans les Hautes-Alpes. Les étudiants du département sont nombreux à quitter le département pour suivre leurs études principalement à Aix, Marseille et Grenoble¹.

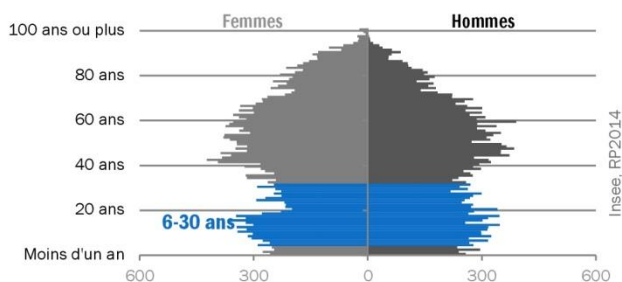
Évolution de la taille des ménages



Structure des ménages en 2014

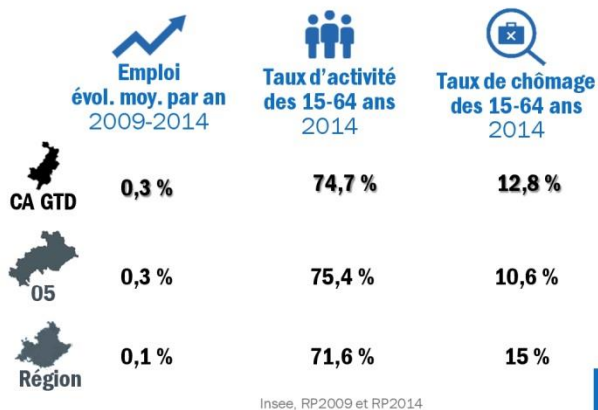


Pyramide des âges de la population de la CA GTD



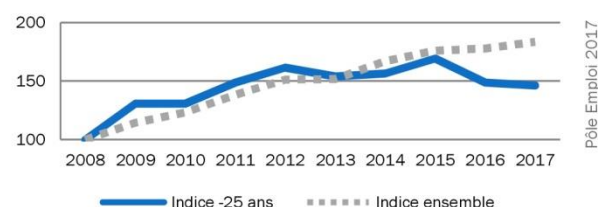
4 Une situation économique plus favorable qu'en région

L'évolution annuelle moyenne du nombre d'emplois dans la CA GTD est légèrement plus élevée qu'au niveau régional. Le taux de chômage de 12,8 % est inférieur au taux régional mais supérieur à celui du département des Hautes-Alpes. Les situations d'emploi les plus dégradées sont observées dans les Iris gapençais du Centre, de Rochasson Bonneval et les Cèdres Tournefave, avec des taux de chômage supérieurs à 20 % (voir cartographie des Iris p.7).



Demands d'emploi de la CA GTD

Indice base 100, inscrits à Pôle Emploi en catégories A, B, C au 31/12



Principaux secteurs d'activité

Selon les emplois au lieu de travail dans la CA GTD en 2014



Insee, RP2014

Caractéristiques de la population active

Employés
34,3 % des actifs en emploi
(Hautes-Alpes 32,1 % Provence-Alpes-Côte d'Azur : 30,5 %)

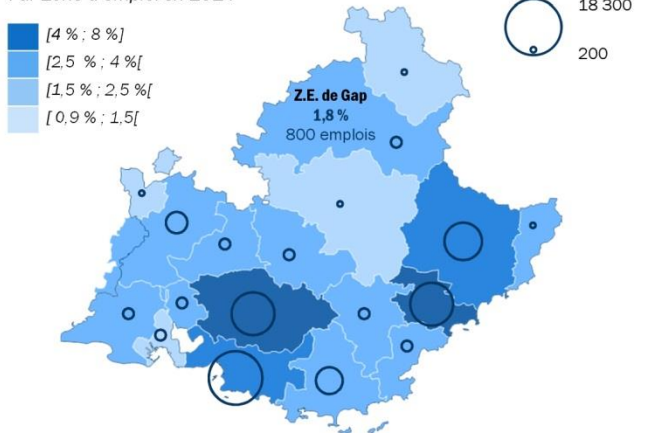
Actifs de 50 ans et plus
Occupent 30,8 % des emplois de la CAGTD
Proportion proche à celle des Hautes-Alpes (31,4 %), ce qui pose la question du renouvellement de la main-d'œuvre.

Insee, RP2014

Emplois numériques en Provence-Alpes-Côte d'Azur

Part des emplois numériques dans l'emploi total
Par Zone d'emploi en 2014

Emplois numériques



Les secteurs d'activité retenus sont ceux directement liés aux technologies de l'information et de la communication (fabrication, vente et réparation, télécommunications, édition de logiciels, traitement et hébergement de données, programmation, conseil, etc.) ou profondément transformés par l'utilisation de ces dernières (supports audiovisuels, éditions, livres et périodiques, publicité et communication).

Insee Analyses Provence-Alpes-Côte d'Azur n°64, 2018

Enquête Besoins en Main-D'œuvre pour 2018

Les projets liés à une activité saisonnière sont fortement représentés dans ce bassin (62 % contre 42 % en Provence-Alpes-Côte d'Azur). Le besoin en personnel saisonnier est principalement lié au tourisme et à l'agriculture au sein de ce territoire. Les employeurs jugent que 40 % des projets de recrutement sont difficiles (45 % en Provence-Alpes-Côte d'Azur), du fait de l'inadéquation des candidatures et de leur pénurie pour certains métiers. Pour y pallier, les employeurs recourent à des intermédiaires spécialisés (tels les cabinets de recrutement, les missions locales, les centres de formation, etc.), à Pôle emploi ou à la formation des candidats.



Bassin d'emploi des Hautes-Alpes
11 000 projets de recrutements

- 62 % saisonniers
- 40 % jugés difficiles

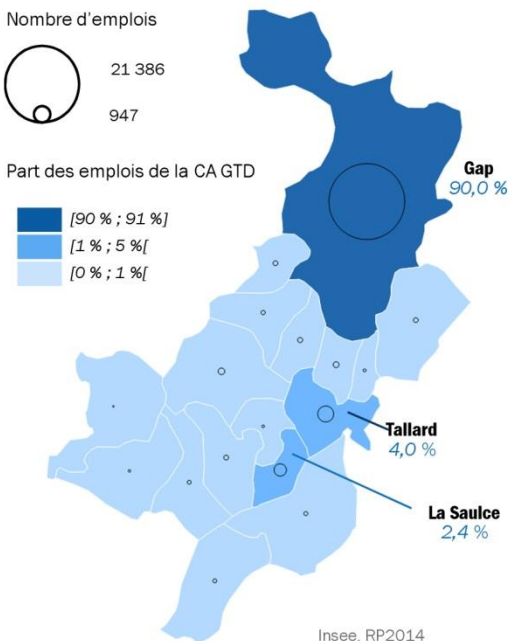
Métiers les plus recherchés

1. Serveurs de cafés, de restaurants (y compris les commis)
2. Aides, apprentis, employés polyvalents de cuisine
3. Employés de l'hôtellerie

Pôle Emploi 2018

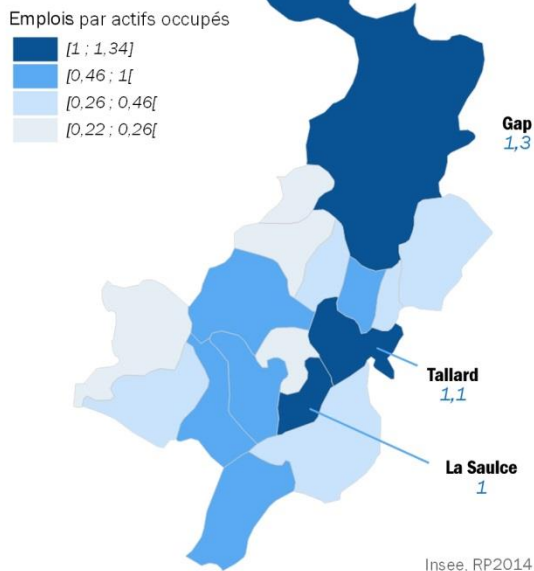
5 Une concentration des emplois à Gap

Part des emplois de la CA GTD



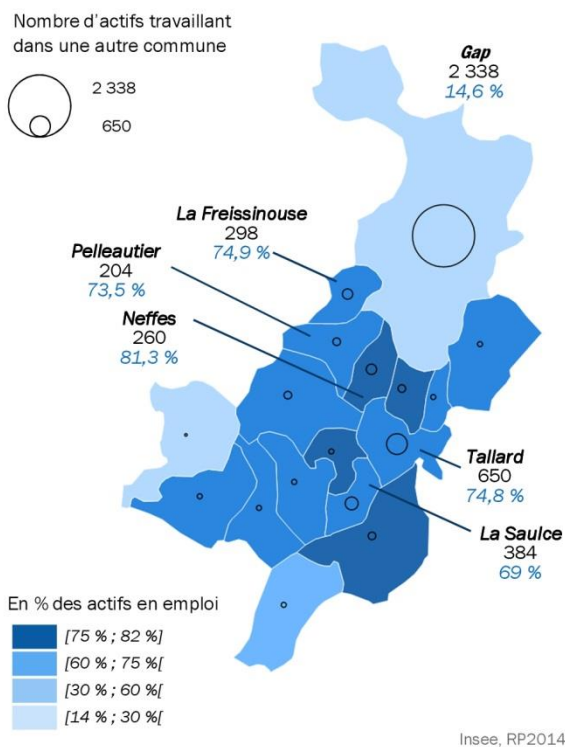
Indicateur de concentration de l'emploi

Rapport entre le nombre d'emplois et le nombre d'actifs occupés dans une commune



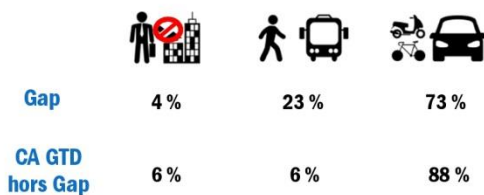
Dans la CA GTD, 9 emplois sur 10 se situent à Gap. Cette concentration des emplois oblige de nombreux actifs en emploi à se déplacer hors de leur commune de résidence pour aller travailler. Près de 90 % des actifs occupés résidant hors de Gap effectuent leurs déplacements domicile-travail avec un véhicule particulier. À noter tout de même que 14,6 % des actifs en emploi qui résident à Gap travaillent dans une autre commune (principalement Tallard et La Saulce).

Résidents travaillant dans une autre commune



Déplacements domicile-lieu de travail

Part des actifs occupés



Principaux flux domicile-travail dans la CA GTD

Flux hors commune de résidence > 150

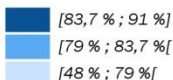


6 Des modes résidentiels contrastés dans l'agglomération

Résidences principales



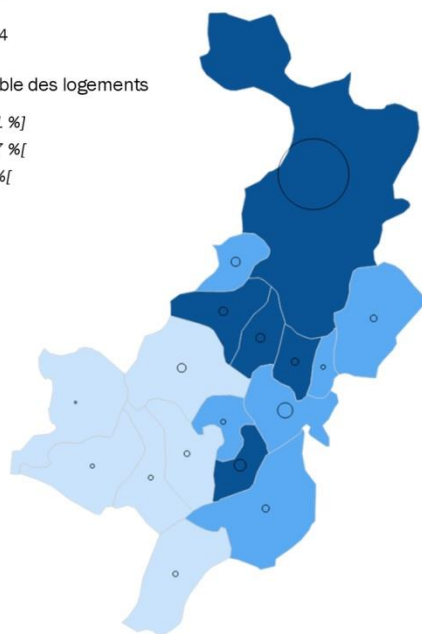
En % de l'ensemble des logements



CA GTD
86,0 %

05
48,5 %

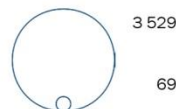
Région
74,9 %



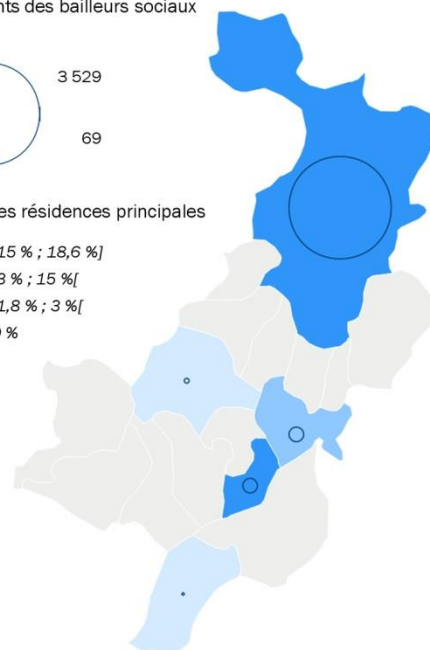
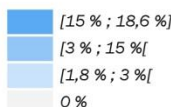
Insee RP2014

Parc locatif social

Logements des bailleurs sociaux



En % des résidences principales



RPLS 2017, RP 2014

Caractéristiques des résidences des ménages

Parmi les résidences principales



Maisons



Appartements



Propriétaires



Locataires

Gap

35 % 65 % 49 % 48 %

CA GTD

42 % 57 % 52 % 44 %

05

54 % 46 % 59 % 36 %

Région

43 % 57 % 54 % 42 %

Insee RP2014

Le parc de logement de la CA GTD présente des caractéristiques plus proches de la moyenne régionale que départementale. Ainsi, le taux de résidences principales est très élevé (près de 90 %) et ces dernières sont plus souvent des appartements que des maisons. La part des propriétaires y est moins importante avec un peu plus de la moitié des résidences principales occupées par leur propriétaire. Ces particularités au regard du département sont dues en grande partie à la présence de la ville de Gap, dont la structure du parc de logement diffère du reste de l'agglomération. En effet, dans les 16 autres communes, la grande majorité des résidences principales sont des maisons individuelles. A Gap, 20 % des résidences principales sont des petits logements (1 ou 2 pièces), contre 9 % dans le reste de la CA GTD.

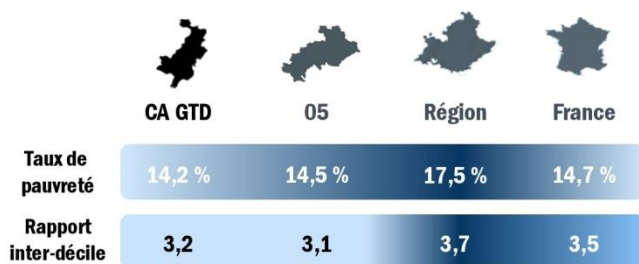
« Action Cœur de Ville »

En mars 2018, la ville Gap a été retenue pour bénéficier du programme national « Action Cœur de Ville », qui vise à revitaliser les centres des villes moyennes. La stratégie fait l'objet d'une convention pluripartenaire jusqu'à fin 2024. Elle doit se décliner autour de 5 axes traitant de l'habitat, du développement économique, de la mobilité, de la valorisation des formes urbaines et des équipements. De plus, le projet pour le centre-ville doit intégrer des sujets transversaux tels que le recours au numérique et l'innovation. Dans le domaine numérique, le *Guide du programme* édité par le Ministère de la cohésion des territoires mentionne par exemple le déploiement des réseaux, l'appui à la transformation numérique des TPE et PME ou encore le développement des outils numériques en soutien à la vie locale.²

« Gap, principal pôle d'attractivité du département, sera accompagnée dans son objectif d'améliorer l'attractivité de son cœur de ville. Dans le domaine du logement, [plusieurs projets] permettront de développer le logement social et de requalifier de l'habitat dégradé ou énergivore. La requalification des espaces publics, la redynamisation du commerce ou de la mobilité (pôle multimodal près de la gare, poursuite du développement des voies cyclables, etc.) ainsi que le développement de la SMART City font l'objet des axes de travail également retenus dans cette démarche. »

Préfète des Hautes-Alpes, communiqué de presse du 27/03/18

7 Un niveau de vie médian inférieur à la région, mais moins de pauvreté

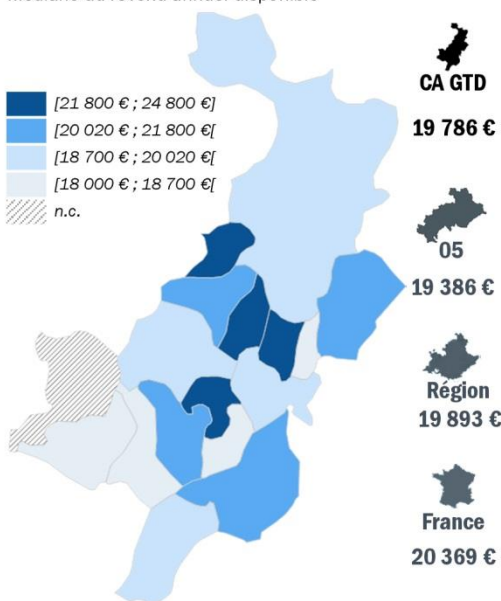


Insee Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA, Fichier localisé social et fiscal

Dans l'intercommunalité, la population des ménages fiscaux est globalement moins pauvre qu'en Provence-Alpes-Côte d'Azur (taux de pauvreté de 14,2 % contre 17,5 % en région). Pour autant, le niveau de vie médian y est légèrement inférieur (1 649 € mensuels par unité de consommation, contre 1 658 € en région). Les populations précaires, ici identifiées à travers les foyers à bas revenus allocataires de la Caf, sont plus nombreuses dans les Iris couvrant les quartiers relevant de la politique de la ville (Quartier prioritaire et anciens quartiers Cucs).

Médiane du niveau de vie

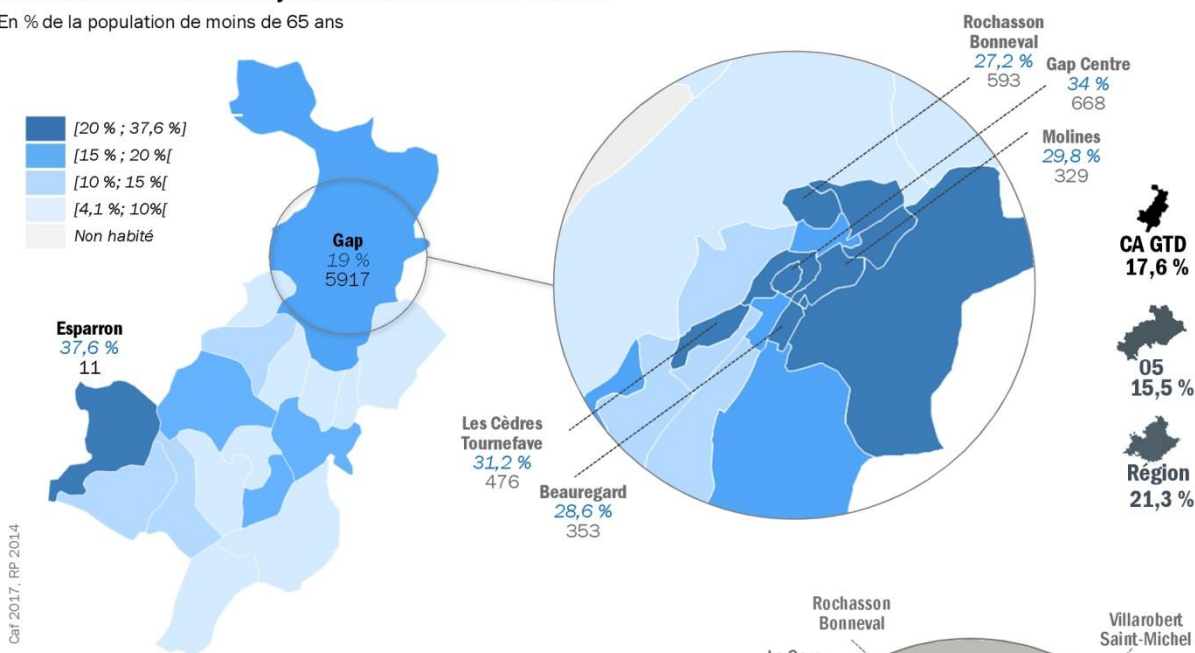
Médiane du revenu annuel disponible



Insee Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA, Fichier localisé social et fiscal

Personnes vivant dans un foyer allocataire Caf à bas revenus

En % de la population de moins de 65 ans



Caf 2017, RP 2014

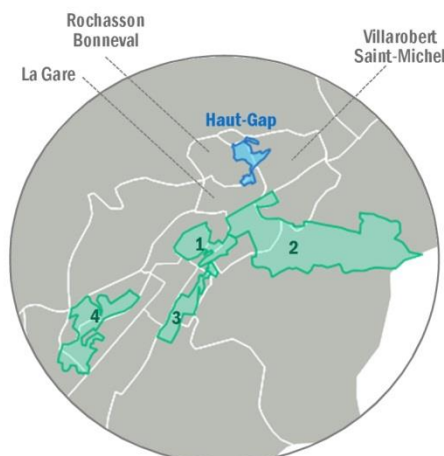
Quartiers de la politique de la ville

Correspondance des Iris

La nouvelle géographie de la politique de la ville ne retient que le Haut-Gap comme quartier prioritaire. Néanmoins les anciens quartiers Cucs sont maintenus en « veille active ». La correspondance entre quartiers et Iris est imparfaite, ce qui peut atténuer les caractéristiques de ces quartiers.⁴

- Quartier prioritaire
- Quartiers de veille active

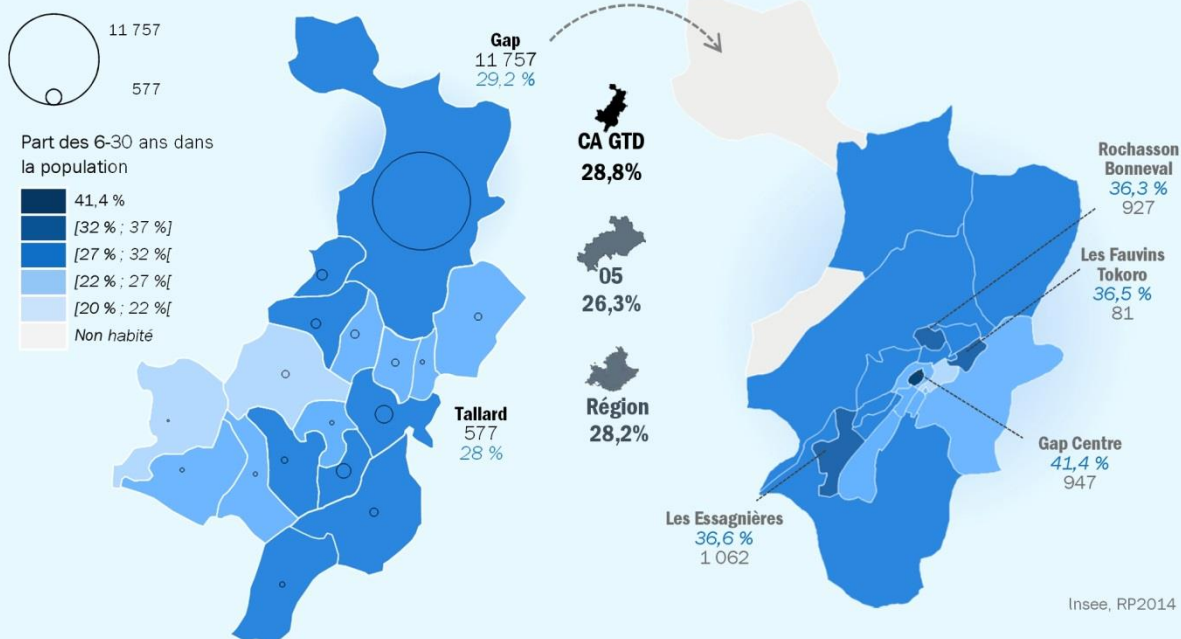
- Centre-ville : Gap centre, Couronne, Molines
- Molines - St-Mens : Molines, Les Fauvins Treschatel, La Gare
- Beauregard : Beauregard, Sainte-Marguerite Saint-Jean
- Fontfreyne : Les Cèdres Tournefave, Serrebourg Fontfreyne, Les Eyssagnières



Communauté d'agglomération du Gapençais, Contrat de Ville 2015-2020

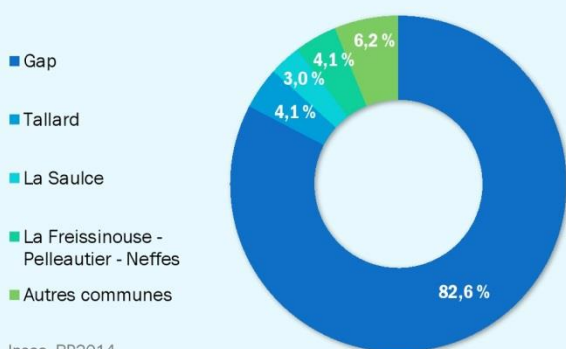
8 Des populations jeunes inégalement présentes sur le territoire

Population des 6-30 ans

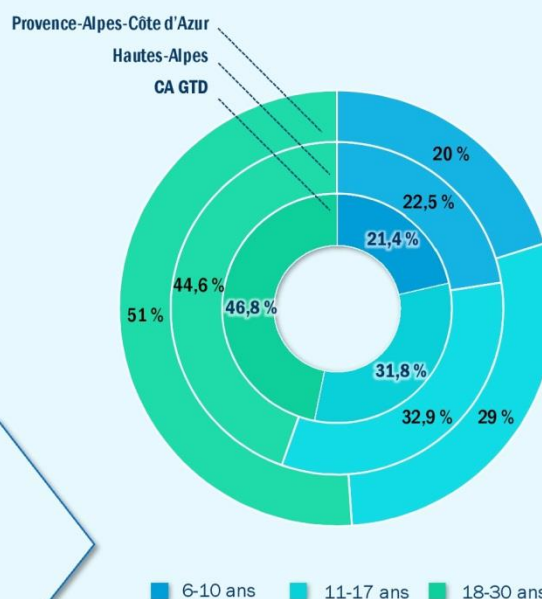


Les jeunes de 6 à 30 ans représentent environ 29 % de la population de la CA GTD (contre 28 % en région et 26 % dans le département). Au sein de la CA, les communes de Gap et Tallard concentrent près de 87 % des jeunes de cette tranche d'âge. Dans quatre Iris gapençais, les jeunes de 6 à 30 ans représentent plus du tiers de la population. Dans l'Iris Gap Centre, et dans une moindre mesure aux Essagnières, ce sont surtout les jeunes adultes qui sont surreprésentés. A Rochasson Bonneval la part de jeunes est élevée quelle que soit la tranche d'âge (enfants de 6 à 10 ans, adolescents et jeunes adultes). L'Iris des Fauvins Tokoro présente une part de jeunes adultes élevée, mais les effectifs sont en réalité faibles car ce quartier d'activités comporte peu d'habitat.

Répartition des jeunes de 6 à 30 ans dans la CA GTD



Répartition par âge des personnes de 6 à 30 ans

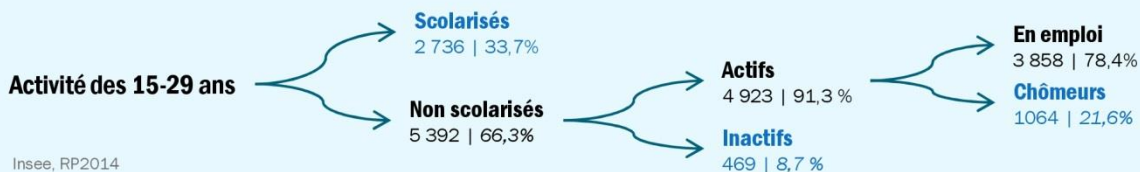


Disponibilité des données sur les 6-30 ans

En raison de la faiblesse des effectifs dans certains territoires, les données Insee issues du recensement de la population au niveau communal par âge détaillé ne sont pas disponibles (hormis la répartition de la population), à l'exception de Gap. Les seules informations mobilisables portent sur des tranches d'âge préétablies.

9

De la scolarisation à l'insertion professionnelle : situations des jeunes de 6 à 30 ans



Insee, RP2014

Plus d'un jeune âgé de 15 à 29 ans sur 3 est en étude, stage ou apprentissage (33,7 %). Parmi les deux tiers restant, non scolarisés, la grande majorité se compose d'actifs (91,3 %), occupés pour 78,4 % d'entre eux.

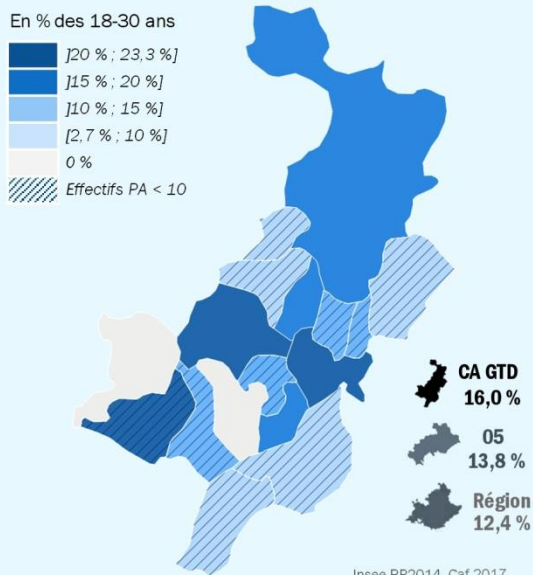
EN EMPLOI

Catégories socioprofessionnelles des jeunes actifs en emploi de la CA GTD



Part des 18 à 30 ans vivant dans un foyer percevant la Prime d'activité

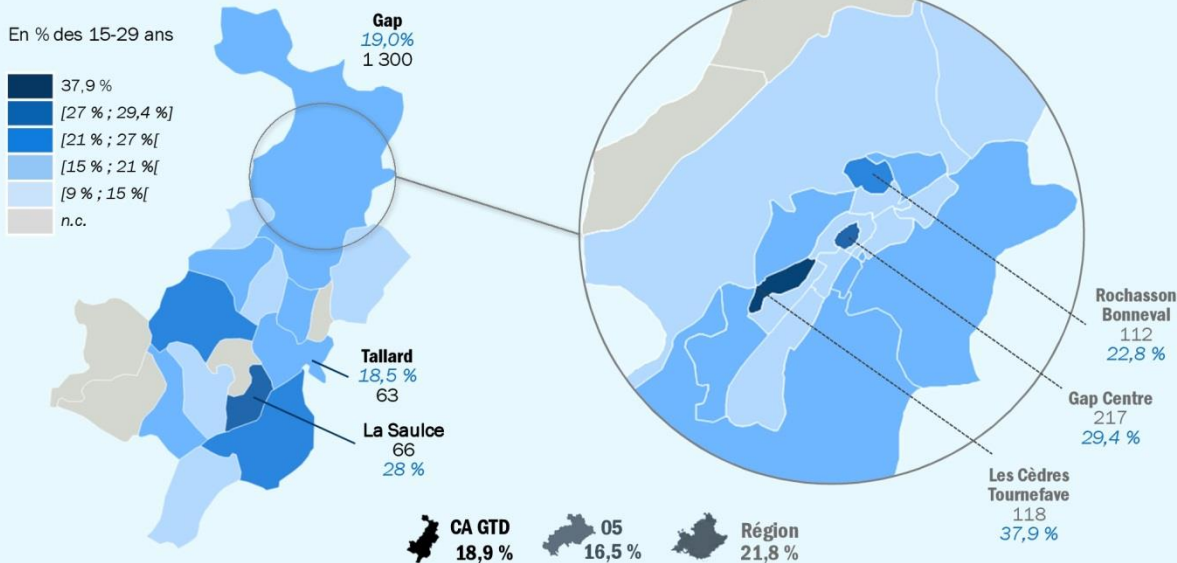
Responsables dossier Caf et conjoints



EN DIFFICULTÉ D'INSERTION

Inactifs et chômeurs de 15 à 29 ans

Hors scolarisés



EN ÉTUDES

Insee, RP2014

Population des 6-29 ans
13 697

Population des 6-10 ans
3 047 | 22,2 %

Population des 11-17 ans
4 519 | 33,0 %

Population des 18-29ans
6 130 | 44,8 %

Scolarisés
3 005 | 98,6 %

Non scolarisés
43 | 1,4 %

Scolarisés
4 415 | 97,7 %

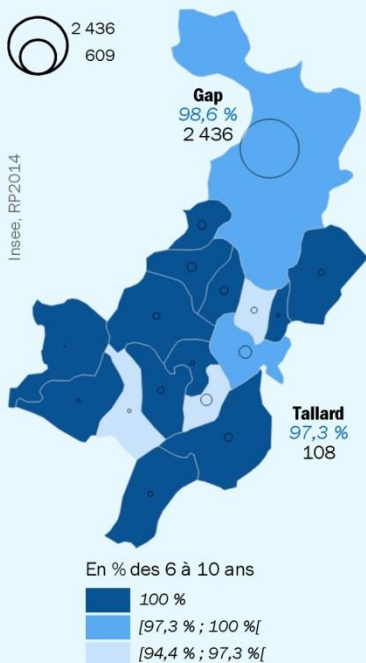
Non scolarisés
105 | 2,3 %

Scolarisés
1 545 | 25,2 %

Non scolarisés
4 586 | 74,8 %

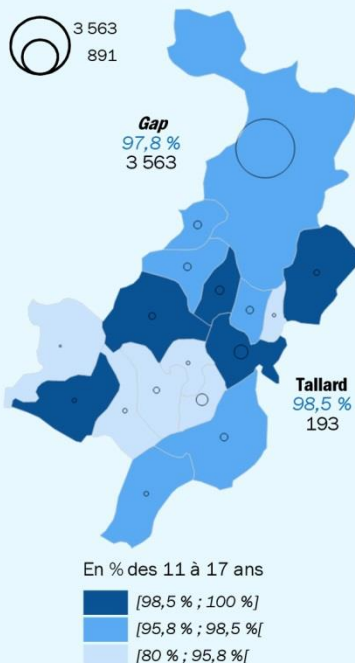
Jeunes de 6 à 10 ans scolarisés

Élèves, étudiants, stagiaires et apprentis



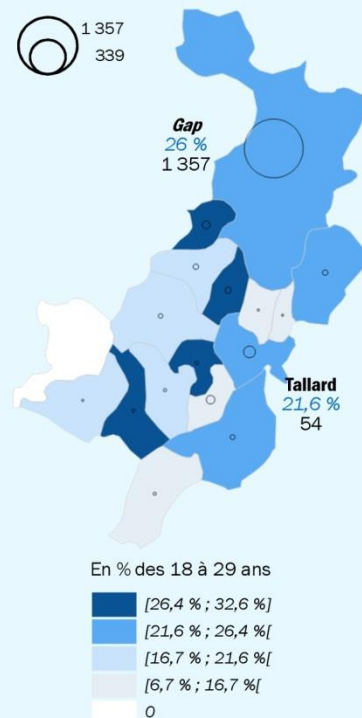
Jeunes de 11 à 17 ans scolarisés

Élèves, étudiants, stagiaires et apprentis



Jeunes de 18 à 29 ans scolarisés

Élèves, étudiants, stagiaires et apprentis



Si les jeunes âgés entre 6 et 10 ans sont presque en totalité scolarisés quelle que soit leur commune de résidence, la situation pour les jeunes entre 11 et 17 ans est plus disparate. En effet, dans les petites communes d'Esparron, Lettret et Fouillouse, moins de 90 % des jeunes dans cette tranche d'âge sont scolarisés. Pour ce qui concerne les 18-29 ans, le taux de scolarisation varie entre 6,7 % (Châteauxvieux) et 32,6 % (Neffes). A Gap, 1 jeune sur 4 âgé entre 18 et 29 ans est scolarisé. En moyenne en région, ils sont 1 sur 3 dans cette situation.

Part des 20-29 ans non scolarisés

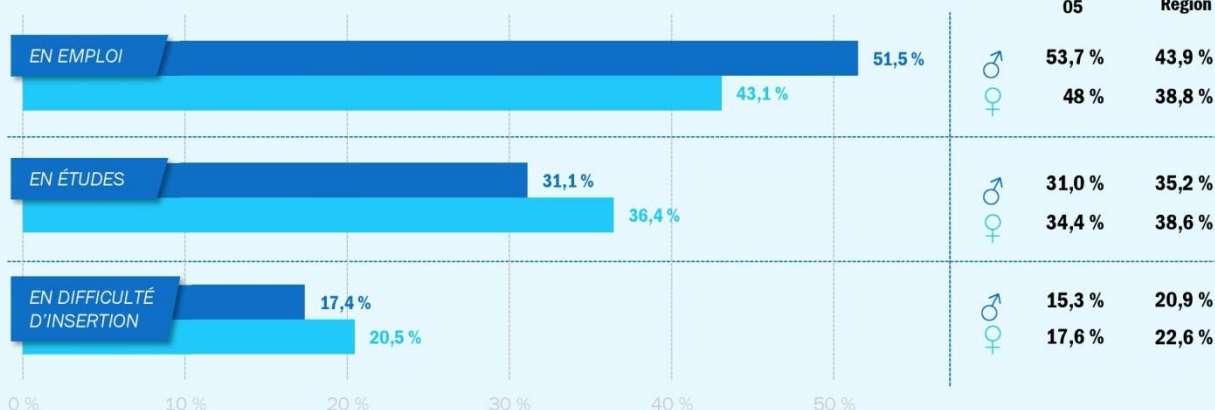
	CA GTD	05	Région	France
Peu ou pas diplômés	16,6 %	14,6 %	19 %	16,4 %
Diplômés du supérieur	28,9 %	31 %	32,5 %	36,4 %

Les jeunes de 20 à 29 ans ayant quitté le système scolaire sont relativement moins souvent peu ou pas diplômés qu'au niveau régional, à un niveau équivalent de ce qui s'observe en France. En revanche, ils sont également moins souvent diplômés du supérieur, du fait notamment d'une offre de formation à ce niveau plus restreinte qu'ailleurs.

Insee, RP2014

10 Des jeunes femmes plus fréquemment en études

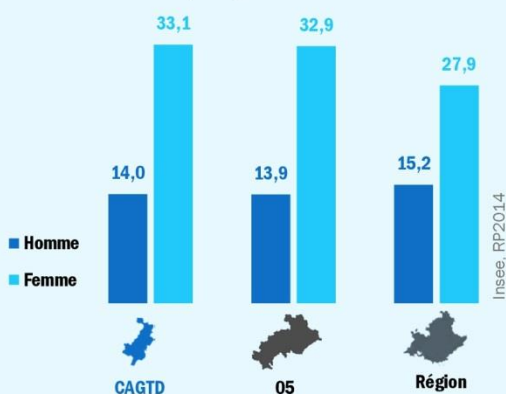
Situation des jeunes de 15 à 29 ans de la CA GTD, par sexe



Comparativement au niveau régional, les jeunes hommes et femmes de la CA sont plus en souvent en emploi. Cependant, les écarts sont plus prononcés sur le territoire : le taux d'emploi des femmes est inférieur de 8 points à celui des hommes (5 points au niveau départemental comme régional).

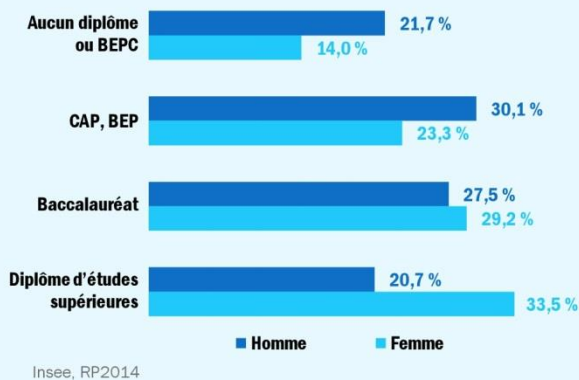
Part des actifs en emploi à temps partiel

En % des actifs en emploi âgés de 15 à 29 ans



Diplôme le plus élevé des jeunes de 15-29 ans

En % des non-scolarisés de 15-29 ans de la CA GTD



Si les jeunes du territoire sont plus souvent en emploi, quel que soit leur sexe, les jeunes femmes sont relativement plus nombreuses à travailler à temps partiel. Elles sont pourtant plus diplômées que leurs homologues masculins puisqu'une jeune femme non scolarisée sur trois possède un diplôme d'études supérieures, contre un jeune homme sur cinq.

Métiers les plus exercés par les jeunes de 15 à 29 ans

Pour la zone d'emploi de Gap

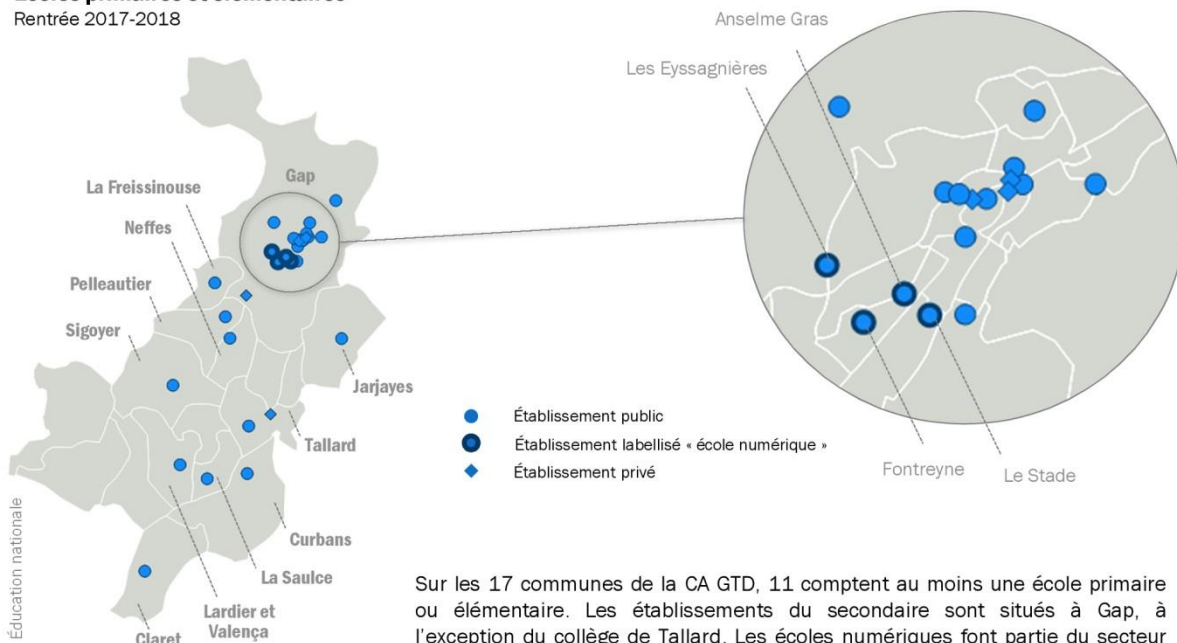


Insee, RP2014, Zones d'Emploi 2010

11 Équipements à destination des publics jeunes

Écoles primaires et élémentaires

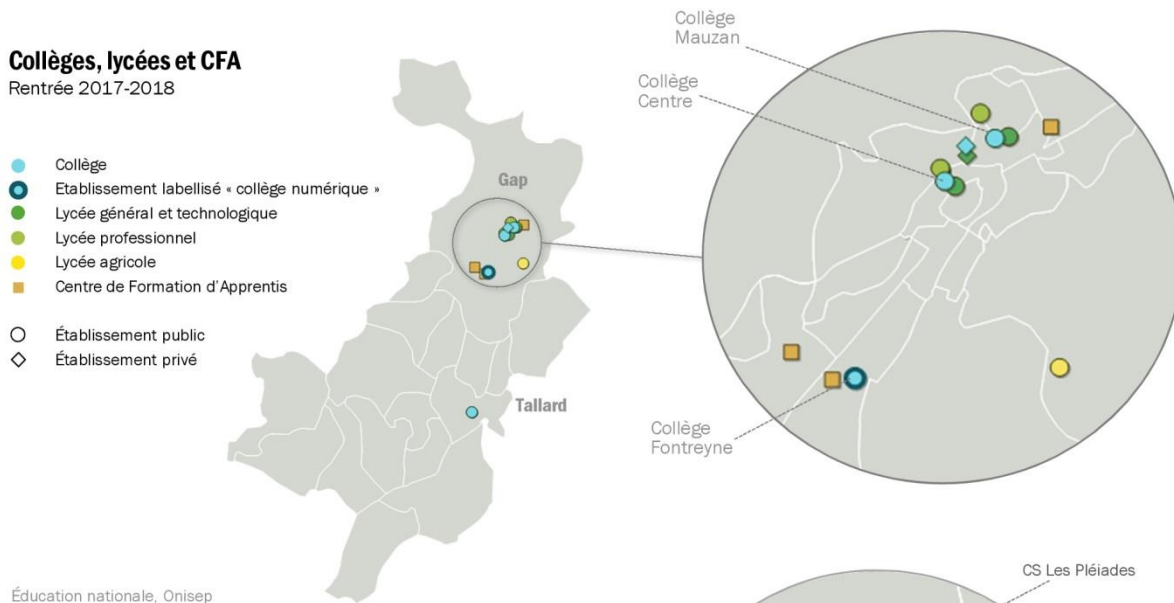
Rentrée 2017-2018



Sur les 17 communes de la CA GTD, 11 comptent au moins une école primaire ou élémentaire. Les établissements du secondaire sont situés à Gap, à l'exception du collège de Tallard. Les écoles numériques font partie du secteur du collège Fontreyne, préfigurateur des établissements numériques.

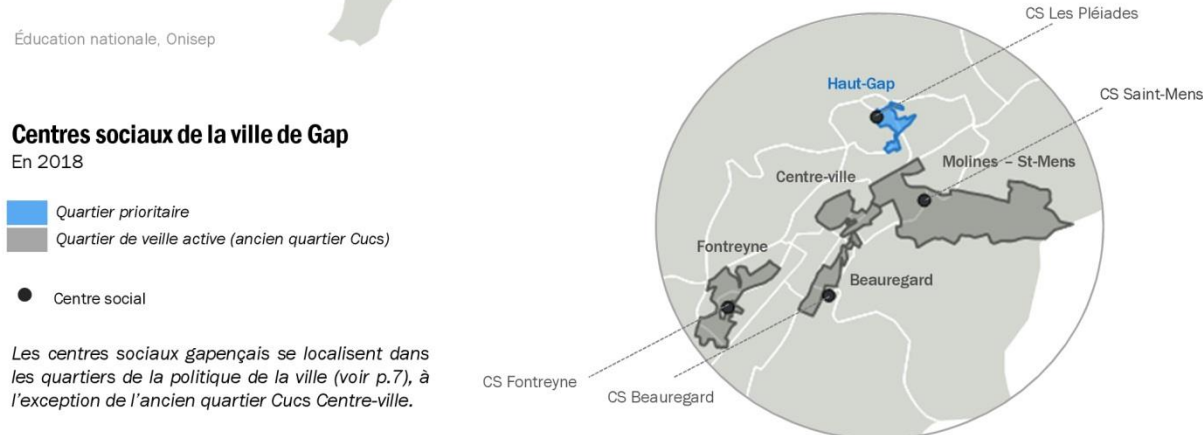
Collèges, lycées et CFA

Rentrée 2017-2018



Centres sociaux de la ville de Gap

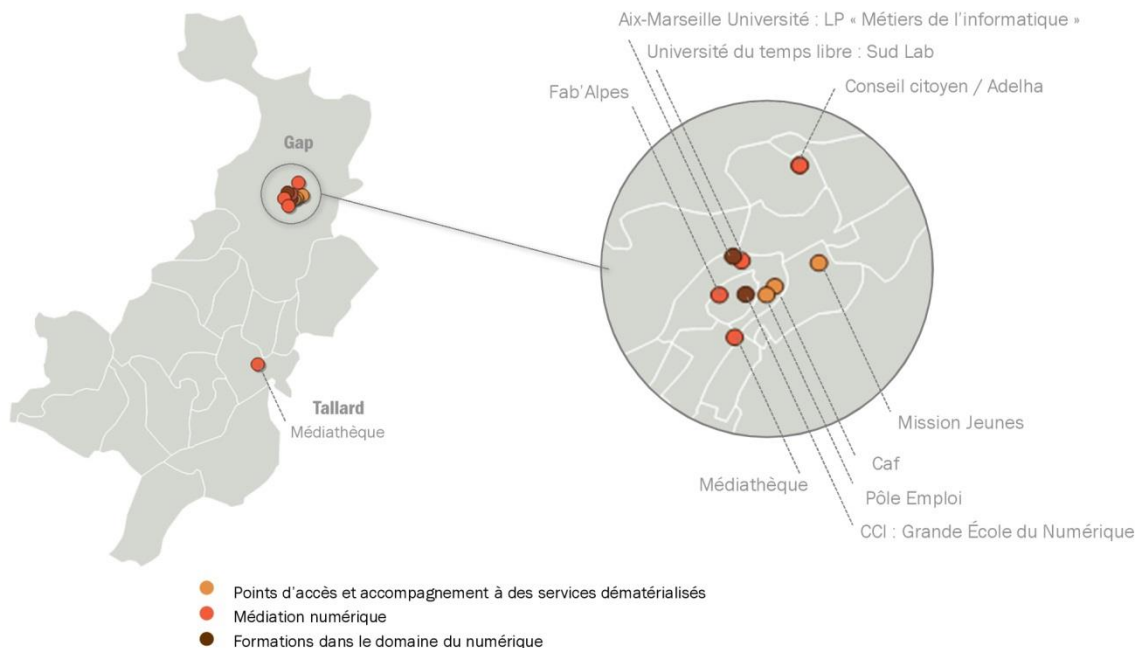
En 2018



Les centres sociaux gapençais se localisent dans les quartiers de la politique de la ville (voir p.7), à l'exception de l'ancien quartier Cucs Centre-ville.

Points d'accès à Internet et accompagnement aux services numériques Formations du numérique

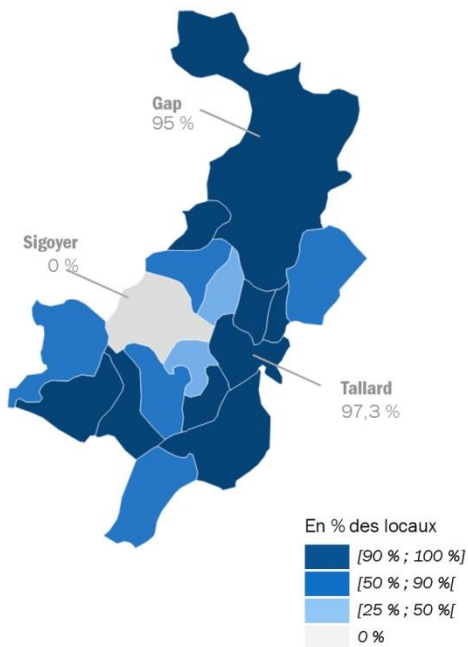
En 2018



12 Couverture des réseaux

Locaux éligibles à un débit supérieur à 3Mb/s

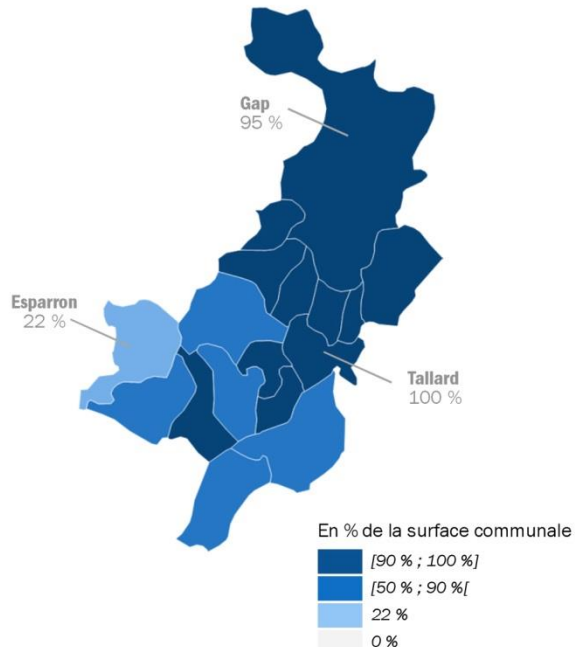
En 2015, valeur théorique, toutes technologies (DSL, câble, fibre FttH)



Observatoire France très haut débit, juin 2015

Couverture 4G par l'opérateur le mieux-disant

En 2018, couverture théorique



ARCEP, juillet 2017 et juillet 2018

Les statistiques de débit et de couverture 4G correspondent à une valeur théorique, calculée à partir des données communiquées par les opérateurs. Il se peut que, localement, la réalité du terrain ne soit pas conforme à l'estimation théorique. Le débit ou la couverture effectifs dépendent de nombreux facteurs susceptibles d'expliquer d'éventuels écarts, tels que la qualité de la desserte interne du logement pour le débit, ou bien la typologie du terrain pour la couverture 4G.

PARTIE 1 – JEUNESSES ET NUMERIQUE SUR LE TERRITOIRE DE LA CAGTD : UN ÉTAT DES LIEUX

1. Éléments de cadrage

- a. La Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance : des caractéristiques territoriales contrastées

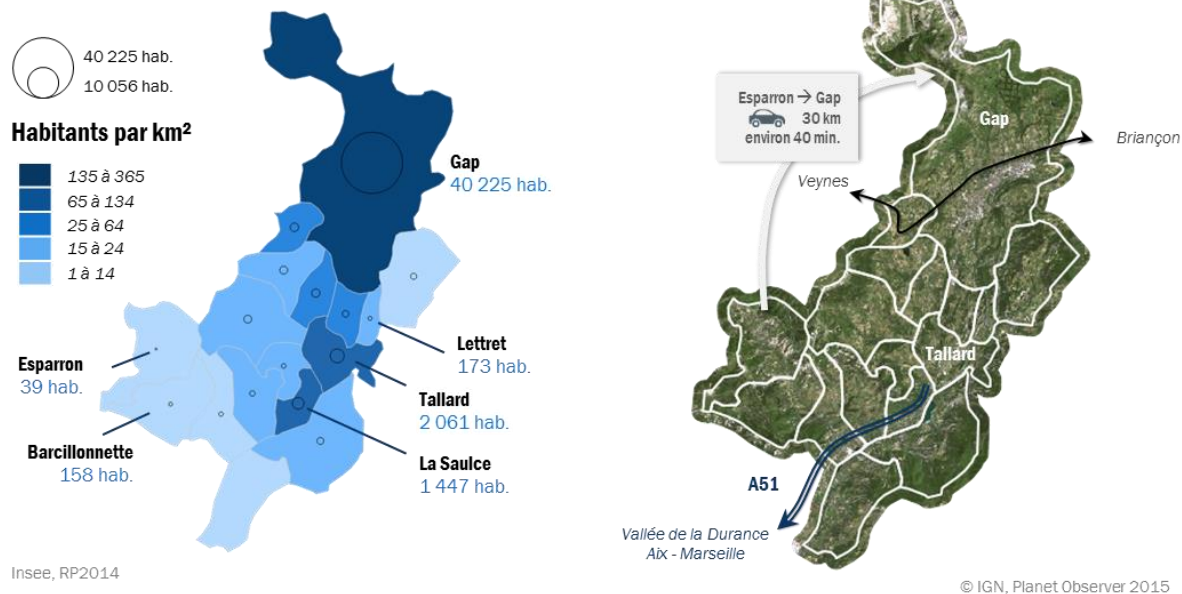
L'agglomération : histoire et compétences

La Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance (CA GTD) est une nouvelle structure créée le 1er janvier 2017 par fusion de la Communauté d'agglomération du Gapençais et de la Communauté de communes de Tallard-Barcillonnette, étendue aux deux communes du département limitrophe des Alpes-de-Haute-Provence : Curbans et Claret. L'agglomération cumule des compétences en matière de transport urbain, collecte et traitement des déchets, environnement et cadre de vie, développement et aménagement économique, social et culturel, développement du tourisme, logement et habitat.

Situation géographique, démographique et économique

La Communauté d'agglomération Gap-Tallard-Durance rassemble dix-sept communes (quinze des Hautes-Alpes et deux des Alpes-de-Haute-Provence) dans la vallée de la Durance. La population y est inégalement répartie : la commune de Gap, préfecture du département des Hautes-Alpes, concentre 80 % des habitants de l'intercommunalité. Les communes de Tallard et La Saulce, bien que vingt fois moins peuplées, font pourtant partie des communes les plus denses après Gap. Elles bénéficient de la proximité de l'unique accès autoroutier du département des Hautes-Alpes. Le sud de l'agglomération, avec au plus 14 habitants par km², constitue la zone la moins peuplée de ce territoire. La population de l'agglomération a augmenté plus rapidement depuis 1968 qu'au niveau départemental et régional. Sur la période 2009-2014, la croissance démographique, à l'instar du département, est surtout portée par le solde migratoire.

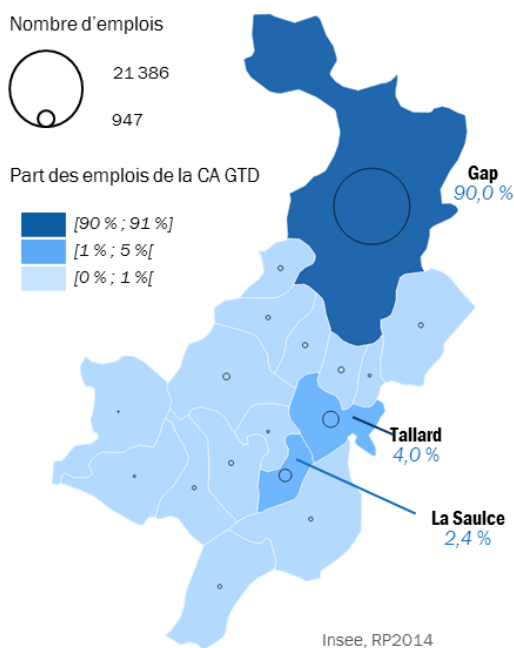
Carte 1. Population



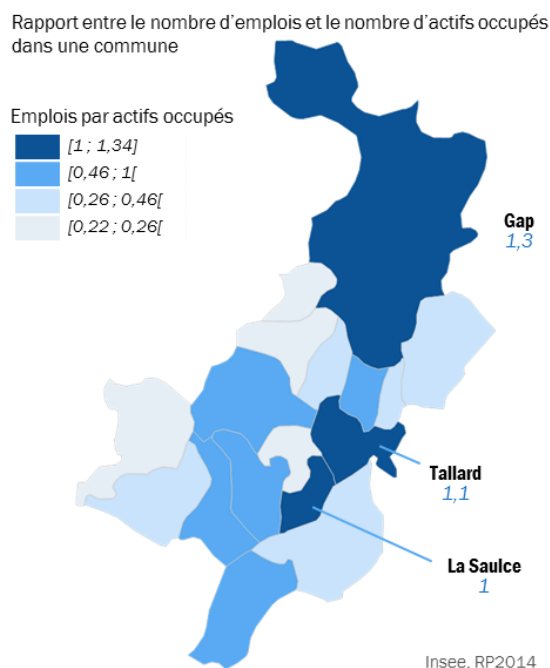
L'évolution annuelle moyenne du nombre d'emplois dans la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance est légèrement plus élevée qu'au niveau régional. Le taux de chômage de 12,8 % est inférieur au taux

régional mais supérieur à celui du département des Hautes-Alpes. Les situations d'emploi les plus dégradées sont observées dans les Iris gapençais du Centre, de Rochasson Bonneval et les Cèdres Tournefave, avec des taux de chômage supérieurs à 20 % (cf. carte n°4 à l'IRIS).

Carte 2. Part des emplois de la CA GTD



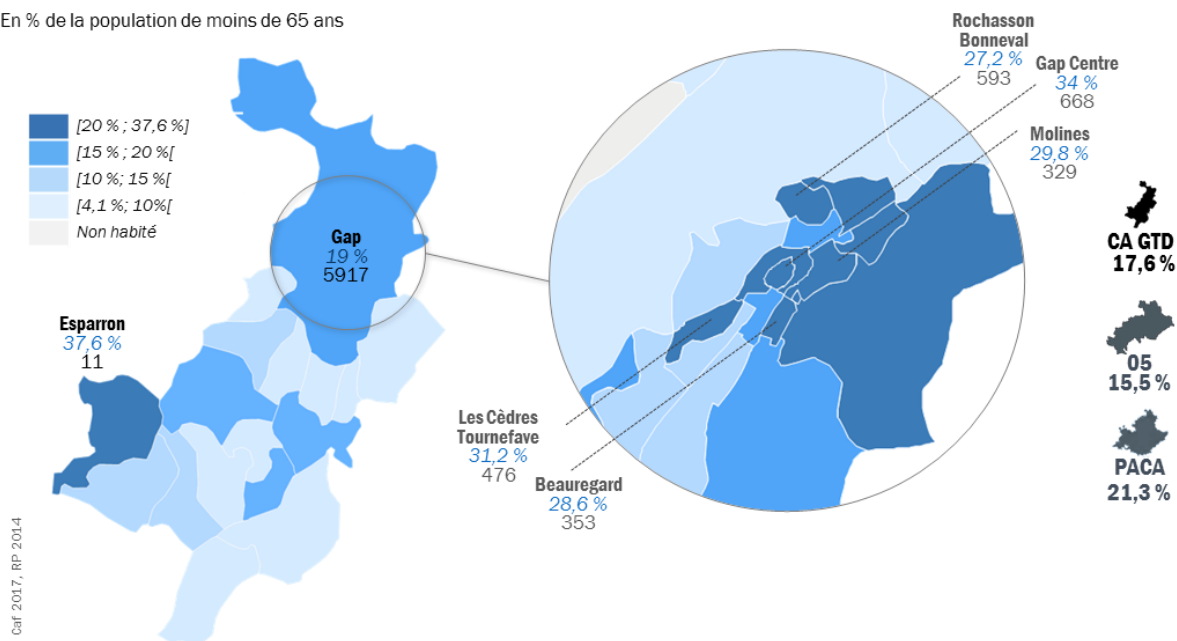
Carte 3. Indicateur de concentration de l'emploi



Dans la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, neuf emplois sur dix se situent à Gap. Cette concentration des emplois oblige de nombreux actifs en emploi à se déplacer hors de leur commune de résidence pour aller travailler. Près de 90 % des actifs occupés résidant hors de Gap effectuent leurs déplacements domicile-travail avec un véhicule particulier. À noter tout de même que 14,6 % des actifs en emploi qui résident à Gap travaillent dans une autre commune (principalement Tallard et La Saulce).

Carte 4. Personnes vivant dans un foyer allocataire Caf à bas revenus

En % de la population de moins de 65 ans



En comparaison avec les niveaux départemental, régional et national, les résidents de l'agglomération sont moins touchés par la pauvreté. Toutefois, leur niveau de vie médian est inférieur aux moyennes régionale et nationale.

Les populations précaires, ici identifiées à travers les foyers à bas revenus allocataires de la Caf, sont plus nombreuses dans les Iris couvrant les quartiers relevant de la politique de la ville (Quartier prioritaire et anciens quartiers Cucs).

Carte 5. Quartiers de la politique de la ville

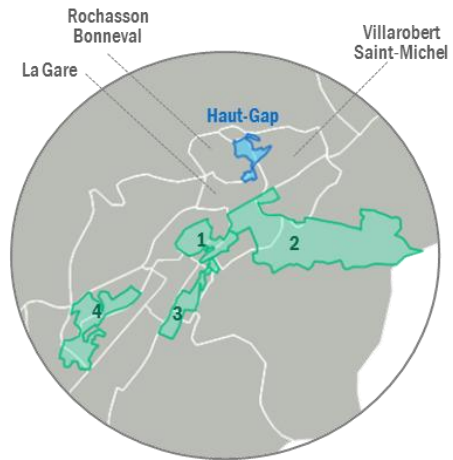
Correspondance des Iris

La nouvelle géographie de la politique de la ville ne retient que le Haut-Gap comme quartier prioritaire. Néanmoins les anciens quartiers Cucs sont maintenus en « veille active ». La correspondance entre quartiers et Iris est imparfaite, ce qui peut atténuer les caractéristiques de ces quartiers.⁴

- Quartier prioritaire
- Quartiers de veille active

1. Centre-ville : Gap centre, Couronne, Molines
2. Molines – St-Mens : Molines, Les Fauvins Treschatel, La Gare
3. Beaugregard : Beaugregard, Sainte-Marguerite Saint-Jean
4. Fontreyne : Les Cèdres Tournefave, Serrebourg Fontreyne, Les Eyssagnières

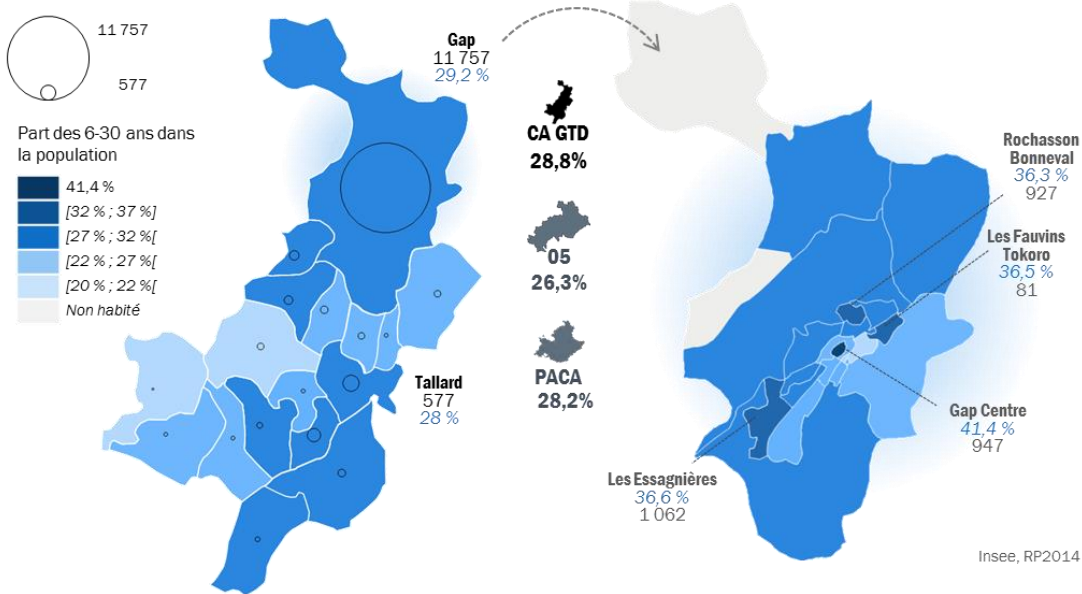
Communauté d'agglomération du Gapençais, Contrat de Ville 2015-2020



b. Les jeunes du territoire

Cette étude s'intéresse aux jeunes âgés de 6 à 30 ans sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance. La concentration des publics jeunes dans la ville de Gap a conduit à enquêter plus précisément sur ce public urbain, bien que certains jeunes ruraux figurent parmi les jeunes adultes rencontrés. La rencontre avec les jeunes, enfants, adolescents et jeunes adultes, s'est faite par le biais d'acteurs institutionnels ou associatifs du territoire : Éducation nationale pour les enfants, Éducation nationale et services municipaux (centres sociaux) pour les adolescents et Mission locale pour les jeunes adultes. De ce fait, il convient de mentionner que les publics adolescents et jeunes adultes rencontrés présentent certaines caractéristiques : les adolescents rencontrés dans les centres sociaux résident dans les actuels ou anciens quartiers prioritaires au titre de la politique de la ville, tandis que les jeunes adultes sont en situation de précarité puisqu'intégrés au dispositif Garantie jeunes. « A partir du moment où ils sont en Garantie jeunes, forcément, ils n'ont pas de revenus. Ils ne vivent pas chez des parents imposables. Donc au mieux, s'ils vivent chez leurs parents, leurs parents sont au RSA ou non imposables, avec de très faibles revenus. »⁵ Quant aux enfants rencontrés à l'école du Stade, les équipes enseignantes ont insisté sur le caractère « favorisé » des familles fréquentant cette école.

Carte 6. Population des 6-30 ans

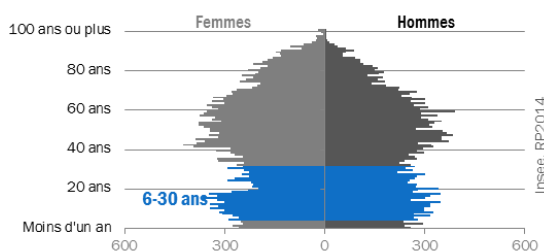


⁵ Professionnel de terrain.

Les jeunes âgés de 6 à 30 ans représentent environ 29 % de la population de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, soit un peu plus qu'aux niveaux régional et départemental. Au sein de l'agglomération, les communes de Gap et Tallard concentrent près de 87 % des jeunes de cette tranche d'âge. Dans quatre Iris gapençais, ces jeunes représentent plus du tiers de la population. Dans l'Iris Gap Centre, et dans une moindre mesure aux Essagnières, ce sont surtout les jeunes adultes qui sont surreprésentés. A Rochasson Bonneval, la part de jeunes est élevée quelle que soit la tranche d'âge (enfants, adolescents et jeunes adultes). L'Iris des Fauvins Tokoro présente une part de jeunes adultes élevée, mais les effectifs sont en réalité faibles car ce quartier d'activités comporte peu d'habitat.

La pyramide des âges de l'agglomération laisse apparaître une rupture au niveau des 20-40 ans et plus particulièrement chez les femmes. Ceci est notamment lié à l'absence de pôle universitaire important dans les Hautes-Alpes. Les étudiants du territoire sont nombreux à quitter le département pour suivre leurs études principalement à Aix-Marseille et à Grenoble.

Graphique 1. Pyramide des âges de la population de la CA GTD



- c. L'action publique dans le champ de la jeunesse et du numérique : le maillage des acteurs et des dispositifs

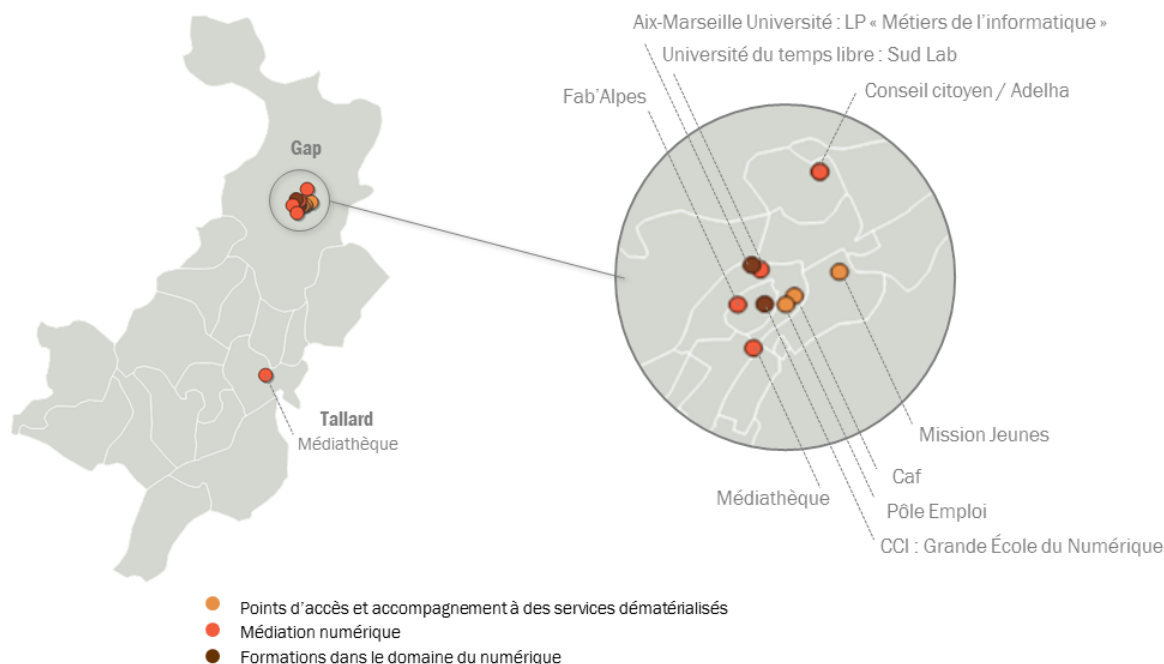
La Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance bénéficie d'un important maillage d'acteurs œuvrant dans le champ de la jeunesse et / ou du numérique, opérant pour la majeure partie d'entre eux selon une logique sectorisée. La quasi-totalité de ces acteurs sont implantés dans la ville de Gap. Ainsi, l'agglomération compte, sur son territoire :

- un important réseau d'acteurs travaillant au sein de, ou en étroite collaboration avec, l'Éducation nationale dans le domaine éducatif : DSDEN, ERUN, Pôle DANE, Réseau Canopé ;
- des acteurs de la médiation numérique : l'Université du Temps Libre porteur de l'ERIC (rebaptisé SubLab), la Ligue de l'enseignement (ADELHA) et le Fab'Alpes, mais également un réseau de bibliothèques et médiathèques ;
- des acteurs œuvrant dans le secteur de la prévention et de la santé, en particulier la Maison des adolescents ;
- des professionnels institutionnels ou associatifs proposant des activités éducatives et de loisirs à destination des enfants et adolescents : Gap Science Animation et Ludambule en particulier pour le secteur associatif, les centres sociaux municipaux de Gap pour le volet institutionnel ;
- une Mission locale œuvrant dans le secteur de l'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle, ainsi que des institutions (administrations publiques ou opérateurs) offrant des points d'accès et de l'accompagnement à des services dématérialisés : Caf, CPAM, Pôle emploi, Maison des habitants ;
- une offre de formation dans le domaine du numérique à travers l'École du Numérique portée par la CCI Hautes-Alpes Formation.



Carte 7. Point d'accès à Internet et accompagnement aux services numériques Formations du numérique

En 2018



Éducation nationale

Sur le territoire de l'agglomération gapençaise, le maillage pour l'accompagnement de la mise en place du numérique dans les écoles et les établissements s'appuie sur plusieurs services et professionnels dédiés. Les services académiques en lien avec le numérique comptent, pour le premier degré, une Inspectrice de Éducation nationale en charge de la mission numérique ainsi qu'une Conseillère pédagogique départementale numérique. Il convient de noter que ce dernier poste n'existe pas dans tous les départements et correspond à une volonté de l'Inspecteur d'académie. Par ailleurs, sur les secteurs académiques correspondants au territoire de l'agglomération de Gap-Tallard-Durance, sont présents deux Enseignants référents pour les usages du numérique (ERUN). Leurs principales missions sont d'accompagner les enseignants des écoles de leur circonscription, de contribuer à la formation des enseignants et de conseiller les collectivités en matière de politique éducative. Dans le second degré, les services académiques en lien avec le numérique s'appuient sur quatre animateurs du Pôle DANE (Délégation académique au numérique éducatif), pilotés par le Délégué académique au numérique éducatif auprès du Recteur. La mission principale des animateurs du pôle DANE est de « faire redescendre la politique académique sur le numérique dans les établissements, localement, dans chaque département »⁶. Cette mission se structure en plusieurs axes : le conseil auprès des équipes enseignantes, la mise en relation des différentes compétences existant dans les établissements, et enfin la formation.

La ligue de l'enseignement - ADELHA

ADELHA est la fédération départementale de la ligue de l'enseignement. Association d'éducation populaire, elle comporte trois orientations majeures : « l'une à destination du monde scolaire, une autre à destination du monde des porteurs de projets collectifs, et une troisième sur les questions de développement durable. »⁷. Au titre de la première orientation, ADELHA s'intéresse aux questions éducatives et aux politiques jeunesse, ainsi qu'aux évolutions des métiers de l'éducation. Référente en matière d'éducation populaire, la Ligue de l'enseignement des Hautes-Alpes s'est vue confier la mission de coordination du dispositif Promeneur du Net par la Caf, responsable

⁶ Professionnel de terrain.

⁷ *Id.*

de la mise en œuvre du projet dans le département. Cette mission implique l'animation d'un réseau d'animateurs jeunesse, formés à une présence éducative sur Internet. « Concrètement, il s'agit d'animateurs jeunesse qui vont continuer le travail qu'ils ont en physique avec les jeunes, avec une présence sur les réseaux sociaux. C'est-à-dire qu'ils deviennent amis avec les jeunes qu'ils peuvent voir au quotidien. Ils effectuent une veille, mais aussi des actions pédagogiques autour du numérique sur différents enjeux. »⁸.

Au-delà de cette mission, la Ligue de l'enseignement des Hautes-Alpes porte un poste de médiateur numérique, qui intervient de façon prioritaire sur le Quartier politique de la ville (QPV) de Gap. « Il remplit une mission de médiation numérique assez traditionnelle auprès de publics non aguerris à la question des outils numériques, pour faire une médiation par exemple vis-à-vis des administrations. »⁹. Il intervient également dans le cadre de ses fonctions auprès d'enfants scolarisés à l'école Paul Emile Victor (implantée dans le QPV), sur les temps de pause méridienne le vendredi pour mener des ateliers autour de l'informatique et de la programmation.

L'Université du Temps Libre

L'Université du Temps Libre, association éducative, porte un Espace public numérique (EPN) labellisé SudLab (anciennement ERIC) sur le territoire de la ville de Gap. Cet espace met à disposition des postes informatiques reliés à une connexion Internet. Tous les jeudis après-midi, des ateliers informatiques sont organisés à destination des adhérents, animés par une formatrice de l'UTL. Celle-ci mène également des actions plus spécifiques à destination des adolescents du territoire, notamment des ateliers autour de l'usage des réseaux sociaux dans les collèges.

La Maison des adolescents

Les Maisons des adolescents sont apparues suite à la conférence de la famille de 2004. « L'idée c'était de désengorger les services de psychiatrie, puisque l'adolescence n'est pas une maladie en soi, même si ça peut être compliqué par moments. »¹⁰. Elles ont pour objectif de proposer un accueil, une écoute et une orientation pour les adolescents âgés de 12 à 25 ans. Financées essentiellement par le Ministère de la santé, les MDA peuvent recevoir les jeunes et / ou leur famille, sur un guichet unique de manière anonyme, confidentielle et gratuite. Elles peuvent proposer un certain nombre de rendez-vous aux jeunes. Lorsque cela n'est pas suffisant et qu'un suivi psychiatrique, social ou judiciaire s'impose, les MDA sont en mesure d'orienter les jeunes selon leurs difficultés auprès d'un réseau de partenaires.

Pour s'adapter à la configuration du territoire et aux conditions d'accès, la MDA 05 s'est appuyée sur un réseau partenarial : treize lieux d'accueil qui travaillent et côtoient au quotidien les jeunes (MJC, PAEJ, etc.). Ces lieux sont ouverts en permanence en fonction de la structure avec laquelle la MDA a conventionné. Régulièrement, sur chaque lieu d'accueil, se déroule une réunion de synthèse effectuée avec la coordinatrice santé, le primo accueillant et l'écouter et supervisée par un médecin coordinateur. Cela permet d'établir quelle orientation peut être proposée aux jeunes.

Gap Science Animation

Gap Science Animation 05 est une association de médiation scientifique qui intervient en particulier dans les établissements scolaires pour les enfants et adolescents. L'association anime un club code toutes les semaines à Gap à destination d'adolescents et « mène une réflexion pour voir comment investir plus complètement ce champ du numérique. »¹¹.

⁸ Professionnel de terrain.

⁹ *Id.*

¹⁰ *Id.*

¹¹ *Id.*

Mission locale 05

La Mission locale de Gap, appelée Mission jeunes 05, fait partie du réseau des Missions locales de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il s'agit d'une Mission locale à vocation départementale : la région compte 28 Missions locales, dont deux départementales, celles des Alpes-de-Haute-Provence et des Hautes-Alpes. Mission jeunes 05 compte quatre antennes (Gap, Embrun, Briançon et Serres) dont la principale se situe à Gap, ainsi que dix lieux de permanence, soit quatorze points d'accueil sur l'ensemble du département. « [Sur Gap Tallard Durance, on a l'antenne de Gap et une permanence à Tallard une fois par semaine.](#) »¹². Dans le cadre des missions d'insertion sociale et professionnelle des jeunes, la question du numérique intervient sous plusieurs formes : l'utilisation du numérique dans la recherche d'emploi (recherche d'offres d'emploi ou de formation sur Internet, réalisation d'un CV et d'une lettre de motivation (utilisation de logiciels de bureautique), candidatures à des offres d'emploi (télécandidatures), etc.) mais également l'utilisation du numérique pour l'accès aux droits (ouverture de compte en ligne, déclaration de situation, simulation et réalisation de demandes en ligne, actualisation, etc.). Cette question est également abordée dans le cadre de la formation et de l'accompagnement des professionnels considérant l'évolution des pratiques et la nécessité pour les conseillers d'être en mesure d'accompagner les jeunes.

ENCADRE 1. UN ACTEUR DE LA MEDIATION NUMERIQUE A L'ECHELLE REGIONALE

Horizon Multimédia est une association créée en 1996 qui mène des actions de formation et d'animation Multimédia en direction de tous types de publics, sur le territoire de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. L'action de l'association se structure autour de trois volets : prévention, formation et médiation. Horizon Multimédia intervient notamment dans la formation auprès des professionnels pour lesquels les questions relatives au numérique n'ont pas été abordées lors de leur formation initiale. Les formations s'adressent aux professionnels de l'Education nationale (Horizon Multimédia est conventionné avec les deux Rectorats de la région), aux médecins de l'Education nationale, aux infirmiers, aux assistants des services sociaux, dans l'objectif de favoriser le repérage précoce des conduites à risques liées aux écrans et de permettre le relais vers une prise en charge adaptée.

Horizon Multimédia intervient sur un territoire en s'appuyant des réseaux et dispositifs existants qui constituent un maillage territorial : professionnels de l'Education nationale, Ateliers santé ville, centres sociaux, etc. « [On utilise les dispositifs déjà existants qui maillent déjà des acteurs sur le territoire.](#) »¹³. L'association communique sur les actions menées sur les territoires afin que les acteurs s'en saisissent. Pour éviter des actions isolées, Horizon Multimédia ne peut être mobilisé qu'à travers un projet relayé auprès d'un réseau de partenaires. Pour inscrire son intervention en complémentarité avec les actions et dispositifs déjà existants, Horizon Multimédia a produit une carte du maillage régional des lieux en capacité de prendre en charge les jeunes ayant des conduites excessives en lien avec le numérique (cyberdépendance).

En 2018, Horizon Multimédia a contribué à la conduite d'une étude sur l'impact des écrans sur la santé et la vie sociale et scolaire des jeunes. Cette étude épidémiologique est menée en partenariat avec un laboratoire de l'Université d'Aix-Marseille, les deux Rectorats de Nice et Aix-Marseille, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et l'Agence régionale de santé.

Dans les Hautes-Alpes, des interventions auprès des élèves ont été menées en 2017-2018 par Horizon Multimédia dans des écoles élémentaires et des collèges. Une action a également été conduite avec la Maison des adolescents à destination des parents. Historiquement présente sur tous les départements de la région, l'association n'intervient plus dans le département des Hautes-Alpes depuis septembre 2018. Les actions de prévention et de médiation à destination des élèves et des parents ont été reprises par la Maison des adolescents. La formation auprès des professionnels est amenée à se poursuivre sur ce territoire.

2. Quelles approches du numérique sur le territoire ?

Le terme « numérique » est une notion polysémique aux contours peu définis. Il renvoie à des réalités différentes selon le domaine d'activité et le positionnement de celui qui l'emploie. Le numérique est employé parfois comme nom, parfois comme adjectif : il peut alors désigner des outils, des pratiques, des usages, ou bien qualifier, par exemple, des modèles économiques, des métiers, des compétences. Il convient donc de préciser ce que recouvre cette notion pour les professionnels du territoire, pour mieux comprendre à travers quelles représentations ils agissent.

¹² Professionnel de terrain.

¹³ *Id.*

« Le numérique c'est large, ça comprend tout ce qui est technologies modernes, tout ce qui est transport d'information, tout ce qui est connexions entre êtres humains à partir d'Internet. Les jeux vidéo aussi bien sûr, les loisirs numériques. », *Jeune adulte*

Le premier constat est qu'il n'existe pas d'homogénéité entre les acteurs du numérique quant à ce que sous-tend cette notion. Pour une majorité d'acteurs rencontrés, cette notion renvoie à leur pratique professionnelle dans le champ de la médiation numérique : le numérique est entendu à la fois comme constat (une tendance sociétale doublée de difficultés d'adaptation pour certains publics) et comme mode d'action (la médiation numérique vise à permettre aux publics dits éloignés ou empêchés de développer de nouveaux usages, d'accéder à des outils et à une offre de services). D'autres discours mettent en exergue le caractère menaçant du numérique, notamment pour les enfants et adolescents : il est alors entendu comme objet d'addictions. Pour ces acteurs, le numérique est perçu comme porteur d'excès, voire de déviances comportementales (cyberharcèlement).

De manière assez schématique, les professionnels se positionnent sur un axe allant des « pro » numérique aux « anti » numérique. Parmi les « pro », on retrouve les acteurs de la médiation numérique, dont l'activité professionnelle consiste à accompagner les populations (jeunes, professionnels, seniors ou tous publics) vers l'acculturation numérique¹⁴. « Nous on est plutôt pro numérique. [...] On n'est pas du tout contre le numérique, on est pour le numérique. Mais, effectivement il faut savoir l'utiliser. Tout simplement. »¹⁵. Il y a, chez les professionnels dotés d'une expertise en numérique, un enjeu à promouvoir certaines représentations associées à ce domaine. Il s'agit de travailler sur les représentations des publics comme des professionnels (professionnels de la santé, de l'éducation ou de l'animation), afin de lutter « contre les préjugés et les croyances » : « Quand [les professionnels] sortent de notre formation ils nous disent : 'On est arrivés avec des idées on repart avec d'autres représentations, vous nous avez vraiment aidés'. »¹⁶. Les professionnels de la médiation numérique évoquent les nombreux messages négatifs qui sont véhiculés sur les usages numériques, en particulier les jeux vidéo : « On a tendance à faire une caricature des jeux vidéo, alors qu'on sait très bien aujourd'hui que les jeux vidéo développent des habilités transversales. [...] Il y a des aspects positifs des jeux vidéo. »¹⁷. Ces professionnels se positionnent pour des approches du numérique qui mettent en avant ses aspects positifs, notamment les nouvelles formes de socialisation (maintien de relations à distance) : « On ne s'interroge pas assez sur ce que ça permet, des choses très basiques : le fait que des gamins restent en contact entre eux [...] ce n'est quand même pas négatif ça ! »¹⁸.

D'un autre côté, les approches critiques vis-à-vis du numérique sont relayées sur le territoire à travers l'association nationale *Alerte Ecran* (Association pour l'éducation à la réduction du temps d'écran) qui organise des rencontres, principalement sous forme de conférences, à destination des parents et des professionnels. Sur le territoire d'étude, c'est à travers l'un de ses membres conférenciers qu'*Alerte Ecran* est intervenu dans le cadre de la conférence de préfiguration du défi « 10 jours sans écrans » à Gap en septembre 2017 (cf. encadré ci-après), en compagnie du fondateur du défi, le canadien Jacques Brodeur, membre de l'association Edupax. Si le défi sans écrans invite les enfants et leur famille « se libérer de cette obligation d'aller vers l'écran »¹⁹, certains propos tenus par les conférenciers donnent à voir un positionnement très critique vis-à-vis des écrans, en particulier les jeux vidéo, dont l'utilisation dite « excessive » est mise en relation avec un certain nombre d'effets délétères comme les troubles de la concentration, du sommeil, la baisse des capacités cardiovasculaires, voire le développement de troubles psychiatriques²⁰.

¹⁴ Ce terme est régulièrement employé par les acteurs de la médiation numérique pour désigner le processus par lequel une personne acquiert des compétences numériques, développe une culture numérique.

¹⁵ Professionnel de terrain.

¹⁶ *Id.*

¹⁷ *Id.*

¹⁸ Acteur institutionnel.

¹⁹ Professionnel de terrain.

²⁰ A titre d'exemple de positionnement porté par les organisateurs du défi sans écrans, ci-après l'extrait d'une intervention, depuis la salle, de l'un des conférenciers à l'occasion de la Journée des familles organisée le 13 novembre 2018 à Gap, en réaction à une intervention du Collectif Jeux vidéo 05 intitulée « L'e-sport : c'est quoi ? Pourquoi s'y intéresser ? » : « Il faut quand même remettre les choses à leur place. [On assiste à] une explosion, suite à la surexposition d'écrans, des troubles de la concentration, des troubles du sommeil, une baisse de 25 % des capacités cardiovasculaires des jeunes depuis 40 ans, une éclosion des troubles en ophtalmologie, l'explosion des comportements antisociaux violents due à

Concernant la thématique numérique, certains sujets ne font pas consensus parmi les professionnels rencontrés. A titre d'exemple, le débat autour de l'équipement des jeunes générations. Pour certains, la fracture numérique chez les jeunes ne se pose pas en termes d'équipements individuels puisque tous les jeunes en seraient dotés. La problématique se situe davantage du côté des usages. Pour d'autres, la fracture en matière d'équipements demeure, notamment chez les jeunes les moins favorisés comme l'illustre l'échange ci-après :

- « - Ils ont un Smartphone et ils sont mêmes capable de ne pas manger à midi.
- Ils ne l'ont pas tous.
- Il n'y en a plus beaucoup qui n'en ont pas...
- Il faut être clair, ils ne l'ont pas tous. Certains qu'on rencontre n'ont pas d'accès.
- A la mission locale on se confronte au même public : il y a pas un accès si simple que ça au numérique.
- Ils ont du matériel mais du matériel qui est vieux, qui est ancien. Moi j'en ai qui se triment avec l'ordinateur d'un côté et puis le ventilateur de l'autre. Parce que l'ordinateur n'a plus son ventilateur. », *Professionnels de terrain*

Les différents positionnements peuvent s'expliquer par la prévalence des publics en situation de précarité parmi les jeunes que rencontrent les différentes structures. Ainsi, l'Education nationale accueille des jeunes de tous horizons, tandis que le public de la Mission locale est davantage composé de jeunes en difficultés d'insertion, davantage susceptibles de rencontrer des freins en matière d'équipements numériques.

Parmi les sujets non consensuels, mentionnons également la question de l'accès aux droits et de la dématérialisation des services. Les professionnels s'interrogent sur le rôle du numérique dans les difficultés administratives que rencontrent certains usagers. Si pour certains professionnels le passage par des démarches dématérialisées complexifie davantage les procédures, d'autres considèrent que les personnes en difficulté dans leurs démarches administratives dématérialisées l'étaient déjà auparavant sur des démarches « papiers » :

- « - Est-ce que vous avez la capacité de comparer le nombre de personnes qui étaient en difficulté pour remplir ces formulaires administratifs quand c'était du papier et maintenant que c'est numérique ? Est-ce que réellement il y a une grosse différence de personnes qu'il faut accompagner dans ces démarches-là, parce qu'effectivement c'est vraiment lié à la numérisation, ou est-ce que c'est lié à d'autres compétences comme la compréhension des documents administratifs ?
- Je suis plutôt d'accord avec vous, je pense qu'il y a un problème de fondamentaux. [...]
- Le numérique ça rajoute une couche. Quand ils ont un support écrit, c'est plus facile de demander à quelqu'un à côté : 'Qu'est-ce qu'ils veulent dire là ? Qu'est-ce que ça veut dire ?'.
- Oui mais sans accompagnement, que ce soit papier ou numérique...
- Moi je vois une différence quand même. Il y a la manipulation aussi, le papier c'est facile, enfin c'est plus facile, vous remplissez la case, vous tournez. Tandis que l'informatique...
- C'est plus facile pour nous, pour notre génération, mais pas forcément pour les jeunes. », *Professionnels de terrain*

Ainsi, les professionnels rencontrés reconnaissent qu'il s'agit là d'un sujet clivant et regrettent des positionnements parfois contradictoires : « Ça reste un sujet très clivant, également entre les personnes qui interviennent en formation ou en conférence. »²¹. Ces positionnements contradictoires sur la thématique du numérique conduisent à des difficultés, pour les professionnels rencontrés, à penser leur pratique. Les professionnels en contact avec des enfants, adolescents et / ou leur famille sont particulièrement exposés à l'ambivalence qu'induisent ces contradictions : « Il existe à la fois des positions très alarmistes, où il faudrait que les enfants n'aient jamais accès avant trois ans au moindre écran, ce qui est un challenge en soi, et puis il y a des situations de familles où, au contraire, l'écran est partout parce qu'ils considèrent, avec la meilleure intention

l'exposition à des contenus violents. Donc... je suis un petit peu consterné par ce que je viens d'entendre. Moi j'entends e-sport... les enfants ne bougent plus, ils sont assis devant des écrans, ça a des répercussions sur leur santé. On est aujourd'hui devant une problématique de santé publique dénoncée par la société française de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, suite à cette surexposition. Donc quand vous dites « c'est l'avenir » et bien écoutez, en psychiatrie l'avenir de ces enfants est un peu sombre. On voit aussi une explosion des troubles du langage, un affaissement du langage des jeunes, parce que les enfants ne se parlent plus, ils sont devant les écrans. Donc je pense qu'on ne peut pas cacher ça à côté des messages que vous délivrez. ».

²¹ Professionnel de terrain.

possible, que c'est l'ouverture au monde et que ça va être un accès à la culture, qu'eux-mêmes n'ont pas eu quand ils étaient enfants. »²².

ENCADRE 2. LES ACTIONS SANS ECRANS : ORIGINE ET CONTROVERSE

Sur le territoire, les débats autour de la place du numérique dans les approches pédagogiques et éducatives s'illustrent notamment à travers la mise en place des défis « 10 jours sans écrans » : « La question du défi sans écrans cristallise beaucoup des questions et des enjeux qu'il y a autour du numérique. »²³.

Au début de l'année scolaire 2017-2018, une conférence a été organisée à Gap à l'initiative d'une enseignante du territoire. Cette conférence avait pour objet d'introduire la démarche et de sensibiliser les participants afin de les encourager à mettre en place le défi qui s'est déroulé au mois de mai 2018. D'après les professionnels rencontrés, le défi s'appuie sur un constat partagé par certains enseignants, à savoir des enfants « moins concentrés à l'école », davantage « hyperactifs »²⁴. Ces enseignants, ainsi que les organisateurs du défi sans écrans attribuent ces effets à l'usage des écrans chez les enfants et adolescents. Un constat que d'autres invitent à relativiser : « J'imagine que l'une des causes doit être liée à la surexposition des enfants aux écrans. C'est certainement l'un des éléments, mais pas le seul. »²⁵. Suite à l'appel de cette enseignante, deux conférenciers sont venus à Gap, un enseignant canadien fondateur du défi sans écrans et un ancien enseignant français, membre de l'association *Alerte écran*. « Les enseignants ont pris l'initiative d'inviter deux personnes qui militent pour la réduction du temps que passent les enfants devant les écrans. Elles ont été mises en contact avec un professeur qui exerce au Québec, qui a mis en place le défi 10 jours sans écrans. Il est venu à Gap pour présenter ce défi et aussi pour expliquer les raisons qui l'ont amené à créer ce défi. Lors de la conférence, les propos exposés avaient pour objectif de montrer que trop d'écran nuit aux relations intrafamiliales, à la concentration des élèves et donc aux apprentissages. »²⁶.

Parmi les professionnels rencontrés au moment de l'enquête, des doutes subsistaient quant à l'origine de la démarche : « C'était une démarche de l'Éducation nationale, non ? Parce qu'en fait c'est les instits qui s'en sont saisis... », « J'imaginai que c'était l'Éducation nationale... mais pas du tout ? »²⁷. La forte implication d'enseignants dans la mise en œuvre du défi, ainsi que la venue des conférenciers dans certaines écoles ont contribué à rendre peu lisible son pilotage. Si l'initiative est bien partie d'enseignants du territoire, l'Inspection d'académie n'était pas impliquée dans cette démarche. Il s'agit d'une action autonome qui n'a pas fait l'objet d'une coordination académique.

Les enseignants se sont appropriés cette initiative de façon variable sur le territoire. Chez certains, le défi a été accueilli avec un certain enthousiasme car il permettait de valoriser d'autres activités et de créer des liens avec les professionnels hors établissement scolaire : « Il y a des instits qui ont monté des choses avec les gamins, qui ont proposé d'autres activités ces jours-là. Le centre social de Fontreyne a été sollicité par l'école en disant 'Qu'est-ce que vous proposez le mercredi pour qu'on puisse le dire aux enfants ?'. »²⁸. D'autres ont fait preuve de défiance, notamment en raison de l'approche alarmiste du numérique et des écrans qu'il suppose. « J'ai vraiment eu ce sentiment pendant la conférence que les intervenants avaient tendance à se positionner pour une éducation sans écrans. », « Le souci c'est que les intervenants avaient plutôt tendance à amener les enseignants et les parents à bannir toutes sortes d'écrans de leur quotidien et de leurs pratiques professionnelles, [mais] il ne faut pas diaboliser les choses : il y a aussi des programmes intéressants à la télévision, il y a aussi de bonnes choses qu'on peut ressortir et tirer du numérique. »²⁹. Certains professionnels rencontrés regrettent également le caractère culpabilisant des discours tenus en conférence à l'égard des parents.

Du côté des professionnels, le retour sur l'expérimentation laisse apparaître le sentiment d'une injonction paradoxale. Certains craignent que ne se diffuse, à travers cette initiative, une tendance à la diabolisation des écrans qui les mettrait en porte-à-faux vis-à-vis des directives nationales qui invitent à un usage pédagogique du numérique. « On est dans l'injonction paradoxale d'à la fois protéger les enfants des écrans, et à la fois développer les usages du numérique. On doit devenir un peu schizophrènes. »³⁰. Par ailleurs, d'autres estiment que ce genre d'initiative suppose un investissement conséquent de la part des enseignants mais également des familles, et que le temps à y consacrer conditionne la réussite de la démarche. A défaut, le projet peut s'avérer difficile à mettre en œuvre. D'autres reconnaissent qu'ils ne peuvent se passer des outils numériques dans le cadre de leur pratique professionnelle, et qu'il est alors « compliqué » d'engager les enfants et adolescents dans une démarche de privation du numérique alors qu'eux-mêmes ne peuvent s'y résoudre.

Au moment de l'enquête, aucun bilan de ces actions n'avait été communiqué aux participants. Certains professionnels en contact avec des jeunes ayant participé à une action de ce type décrivent les difficultés rencontrées par les adolescents pour suivre ce « jeûne numérique » : « Parmi les jeunes que j'ai au CLAS, j'en ai une qui a essayé de jouer le jeu, et qui a dit que c'était

²² Professionnel de terrain.

²³ *Id.*

²⁴ *Id.*

²⁵ *Id.*

²⁶ *Id.*

²⁷ *Id.*

²⁸ *Id.*

²⁹ *Id.*

³⁰ Acteur institutionnel.

très dur. »³¹. Dans l'ensemble, les professionnels ayant suivi le projet identifient des limites en matière d'implication et d'accompagnement des parents sur le défi : « Les parents ne sont pas forcément prêts à jouer le jeu. »³².

Le défi 10 jours sans écrans invite à envisager les problématiques des écrans en termes de quantité et de durée d'exposition et tend à occulter la diversité des usages qui peuvent être fait du numérique. Certains professionnels rappellent ainsi que la question du temps passé devant les écrans ne doit pas constituer l'unique aspect de vigilance autour du numérique : « Pour moi tout est une question de dosage et d'utilisation à bon escient. Il vaut mieux apprendre à utiliser correctement les outils plutôt que de les éradiquer, parce qu'ils peuvent avoir une utilité, un bien fondé. »³³. Par ailleurs, dans une société de plus en plus « numérique », certains se questionnent sur les difficultés que pourraient rencontrer, à termes, de futurs adultes non-initiés au numérique pendant leur jeunesse : « A éradiquer ces outils-là, on peut aussi amener les enfants à être complètement perdus au moment où ils vont être immergés dans cet univers. »³⁴.

³¹ Professionnel de terrain.

³² *Id.*

³³ *Id.*

³⁴ *Id.*

PARTIE 2 – APPRENTISSAGES ET NUMERIQUE EDUCATIF

Il y a maintenant plus de trente ans, la question de l'informatisation des établissements scolaires s'est posée pour la première fois. Depuis, l'institution scolaire est régulièrement confrontée à des interrogations quant à la place et au rôle du numérique dans les établissements scolaires et les enseignements. La numérisation des enseignements, à travers l'équipement des établissements et la formation des enseignants, semble poser un certain nombre de défis, notamment en termes de clivages territoriaux. Ces clivages sont apparents sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance. Cette partie se propose, dans un premier temps, d'interroger l'offre en équipements numériques sur le territoire, pour mieux la mettre en relation avec la politique éducative menée dans les établissements. Cette politique éducative se structure autour de trois aspects : l'enseignement du numérique, l'enseignement par le numérique et l'éducation aux usages responsables du numérique. Enfin, cette partie interroge la façon dont les transformations induites par la numérisation des enseignements impactent les équipes éducatives, en particulier les enseignants.

1. Quels équipements pour quelle politique éducative ?

L'introduction progressive du numérique dans les programmes scolaires s'est accompagnée de la nécessité de doter les établissements en équipements et connexions pour permettre la mise en place de ces nouveaux apprentissages. Si la politique éducative est du ressort de l'État à travers le ministère de l'Éducation nationale, le déploiement du numérique à l'école s'appuie en grande partie sur les collectivités territoriales. En effet, les compétences en matière d'équipement des établissements scolaires ont été confiées aux collectivités territoriales, selon une répartition que précise le code de l'éducation : « L'article L. 212-4 du code de l'éducation prévoit que les communes ont la charge des écoles publiques. [...] Elles gèrent les crédits d'équipement, de fonctionnement et d'entretien des écoles [...]. S'agissant des départements, l'article L. 213-2 dispose qu'ils ont la charge des collèges. [...] A ce titre, sont à leur charge l'acquisition et la maintenance des infrastructures et des équipements, dont les matériels informatiques et les logiciels prévus pour leur usage [...]. Quant aux régions, l'article 214-16 prévoit qu'elles ont la charge des lycées, des établissements d'éducation spéciale et des lycées professionnels maritimes. [...] A ce titre, dans un exact parallélisme avec les compétences des départements, sont à leur charge l'acquisition et la maintenance des infrastructures et des équipements, dont les matériels informatiques et les logiciels prévus pour leur mise en service [...]. »³⁵. Ainsi les collectivités (municipalités, départements et régions) ont la responsabilité des équipements numériques dont elles dotent les établissements, ainsi que du raccordement des établissements à Internet et des espaces numériques de travail. L'État conserve toutefois une fonction d'impulsion majeure en matière d'équipements : « Nous déclinons la politique nationale qui évolue avec les choix gouvernementaux. Sous le gouvernement précédent, il y a eu une forte impulsion d'équipement des établissements, c'est ce qu'on a appelé le plan numérique national [*Plan numérique pour l'éducation (PNE)*]³⁶. L'État mettait un euro pour chaque euro investi par la collectivité en équipement, alors que dans les missions de l'État, la partie équipements ne lui était plus dévolue. C'était pour donner une impulsion. »³⁷. En Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, « le résultat est assez inégal car certains départements se sont fortement engagés (comme les Bouches-du-Rhône ou les Hautes-Alpes), d'autres beaucoup moins... »³⁸.

- a. Accès et équipements : un territoire à deux vitesses

« En fait, les Hautes-Alpes est un département qui fonctionne à deux vitesses », *Acteur institutionnel*

³⁵ Assemblée nationale, Rapport d'information n° 1296 déposé par la Commission des affaires culturelles et de l'éducation, en conclusion des travaux de mission d'information sur l'école dans la société numérique, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 10 octobre 2018.

³⁶ Le Plan numérique pour l'éducation, lancé en mai 2015 pour une durée de trois ans, comprenait trois volets : un programme de formation des enseignants, le développement de ressources pédagogiques accessibles et un plan d'équipement des collèges favorisant l'équipement individuel des élèves.

³⁷ Acteur institutionnel.

³⁸ *Id.*

L'équipement numérique dans les établissements scolaires s'est structuré en plusieurs phases, rythmées par la succession de différents « plans » nationaux.

<i>PRINCIPAUX PLANS ET DISPOSITIFS D'EQUIPEMENTS NATIONAUX</i>			<i>1^{er} degré</i>	<i>2nd degré</i>
1985	Plan informatique pour tous	Première dotation généralisée des lycées, des collèges et des écoles en nanoréseaux, micro-ordinateurs personnels et logiciels pédagogiques.	X	X
2009	Plan écoles numériques rurales	Plan d'équipements destiné aux écoles des communes rurales de moins de 2 000 habitants. Financement à hauteur de 80 % de l'État. Equipement concerné : TNI, classe mobile, borne Wifi et imprimante. Hautes-Alpes : 80 communes	X	
2014	Plan « Ecoles connectées »	Dans le cadre du plan « France Très haut débit » lancé en 2014 pour la connexion des établissements à Internet. Financement à hauteur de 80 % par l'État du matériel de réception et des frais d'installation et de mise en service, dans la limite de 400 euros par site.	X	
Plan numérique pour l'éducation :				
	<i>Label Collèges connectés</i>	Lancé en 2013, le label « Collège connecté » assure aux établissements sélectionnés une qualité des infrastructures et de l'équipement matériel et logiciel significativement supérieure à la moyenne nationale. Hautes-Alpes : Fontfreyne (Gap) et St-Bonnet-en-Champsaur		X
2015 - 2018	<i>Appel à projet « Collèges numériques et innovation pédagogique »</i>	Lancé à partir de 2015 dans le cadre du Programme d'investissement d'avenir, l'Appel à projet annuel Collèges numériques et innovation pédagogique invite au déploiement d'équipements mobiles individuels auprès des collégiens avec un financement à hauteur de 50 % de l'État. Il s'adresse sous conditions à partir de 2016 aux écoles. CAGTD : écoles de secteur du collège de Fontfreyne	X	X
	<i>Label Collèges laboratoires</i>	En 2017, l'appel à projet « Collèges numériques et innovation pédagogique » inclut un dispositif d'aides spécifiques et complémentaires, à travers le financement des Collèges Laboratoires (maximum 2 par département). Ce label est dédié aux collèges porteurs d'un projet expérimental permettant de développer l'usage du numérique au sein de l'établissement. Hautes-Alpes : Hautes-Vallées (Guillestre) et François Mitterrand (Veynes)		X
	<i>Appel à projet « Ecoles numériques innovantes et ruralité »</i>	Appel à projets émis par l'État au titre des investissements d'avenir, destiné à soutenir le développement de l'innovation numérique pour l'éducation dans les écoles des communes rurales (moins de 2 000 habitants). Financement d'équipement à hauteur de 50 % par l'État. Sont notamment concernés les TNI, les classes mobiles, les outils de robotique et le réseau Wifi. CAGTD : écoles de La Saulce et Tallard	X	

Le premier degré

Dans la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, les établissements du premier degré ont vu leurs dotations croître à la suite du plan Ecole numérique rurale (ENR) conduit dès 2009. Ce plan d'équipements destiné aux écoles des communes rurales de moins de 2 000 habitants a fait l'objet d'une évaluation de l'Inspection générale de l'éducation nationale (IGEN) et de l'Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et

de la recherche (IGAENR) en 2011³⁹. Le rapport d'évaluation dresse un historique de l'introduction des équipements numériques à l'école : « L'introduction de l'informatique à l'école, qui remonte aux années 1980, est liée à des plans progressifs d'équipement et de formation des maîtres [...]. [En 1985], le plan Informatique pour tous opéra un saut quantitatif, en dotant l'ensemble des écoles élémentaires et en initiant tous les maîtres volontaires dans le cadre de stages rémunérés hors temps scolaire. [...] Dès le début des années 2000, l'État a aidé les communes à achever le raccordement des écoles à Internet. Pour autant, dix ans plus tard, au moment du lancement du plan ENR, le décalage entre communes urbaines et rurales restait important. »⁴⁰. Le plan ENR visait à réduire le déficit d'équipements des écoles rurales par un financement à hauteur de 80 % de l'État : « L'État finançait l'équipement. Cet équipement était composé d'un TNI [*tableau numérique interactif*], d'une classe mobile d'au moins douze ordinateurs portables, d'une borne Wifi et d'une imprimante⁴¹. »⁴². Dans le département des Hautes-Alpes, depuis 2009, 80 communes rurales ont été concernées par le plan ENR (sur un total de 145 communes rurales), avec pour conséquence des communes rurales « très bien équipées »⁴³ :

« Toutes les petites écoles ont été très bien équipées grâce à ces plans. Les deux villes les plus importantes du département (Briançon et Gap) ne pouvaient pas y prétendre, elles ont donc pris beaucoup de retard dans l'équipement de leurs écoles. Paradoxalement, les écoles rurales sont beaucoup mieux équipées que les écoles « urbaines ». », *Acteur institutionnel*

En contrepartie, ce plan ENR s'est traduit par un sous-équipement relatif des écoles gapençaises :

« Dans la ville de Gap, il n'y a pas un équipement extraordinaire dans les écoles comparativement aux communes rurales aux alentours, dans la mesure où ils n'ont pas bénéficié du plan Ecole numérique rurale dans les années 2009, 2010, 2011. Les écoles ont subi un retard important en équipement. A cela s'ajoute une politique municipale qui est ce qu'elle est, et qui n'a pas obligatoirement cherché à rattraper les choses... Et donc on arrive à des taux d'équipements qui sont presque de 1 équipement mobile pour 30 élèves sur la ville de Gap alors qu'on est à 1 pour 6 en dehors de Gap. La différence est phénoménale. », *Professionnel de terrain*

Dès 2011, l'IGEN établissait un constat similaire en évoquant la « double fracture numérique » produite par le plan ENR : « Dans la plupart des départements, les communes les plus importantes n'ont, pour des raisons budgétaires ou techniques, ni modifié, ni accentué leur politique d'équipement [...]. La fracture numérique ne passe pas, ou plus, nécessairement entre le rural profond, qui serait délaissé, et l'urbain, qui serait équipé. Au contraire, beaucoup de communes rurales sont désormais mieux dotées et mieux loties que certaines villes de taille moyenne. »⁴⁴. Dans la circonscription étudiée, les professionnels déplorent l'écart d'équipement entre les écoles gapençaises et les écoles rurales : « Pour être à la mode, on dit qu'il y a un « gap » [*en anglais : écart, fossé*] entre la ville de Gap et les autres communes. Il y a un réel fossé. »⁴⁵.

Depuis le plan Ecole numérique rurale, deux autres phases d'équipement se sont succédées dans le cadre du Plan numérique pour l'éducation : « Il y a eu un autre plan en 2016-2017, qui concernait les écoles rattachées aux secteurs de collèges connectés. Ces dernières ont pu bénéficier d'une aide. La ville de Gap a pu en profiter pour quatre écoles autour du collège de Fontreyne. »⁴⁶. Ce plan était destiné tout particulièrement aux secteurs de recrutement des collèges connectés. Plus récemment, le plan d'équipement « Écoles numériques innovantes et ruralité » (dit ENIR) initié en 2017 a concerné dix communes, dont celles de La Saulce et de Tallard qui ont pu bénéficier d'une aide financière de l'État de 1€ versé par l'État pour 1€ dépensé par les municipalités sur la base de leur candidature à l'appel à projet⁴⁷. Si ce dernier plan d'équipement ne concerne que les communes rurales et

³⁹ Inspection générale de l'éducation nationale et Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche, « Le plan Ecole numérique rurale », *Rapport à Monsieur le ministre de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative*, n°2011-073, juin 2011.

⁴⁰ *Ibid.*, p. 10-11.

⁴¹ Les classes mobiles sont des équipements individuels qui demeurent un matériel collectif dans la mesure où ils restent dans l'enceinte de l'établissement scolaire.

⁴² Professionnel de terrain.

⁴³ « Les écoles les mieux équipées se trouvent dans des départements ruraux : les Landes, le Lot, la Lozère, les Hautes-Alpes, la Meuse et la Haute-Marne offrent au moins 20 ordinateurs pour 100 élèves. », Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 61.

⁴⁴ *Ibid.*, p. 20.

⁴⁵ Professionnel de terrain.

⁴⁶ *Id.*

⁴⁷ Le plan ENIR, conduit dans le cadre du Programme d'investissements d'avenir (PIA) est « destiné à soutenir le développement de l'innovation numérique pour l'éducation dans les écoles élémentaires (cycle 2 et 3) des communes rurales. [...] L'ambition de cet appel à projets, en accompagnant spécifiquement les territoires ruraux, est de faire en sorte que l'innovation pédagogique au service du développement des usages

exclut de nouveau la municipalité de Gap, de récentes évolutions vont dans le sens d'une réduction des écarts entre les écoles du territoire. Il est ainsi noté du côté des professionnels une « volonté de faire un réel effort sur la numérisation de l'équipement des écoles »⁴⁸ de Gap comme l'illustre le projet d'installation d'un vidéoprojecteur interactif dans toutes les classes de CM2 de la ville. « La plupart sont déjà installés, c'est un grand bond en avant pour nous, c'est une très agréable surprise ! »⁴⁹.

« Cela vient du service technique informatique, ils ont réussi à convaincre les élus qu'il fallait absolument revoir l'infrastructure, parce que c'est une infrastructure vieillissante, qui a été bricolée petit à petit pour arriver à câbler toutes les écoles. Là ils reprennent écoles par écoles, à partir du plan numérique écoles connectées, pour revoir l'infrastructure. Quatre écoles ont déjà été financées, les quatre écoles qui avaient été équipées dans le plan numérique sur le secteur Fontfreyne, mais après, il y aura quatre écoles supplémentaires chaque année. », *Professionnel de terrain*

Pour les professionnels rencontrés, l'écart de dotation entre les écoles demeure une problématique majeure pour assurer une équité dans les apprentissages entre tous les élèves du territoire. Si une partie des écarts de dotation est la conséquence de plans d'équipement ciblés sur certains profils de territoires (en l'occurrence les territoires ruraux), l'inégal investissement des municipalités n'est pas à négliger pour autant : « L'équipement dépend des communes et la volonté d'une commune à l'autre n'est pas forcément la même. »⁵⁰.

« Le fait de dépendre des communes, avec les moyens de chaque commune, ce n'est pas du tout péjoratif mais... Tout le monde n'a pas les mêmes moyens et toujours les mêmes volontés. Donc l'équipement est très disparate d'un endroit à un autre. Et c'est vrai que c'est très difficile de développer du numérique quand on n'a pas le matériel qui va avec. », *Acteur institutionnel*

« Ce sont des choix politiques. », *Professionnel de terrain*

Pour certains, ce phénomène peut toutefois être compensé par l'attachement particulier que manifestent les communes rurales pour leur école : « Dans le milieu rural, la commune est très attachée à son école. C'est un élément très important. Donc ils n'hésitent jamais à financer des équipements, pour peu que ce soit cohérent évidemment. »⁵¹. Il n'en résulte pas moins que l'accès au numérique dans les établissements du premier degré demeure globalement « très disparate ». Les professionnels identifient également des problématiques de suivi et de maintenance du matériel, ainsi que des défaillances de réseau : « Il y a des endroits où vraiment on peine encore à avoir Internet dans les classes. Alors soit parce que le débit n'est pas bon, soit parce que l'école n'a pas été câblée... »⁵². Ainsi, seulement quatre écoles sur les cinq rattachées au collège de Fontfreyne ont pu bénéficier du plan écoles connectées, dans la mesure où la cinquième, très excentrée en zone rurale, « ne peut pas bénéficier d'un débit Internet suffisant pour avoir un plein usage de ces équipements. [...] A Gap, plusieurs écoles se situent à plus de 6 kilomètres des centrales téléphoniques, ce qui fait que les débits sont ridicules et très aléatoires. »⁵³. Ces problématiques sont également identifiées dans le rapport d'évaluation de l'IGEN de 2011 : « Il a été fait état d'incidents techniques qui ont retardé, dans beaucoup d'écoles, la mise en service des équipements. [...] [Les formations de prise en main] ont été jugées partielles, voire insuffisantes et souvent médiocres, ne répondant nullement aux attentes [...]. Enfin, la mission d'inspection générale a interrogé les maires sur la question de la

du numérique concerne tous les territoires en tenant compte de leur diversité et de leurs singularités. » Source : Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, *Appel à projets "Écoles numériques innovantes et ruralité"- Phase 2*, en ligne : <http://eduscol.education.fr/cid133080/appel-a-projets-ecoles-numeriques-innovantes-et-ruralite-phase-2.html>. Sont concernées, en métropole, les communes dont la population n'excède pas 2 000 habitants et qui n'appartiennent pas à une unité urbaine de plus de 5 000 habitants. Concernant l'agglomération de Gap-Tallard-Durance, cela exclut uniquement la commune de Gap – l'unité urbaine de Gap est composée de deux communes : Gap et La Rochette, cette dernière ne figurant pas dans l'agglomération.

⁴⁸ Professionnel de terrain.

⁴⁹ *Id.*

⁵⁰ Acteur institutionnel.

⁵¹ Professionnel de terrain.

⁵² *Id.*

⁵³ *Id.*

maintenance et du renouvellement des équipements. Leur réflexion sur ce point est encore embryonnaire [...]. »⁵⁴. Un constat réédité en 2018 à l'occasion du rapport d'information de la mission parlementaire sur l'école dans la société du numérique : « S'agissant de la maintenance des équipements informatiques, qui est à la charge des collectivités territoriales, on relève un manque criant de moyens humains. Il en résulte que dans bien des établissements, cette mission est confiée aux enseignants qui s'intéressent à titre personnel à l'informatique, sans qu'ils aient reçu de formation spécifique. »⁵⁵.

Le second degré

« Il est vrai que dans le premier degré, on a cette difficulté d'avoir des interlocuteurs et des partenaires multiples et variés. Mais dans le second degré ils pourraient vous répliquer qu'entre les lycées qui dépendent des régions et les collèges du département, c'est pareil, les moyens ne sont pas les mêmes. A chaque échelle il y a les moyens de chacun. », *Acteur institutionnel*

Dans le second degré, le Conseil départemental affiche « une forte volonté d'accompagner le numérique dans les établissements » qui semble produire, selon les professionnels rencontrés, un résultat « plus harmonieux » que dans le premier degré. Plusieurs phases d'équipement concernant les collèges et les lycées se sont également succédées. Le département des Hautes-Alpes a connu une importante vague d'équipement à partir de 2015 dans le cadre du Plan numérique pour l'éducation lancé par le Président de la République. Dans le cadre de ce plan, deux collèges du département (le collège de Fontreyne à Gap ainsi que le collège de St-Bonnet-en-Champsaur), d'abord labellisés "collèges connectés" en 2014, ont fait partie des collèges préfigurateurs qui ont bénéficié de la dotation en équipements individuels mobiles, financés à 50 % par l'État et 50 % par le Conseil départemental. Cette expérimentation visait à « instaurer une continuité des usages entre la classe et la maison. »⁵⁶. Il s'agissait pour le Département de répondre à la demande du Ministère de l'éducation nationale « d'accompagner les établissements qui avaient un projet retenu au niveau national » en leur permettant de répondre au projet d'expérimentation qui impliquait la mise à disposition d'une tablette par élève. D'une durée de trois ans, l'expérimentation « collège connectée » était en cours d'évaluation au moment de l'enquête : « Nous sommes en phase d'évaluation de l'expérimentation. L'expérimentation s'est déroulée sur trois années et on est aujourd'hui dans la troisième année. L'évaluation est réalisée avec les comités techniques. Elle permettra de proposer aux élus la suite à donner. »⁵⁷. En parallèle, le Département des Hautes-Alpes équipe les collèges qui n'ont pas bénéficié du plan numérique national, à travers des appels à projet annuels visant à répondre à la demande des établissements.

« Il peut s'agir d'équipements liés à des expérimentations en technologie, en biologie ou d'autres disciplines. A titre d'exemple, nous avons financé des caméras IP pour filmer une ruche mise à l'extérieur afin de suivre la vie et l'évolution de la ruche. Notre rôle est de répondre en matériel à des besoins exprimés par des établissements suite à des appels à projet dans le domaine éducatif. », *Acteur institutionnel*

Le collège des Hautes-Vallées à Guillestre et le collège François Mitterrand à Veynes ont été retenus en 2017 pour une dotation en équipements mobiles : « Ce sont des collèges qui ont bénéficié d'un investissement. Tous les élèves ne disposent pas d'une tablette mais des équipements mobiles sont mis à disposition dans l'établissement. »⁵⁸. Ces deux établissements ont par ailleurs été labellisés « Collège Laboratoire » dans le cadre du Plan numérique pour l'éducation. Au-delà des dotations en classes mobiles, ce label correspond à la construction d'un projet spécifique autour du numérique⁵⁹. La même année, cinq projets avaient été déposés par des collèges du département. « En parallèle, le Conseil départemental a aidé les trois autres collèges qui ont été dotés d'une

⁵⁴ IGEN et IGAENR, 2011, *Ibid.*, p. 16-17 ; 21.

⁵⁵ Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 57.

⁵⁶ *Ibid.*, p. 55.

⁵⁷ Acteur institutionnel.

⁵⁸ Professionnel de terrain.

⁵⁹ Au niveau national, 48 collèges ont été retenus collèges laboratoires, dont deux dans les Hautes-Alpes :

(1) le collège François Mitterrand (Veynes, 05) : projet Sciences et Montagne pour intégrer du matériel mobile et fixe dans les salles de sciences et mettre en place une ruche connectée.

(2) le collège des Hautes Vallées (Guillestre, 05) : réaménagement des espaces, Fab Lab, ExaO. Projet d'aménagement d'une salle de sciences pour le cycle 3. Mutualisation des moyens avec les écoles du secteur de l'établissement.

classe mobile de 32 tablettes. »⁶⁰. Ont été concernés les collèges de Tallard (Marie Marvingt), Lagne (Les Hauts-de-Plaine) et Briançon (Les Garcins). Pour l'année 2018, ce sont trois nouveaux établissements qui ont été sélectionnés pour une dotation en équipement numérique : les collèges de Briançon Vauban, Gap Centre et Simone Veil de la Bâtie-Neuve. « Il s'agit essentiellement de mise à disposition de classes mobiles avec des tablettes. »⁶¹. Sur les quatorze collèges publics que compte le département des Hautes-Alpes, dix ont bénéficié de dotations particulières en équipements numériques entre 2015 et 2018. A ces dotations s'ajoute la possibilité pour les établissements de solliciter le pôle DANE du département (Délégation académique au numérique éducatif) qui dispose aussi de matériel : « La DANE a un peu de matériel qui peut être mis à disposition des enseignants. Une classe mobile qui est utilisée toute l'année, mais également des robots... »⁶². Il convient de mentionner la présence d'un vidéoprojecteur et d'un ordinateur dans « presque toutes les salles des collèges et lycées des Hautes-Alpes », ainsi que celle d'une salle informatique « au minimum » par établissement⁶³. Questionnés à ce sujet, les collégiens de Gap semblent indiquer que la présence des équipements numériques (tableaux numériques interactifs notamment) n'est pas égale d'un établissement à l'autre :

« - Dans notre collège [Fontreyne], on n'a pas trop les tableaux avec les feutres et tout. C'est plus un grand tableau avec un gros styler. Un TBI ! Avec un styler numérique.
 Un tableau blanc interactif, vous avez tous ça ?
 - Non non, moi non ! [Collège Mauzan]
 - Bah non, après Fontreyne il a été rénové.
 - A Mauzan c'est que dans certaines salles.
 - Comme nous, par exemple en maths il y en a, enfin que dans certaines matières. [Lycée Aristide Briand]
 Et les professeurs, ils l'utilisent ?
 - Oui !
 - Ouais, après ils ont un gros projecteur, il fait un truc sur sa tablette ou sur son ordinateur. Par exemple une vidéo de la seconde guerre mondiale ou quoi, il peut la projeter au tableau en grand. Après il y a toute la classe qui voit, c'est bien. », *Adolescents*

ENCADRE 3 DIRECTION DES LYCEES – ENTRE COMPETENCE OBLIGATOIRE ET STRATEGIE VOLONTARISTE

La Direction des Lycées de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a en charge la compétence obligatoire en matière d'équipement des lycées du territoire. Elle met également en œuvre une politique volontariste, à travers un soutien à des actions éducatives en cohérence avec les orientations prises par l'exécutif régional. Ces actions éducatives visent à favoriser des projets pédagogiques soumis par les établissements.

L'une des compétences obligatoires de la Direction des Lycées concerne l'équipement numérique des établissements. Ainsi, la Région dote tous les lycées publics des moyens informatiques nécessaires à l'enseignement et au fonctionnement technique des établissements. La Région intègre également une stratégie de raccordement à très haut débit des lycées publics, ainsi que la mise à disposition de services en ligne (Espaces Numériques de Travail) dans tous les lycées.

La Direction des Lycées comprend également une stratégie volontariste de mise à disposition de ressources numériques et de financement des ressources numériques éducatives. La fonctionnalité Correlyce de l'ENT permet d'accéder à plusieurs titres éditoriaux d'éditeurs privés. La Région offre la gratuité d'accès à un bouquet de ressources (constitué de l'Encyclopédie Universalis, d'Annabac, d'Enseigno, et du Monde Interactif). Elle alloue également une enveloppe de 1 000 euros par an aux établissements pour souscrire à des ressources plus spécifiques.

Au-delà de la politique volontariste axée sur les usages pédagogiques, l'approche du numérique de la Direction des Lycées est essentiellement liée à ses compétences obligatoires, et donc à l'équipement. Elle équipe ainsi les lycées en ordinateurs fixes et projette d'installer le Wifi dans tous les lycées pour donner l'opportunité aux proviseurs qui l'autorisent de permettre aux élèves de venir avec leur équipement personnel (ordinateurs, tablettes...), dans une logique de BYOD (*Bring you own device*).

Notons que depuis 2019, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a fait le choix d'adopter une politique volontariste d'équipement des lycéens du territoire. Dans le cadre du financement des manuels scolaires, la Région proposera aux lycées qui le souhaitent de basculer sur des manuels numériques consultables depuis des tablettes dont sera doté individuellement chaque élève.

⁶⁰ Professionnel de terrain.

⁶¹ *Id.*

⁶² *Id.*

⁶³ *Id.*

b. Choix, qualité et adaptation des équipements aux besoins des établissements

Le choix des équipements numériques dans les collèges est effectué en conformité avec les besoins émis par les établissements scolaires et avec les attentes pédagogiques « dictées par le Département et le Rectorat »⁶⁴. Il est ainsi exigé que l'équipement numérique apporte une plus-value à un enseignement. Par exemple, l'appel à projet départemental pour 2018 était placé sous le thème de la culture : « On demande à ce que les établissements présentent des projets dans lesquels le numérique apporterait une plus-value à l'enseignement ou aux travaux des élèves, en lien avec la culture. Sachant que le travail doit être pluridisciplinaire. »⁶⁵. Dans les collèges des Hautes-Alpes, les équipements demandés sont généralement des classes mobiles tablettes, mais certains établissements font des demandes particulières en lien avec le projet d'établissement ou des besoins pédagogiques spécifiques. Les équipements fournis peuvent alors être plus variés : des robots ou des imprimantes 3D par exemple. « L'idée n'est pas d'équiper systématiquement de tablettes les établissements mais vraiment de répondre aux besoins qui émanent des établissements. Ça peut être des tablettes mais ça peut être d'autres formes de matériel selon le projet. [...] On n'équipe pas pour équiper, on équipe parce qu'il y a un projet qui définit des matières pour lesquelles le numérique va, autour d'une thématique, apporter une plus-value aux enseignants, aux élèves et aux familles. »⁶⁶.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur équipe les lycées régionaux selon la même approche en allouant des subventions aux établissements pour « les aider à développer certains projets pédagogiques soumis par les établissements selon des axes qui conviennent à l'exécutif régional »⁶⁷. L'équipement des lycées s'avère « obligatoire » considérant les programmes scolaires (notamment en enseignement tertiaire, dans certaines options du cursus général, mais aussi en filières techniques et professionnelles où de plus en plus d'apprentissages se font via les simulations sur ordinateur plutôt que par l'utilisation de machines-outils). Les besoins en équipements des lycées sont définis par les établissements eux-mêmes à l'occasion d'un appel à projets annuel (le plan régional d'équipement des lycées). Les établissements sont alors invités à effectuer et justifier leur demande d'équipements. Ces demandes sont ensuite analysées selon l'opportunité à équiper, le budget nécessaire et le besoin formulé. Ainsi, 11 000 ordinateurs sont déployés chaque année dans les lycées, en majorité dans l'objectif de remplacer l'équipement désuet.

En complément, les collectivités peuvent adopter une démarche volontariste et choisir de s'impliquer de façon proactive dans un projet donné. Par exemple, le projet actuel de distribution de licences Microsoft Office 365 aux élèves et enseignants de certains collèges.

« On a lancé une expérimentation autour d'une solution qui pourrait être mise en place dans un des collèges connectés autour d'Office 365. Cela permettrait aux élèves et aux enseignants de pouvoir utiliser toutes les solutions Microsoft, aussi bien chez eux que dans l'enceinte de l'établissement, afin d'améliorer l'échange et la collaboration, mais aussi pour répondre à des besoins au domicile. Avec ce programme, les élèves vont pouvoir installer Office 365 chez eux, sur leur tablette, et faire profiter à certaines familles de ces outils. Cela permettra de répondre à certains foyers qui auraient des difficultés en matière de fracture numérique. C'est une belle expérimentation qu'on essaye de mettre en place avant la fin de l'année 2018, dans un premier temps sur le collège de Fontfreyne. Après on verra. »,
Acteur institutionnel

C'était déjà le cas en 2014 avec la clé numérique (ou Numériclé) développée par le Département des Hautes-Alpes avant la mise en œuvre du plan numérique pour l'éducation. Il s'agissait alors d'un « cartable numérique [...] précurseur de la tablette »⁶⁸ qui prenait la forme d'une clé USB contenant un espace partagé pour les élèves, des applications autonomes ainsi que des ressources numériques. La distribution de la Numériclé devait remplacer celle des dictionnaires papiers que le Département des Hautes-Alpes offrait à chaque élève à son entrée en sixième.

⁶⁴ Acteur institutionnel.

⁶⁵ *Id.*

⁶⁶ *Id.*

⁶⁷ *Id.*

⁶⁸ Professionnel de terrain.

« Il y a quelques années, le Département a décidé de ne plus donner un dictionnaire mais plutôt un dictionnaire numérique sur une clé où il y avait de multiples outils : des dictionnaires, des livres, mais aussi des logiciels comme Audacity, une version gratuite pour faire du montage son, il y avait Movie Maker pour faire de la vidéo... il y avait beaucoup d'outils dessus. », *Professionnel de terrain*

En tant que cofinancier de la première action ERIC sur le territoire des Hautes-Alpes, le Département a mobilisé le dispositif pour réaliser, sur une période de deux ans, une médiation avec les parents des collégiens afin de faire connaître la Numériclé.

« Ils devaient avoir conscience que la clé n'était pas utilisée je pense. [...] Nous devons passer dans les établissements pour expliquer aux parents, dans une réunion, comment utiliser cette clé, à quoi elle peut servir. Nous étions intervenus dans ce cadre au collège Centre, au collège Mauzan, au collège de la Bâtie-Neuve et puis peut-être à Veynes aussi. Il y avait trois ou quatre établissements qui avaient accepté que nous fassions une réunion avec les parents des 6ème pour parler de cette clé. », *Professionnel de terrain*

La Numériclé a été abandonnée en 2015, au moment où le plan numérique pour l'éducation a été promulgué. Pour le Département, l'abandon de la clé numérique est conjoncturelle : « Le besoin s'est fait sentir au niveau national de basculer sur des tablettes. Finalement, c'est le support qui a changé. »⁶⁹. Pour certains professionnels impliqués, « la principale raison de l'échec »⁷⁰ tient dans l'implication du corps enseignant vis-à-vis de cet équipement :

« Je pense qu'informer les parents comme c'était initié avec cette action, c'est déjà une bonne chose parce que la plupart n'étaient pas au courant. Mais il y avait peu de parents présents à ces réunions, proportionnellement au nombre d'élèves. On remplissait à peine une salle de classe. Je pense que le gros problème en fait c'était qu'il aurait fallu déjà former les enseignants à utiliser les outils qu'il y avait sur cette clé. », *Professionnel de terrain*

Dans le choix des équipements numériques, les collectivités peuvent bénéficier des conseils et recommandations des référents numériques académiques du territoire que sont les ERUN (Enseignants référents pour les usages du numérique) pour le premier degré et les référents DANE (Délégation académique au numérique éducatif) pour le second degré. L'expertise des référents numérique vient en complément du cahier des charges fourni par l'État dans le cadre des plans nationaux de cofinancement.

« Il y a deux cas de figure : soit c'est un plan qui est cofinancé par l'État, et à ce moment-là il y a des cahiers des charges très précis pour accompagner les collectivités territoriales dans le choix du matériel. Soit c'est une volonté de la commune et ces dernières peuvent s'orienter vers les ERUN. En tout état de cause finalement, les enseignants et donc les communes aussi, se retournent systématiquement vers l'ERUN qui va être là pour faire le lien entre les besoins pédagogiques des équipes enseignantes, le budget des communes et trouver le meilleur compromis et les meilleurs outils. », *Acteur institutionnel*

« Quand les Mairies veulent équiper une école, c'est notre rôle de les aider dans le choix des ressources, des services. On est là en conseil. On est là pour les renseigner, leur dire 'Il y a ce projet de subvention, si ça vous intéresse, si vous voulez vous engager pour équiper les écoles qui en ont besoin...'. Ils ne sont pas toujours au courant des subventions qui existent. Nous on connaît bien les lieux donc on sait quelles écoles sont équipées et depuis combien de temps. », *Professionnel de terrain*

Le rapport d'évaluation des plans ENR soulignait dès 2011 le « rôle essentiel » des conseillers et animateurs numérique dans la réussite des plans d'équipements, « en raison, d'une part, de leur double compétence technique et pédagogique, d'autre part, de leur proximité avec les écoles. »⁷¹. Toutefois, les conseillers numérique ne bénéficient que d'un rôle de conseil à l'égard des municipalités, et, selon leur expression, « les conseils ne sont pas toujours suivis »⁷². Il peut ainsi arriver que les référents numérique soient « déçus » par la qualité de l'équipement choisi qui ne correspond ni à leurs recommandations, ni à leurs attentes.

« Les conseillers ne sont pas les payeurs, donc pas des décideurs. On a conseillé des produits, et au dernier moment c'est autre chose qui a été choisi. », *Professionnel de terrain*

« - Le service informatique a choisi des équipements qui ne sont pas franchement utilisables par les écoles. Ce sont des Chrome book. Le Chrome book est un Web book : c'est un ordinateur dont le système embarqué est extrêmement léger. Il se limite à peu de choses près à un navigateur Internet. On ne peut avoir accès qu'aux ressources Internet. Il n'y a pas de ressources propres internes à l'ordinateur. Contrairement à n'importe quel ordinateur, qu'il soit Apple

⁶⁹ Acteur institutionnel.

⁷⁰ Professionnel de terrain.

⁷¹ IGEN et IGAENR, 2011, *Ibid.*, p. 18-19.

⁷² Professionnel de terrain.

Windows ou Linux, on ne peut pas installer d'application dessus. C'est-à-dire que quand on a n'a pas de connexion, ça ne marche pas. Et comme les connexions sont relativement faibles sur Gap, quelle que soit l'école, vous imaginez bien que si on démarre huit ordinateurs sur une petite borne Wifi dans une classe, on met cinq à six fois plus de temps qu'avec des ordinateurs branchés en filaire.

Aujourd'hui il y a quatre écoles à Gap qui ont un équipement de par leur proximité avec le collège de Fontreynne...

- Mais cet équipement n'est quasiment pas utilisable.

Et pour le reste des écoles ?

- Pour le reste des écoles, l'équipement est vieillissant. Il y a eu une campagne sur quatre ans d'équipement de classes mobiles dans toutes les écoles. On a eu des difficultés à faire comprendre à la municipalité qu'on ne peut pas équiper toutes les écoles de Gap du même équipement dans la mesure où on a des écoles à deux classes et des écoles à treize classes. Et malheureusement c'est un peu ce qui s'est fait. Et puis il y a aussi un manque de régularité dans le type d'équipement choisi : on est passé de portables classiques PC avec Windows dedans, à des miniportables où il est impossible de faire travailler deux élèves en même temps, à deux séries de tablettes d'un illustre inconnu allemand qui se sont révélées dysfonctionnantes. Certainement pas chères à l'achat mais dysfonctionnantes d'entrée. Aujourd'hui, trois ans après, il y en a plus de la moitié qui ne fonctionnent plus. », *Professionnel de terrain*

Les difficultés rencontrées peuvent amener certains professionnels à questionner les motivations politiques qui sous-tendent la décision de doter les établissements en équipements numériques, évoquant des « politiques d'affichage »⁷³ au détriment des apprentissages des élèves :

« Chez certains élus, ce sont aussi des politiques d'affichage, il ne faut pas se leurrer. C'est assez frustrant ou dommage car ça offre un potentiel immense qui n'est pas exploité derrière, et après ils ne peuvent que conclure au bout de deux ans *Ça ne sert à rien.* », *Acteur institutionnel*

« Je crois que ce qui importe le plus à certains de nos élus c'est l'affichage au moment de l'achat et de l'arrivée des ordinateurs dans les écoles, et pas tellement l'usage pédagogique qu'on en fait derrière. », *Professionnel de terrain*

c. Quels usages des équipements en classe ?

« Est-ce que tous les enseignants utilisent les tablettes ? Non. On est très loin du 100 %. L'objectif de toute façon n'est pas de faire du 100 % numérique, mais que l'on puisse très facilement sortir sa tablette pour une activité de 5 minutes, ou un quart d'heure. La différence est qu'on ne va pas se déplacer dans la salle informatique qu'il faut avoir réservée, c'est donc la facilité et la souplesse que cela peut avoir. », *Acteur institutionnel*

Les échanges avec les professionnels ont permis de constater une appropriation croissante des outils numériques par le corps enseignant ces dernières années, en particulier dans le second degré. Les référents numérique, dont la proximité avec les équipes enseignantes et l'expertise dans le champ du numérique confèrent un positionnement privilégié vis-à-vis de ces questions, témoignent des évolutions introduites au fil des années :

« Globalement le numérique est plutôt bien intégré dans les établissements. C'est quelque chose qui a vraiment évolué en une décennie. Au début on posait des feuilles plastiques et puis on projetait ça sur le tableau. Sont arrivés les vidéoprojecteurs. Maintenant quand un enseignant a son vidéoprojecteur qui ne fonctionne plus, c'est une catastrophe pour lui. Il va rencontrer des difficultés dans son enseignement parce qu'il l'a préparé avec cet outil. [...] J'ai peut-être une vision trop optimiste des choses mais je dirai que globalement, tout va plutôt dans le bon sens. Ça met peut-être un peu de temps, il y a peut-être un peu d'inertie, mais je trouve que ça se passe plutôt bien. », *Professionnel de terrain*

Les équipes techniques présentes dans les établissements peuvent faire remonter auprès des collectivités des informations concernant l'usage qui est fait des équipements, en particulier de l'informatique. Au-delà de ces informations, l'évaluation des usages des outils numériques par les collectivités n'est pas systématiquement proposée, « pour des raisons de moyens »⁷⁴. Les collectivités constatent néanmoins une forte variabilité de ces usages selon les enseignants :

« Certains sont *full numérique*, d'autres non, mais aujourd'hui tous les enseignants utilisent un vidéoprojecteur. Par ailleurs, le parc informatique a doublé en moins de 10 ans dans les lycées de la Région, cela témoigne d'une réelle demande. », *Acteur institutionnel*

Quant aux équipements individuels dont ont bénéficié les élèves du collège de Fontreynne (et de St-Bonnet-en-Champsaur), leur usage en classe a fait l'objet d'une évaluation au moment de notre enquête. A l'occasion d'un comité de pilotage, les chefs d'établissement ont pu faire remonter les difficultés rencontrées par les équipes

⁷³ Acteur institutionnel.

⁷⁴ *Id.*

enseignantes, à savoir « beaucoup de problèmes d'infrastructures, notamment de débit »⁷⁵. Cet aspect a fait l'objet d'une mobilisation importante du Département : « Le Conseil départemental a dû batailler un certain moment avant d'arriver à trouver un équilibre »⁷⁶. Si les chefs d'établissement sont « globalement plutôt satisfaits de l'expérimentation »⁷⁷, l'utilisation des tablettes individuelles en classe ne fait toutefois pas consensus parmi les professionnels rencontrés. La prise en main des équipements par les équipes enseignantes est parfois jugée insuffisante au regard de l'ampleur du dispositif :

« Les enseignants n'ont rien eu en amont... on ne les a pas formé à l'usage de ces outils dans le cadre de leurs cours et ce qu'ils peuvent en faire... Il n'y a pas forcément eu ce qu'il fallait pour que ces outils soient pris en main. C'est toujours pareil. L'outil ne fait pas l'usage. Tant qu'on n'aura pas conscience de ça... A St-Bonnet aussi, il y a quand même beaucoup de profs qui n'utilisent pas les tablettes, juste parce qu'on ne leur en a pas plus parlé que ça... », *Professionnel de terrain*

Pour les élèves rencontrés, le bénéfice de la dotation en tablette individuelle est avant tout ludique : « Moi je regarde des vidéos sur la tablette du collègue ou sur mon téléphone »⁷⁸, « Moi je joue à Minecraft dessus »⁷⁹. Cet usage qu'ils décrivent se déroule en dehors de l'établissement, à la maison. Dans l'environnement scolaire, l'usage des tablettes est restreint à son aspect pédagogique :

« - On a le droit de connecter la tablette avec ce qu'on veut, mais pas en cours. On fait ce qu'on veut avec à la maison, elle nous appartient, mais en cours on n'a pas le droit.
- Il y a des sites qui sont bloqués. Comme Facebook. On ne peut pas aller sur les réseaux sociaux en se connectant sur le réseau du collège.
A la maison oui ?
- Ouais, on peut faire, chez nous on fait comme on veut.
- On peut aussi pirater un peu pour télécharger des applications comme Snap, Insta et tout. Si si, j'ai réussi ! »,

Les élèves rencontrés peinent à entrevoir la plus-value de l'outil dans leur apprentissage :

« Certains d'entre vous sont dans un collège connecté. Qu'est-ce que ça change d'avoir des tablettes au collège ?
- C'est nul !
A quoi elles vous servent ces tablettes ?
- On a des applications dessus.
- Personnellement, elle ne me sert à rien, on ne l'utilise pas.
- Parce qu'à chaque fois elles étaient cassées... du coup il y avait plein de personnes qui l'avaient pas et les profs ils l'avaient jamais.
- Et puis c'est lourd, la tablette dans le sac.
- C'est sensé remplacer les livres, mais il y a beaucoup de personnes qui ne la prennent pas, et du coup les profs ils ont dit *Bon vous ne prenez pas la tablette, ok on prend les livres*. Et certains profs demandent la tablette, du coup on est perdu, on prend la tablette et les livres et c'est lourd.
Finalement ce n'est pas facile de travailler avec... ?
- Ah non, je la laisse chez moi.
- Personnellement, elle m'a plus servi à Youtube et à Facebook chez moi qu'en cours...
- Moi ça fait un an qu'elle est éteinte...
Un an qu'elle est éteinte ? Ça veut dire qu'aucun professeur ne t'a demandé la tablette ?
- C'est moi, je leur ai dit que je ne la prenais plus. Nan mais c'est vrai, ils demandent les livres plus la tablette, non c'est bon j'la prends pas. Cette année on n'utilise pas la tablette pour l'instant. Et puis c'est chiant parce qu'on doit télécharger les livres sur la tablette, et à chaque fois qu'on a un problème on doit l'emmener chez l'informaticien du collège...
- Et il a beaucoup de choses à faire, du coup il est presque jamais là, du coup c'est plus chiant qu'autre chose.
Et pour ceux qui n'ont pas eu de tablette, ça vous aurait plu vous d'avoir une tablette ?
- Oui mais de toute façon, vu que nous on en a pas, on va dire qu'on en veut mais dès qu'on va l'avoir pendant deux ou trois ans et ben on va dire que c'est pas bien... », *Adolescents*

⁷⁵ Professionnel de terrain.

⁷⁶ *Id.*

⁷⁷ *Id.*

⁷⁸ Ce phénomène a fait l'objet d'une intervention de l'animatrice du centre social présente au focus groupe, surprise que les jeunes puissent utiliser l'équipement du collège à des fins non pédagogiques : « Tu peux regarder des vidéos sur la tablette du collègue ?! Je vous pose la question parce que ça m'étonne que vous regardiez des vidéos sur la tablette du collège... ».

⁷⁹ Adolescents.

Les critiques des adolescents sont centrées sur les difficultés organisationnelles et logistiques qu'ils rencontrent : tablettes dysfonctionnantes, voire « cassées », lourdeur de l'équipement⁸⁰, absence de directives claires et d'harmonisation de l'usage entre les professeurs... L'ensemble semble conduire à un faible usage des équipements dans certaines classes⁸¹. Cependant, des différences liées à la qualité de l'équipement semblent s'observer entre les différentes générations de tablettes, et donc d'élèves :

- « - [Les élèves de cinquième] ils l'utilisent beaucoup, ils ont des tablettes qui sont beaucoup plus sophistiquées que les nôtres [élève de troisième].
- Oui parce qu'il y a des nouveaux modèles qui sortent.
- Nous ils nous ont donné des tablettes, en fait on était juste là pour tester. Ils ont vu que ça a marché du coup ils ont donné des vraies tablettes aux élèves de cinquième, nous c'était des tablettes qui ramaient.
- Ouais, ça se cassait vite.
- Eux [élèves de troisième] c'est une tablette avec un clavier, il y a un câble du clavier pour connecter à l'écran. Nous c'est une tablette qui fait tablette-ordi.
- Nos tablettes elles ne se fabriquent plus, du coup il y a plus les pièces pour les réparer. Elles buguent, il y a personne pour les utiliser parce qu'ils ont déjà reçu des tablettes beaucoup plus puissantes... Par exemple Mehdi, il a une tablette dix fois plus puissante que la mienne, avec une grosse batterie, elle est facile à transporter, le clavier il est petit comme ça. C'est des claviers bluetooth.
- C'est détachable.
- C'est mieux. », *Adolescents*

Au-delà de la qualité des équipements et du temps d'utilisation en classe, les échanges avec les professionnels et avec les élèves amènent à questionner la plus-value des outils dans la pédagogie des enseignants et les apprentissages des élèves.

« C'est bien beau de mettre les élèves devant un écran d'ordinateur, mais s'ils ne font rien qui ne les motive, qui les stimule, qui les change un peu, finalement autant les mettre devant une feuille de papier, ça n'apportera rien. Il faut impérativement qu'il y ait une plus-value, et l'outil numérique à lui seul n'est pas une plus-value. C'est la situation pédagogique avec cet outil qui va créer ou pas l'adhésion des élèves. Par exemple, dans les programmes de mathématiques, on demande aux élèves de travailler sur Scratch. Mais si la situation pédagogique c'est de leur faire calculer avec Scratch le résultat d'une fraction... Qu'est-ce que ça leur apporte véritablement ? Ils utilisent un logiciel, oui, mais pour faire quelque chose qui est basique. Si maintenant on les met dans un contexte un petit peu différent, où on peut aborder bien évidemment les mathématiques mais en mettant une situation pédagogique un petit peu plus ludique, ça se passera forcément mieux. Personnellement je pense que l'outil numérique, sans la situation pédagogique adaptée, n'a pas grand intérêt. », *Professionnel de terrain*

ENCADRE 4 : LES ESPACES NUMERIQUES DE TRAVAIL

Les espaces numériques de travail (ENT) désignent « un ensemble intégré de services numériques choisis et mis à disposition des acteurs de communauté éducative d'une ou plusieurs écoles ou d'un ou plusieurs établissements scolaires »⁸². Ils permettent aux enseignants, aux parents et aux élèves de consulter ou échanger des contenus relatifs aux enseignements ou à la vie scolaire : cahier de texte numérique, certificat de scolarité, retards et absences des élèves, notes et évaluations... « C'est notre profil à l'école », « c'est un peu notre carte d'identité, mais de l'école », « c'est un suivi de notre scolarité »⁸³.

L'apparition des ENT procède de la volonté, à l'échelle nationale, de numériser et mettre à disposition des parents les cahiers de textes que remplissaient traditionnellement les enseignants de façon manuscrite. « Il y a eu une volonté que tout soit numérisé et si possible mis à disposition des parents pour qu'ils puissent le consulter en direct. Des sociétés privées ont développés des logiciels de gestion, par exemple Pronote, c'est un des plus utilisés. »⁸⁴. Elèves et enseignants en conviennent, les ENT modifient les relations entre l'établissement, la famille et l'élève. Une plus grande communication prend place entre les parents et les enseignants notamment : « Moi je parle de mon expérience, j'ai des parents qui me disent *Il était absent à tel cours, vous avez fait telles choses, pouvez-vous m'envoyer le fichier ?* Ou des parents qui me préviennent des fois pour des raisons banales, ou quelques fois malheureusement plus dramatiques, des soucis que rencontre leur enfant. Quelque fois on a des parents qui nous demandent un suivi. Effectivement, ça favorise

⁸⁰ La lourdeur de l'équipement et le double usage des livres et des tablettes a généré des inquiétudes de la part des parents quant à la charge portée par les élèves : « Les parents se sont plaints. La tablette vient en surcharge du sac des enfants. Ils s'attendaient à une réduction de la charge évidemment, mais en fait ils transportent toujours, et à la fois leurs bouquins et à la fois la tablette. », *Professionnel de terrain*.

⁸¹ Parmi les élèves interrogés lors de ce focus groupe, étaient présents : un lycéen (classe de seconde) ayant été scolarisé au collège de Fontfreyne ainsi que deux collégiens (classe de troisième et cinquième) du collège de Fontfreyne.

⁸² Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 53.

⁸³ Adolescents.

⁸⁴ Professionnel de terrain.

un échange avec les parents. »⁸⁵. Le choix est laissé aux enseignants de communiquer leurs coordonnées sur l'interface ou non. Au sein de chaque établissement, les possibilités de dialogue entre chacun sont arbitrées : certains établissements se positionnent en autorisant les communications entre élèves et enseignants, d'autres non. « Il y a la même chose pour les retards et les absences, si les parents l'ont accepté, le logiciel intègre cette fonctionnalité d'envoi d'un SMS directement aux parents. Il est possible d'avoir une interaction très rapide. C'est un outil qui est vraiment très puissant et qui nous rend énormément de services. »⁸⁶.

Pour les élèves, la différence se remarque au niveau de la relation parents/enfant : « Ma sœur se faisait moins engueulée, mes parents n'étaient pas au courant. Nous on peut pas effacer ce qu'il y a sur Pronote. Par exemple les retards, tout est marqué. Tout ce qu'on a fait de huit heures jusqu'à cinq heures c'est marqué. On a eu un mot, on a eu un retard c'est marqué. », « On ne peut pas esquiver. »⁸⁷. Les ENT donnent lieu, pour les parents, à une plus grande transparence sur le quotidien des élèves au sein des établissements scolaires, ce qui n'est pas toujours sans conséquences : « Ma mère ça l'aide parce qu'elle voit tout. *T'es arrivé en retard, pourquoi ? Pourquoi t'as eu une absence ?* », « S'ils voient que j'ai une mauvaise note ils m'enlèvent le téléphone. »⁸⁸. Toutefois, l'utilisation des espaces numériques de travail peut être impactée par une appropriation variable chez les parents, ces derniers n'étant pas formés à l'utilisation de l'interface : « Ma mère elle sait pas faire. », « Moi ma mère elle guette tout le temps, même mon emploi du temps, mes absences et tout. », « Moi ma mère elle trouve que c'est compliqué, elle galère un peu. », « Ils ne savent pas utiliser Internet. »⁸⁹.

Pour répondre à la question de l'accès des parents d'élèves aux ressources informatiques et à Internet, certains établissements ont mené des réflexions sur l'ouverture des CDI. Ces transformations visent notamment à permettre aux parents d'accéder aux ENT. « Dans le cadre d'une grosse restructuration de la conception des collèges, on conçoit désormais des espaces, notamment des espaces dédiés à l'informatique, qui peuvent être accessibles par l'extérieur de façon autonome pour pouvoir permettre l'accès du grand public à ces dispositions. Au collège de Tallard, on a la possibilité d'accéder à la salle informatique de façon complètement autonome, en dehors des heures de cours. Cela ne va pas sans poser tout un tas de problèmes de gestion. Mais c'est possible. »⁹⁰.

2. Enseignement et numérique

« L'idée c'est d'avoir un apprentissage intelligent du numérique le plus tôt possible. », *Acteur institutionnel*

La stratégie pour un numérique éducatif telle qu'impulsée par l'Éducation nationale et relayée par les Académies repose sur trois principaux piliers qui convergent vers un développement des usages du numérique dès le premier degré : l'apprentissage du numérique au sens des sciences informatiques, l'apprentissage par le numérique (numérique pédagogique) et enfin le développement des usages responsables du numérique, notamment à travers l'éducation aux médias et à l'information.

« Il y a l'enseignement du numérique pour le numérique, où les élèves apprennent à se servir de l'outil numérique, et il y a l'enseignement grâce au numérique : une utilisation du numérique par les enseignants au service des apprentissages des élèves. Il peut s'agir d'utiliser un TBI : un tableau blanc interactif, pour avoir des cours plus interactifs, utiliser des sites pour entraîner les compétences... Ces deux volets sont travaillés par les enseignants. Et puis évidemment, tout en filigrane, on travaille tout ce qui est usages responsables du numérique. », *Acteur institutionnel*

a. L'enseignement du numérique : initiation au codage et apprentissage de l'informatique

L'apprentissage du numérique à l'école s'inscrit dans la continuité de l'éducation à l'informatique « dont les origines remontent aux années 1970 »⁹¹. Cet apprentissage a été renforcé de façon importante en 2013 à l'occasion de la création du socle commun de connaissances, de compétences et de culture qui découle de la loi d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République. « L'enseignement de l'informatique était auparavant très parcellaire et cantonné au cycle 4, qui comprend les classes de cinquième, quatrième et troisième. Le renouvellement des programmes dans le cadre de la mise en place du socle commun

⁸⁵ Professionnel de terrain.

⁸⁶ *Id.*

⁸⁷ Adolescents.

⁸⁸ *Id.*

⁸⁹ *Id.*

⁹⁰ Acteur institutionnel.

⁹¹ Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 18.

de connaissances, de compétences et de culture a été mis à profit pour élever nettement le niveau d'exigences en matière numérique. »⁹². « Les compétences numériques font désormais partie des compétences qu'un enfant, à l'issue de sa scolarité obligatoire, c'est-à-dire à 16 ans, doit maîtriser. C'est obligatoire. [...] Ça fait partie des programmes. »⁹³. L'acquisition des connaissances, des compétences et de la culture relatives au numérique se déclinent différemment selon les cycles d'apprentissages et donc l'âge des élèves. « Tous les enseignants doivent développer des compétences numériques à leurs élèves. En maternelle on va utiliser des jeux par exemple. A partir du CP on peut faire un site d'école, pour que les enfants apprennent à créer du contenu sur Internet. Il y a des usages multiples et variés. »⁹⁴. Les élèves du premier degré sont initiés à la compréhension et à l'usage du langage informatique ainsi qu'à la programmation, tandis qu'au collège, l'enseignement de la technologie et des mathématiques prévoit l'introduction des notions de programmation, d'algorithmique et de variable informatique. L'initiation au codage et à la programmation a fait son apparition dans les programmes scolaires de 2015 pour les élèves du premier degré. Ce nouvel apprentissage s'inscrit dans un objectif multiple :

« L'initiation au codage rentre pleinement dans la maîtrise de la langue, puisque c'est un langage comme un autre, un langage machine mais un langage comme les langues étrangères ou la langue française. En même temps, l'objectif est de casser l'aspect magique de la machine et de montrer que si la machine fonctionne c'est parce que des humains l'ont décidé, et l'ont programmé. Il n'y a rien de magique, il n'y a que ce que l'on fait. Pour cela on part du robot, de ses comportements, pour désacraliser un peu ces machines, et peut-être amener plus de jeunes à se pencher sur le codage pour, pourquoi pas, faire des informaticiens plus tard. Et je pense que c'était aussi pour rattraper notre retard. En 2015 la France était l'un des rares pays de l'OCDE à ne pas enseigner l'informatique au niveau primaire. », *Professionnel de terrain*

Le numérique ne fait cependant pas l'objet d'un enseignement spécifique au premier degré. L'enseignement de l'informatique, l'initiation au codage et à la programmation sont abordés dans le cadre de projets de classe. Ces projets impliquent le plus souvent l'utilisation de petits robots dont il s'agit de programmer sommairement les déplacements à l'aide d'applications sur informatique, telle l'application Scratch. Des projets utilisant le robot Thymio ont été développés dans les écoles du territoire.

« Alors attention c'est une initiation au codage, on n'enseigne pas le codage aux élèves. C'est vraiment de l'initiation avec des langages codés qui sont sous forme de petite vignette. On ne fait pas du langage informatique avec des lignes de commandes en anglais, ça n'a rien à voir. Donc c'est essentiellement Scratch, ce sont des petites étiquettes que l'on colle les unes aux autres pour donner des ordres, des instructions soit à un personnage virtuel sur l'ordinateur, soit à un robot, puisqu'on a beaucoup fait de projet sur un petit robot Thymio, qui est une sorte de véhicule à deux roues que l'on peut coder. Ce robot m'a servi en classe avec tous les niveaux : j'ai aussi bien travaillé la découverte du robot avec les maternelles qu'avec des CM2. On ne faisait pas du codage bien évidemment en maternelle, on utilisait uniquement les programmes qui étaient préenregistrés. », *Professionnel de terrain*

Les projets menés permettent de mobiliser des connaissances et compétences d'autres disciplines (mathématiques, géographie...). Autant que faire se peut, ils sont donc construits de façon interdisciplinaire, voire interdégradés comme ce fut le cas pendant l'année scolaire 2017-2018 avec le projet « La ville de demain »⁹⁵.

« Le projet qu'on a fait en robotique avec les élèves s'appelait La ville de demain, les élèves devaient imaginer leur ville de demain, comme c'est indiqué dans le programme de géographie. Dans cette ville, ils devaient faire circuler des robots comme des véhicules autonomes. Ils devaient donc programmer le véhicule pour qu'il évite les obstacles, qu'il se déplace en suivant une ligne noire. C'était un travail en interdégré, on a présenté ça aux élèves de 6ème qui ont travaillé de la même façon, chacun sur son projet, sur une journée de rencontre CM2-6ème. », *Professionnel de terrain*

« Le but était de fabriquer une maquette de la ville de demain sur laquelle faire rouler le robot. Les élèves ont été amenés à construire la maquette : ça peut être un plan du quartier, après chaque enseignant l'adapte à sa programmation de classe. Les élèves ont travaillé les mathématiques à travers la construction des solides pour pouvoir faire des bâtiments. Ils ont travaillé sur l'environnement : il n'y a pratiquement pas une classe qui n'a pas pensé aux énergies renouvelables pour alimenter la ville en électricité, ou à la végétalisation de la ville. », *Professionnel de terrain*

⁹² *Ibid.*, p. 39.

⁹³ Acteur institutionnel.

⁹⁴ *Id.*

⁹⁵ Pour plus d'information, se référer au bilan du projet sur le site de la Circonscription Gap 1 : <http://www.gap.ien.05.ac-aix-marseille.fr/circo/spip.php?article1046>

Ces projets sont conduits à l'initiative ou avec l'appui des conseillers et chargés de mission numérique dont le rôle, en dehors du conseil aux collectivités en matière d'équipements, est de mettre en place et / ou d'aider à la mise en place de projets numériques dans les établissements scolaires :

« Pour les projets numériques, il y a [le référent numérique] qui nous envoie ses projets, qui nous fait voir ses formations. Donc c'est vrai qu'il impulse, s'il n'était pas là... », *Professionnel de terrain*

« C'est ma mission prioritaire. Je ne me déplace pas sans mon ordinateur, et quand j'interviens c'est uniquement avec l'objectif d'enseigner le numérique auprès des classes ou en formation auprès des enseignants. », *Professionnel de terrain*

Dans le cadre du projet « La ville de demain », les ERUN se sont rendus dans les classes candidates au projet pour apporter une aide et une expertise aux enseignants. Ils sont également intervenus en classe dans le cadre d'autres projets, à l'image du défi Thymio Géomètre qui s'est déroulé pendant la semaine des mathématiques en mars 2018⁹⁶. Leur proximité avec les écoles, les enseignants et les élèves, et leur implication dans la réalisation des projets numériques leur confèrent un positionnement privilégié pour apprécier le ressenti des élèves concernant l'éducation au numérique. Ils constatent un effet de motivation doublé d'un intérêt important des enfants pour ces apprentissages : « La première chose c'est toujours une grande motivation. »⁹⁷. Ces constats confortent les attentes formulées dans le rapport d'information déposé par la commission des affaires culturelles et de l'éducation en octobre 2018 : « On doit attendre du numérique éducatif qu'il accroisse la motivation et surtout stimule l'intérêt des élèves »⁹⁸. « Globalement ça les motive. Ça les intéresse. Tout ce qui était codage, ils étaient enchantés, dès que je parlais c'était *Merci, quand est-ce que vous revenez ?* Donc ça fait plaisir déjà. Globalement le codage ça leur plaît, les recherches sur Internet, ils manipulent, ils sont vraiment ouverts... Ils vivent avec donc ils n'ont pas de freins. »⁹⁹. Pour ne pas « décevoir cette motivation », il convient d'inscrire les apprentissages du numérique dans une approche pédagogique interactive et participative. Le numérique présente alors comme avantage d'offrir « de nouvelles possibilités en matière d'interaction sociale par le recours à des logiques d'équipe, de solidarité et de compétition, pour favoriser le travail en intelligence collective et in fine, la créativité »¹⁰⁰ :

« La grande difficulté pour nous c'est de ne pas décevoir cette motivation, qu'ils ne retrouvent pas derrière l'objet numérique un travail scolaire trop marqué. Notre objectif est d'abord qu'ils travaillent en équipe, qu'il y ait un réel travail d'équipe, qu'il y ait un travail de création et de projet. Un projet qui aille au-delà de la simple réponse à la question, qu'il nécessite de la réflexion, de construire quelque chose, sur plusieurs jours. Le projet Thymio Géomètre a nécessité cinq ou six séances avant de pouvoir lancer la visioconférence. Pour La ville de demain c'est un projet d'une année, donc les élèves y ont travaillé plusieurs dizaines d'heures. », *Professionnel de terrain*

Les échanges avec les élèves de CM1-CM2 de l'école du Stade abondent dans le même sens. A la question « *Quels aspects vous ont plu dans le projet « La ville de demain » ?* », nombreuses sont les réponses qui mettent en avant le travail collaboratif : « Être en groupe et travailler tous ensemble », « Ça permet de travailler ensemble », « Travailler en groupe »¹⁰¹. Les élèves plébiscitent également le volet créatif du projet : « Construire des villes », « Avec des boîtes de céréales on les collait sur la maquette, après on les peignait et on faisait les immeubles », « On a mis des fleurs sur les maisons »¹⁰². Parmi les difficultés identifiées par les élèves, figurent les aspects techniques relatifs à la programmation du robot : « Trouver les bonnes choses qu'il fallait faire dans l'ordinateur, il fallait coller et il fallait trouver la bonne phrase et c'est ça qui était difficile », « Le robot il n'arrivait pas à faire la bonne chose », « Ça énerve des fois, ça monte vite »¹⁰³. Pour d'autres élèves, ces difficultés sont perçues comme un challenge à relever : « Ce qui m'a plu c'est d'arriver à ce que Thymio marche »¹⁰⁴. Malgré quelques frustrations liées aux difficultés techniques de l'utilisation des outils, l'usage du numérique en classe donne lieu, pour les élèves rencontrés, à un engouement notable.

⁹⁶ Pour plus d'information, se référer au bilan du projet sur le site de la Circonscription Gap 1 : <http://www.gap.ien.05.ac-aix-marseille.fr/circo/spip.php?article1039>

⁹⁷ Professionnel de terrain.

⁹⁸ Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 13.

⁹⁹ Professionnel de terrain.

¹⁰⁰ Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 14.

¹⁰¹ Enfants.

¹⁰² *Id.*

¹⁰³ *Id.*

¹⁰⁴ *Id.*

Pour les collégiens et les lycéens rencontrés, l'enseignement de l'informatique est essentiellement associé aux cours de technologie au collège, bien qu'ils reconnaissent avoir eu usage des outils numériques dans d'autres disciplines comme en sciences de la vie et de la terre, en mathématiques ou en gestion. « *Moi je me rappelle on utilisait que SketchUp ou un truc comme ça.* », « *Ouais SketchUp pour construire des maisons !* », « *On utilisait Scratch aussi.* »¹⁰⁵. Les propos des élèves sont toutefois teintés de scepticisme lorsqu'est évoquée la plus-value de cet enseignement : « *Alors je vous dis, ça va vous servir à rien dans la vie, la techno.* », « *Ouais ça sert à rien ça !* », « *Ça va servir à quoi dans notre vie ça ? Ça va pas nous aider* », « *Ça sert à rien* », « *Ça fait longtemps que j'en ai pas fait* », « *On a vu ça vite fait* »¹⁰⁶... Les échanges avec les collégiens et lycéens témoignent d'un décalage entre les attendus des élèves vis-à-vis de l'enseignement du numérique et l'enseignement tel qu'ils l'ont reçu. Certains jeunes regrettent un enseignement trop technique, trop éloigné de leurs préoccupations :

« *Je trouve qu'en technologie, ils pourraient faire des choses plus intéressantes. Par exemple ils font des ponts. Ça tu pourras le revoir après, si tu veux faire architecte c'est le truc de base que tu vas revoir. Mais savoir utiliser OpenOffice, savoir faire copier / coller... Il y a des gens qui ne savent pas le faire. Je pense ce serait plus intéressant d'apprendre comment faire une recherche Google par exemple, reconnaître les sites fiables, par fiables, etc. Eux ils ne font pas ça... mais je pense que ça serait plus intéressant. Moi quand j'étais au collège on n'apprenait pas ça. Après maintenant je ne sais pas s'ils le font ou pas.* », Adolescente

Ce décalage entre les attendus et la réalité de l'enseignement abouti à un sentiment partagé parmi une majorité d'élèves : celui de ne pas avoir appris à utiliser les outils numériques à l'école. A la question « *Dans quel contexte avez-vous le plus appris à utiliser les outils numériques ?* », les trois quarts des jeunes répondent « *Avec mon entourage (famille, amis)* ». Dans la même proportion, ils répondent avoir appris à utiliser les outils numériques seuls. Moins de la moitié seulement des jeunes rencontrés répond avoir le plus appris à utiliser les outils numériques « *A l'école (collège, lycée, etc.)* ».

<i>Dans quel contexte avez-vous le plus appris à utiliser les outils numériques ?</i>	<i>Filles</i>		<i>Garçons</i>		<i>Ensemble</i>	
	Nbr.	%	Nbr.	%	Nbr.	%
A l'école (collège, lycée, etc.)	5	45 %	3	43 %	8	44 %
Avec mon entourage (famille, amis)	7	64 %	6	86 %	13	72 %
Dans le cadre de formations spécifiques (ateliers, réunions d'information, etc.)	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Seul	8	73 %	5	71 %	13	72 %
Nombre de jeunes	11		7		18	

Les compétences numériques font l'objet d'une évaluation, dès le premier degré, dans le cadre du socle commun de connaissances, de compétences et de culture à travers le déploiement d'un cadre de référence des compétences numériques. Par le passé, ces compétences étaient évaluées dans le cadre du brevet « Informatique et Internet » (ou B2I). « *Avant il y avait quelque chose qui était très bien ancré et très utilisé : c'était ce qu'on appelait le B2I, le Brevet Informatique et Internet. Aujourd'hui le B2I n'existe plus, c'est la même logique de certification qui va être mis en place pour le numérique que pour les langues vivantes, avec différents paliers et différents niveaux de compétences à atteindre.* »¹⁰⁷. Le cadre de référence des compétences numériques « est en cours d'élaboration et de validation. [...] 8 niveaux de maîtrise sont identifiés et définis indépendamment des niveaux de qualification du système éducatif. »¹⁰⁸. Cette nouvelle certification devrait être généralisée à compter de la rentrée 2019. Toutefois, certains professionnels soulèvent « *l'injonction paradoxale* »¹⁰⁹ que constitue, selon eux, le contraste entre l'instauration de compétences numériques obligatoires dès le premier degré et la réalité d'écoles inégalement dotées selon les communes et les territoires d'appartenance.

¹⁰⁵ Adolescents.

¹⁰⁶ *Id.*

¹⁰⁷ Acteur institutionnel.

¹⁰⁸ Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, « *Projet de cadre de référence des compétences numériques pour l'école et le collège* », mis à jour le 27 septembre 2018, en ligne : <http://eduscol.education.fr/cid111189/cadre-de-referance-des-competences-numeriques-pour-l-ecole-et-le-college.html>

¹⁰⁹ Acteur institutionnel.

« C'est ce qu'on appelle l'injonction paradoxale. C'est-à-dire que c'est écrit dans les programmes, ce sont des compétences obligatoires que l'élève doit acquérir... donc ça c'est une volonté de l'État et c'est tout à fait normal. Et ensuite... il y a le principe de réalité de l'équipement, même si, tout le monde est de bonne volonté, ce n'est pas la question. Mais effectivement l'accès n'est pas toujours aussi aisé pour les uns et pour les autres. », *Acteur institutionnel*

ENCADRE 5 : ACTIVITES DEBRANCHEES

Considérant l'inscription de l'initiation au codage et à la programmation au premier degré dans les programmes scolaires depuis 2015, les écoles qui ne disposent pas d'un équipement suffisant sont encouragées à travailler ces apprentissages de façon « déconnectée », ou « débranchée » : « On peut faire des trucs géniaux, de l'apprentissage au code pour des tout petits, sans informatique. En fait c'est une culture algorithmique, à travers des jeux on peut leur faire sentir ce que c'est que l'algèbre, l'algorithme, c'est extraordinaire, c'est magique. C'est assez marrant ce qu'on peut arriver à faire avec les minots. C'est une sorte d'alphabétisation numérique, qui est super importante. »¹¹⁰.

Dans le cadre des projets numériques menés en école par les conseillers et référents numériques, les activités déconnectées sont un préalable à tout travail sur outil numérique :

« - On commence toujours par du déconnecté.

- Un tiers de notre temps c'est d'abord du déconnecté. Sur le projet de cette année [2018-2019] sur lequel je travaille principalement sur l'objet (on va travailler sur l'ordinateur, la modélisation puis la production avec les machines du Fab'Alpes), le gros du travail c'est quand même d'être clair avec son idée et le cahier des charges. Donc là on ne touche pas d'ordinateur. », *Professionnels de terrain*

A l'école Paul Emile Victor de Gap, un chargé de mission / médiateur numérique de la ligue de l'enseignement des Hautes-Alpes (ADELHA) intervient pour mener des ateliers numériques avec les élèves, dont une partie se déroule sans équipement numérique : « J'ai réussi à faire des ateliers robotiques sans aucun matériel. On fait du déconnecté. J'ai des élèves qui étaient venus aux ateliers déconnectés et qui maintenant viennent aux ateliers avec des ordinateurs et ils ont compris le principe de la pensée informatique. Je me rends compte que quand on leur dit informatique ou robotique, on peut même leur faire passer l'information sans avoir d'écran, ils accrochent quand même. Donc ce n'est pas une nécessité. Ce sont des méthodes qui parfois sont totalement oubliées au détriment de devoir chercher à acquérir du matériel, récent, qui fonctionne... »¹¹¹.

- b. L'enseignement par le numérique : les outils numériques, un complément dans la « palette pédagogique » des enseignants

Au-delà de l'éducation à l'informatique et l'initiation au codage et à la programmation, le numérique constitue un outil pédagogique pour les enseignants. Il introduit en effet de nouvelles possibilités pour les enseignants en visant « à rendre les apprentissages plus efficaces »¹¹². « On en est tous convaincus, les outils numériques offrent de nouvelles possibilités qui ne viennent pas remplacer ou éradiquer les autres pratiques ou les autres outils, c'est un complément dans la palette pédagogique des enseignants. C'est permettre aux enseignants de découvrir ce que leur offrent les outils numériques en termes de possibilité d'organisation de leurs leçons, de leurs séquences... »¹¹³. Les conseillers et référents numérique du territoire (ERUN et référents du pôle DANE) sont amenés à intervenir dans les établissements scolaires pour encourager le déploiement des ressources et services numériques et aider les enseignants à intégrer ces nouveaux outils dans leur pratique quotidienne de classe. A travers l'utilisation de ces outils, il s'agit de favoriser l'évolution des pratiques pédagogiques vers davantage de travail collaboratif et participatif. Le développement de ces usages est adapté aux cycles d'apprentissage et à l'âge des élèves :

« - Dans ma classe il y a un TNI. Donc ça c'est quotidien avec les élèves. Par exemple ce matin, on a travaillé sur l'imparfait : il y avait des verbes à compléter, à trou, les élèves venaient et écrivaient au tableau... Il y a aussi des choses interactives, les élèves peuvent participer sur des cartes en géographie. [...] La classe a un compte Twitter, donc on fait la Twictée, c'est-à-dire qu'on fait la dictée avec une autre école et après on s'échange les dictées qu'on s'autocorrige. Les élèves vont faire des Twoutils : ils corrigent les erreurs de leurs camarades...

¹¹⁰ Acteur institutionnel.

¹¹¹ Professionnel de terrain

¹¹² Acteur institutionnel.

¹¹³ Professionnel de terrain.

- Ça correspond à la tranche d'âge CM1-CM2. En maternelle on utilise très peu le numérique. On est plutôt dans le jeu, dans le langage... on n'est pas équipé. On a déjà fait des prêts de tablettes, c'était pour un projet photo. Mais ça reste vraiment dans un cadre restreint chez les petits. », *Professionnels de terrain*

Les usages innovants peuvent être soutenus par les collectivités à travers les appels à projet qu'elles déploient. Ainsi, les appels à projets initiés par la direction des lycées de la Région permettent d'identifier et d'encourager les usages innovants du numérique dans la pédagogie, par exemple les classes inversées¹¹⁴, et de façon générale les nouvelles pratiques éducatives¹¹⁵. Le secteur de la formation professionnelle est lui aussi impacté par les évolutions pédagogiques introduites par le numérique. A l'échelle régionale, les Centres de formation des apprentis (CFA) de l'Université régionale des métiers et de l'artisanat (URMA-PACA) travaillent sur un important projet de modernisation et modularisation des formations : « Il s'agit de modulariser tous les référentiels de diplôme pour les mettre sous forme pédagogique, ludique et numérique. »¹¹⁶. Un groupe de travail composé de spécialistes à la fois pédagogiques et multimédias travaille sur ce projet dont la première mise en œuvre était attendue pour la rentrée 2018. « La modularisation des formations est motivée à la fois par la nécessité de se démarquer mais aussi de proposer une pédagogie plus active et plus différenciée que par le passé. Introduire des outils différents pour proposer une pédagogie moins descendante. Ces outils permettent de personnaliser les formations, de faire des parcours adaptés et personnalisés. [...] Ces outils servent aussi à travailler en e-learning, sans forcément qu'il soit nécessaire pour les jeunes de se rendre au CFA. »¹¹⁷. Ce projet vise à permettre aux jeunes apprentis d'accéder aux contenus sous forme de modules, depuis leur Smartphone, tablette ou ordinateur. Les enseignants du CFA ont également la possibilité d'utiliser les outils numériques comme support de cours en lieu et place des traditionnels supports papiers.

« Je suis professeur de maths, et j'ai fait le choix cette année de ne plus donner de photocopie à mes élèves, de tout faire par e-learning. Via un drive, je leur partage des vidéos qui expliquent le cours, des documents d'exercice de différents niveaux, et des corrections. Dans mon cas à moi, finalement, je suis tout aussi présente, je dirai même encore plus. », *Professionnel de terrain*

Malgré une appréhension initiale des élèves, l'enseignante constate un engouement des élèves. Pour cette enseignante, la différenciation pédagogique est un argument en faveur de la numérisation des enseignements : « J'ai de grandes différences de niveaux dans mes apprentis, j'ai des réfugiés aussi qui viennent et maîtrisent mal le français. J'ai fait des documents selon les niveaux : 1, 2 et 3. Les élèves peuvent aller vraiment à leur rythme, il y a les tutos de cours au début donc s'il y en a un qui a mal compris dans un exercice il peut se repasser le cours. Alors que jusqu'ici, je passais beaucoup d'énergie à essayer de maintenir tout le monde au même niveau au tableau. Alors qu'il y en a qui voudraient aller plus vite, d'autres moins vite. Et du coup c'est extrêmement souple. Chacun va à son rythme, moi je suis disponible pour ceux qui veulent. »¹¹⁸. La plus-value des outils numérique dans le développement de modalités de différenciation pédagogique est observée également dans le premier degré. Les Hautes-Alpes étant un département rural, de nombreuses écoles sont composées de classes combinées ou multiniveaux, ressemblant des élèves de deux, trois, parfois quatre niveaux dans une même classe. Les outils numériques offrent l'opportunité aux enseignants d'organiser leur pratique de classe et de mieux répartir le temps de présence et d'accompagnement selon les besoins des élèves. « Sur un département rural, la grosse plus-value vraiment du numérique dans l'école c'est l'aide à la différenciation pédagogique. On a beaucoup de classes à multiniveaux où les enseignants peuvent avoir CP, CE1, CE2 et CM1 dans la même classe. »¹¹⁹.

En dehors de la différenciation pédagogique et de l'aide aux élèves à besoins éducatifs particuliers, où la plus-value des outils numériques semble faire consensus, les professionnels rencontrés reconnaissent ne pas avoir un

¹¹⁴ Les classes inversées sont définies comme « une inversion spatiale et temporelle par rapport à la classe traditionnelle, où l'enseignant transmet son savoir sous la forme d'un cours magistral ou dialogué en classe, avant de faire réaliser aux élèves des exercices d'application et d'approfondissement dont l'exécution est souvent reléguée hors la classe par manque de temps. [...] C'est donner à faire à la maison, en autonomie, les activités de bas niveau cognitif pour privilégier en classe le travail collaboratif et les tâches d'apprentissage de haut niveau cognitif, en mettant les élèves en activité et en collaboration. ». DUFOUR H., « La classe inversée », *Technologie* n° 193, septembre-octobre 2014, p. 44.

¹¹⁵ Exemple de pédagogies dites innovantes : différenciation pédagogique, évaluation des enseignants par les élèves (EEE), tutorat par les pairs, tutorat à distance, auto-formation et auto-évaluation, apprentissage par projet.

¹¹⁶ Professionnel de terrain.

¹¹⁷ *Id.*

¹¹⁸ *Id.*

¹¹⁹ Acteur institutionnel.

recul suffisant pour apprécier les effets réels des outils numériques sur les apprentissages des élèves. Si certains témoignages mettent en exergue des bénéfices en matière d'intérêt et de motivation, la plupart des professionnels demeurent circonspects quant aux impacts du numérique sur les apprentissages. « Sur les apprentissages à proprement parler... les recherches semblent indiquer que, si ce n'est développer des compétences purement numériques, on n'est pas sûr réellement de l'impact que ça peut avoir sur les apprentissages. »¹²⁰. Car l'utilisation des outils numériques seuls ne donne pas nécessairement lieu à une pédagogie « innovante », et, comme le rappelle la mission d'information sur l'école dans la société du numérique, « dans un contexte d'innovation technologique perpétuelle, le numérique remet en cause la façon d'enseigner telle qu'on la connaît : celle-ci ne peut rester sur un schéma vertical hérité du XIXe siècle, dont les « cours sur Powerpoint » ne seraient finalement qu'un des derniers avatars »¹²¹. « On voit bien que ce qui marche le mieux dans les classes encore actuellement, c'est l'utilisation d'un vidéoprojecteur. Mais cette utilisation peut renforcer une pratique très magistrale de l'enseignement, donc ça n'a rien de moderne ou d'innovant comme pédagogie, même si parfois ce qui est projeté peut être relativement innovant. Il faut donc introduire du numérique, mais le numérique seul ne change rien, si on n'a pas modifié la pédagogie, voire même modifié les espaces. »¹²². Ainsi, certains professionnels rencontrés regrettent que les outils numériques déployés largement au sein des établissements scolaires n'occasionnent pas le développement de pédagogies plus « disruptives ». « Aujourd'hui le numérique sert à optimiser notre pratique plutôt qu'à faire autrement. Mais cette approche ne permet pas d'aller jusqu'au bout de la restructuration potentielle de la culture numérique. Et ça, dans le monde de l'éducation en France on est très très loin. »¹²³.

c. Actions éducatives en milieu scolaire : pour une pratique « raisonnée » du numérique

« Il faut arriver à faire passer cet usage responsable du numérique, que les jeunes comprennent que tout ce qu'ils mettent en ligne peut être retrouvé très facilement et peut être ressorti plusieurs années après. », *Acteur institutionnel*

Le rôle de l'école en matière d'éducation au numérique ne se limite pas à l'enseignement du numérique et à l'utilisation pédagogique des outils numériques. Il vise également à inculquer les fondements d'une pratique « raisonnée » du numérique chez les jeunes générations. « Aujourd'hui la prévention vis-à-vis du numérique prend plus de place que le numérique lui-même à l'école. »¹²⁴. La notion de « pratique raisonnée du numérique » renvoie à un usage responsable des outils numériques par les élèves (et par les enseignants), au sein des établissements scolaires mais également dans la sphère privée. Ce rôle de l'Éducation nationale s'intègre dans une mission d'éducation des élèves à la citoyenneté numérique. « La pratique raisonnée du numérique, c'est notamment d'amener à l'idée que tout ce qu'on trouve sur Internet n'est pas nécessairement juste, pertinent, fiable, adapté et à jour. »¹²⁵. Depuis 2013, elle s'adresse également aux élèves du premier degré, bien que l'usage des réseaux sociaux soit interdit aux mineurs de moins de 13 ans¹²⁶.

« Il y a les réseaux sociaux mais normalement ils n'ont pas le droit d'aller dessus, ils n'ont pas l'âge. Certains y vont. Après on le dit aux parents, on en parle de ça. On montre aux élèves des petites vidéos qui ne sont pas mal faites où il y a tous les dangers numériques... », *Professionnel de terrain*

Les usages raisonnés du numérique concernent principalement les aspects suivants : la recherche d'information (lutte contre le phénomène de désinformation), les problématiques d'identité numérique (protection des données personnelles, droit à l'image, droit d'auteurs, etc.), les comportements sur les réseaux sociaux (cyberharcèlement). La lutte contre la désinformation cherche notamment à déconstruire la façon dont fonctionnent les moteurs de recherche pour amener les élèves à prendre conscience que l'ordre d'apparition des contenus n'est pas corrélé à la validité des informations trouvées.

¹²⁰ Acteur institutionnel.

¹²¹ Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 16.

¹²² Acteur institutionnel.

¹²³ *Id.*

¹²⁴ Professionnel de terrain.

¹²⁵ *Id.*

¹²⁶ « [La formation scolaire] développe les connaissances, les compétences et la culture nécessaires à l'exercice de la citoyenneté dans la société contemporaine de l'information et de la communication. », Code de l'éducation, article L112-2.

« Souvent, le réflexe pour trouver une réponse à une question c'est d'aller interroger les moteurs de recherche et de prendre le premier site... généralement les informations sont recherchées dans la première page de résultats et dans les deux ou trois premiers sites qui apparaissent. L'objet de notre démarche, que ce soit auprès des élèves ou des enseignants, c'est de montrer sur quels mécanismes repose l'algorithme du moteur de recherche : la popularité des sites, donc la fréquence de consultation, ce qui n'est pas nécessairement en rapport avec la validité des informations. C'est aussi montrer comment fonctionne l'encyclopédie Wikipédia, qui est une encyclopédie collaborative : ses articles sont parfois très intéressants, mais sont rédigés par des personnes qui sont non spécialistes. La version qu'on peut trouver le matin ne correspondra pas à la version qu'on peut trouver le soir sur un même article... C'est leur donner des clés qui permettent d'avoir une méthode pour valider l'information : croiser les sources, trouver qui est l'auteur du site Internet consulté... C'est quelque chose qu'on leur dit de faire à chaque fois qu'ils ont une consultation sur Internet. », *Professionnel de terrain*

Quelques professionnels associatifs ou institutionnels extérieurs aux établissements sont amenés à intervenir auprès des élèves et / ou des équipes encadrantes pour mener des actions éducatives autour du numérique. Cependant, au sein de l'Éducation nationale, cette mission prend principalement la forme d'un enseignement transversal appelé éducation aux médias et à l'information (EMI). « Dispenser une éducation aux médias et à l'information est indispensable pour accompagner une exposition de plus en plus grande aux médias numériques et faire saisir toutes les responsabilités juridiques, sociales et éthiques liées à Internet. »¹²⁷. L'éducation aux médias et à l'information est inscrite dans le code de l'éducation depuis 2011, en lien avec l'enseignement moral et civique des élèves. Le code de l'éducation précise désormais que « les élèves sont formés afin de développer une attitude critique et réfléchie vis-à-vis de l'information disponible et d'acquiescer un comportement responsable dans l'utilisation des outils interactifs lors de leur usage des services de communication au public en ligne. Ils sont informés des moyens de vérifier la fiabilité d'une information, de maîtriser leur image publique, des dangers de l'exposition de soi et d'autrui, des droits d'opposition, de suppression, d'accès et de rectification prévus par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que des missions de la Commission nationale de l'informatique et des libertés. »¹²⁸. Le rôle de cet enseignement a été précisé en juin 2013 à l'occasion de la publication du *Point d'étape de l'entrée de l'École dans l'ère numérique*. L'EMI est intégrée de façon transversale aux programmes du socle commun. Par ailleurs, le document inclut également les équipes pédagogiques et le personnel encadrant comme destinataire de cet enseignement à travers l'organisation de réunions d'informations et de formation sur l'usage responsable d'Internet.

« Les usages responsables du numérique, c'est tout ce qui est lié au droit à l'image, à l'identité numérique, aux droits d'auteur... à la fois du point de vue de l'élève, mais aussi de l'enseignant. C'est savoir que si l'enseignant filme des élèves pour montrer une activité, il faut s'assurer d'avoir eu les autorisations des parents. », *Acteur institutionnel*

En 2013 toujours, la loi d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République apporte deux modifications au code de l'éducation en intégrant les éléments suivants : « [La formation scolaire] développe les connaissances, les compétences et la culture nécessaires à l'exercice de la citoyenneté dans la société contemporaine de l'information et de la communication. »¹²⁹, « La formation dispensée à tous les élèves des collèges comprend obligatoirement une initiation économique et sociale et une initiation technologique ainsi qu'une éducation aux médias et à l'information. »¹³⁰. C'est en 2015 qu'est véritablement renforcée l'EMI, à la suite des attentats qui se sont produits au mois de janvier dans les locaux du journal satirique *Charly Hebdo*. « Le contexte des attentats de janvier 2015 a rappelé l'éminente responsabilité de l'école en matière de formation à la citoyenneté. [...] Le ministère a alors insisté sur la nécessité de transmettre une culture de la presse et de la liberté d'expression, d'éduquer au décryptage de l'information et de l'image pour « aiguiser l'esprit critique » [...] »¹³¹. « Ça fait partie de leur éducation, du rôle de l'école, de les former aux médias, à l'information. Tout ce qui est fakenews, le rapport à l'image, que ce n'est pas forcément vrai ce que l'on voit. Ça peut se faire via des petits travaux de montage pour montrer la manipulation qu'on peut avoir avec les images, et qu'il faut qu'ils restent conscients qu'ils peuvent être manipulés. Ça fait partie de l'éducation aux médias »¹³². Dans chaque Académie, la

¹²⁷ *Ibid.*, p. 29.

¹²⁸ Code de l'éducation, article L312-15.

¹²⁹ Code de l'éducation, article L111-2.

¹³⁰ Code de l'éducation, article L111-2 ; Précédemment : « La formation dispensée à tous les élèves des collèges comprend obligatoirement une initiation économique et sociale et une initiation technologique. »

¹³¹ Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 31.

¹³² *Professionnel de terrain*.

mission de promotion de l'éducation aux médias et à l'information (EMI) est confiée au Centre pour l'éducation aux médias et à l'information (CLEMI)¹³³.

« Au niveau de l'éducation nationale on a une cellule qui est le CLEMI. Il travaille sur tout ce qui est éducation aux médias et à l'information. Il dispense des formations pour sensibiliser les enseignants pour qu'ils puissent accompagner les élèves sur 'comment se comporter face au numérique'. », *Acteur institutionnel*

« Ça fait deux ou trois ans qu'on parle de plus en plus de l'EMI, même si ce sont des questions qui étaient abordées depuis déjà longtemps puisque le CLEMI existe depuis près de 30 ans. Il y a longtemps, leur opération phare était « la semaine de la presse ». Maintenant les actions sont beaucoup plus diversifiées, surtout les questions liées au traitement de l'information numérique. », *Acteur institutionnel*

Le CLEMI académique est initialement un centre de liaison. Sa mission première est de relayer ce que fait le CLEMI national¹³⁴, mais également de faire le lien, au niveau territorial, entre les médias, les associations qui proposent des ateliers médias, et les enseignants. A titre d'exemple, le 12 avril 2018, le CLEMI académique a organisé un forum des médias auquel étaient invités des enseignants, des élèves, des médias et associations porteuses de médias, ainsi que les acteurs associatifs et institutionnels. Parmi les opérations développées par le CLEMI académique, il convient de noter la constitution de douze classes médias depuis 2017 dans plusieurs établissements de l'Académie, dont le collège de Tallard dans les Hautes-Alpes. Toutefois, certains professionnels rencontrés regrettent que la mise en œuvre des classes médias n'est pas fait l'objet d'une mobilisation plus conséquente de l'Académie :

« Les classes médias ont été montées suite à l'ouverture d'un appel à projet. L'appel à projet faisait apparaître un certain nombre de conditions, notamment la mise à contribution de l'Académie. Cependant l'Académie n'a pas vraiment suivi. J'aurais souhaité des moyens supplémentaires pour les établissements qui ouvraient les classes médias et la réponse fut *Les établissements doivent prendre sur la dotation horaire globale de l'établissement*. Les établissements se sont donc adaptés. Avec une particularité à Tallard : la Direction des services départementaux de l'éducation nationale des Hautes-Alpes (DSDEN) a accepté d'attribuer deux heures en plus à Tallard pour ouvrir ces classes médias. », *Professionnel de terrain*

La constitution de ces classes médias correspondait à l'impulsion donnée à l'échelle nationale suite aux attentats de 2015. Comme le rappelle la mission d'information sur l'école dans la société du numérique, l'une des réponses de l'Éducation nationale fut de proposer « dans chaque établissement, la création d'un « média scolaire » - radio, journal, blog ou plateforme collaborative en ligne - [qui] vise un apprentissage par les usages de l'information à l'ère numérique. Les élèves abordent de manière ludique les différents aspects des médias, depuis la détermination d'une ligne éditoriale jusqu'aux problématiques technologiques. Cette initiative est étroitement suivie par le Centre de liaison de l'enseignement et des médias d'information (CLEMI) qui a nommé un coordinateur par Académie, spécifiquement affecté à cette mission. »¹³⁵. Dans l'Académie d'Aix-Marseille, des classes médias existaient déjà, « mais elles n'étaient pas mises en valeur au niveau académique, il s'agissait d'initiatives éparpillées des établissements. »¹³⁶. Ces classes sont dirigées par au moins trois professeurs (dont le professeur documentaliste considéré comme maître d'œuvre du domaine de l'information et du numérique dans l'établissement). A Tallard, il s'agit d'élèves de classes de cinquième et quatrième. Ils se retrouvent pour travailler autour de la création de médias (webradio, webTV) et de l'éducation aux médias. « L'enjeu est de comprendre la construction des médias, et pour cela rien de mieux que d'en construire soit même : chercher une vraie information qui intéresse les auditeurs, la vérifier, l'abonder, la construire et la diffuser. Cela permet de travailler son esprit critique. »¹³⁷. Les professionnels rencontrés font état de retours très positifs de la part des élèves et des enseignants quant à ces classes médias : « Les élèves sont aussi très partants. [...] Ils sont directement concernés,

¹³³ Le CLEMI académique dépend d'une structure nationale (CLEMI national) qui produit des ressources, propose des opérations (semaines de la presse et des médias à l'école : 30ème anniversaire l'année prochaine). A l'occasion de la semaine de la presse et des médias à l'école, au mois de mars, est organisé un Marathon Presse porté par Réseau Canopé en partenariat avec le CLEMI. Les élèves, accompagnés de leurs enseignants jouent le rôle de journalistes pendant une journée : « Ils reçoivent des dépêches, doivent faire des recherches, valider leurs sources, réaliser des articles qui sont publiés en ligne à l'issue du marathon. C'est pour les amener à une pratique raisonnée des différentes informations qu'ils peuvent trouver sur Internet. », *Professionnel de terrain*.

¹³⁴ Le CLEMI national a notamment édité le guide de la famille tout écran, qui propose des fiches thématiques sur l'identité numérique, les fausses nouvelles, la validation des informations...

¹³⁵ Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 31.

¹³⁶ Professionnel de terrain.

¹³⁷ *Id.*

l'activité est intéressante : elle demande d'être impliqué, d'être en activité, et ils aiment ça, plutôt que d'être passifs. [...] Et en même temps ce sont des activités qui leur donnent confiance en eux. »¹³⁸.

En dehors de l'éducation aux médias et à l'information (EMI) dispensée par les équipes éducatives, les actions autour du numérique passent aussi par la mobilisation d'intervenants extérieurs. Une chargée de mission / formatrice de l'Université du Temps Libre intervient à la demande des établissements auprès des collégiens et lycéens du territoire. Elle propose notamment des ateliers écritures journalistiques sur blog en soutien à la scolarité dans tous les collèges de Gap. « L'atelier blogs et écriture journalistique demande de vraies connaissances numériques : la prise en main d'un blog est plus complexe que celle d'un réseau social, il y a un vrai apprentissage de modes d'écritures différents. [...] »¹³⁹. Cet atelier, qui s'adapte aux besoins et aux attentes de chaque établissement, vise à favoriser la maîtrise de la langue et l'utilisation des outils numériques à travers la valorisation des écritures Web. « Par écritures journalistiques, on n'entend pas forcément l'écrit. Il y a de l'écrit parce qu'à la base c'était un projet qui est en soutien à la scolarité ; mais c'est aussi l'écriture web, c'est-à-dire produire des photos, des vidéos, les nouveaux formats d'écriture, que ce soit image ou texte. »¹⁴⁰. Le projet a été conduit pour la première fois au collège de Fontreyne, dans le cadre de la semaine du numérique, avec les élèves scolarisés en classe SEGPA (Sections d'enseignement général et professionnel adapté). Il est également mené au collège Centre depuis 2015 avec la classe FLE (Français langue étrangère). Enfin, cet atelier est conduit avec la documentaliste du collège Mauzan avec les classes ULIS (Unités localisées pour l'inclusion scolaire). L'intervenante constate des effets très positifs sur les élèves à besoins éducatifs particuliers. « Les élèves nous ont vraiment surpris : à la fin de l'année, on a découvert que ces élèves, qui avaient quand même de grosses difficultés avec l'écrit, pour certains, étaient allés se créer leur propre petit blog, qu'ils allaient chercher des infos qui les intéressaient et qu'ils la mettaient en ligne avec de jolies mises en page : c'était bien fait, c'était propre. Quand on faisait les réunions d'équipe pour choisir les sujets, ils étaient vraiment inspirés, ils étaient sources de plein d'idées. »¹⁴¹.

Il convient de préciser que ces projets ne bénéficient qu'à une minorité d'élèves sur un établissement : les classes médias ne concernent qu'un groupe d'élèves volontaires, et les projets menés autour des écritures web ne s'adressent qu'à des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers, en l'occurrence une classe par établissement. L'impact de ces dispositifs est donc limité par leur ampleur qui demeure modeste. Ainsi, en dépit de la forte implication de certains professionnels, associatifs ou institutionnels, internes ou externes à l'Académie, dans la construction de projets visant à promouvoir l'éducation aux médias et à l'information auprès des élèves, certains regrettent, à l'image de la mission d'information sur l'école dans la société du numérique, que l'éducation aux médias ne fasse l'objet d'un enseignement spécifique dédié à tous les élèves : « Définir l'EMI comme un enseignement transversal a conduit à son émiettement dans le socle commun. Parce que la responsabilité d'un tel apprentissage n'a été confiée à aucun corps enseignant en particulier, on constate un certain manque d'appropriation du sujet par les professeurs et une faible lisibilité de cette discipline pour les élèves. »¹⁴². Pour la mission d'information, malgré les efforts conduits en faveur de l'éducation aux médias et à l'information, l'Éducation nationale n'a pas répondu pleinement aux besoins identifiés.

ENCADRE 6 : CLIMAT SCOLAIRE ET INCIDENTS DE SECURITE LIES AU NUMERIQUE

L'Académie Aix-Marseille dispose d'un Observatoire académique de la sécurité de l'information (OASI). Cet observatoire recueille tous les incidents de sécurité signalés par les établissements liés au numérique et aux élèves dans les établissements. « Un incident de sécurité ça va d'une intrusion dans un système d'information par des élèves, par exemple Pronote, à un problème de vidéo de harcèlement partagée au travers du numérique dans les établissements. C'est tout ce qui porte atteinte au système d'information ou aux personnes au travers du numérique. »¹⁴³. L'observatoire suit l'évolution de ces incidents (nombre et typologie) depuis 2004. « Les constats qu'on peut faire, c'est que les

¹³⁸ Professionnel de terrain.

¹³⁹ *Id.*

¹⁴⁰ *Id.*

¹⁴¹ *Id.*

¹⁴² Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 30.

¹⁴³ Professionnel de terrain.

typologies d'incident évoluent peu. Au travers des différents supports c'est les mêmes typologies d'incident qu'on va retrouver. Il n'y a pas de création à proprement parler de nouveaux types d'incidents. Ça c'est flagrant. »¹⁴⁴. En revanche, l'observatoire constate des changements d'outils et des glissements sur les tranches d'âges concernées. Il y a désormais des signalements d'incidents liés au numérique dans le primaire, ce qui était peu le cas auparavant. Cela correspond à l'arrivée du numérique dans toutes les tranches d'âge des élèves. Au primaire, les incidents correspondent le plus fréquemment à des expositions d'élèves eux-mêmes au travers de chaînes (ex chaîne Youtube) qu'ils se créent. « Les mineurs s'exposent très souvent sur Internet. On a des mineurs plus fragiles que d'autres qui s'exposent, et qui après subissent les conséquences de ces expositions. Il y a quand même une part conséquente de harcèlement qui est liée à ça. »¹⁴⁵. Cependant, l'observatoire ne constate pas davantage de situations préoccupantes que par le passé. Les problématiques demeurent les mêmes au fur et à mesure qu'évoluent les outils, dans des proportions équivalentes. Quant aux incidents réellement problématiques, ils demeurent minoritaires. « Je n'ai pas l'impression qu'il y ait plus de situations préoccupantes, ça reste relativement stable. Ça reste quand même vraiment minoritaire de toute façon. On n'est pas submergé par le nombre d'incidents problématiques, ça c'est clair. On a des incidents problématiques, on en a toujours eu mais on ne peut pas dire qu'on assiste à une explosion de ces incidents, c'est relativement constant dans le temps. »¹⁴⁶. En cas d'atteintes aux élèves au travers du numérique, les équipes mobiles académiques de sécurité (EMAS) ont compétence pour intervenir directement auprès des élèves. La mission de l'observatoire quant à elle se limite à une fonction de veille sur les contenus incriminés.

Les incidents rencontrés sont fréquemment liés à une perception erronée des outils chez les élèves comme chez certains enseignants. Des réseaux publics sont perçus comme privés, certaines publications perçues comme d'ordre privé y sont publiées. Cette perception erronée de la visibilité des publications est présente également chez une partie des enseignants et est mise en évidence lorsque des incidents éclatent : « On a pas mal de problématiques de publications d'enseignants qui pensent publier sur une sphère privée alors qu'ils publient sur des réseaux publics et qu'ils sont vus par les parents d'élèves et ainsi de suite... C'est vraiment typique, on a des enseignants qui publient leur vie comme un grand nombre de personnes sur Facebook et qui sont surpris un jour de voir la communauté des parents d'élèves leur opposer cette vie-là. Chez les enseignants c'est très fréquent. Ils étaient persuadés dans leur façon de publier qu'ils ne publiaient que dans leur cercle d'amis et qu'il n'y avait pas d'autres visibilités. »¹⁴⁷. Ces phénomènes découlent notamment d'une mauvaise maîtrise des paramètres de confidentialité, et des outils de manière plus générale.

Les incidents liés au numérique chez les élèves font l'objet d'une grande appréhension de la part des équipes encadrantes dans les établissements. Certains professionnels rencontrés constatent un impact des outils numériques, notamment des réseaux sociaux, sur le climat scolaire : « Très vite, on en arrive à avoir des problèmes au niveau du climat scolaire suite à l'utilisation de ces réseaux sociaux. Ce qui se passe à l'extérieur de l'établissement rentre plus facilement à l'intérieur. Il y a une porosité plus forte avec ces outils-là. Et forcément, il y a des répercussions. L'enseignant qui rentre en classe, des fois il se trouve confronté à des problèmes qui se sont produits à l'extérieur, et il doit gérer cette problématique au niveau de sa classe. Il ne peut pas la laisser de côté parce que ça perturbe à la fois le climat de classe voir le climat de tout l'établissement. Donc il y a un vrai travail à mener là-dessus. »¹⁴⁸. Pour pallier aux difficultés rencontrées par les équipes encadrantes dans la gestion de l'usage du numérique par les élèves au sein des établissements, l'utilisation des téléphones portables dans les écoles et collèges est désormais interdite depuis la rentrée 2018. Dans certains établissements, l'interdiction des téléphones portables par les élèves prévalait avant la promulgation de la loi n° 2018-698 du 3 août 2018 relative à l'encadrement de l'utilisation du téléphone portable dans les établissements d'enseignement scolaire, comme l'illustrent les échanges avec les élèves rencontrés : « Au collège on n'a pas le droit. », « Ça toujours été interdit. »¹⁴⁹. Si les lycéens ne sont pas inclus dans cette nouvelle obligation légale, la loi prévoit que les directions des lycées puissent également s'en saisir : « Dans les lycées, le règlement intérieur peut interdire l'utilisation par un élève des appareils mentionnés au premier alinéa dans tout ou partie de l'enceinte de l'établissement ainsi que pendant les activités se déroulant à l'extérieur de celle-ci. »¹⁵⁰. Une lycéenne nous explique la manière dont son établissement s'est positionné sur l'utilisation des téléphones portables par les élèves : « L'année dernière [2017-2018] ils ne nous laissaient pas l'utiliser dans les couloirs mais cette année [2018-2019] on a le droit de l'utiliser dans les couloirs mais en mode silencieux, sans appeler. Parce qu'ils nous ont dit en début d'année qu'ils voyaient que ça prenait de plus en plus d'ampleur, que les gens utilisaient de plus en plus dans les couloirs et que même s'ils donnaient des punitions, les élèves respectaient pas. Donc ils nous ont dit : *vous avez droit d'utiliser dans les couloirs mais vous n'appelez pas*. Dans la cour on avait le droit de l'utiliser l'année dernière et les années précédentes. Mais pas dans les couloirs. Mais ils étaient tellement impuissants que tout le monde l'utilisait et qu'ils nous ont finalement laissé

¹⁴⁴ Professionnel de terrain.

¹⁴⁵ *Id.*

¹⁴⁶ *Id.*

¹⁴⁷ *Id.*

¹⁴⁸ Acteur institutionnel.

¹⁴⁹ Adolescents.

¹⁵⁰ Loi n° 2018-698 du 3 août 2018 relative à l'encadrement de l'utilisation du téléphone portable dans les établissements d'enseignement scolaire, Article 1 apportant modification de l'article L. 511-5 du code de l'éducation.

faire. »¹⁵¹. Il convient de préciser qu'il appartient à chaque établissement de déterminer des modalités pratiques pour assurer le respect de la loi¹⁵².

« *Le téléphone portable est interdit au collège, vous vous en servez quand même ?*
[Tous] : Oui »

3. Enseignants et numérique

« En majorité, les enseignants commencent à être relativement bien armés pour utiliser le numérique. Après, il y a toujours des enseignants qui sont à la traîne, qui ont de la peine avec ces nouveaux outils. Mais ils deviennent de moins en moins nombreux. », *Acteur institutionnel*

« Moi j'ai eu l'impression que c'était les élèves qui apprenaient aux profs. », *Adolescent*

La question de la formation des enseignants aux outils numériques va de pair avec celle du développement des usages du numérique par les élèves. Les enseignants ont un rôle déterminant dans l'apprentissage du numérique chez les élèves. Pour autant, les professionnels rencontrés font le constat d'une appropriation variable des outils numériques par les enseignants. « Il y a des personnes qui sont très à l'aise avec le numérique et d'autres qui sont totalement réfractaires. Certains sont vraiment très aguerris, très à l'aise, avec des niveaux de compétence avancés, tandis que d'autres touchent à peine aux outils de bureautique »¹⁵³. Le faible usage du numérique chez certains enseignants peut notamment s'expliquer par une appréhension négative au regard des compétences présumées des jeunes générations vis-à-vis de ces outils : « On a beaucoup de difficulté en matière de pédagogie à s'investir sur le numérique parce qu'on n'est pas convaincu d'être forcément au niveau du jeune. Ça provoque un peu une peur de cette utilisation. »¹⁵⁴. Ce constat amène certains professionnels à plaider pour que les actions autour du numérique soient conduites prioritairement à destination des enseignants. « Je pense qu'il y a une fracture entre notre génération et la génération des jeunes. On a quand même beaucoup de difficultés. Je pense qu'il y a des jeunes qui sont beaucoup plus compétents en numérique que peuvent être les professeurs. Il faut être clair. »¹⁵⁵. Ces constats reposent sur le postulat très largement partagée d'une aisance « naturelle » des plus jeunes générations vis-à-vis du numérique : « Naturellement les enfants et adolescents sont baignés dans cet univers numérique, ils s'y sentent à l'aise. »¹⁵⁶. Si ce postulat semble faire l'unanimité, chez les professionnels comme chez les jeunes rencontrés, certains professionnels demeurent circonspects quant à parler de véritables compétences numériques chez les jeunes. « En ce qui concerne l'appétence des élèves, ce n'est pas forcément parce qu'ils sont à l'aise avec ces outils qu'ils savent forcément bien les utiliser. Ils peuvent avoir des habiletés de l'ordre de la manipulation, ils peuvent avoir des habiletés opératoires sans forcément toujours mesurer tous les enjeux et sans avoir forcément toujours conscience que les données qu'ils laissent sur Internet sont utilisées à leur dépend. »¹⁵⁷. Cet aspect a fait l'objet de plusieurs travaux, comme le rappelle Claire Balleys : « Contrairement à une croyance largement répandue, les enfants ne sont pas meilleurs que leurs parents dans leurs compétences numériques. Ces compétences ne sont en effet ni « innées » ni caractéristiques d'une population née dans les années 2000. La sociologue britannique Sonia Livingstone a ainsi démontré que les jeunes de 9 à 19 ans ont beaucoup de difficultés à évaluer les contenus consultés sur Internet. Ils ne savent ni les classer ni trouver leur source. Aussi, ce n'est pas parce qu'un enfant a de la facilité à s'approprier les modalités de manipulation d'une tablette ou à utiliser les fonctionnalités de son smartphone qu'il ou elle possède les compétences nécessaires à la compréhension et à l'appropriation des techniques comme des contenus informationnels auxquels il ou elle a accès. »¹⁵⁸.

¹⁵¹ Adolescente.

¹⁵² Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, « Interdiction du téléphone portable dans les écoles et les collèges », *Note d'information*, le 31 août 2018, en ligne : <http://www.education.gouv.fr/cid133479/interdiction-telephone-portable-dans-les-ecoles-les-colleges.html>

¹⁵³ Professionnel de terrain.

¹⁵⁴ *Id.*

¹⁵⁵ *Id.*

¹⁵⁶ *Id.*

¹⁵⁷ *Id.*

¹⁵⁸ BALLEYS C., *Socialisation adolescente et usages du numérique. Revue de littérature*, Rapport d'étude de l'INJEP, juin 2017, p. 27.

L'inégale maîtrise du numérique par les enseignants s'explique par l'évolution de la place du numérique dans les programmes de formation initiale au cours des dernières décennies, et l'inégal recours des enseignants à la formation continue. En 2013, l'enquête internationale de l'OCDE *Teaching And Learning International Survey* (TALIS) a montré que les enseignants français étaient moins nombreux que leurs collègues des pays de l'OCDE à déclarer une utilisation régulière des supports numériques en classe (24 % contre 37 %), ce qui conduit la mission d'information sur l'école dans la société du numérique à parler d'une formation des enseignants « insuffisante et inadaptée par certains aspects »¹⁵⁹. La formation des enseignants au numérique a été renforcée en 2015 dans le cadre du Plan numérique pour l'éducation : « Un programme de formation à la fois initiale et continue a été mis en place afin d'aider [les enseignants] à faire évoluer leur pratique pédagogique en intégrant les outils numériques à leurs cours. Ces formations ont visé à améliorer leur maîtrise des outils numériques par les enseignants, à développer les usages du numérique dans les disciplines et à sensibiliser les enseignants aux enjeux de la culture numérique et de l'éducation aux médias et à l'information »¹⁶⁰. Toutefois, il apparaît que nombre d'enseignants sur le territoire « ne s'estiment pas assez formés » au numérique. « Dans l'Académie, beaucoup ne s'estiment pas assez formés donc nous on est là pour les aider à démarrer des séances par exemple, pour leur montrer comment faire. On a en charge la formation des enseignants pour qu'ils puissent répondre aux programmes scolaires. »¹⁶¹. Le temps consacré à l'apprentissage du numérique dans la formation initiale des enseignants ne permettant pas à ce jour « une appropriation suffisante des outils numériques en vue de leur utilisation pédagogique »¹⁶², les conseillers et référents numériques du territoire sont sollicités pour permettre aux enseignants de pouvoir répondre aux nouvelles exigences des programmes scolaires en matière de numérique. Les référents numériques sont amenés à se rendre directement en classe en appui à des projets spécifiques, et réalisent également des formations auprès des enseignants volontaires. « Sur les dizaines de classes que j'ai suivies cette année, je me suis rendu à peu près sept fois dans chaque classe [...] pour co-animer avec l'enseignant. Et le former en même temps. C'est surtout pour les enseignants qui n'avaient pas suivi la formation puisque cette année sur notre secteur j'ai dû former 25 enseignants. Ce qui est très peu... »¹⁶³. Les formations des enseignants peuvent concerner plusieurs aspects du numérique à l'école :

- Les usages responsables du numérique (actions de sensibilisation),
- L'utilisation des équipements numériques (tablettes, tableaux numériques interactifs, etc.),
- Les jeux sérieux ou *serious games*
- Les espaces numériques de travail

Dans le cadre du plan d'équipement École numérique rurale (ENR) dont ont bénéficié de nombreuses communes du département, la dotation en classe mobile et TNI s'est accompagnée d'une double formation : « L'une, dite de « prise en main des équipements », assurée par les fournisseurs et / ou constructeurs pour une durée contractualisée de 9 heures hors temps scolaire ; l'autre mise en place dans le cadre de la formation continue par l'inspection académique »¹⁶⁴. Les ERUN ont été mobilisés dans ce contexte. « Pour les écoles rurales, dès qu'il y a un plan d'équipement qui est décidé, l'Éducation nationale propose automatiquement des journées de formation aux enseignants de ces écoles. Sur le département, chaque plan d'équipement est suivi d'au moins deux jours de formation par enseignant »¹⁶⁵. La formation technique aux outils est saisie par les référents numériques comme une opportunité de montrer aux enseignants les possibilités que ces outils offrent en matière d'évolution pédagogique. Cependant, faute de temps suffisant pour former pleinement les enseignants à l'utilisation et aux possibilités pédagogiques introduites par les outils numériques, ces derniers peuvent se retrouver sous exploités.

« Comment est appréhendé le tableau numérique interactif par les enseignants ?

Tout dépend. Globalement ils sont contents d'avoir un outil... mais ils ne savent pas forcément jusqu'où on peut aller avec. Donc notre rôle c'est aussi de leur montrer les différentes manières d'utiliser. Pour eux, la première approche

¹⁵⁹ Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 70.

¹⁶⁰ *Ibid.*, p. 54.

¹⁶¹ Professionnel de terrain.

¹⁶² Assemblée nationale, 2018, *Ibid.*, p. 70.

¹⁶³ Professionnel de terrain.

¹⁶⁴ IGEN et IGAENR, 2011, *Ibid.*, p. 17.

¹⁶⁵ Acteur institutionnel.

c'est Bon bah c'est un tableau, mais en mieux. Mais on peut aller beaucoup plus loin ! Après il faut un peu bousculer leurs pratiques quotidiennes pour faire évoluer et utiliser au mieux cet outil. Dans les écoles qui se sont dotées de ce tableau, on a pu utiliser les séances de programmation pour travailler dessus et montrer aux enseignants que, cet outil, il n'y a pas que eux qui peuvent l'utiliser, il y a aussi les enfants tous seuls, mais aussi les enfants en petits groupes... Il y a beaucoup d'enseignants qui voudraient mieux s'y investir mais il faudrait que nous on ait du temps pour les former, pour aller en classes... », Professionnel de terrain

Dans le second degré, les animateurs du Pôle DANE sont les interlocuteurs privilégiés des enseignants, à travers les échanges qu'ils entretiennent avec les référents numérique présents dans chaque établissement. Leur mission inclut le conseil auprès des enseignants (recherche et communication de ressources numériques et pédagogiques), la mise en relation des différentes compétences existantes dans les établissements et la formation.

« Souvent les référents numériques au sein des établissements nous contactent pour nous demander conseil : Il y a tel enseignant qui souhaiterait faire telle ou telle chose, vers quoi on peut se diriger ? Où peut-on trouver une ressource à ce sujet (ressource logiciel, vidéo, matérielle) ? C'est ce genre de conseils. Tout en respectant les contraintes liées au métier notamment en matière de respect des droits : utilisation logiciel, droit à l'image, droit à la publication, etc. C'est là-dessus qu'on peut aider. Et aussi sur le côté technique avec la mise à disposition de tutoriels sur certains logiciels préconisés pour en faciliter l'utilisation par les enseignants. voire des déplacements dans les établissements pour répondre à des besoins. », Professionnel de terrain

Toutefois, les professionnels rencontrés regrettent que les actions de formation dans leur ensemble ne bénéficient qu'à une partie des enseignants du territoire : « On forme beaucoup de gens, mais... ce n'est pas encore suffisant. »¹⁶⁶, « Notre principale difficulté, c'est le fait de ne pas pouvoir s'adresser à tous les enseignants et tous les élèves. »¹⁶⁷. Le constat est similaire en ce qui concerne d'autres acteurs de la formation, en particulier le Réseau Canopé qui propose des animations sur le temps libre des enseignants qui leur permettent d'approfondir l'appropriation de certains outils numériques : « On ne touche pas tous les enseignants, puisque le mercredi après-midi c'est sur la base du volontariat, les enseignants qui viennent ce sont des gens qui ont envie de découvrir, d'améliorer leur pratique. »¹⁶⁸. Le Réseau Canopé, en tant qu'opérateur du ministère de l'Éducation nationale, a été désigné par le ministère depuis la loi de Refondation de l'école de la République de 2013 pour participer au déploiement du numérique dans les pratiques pédagogiques des enseignants. « On accompagne les enseignants dans l'appropriation du numérique pour qu'ils puissent en faire bon usage avec leurs élèves, lorsque l'outil présente une plus-value, on peut les orienter vers l'utilisation de tel ou tel outil, ou alors dispositif ou service également numérique. On est également organisme de formation, et certaines de nos formations sont inscrites au plan de la formation continue des enseignants du premier et du second degré. »¹⁶⁹. Les difficultés rencontrées dans la formation des enseignants sont par ailleurs largement renforcées par la nature même du champ numérique qui semble particulièrement sujet aux évolutions : évolutions en matière d'outils, de compétences, d'usages, de recommandations... « C'est un éternel recommencement la formation... Les outils évoluent tellement vite qu'on a du mal à suivre. Donc la formation est toujours à recommencer pour s'adapter aux usages, aux nouveaux outils, aux nouvelles pratiques... »¹⁷⁰.

ENCADRE 7 : SENSIBILISER LES ENSEIGNANTS AUX DONNEES PERSONNELLES

Au sein de chaque Académie, un correspondant informatique et libertés¹⁷¹ assure sur la protection des données à caractère personnel des personnes concernées par les traitements mis en œuvre dans l'Académie et donc de celles des mineurs sous la responsabilité de l'Académie. Le correspondant mène des actions de sensibilisation auprès des différentes instances académiques, des chefs d'établissement, des enseignants sur la protection des données à caractère personnel et des risques d'exposition. Il conseille les enseignants sur les modalités d'usage de l'Internet avec les élèves (premier et second degrés). Son rôle est de sensibiliser les enseignants pour leur faire appréhender les risques inhérents aux différents usages du numérique. « Mon rôle est de me soucier de la protection des données à caractère personnel des mineurs que nous avons sous notre responsabilité. »¹⁷². Le correspondant informatique et libertés conseille les

¹⁶⁶ Professionnel de terrain.

¹⁶⁷ *Id.*

¹⁶⁸ *Id.*

¹⁶⁹ *Id.*

¹⁷⁰ *Id.*

¹⁷¹ Au moment de notre enquête, le RGPD était en cours de préparation.

¹⁷² Professionnel de terrain.

enseignants sur les modalités d'utilisation des outils numériques (notamment Internet) avec les élèves. « Il y a des enseignants qui ont souhaité utiliser Facebook avec les élèves, leur faire créer des comptes Gmail... Ma mission va être de sensibiliser ces enseignants pour leur faire appréhender les risques inhérents à ces différentes actions, pour que les choix qu'ils fassent soient réellement en connaissance des différents risques. »¹⁷³. Les actions de sensibilisation se déroulent notamment dans le cadre de formations à destination principalement des chefs d'établissement stagiaires. « Concernant les enseignants je travaille beaucoup avec les enseignants référents qui me posent des questions. J'ai relativement peu de questions directes des enseignants eux-mêmes. »¹⁷⁴. L'introduction du Règlement général pour la protection des données (RGPD) renforce la mission de protection des données personnelles au sein de chaque Académie par la création de relais informatique et libertés plus proche des territoires.

Sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, le numérique éducatif est porteur d'enjeux tant en termes de gouvernance locale que de formation et d'accompagnement des équipes éducatives. Les échanges avec les professionnels et les jeunes rencontrés invitent à encourager un déploiement plus uniforme du numérique dans les établissements scolaires pour éviter que ne se creusent davantage les clivages territoriaux existants entre les communes urbaines et rurales. Par ailleurs, le travail d'accompagnement des équipes enseignantes et les partenariats avec les acteurs de terrain devraient être poursuivis pour favoriser les innovations pédagogiques et accompagner au mieux les élèves vers une utilisation raisonnée du numérique.

¹⁷³ Professionnel de terrain.

¹⁷⁴ *Id.*

PARTIE 3 – SOCIALISATION ADOLESCENTE A L'HEURE DU NUMERIQUE

Les usages du numérique par les adolescents font l'objet d'un nombre croissant de travaux scientifiques en lien avec les préoccupations des institutions et des acteurs sur cette question ces dernières années. Le Baromètre du numérique, réalisé par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) et piloté par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), le Conseil général de l'économie (CGE) et l'Agence du Numérique, apporte des éléments quantitatifs clés quant à l'adoption par les français des équipements et des usages numériques, notamment en termes d'évolutions puisqu'il permet d'observer ces usages depuis plus de quinze ans. En parallèle, de nombreux travaux scientifiques ont porté sur divers aspects de l'usage du numérique par les adolescents. Ils ont fait l'objet d'une revue de littérature publiée en juin 2017 par l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation population (INJEP) en partenariat avec la CNAF¹⁷⁵. L'objet de ce travail était de « faire le point sur l'état des savoirs concernant les nouveaux modes de socialisation adolescente corrélés à l'avènement puis à la démocratisation des technologies socionumériques »¹⁷⁶. Cette partie s'inscrit dans l'observation des usages numériques des jeunes, tout en intégrant un regard sur les impacts de ces usages en matière de parentalité (incidence sur le climat familial). Elle aborde également la perception des difficultés et risques associés au numérique par les professionnels ainsi que les orientations et prises en charge proposées sur le territoire.

1. Pratiques adolescentes et juvéniles : une sociabilité numérique genrée ?

a. Le numérique chez les jeunes : équipements et usages

Tableau 1. Equipements et usages du numérique chez les jeunes rencontrés

1. Quels réseaux sociaux utilisez-vous ?	Filles	Garçons	Ensemble
Snapchat	8 / 8	3 / 4	11 / 12
Instagram	7 / 8	4 / 4	11 / 12
Facebook	3 / 8	1 / 4	4 / 12
Facebook Messenger	3 / 8	1 / 4	4 / 12
Whatsapp	3 / 8	1 / 4	4 / 12
Pinterest	3 / 8	0 / 4	3 / 12
Twitter	2 / 8	1 / 4	3 / 12
Periscope	1 / 8	0 / 4	1 / 12

2. Disposez-vous, personnellement, des équipements suivant* :	Filles	Garçons	Ensemble
Smartphone	10 / 11	6 / 7	16 / 18
Ordinateur	5 / 11	7 / 7	12 / 18
Console de jeux	4 / 11	4 / 7	8 / 18
Tablette	3 / 11	3 / 7	6 / 18

3. Sur quel réseau social passez-vous le plus de temps ?	Filles	Garçons	Ensemble
Snapchat	6 / 8	3 / 4	9 / 12
Instagram	4 / 8	2 / 4	6 / 12
Facebook Messenger	0 / 8	1 / 4	1 / 12

* Cette question est adressée aux 12 adolescents et 6 jeunes adultes

Des usages divers et variés

La totalité des jeunes rencontrés est équipée en outils numériques. Les plus jeunes (adolescents de 12 à 17 ans) sont davantage équipés que leurs aînés. L'outil le mieux partagé parmi les jeunes est le smartphone. Seuls deux jeunes rencontrés n'en sont pas équipés : une adolescente équipée d'un téléphone mobile (sans accès à Internet), et un jeune homme sans équipement téléphonique mobile (il est équipé d'un téléphone fixe à son domicile). Les deux tiers des jeunes rencontrés sont équipés en ordinateurs, tandis que moins d'un jeune sur deux possède une

¹⁷⁵ « Le corpus de travaux pris en compte dans la revue de littérature repose sur plus de 150 manuscrits, articles et ouvrages scientifiques, chapitres d'ouvrage et rapports de recherche. ». BALLEYS C., *Ibid.*, juin 2017, p. 3.

¹⁷⁶ *Id.*

console de jeux ou une tablette. Ces constats rejoignent ceux de l'édition 2018 du Baromètre du numérique : « Dans la course effrénée des ménages aux équipements numériques qui voit chaque année fleurir de nouvelles possibilités (tablettes, montres connectées, et depuis peu enceintes intelligentes), le smartphone s'impose aujourd'hui comme l'équipement de référence. [...] ». Une tendance « principalement portée par une population jeune. »¹⁷⁷. Par ailleurs, d'après le Baromètre, plus 99 % des jeunes de 12 à 24 ans ont une utilisation quotidienne d'Internet. Cette utilisation est essentiellement tournée vers les réseaux sociaux et les applications de messagerie instantanée¹⁷⁸ : la totalité des adolescents rencontrés les utilisent. Deux réseaux sociaux se distinguent des autres : Snapchat et Instagram¹⁷⁹. Ils sont considérés comme des « *basiques* » par les jeunes rencontrés.

« Tu manges Snap, tu dors Snap, tu fais tout Snap. », *Adolescente*

« Snapchat c'est H24. », *Adolescente*

« *Quelle place prend le numérique dans votre vie, dans votre quotidien ?*

- C'est toute ma vie. Je peux pas passer un jour sans le voir.

- « *Sans le voir* » ! C'est une personne !

- Non mais c'est vrai, on est devenu accros en fait...

- C'est peut-être pas toute ma vie, mais une grande partie. », *Adolescentes*

« *Sur quel réseau vous passez le plus de temps ?*

- J'hésite entre Snap et Instagram.

- Snapchat, moi je suis toute ma vie dessus !

- Aucune hésitation. », *Adolescentes*

Il ressort des échanges avec les adolescents que l'utilisation du numérique est rarement envisagée en termes de fréquence et de durée d'utilisation. Les jeunes interrogés peinent à quantifier leurs usages du numérique, tant ils leur paraissent divers et variés. Les jeunes pensent davantage leurs usages en termes de diversité d'activités : jeux vidéo, contenus divertissants, partage de photos et vidéos, communication... Si une adolescente affirme qu'*in fine*, il s'agit toujours d'être « *devant un écran* », la plupart des jeunes rencontrés opèrent une distinction nette entre les différentes activités.

« Il y a des réseaux où tu peux voir des actualités, des faits intéressants, de la politique, tout ce que tu veux. [...] Parce que quand on dit *J'ai passé trois heures sur Insta*, ok mais t'as passé trois heures sur quoi ? A regarder des photos de mannequins ou à regarder des trucs intéressants ? Moi je dis ça dépend. Ça dépend de ce qu'on regarde. », *Adolescente*

En filigrane, les jeunes répondent aux accusations que leur adressent parents et professionnels encadrants de consacrer trop de temps devant les écrans, sans connaître réellement les usages qui sont les leurs, notamment les usages informatiques. « Les adultes en général et les parents en particulier sont focalisés sur le temps passé devant les écrans et non sur les activités qui y sont menées : converser avec les amis, poster des photos ou des vidéos, jouer. »¹⁸⁰. Les échanges avec les jeunes amènent à considérer les usages du numérique en termes de fonction : occupationnelle, ludique, communicative, informative... « *On évite de s'ennuyer, on parle à nos potes et on regarde des vidéos drôles. Et aussi pour suivre l'actualité un peu.* »¹⁸¹. Chez les adolescents et jeunes adultes rencontrés, les réseaux sociaux remplissent une fonction sociale forte de partage et de communication entre pairs, comme l'attestent les professionnels :

« - Pour eux c'est du temps libre. C'est un moment où ils sont connectés avec leurs groupes d'amis, les effets de mode... ils se mettent à la page pour ne pas lâcher le fil.

- C'est quand même un lien social énorme auprès des jeunes. [...] Ça produit un effet de groupe, et d'y avoir accès, de connaître, ça te sociabilise auprès de tes potes parce qu'en fait vous parlez de la même chose, c'est le même sujet, c'est quelque chose qui les rallie. [...] Alors si personne n'y avait accès, ça n'existerait pas, ça ne poserait pas de problème, parce qu'il y a d'autres façons de tisser du lien, mais c'est un effet de société. », *Professionnels de terrain*

¹⁷⁷ CREDOC, « Baromètre du numérique 2018 », 2018, p. 7.

¹⁷⁸ « Les individus de 12 à 39 ans sont plus enclins à utiliser les réseaux sociaux, avec un pic de 93 % pour 18-24 ans », CREDOC, « Baromètre du numérique 2018 », 2018, p. 155.

¹⁷⁹ Snapchat est une application gratuite de partage de messages, photos et vidéos. Elle a pour particularité que les contenus échangés s'autodétruisent dans un délai fixé par l'émetteur (une à dix secondes). Instagram est une application, un réseau social et un service de partage de photos et de vidéos appartenant à Facebook. Les utilisateurs peuvent partager des contenus photos et vidéos sur leur espace (« mur »), et interagir avec les contenus des autres utilisateurs (« liker » ou commenter).

¹⁸⁰ BALLEYS C., *Ibid.*, juin 2017, p. 45.

¹⁸¹ Adolescent.

Ainsi, Snapchat est favorisé pour échanger exclusivement « entre amis ». Dans un autre registre, les applications comme Instagram, Pinterest ou Twitter sont utilisées par les adolescents pour consulter des contenus à des fins récréatives et / ou informatives. Les adolescents y recherchent des contenus photos et vidéos conformes à leurs centres d'intérêts : « Actualité - blague - mode - beauté », « Regarder des vidéos comiques »... La consultation de ces contenus vise à « faire passer le temps, éviter l'ennui. ».

ENCADRE 8 : DES USAGES GENRÉS

Les adolescents rencontrés évoquent des usages des réseaux sociaux qui diffèrent selon que l'utilisateur est une fille ou un garçon. Nous les interrogeons en particulier sur l'utilisation du réseau social Instagram :

« Est-ce que les filles et les garçons utilisent Instagram de la même manière ?

[Fille] : Non.

[Garçon] : Non. Mais moi j'connais des filles qui aiment bien la boxe, tout ce qui est violence, du coup elles regardent plus comme les garçons. Et d'autres filles qui sont plus féminines et qui vont regarder des trucs comme du Make-up ou des trucs comiques.

Comiques ?

[Garçon] : Comique c'est tout le monde ça, même les vieux.

Qu'est-ce que font les garçons sur Instagram ?

[Fille] : Ils regardent des vidéos qui font rire.

[Chuchotement de garçon] : Ils regardent les filles ! », *Adolescent(e)s*

Les adolescents décrivent certains usages du réseau social qui seraient, selon eux, caractéristiques des garçons (contenus violents, sport), tandis que d'autres seraient propres aux filles (mode, maquillage). « On ne regarde pas forcément les mêmes choses. Les filles on regarde plus des choses de beauté alors que eux ils vont regarder du foot ou des jeux. ». Les jeux vidéo semblent quant à eux plus souvent associés à une pratique masculine, notamment de la part des filles : « Les jeux vidéos, c'est plus pour les garçons ». Si certaines filles invitent leurs camarades à nuancer ce propos « Non, il y a des filles qui jouent à Fortnite », la plupart reconnaissent dans les jeux vidéo une pratique majoritairement masculine : « Moi je pense que les jeux vidéo c'est plus les garçons, les consoles et tout... ». Cette pratique fait d'ailleurs l'objet d'une réprobation importante chez les adolescentes rencontrées, qui l'associent à un usage excessif des écrans, voire à une conduite addictive :

« - Moi j'ai essayé de jouer à Fortnite

Ça ne t'a pas convaincue ?

- J'n'y arrive pas. Mais je sais que mon frère il est vraiment accro à ça. Pendant les grandes vacances, il passait tout son temps dessus, il mangeait même à son bureau... Moi je le forçais à sortir, je le ramenais avec moi à la piscine mais sinon il peut rester toute une journée sur la Playstation à faire des parties avec ses copains.

- Le mien aussi. A onze heures il se lève, il joue à Fortnite jusqu'à sept heures, et après il sort pour faire du foot.

- Ma mère elle crie tellement pour qu'il l'entende... !

- Mon frère pendant les vacances il restait jusqu'à une heure du matin.

- Ouais c'est vraiment accro, quand je dis accro, c'est accro !

- J'ai essayé de jouer c'est nul !

- Ouais mais ça va leur passer, quand ils vont mettre un nouveau jeu ça va être un autre jeu...

- Mais au lieu de jouer à Fifa, prends un ballon et va t'entraîner ! », *Adolescentes*

Se construire avec le numérique : entre expression et exposition de soi

Il convient de noter qu'à travers ces applications, les jeunes sont également créateurs de contenus : les adolescents « postent » les photos et vidéos qu'ils prennent. « L'usage quotidien des médias sociaux invite les utilisateurs – qu'ils soient jeunes ou non – à délivrer toujours plus d'éléments sur eux-mêmes : préférences, occupations, loisirs, amitiés, gastronomie, etc. Cela passe notamment par la mise en scène de soi, à travers l'exposition de soi et la prise de photographies ou vidéos »¹⁸². A travers les réseaux sociaux, les jeunes se racontent : « En fait, c'est plutôt pour raconter notre vie, en photo. »¹⁸³. Cette mise en scène de soi répond à des codes informels partagés entre les jeunes, qui séparent les formes d'exposition admises de celles qui ne le sont pas : « Au cours de l'adolescence et lors de l'entrée dans l'âge adulte, c'est avant tout le groupe de pairs qui définit ce qui est légitime, les photos que l'on peut envoyer et donc ce que l'on peut montrer, et qui détermine ce

¹⁸² AMSELLEM-MAINGUY Y., VUATTOUX A., *Ibid.*, 2018, p. 75.

¹⁸³ Adolescente.

qui « ne se fait pas »¹⁸⁴. Le choix des contenus mis en avant répond à des considérations fortes en matière d'esthétique.

« Ça dépend de la photo, si elle est bien ou pas, si elle me plaît ou pas. Si la photo me plaît vraiment, je la poste, sinon je ne la poste pas. », *Adolescente*

« C'est important la photo que l'on choisit de soi ?
- Bah oui ! Ça définit la personnalité un peu.
- On met la plus belle, c'est logique ! », *Adolescents*

La publication de contenus personnels s'inscrit dans une dynamique générationnelle où le besoin de reconnaissance par l'entourage est déterminant. Les jeunes rencontrés reconnaissent publier des photos pour gagner en confiance et en assurance :

« Pourquoi on publie une photo ?
- Assurance et confiance.
- Et pour avoir beaucoup de likes aussi.
- Les vues !
- Confiance, assurance. La plupart des personnes c'est pour ça je pense. Après on peut poster pour montrer ce qu'on fait. Pour se vanter un peu. », *Adolescentes*

Dans la quête des adolescents et adolescentes pour la reconnaissance des pairs, les « likes », les vues et les commentaires fonctionnent comme des unités de mesure et offrent des repères en matière de popularité en ligne. Comme l'explique Claire Balleys, « la sociologue américaine Susannah Sterne rappelle ainsi que l'espoir d'obtenir des retours de la part d'un public constitue la principale motivation des publications effectuées en ligne par les adolescents. [...] Recevoir des marques d'attention et d'affection à travers les médias sociaux constitue donc, aux yeux des adolescents, la preuve qu'ils sont reconnus et aimés de leurs pairs. »¹⁸⁵. Ainsi, les publications des jeunes sont prioritairement adressées à leur entourage de la même classe d'âge : « Les jeunes cherchent autant que possible à s'exposer auprès d'un public qu'ils connaissent déjà, souvent l'extension de leur réseau amical du collège ou du lycée ou encore de leurs fréquentations de loisirs. »¹⁸⁶. « On échange avec des gens de notre entourage, par exemple des amis du collège, de l'école, du quartier. »¹⁸⁷. Certains jeunes entretiennent également des échanges avec des membres de leur famille via les réseaux sociaux. Toutefois, comme nous le verrons dans la section suivante, les jeunes procèdent à une séparation entre cercle amical et cercle familial. Enfin, le fait d'entretenir des contacts ponctuels ou plus récurrents avec des personnes extérieures au cercle de sociabilité déjà connu semble faire l'objet d'un tabou parmi les jeunes rencontrés, notamment chez les jeunes filles¹⁸⁸.

« Ça vous arrive de discuter avec des gens que vous ne connaissiez pas avant ?
[Silence ; gêne]
- Mais après je pense qu'à un moment donné tout le monde a déjà parlé avec des gens qu'il ne connaissait pas, hein ? », *Adolescente*

Les échanges avec les jeunes adultes amènent également à questionner les publications personnelles sur les réseaux sociaux sous l'angle de l'image de soi dans un contexte d'insertion professionnelle. Les jeunes adultes semblent informés du risque que peut présenter un mauvais paramétrage des réseaux sociaux ou des publications inappropriées dans un contexte professionnel. Ils mentionnent toutefois que la vigilance en matière de publication est variable d'un individu à l'autre et diffère selon la situation au regard des études ou de l'emploi : la vie étudiante étant habituellement associée à une période de vigilance moindre et d'exposition de soi plus importante, à l'inverse du moment d'insertion sur le marché du travail où le regard des employeurs importe :

« - Les employeurs ils vont voir sur Facebook !

¹⁸⁴ AMSELLEM-MAINGUY Y., VUATTOUX A., *Ibid.*, 2018, p. 77.

¹⁸⁵ BALLEYS C., *Ibid.*, juin 2017, p. 11 ; 13.

¹⁸⁶ AMSELLEM-MAINGUY Y., VUATTOUX A., *Ibid.*, 2018, p. 79.

¹⁸⁷ Adolescent.

¹⁸⁸ A l'image de ce qu'ont pu constater Yaëlle Amsellem-Mainguy et Arthur Vuattoux, les expressions des jeunes filles peuvent être inhibées par les conditions de l'enquête : en échangeant avec des enquêteurs adultes, les jeunes filles sont parfois mises en difficulté dans l'expression de la réalité de leurs conduites lorsque celles-ci vont à l'encontre des attentes des adultes en matière de vigilance sur les réseaux sociaux, de préservation de l'intimité et de non divulgation d'informations personnelles. Les filles, sur lesquelles pèse plus lourdement le poids d'un manquement à la réputation, peinent à reconnaître des usages peu légitimes comme la consultation de contenus à caractère sexuel ou des échanges avec des inconnus.

- Les employeurs, souvent, ils regardent.
- C'est quelque chose sur lequel vous essayez d'être un peu vigilant, l'image que ça peut renvoyer ?*
- Surtout sur Facebook, après les autres réseaux...
- Après au lycée c'est différent, même la fac tu vois, [tu t'en fous un peu]. Genre tu fais plein de fêtes à la fac et puis... tu t'affiches en fait.
- Ça dépend du contexte aussi, si on recherche du travail ou si on est à la recherche d'une formation ou si on est à la fac ou quoi... enfin voilà.
- Ça dépend de ta situation professionnelle.
- Et puis ça dépend des personnalités aussi, il y a des personnes qui aiment bien tout montrer et d'autres qui font attention. », *Jeunes adultes*

Accès et modalités d'accès aux contenus culturels

L'utilisation des outils numériques et d'Internet permet l'accès des adolescents et jeunes adultes à des contenus culturels : vidéos, musiques, films, séries, et jeux vidéo. Les jeunes utilisateurs décrivent un usage récréatif et occupationnel. En matière de contenus vidéo, les canaux d'accès varient selon la nature des vidéos recherchées. La plateforme Youtube occupe une position centrale dans le paysage numérique des jeunes rencontrés, qui l'utilisent tant pour suivre les productions des Youtubeurs que pour visionner des clips musicaux. En revanche, Youtube ne permet pas à ses utilisateurs de visionner des productions cinématographiques ou télévisuelles telles que des films ou des séries. Ce type de production est distribué via des canaux de diffusion spécifiques qui varient dans le temps¹⁸⁹. Pour accéder à des contenus cinématographiques ou télévisuels gratuitement et sans délais, les jeunes rencontrés ont fréquemment recours aux sites de téléchargement ou de streaming illégaux, qualifiés de « sites pirates » par la Haute autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (HADOPI)¹⁹⁰.

- « - On regarde tous en streaming j'pense, non ?
- Tu peux télécharger aussi via les plateformes.
- Ouais tu peux télécharger aussi...
- Vous êtes plus streaming ou téléchargement ?*
- Streaming, parce qu'Hadopi ils sont chauds !
- Vous avez déjà reçu des courriers d'Hadopi ?*
- Ouais ouais ouais.
- Ouais ils m'en ont envoyé aussi. », *Jeunes adultes*

« Des fois on sait que c'est un site qui n'est pas bien mais on y va quand même. Par exemple le streaming ! Des fois ça peut avoir des virus et tout... Mais moi j'ai besoin de regarder mes films ! », *Adolescente*

Le recours aux sites pirates est très courant chez les adolescents et jeunes adultes rencontrés qui se tournent plus favorablement vers les sites de streaming en raison des contraintes réglementaires qui pèsent plus fortement sur les sites de téléchargement. Est notamment évoquée la probabilité plus forte de faire l'objet d'un signalement par Hadopi en téléchargeant. Cette préférence pour le streaming est également constatée par Hadopi : « La consommation illicite se fait le plus souvent sur des sites de streaming. Au global, 84 % des internautes ayant des usages illicites consommant au moins un bien culturel sur un site de streaming, et 15 % sur site mixte proposant streaming et téléchargement, contre 19 % pour les sites ne permettant que du téléchargement. »¹⁹¹. Si les jeunes rencontrés ont conscience qu'il s'agit là d'une pratique non conforme à la loi qui porte atteinte aux droits d'auteurs, ils invoquent des motifs liés au coût et à la facilité d'accès aux contenus pour expliquer ce choix :

- « - Il faut l'avouer, on tue un peu l'industrie du cinéma... Mais on ne peut pas faire moins cher !
- Si vous n'aviez pas accès, vous achèteriez ?*
- Non, même les jeux je les achète pas.
- Si j'avais dû acheter un DVD à chaque fois que j'ai regardé un film sur Internet... !
- Laisse tomber !
- C'est un budget après... Ça revient vite cher.

¹⁸⁹ Exploitation en salle, diffusion en support physique (DVD, Blu-ray), vidéo à la demande (VOD), diffusion sur les chaînes payantes, exploitation par les chaînes gratuites, diffusion sur les plateformes de SVOD (service de vidéo à la demande par abonnement) type Netflix... Ce schéma réglementaire correspond à ce que les spécialistes appellent la chronologie des médias. Il signifie pour les publics qu'une production n'est disponible gratuitement qu'à partir de sa diffusion sur les chaînes de télévision gratuites, soit au moins 22 mois après sa sortie en salle.

¹⁹⁰ « Lorsque vous naviguez sur Internet et recherchez des biens culturels vous pouvez arriver sur des sites pirates. En plus de porter atteinte à la création, ces sites présentent souvent des risques importants pour leurs usagers. », HADOPI, « Identifier les indices d'illégalité d'un site », en ligne : <https://www.hadopi.fr/outils-usages/identifier-les-indices-dillegalite-dun-site>

¹⁹¹ HADOPI, « Le piratage en France », en ligne : <https://www.hadopi.fr/ressources/le-piratage-en-france>

- Ça revient très très cher. Regarde, un jeu par exemple : soixante euros ! Un jeu neuf. Un DVD neuf ça coute à peu près vingt euros. Et puis, vu le nombre de séries ou de films qu'on regarde...
- Après, oui, on pourrait acheter un abonnement [SVOD] mais moi ce qui me dérange, personnellement, c'est la rapidité de la chose. Je regarde en VOSTFR [*version originale sous-titrée français*], en VOSTFR en streaming ça sort un jour après la diffusion de la série aux US. Et sinon on est obligé d'attendre très longtemps avant que ça apparaisse en France. Donc c'est un peu désagréable quoi... », *Jeunes adultes*

Cet extrait d'entretien rejoint les conclusions de la dernière publication d'Hadopi concernant le suivi des indicateurs réglementaires : parmi les facteurs favorisant le développement de la consommation de biens culturels non respectueuse du Code de la Propriété Intellectuelle, le prix arrive en tête des motifs évoqués par les internautes (69 %), suivi par le contenu de l'offre (49 %) ¹⁹². Toutefois, certains jeunes rencontrés affirment marquer leur distance par rapport à ces usages illicites sur Internet, en raison d'un manque de confiance dans les sites et contenus proposés. Les plateformes de SVOD, en particulier Netflix, sont alors préférées aux sites pirates pour la sécurité et la garantie d'un contenu conforme aux attentes des utilisateurs.

- « - Moi je regarde sur Netflix... Parce que tous ces sites j'ai du mal. J'ai l'impression qu'une fois sur deux tu tombes sur un film qu'est pas forcément en bonne qualité...
- Tu prends un virus à chaque fois que tu vas dessus...
- Netflix il y a moins de contenus mais c'est tout en très bonne qualité. », *Jeunes adultes*

b. Une jeunesse sous influence ?

- « Internet ça peut, et ça va avoir au bout d'un certain temps une influence sur la personne qui l'utilise. », *Adolescent*
- « Internet ça a une influence sur toutes les personnes qui l'utilisent. Même les adultes. Mais ça dépend du temps que ça prend. Enfin, ça dépend de la personne, du coup ça dépendra aussi du temps. », *Adolescent*

La question de l'impact et de l'influence d'Internet sur les utilisateurs, notamment les plus jeunes, est un sujet récurrent dans le débat public. De nombreux travaux sont venus explorer cette thématique, comme le rappelait l'Académie des sciences en 2013 : « Il y a plus de cinquante ans, le premier rapport sur les relations de l'enfant et de la télévision notait l'influence de la télévision sur la conception que les enfants se font du travail et de la réussite sociale. Depuis, de nombreux travaux ont précisé à la fois la réalité de cette influence des images sur nos représentations et nos comportements, mais aussi ses conditions et ses limites. » ¹⁹³.

Les échanges avec les jeunes illustrent leur besoin de se conformer au groupe à travers l'adoption de comportements valorisés par les pairs. Le rôle des pairs s'avère particulièrement crucial à l'adolescence, période de mise à distance vis-à-vis des adultes et de l'enfance. « Les usages du numérique prennent donc place dans un contexte de distanciation des jeunes vis-à-vis de la référence parentale, et de quête de nouvelles sources de reconnaissance sociale : les pairs. Entre 12 et 18 ans, les pairs deviennent les nouvelles instances de légitimation de soi. » ¹⁹⁴. L'exemple des jeux vidéo montre bien le rôle de la reproduction et du mimétisme (« effet de mode ») dans l'adoption de tel ou tel usage du numérique :

- « Qu'est-ce qui vous donne envie de jouer à un jeu ?
- Il y a tout le monde qui y joue du coup on a envie d'aller voir, on a envie d'essayer, voir si c'est bien. Et après on s'y attache des fois. », *Adolescent*
- « Qu'est-ce qui t'intéresse dans Minecraft ?
- Quand j'ai vu les autres jouer, ça m'a donné envie de jouer... », *Adolescent*

Les jeunes adolescentes rencontrées décrivent la façon dont fonctionne, selon elles, l'influence sur Internet :

- « Comment elle fonctionne l'influence sur Internet ?
- On regarde et on a envie de faire pareil.
- On regarde, et on partage.
- J'allais dire 'les pairs' mais personne ne va comprendre... Les groupes d'amis. On peut être influencé par exemple par les personnes qu'on suit. Quand tu vas suivre quelqu'un de connu ou même tes amis te recommandent quelque

¹⁹² HADOPI, « Indicateurs prévus par décret », *Exercice 2016-2017*, en ligne :

https://www.hadopi.fr/sites/default/files/fields/regulation_indicators/pdf/Indicateurs%202016-2017.pdf

¹⁹³ BACH J.-F., HOUDE O., LENA P., TISSERON S., « L'enfant et les écrans », *Un avis de l'Académie des sciences*, Remis le 17 janvier 2013, p. 27.

¹⁹⁴ BALLEYS C., *Ibid.*, 2017, p. 11.

chose... Quand tu vas aller regarder la vidéo c'est qu'il t'a déjà un peu influencé quand même, il t'a convaincu de regarder. Ça fait partie de l'influence... », *Adolescentes*

Toutefois, certains jeunes garçons peinent à identifier les mécanismes de l'influence ainsi qu'à reconnaître un impact des contenus sur eux-mêmes, se décrivant comme invulnérables aux influences en ligne : « Moi perso il y a personne qui m'influence sur les réseaux, ni dehors. ».

« *Comment on sait si on est sous influence ou pas ?*

- C'est si on veut faire la même chose.

- C'est quand on a envie de ressembler. Après, par exemple, quand on voit des gens fumer ou quoi, on ne va pas se dire 'ah ouais, il fume, c'est trop cool, j'vais fumer !' », *Adolescents*

« - Après, [nos parents] ils savent qu'on peut pas nous influencer à travers ce qu'on regarde.

C'est-à-dire ?

- Par exemple, il y a un garçon qui se maquille, et moi j'suis en train de le regarder sur Youtube en train de se maquiller. Mon père il se dit : *Ouais il regarde ça, c'est con, mais je sais qu'il ne va pas faire comme lui.*

- Ouais c'est vrai

- Ou il se dit : *J'espère qu'il va pas faire comme lui ! [rires]*

Tu veux dire par là que les images elles n'ont pas forcément d'impact ?

- Ouais... Sauf quand je regarde des filles ou quoi...

Par exemple ?

- Par exemple des clips de musique [*rires étouffés*] [*l'adolescent fait référence à des clips musicaux qui présentent des images à caractère sexuel*]. », *Adolescents*

Le débat autour de l'impact des contenus violents et des contenus à caractère sexuel ou pornographique illustre la difficulté pour certains jeunes à reconnaître un impact des images à certains types de contenus, tout en l'accordant à d'autres. L'impact potentiel des contenus pornographiques sur les représentations de genre, voire les normes de sexualité (sans que cela ne fasse l'objet d'un développement ou d'une tentative d'explication par les jeunes), est généralement admis par les jeunes rencontrés. Quant aux impacts des contenus violents, ils sont davantage nuancés par les jeunes qui rejettent les discours instaurant un lien de causalité direct entre exposition à des contenus violents et développement de comportements violents¹⁹⁵.

« *Vous pensez que les contenus visionnés ont un impact ?*

- Bien sûr que ça a un impact.

- Je ne pense pas trop moi...

- Parce que tu ne t'en rends pas compte.

- Ouais mais il y a plein de personnes elles vont être totalement *Peace and love*, elles ne se sont jamais battues de leur vie, elles n'aiment pas se battre tout ça, et elles vont regarder des séries genre *Walking Dead*, des trucs violents. Il faut faire gaffe parce qu'il y en a après ils disent : '*Tu joues à GTA, tu vas tuer des gens*' et tout ça...

- Non non non non.

- Non c'est juste un défouloir.

Et les contenus pornographiques ?

- Les contenus pornographiques... c'est risqué pour les enfants, à mes yeux... La vision de la femme... elle pose problème.

- Du coup ça... ouais, ça a un impact, ça a un gros impact. Plus la pornographie que la violence. », *Jeunes adultes*

L'avis de l'Académie des sciences remis en 2013 sur « L'enfant et les écrans » permet de préciser les mécanismes d'influence des contenus violents sur les plus jeunes, tout en montrant les conditions et les limites : « Face à une personne violente qui regarde souvent des images de violence, il est impossible d'affirmer qu'elle serait violente pour cette raison. D'autant plus que l'observation des conduites d'autrui, que ce soit dans la réalité ou

¹⁹⁵ Dans le rapport remis à l'Académie des sciences en 2013 sur « L'enfant et les écrans », sur la question de la violence, il est écrit : « L'influence des images dont le contenu est objectivement violent est aujourd'hui bien connue. Elle repose sur leur impact émotionnel et les modèles qu'elles proposent. Elle s'organise autour de l'importance de l'observation par l'enfant des conduites d'autrui et des bénéfices qu'il semble en tirer, que ces conduites soient mises en scène dans la réalité ou dans une œuvre de création, texte, programme de télévision, film ou jeu vidéo. Cette influence s'exerce autant pour les modèles positifs que négatifs. En cas d'exposition répétée aux mêmes séquences comportementales valorisant des réponses violentes, il peut en résulter une diminution de la sensibilité à la souffrance d'autrui (c'est le versant émotionnel) et des troubles dans l'évaluation de ce que représente un comportement adapté : la violence est valorisée comme réponse privilégiée (c'est le versant cognitif). [...] A long terme, l'exposition répétée favoriserait le développement de croyances et d'attentes plus favorables à l'usage de l'agression. Certains auteurs minimisent cette influence en mettant en avant que les adolescents et adultes violents étaient déjà statistiquement des jeunes enfants enclins à la violence [...]. Une fois admis que cette influence s'exerce essentiellement par une réduction de la capacité d'empathie et des activités pro sociales, un nombre impressionnant d'études (plusieurs milliers) confirme l'impact des modèles violents sur les comportements. Cette influence est d'autant plus grande que les images sont vues par un jeune enfant au moment où il se constitue ses premiers repères cognitifs et émotionnels. [...] Notons que cette influence des scènes vues par l'enfant s'exerce tout autant lorsqu'elles offrent des modèles négatifs que positifs. », BACH J.-F., HOUDE O., LENA P., TISSERON S., *Ibid.*, 2013, p. 27-28.

dans des mises en scène, n'est qu'un facteur parmi des centaines d'autres qui influencent les conduites agressives. [...] Autrement dit, les images qui ont un contenu violent peuvent susciter des comportements violents... chez certains usagers et à certains conditions. »¹⁹⁶.

L'une des formes d'influence les plus facilement reconnaissables pour les jeunes est la communication d'influence : influence commerciale sur les médias sociaux à travers la publicité, les placements de produits ou les vidéos sponsorisées. Les marques investissent les réseaux sociaux à travers les influenceurs. « Un influenceur est un individu qui par son statut, sa position ou son exposition médiatique peut influencer les comportements de consommation dans un univers donné. Ce pouvoir ou cette influence potentielle sur la consommation justifie le fait que les marques et organisations cherchent à toucher ou à collaborer plus ou moins directement avec les influenceurs dans le cadre d'actions et dispositifs marketing spécifiques. »¹⁹⁷. L'influence commerciale sur Internet peut être formelle (publicité) ou plus tacite (placements de produits, contenus sponsorisés). Les échanges avec les jeunes font apparaître une forme de distance critique vis-à-vis des contenus commerciaux :

« Est-ce qu'en regardant des vidéos, vous avez conscience que des fois on vous fait de la pub ?

- Ça c'est tout le temps, c'est partout. Rien qu'à voir les gens de la télé-réalité, avec leurs produits de Fit-Sport. Ils boivent même pas la boisson, ils nous disent 'Ouais, ça fait maigrir'. Ils sont toujours gros ! On sait que ça ne marche pas !

- Tout le temps tout le temps, c'est abusé.

- Après je pense ça c'est des choses qu'on repère, enfin, on n'est pas si débiles...

- Les placements de produits, c'est abusé », Adolescente

ENCADRE 9 : INFORMATION ET DESINFORMATION

Internet est la première source d'information des jeunes¹⁹⁸. L'utilisation informative des médias sociaux est mentionnée par les adolescents et jeunes adultes rencontrés comme l'un des multiples usages qu'ils en ont. A travers les réseaux sociaux, les jeunes se tiennent informés de l'actualité en s'abonnant gratuitement à des médias de leur choix :

« C'est vrai qu'il y a plein de choses qui sont bien. Par exemple, le Figaro, c'est un journal qu'on peut acheter alors que sur Facebook c'est gratuit. C'est intéressant pour les jeunes qui n'ont pas forcément les moyens d'acheter un journal, même si ce n'est pas très cher. Mais l'acheter tous les jours, ça revient quand même à un budget. », *Jeune adulte*

Les réseaux sociaux sont également une manière pour les jeunes de s'intéresser à des sujets de société, voire à des contenus politiques : « Ça m'arrive de regarder des discours, genre de Michelle Obama, sur le droit des femmes... des trucs comme ça. J'aime bien. », *Adolescente*

Cette utilisation est également présentée comme une modalité alternative d'accès à l'information, par rapport aux canaux médiatiques traditionnels que sont la télévision, la radio et les journaux. Internet permet alors aux jeunes de « voir des trucs qui passent pas à la télé, pour les infos ou quoi que ce soit. »¹⁹⁹. On note chez les jeunes adultes et les adolescents rencontrés une défiance globale vis-à-vis des informations. Pour certains, cette défiance concerne les informations contenues et véhiculées sur Internet (réputées moins contrôlées et peu fiables). Pour d'autres, elle s'incarne dans une critique des médias de façon plus générale :

« - Moi j'ai du mal à utiliser ce réseau [Facebook] par rapport à l'information. Je trouve que sur Internet c'est plus de la désinformation que de l'information. Il y a plein de choses qu'on voit tous les jours et que tous les jours on a l'impression que c'est nouveau mais en fait non, hier c'était pareil.

- Ça après ce n'est pas que Internet... c'est les médias en général.

Les autres, vous partagez ce point de vue ?

- Ah ça oui, actuellement c'est la désinformation.

- Totalemment.

- Internet, c'est brouillon on va dire. On peut mettre n'importe quoi, donc on ne peut pas vraiment faire confiance à ce qui se dit sur Internet. »

Evoquant les risques et menaces liés au numérique, les jeunes mentionnent spontanément l'influence comme facteur de risque principal de l'utilisation des outils numériques. Ils la mettent en lien avec le risque de radicalisation qui existe sur Internet :

¹⁹⁶ BACH J.-F., HOUDE O., LENA P., TISSERON S., *Ibid.*, 2013, p. 28.

¹⁹⁷ BARTHELOT B., « Définition : Influenceur », *Définition marketing*, Mis à jour le 28 décembre 2017, en ligne : <https://www.definitions-marketing.com/definition/influenceur/>

¹⁹⁸ DELESALLE C., MARQUIE G., « Parcours d'information des jeunes : quelles passerelles entre le physique et le numérique ? », *Rapport d'études*, Injep, octobre 2016.

¹⁹⁹ Adolescent.

« D'après vous quels sont les risques et les menaces qui sont liés au numérique ?

- L'influence.

C'est-à-dire ?

- Il y a des contenus qui peuvent influencer certaines personnes. Comme par exemple, les trucs de Daesh et tout là. J'avais vu une histoire d'une fille à Paris, je crois elle avait 18-19 ans, et elle avait rencontré un garçon sur Facebook. Il l'avait demandée en mariage et tout, sauf qu'ils ne s'étaient jamais vus, il ne voulait jamais envoyer de photos. Il lui avait même envoyé la bague par la poste. Et en fait il voulait qu'elle le rejoigne. Il y a une autre fille elle lui a dit 'Non fait pas ça, on le connaît il est connu, genre c'est une organisation de Daesh, il veut te faire rentrer dans ce truc'. Du coup il y a une influence. », *Adolescente*

La problématique de la radicalisation est bien connue des jeunes rencontrés : « Daesh je pense ça parle à tout le monde un peu. », « Tout le monde en parle »²⁰⁰. Toutefois, aucun jeune ne se sent concerné par ce sujet qu'ils associent aux grandes villes : « Ça existe peut-être dans les grandes villes, mais ici... »²⁰¹. Le traitement de la radicalisation au sein des établissements scolaires n'est pas le même selon les générations : les jeunes adultes reconnaissent ne pas avoir reçu d'interventions à ce sujet, à la différence des jeunes adolescents.

« Vous n'avez pas eu d'interventions... ?

- Non, mais ils sont en train de mettre ça en place dans les lycées maintenant. Mais c'est plus tardif que nous, parce que nous, à part les deux tours... C'était pas ici. C'est après que c'est venu la vague de terrorisme. », *Jeune adulte*

« La question de la radicalisation, ça vous parle comme sujet ?

- Ouais, il y a des gens qui sont venus au collège, à Fontreynne. Moi j'étais en sixième. J'ai eu une intervention sur le terrorisme, la radicalisation... c'était en même temps que le cyberharcèlement.

- C'était en quatrième je crois.

Vous avez appris des choses ?

- Non.

- Non non.

- On entend tout à la télé, on voit tout sur Internet... », *Adolescents*

c. La gestion des soucis et conflits liés au numérique : « S'il y a un truc qui ne me plaît pas, je bloque direct ! »

Les sollicitations indésirables

A travers leurs échanges, les adolescents et jeunes adultes rencontrés décrivent certains effets indésirables de leurs usages des réseaux sociaux. Une majorité de filles et de garçons relatent avoir reçu des invitations ou des messages interprétés comme étant à connotation sexuelle de la part d'inconnus. Ces sollicitations prennent toutefois des formes différentes selon qu'elles concernent les adolescentes ou les adolescents, bien que les deux groupes emploient le même adjectif pour les qualifier. Chez les filles comme chez les garçons, le terme « bizarre » est utilisé pour décrire les profils, messages, ajouts indésirables qu'ils reçoivent.

« - Après quand... il y a des gens qui sont attirés par euh... par la photo de profil ou quoi et du coup ils viennent nous parler, mais c'est pas notre délire.

C'est quoi ce 'délire' ?

- J'sais pas... il y a des filles, bizarres [*rires étouffés*], qui viennent nous parler. Et puis après nous on les bloque.

- On le sait. On a des ajouts bizarres sur Facebook...

- Des filles qui ont des photos de profil bizarres.

Tu peux nous les décrire ?

- Bah j'sais pas [*gêne*]... des filles qui se mettent en soutif, des trucs comme ça. Des faux comptes en gros.

Comment tu sais que ce sont des faux comptes ?

- Parce que des fois la fille est jolie et du coup j'me dis que ça peut pas être possible. », *Adolescents*

Ces profils sont unanimement considérés comme fictifs par les garçons. Ces interactions sont placées par les jeunes dans la même catégorie que les faux comptes de célébrités sur les réseaux sociaux et les tentatives d'arnaques : elles sont perçues comme les inconvénients inhérents aux usages du numérique qu'ils ont appris à contourner au fil de leurs expériences sur Internet. Les adolescentes décrivent elles aussi les sollicitations indésirables qu'elles reçoivent sur les réseaux sociaux. A l'image des jeunes garçons qui sont contactés par des profils de femmes, les adolescentes disent recevoir des messages la part d'individus du sexe opposé. Les

²⁰⁰ Adolescentes.

²⁰¹ Adolescente.

sollicitations prennent des formes plus ou moins évocatrices, du simple envoi de messages à la demande de photos nues (communément appelées « *nudes* » par les adolescents) :

« Vous avez déjà bloqué des gens sur les réseaux ?

[Toutes] Ah ouais !

- Tous ceux que j'ai bloqués... !

- Parce que des fois il y a des trucs chelous, j'sais pas !

- Moi quand je reçois des messages bizarres je bloque direct. Des demandes de messages, genre direct, ciao.

- Moi aussi, des snaps bizarres.

- Moi je suis en privé. Quand quelqu'un il veut m'envoyer un message et qu'il n'est pas abonné à moi, il doit me faire une demande de message. Mais des fois, limite je me sens agressée. C'est vrai ! Ils t'envoient un message, un message, encore, *Salut, coucou, ça va...* !

- C'est lourd à la fin !

- C'est vrai sur Insta ils disent '*Envoie ta photo*'.

- '*Des nudes*', je sais pas quoi.

- Des nudes ? Jamais !

- Moi si, ça m'est arrivé une fois, donc je bloque. Je supprime.

- Moi aussi ça m'est arrivé ! », *Adolescentes*

Les fonctionnalités de blocage des applications sont employées comme recours par les adolescentes, *a posteriori*, pour empêcher de nouvelles sollicitations de la part d'un même individu. Les jeunes rencontrés évoquent un apprentissage des fonctionnalités des réseaux sociaux (le blocage en particulier) en solitaire. Si, comme nous le verrons, des actions de sensibilisation sont organisées dans certains collèges depuis plusieurs années, elles ne s'adressent généralement qu'aux élèves à partir de la quatrième en raison de l'interdiction légale pour les mineurs de moins de treize ans d'utiliser les réseaux sociaux. Toutefois, la plupart des jeunes rencontrés ont été équipés en smartphone à l'entrée en sixième, et cet équipement s'accompagne très fréquemment d'une utilisation des réseaux sociaux. L'apprentissage des fonctionnalités de blocage est, dans la plupart des cas, réalisé par les jeunes eux-mêmes bien en amont des actions de sensibilisation : « C'est de l'habitude après. Moi au début sur Insta j'étais perdue, j'savais pas comment faire... panique et tout. Maintenant c'est devenu... un mécanisme. C'est mécanique. »²⁰². Les jeunes veillent également à paramétrer leurs profils (mode privé), bien que cette option ne suffise pas toujours à exclure les sollicitations d'inconnus.

Au-delà des demandes d'ajout, de conversation ou de photo, il arrive que les adolescents et adolescentes rencontrés reçoivent, sans demande préalable, des *nudes* ou des *dickpics*²⁰³ de la part d'inconnus ou de personnes de leur entourage. Les jeunes garçons décrivent un phénomène qui semble concerner une majorité d'adolescents : « Des nudes sur Snap, ça arrive à tout le monde ». Dans leur enquête sur les usages d'Internet dans la socialisation à la sexualité à l'adolescence, Yaëlle Amsellem-Mainguy et Arthur Vuattoux écrivent que ce phénomène « n'est pas seulement le fait d'inconnus »²⁰⁴, comme le confirment les jeunes rencontrés :

« - Après il y a des gens qui envoient des photos d'eux nus, des trucs... à leurs potes. Leurs potes ils screenent²⁰⁵ et après ça part et après c'est comme ça.

Vous connaissez des gens à qui c'est arrivé des choses comme ça ?

- Oui.

- Oui.

Des photos compromettantes ?

- Oui. Il y a un pote il a envoyé une [*dickpics*] à une fille. Elle l'a montrée à ses potes et ses potes l'ont montrée à d'autres personnes... », *Adolescents*

Les auteurs expliquent ces envois de la façon suivante : certains garçons de l'entourage des filles « cherchent à inciter les filles à envoyer des photos d'elles. Il s'agit alors d'échanger des *nudes* (photos de corps nu, essentiellement demandé aux filles) contre des *dickpics* (photos de sexe masculin envoyées sans avoir été

²⁰² Adolescente.

²⁰³ *Nudes* : (de l'anglais : nu) photos de corps nu ; *Dickpic* : photos de sexe masculin.

²⁰⁴ AMSELLEM-MAINGUY Y., VUATTOUX A., Construire, explorer et partager sa sexualité en ligne. Usages d'Internet dans la socialisation à la sexualité à l'adolescence, *INJEP Notes & rapports/Rapport d'étude*, 2018, p. 87

²⁰⁵ De l'anglais « écran », le terme screen (ou screener) désigne le fait de procéder à une capture d'écran. Les screens sont notamment utilisés sur Snapchat pour conserver une copie des contenus échangés, sachant que la particularité de l'application est de proposer une durée de validité limitée (quelques secondes) aux contenus échangés.

sollicitées la plupart du temps) »²⁰⁶. Les adolescents et jeunes adultes rencontrés semblent indiquer que parfois, des photos sortent du cercle « intime » auquel elles étaient destinées et viennent à circuler au-delà. Les jeunes expérimentent alors le passage d'une exposition consentie à une exposition non-consentie, pouvant avoir pour conséquence des formes de harcèlement ou cyberharcèlement à caractère sexuel.

« -Moi j'ai toujours fait vachement attention à ça, à Facebook. Parce que je sais que ça peut aller très vite, les problèmes.

Vous avez des situations qui vous viennent en tête ? De gens qui ont eu des problèmes ?

- Ouais, des situations comme... Ça m'énerve de le dire parce que ce n'est pas représentatif, mais des filles qui mettent des photos d'elles assez... aguicheuses ou, enfin, je ne sais pas quel terme on peut utiliser mais voilà, et qui après reçoivent cinquante commentaires, leurs photos elles s'échangent de portables en portables, c'est des choses qu'on ne contrôle pas forcément. [...] Tu mets une photo et t'as pas forcément envie que tout le monde la voit, quelqu'un la prend et il l'a fait tourner à toute la France et voilà quoi.

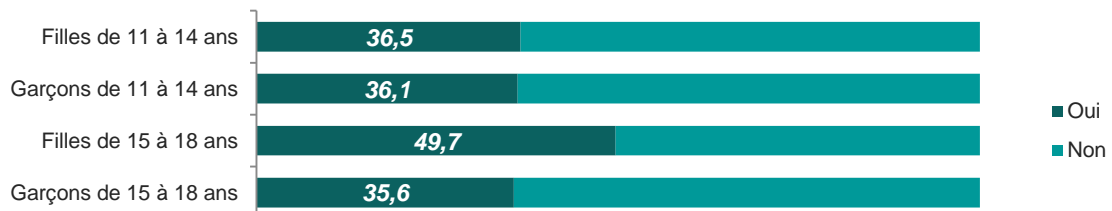
- Ouais, cyberharcèlement. », *Jeunes adultes*

L'exposition aux contenus violents ou pornographiques

L'exposition des mineurs via Internet aux contenus inappropriés, par leur caractère violent, pornographique ou haineux, constitue un sujet de préoccupation majeur tant pour les parents que pour les professionnels en contact avec les publics et plus largement pour les acteurs institutionnels. « La question de la violence transportée par certaines images hante bien des éducateurs. »²⁰⁷. Si cette question n'est pas récente, Internet a toutefois révolutionné les modalités d'accès des utilisateurs à ces contenus puisqu'ils peuvent y accéder rapidement, gratuitement, de façon consentie ou non. Ainsi, l'étude menée par Génération Numérique sur un échantillon de plus de 5 000 jeunes en 2017 a montré que plus d'un jeune sur trois a déjà été confronté à des contenus « choquants » sur Internet (une proportion qui avoisine les 50 % chez les filles de 15 à 18 ans). Les contenus identifiés comme « choquants » par les jeunes sont majoritairement des contenus à caractère pornographique comme le montrent les graphiques ci-après.

1. En utilisant Internet, es-tu déjà tombé sur des contenus qui t'ont choqué ?

Source : Génération Numérique

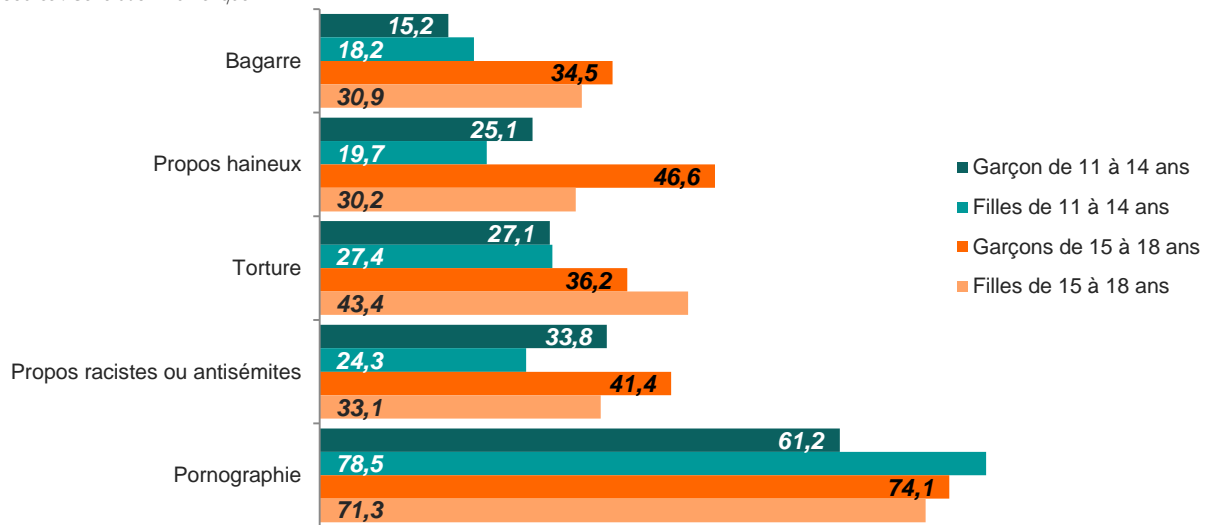


²⁰⁶ *Ibid.*, 2018, p. 87-88., « Les jeunes racontent la réception (plus rarement l'envoi) de photos de pénis le plus souvent en érection sur les smartphones, via les applications types Snapchat, Whatsapp ou encore Messenger de Facebook, les réseaux sociaux historiques comme Facebook ayant banni la nudité au même titre que les propos racistes, haineux, violents, tout comme les applications de rencontre. D'après les garçons, l'objectif est de « choquer les filles », les filles quant à elle « trouvent ça dégueulasse », et ils et elles s'accordent pour dire que « ça ne se fait pas trop » même si certains en ont déjà transféré « pour rire ». »

²⁰⁷ BACH J.-F., HOUDE O., LENA P., TISSERON S., *Ibid.*, 2013, p. 5.

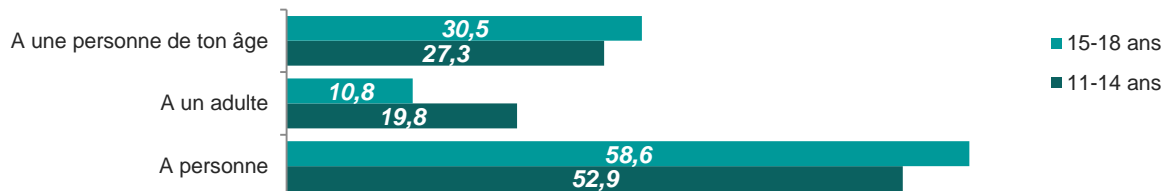
2. De quel genre de contenus s'agissait-il ? (plusieurs réponses possibles)

Source : Génération Numérique



3. En as-tu parlé ?

Source : Génération Numérique



L'exposition à des contenus violents, à travers des vidéos, des productions cinématographiques ou télévisuelles, ou des jeux vidéo, est mentionnée par les jeunes rencontrés. Il s'agit dans la majeure partie du temps d'expositions consenties qui sont rarement identifiées comme « choquantes » par les jeunes. Les jeunes adultes décrivent la facilité d'accès aux contenus violents qui rendent difficilement contrôlable les consultations sur Internet. « On peut faire l'hypothèse que la généralisation du smartphone parmi les plus jeunes garantit une intimité très peu contrôlée et contrôlable, en comparaison avec l'ordinateur situé dans le salon familial »²⁰⁸ :

« - Tu tapes *bastons de rues*, tu trouves des bastons de rues. Des mecs à dix contre un. Tu vois de tout. Même sur Youtube, même sans vérification de l'âge.

- Mais après le truc c'est qu'à partir du moment où tu crées ton compte Youtube, tu mets que tu as 18 ans, et c'est parti, tu peux regarder ce que tu veux.

- Et puis même sans créer de compte, il y a des vidéos de bastons qui sont en accès libre.

Donc c'est incontrôlable ?

- C'est pas incontrôlable, c'est que... On a tellement de facilité d'accès que c'est difficilement contrôlable. C'est assez compliqué parce que ... Ouais vraiment tu tombes sur tout et n'importe quoi sur Internet.

- Mais vraiment des trucs chelous aussi... Et ça commence justement avec Youtube à regarder des vidéos de bastons, des trucs comme ça et tu cherches de plus en plus trash. Ça m'est déjà arrivé de taper *snuff movie*²⁰⁹, pour essayer de voir ! Pas sur *Thor*²¹⁰, parce que j'serais vraiment tombé sur un *snuff movie* ! Mais tu vois c'est genre de la curiosité malsaine.

- La question « Est-ce que ça existe ? »

- Les *snuff movies* ? Bien sûr que oui ! Regarde, les djihadistes, ils exécutent des personnes, c'est un *snuff movie*. Tant que c'est un mort réel, c'est un *snuff movie*.

- Ah c'est ça ? J'comprendais pas.

- Ouais c'est ça, c'est des morts en direct en fait, des meurtres en direct. », *Jeunes adultes*

« *Tes parents, ils ne sont pas au courant que tu es allé sur le darknet ?*

²⁰⁸ AMSELLEM-MAINGUY Y., VUATTOUX A., *Ibid.*, 2018, p. 23.

²⁰⁹ Vidéo montrant la torture, le meurtre, le suicide ou le viol d'une ou plusieurs personnes.

²¹⁰ Navigateur qui permet, une fois installé, d'accéder au *darknet*.

- Si si, je l'ai dit à ma mère. Après je lui ai bien expliqué que j'ai rien acheté dessus, c'était plus par... par curiosité, pour m'informer. Mais, ouais ils sont au courant. Après voilà, j'ai pas à le cacher, j'm'en fout, j'suis curieux, j'vais pas commencer à acheter des armes et tout, j'en ai pas besoin, franchement.
- Non mais c'est de la curiosité malsaine. En fait.
- Ouais mais c'est carrément ça ! C'est carrément ça ! », *Jeunes adultes*

Telle que décrite, la consultation de contenus inappropriés procède, selon les mots des jeunes, d'une forme de curiosité. Interrogées sur les contenus choquants auxquels elles ont été confrontées, les jeunes filles ne mentionnent ni vidéos de bagarre, ni contenus à caractère sexuel ou pornographique²¹¹. Elles évoquent des vidéos de torture mais également des propos haineux.

« Vous êtes déjà tombées sur des choses qui vous ont vraiment choquées ?

- Ah moi des trucs sur la guerre et tout là... Il y avait une [femme] qui voulait travailler au Maroc et tout, ils ne voulaient pas la laisser passer, ils l'ont tuée avec une pierre et tout... Ça c'était choquant... Avec une pierre, elle tremblait. Ah c'était dégueulasse.

Les contenus qui vous ont choquées, ce sont des contenus violents ?

- Pas forcément. Des fois ils parlent juste, mais ce qu'ils disent ça peut énerver. Des gens qui disent n'importe quoi. Ce qui m'énerve le plus c'est les gens qui insultent... les origines, les religions, tout ça, ça m'énerve trop.
- Comme sur Insta il y avait pas un truc qui brûlait le Coran.
- Oui ! C'est ça ! Genre je l'ai mise sur ma story²¹², pour bloquer parce que j'aime pas ça, pour signaler.

Tu avais signalé la vidéo ?

- J'avais signalé le post et j'ai mis sur ma story Snapchat, pour qu'on le signale. Je crois que le compte il a été bloqué, je pense, parce qu'à force de signaler...

Et après, quand vous avez vu ça, vous en parlez entre vous ?

- Moi ça m'arrive ouais. J'envoie et puis on en parle entre nous. On fait un débat. », *Adolescentes*

Si le visionnage de contenus violents est présenté par les garçons comme pouvant relever du divertissement, l'approche est tout autre chez les filles rencontrées. Les contenus « choquants » (vidéos de torture ou propos haineux envers les origines ou les religions) font l'objet d'une dénonciation active qui peut aller jusqu'au signalement. A ce sujet, il convient de mentionner l'étude de l'association Génération numérique et du think tank Renaissance numérique publiée en 2018 montrant que 42 % des répondants de 11 à 18 ans affirment « ne rien faire du tout » face à un propos insultant sur Internet. Seuls 29 % des jeunes répondants déclarent signaler les propos ou l'auteur sur le site Internet ou le réseau social. Parmi ceux qui déclarent ne rien faire face à des propos haineux ou insultants sur Internet, une majorité (29 %) ne savent pas comment répondre, tandis qu'un quart estime que « ce n'est pas [son] problème » et un autre quart pense que « c'est inutile ».

L'exposition – consentie ou non-consentie – aux contenus à caractère sexuel ou pornographique a été exclusivement évoquée avec les jeunes garçons. La totalité d'entre eux mentionnent avoir été exposés à des contenus jugés inappropriés de façon non consentie sous la forme de bannières publicitaires ou de fenêtres surgissantes. Ces expositions sont mises en relation avec la consultation de films et séries en streaming sur les sites pirates, ainsi que la navigation sur les sites de jeux en ligne : « Après ce n'est pas évident de gérer non plus parce que maintenant t'as des jeunes ils vont jouer à un jeu sur Internet, et ils vont tomber sur quinze pubs pornos. Tu regardes un truc en streaming c'est pareil, t'as quinze pubs... »²¹³. Les jeunes adultes évoquent des expositions précoces à ces contenus, entre dix et treize ans. Les sites pirates favorisent ainsi l'exposition des mineurs à des contenus inappropriés. « Les consommateurs d'offres illicites de biens culturels dématérialisés sont, de manière générale, davantage confrontés aux risques en ligne que les consommateurs de services autorisés. »²¹⁴. Les adolescents témoignent des mêmes nuisances que les jeunes adultes :

« La première fois que tu es tombé sur des contenus comme ça, c'était volontaire ou involontaire ?

- C'était involontaire.
- Ah il y a des pubs !

²¹¹ Comme mentionné précédemment, le visionnage de contenus pornographiques est considéré comme peu légitime chez les filles : « Dans les groupes de pairs masculins, le fait de « regarder du porno » semble valorisé, ou peut en tout cas se dire et faire l'objet de discussion (le plus souvent sous l'angle de l'humour), quand les groupes de pairs féminins s'emparent peu de cette pratique et tendent davantage à la stigmatiser et à la naturaliser, y voyant « un délire de garçon », AMSELLEM-MAINGUY Y., VUATTOUX A., *Ibid.*, 2018, p. 26.

²¹² Les stories (« histoires ») sont une juxtaposition de plusieurs photos/vidéos. Une « story » peut être vue autant de fois que l'utilisateur le souhaite mais chaque élément de la story possède une durée de vie de 24 heures.

²¹³ Jeune adulte.

²¹⁴ HADOPI, « Connaître les risques associés à la consommation illicite », en ligne : <https://www.hadopi.fr/outils-usages/connaître-les-risques-associes-la-consommation-illicite>

- Des pubs des pubs des pubs !
 - Il y a tout le temps des pubs qui s'affichent.
 - Quand tu joues à un jeu...
 - Ouais ! Quand on se connecte à Internet, bam il y a une pub ! 'J'ai envie de sexe, appelle moi', des sites comme ça.
 - Ouais, moi le pire c'est que je regarde des trucs en streaming, il y en a tout le temps des trucs comme ça.
 - Ouais, il y a tout le temps ça !
 - C'est le pire !
 - Il y a tout le temps des pubs pornographiques, des trucs comme ça... des jeux pornographiques. Genre des jeux c'est comme... Battle royal ou des trucs comme ça, mais avec des filles qui sont nues.
- A chaque fois que vous regardez des vidéos, des séries, des films, vous avez ce genre de contenus qui apparaît à l'écran ?*
[Tous] : Ouais », *Adolescents*

Si les jeunes garçons ont connaissance des logiciels de blocage de publicités, ces derniers ne sont pas sans limites²¹⁵. Par ailleurs, certains jeunes ne savent pas paramétrer les bloqueurs de publicités sur leur téléphone : « Sur mon ordi je l'ai mais pas sur mon téléphone... », « Mais moi j'sais pas comment on fait sur mon téléphone... »²¹⁶. L'exposition à ces contenus fait l'objet de tabou au sein des familles.

- « Vos parents savent que ça peut arriver régulièrement ce genre de contenus ?
- Non. On n'ose pas en parler...
- Ah moi je ne leur dis pas ! », *Adolescents*

Si certains adolescents (notamment les plus jeunes) décrivent des expositions qui n'ont « jamais été volontaires », d'autres évoquent également des premières formes d'expositions consenties, par l'intermédiaire de leurs pairs masculins : « Moi c'était avec un pote. Il m'a fait : *Oh regarde !* ». Ce constat rejoint celui de Yaëlle Amsellem-Mainguy et Arthur Vuattoux : « Parmi les garçons rencontrés, certains font état d'une initiation à la pornographie en lien avec le groupe de pairs masculin : soit parce qu'ils en ont regardé entre garçons, parce que l'un d'entre eux leur en a montré, ou qu'ils avaient ce jour-là un ordinateur à disposition et voulaient assouvir leur curiosité, soit parce qu'ils ont pu parler avec les garçons de séquences pornographiques visionnées seuls. »²¹⁷. D'après les adolescents rencontrés, les discussions autour de la pornographie semblent valorisées au sein des groupes de garçons.

- « Quand on va volontairement vers ce genre de vidéo, vous pensez que c'est plus les garçons ou plus les filles ?
- [Garçon] : C'est plus les garçons je pense...
- [Garçon] : Les garçons.
- [Garçon] : Les garçons ! Parce que les filles... elles sont un peu... direct matures.
- [Garçon] : Les filles sont matures avant les garçons. Par exemple dans une discussion de filles, vers 14 ans, on va jamais dire 'meuf hier j'ai regardé un porno...'
- [Fille] : Il y en a qui le font.
- Elles en parlent ?*
- [Garçon] : Entre garçon ils en parlent !
- [Garçon] : Bah oui, même en cours ils en parlent !
- [Garçon] : Il y en a, ils disent tout !
- A quoi ça sert d'en parler ?*
- [Garçon] : Bah... plutôt pour faire rire. C'est pas sérieux. Voilà. », *Adolescents*

Comme l'expliquent les auteurs : « Dans les groupes de pairs masculins, le fait de « regarder du porno » semble valorisé, ou peut en tout cas se dire et faire l'objet de discussions (le plus souvent sous l'angle de l'humour). [...] Le fait de regarder de la pornographie, de « s'y connaître », est une attente sociale forte pour les garçons, contrairement aux filles. [...] Les garçons *doivent* en parler au collège »²¹⁸. Toutefois, si en parler devant les autres garçons fait partie de ce qui est accepté, voire valorisé, en parler devant les filles relève d'un tout autre phénomène :

- « - Après le garçon, il s'en fout, il assume. Avec ses potes ! Pas devant les filles...
- Ouais ouais.
- Pourquoi ? Ça fait quoi de le dire devant les filles ?*
- C'est gênant...
- Après on va nous prendre pour des pervers !

²¹⁵ De nombreux sites internet exigent des internautes qu'ils désactivent les logiciels antipub pour accéder aux contenus souhaités.

²¹⁶ *Adolescents*.

²¹⁷ AMSELLEM-MAINGUY Y., VUATTOUX A., *Ibid.*, 2018, p. 29.

²¹⁸ *Ibid.*, p. 26 ; 30.

- Même une fille qu'on connaît bien, ça reste gênant quand même.
- Elle aura une mauvaise image du garçon. », *Adolescents*

2. Numérique et parentalité

a. Numérique et climat familial : effets et gestion du numérique en famille

Dans les familles, l'acquisition d'outils numériques passe par l'achat d'équipements collectifs (ordinateur familial) ou individuels (téléphone portable). L'âge de la première acquisition d'un téléphone portable ou d'un smartphone pour les adolescents rencontrés coïncide généralement avec l'âge d'entrée au collège, même si certains reconnaissent avoir bénéficié d'un équipement plus jeune. Ce premier équipement n'est pas toujours un smartphone connecté à Internet. Pour une partie des jeunes, la première acquisition est un simple téléphone portable sans accès à Internet.

- « Vous aviez quel âge quand vos parents vous ont acheté votre premier téléphone ?
- Il y a deux ans [*entrée en sixième*].
- Huit ans, un truc comme ça. Mais c'était les vieux téléphones à touches !
- Moi, fin de CM2. Et après ils m'ont acheté un vrai téléphone, tactile et tout, il y a deux ans.
- Quand j'allais commencer la sixième. », *Adolescents*

Du côté des jeunes adultes, l'acquisition du premier téléphone s'est faite de façon plus tardive, généralement au cours de la scolarité au collège, vers quatorze ou quinze ans. Certains perçoivent de façon négative l'achat de téléphone portable aux jeunes enfants par les parents : « J'ai déjà vu des gamines de sept ans avec des portables dernier cri, donc accès à Internet illimité, à toute heure de la journée. A sept ans. C'est trop jeune. Les parents je pense qu'ils donnent des portables trop jeunes. ». D'après les échanges avec les jeunes adultes et les adolescents, la raison de l'achat du premier téléphone correspond généralement à la volonté pour les parents de pouvoir être en contact avec leur enfant : « C'est pour joindre leurs enfants, pour savoir où ils sont ». Si la demande émane parfois des jeunes eux-mêmes, elle ne rencontre pas de résistance de la part des parents qui y trouvent également un intérêt. Claire Balleys souligne à ce propos : « Le téléphone portable permettant de joindre son enfant partout et n'importe quand, les parents ont aujourd'hui de nouveaux outils de surveillance de leurs enfants. Les outils numériques entretiennent donc une relation paradoxale avec l'acquisition de l'autonomie juvénile : ils permettent d'entrer en contact avec n'importe qui depuis l'intimité du foyer familial, mais exigent également une hyper-connectivité qui empêche la liberté de mouvement d'autrefois. »²¹⁹.

- « Quand vous avez eu vos téléphones, c'est vous qui l'aviez demandé ou ce sont vos parents qui vous l'ont offert spontanément ?
- Non c'est nous, on l'avait demandé.
- Non non non, c'est eux. C'est eux qui me l'ont acheté. Au début ils ont acheté un téléphone, en cas de secours, si jamais on a un problème. Après nous on a demandé un téléphone avec un écran, pour faire des choses, pour pouvoir envoyer des snaps. Au début ils nous avaient acheté les téléphones à touches... », *Adolescents*
- « Moi ça s'est fait naturellement. Après ce n'était pas un smartphone. », *Adolescente*
- « J'ai un petit cousin il habite en région parisienne, Seine-Saint-Denis, il a eu un portable hyper tôt, comme il rentrait tout seul du collège... », *Jeune adulte*

En termes d'usages, les relations entre les adolescents et leur famille sur les réseaux sociaux font l'objet de négociations, voire de mises à distance lorsque les jeunes interprètent la demande de contact sur les réseaux comme intrusive de la part de leurs proches. Si certains jeunes acceptent d'entretenir des liens avec leur famille sur les réseaux, la plupart perçoivent cette perspective de façon très négative et s'en préservent par tous les moyens :

- « Vos parents, vous êtes connectés avec eux sur les réseaux ?
- Non, jamais de la vie, même mes frères jamais de la vie !
- Ma mère elle m'a ajoutée sur Insta, je l'ai même pas acceptée, je l'ai supprimée !
- Oui, moi j'ai ma mère en amie sur Facebook.
- Moi j'ai mon père. Ma mère elle n'a pas Facebook. Elle dit que c'est trop dangereux.
- Moi mes frères ils m'ont ajoutée sur Snapchat je les ai bloqués.

²¹⁹ BALLEYS C., *Ibid.*, juin 2017, p. 22-23.

Tu les as bloqués pourquoi ?

- Parce qu'après ils regardent ma story et moi j'aime pas.
- Vu ce que tu mets dans ta story... », *Adolescentes*

« Vous êtes avec vos parents sur les réseaux ?

- Non non non non non, jamais !
- Ma mère et mon frère ouais.
- J'pourrais pas moi. Moi j'l'appelle directement. Les réseaux sociaux...
- Moi elle peut parce que j'mets jamais des stories de... de trucs que j'ai peur que ma mère elle voit... Par exemple des stories où je suis avec des filles ou quoi, je le mets jamais ça. J'm'affiche pas. », *Adolescents*

Les adolescents craignent que les membres de leur famille puissent avoir accès à des contenus publiés à destination des pairs. En effet, les contenus publiés pour leurs fréquentations ne sont pas les mêmes que les contenus validés et légitimés dans un cercle familial. Comme l'ont montré Yaëlle Amsellem-Mainguy et Arthus Vuattoux, les jeunes mettent en place une séparation des publics de leurs photos : « On ne partage pas les mêmes choses avec sa famille, son groupe de pairs ou des adultes extérieurs au cercle familial : la définition de l'intime, de ce que l'on ne partage pas, est parfois modulée en fonction des différents interlocuteurs ou communauté d'interlocuteurs. »²²⁰. Les demandes d'ajout sur les réseaux sociaux par les proches peuvent alors être perçues comme des tentatives de contrôle exercées par le cadre familial, un contrôle parental qui s'exerce également par transmission à travers les frères et sœurs comme on peut le voir chez certains enquêtés. A ce sujet, une mère de famille nous raconte à l'occasion d'un café des habitants organisé par un centre social du territoire avoir mobilisé un de ses fils pour parvenir à obtenir des informations sur les fréquentations en ligne de sa fille, inquiète de la savoir échanger régulièrement avec un inconnu.

Pour les adolescents, leurs parents cherchent à surveiller leurs activités et fréquentations, alors qu'ils expriment un désir d'intimité important. Ils cherchent alors à s'extraire du regard parental sur leurs usages en ligne, en particulier en matière de contenus jugés inappropriés pour les mineurs :

« Quelles sont les questions que vos parents posent quand ils s'intéressent ?

- « Qu'est-ce que tu fais ? »
- « Qu'est-ce que tu regardes ? ». Mais des questions bêtes : « Qu'est-ce que tu regardes ? », il voit très bien ce que je regarde ! [Rires]
- Moi j'enlève toujours la page [Rires]. Après mon père dit : « Mais pourquoi t'enlèves la page ? ».
- Moi ils s'incrument...

Pourquoi t'enlèves la page ?

- Parce que j'ai pas envie qu'il voit ce que je fais.
- Par exemple sur l'ordinateur, des fois on écoute des musiques et dans la musique il y a des clips et les clips ils sont pas... c'est gênant de voir ça devant les parents ! [Rires]

C'est quel type de contenus qui est gênant ?

- Des femmes...
- Ouais par exemple quand il y a des femmes nues, ou des gens qui fument. Ou des gens qui se battent.

C'est gênant devant les parents ?

- Bah oui, devant les parents. Parce que nous on comprend mais eux... C'est pas de la même époque. », *Adolescents*

« Moi je ne les trouve pas si mauvais que ça en fait. Je pense qu'ils sont meilleurs que leurs parents parce qu'ils sont nés avec et qu'ils ne veulent pas que leurs parents voient ce qu'ils font. Donc dans la prise en main ils sont plutôt bons. », *Professionnel de terrain*

Au-delà, la plupart des jeunes décrivent des parents qui supervisent plus ou moins le temps passé devant les écrans : « Ils savent à quelle heure on l'a pris et à quelle heure on l'a lâché. A peu près. »²²¹. Si certaines activités numériques peuvent être partagées en famille, comme le fait de regarder la télévision, les pratiques adolescentes du numérique telles que les jeux vidéo ou la consultation de contenus sur les réseaux sociaux ne semblent pas partagées avec les parents par les jeunes rencontrés.

« Vos parents arrivent à comprendre ce que vous faites dessus ?

- Non.
- Euh non.

Vous leur expliquez ?

- Non.

²²⁰ AMSELLEM-MAINGUY Y., VUATTOUX A., *Ibid.*, 2018, p. 14.

²²¹ Adolescente.

- Ils trouvent ça inutile en fait.
- Mon frère il sait très bien, mes parents non. », *Adolescentes*

Les règles instaurées au sein du foyer concernent principalement les périodes d'utilisation (moment et durée). Les échanges avec les jeunes illustrent les nombreux contournements qu'ils opèrent alors que l'utilisation excessive des écrans semble générer de nombreux conflits :

« - Moi ma mère elle ne veut pas que je dorme avec le téléphone. Chaque fois elle vient le prendre et elle le pose sur la table. Des fois le soir j'attends qu'ils dorment et je vais le prendre sur la table. [*Rires*]
 - Moi aussi c'est pareil mais après elle le reprend... », *Adolescents*

« *Il y a des règles à la maison, c'est ça ?*

- Bah oui, c'est sûr ! Il faut faire les devoirs aussi, il y a pas que Youtube ! Après dès qu'on a tout fait on a le droit de regarder le téléphone, mais...

Et après vous pouvez l'utiliser comme vous voulez ?

- Oui, bah oui.

- Ça dépend de l'heure.

- Ouais aussi, parce que le lendemain on a école...

Et ça arrive que des fois vous dépassiez un peu les règles ?

- Oui... parce que des fois on n'arrive pas à dormir, alors on regarde une petite vidéo et on s'endort. Et après mon père il vient récupérer le téléphone et il m'engueule le matin. [*Rires*] », *Adolescents*

« *Quand ils interviennent c'est pour vous enlever le téléphone ?*

- Pour nous avertir.

- Ouais, ils avertissent et ils font rien après.

- Ouais c'est ça ils font rien. Ils avertissent tout le temps mais en fait ils font rien du tout.

Ils sont impuissants ? Ils y arrivent pas ?

- Je pense pas qu'ils sont impuissants, ils laissent faire, c'est tout. », *Adolescentes*

« Mon père il pète les plombs, il lui enlève et tout mais après il lui redonne, parce qu'il fait de la peine. », *Adolescente*

« *Comment ils le gèrent votre usage du numérique ?*

- Ils lui enlèvent son téléphone parce qu'elle l'utilise trop.

- Non ça arrive pas souvent. Ils me l'enlèvent pas, ils me l'enlèvent juste quand j'ai des moins bonnes notes ou que je réponds.

- Après ça c'est une excuse pour l'enlever...

- Mais sinon ils me l'enlèvent pas genre si y'a pas d'excuse. », *Adolescentes*

Les tentatives de contrôle des parents concernent principalement le temps consacré aux écrans, davantage que les contenus consultés ou les usages à proprement parler sur lesquels les jeunes ne communiquent pas avec leurs parents. Par ailleurs, la régulation de l'accès à certains contenus nécessite certaines compétences numériques, comme la mise en place de filtres parentaux, une situation qui ne concerne aucun jeune rencontré. Yaëlle Amsellem-Mainguy et Arthur Vouattoux montrent ainsi que « les stratégies de contrôle familial ne semblent pas toujours suivies d'effets concrets. Aux contraintes « matérielles » ou « morales » répond l'inventivité des adolescents, qui parviennent à accéder aux contenus qui les intéressent. »²²². Les jeunes adultes reconnaissent alors que les usages numériques des jeunes sont « difficilement contrôlables » et préconisent l'instauration d'un dialogue avec les plus jeunes afin de mieux prévenir les effets indésirables d'Internet.

« - Moi je me mets à la place d'un parent, franchement si j'ai un enfant...

- Bah tu lui dis « *Tu fermes ton ordi à tel moment !* ».

- Bah non, il a pas d'ordi ! Ou alors j'l'utilise avec lui l'ordi... Mais j'sais pas comment je réagirai. Franchement je me pose la question. C'est assez compliqué parce que ... Ouais vraiment tu tombes sur tout et n'importe quoi sur Internet.

- Et après à l'école ils parlent entre eux...

- La question c'est comment protéger les enfants de ça ? C'est impossible.

- C'est vachement compliqué de... pas de conditionner un enfant mais de lui interdire certaines choses alors qu'au final si tu allumes ton ordi, tu vas sur Internet et t'as accès à tout.

- Mais il ne faut pas lui en parler, et s'il en entend parler faut essayer de lui expliquer...

Est-ce qu'il ne faut pas lui en parler ou est-ce qu'il faut désamorcer avant ?

- Il faut désamorcer avant.

- Ouais mais après ils sont trop curieux...

- Ouais mais alors t'y vas avec lui et tu lui montres.

- Ouais mais ce sera la même chose, s'il en entend parler à l'école... ça reviendra au même.

- C'est vrai que ne pas lui en parler ce n'est pas une solution non plus. », *Jeunes adultes*

²²² AMSSELLEM-MAINGUY Y., VUATTOUX A., *Ibid.*, 2018, p. 23-24.

b. Rassurer et accompagner les parents : une préoccupation majeure chez les professionnels

- « - La pornographie, c'est sûr que ça pose problème.
- Après c'est aux parents de gérer, contrôle parental.
- Vous, vos parents, ils géraient ?*
- Non.
- Bah non.
- Non. », *Jeunes adultes*

Les échanges avec les professionnels du territoire révèlent des attentes institutionnelles fortes à l'égard des familles en matière d'éducation aux usages responsables du numérique. Pour autant, ces attentes contrastent avec la « détresse » parentale que décrivent beaucoup de professionnels :

« Il y a une vraie détresse chez beaucoup de parents aujourd'hui. », *Acteur institutionnel*

« Il y a trop de 'on dit'... A la presse, par tous les canaux de communication. Les parents aussi sont perdus dans tout ça, *Qu'est-ce qui est bon ? Qu'est-ce qui n'est pas bon ?* Ils sont complètement paniqués. », *Professionnel de terrain*

« Côté parental c'est plus compliqué. Je pense qu'on a de nombreux parents qui deviennent inquiets et je ne suis pas sûr qu'il y ait beaucoup d'instances pour les rassurer. », *Professionnel de terrain*

Les professionnels de terrain, enseignants, animateurs ou médiateurs, sont unanimes quant aux difficultés que rencontrent les parents à accompagner leurs enfants dans l'utilisation des outils numériques : « Vous avez beaucoup de parents qui aujourd'hui ont une méconnaissance. Ce n'est pas qu'ils veulent mal faire, mais ils ne maîtrisent pas. Ils ne sont pas sensibilisés aux usages. Et de fait, ils ont des difficultés à accompagner leurs enfants. »²²³. Les professionnels décrivent deux approches comportementales chez les parents en difficulté éducative vis-à-vis du numérique : une approche qualifiée de laxiste, une autre d'autoritaire ou répressive : « Il y a plusieurs catégories de parents. Vous avez des parents qui interdisent complètement parce qu'ils ont peur. Et puis vous avez les parents plutôt laxistes. »²²⁴. Beaucoup de professionnels interprètent le « laxisme » de certains parents comme la conséquence d'une mauvaise maîtrise des codes et usages du numérique, une absence de compétences qui peut se traduire aussi bien par un excès que par un retrait de l'autorité parentale.

« C'est une posture que je peux retrouver dans mon travail : c'est soit on fait l'autruche et on ne veut pas savoir ce qu'ils font avec les écrans, surtout on ne veut pas savoir ce que ça peut générer, et on ne veut pas entendre qu'il puisse y avoir des risques psychosociaux ou autres, parce qu'on ne sait pas quel est cet outil, on ne le maîtrise pas. Soit les parents s'inquiètent pour leurs enfants et tombent dans quelque chose qui est de l'ordre de la restriction, de l'ultra surveillance. J'ai eu des parents qui me demandaient récemment *Est-ce qu'il existe des logiciels qui me permettraient de savoir combien de temps passe mon enfant sur les réseaux sociaux avec son smartphone ?* », *Professionnel de terrain*

Au-delà d'une réelle problématique de méconnaissance des outils et usages numériques, d'autres professionnels voient dans cette attitude une stratégie d'évitement des conflits de la part des parents vis-à-vis de leurs enfants. Les parents tentent alors de diminuer le potentiel conflictuel du numérique sur le climat familial en ne faisant pas prévaloir les règles familiales sur les usages numériques individuels de leurs enfants.

« Je me rends compte qu'il y a beaucoup de parents qui se cachent (c'est un peu méchant de dire cacher, je ne voudrais pas juger), mais j'ai un peu cette sensation quand même qu'ils se cachent derrière le fait de ne pas maîtriser ces jeux vidéo et ces réseaux sociaux. Ça leur évite de rentrer en conflit avec leurs enfants. Ils se disent *Comme je ne connais pas, je vais y croire, je vais croire que de toute façon sa partie va être perdue et que ce serait vraiment pas bien d'arrêter, et puis du coup ça m'évite de rentrer dans le conflit de « Bah non, tu arrêtes ton jeu et tu viens manger et puis il y en aura bien d'autres des jeux »*. », *Professionnel de terrain*

« Pendant l'une des réunions avec les parents sur réseaux sociaux et jeux vidéo, j'ai été très frappée par une mère qui à un moment nous dit : « *Oui mais moi, comme je n'y comprends rien à tous ces trucs, quand on passe à table, mon fils il me dit : 'J'ai presque fini ma partie, si j'arrête là je perds tout'. Et je lui dis 'oui' parce que je ne comprends rien, et du coup c'est la porte ouverte, il mange plus jamais avec nous, il fait ça à tous les repas...* ». Je l'ai regardée et j'ai dit : *Le problème, ce n'est pas la connaissance et la compétence en numérique et en jeux vidéo - réseaux sociaux. Le problème, c'est de vous repositionner en mère, adulte, qui lui dit : 'Non, c'est l'heure du repas, on passe tous à table.'* », *Professionnel de terrain*

²²³ Professionnel de terrain.

²²⁴ *Id.*

Certains professionnels s'interrogent également sur les postures parentales sur les réseaux sociaux et pointent du doigt le manque d'exemplarité de certains parents en matière de citoyenneté numérique :

« Moi qui traîne beaucoup sur les réseaux sociaux parce que je suis aussi promeneur du net, je vois des parents dans des postures qui sont hors de toute citoyenneté numérique. Ce sont les premiers à se placer dans des vindictes de vengeance, de rétablir la vérité, de dénoncer x ou y, d'appel à la haine, de diffamation... La formation des adultes par rapport à ce qu'ils encourent, par rapport aux infractions possibles, par rapport à la responsabilité qu'ils ont, elle est vraiment énorme. [...] Certains vont même dans des dérives assez graves dans leurs propres usages sur les réseaux sociaux, dans la transmission de fausses informations... Forcément les gamins ils le voient ça, ils le voient ils le ressentent. », *Professionnel de terrain*

Les difficultés éducatives en matière de gestion du numérique concernent toutes les familles : « Là j'ai un exemple en tête, un enfant qui est très performant scolairement mais qui est toujours fatigué, j'en parle avec les parents : l'enfant joue deux heures à un jeu interdit aux moins de 18 ans, et il en a dix. Et ce sont des familles qui ne sont pas défavorisées du tout. Ils me disent 'Ah mais on n'ose pas dire non, le pauvre, si on dit non il va être frustré'... »²²⁵. Toutefois, on retrouve une attention particulière portée sur les familles « défavorisées »²²⁶ parmi les professionnels rencontrés. Ce constat peut s'expliquer notamment par la prévalence des familles précaires parmi les publics cibles des professionnels rencontrés, en lien avec la construction d'une plus forte mobilisation associative et institutionnelle autour de ces publics.

« Ils sont bien souvent dépassés par les événements et on voit un lâché prise dans leur rôle parental. Ils sont paumés quoi. On les voit : 'Je sais plus comment faire', ils débarquent et ils disent 'Il a fait ça, il a fait ça, mais tu comprends, je le course parce que je veux pas qu'il sorte de la maison, mais il me tape', et au final... Ça va au-delà des jeux vidéo, mais ils savent plus quoi faire. », *Professionnel de terrain*

L'inquiétude de certains parents les pousse à mobiliser les professionnels ayant un rôle éducatif à leur proximité : il peut s'agir parfois des enseignants, parfois des animateurs des centres sociaux, ou bien des intervenants rencontrés à l'occasion de réunions. Une mère de famille rencontrée à l'occasion d'un café des habitants nous raconte avoir été chercher de l'aide auprès des professionnels présents dans le quartier (animateurs et médiateurs), inquiète au sujet de sa fille qui entretenait une relation amoureuse à distance avec un homme rencontré sur Internet.

« Tout le monde a besoin d'une écoute particulière et au centre social on est là pour écouter un peu les problèmes des gens et les rediriger. Le besoin d'écoute est présent chez tout le monde. Du coup certaines mamans, parce qu'en général c'est les mamans, viennent trouver cette écoute au centre social. », *Professionnel de terrain*

La plupart des professionnels décrivent une incompréhension intergénérationnelle entre les enfants et adolescents et leurs parents. Cette incompréhension s'explique par le contraste entre un attrait important des jeunes pour les activités numériques (jeux vidéo et réseaux sociaux principalement) et un désintérêt prononcé, voire une défiance des parents à ce sujet : « Quand on parle aux parents des jeux vidéo c'est : *Non ça ne m'intéresse pas, c'est violent... Ça c'est la réaction des parents. C'est : Quand je lui dis de venir manger le soir il veut jamais venir à table, il passe son temps au téléphone... Je pourrais vous en faire un livre de ça. Mais nous on essaye justement de leur dire que ce sont les nouveaux usages des jeunes aujourd'hui, et qu'il va falloir faire avec.* »²²⁷. Pour pallier aux difficultés rencontrées par les parents, les professionnels de terrain et acteurs institutionnels se positionnent en faveur d'actions éducatives auprès des parents. Il s'agit là d'une préoccupation majeure chez les professionnels rencontrés :

« Cet accompagnement à faire auprès des parents est pour moi essentiel. [...] Notre inquiétude est vraiment de dire aujourd'hui : on informe les parents, on les sensibilise, pour qu'ils puissent renforcer cette communication avec leurs enfants, pour qu'ils puissent aussi tout simplement les protéger. Prévenir et protéger, ce qui est le rôle des parents. », *Professionnel de terrain*

« Il y a des contradictions et des clivages et donc je pense qu'il y a des besoins de formation. Parfois c'est juste redire à un parent qu'il a toute sa place de parent en matière d'autorité, de règles et de limites par rapport aux écrans, de la même façon que pour gérer les sorties, pour gérer les fréquentations, il a aussi son rôle là-dessus. Il y a cet aspect éducatif mais il y a aussi l'aspect contenu. Quand on dit 'Il faut que les parents accompagnent leurs enfants, leur expliquent que par rapport aux écrans, Google, Youtube, tout ça, qu'est-ce qu'il y a derrière' il faut que les parents ils

²²⁵ Professionnel de terrain.

²²⁶ *Id.*

²²⁷ *Id.*

sachent ce qu'il y a derrière pour pouvoir expliquer. Donc il me semble qu'il y a vraiment du boulot en termes d'acteurs, à tous les niveaux, que ce soit dans le champ éducatif, familial, de l'animation socio-culturelle... Il y a plein d'actions à faire. », *Professionnel de terrain*

Un certain nombre d'acteurs se positionnent déjà sur ce type d'interventions. Pour n'en citer que quelques-uns : Horizon Multimédia intervient dans toute la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, l'Université du Temps Libre et la Ligue de l'Enseignement des Hautes-Alpes (ADELHA) interviennent ponctuellement dans le pays gapençais, le CLEMI propose des actions à destination des parents dans le Vaucluse. Des actions multipartenariales ont également eu lieu sur le territoire pendant notre étude, en particulier la journée sur le thème « Familles [dé]connectées » organisée par le REAAP05 et ses partenaires dans le cadre des Journées des familles le mardi 13 novembre 2018. Certains acteurs associatifs construisent également des outils pour apporter une aide aux professionnels et aux familles confrontés à ces thématiques. Le REAAP05 développe ainsi une liste de ressources existantes dans le département adressée à tous les professionnels qui interviennent auprès des enfants. Horizon Multimédia a développé une plaquette des relais et des lieux d'accompagnement sur les territoires de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur pour accompagner les familles et les professionnels sur les questions liées aux usages excessifs des écrans : « On a fait nous une carte du maillage, au niveau régional, des lieux qui peuvent prendre en charge les jeunes qui ont des conduites excessives au niveau du numérique, je parle de cyberdépendance par exemple. Cette carte on la donne aux parents, aux professionnels en disant : 'Si vous avez une question, une problématique, voilà les lieux où il y a du personnel qui pourra vous accompagner. »²²⁸.

Toutefois, les professionnels sont nombreux à évoquer les difficultés qu'ils rencontrent pour parvenir à « toucher les parents ». Plusieurs paramètres entrent en jeu pour garantir la réussite d'une action à destination de ce public. Les professionnels notent notamment l'importance du moment de la rencontre mais également du lieu : un lieu accessible, neutre et non stigmatisant. Ils suggèrent l'instauration de café des parents de type café débat dans des lieux familiers comme les centres sociaux. Une professionnelle raconte les difficultés rencontrées à mobiliser les parents pour des réunions organisées dans des établissements scolaires :

« Il y a eu plusieurs réunions que l'on a essayé d'initier dans les collèges et qui ont été des vrais fiasco, ça c'est intéressant de le savoir. On a essayé au collège de Veynes et au collège de Fontreyne et dans les deux cas il y a eu zéro parent. Alors certes, ce n'était peut-être pas les meilleurs moments, mais moi je l'explique autrement. Beaucoup de parents ont du mal à aller dans les établissements scolaires parce que ça les remet face à des choses qu'ils n'ont pas envie de retrouver, pour ceux qui ont été en difficulté scolaire. Les parents n'ont pas une parole très libérée dans le cadre scolaire. Alors que dans le centre social ce n'est pas pareil, ce sont des animateurs, les parents ont moins peur de dire leurs appréhensions, ce qu'il se passe vraiment à la maison. Alors qu'à l'école ils ont l'impression d'être jugés... Donc il faut trouver le lieu et le cadre. Le moment. Tous les cadres ne sont pas appropriés pour les parents. Je pense que les collèges ne sont pas appropriés. Finalement, le cadre d'un centre social, avec des gens qui sont censés aider mais qui ne sont pas dans l'évaluation, c'est pas mal comme contexte. », *Professionnel de terrain*

Si l'environnement scolaire ne présente pas le meilleur contexte pour les raisons évoquées ci-dessus, il s'agit néanmoins du seul lieu qui permet aux professionnels de mener des actions à destination de toutes les familles, quels que soient leur origine sociale ou leur milieu professionnel. Cela pose donc la question de l'articulation entre les actions sur le temps scolaire et hors scolaire.

ENCADRE 10 : LA RELATION FAMILLE-ÉCOLE ET LE NUMERIQUE

Les tensions éducatives autour du numérique se cristallisent dans la relation parents / école : « La relation famille-école est toujours un peu compliquée. De la même façon que les enseignants ont un peu du mal à se sentir remis en question sur leurs méthodes pédagogiques, les parents sont un petit peu sensibles aussi, voire beaucoup, sur comment ils sont censés élever leurs enfants. »²²⁹. Les échanges entre professionnels ont montré l'importance du dialogue entre les représentants de l'Éducation nationale (enseignants, directeurs d'établissement) et les parents en matière d'usage du numérique par les enfants / élèves comme l'illustre l'extrait suivant :

« - J'en profite d'avoir des interlocuteurs de l'Éducation nationale pour dire : 'N'hésitez pas d'informer les parents de ce que vous faites au niveau des écrans et du numérique à l'école. A la fois sur ce que vous apprenez aux enfants mais aussi sur vous, dans quelle mesure vous utilisez l'outil. Parce qu'ils sont vraiment très demandeurs de savoir. [...] Il y a quand même une recherche de ne pas être sur des messages complètement contradictoires. Donc n'hésitez pas à informer sur ce que vous faites !' »

²²⁸ Professionnel de terrain.

²²⁹ *Id.*

- Lors de la réunion de prérentrée où tous les parents sont invités, on présente ce qu'on fait en classe avec le numérique. Quant à la question de ce qu'ils font eux avec leurs enfants, je reçois les parents une à deux fois en individuel par an, minimum. [...] Là on discute de tout. », *Professionnels de terrain*

Ces débats illustrent les tensions entre ce qui relève du rôle éducatif des parents et du rôle éducatif des enseignants. Ainsi, certains professionnels craignent une tendance à la concurrence entre parents et enseignants sur l'éducation au numérique qui puisse conduire à des contradictions entre certaines pratiques et recommandations.

« - Après ça peut vous mettre en difficulté de dire aux parents : 'Ce que vous faites ce n'est pas bien'.

- Il y a un moment où il faut leur dire. », *Professionnels de terrain*

Les associations familiales se font le relais des inquiétudes des parents, des inquiétudes qui s'avèrent particulièrement prégnantes en matière d'utilisation du numérique en classe. Ainsi, l'UNAF a publié à la fin de l'année 2018 une étude portant sur le ressenti des parents par rapport au numérique. L'étude montre une incompréhension des parents à l'égard de ce qui est proposé dans les établissements scolaires : « Il y a une incompréhension entre ce que l'école propose autour du numérique et ce qui se passe à la maison. Il y a un besoin des parents de savoir comment l'école aborde ce sujet de manière à pouvoir s'en saisir et faire avec. Co-éduquer sur ces questions-là. »²³⁰. Confrontés aux inquiétudes de certains parents, relayés par les associations familiales, les professionnels de l'Éducation nationale rappellent toutefois que l'usage du numérique au sein des établissements scolaires s'inscrit dans une approche pédagogique centrée sur les apprentissages : « Les classes les plus numériques, parce que l'enseignant est particulièrement motivé, ne dépassent pas une heure par jour. Je parle de l'élève devant son ordinateur, sa tablette ou autre. Je ne parle pas du TNI, parce que là c'est un petit peu différent, on n'est pas seul devant son écran, on est en interaction avec toute la classe et au lieu de l'avoir écrit à la main on l'a projeté en lumière. On n'est pas dans une situation d'élève devant un écran. Mais sinon, c'est vraiment le maximum. En moyenne, on est plutôt à une heure par semaine. Donc on est très loin des trois / quatre / cinq heures d'écrans à la maison. », *Professionnel de terrain*

3. Les professionnels face aux pratiques numériques des jeunes

a. Perceptions des difficultés et risques associés au numérique chez les jeunes

Les professionnels rencontrés identifient deux principaux risques en lien avec les pratiques numériques juvéniles : l'addiction, avec pour corollaire l'isolement, associée plus généralement à la pratique des jeux vidéo ; les dérives d'Internet et des réseaux sociaux, à savoir les risques de harcèlement en particulier, mais également les expositions à des contenus inappropriés.

« Il y a deux choses : il y a les jeux vidéo, et la notion pour certains de déconnexion de la réalité, d'enfermement dans des jeux vidéo pendant des heures, avec une hygiène de vie qui n'est plus appropriée... Et ensuite les réseaux sociaux, avec les phénomènes de harcèlement. », *Professionnel de terrain*

« Les réseaux sociaux ça renvoie à des questions de harcèlement, de droit à l'image, de l'information qui circule tout de suite... Et puis aussi les questions d'images pornographiques ou de ce qu'on peut trouver sur Internet. Les jeux vidéo ça va être plus la notion de s'enfermer dans quelque chose. Mais en même temps on peut être en contact, jouer en réseau avec des personnes qui sont à l'autre bout du monde et donc ça peut faciliter une forme de communication. Donc c'est plus le côté 'On est enfermé à la maison, on en oublie de manger, on en oublie de dormir'... », *Professionnel de terrain*

En matière de conduites addictives, on observe deux tendances chez les professionnels rencontrés : les moins sensibilisés aux pratiques numériques des jeunes manifestent des craintes et appréhensions, tandis que les professionnels formés sur ces thématiques ou travaillant directement sur ces problématiques se montrent plus nuancés. Chez les premiers, la confrontation aux pratiques des jeunes ou aux témoignages des parents alimente une perception négative du sujet : « Une maman est venue me voir en me disant qu'elle ne savait plus comment faire avec son fils qui jouait énormément à la PlayStation. Dès que c'est le moment de passer à table, le fils commence à se bloquer en disant 'Non je vais pas manger tant que je n'ai pas fini ma partie ! Il faut que je finisse ma partie avant d'aller manger'. Mais s'il est au début de sa partie et que sa partie elle dure encore une heure... Là ça devient confrontation permanente avec les parents, tout ça parce qu'il n'a pas fini... », « Moi j'ai une maman qui va faire les devoirs du gamin parce que le gamin il pige rien à son cours parce qu'il est tout le temps derrière ses

²³⁰ Professionnel de terrain.

jeux vidéo et qu'il se met pas derrière ses apprentissages du collège. »²³¹. En l'absence de formation ou d'appétence pour la problématique, ces expériences contribuent à construire un sentiment de défiance vis-à-vis de ces pratiques juvéniles :

« Vous avez une appréhension par rapport à ces jeux vidéo et ces usages ?

Sur toutes les addictions quelles qu'elles soient, mais notamment sur les jeux vidéo parce qu'on en parle beaucoup en ce moment, surtout en tant qu'animateur quand tu es entouré de jeunes. Et les parents qui te disent : 'Il est tout le temps sur les jeux vidéo'... Tu vois que c'est quelque chose d'envahissant pour la famille et qu'ils n'ont pas de main mise dessus et que ça les dépasse. Donc forcément ça te fait peur à toi aussi. Tu ne restes pas insensible. », *Professionnel de terrain*

En revanche, les professionnels disposant d'une plus grande expertise prennent davantage de précautions lorsqu'ils évoquent les notions d'addiction et d'isolement en lien avec la pratique des jeux vidéo :

« Un jeune qui se réfugie dans un livre par exemple, c'est peut-être aussi parce qu'il y a des problèmes à l'extérieur, des problèmes de relationnel avec les parents, ou qu'il n'a pas de copains. Dans le fait de se réfugier dans quelque chose, ce 'quelque chose' n'est pas forcément le plus inquiétant. C'est le 'pourquoi il s'y est mis', et ça c'est propre à chacun. Pourquoi il y a des jeunes qui vont basculer dans les addictions ? C'est plus cette question-là qu'on se pose. », *Professionnel de terrain*

Ces propos invitent à nuancer le caractère addictif des jeux vidéo en positionnant la problématique du côté d'un mal-être auquel l'activité vidéo-ludique vient répondre, plutôt qu'en incriminant cette pratique : « Mais finalement la question numérique ce n'est pas celle-là qui est traitée en premier, c'est plutôt le mal-être et le symptôme de pourquoi le jeune il vient. »²³². Ainsi, si ces professionnels sont attentifs aux phénomènes d'isolement chez les jeunes, ils rappellent cependant qu'une variété de conduites et de situations peuvent conduire à ces phénomènes :

« Il peut y avoir par exemple des révélations d'agressions sexuelles, d'autres choses qui peuvent permettre l'isolement... On n'a pas assez de recul pour affirmer que le numérique fait que le jeune s'isole. En tout cas on n'a pas de situation complètement dramatique où le jeune est déconnecté de tout... Disons que la cause est ailleurs, ce n'est pas forcément ça. », *Professionnel de terrain*

A ce sujet, certains professionnels redoutent de voir les excès dans les pratiques vidéo-ludiques inscrites par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) au registre de la Classification internationale des maladies (CIM) : « Jusqu'à présent, l'utilisation des jeux vidéo n'était pas reconnue comme une addiction. Mais on attend la réponse de l'OMS qui devrait nous annoncer certainement une reconnaissance d'une addiction dans une utilisation excessive des jeux vidéo. Ce qui est inquiétant. »²³³. Certains professionnels s'inquiètent en particulier de la prise en charge mise en œuvre suite à un diagnostic de conduite addictive, notamment la possibilité que cette reconnaissance ouvre la voie à des traitements médicamenteux : « Soit il y a une prise en charge avec un accompagnement chez des praticiens spécialisés, soit ça va être simplement un rendez-vous chez le médecin généraliste et, selon les dires des parents, ça peut aller vers de l'allopathie. Et ça, ça nous inquiète. »²³⁴.

La préoccupation des professionnels de la jeunesse quant aux risques des réseaux sociaux chez les adolescents s'est construite en écho aux inquiétudes du personnel des établissements scolaires : « Il y a quelques années, on a été interpellés par les chefs d'établissement scolaire qui nous disaient qu'ils rencontraient beaucoup de problématiques liées à l'utilisation des smartphones dans les établissements, avec des problématiques de cyberharcèlement et autres usages photo. »²³⁵. Les enseignants, à travers la voix des directeurs d'établissement, ont été parmi les premiers à alerter les acteurs sur la nécessité de conduire des actions autour des risques du numérique chez les jeunes. Les professionnels rencontrés décrivent la nécessité pour les équipes de développer des réponses à des problématiques alors mal appréhendées :

« - Quand je me présentais à des établissements et que je disais les mots 'réseaux sociaux', je sentais que c'était vraiment un gros problème. Tout le monde dans les établissements se sentait dépassé. C'était encore très nouveau. Tout le monde était démuni.

²³¹ Professionnel de terrain.

²³² *Id.*

²³³ *Id.*

²³⁴ *Id.*

²³⁵ *Id.*

Ils constataient des problèmes particuliers ?

- Ah oui, dans les collèges le gros problème ça a été que d'un coup ils ont vu plein de parents arriver le matin en disant que leurs enfants se faisaient harceler toute la nuit sur les réseaux...

Harceler ?

- Pas que du harcèlement, beaucoup de gros conflits qui émergeaient sur les réseaux sociaux et c'était le collègue qui prenait le relais le lendemain. Du harcèlement je pense qu'il y a en a plus qu'on ne le croit. Au tout début il y a six ans, je pense qu'il y a du y avoir des dérives. Mais même encore aujourd'hui, quand on passe dans les collèges, les jeunes disent « *On fait un dossier sur toi* » : ils n'ont pas conscience que ce qu'ils font, rien que par rapport au droit à l'image ils n'ont pas du tout le droit de le faire. Mais, ils le font quand même. », *Professionnel de terrain*

Le non-respect du droit à l'image à travers la constitution de « dossiers » publiés sur certains élèves a notamment attiré l'attention des professionnels :

« Il y avait un petit groupe d'enfants plutôt privilégiés qui venait au centre social pour le soutien scolaire le soir. On les a laissé parler et ils se sont mis à raconter cette histoire de dossiers qu'ils publiaient. Et ça les faisait trop rire. On leur a dit : '*Ça vous fait rire, mais celui qui voit tout ça publié sur lui sans qu'on lui ait demandé, vous croyez que ça le fait rire ?*'. On a essayé de leur faire comprendre. Je pense que certains ont compris quand on leur a dit : '*Mais vous lui avez demandé ? Vous vous êtes demandés ce que ça lui fait ?*'. Eux ils en riaient quoi. Le harcèlement il commence comme ça : c'est un groupe d'amis, ils rigolent, mais comme eux ils rigolent ils ne voient pas qu'en fait ce qu'ils font ça peut détruire quelqu'un en face. Et c'est vraiment pas toujours conscient chez eux. Il y a l'effet de groupe... Alors ça n'excuse pas tout mais l'effet de groupe fait qu'ils ne voient vraiment pas où est le souci. », *Professionnel de terrain*

Au-delà des dangers du cyberharcèlement, les inquiétudes des professionnels quant aux réseaux sociaux concernent l'exposition des mineurs à des contenus inappropriés et l'influence de ces contenus sur leurs représentations et comportements. On retrouve ainsi chez certains professionnels un regard péjoratif porté sur les contenus consultés par les jeunes :

« D'après vous, quels sont les risques de l'usage du numérique par les jeunes ?

- La qualité de ce qu'ils regardent.

C'est-à-dire ?

- Des choses qui, pour moi, me paraissent dénuées de sens, creuses, sans réflexion... La moquerie... Faire une grosse histoire sur des petits trucs, et s'éloigner des informations principales et des connaissances. Enfin voilà, le manque de culture aussi. Des trucs un peu... ras les pâquerettes.

- Moi ça me donne l'impression que c'est la porte ouverte à toutes les fenêtres. Si t'as pas quelqu'un à côté qui va te dire : '*Alors attends, ça ce n'est pas de ton âge, méfie-toi, tu peux le voir à travers ça ou ça, n'y va pas, parce que clairement tu n'y as pas droit*'...

- Après la véracité des infos aussi. Ils croient tout ce qu'ils voient.

- Aussi le risque qu'il soit traumatisé, ou qu'il refasse des choses qui peuvent le mettre en danger... », *Professionnels de terrain*

b. Orientations et prises en charge

« Il faut les former, il faut les accompagner, leur expliquer que ce monde en ligne c'est le même monde qu'en dehors, que quand on insulte quelqu'un en ligne c'est pareil qu'en dehors... Il faut faire ce boulot-là vis-à-vis des jeunes, il faut absolument le faire. », *Acteur institutionnel*

Une réflexion autour des réponses à apporter à ces problématiques et des prises en charge à proposer aux publics a déjà été conduite en région Provence-Alpes-Côte d'Azur avec la mise en place d'un comité de pilotage auquel participaient le Conseil Régional, le Département du Var, la Préfecture, l'Éducation nationale et l'association Horizon Multimédia : « Ce groupe de travail s'est réuni pendant un an pour réfléchir à des axes d'intervention. Il en est ressorti qu'il fallait intervenir auprès des établissements scolaires, former les professionnels de santé, de prévention et d'éducation, et accompagner à la parentalité pour que les enfants aient une meilleure prise en charge dans leur éducation aux médias numériques. »²³⁶. Pour beaucoup de professionnels rencontrés, les schémas de prise en charge proposés demeurent encore lacunaires. Par ailleurs, ils sont inégaux selon les territoires et les maillages d'acteurs en présence. Au-delà des recommandations nationales émises par des professionnels tels que Serge Tisseron (on pense à la règle des « 3.6.9.12 » qui associe des préconisations en termes de temps d'expositions et de types d'usages selon les âges des enfants), les prises en charge proposées sur le territoire pour répondre aux problématiques identifiées plus haut prennent la forme d'actions de sensibilisation ou d'orientations vers des professionnels dédiés.

²³⁶ Professionnel de terrain.

Actions de sensibilisation – interventions auprès des adolescents

« Quand j'étais en sixième, ce n'était pas aussi prononcé que ça. Maintenant je pense qu'ils mettent plus de dispositifs parce qu'ils voient que ça prend vraiment de l'ampleur. », *Adolescente*

Les premières vagues d'interventions auprès des publics adolescents sur la thématique des réseaux sociaux ont été conduites sur le territoire à partir de 2012-2013 dans le cadre d'un appel à projet ERIC financé par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et porté par l'Université du Temps Libre. A cette époque, les problématiques liées aux usages numériques des jeunes devenaient de plus en plus prégnantes au sein des établissements scolaires et suscitaient de nombreuses inquiétudes chez les professionnels encadrants. Les premières demandes d'intervention émanaient du terrain :

« Il y a eu une demande très forte dès le début de la part des principaux des collèges : 'Les réseaux sociaux arrivent, on a de gros soucis !', 'Il faut que vous fassiez quelque chose pour nous, on a des gros soucis avec les réseaux sociaux pour notre public jeune des collèges'.
De quels soucis parlent-ils ?

'Ils sont tous dessus, ils ne savent pas utiliser, ils ne savent pas gérer...' C'était les débuts des premiers harcèlements, ils ne savaient pas du tout au niveau de l'Éducation nationale comment gérer cette question, ils n'avaient personne, même leurs documentalistes à l'époque étaient très peu renseignés sur le sujet. C'était les tout débuts, vraiment. », *Professionnel de terrain*

La diffusion progressive des outils numériques auprès des adolescents mettait en difficulté les équipes éducatives, qui, pour la plupart d'entre elles, n'étaient pas formées à ces nouveaux usages. « Ils ne savaient pas comment faire et l'Éducation nationale n'avait pas du tout de solution. »²³⁷. Pour répondre à ces nouvelles préoccupations institutionnelles, les premiers ateliers « identité numérique et bon usage des réseaux sociaux » à destination des collégiens ont été proposés en partenariat entre une chargée de mission / formatrice de l'Université du Temps Libre et une professeure documentaliste du territoire. La demande, qui concernait dans un premier temps le collège Centre à Gap, s'est étendue à d'autres établissements et structures du territoire :

« Au niveau des collèges, il y avait une demande croissante et explosive. Je n'arrivais presque pas à satisfaire tout le monde. Après le collège Centre ça s'est su : j'ai eu une énorme demande du collège de Fontreynne, qui est collège numérique, pour intervenir lors de leur semaine du numérique. Après j'ai eu une demande du collège de Veynes et je suis même intervenue sur les réseaux sociaux au centre social de Champsaur. », *Professionnel de terrain*

Au fil des années, la zone des collèges couverts par les actions de sensibilisation sur les usages du numérique s'est étendue pour concerner la totalité des collèges de l'agglomération²³⁸. Ces actions prennent aujourd'hui la forme d'ateliers de deux heures. Un premier temps d'échange permet d'aborder les notions clés qui entourent la problématique : identité numérique, e-réputation, réseau social, droit à l'oubli... « On essaye de définir tout ça, d'en voir la richesse de ces réseaux sociaux. A travers toutes les fabuleuses fonctionnalités que ça nous amène aujourd'hui. Et après, on dit que malgré tout il faut être vigilant. »²³⁹. Dans un second temps, les élèves sont invités à participer à un *serious game* proposé par le ministère de l'Éducation nationale : « Fred et le chat démoniaque » accessible sur le site 2025 ex machina. Le jeu demande aux élèves de se positionner sur plusieurs types de publications sur un réseau social. Les élèves choisissent de diffuser ou non différents contenus et d'en préciser les destinataires (intimes, proches ou connaissances). Un dernier temps est consacré à l'apprentissage des modalités de paramétrage des réseaux sociaux, à travers l'exemple du réseau social Facebook.

« On est obligé de prendre un réseau social en exemple pour montrer les paramétrages, les bons usages, la bonne prise en main des différentes fonctionnalités. Du coup, on prend Facebook parce qu'aujourd'hui c'est le plus utilisé mais on leur explique bien que ce n'est pas pour les inciter à utiliser Facebook mais c'est pour leur donner des bons réflexes, quel que soit le réseau social qu'ils prennent en main. [...] On finit donc avec toutes les fonctionnalités et comment on les utilise de manière réfléchie : on accepte des gens en amis mais il faut penser à catégoriser ces gens parce qu'on n'est pas dans le même degré d'affinité, d'intimité avec tout le monde. On publie des choses mais on ne montre pas la même chose à tout le monde... S'il y a des gens qui ne respectent pas le droit à l'image, le droit d'auteur, qui diffament, qui insultent, on parle quand même des condamnations encourues et on parle des moyens pour signaler. », *Professionnel de terrain*

²³⁷ Professionnel de terrain.

²³⁸ Au collège Achille Mauzan, les actions de sensibilisation aux usages du numérique sont conduites en interne par le personnel de l'établissement (professeur documentaliste).

²³⁹ Professionnel de terrain.

Parmi les jeunes rencontrés, une majorité a assisté à ces séances de sensibilisation sur les usages des réseaux sociaux. « On a eu une intervention sur Facebook. C'était au collège Centre. Ils nous disaient de faire attention... Qu'on pouvait rencontrer n'importe qui, enfin voilà, qu'il fallait faire attention. », « Oui ça on le voit au collège. Des personnes qui viennent pour nous expliquer. », « Ils donnent des définitions, le cyber harcèlement, tout ça. On nous montre les conséquences. »²⁴⁰. Le ressenti des adolescents sur ces interventions montre une certaine ambivalence : certains jeunes affirment avoir déjà connaissance des modalités de paramétrage des réseaux sociaux avant l'intervention tout en reconnaissant que celle-ci leur a permis de prendre connaissance de certains « petits trucs » qu'ils ignoraient. Au-delà des recommandations en matière de paramétrage des réseaux sociaux, les interventions permettent de susciter un échange sur ces questions en classe et d'attirer l'attention des élèves sur les risques qu'ils peuvent encourir dans leur utilisation d'Internet : « Suivant ce qu'on fait avec son profil, des fois on peut avoir des problèmes... Sans forcément s'en rendre compte et y penser avant. »²⁴¹. Les professionnels rencontrés constatent les effets bénéfiques de ce type d'action sur les nouvelles générations d'élèves :

« - Les choses s'améliorent. [...] C'est plus comme il y a encore cinq ou six ans en arrière où les élèves fondaient tête baissée sur Internet et prenaient pour argent comptant toutes les informations qu'ils pouvaient en retirer. Ils sont davantage critiques aujourd'hui ?
- Oui, un peu plus. », *Professionnel de terrain*

Toutefois, les intervenants évoquent les limites de ce type d'actions : dans un cadre scolaire, les élèves donnent à voir une maîtrise des paramètres de confidentialité qui conforte les attentes des adultes en matière de vigilance et de bonne conduite sur les réseaux sociaux. Pour autant, cette vigilance apparente n'est pas toujours suivie d'application dans la réalité :

« Je pense qu'il y a un double langage en fait. Quand on fait l'atelier, ils sont très intelligents. Ils gagnent tous au jeu, 99 % répondent parfaitement et ont bien conscience de ce qu'il faut faire. [...] Mais après... c'est l'adolescence. Ils savent les conséquences que ça peut avoir sauf qu'ils aiment bien aussi montrer qu'ils bravent les interdits. Après, ils savent très bien paramétrer pour que ce soient que leurs copains qui voient. Mais bon, ils n'ont pas encore conscience que des fois c'est plus leur propriété ce qu'ils ont diffusé... Il risque d'y avoir des soucis plus tard. [...] En fait c'est un peu ce qui me gêne ces derniers temps. Je me dis : J'ai bien compris qu'ils sont tous très futés, à cet âge-là, qu'ils ont bien compris l'enjeu de l'atelier, mais comment faire en sorte que ce qu'ils ont compris dans l'atelier ça ait un impact réel dans leur vie ? C'est un peu la grande difficulté en fait. », *Professionnel de terrain*

Orientations et prises en charge spécifiques

Les prises en charge existantes sur le territoire sont de deux natures : l'accompagnement et le lien éducatif à travers le dispositif des Promeneurs du Net, ou l'orientation vers des structures plus adaptées telles que des spécialistes des questions du mal-être des jeunes (Maison des adolescents) ou des professionnels en addictologie (CSAPA – Consultation Jeunes Consommateurs).

« Pour de l'addiction je dirigerais vers le CSAPA, pour un souci je dirigerais sur les Promeneurs du Net et pour autre chose, je demanderais à mes collègues... Je sais qu'autour de moi il y a peut-être des gens qui sont plus au courant. », *Professionnel de terrain*

Le dispositif Promeneurs du Net a été expérimenté en France à partir de 2012 dans le département de la Manche, avant d'être étendu à l'ensemble du territoire national en 2016. Inspirée d'une initiative suédoise, cette démarche se présente comme une présence éducative sur Internet à destination des jeunes : « Il s'agit en effet de proposer une présence éducative bienveillante, à l'écoute des jeunes, dans la « rue numérique » et les différents réseaux sociaux. »²⁴². En 2017, ce sont 92 départements qui étaient concernés par le dispositif, dont le département des Hautes-Alpes sous l'impulsion de la Caisse d'allocations familiales (CAF). La démarche s'inscrit en effet dans le champ de compétence des Caf qui ont appuyé le lancement et la mise en œuvre des Promeneurs du Net dans un objectif de « favoriser l'adaptation des pratiques d'accompagnement des professionnels de la jeunesse aux modalités de communication actuelles des jeunes »²⁴³. Dans les Hautes-Alpes, le projet a été initié à l'automne

²⁴⁰ Adolescentes.

²⁴¹ Jeune adulte.

²⁴² CATHELINÉAU F., AUDRAN M., REGUER-PETIT M., JAN A., « Evaluation qualitative du dispositif « Promeneurs du Net » », *Dossier d'étude 206, Collection des documents de travail de la Cnaf*, 2019, p. 5.

²⁴³ *Id.*

2017. Au moment de l'enquête, le projet était en phase de formatage et de modélisation. Pour sa mise en œuvre, la Caf des Hautes-Alpes s'est rapprochée de la Ligue de l'enseignement (ADELHA) à qui elle a confié cette mission en raison de son inscription dans les problématiques indiquées. Cette décision de confier le projet à l'ADELHA s'est faite en concertation avec les autres partenaires institutionnels associés au comité de pilotage : l'État à travers la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), le Conseil départemental et l'Éducation nationale. A l'image de ce qui a été fait dans les autres départements, la Ligue de l'enseignement des Hautes-Alpes a cherché à s'appuyer de façon privilégiée sur un réseau de professionnels de la jeunesse : « Ce qui nous importe dans un premier temps c'est, en collaboration très étroite avec la Caf du département, de situer et de personnaliser des correspondants territoriaux qui seront à même d'être formés pour entrer en contact avec les jeunes. Ce seront eux les Promeneurs du Net. »²⁴⁴. Une fois les acteurs majeurs en matière de jeunesse identifiés, « pour le département des Hautes-Alpes il s'agit principalement des centres sociaux »²⁴⁵, un travail de formation a été engagé auprès des professionnels volontaires. Dans un « souci d'opérationnalité »²⁴⁶, les centres sociaux du département ont été les seuls acteurs associés à la mise en œuvre du projet.

« - On a eu la formation de la première génération de Promeneurs du Net, ils étaient quatre. Il y a des rendez-vous sur site pris par notre coordinateur pour aller les visiter, pour voir le suivi des procédures, la pratique et éventuellement travailler en termes d'accompagnement pour améliorer les pratiques professionnelles, et quantifier aussi très clairement les contacts faits avec les jeunes, les thématiques abordées...

Les personnes formées, ce sont des personnes qui étaient volontaires ?

- Oui. On a un animateur jeune de la MJC de Briançon, un animateur jeune à la CSSQ (Queyras), et l'animatrice jeunesse du centre social de Veynes, ainsi que le collègue qui est médiateur numérique chez nous. Donc ça c'est la première génération de Promeneurs du Net. », *Professionnel de terrain*

Conformément aux directives fournies par la CNAF, les modalités d'actions des Promeneurs du Net sur le territoire sont encadrées par un certain nombre de règles et procédures :

« Il y a une procédure de respect du jeune qui est très stricte, et une procédure qui est également imposée par la CNAF sur la personnalisation et le non anonymat des Promeneurs du Net. Il nous est clairement impossible d'avoir une technique d'approche qui soit une technique d'approche anonyme, c'est obligatoirement une technique d'approche en nom propre et en tant que Promeneur du Net. Ça, c'est le cahier des charges national. », *Professionnel de terrain*

Au moment de l'enquête, le réseau des promeneurs des Hautes-Alpes était encore en train de se consolider. Comme l'évoquaient les coordinateurs du dispositif : « L'enjeu maintenant est de fixer ce réseau, de le former, de l'animer, et de le développer, pour avoir dans deux ans un certain nombre de cibles quantitatives qui soient atteintes. »²⁴⁷. Ne disposant pas encore de retours sur expériences pour affiner des thématiques de travail spécifiques, la démarche Promeneurs du Net dans le département est, dans un premier temps, envisagée de façon généraliste :

« L'objet des entretiens individuels avec les Promeneurs sera de voir quels sont les axes prioritaires suivant leurs postes et leurs problèmes locaux. Après c'est sûr que dans un premier temps et dans un objectif de communiquer sur le dispositif, ils vont être beaucoup sur des axes de prévention et sensibilisation autour des réseaux sociaux et l'utilisation des réseaux sociaux. », *Professionnel de terrain*

Interrogées sur la plus-value du dispositif, les adolescentes rencontrées montrent de l'intérêt pour la démarche. Les jeunes filles plébiscitent une approche directe par les réseaux sociaux qui leur permettrait d'échanger avec plus d'immédiateté, notamment avec leurs enseignants :

« - Si les profs faisaient ça, ça serait bien.

- C'est vrai que c'est bien, c'est plus utile.

Même les profs ?

- J'aimerais bien moi...

- Après le contact face à face c'est mieux je trouve.

- Des fois c'est plus facile en message...

²⁴⁴ Professionnel de terrain.

²⁴⁵ *Id.*

²⁴⁶ *Id.*

²⁴⁷ *Id.*

- Ouais c'est vrai c'est bien, si t'as besoin dans l'immédiat d'avoir un avis ou... une réponse. Bah ouais, j'trouve que c'est bien. », *Adolescentes*

Lorsque les professionnels de la jeunesse sont confrontés à des situations complexes liées à l'utilisation du numérique par les adolescents, les possibilités de relais vers des structures plus adaptées semblent généralement méconnues. Pourtant, des formes de prises en charge spécifiques existent sur le territoire. Elles sont principalement proposées par deux structures : les Maisons des adolescents (MDA) et les Consultations jeunes consommateurs (CJC) portées par le Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA). Une MDA et un CSAPA sont implantés sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, dans la commune de Gap.

Les Maisons des adolescents (MDA) sont des dispositifs ayant pour mission l'accueil, l'information, la prévention / la promotion de la santé, l'accompagnement et la prise en charge multidisciplinaire – généralement de courte durée – de l'adolescent, de sa famille et des professionnels qui les entourent. Financées essentiellement par le Ministère de la santé, les MDA peuvent recevoir les jeunes et / ou leur famille, sur un guichet unique de manière anonyme, confidentielle et gratuite. La MDA des Hautes-Alpes a été amenée à travailler sur la question du numérique suite à des sollicitations des parents et professionnels dans ce sens. Cela a conduit à faire du sujet des écrans le thème d'une année de travail collaboratif en 2014-2015. Ainsi, un colloque a été organisé en 2015, sur le thème « *Mais que font les ados sur Internet ?* », et une brochure reprenant les bonnes conduites sur le thème « *Jeux vidéo et réseaux sociaux – Leur place dans la vie des adolescents* », a été éditée en 2016 en partenariat avec d'autres professionnels du territoire. En matière de prise en charge autour du numérique, les professionnels rencontrés constatent une demande qui émane principalement des parents : « *Ce sont les parents qui sont les plus inquiets et qui orientent les enfants* »²⁴⁸. Du côté des professionnels, les orientations proviennent principalement des infirmières scolaires. Une fois le premier contact avec le jeune établi, le travail d'écoute et d'accompagnement vise à identifier les problématiques sous-jacentes et éventuellement à préconiser une orientation adaptée vers des professionnels de santé spécialisés dans l'addiction :

« Le but pour nous c'est plus de se détacher de cette question. Si le jeune est enfermé ou s'il ne sort plus, c'est peut-être qu'il y a autre chose, donc on va chercher ce que c'est. Un jeune qui va être renfermé, ça peut être lié à des questions de harcèlement. Après on travaille dans le cadre de consultations individuelles médicales. La question du numérique forcément intervient mais la question de fond, pour l'entretien d'écoute avec le psychologue, ce n'est pas celle-ci. Après on peut orienter vers le CSAPA par exemple si on estime qu'il y a des addictions là-dessus. Mais ce n'est pas nous qui la traitons. », *Professionnel de terrain*

La Consultation jeunes consommateurs (CJC) du CSAPA Sud de Gap répond aux problématiques d'addictions chez les jeunes de 12 à 25 ans. « Toutes les problématiques d'addiction peuvent être abordées dans ces lieux : l'usage d'alcool, de cannabis, la pratique de jeux vidéo ou de l'utilisation d'Internet. »²⁴⁹. L'équipe du CSAPA Sud de Gap est composée d'un infirmier, d'un éducateur spécialisé et d'un psychologue. Au titre de cette prise en charge sur des conduites addictives en lien avec les pratiques vidéo-ludiques, le CSAPA Sud de Gap était présent à la journée des familles sur le thème « Familles [dé]connectées » le 13 novembre 2018.

c. Compétences professionnelles et formation : se former pour comprendre les usages des jeunes

« Je pense qu'il y a un manque de connaissance sur cette thématique. Ce sont des choses que les professionnels, les adultes au sens large, ne maîtrisent pas. Et quand on ne maîtrise pas, ça fait peur. », *Professionnel de terrain*

Les échanges avec les professionnels de terrain rencontrés au cours de l'enquête ont permis de mettre en évidence un besoin de formation dans le champ du numérique, principalement dans le souci d'une meilleure compréhension des usages des jeunes. On retrouve chez les professionnels rencontrés une réflexion commune sur la place et le rôle des professionnels de la jeunesse, en particulier des animateurs, vis-à-vis de leurs publics. Cette réflexion porte en particulier sur la nécessité de faire évoluer les pratiques des professionnels de la jeunesse en

²⁴⁸ Professionnel de terrain.

²⁴⁹ Droguesinfoservices.fr, « Les Consultations jeunes consommateurs (CJC), une aide aux jeunes et à leur entourage », en ligne : <http://www.drogues-info-service.fr/Tout-savoir-sur-les-drogues/Se-faire-aider/Les-Consultations-jeunes-consommateurs-CJC-une-aide-aux-jeunes-et-a-leur-entourage#.XJ17d2PZDAU>

lien avec les changements introduits par le numérique. L'implication de l'ADELHA dans le projet « Promeneurs du Net » s'inscrit dans cette dynamique.

« Pourquoi on a été force de proposition sur la question de la coordination des Promeneurs du Net ? Pour nous qui nous posons la question de l'évolution du métier d'animateur, la question du changement de référentiel métier par l'utilisation des outils numériques pour mieux approcher les jeunes, il s'agissait d'un vrai changement de paradigme sur lequel il était important de se positionner. », *Professionnel de terrain*

Faisant le constat d'une « perte de terrain » des acteurs de la jeunesse, certains professionnels se positionnent en faveur d'une évolution métier qui leur permettait de « reconquérir » leur public en employant leurs outils : les réseaux sociaux²⁵⁰. Ce positionnement s'appuie sur un constat critique à l'égard de la profession :

« On fait partie des professionnels qui accompagnons la jeunesse et qui estimons que notre bilan global, à tous les acteurs de la jeunesse du pays, est globalement peu satisfaisant sur ces trente dernières années. Nous sommes en difficulté nous, professionnels de la jeunesse, à rentrer en contact avec les jeunes. Je le dis de manière un peu abrupte mais on a quand même une savante habitude en France d'être des professionnels de la jeunesse sans avoir des jeunes à côté de nous... », *Professionnel de terrain*

Faire évoluer les pratiques professionnelles vers une utilisation accrue des outils numériques vient répondre à ce besoin de reprendre contact avec les jeunes, considérant qu'« un jeune aujourd'hui, on ne l'accompagne plus de la même façon qu'il y a dix ans. »²⁵¹.

« On peut disserter 107 ans sur les effets désocialisant des outils numériques et des réseaux sociaux, en même temps, qu'on le veuille ou non, ce sont les outils qui sont utilisés. Et nombre de jeunes qui méritent qu'on leur porte une attention en tant que professionnels de l'éducation, on n'a pas de contact avec eux parce que pour les trouver il faut être sur ces réseaux-là. », *Professionnel de terrain*

A travers cette reprise de contact avec la jeunesse, les professionnels entendent donc retrouver une forme de « légitimité » auprès de leurs publics. Toutefois, des formes de résistances sont observées sur le terrain. « Provoquer des changements ça oppose évidemment des résistances. On a déjà eu des retours de résistance de directeurs de centres sociaux, avec des résistances que l'on entend »²⁵². Ces obstacles concernent notamment la protection des animateurs, le coût d'un suivi des jeunes via les outils numériques et l'investissement professionnels que cela suppose. Interrogés à ce sujet, les animateurs rencontrés témoignent des réserves qui sont les leurs :

« Imaginons que vous ayez les moyens matériels de conduire des actions de ce type-là, est-ce que ça vous intéresserait, vous, de pouvoir prolonger l'accompagnement sur les réseaux auprès des jeunes ?

- Pfff, je sais pas...

- Est-ce que ça m'intéresserait ? Ouais, pourquoi pas, mais vu que je n'ai pas les connaissances, je ne sais pas comment je le retranscrirai en projet.

- Avoir une casquette supplémentaire, c'est une charge de travail en plus parce que le temps qu'on a en tant qu'animateur, il est déjà bien comblé, c'est très rare les moments où on a des périodes de creux. Après, que l'on soit visualisé comme Promeneur du Net, pourquoi pas, mais de là à accompagner la famille dans ce sens-là, je sais pas si réellement, question de temps, on le pourrait. », *Professionnels de terrain*

Ces remarques convergent avec les constats établis dans le rapport d'évaluation qualitative du dispositif « Promeneurs du Net ». Des professionnels ayant fait le choix de s'inscrire dans le dispositif et menant ainsi une action éducative en ligne ont fait remonter les difficultés à convaincre leurs directions ou collègues de la nécessité d'une présence sur les réseaux sociaux. Les freins identifiés relèvent notamment de la difficulté à conjuguer cette nouvelle activité avec leurs autres missions. Les préjugés négatifs associés aux réseaux sociaux peuvent également nourrir des formes de résistances. « Il peut dans certains cas exister des formes de résistances de la part des acteurs Jeunesse, tant le numérique est parfois perçu comme un outil dangereux. Aussi, les actions liées au numérique restent encore le plus souvent pensées comme des actions de sensibilisation visant à prévenir les risques associés à Internet et aux réseaux sociaux plutôt que de véritables supports d'accompagnement pour aider les jeunes à faire face à leurs problèmes et à s'épanouir. »²⁵³. Ces préjugés prennent racine dans une méconnaissance des usages des jeunes. « Finalement on n'y connaît pas grand-chose à tout ça, puisque c'est

²⁵⁰ Professionnel de terrain.

²⁵¹ *Id.*

²⁵² *Id.*

²⁵³ CATHELINÉAU F., AUDRAN M., REGUER-PETIT M., JAN A., *Ibid.*, 2019, p. 20-21.

quelque chose de nouveau. »²⁵⁴. Les professionnels qui ne disposent pas d'une expertise dans le numérique reconnaissent que l'ignorance nourrit leur méfiance. « Quand on connaît pas la chose on va plutôt avoir tendance à dire que c'est négatif, que ce n'est pas très bien... [...] Par peur ou méconnaissance, on va avoir tendance à dire que c'est quelque chose de dangereux. »²⁵⁵. Ce sentiment est renforcé par l'apparente aisance des jeunes sur ce sujet qui renverse l'équilibre traditionnel entre des adultes en position de sachants et des jeunes en position d'apprenants : « Pour la première fois on est confronté au fait que ce sont les jeunes qui en savent plus. D'habitude, les adultes enseignent un savoir, là ce sont les jeunes qui nous apportent des informations sur comment ça se passe le numérique. »²⁵⁶. Plusieurs professionnels de la jeunesse rencontrés ont fait état d'un décalage avec leur public du fait d'un manque d'intérêt et de connaissance de leur part pour les réseaux sociaux et plus largement les phénomènes numériques qui contribuent à former une nouvelle culture jeune : « Moi je suis larguée là-dedans ! »²⁵⁷. Cette méconnaissance est vécue comme une limite professionnelle.

- « - Après on est limités aussi, parce que je ne sais pas ce que c'est Snapchat et quel est le but, quel est l'intérêt... Ça reste flou.
- Moi personnellement, vu que dans ma vie privée j'y connais rien, et que professionnellement je ne suis pas formée, clairement je tends l'oreille et puis je fais un peu la bête : 'Tu parles de quoi ?'. Je ne peux clairement pas donner mon avis, je ne sais pas de quoi ils parlent.
- On est en décalage en fait.
- On parle de tout avec les jeunes, mais des fois ils arrivent sur un sujet qu'on ne maîtrise pas, donc c'est dur de rentrer dans ce sujet de conversation parce qu'on ne le maîtrise pas tout simplement.
- On n'a pas de quoi l'alimenter.
- Et je pense qu'ils sont dix fois plus forts que nous sur ce sujet. Parce qu'il nous manque cette petite formation...
- Et puis l'intérêt qu'on y porte... Moi je sais que perso j'y porte pas un grand intérêt. Ce n'est pas mon intérêt je ne vais pas aller creuser, je ne vais pas aller chercher les infos...
- Peut-être que tu ne portes pas d'intérêt par méconnaissance aussi.
- Aussi, parce qu'il y a des choses que je ne connais pas. Effectivement il y a un décalage avec eux, parce qu'ils pratiquent des choses dont on n'a pas idée. », *Professionnels de terrain*

Nombreux sont les professionnels qui se décrivent insuffisamment formés dans le domaine du numérique, en particulier sur les usages des jeunes.

- « Sur ces sujets, vous avez le sentiment d'être accompagnés, d'être formés pour parler aux familles, parler aux jeunes ?
- Pas du tout.
- Bah non.
- Non.
- Non non, mais même moi je savais pas que les Promeneurs du Net ça existait... », *Professionnels de terrain*

Ils font remonter un important besoin de formation pour être en mesure de « mieux appréhender, mieux comprendre »²⁵⁸ leurs publics, et ainsi mieux intervenir en cas de situation complexe.

- « Si on ne comprend pas, on ne peut pas intervenir. Je vais prendre une image, c'est comme si je vous disais : 'Ce conte il est super bien', t'es intéressé sauf que tu ne sais pas lire. Certes les images aussi sont belles, mais clairement je ne sais pas de quoi ça parle. Donc ce serait pour comprendre, connaître les outils pour mieux les accompagner, savoir aiguiller un parent. Dans l'idéal moi ce que j'aimerais, c'est que si le parent est confronté à un problème au niveau du numérique, que je puisse lui dire à qui s'adresser. Limite que je ne serve plus à rien une fois qu'il a les infos, il a confiance il sait qu'il peut aller là. », *Professionnel de terrain*

La conduite de formations auprès des professionnels en contact avec les jeunes (enseignants, animateurs, travailleurs sociaux, médiateurs) permettrait, selon les professionnels rencontrés, d'améliorer le repérage précoce des conduites à risques liées aux écrans, pour ensuite mettre en place des prises en charge adaptées.

²⁵⁴ Professionnel de terrain.

²⁵⁵ *Id.*

²⁵⁶ *Id.*

²⁵⁷ *Id.*

²⁵⁸ *Id.*

PARTIE 4 – NUMERIQUE ET ACCES A L'AUTONOMIE DES JEUNES ADULTES

Questionner la place du numérique dans les processus d'accès à l'autonomie des jeunes adultes amène à analyser les modalités d'accès aux droits des jeunes dans un contexte d'action publique de plus en plus « dématérialisée ». Si cette partie s'intéresse dans un premier temps aux transformations de l'action publique sur le territoire, elle porte également sur la façon dont les publics jeunes sont impactés par ces processus, en considérant notamment les difficultés administratives qu'ils rencontrent. Enfin, cette section analyse la place du numérique dans les démarches d'insertion des jeunes adultes et les nouvelles opportunités professionnelles qui se créent.

1. Numérique et transformation de l'action publique

a. Une tendance inéluctable

Le recours aux services publics par des voies dématérialisées est unanimement perçu, par les professionnels comme par les jeunes rencontrés, comme un phénomène inéluctable²⁵⁹, que cette perspective soit perçue de façon positive ou négative.

« C'est inéluctable, on va forcément vers une utilisation accrue de ces petites choses même si ça nous bouffe un peu. Mais on va aller vers ça. Petit à petit ça va rentrer dans les mœurs et il faudra qu'on s'adapte à l'utilisation et à l'évolution de tous ces outils. Mais je vois mal comment on peut passer à côté. », *Professionnel de terrain*

« Aujourd'hui, en interne, on est encore en train de débattre sur « Est-ce qu'il faut aller sur de l'investissement sur le numérique ? ». Alors que la vraie question est « Comment on accompagne ? », puisque de toute façon ce n'est plus une question, c'est une obligation, c'est un mouvement de société, on va y aller. Donc la question c'est « Comment on accompagne ? » plutôt que « Est-ce qu'on y va ? ». Évidemment qu'on y va. », *Acteur institutionnel*

Du côté des administrations, un programme de transformation majeur a été introduit en octobre 2017. Ce programme d'action, baptisé « Action Publique 2022 », « repose sur six principes clés, dont celui de la priorité donnée à la transformation numérique des administrations, avec pour objectif la dématérialisation de l'intégralité des services publics à l'horizon 2022. »²⁶⁰.

« -De toute manière on le voit, sur les services publics, on est complètement dans la dématérialisation, bien plus avancée peut-être même, bien plus poussée que des fois dans le privé.
- C'est une stratégie de l'État qui vise à renforcer la dématérialisation, puisque fin 2022 il faut que tous les services publics soient dématérialisés. Donc on travaille dans cet objectif. », *Professionnels de terrain*

Toutefois, un certain nombre de réticences s'observent sur le territoire au sein même des administrations concernées. Certains peinent à entrevoir la plus-value d'un accès dématérialisé aux services par rapport à une relation de service avec un professionnel, favorisant le contact humain : « Il y a une partie très simpliste qui est de dire qu'une personne sera toujours mieux qu'une machine. C'est très bateau mais c'est la réalité. »²⁶¹. D'autres questionnent la pertinence des directives nationales considérant les configurations de certains territoires (en particulier ruraux), en termes de couverture réseau, d'accessibilité aux professionnels ou de caractéristiques de population : « Par rapport à certains territoires, ce qui est le cas ici, certains disent 'Attention : problématique d'équipements, problématique de transports pour se rendre à un accompagnement, problématique de réseaux, problématique de maillage territorial. Même si vous êtes plein de bonnes volontés, comment concrètement vous assurez cet accompagnement que vous mettez en avant ? Il y a certaines zones blanches qui subsistent, c'est un problème.' »²⁶².

²⁵⁹ Ce terme est également employé par le Défenseur des droits dans son récent rapport sur la dématérialisation et les inégalités d'accès aux services publics : « [Le présent rapport] entend également contribuer, au travers de nombreuses recommandations, à faire en sorte que ce processus inéluctable, et fondamentalement positif pour la qualité du service public, respecte les objectifs de services publics sans laisser personne de côté. ». Le Défenseur des droits, « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », *Rapport*, janvier 2019, p. 5.

²⁶⁰ *Ibid.*, p. 3.

²⁶¹ Acteur institutionnel.

²⁶² *Id.*

Incitées à dématérialiser, les administrations sont également encouragées à remplir un rôle auprès des publics : celui de les faire adhérer à ces transformations : « Il y a une grosse opération de communication pour intégrer le numérique au quotidien, je pense que ça va vraiment être un des défis dans les années à venir que les usagers comprennent les enjeux, les bienfaits que va apporter le numérique, afin qu'ils adhèrent à ces dispositifs. »²⁶³. De nombreux professionnels du territoire reconnaissent que la numérisation des services publics ne peut être menée sans un accompagnement des publics bénéficiaires.

« Cette politique, ambitieuse et exigeante, de l'inclusion numérique, qui est juste pour moi un enjeu de société, ça concerne tous les services publics. Mais il faut insister sur le fait que : une politique de ce type, oui, mais avec le nécessaire accompagnement qui va avec. Sans l'accompagnement, clairement, les services ne seraient pas utilisés, on n'arriverait pas à grand-chose. En tout cas, encore une fois on vous parle de notre territoire. Ici l'accompagnement ça va être quelque chose, ce n'est pas fini, il va falloir mettre des moyens. », *Acteur institutionnel*

Si ces transformations nécessitent d'importantes restructurations au niveau des administrations, elles impactent également les usagers qui doivent s'y adapter au risque d'être exposés à des situations de non-recours. Parmi les jeunes adultes rencontrés, la nécessaire adaptation aux transformations numériques ne fait pas de doute. Mais certains d'entre eux identifient déjà les difficultés que ces phénomènes peuvent occasionner, notamment en termes de fracture numérique :

« - Tout est informatisé.

- Il y a plein de métiers qui sont remplacés par des machines, il y a plein de choses qui commencent à changer, et c'est à nous de nous adapter quoi.

C'est quelque chose que vous faites assez naturellement ?

- Ça dépend des choses, mais des fois ce n'est pas si facile que ça.

- Surtout qu'on va dire que l'adaptation c'est cher aussi. C'est-à-dire qu'avoir tout ce qui est dernier cri... ça a un certain coût malheureusement. Des fois ça coûte beaucoup trop d'argent pour qu'on puisse suivre les dernières technologies... c'est le problème. », *Jeunes adultes*

b. Des services globalement intuitifs mais de réelles limites

« Les sites sont assez complexes. Il y a des choses qui bloquent, il y a des choses qui coïncident. Le site de la Caf... c'est absolument complexe à gérer et à percevoir pour un jeune. Pour les impôts on a bien vu que ce n'était aussi pas simple. S'inscrire sur des sites type ameli.fr, des choses comme ça, ce n'est pas non plus d'une évidence limpide. Tous les processus de formation sont aussi complexes. Ce n'est pas encore limpide. », *Professionnel de terrain*

La dématérialisation des services se justifie par les nombreux intérêts qu'elle présente, en particulier en termes de rapidité de traitement et de sécurité des procédures. « La dématérialisation des procédures administratives permet de simplifier, pour une majorité d'utilisateur, l'accès aux informations ou aux documents administratifs. Elle permet également, dans certaines hypothèses, de lutter contre le non-recours, et d'améliorer l'accès réel de certains usagers à leurs droits, tout en respectant mieux leur dignité. »²⁶⁴. Au sein des administrations concernées, comme chez les professionnels qui accompagnent les publics, certains de ces intérêts ne sont plus à démontrer :

« En réalité il y a plein d'intérêts. C'est traité plus vite, une fois qu'on est habitué à l'outil c'est plus simple pour l'utilisateur, une fois la barrière passée, c'est plus sécurisant pour les processus. C'est-à-dire que derrière il y a moins d'erreurs, on leur réclame moins d'argent après parce qu'ils se sont trompés en remplissant une demande. Il y a plein d'intérêts pour nous, c'est sûr, mais pour eux encore plus. L'envie aujourd'hui, c'est sûr que c'est 'Non je ne veux pas une machine, je veux quelqu'un', mais en réalité une fois fait la promotion de tout ça, pour la majeure partie des situations, oui je pense qu'il n'y a pas de soucis. », *Acteur institutionnel*

« - Il ne faut pas dénier la rapidité. Aujourd'hui, le numérique permet que les choses soient faites hyper rapidement, que ce soit avec des partenaires en local ou ailleurs. Rien qu'hier j'ai traité avec le Pôle emploi du 74, ça s'est réglé en une soirée. Parce que le numérique permet que le jeune aille faire son changement d'adresse sur le site de Pôle emploi sans prendre rendez-vous avec une conseillère... c'est vrai que ça simplifie et ça accélère les temps de traitement.

- Sachant que pour l'instant il y a plus de chances d'avoir une réponse de partenaires à partenaires. Après quand c'est l'utilisateur je pense que ça doit être rapide aussi mais c'est vrai qu'entre partenaires c'est facilité, ça c'est sûr. Et ça fait gagner du temps. », *Professionnels de terrain*

²⁶³ Professionnel de terrain.

²⁶⁴ *Id.*

L'un des avantages majeurs de la dématérialisation des procédures administratives, selon les professionnels des administrations concernées, réside dans la meilleure gestion du temps qu'elle permet, notamment vis-à-vis des situations dites complexes. En libérant du temps sur les procédures simples, les professionnels disposent de plus de temps à consacrer aux situations complexes qui nécessitent une expertise. Un professionnel rappelle ainsi que « la politique numérique a aussi été mise en place par rapport aux situations complexes. »²⁶⁵.

« Avant c'était de l'accueil en flux, vous veniez, vous faisiez la queue et vous attendiez votre réponse, que votre situation soit complexe, demande de la confidentialité, ou ne le soit pas. Pour n'importe quel motif tout le monde était traité pareil et ça posait problème dans le sens où on passait beaucoup de temps avec des gens qui n'avaient rien à faire là. Par contre, ceux qui nécessitaient de vraies prises en charge, on n'avait pas de temps à leur consacrer. Donc à un moment donné on a dit 'Stop. Maintenant il y a deux volets : un volet accompagnement numérique pour les choses « simples » puis pour les choses plus complexes il y a des rendez-vous, et c'est le numérique qui va nous permettre de dégager du temps'. Chez nous, les trois quarts de nos accueils c'est en numérique. Le rendez-vous c'est un quart. Par contre ce quart là nous prend beaucoup de temps. Donc on a essayé d'être un peu plus intelligent dans la prise en charge des gens en disant 'On va passer plus de temps avec ceux qui en ont besoin et moins, sans les abandonner, avec ceux qui en ont moins besoin'. », Acteur institutionnel

La généralisation des procédures dématérialisées ne doit pas faire oublier que l'accueil en présentiel est toujours possible dans les administrations, en particulier dans les organismes de sécurité sociale : « On a l'impression que certains services publics ne fonctionnent plus que comme ça. Ce n'est pas du tout le cas. »²⁶⁶. A ce sujet, le Défenseur des droits insiste sur « la nécessité d'une alternative systématique aux démarches dématérialisées »²⁶⁷. « La réalisation des démarches administratives dématérialisées doit demeurer une possibilité ouverte à l'utilisateur et non devenir une obligation »²⁶⁸, en particulier pour les personnes dont les situations sont jugées trop complexes pour bénéficier d'un traitement dématérialisé, ou simplement pour les personnes en difficulté avec le numérique. Car si la dématérialisation « peut constituer un progrès pour l'accès aux droits quand elle s'accompagne de démarches de simplification et d'automatisation »²⁶⁹, elle présente également des risques d'exclusion comme nous le verrons dans la section suivante. La dématérialisation des procédures de demande de carte grise ou de permis de conduire illustre bien les difficultés qu'occasionne une « fermeture brutale des guichets »²⁷⁰ aux usagers, comme le montrent les échanges avec les jeunes adultes :

« - Mais même pour faire la carte grise : maintenant ça se fait par Internet. Ça ne se fait plus à la Préfecture.
- Ah ouais ? C'est vrai ?
- Ça ne se fait plus à la Préfecture. Mon père il a acheté une nouvelle voiture, et ça n'a pas marché sur Internet. Ça faisait deux mois qu'il roulait avec la voiture, il a cru que la carte grise avec la Préfecture ça avait fonctionné, mais non. Quand il est allé à la Préfecture ils ont dit 'Non, on a rien reçu'. Donc il a fallu qu'il aille dans un garage et qu'il paye cinquante euros. C'est le garage qui l'a fait. Il a dû payer cinquante euros pour que ça se fasse rapidement. En trois jours c'était bon. Il y en a beaucoup qui ont eu ce genre de problèmes pour la carte grise. », Jeunes adultes

Si les procédures dématérialisées présentent un certain nombre d'avantages, leur potentiel peut être impacté de façon négative par une conception ou un déploiement inadapté des sites Internet. Pour les jeunes rencontrés, les interfaces des sites Internet peuvent être source de difficultés dans l'accès aux services. Ils évoquent notamment l'interface du site Internet de Pôle emploi :

« - Le site de Pôle emploi, si tu n'y es jamais allé, tu ne connais pas.
- C'est une interface spécifique Pôle emploi.
- Donc il y a des choses qui sont assez compliquées. Par exemple scanner un document, il faut ouvrir je ne sais plus combien de pages avant de scanner le document, après il faut avoir une autorisation pour le scanner, après pour imprimer c'est à peu près pareil... voilà, ce n'est pas évident non plus. Sur un ordinateur normal on fait « copier coller », imprimer et c'est fini, et là faut passer par trois pages... ce n'est pas évident. C'est pour ça que les gens en général quand ils vont à Pôle emploi et qu'ils commencent à bidouiller sur les ordi, ils prennent du temps, ils ne restent pas cinq minutes sur les ordi. Ou alors s'ils sont déjà venus. Mais si c'est la première fois ils galèrent, comme tout le monde. », Jeunes adultes

²⁶⁵ Acteur institutionnel.

²⁶⁶ *Id.*

²⁶⁷ Le Défenseur des droits, *Ibid.*, 2019, p. 29.

²⁶⁸ *Id.*

²⁶⁹ *Ibid.*, p. 12.

²⁷⁰ *Ibid.*, p. 20.

« La conception de certains sites ne permet pas de trouver facilement les informations recherchées, de cocher une case particulière, de trouver les autres moyens de contacter un service public, etc. Ils ne permettent pas une navigation intuitive. »²⁷¹. Les professionnels rencontrés décrivent des sites Internet qui présentent des conceptions et des fonctionnements de qualité inégale. Les sites caf.fr et ameli.fr figurent parmi les bons exemples identifiés par les professionnels : « C'est vrai que tous les sites ne sont pas aussi fonctionnels que l'accès caf ou ameli. Ça c'est vraiment les bons exemples. C'est pratique. Mais ils ne sont pas tous comme ça. »²⁷². Parmi les difficultés identifiées, les professionnels évoquent les sites Internet non adaptatifs, à savoir des sites Internet conçus pour une navigation sur ordinateur et qui ne s'adaptent pas à un usage sur smartphone. Ce phénomène est préoccupant en particulier pour les jeunes qui sont équipés en smartphone mais plus rarement en ordinateur : « Souvent les jeunes sont équipés en smartphone. Pour autant, selon les services qui sont dématérialisés ils ne sont pas toujours très opérationnels sur les smartphones. Et s'il n'y a pas d'application, c'est vrai que ça va être plus compliqué pour eux parce qu'en effet, un jeune n'achète plus d'ordinateur. »²⁷³. Au-delà, les professionnels distinguent les démarches récurrentes pour lesquelles les usagers, en particulier les jeunes, ne rencontrent pas de difficultés majeures, et les démarches ponctuelles qui semblent régulièrement impactées par des dysfonctionnements.

« Là où c'est plus compliqué c'est sur des choses un peu plus ponctuelles. Typiquement, la formation. Aujourd'hui il y a plein de choses qui passent par le numérique pour lesquelles on n'a pas le choix, et [les jeunes] sont coincés parce qu'ils ne peuvent pas le faire eux-mêmes. Parce que c'est quelque chose qu'ils n'ont jamais fait, ce n'est pas récurrent, donc ils ne savent pas faire. Ils ont pas forcément accès à tout non plus... donc du coup ils sont obligés de passer par nous. Sur tout ce qui est un peu plus ponctuel, le numérique on en voit les limites. C'est-à-dire qu'on touche du doigt le « *Et maintenant ?* ». Si on n'a pas un contact à un moment donné avec le centre de formation, avec Pôle emploi ou avec la Région, on se rend bien compte que ça va dysfonctionner. Parce qu'on n'est pas sur des services qui sont déjà en place, qui fonctionnent déjà depuis des années. », *Professionnel de terrain*

Dans le domaine de la formation, les difficultés rencontrées tiennent notamment à l'inadaptation des masques de saisie qui ne permettent pas aux jeunes de développer leur projet professionnel. Ce point a été soulevé par le Défenseur des droits à l'égard d'autres procédures : « il existe d'autres cas où les procédures dématérialisées ne prennent pas en compte l'ensemble des possibilités ouvertes par le droit ou l'ensemble des situations des usagers. »²⁷⁴. Les demandes de formations en particulier nécessitent d'être saisies en intégralité de façon dématérialisée sur le site de Pôle emploi. Le contact avec le conseiller Pôle emploi est facultatif, pour autant, ce dernier valide ou non la formation et peut refuser au motif qu'il ne connaît pas suffisamment le demandeur : « Et là on atteint la limite de la dématérialisation parce que des fois des dossiers sont refusés parce que le conseiller Pôle emploi va dire '*Oui mais ça fait longtemps que je n'ai pas vu cette personne*' »²⁷⁵. Le recours à la dématérialisation dans ce contexte interroge les professionnels rencontrés dans la mesure où les procédures instaurent une distance entre l'utilisateur et l'institution, distance qui pourra être préjudiciable à l'utilisateur ultérieurement. « Le contact par mail avec le conseiller pôle emploi est difficile, parce que les adresses mail sont très filtrées à Pôle emploi... Ça ne permet pas de fluidifier la relation et de valider un projet professionnel pour ensuite accéder à une formation ou à un emploi. »²⁷⁶. Plus largement, les professionnels pointent du doigt l'inadaptation des procédures dématérialisées aux situations particulières. « A partir du moment où le dossier il n'est pas type, et qu'il y a un petit grain de sable qui fait qu'on ne peut pas le saisir ou que ça ne rentre pas ou qu'on ne sait pas comment le mettre, forcément ça va coïncider. »²⁷⁷. Les professionnels décrivent une situation paradoxale qui tend à produire une double injonction. Ils évoquent l'obligation de passer par des canaux dématérialisés, et l'obligation, en parallèle, « d'avoir des contacts soit téléphonique soit par mail avec nos différents partenaires pour démêler et faire avancer le dossier, sinon le dossier reste bloqué. »²⁷⁸.

²⁷¹ *Ibid.*, p. 26.

²⁷² Professionnel de terrain.

²⁷³ Acteur institutionnel.

²⁷⁴ Le Défenseur des droits, *Ibid.*, 2019, p. 23.

²⁷⁵ Professionnel de terrain.

²⁷⁶ *Id.*

²⁷⁷ *Id.*

²⁷⁸ *Id.*

c. Des professionnels suffisamment formés ?

Les échanges avec les professionnels au contact avec le public ont permis de constater les nombreux impacts du numérique dans leur pratique professionnelle et leur relation avec les publics. Ils décrivent un usage du numérique qui est quotidien : « Tout passe par le numérique, on y est confronté tous les jours, en tant que professionnel. C'est quelque chose qui est présent tout le temps. »²⁷⁹. Ces transformations impactent le travail partenarial entre les professionnels de terrain et les agents des institutions. L'obligation de recourir à l'e-mail plutôt qu'à l'échange téléphonique est vécue comme une « perte de temps » par certains professionnels de terrain. Les nouvelles modalités de contact avec les agents des institutions, notamment le Pôle emploi, la Caf, et la Sécurité sociale, sont perçues de façon négative par les professionnels rencontrés :

« On n'a plus de contact en direct. Aujourd'hui si on veut joindre un conseiller Pôle emploi... à moins d'avoir ses coordonnées perso... sinon c'est un mail. Alors je ne dis pas qu'ils ne sont pas réactifs. Mais il n'y a plus le jeune en face de nous, donc il faut le rappeler derrière, lui redire de faire ses démarches... et on n'a toujours pas de contact à donner au jeune. Donc il faut forcément qu'il repasse par nous pour avoir l'info. Ça rajoute un intermédiaire. », *Professionnel de terrain*

« - Les assistantes sociales en MDS [Maisons des solidarités] elles l'ont un petit peu subi le numérique, elles ont eu une impression au contraire de perte de temps, parce qu'avant elles avaient quelqu'un en direct au téléphone, quand il y avait la personne face à elles, alors que maintenant elles ont une question, elles font un mail.

- Elles n'ont pas la réponse en instantané.

- La réponse prend deux trois jours et après il faut qu'elles revoient la personne et il y a eu une difficulté à l'intégrer dans la pratique professionnelle.

Ça a rajouté des délais ?

- Voilà, pour certaines choses elles vont plus vite, mais pour d'autres... c'est souvent bancal, ce n'est pas toujours plus rapide. », *Professionnel de terrain*

Les changements introduits par le numérique concernent également la relation aux publics accompagnés : « L'accompagnement qui se faisait jusqu'à maintenant en face à face, aujourd'hui on a un ordinateur avec un outil numérique qui vient au milieu de tout ça. Et forcément, pour des conseillers qui font ça depuis trente ans, oui ça change complètement la pratique quotidienne. C'est évident. »²⁸⁰. Ces impacts peuvent prendre la forme de difficultés nouvelles ou d'une surcharge de travail. « Pour de nombreuses associations ou professionnels du secteur social auditionnés par le Défenseur des droits, la dématérialisation des services publics a d'importantes conséquences sur leur activité. Elle les oblige à faire ce que devrait faire le service public, c'est-à-dire accompagner les usagers et organiser leur accès aux services publics, et ce sans compensation financière leur permettant d'en avoir les moyens voire sans appui particulier des administrations et services concernés, c'est-à-dire sans accès privilégié ou plus rapide que l'usager lui-même au travers d'un logiciel dédié ou d'un contact identifié au sein de la structure qui dématérialise. »²⁸¹. De plus, ces transformations imposent aux professionnels de terrain d'acquiescer de nouvelles compétences, que ce soit en matière d'utilisation des outils numériques ou de maîtrise des procédures administratives en ligne. Pour autant, peu de professionnels ont été formés spécifiquement à ces usages.

« Vos conseillers eux-mêmes sur ces questions, ils ont été formés ?

Ils n'ont pas été spécifiquement formés. Nos conseillers ont différents niveaux d'appropriation du numérique. [...] On s'y est mis aussi, par la force des choses. Il fallait que nous aussi on s'approprie les sites, les réseaux sociaux professionnels... Pôle emploi vient régulièrement nous présenter ce qu'on peut faire sur pôle emploi store, enfin en tous les cas les outils principaux qui peuvent nous intéresser dans l'accompagnement des jeunes. Que ce soit pour trouver une formation, pour actualiser, pour s'inscrire. Enfin voilà, qu'on puisse accompagner les jeunes dans ces démarches-là. [...] Je pense qu'il faut qu'on s'approprie ça beaucoup plus, il faut qu'on forme mieux nos conseillers. [...] il faut tous qu'on monte en compétence là-dessus. », *Professionnel de terrain*

Des modules de formations continues existent en la matière. On pense notamment aux sessions ARA – Agents Relais d'Accueil – qui visent à donner une information générale aux personnes susceptibles de recevoir du public dans le département, ayant porté sur le numérique en 2018. Lors de ces sessions, les agents des différents organismes sociaux ont pu effectuer la promotion de leurs sites Internet et de leurs services en ligne. « Était

²⁷⁹ Professionnel de terrain.

²⁸⁰ *Id.*

²⁸¹ Le Défenseur des droits, *Ibid.*, 2019, p. 47.

présents Pôle emploi, la Caf, la CPAM, il y avait également la MSA... C'était intéressant parce que ça nous a permis de voir tous les services qui existaient et aussi d'échanger pour faciliter l'orientation des usagers. »²⁸². Une soixantaine de professionnels ont participé à ces sessions pour échanger sur leurs pratiques.

Toutefois, la plupart des professionnels du secteur social ou de l'insertion reconnaissent se former « sur le tas ». « Ça implique forcément un travail personnel avant pour maîtriser les outils, puisqu'il y a effectivement une numérisation et une dématérialisation sauf qu'il y a pas de formations qui vont avec. Donc tout ce qu'on avait l'habitude de faire en version papier ou en contact ou en rendez-vous, maintenant il faut qu'on le fasse en ligne donc déjà nous il faut appréhender tout ça pour pouvoir renseigner ensuite les gens. »²⁸³. Le développement de certaines compétences et la compréhension de certaines procédures ou interfaces se fait parfois au cours de l'accompagnement d'un usager : « On appréhende au cas par cas. A chaque fois que c'est une question différente et qu'on l'avait pas vu, on l'appréhende en même temps que la personne qu'on accompagne. »²⁸⁴. Cette situation n'est pas sans impacter les relations partenariales :

« La rapidité du changement peut parfois compliquer la relation entre partenaires. Parce qu'on s'était auto formé ou on avait été formé à quelque chose et puis tout d'un coup les sites ont changé. 'Alors attendez parce que du coup je ne sais plus où c'est... Attendez, je vais chercher avec vous'. Et l'usager en face est perdu parce qu'il avait cru comprendre et tout d'un coup il comprend plus, et nous on cherche avec lui. Et là on peste contre le partenaire qui n'y est absolument pour rien, mais forcément on peste ! Parce qu'on se dit 'Ohlala, ils ont encore changé leur truc, ça y est, c'est où ?'. Alors généralement ça change en mieux. Mais pas toujours. Alors oui, ça va très vite, en trois clics ils ont tout changé ! Mais au détriment d'une compréhension qui est parfois difficile. », *Professionnel de terrain*

Au sein des institutions qui dématérialisent, des programmes de formation existent pour permettre aux agents de répondre aux demandes des usagers.

« Nous, agents de la Caf, on a des formations. On a des formations, qui sont récurrentes. On est là pour accompagner les gens donc on se doit de connaître le produit et pouvoir l'expliquer à n'importe quelle personne. Et puis nous c'est notre quotidien. L'accueil maintenant est basé essentiellement là-dessus. », *Professionnel de terrain*

« Il reste du chemin à faire sur le changement de métier. L'accompagnement numérique c'est un vrai job nouveau et très différent de ce qu'on faisait avant. Ça implique du changement. Les évolutions technologiques sont tellement rapides, les versions des sites Internet changent tellement rapidement que ça implique une formation en continue des agents d'accueil, des conseillers de service à l'usager pour qu'ils acquièrent ces nouvelles technologies, se les approprient et qu'ils soient en capacité de les expliquer aux usagers lorsqu'ils viennent sur nos sites. Il y a vraiment un travail de formation en continue sur ces applicatifs. », *Acteur institutionnel*

La dématérialisation des procédures administratives constitue, pour ces professionnels, un élément incontournable de leur pratique professionnelle et justifie à ce titre qu'ils soient formés en conséquence. Le Défenseur des droits reconnaît qu'en la matière « les organismes sociaux, qui dématérialisent leurs démarches massivement, sont conscients que cette évolution peut augmenter le non-recours et tentent de mettre en place une réelle stratégie d'accompagnement »²⁸⁵. Au sein de la Caisse d'allocations familiales de Gap, cela passe par la création de postes dédiés à l'accompagnement numérique des usagers les moins autonomes et par la création d'espace d'accueil numérique. Cette implication des organismes de sécurité sociale passe également par la formation auprès de certains partenaires. A titre d'exemple, la Caf et la CPAM des Hautes-Alpes forment leurs partenaires des Maisons de services aux publics :

« On forme nos partenaires des MSAP à toutes les démarches en ligne des sites caf.fr et ameli.fr. On investit énormément sur la formation de façon à ce que toutes ces personnes qui contribuent à l'usage des téléservices puissent accompagner les usagers sur les démarches en ligne. », *Acteur institutionnel*

« Lorsqu'on a un nouveau partenaire, on passe par des formations initiales de trois jours, et après on dispense des formations continues en fonction de l'actualisation de nos sites. C'est important parce que sinon on va rapidement vers des incompréhensions et le partenariat on le perd. Clairement si on s'engage pas sur du long terme on perd ce partenariat qu'on a noué au départ. », *Acteur institutionnel*

²⁸² Professionnel de terrain.

²⁸³ *Id.*

²⁸⁴ *Id.*

²⁸⁵ *Ibid.*, p. 41.

2. Résorber la fracture numérique

« Au début, notre mission était de lutter contre la fracture numérique. Aujourd'hui on n'est plus sur la fracture des équipements mais plutôt sur la fracture des usages. », *Professionnel de terrain*

En janvier 2019, le Défenseur des droits Jacques Toubon a alerté les pouvoirs publics sur les « risques et dérives de la transformation numérique des services publics » dans son rapport annuel intitulé *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*²⁸⁶. Il s'inquiète notamment que « les effets de la dématérialisation des procédures administratives se traduisent pour beaucoup d'usagers par un véritable recul de l'accès à leurs droits »²⁸⁷. Ces inquiétudes renvoient aux inégalités qui demeurent entre les territoires et les populations en matière d'accès au numérique, mais également d'usage du numérique. Qu'en est-il sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance ?

a. Des problématiques de coût et d'équipement

« Entre 'Je n'ai pas l'outil', ou 'Je n'arrive pas à renouveler mon outil', ou 'Ça bloque'... et puis une fois que j'ai l'outil, 'Je ne comprends pas ce qui se passe dedans'... Cette question-là n'est pas encore réglée. », *Professionnel de terrain*

Il apparaît que sur le territoire des difficultés demeurent en matière d'accès aux équipements, en particulier pour les publics précaires. Ainsi, comme le rappelle un professionnel en contact avec des jeunes en insertion : « C'est surtout aujourd'hui une question de moyens pour les jeunes : un abonnement, quel que soit l'abonnement, c'est quelque fois un tout petit peu coûteux. »²⁸⁸. Les espaces offrant un accès au numérique (maisons des habitants, MSAP, ERIC ou SubLab, espaces numériques des administrations, etc.) remplissent un rôle majeur vis-à-vis des populations non équipées :

« - Nous, clairement, sur la maison des habitants, les personnes entre 40 et 75 ans qui viennent, c'est lié à des problèmes d'achat du matériel, de l'abonnement, ils n'ont pas de téléphone à la maison, ils n'ont pas de box, etc. On ferme une semaine par an au moment des fêtes de Noël, c'est un drame. Les gens nous disent : 'Pendant une semaine, c'est compliqué'. Il y en a qui viennent tous les deux jours. Ils viennent jeter un œil sur leurs comptes...
- On le voit quand on doit fermer un après-midi, on sait que le lendemain ça va être costaud. Et le lundi il y a toujours beaucoup de monde parce que le weekend on est fermé. », *Professionnels de terrain*

Si la totalité des jeunes rencontrés disposent au moins d'un équipement numérique, celui-ci n'est pas toujours adapté aux démarches administratives qu'ils sont amenés à réaliser dans le cadre de leur processus d'insertion. Les jeunes décrivent des équipements désuets, dysfonctionnants, parfois cassés. Leurs difficultés financières ne leur permettent pas de renouveler leur matériel informatique : « C'est pour ça que j'ai plus d'ordi moi. Si j'avais des sous j'aurais fait réparer depuis longtemps. »²⁸⁹. Pour pallier aux difficultés qu'occasionne un équipement inadapté, les jeunes sont amenés à s'orienter vers les institutions ou, plus souvent, à solliciter l'aide de leur entourage.

« Vous avez des ordinateurs chez vous ?

- J'en ai plus, le mien il m'a lâché il y a pas très longtemps.

Comment tu fais quand tu veux faire un CV, modifier ton CV, faire des recherches ?

- Les recherches je fais sur mon téléphone, sinon je viens ici [*Mission locale*]. Ou chez mes parents. Je vais plus volontairement chez mes parents qu'ici, c'est vrai. », *Jeunes adultes*

« Les jeunes ne sont pas tous équipés, ils n'ont pas tous un ordinateur relié à Internet. Nous on a des ordinateurs à disposition des jeunes dans chaque antenne. », *Professionnel de terrain*

Par ailleurs, la situation de précarité économique dans laquelle se trouvent les jeunes rencontrés ne leur permet pas toujours de souscrire à un abonnement incluant un forfait Internet.

« - Moi j'ai pas de forfait Internet, je prends juste la Wifi de chez moi.

- Ouais parce que sinon tu payes trop en fait.

²⁸⁶ Le Défenseur des droits, *Ibid.*, 2019.

²⁸⁷ *Ibid.*, p. 10.

²⁸⁸ Professionnel de terrain.

²⁸⁹ Jeune adulte.

- C'est trop cher. », *Jeunes adultes*

Au-delà de la question de l'accès au matériel informatique, l'accès à une connexion Internet de qualité n'est pas égal d'une commune à l'autre. « Rappelons que pour réaliser une démarche administrative en ligne, le débit nécessaire est estimé entre 3 et 8 mégabits/s. On peut donc disposer d'un accès ADSL et ne pas être en mesure d'avoir une connexion Internet suffisante pour réaliser une démarche en ligne. »²⁹⁰. Comparativement au reste du département, la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance « n'est pas la moins bien dotée »²⁹¹ en matière de connexion Internet, mais des disparités importantes demeurent entre les communes. Ainsi aucun logement ou entreprise de la commune de Sigoyer ne disposait d'un débit suffisant pour réaliser des démarches administratives en ligne en 2015 (0 % des locaux disposent d'une connexion au moins équivalente à 3Mb/s)²⁹². Cette situation concerne 5 % des logements et entreprises de la commune de Gap. Quant à la connexion mobile, elle s'avère elle aussi inégale sur le territoire de l'agglomération : « Après effectivement, par contre sur notre territoire, il y a des lieux où c'est compliqué par le smartphone d'avoir accès à Internet, parce que la 4G elle ne passe pas partout. »²⁹³.

b. Des difficultés d'usages

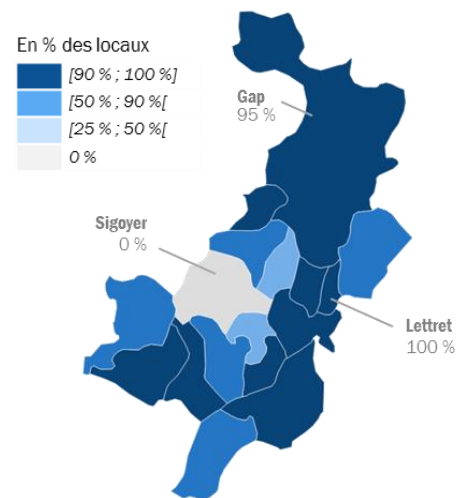
« La barrière numérique elle existe et c'est un vrai frein pour les citoyens. », *Acteur institutionnel*

Au-delà de la problématique liée à l'équipement et à la connexion Internet, les travaux les plus récents insistent sur la nécessité d'envisager davantage cette fracture en termes d'usages du numérique. L'enquête « Accès aux droits » réalisée par le Défenseur des droits en 2017 a montré qu'un usager sur cinq en France est en difficulté dans sa relation avec les services publics. Sur le territoire, les professionnels rencontrés soulignent les nombreuses difficultés que rencontrent les publics dans leur relation dématérialisée avec les administrations. Les difficultés rencontrées peuvent s'expliquer par une mauvaise maîtrise des démarches administratives ou bien de l'outil informatique. Nous verrons dans la section suivante que concernant les jeunes, la problématique relève davantage d'une absence de maîtrise du langage et des procédures administratives. Les difficultés des publics vis-à-vis des démarches dématérialisées sont constatées autant par les acteurs sociaux qui les accompagnent que par les professionnels travaillant dans les administrations qui dématérialisent. A travers son point d'accès numérique, la Caf des Hautes-Alpes fait le constat du peu d'autonomie de ses allocataires : « Ce qui est sûr c'est qu'on n'y est pas en termes d'autonomie, ils ont du mal. On voit peu d'utilisateurs s'installer face à un poste, ils attendent systématiquement d'être accompagnés, d'être amenés devant le poste pour effectuer leurs démarches. On a un usager sur deux qui vient sans son code pour accéder aux démarches en ligne. Vous voyez, on voit peu d'autonomie sur la démarche de l'usager. »²⁹⁴. Les professionnels expliquent en partie les difficultés rencontrées par le caractère rural du territoire, avec des publics plus éloignés des lieux d'accès et d'accompagnement.

Les difficultés les plus importantes sont constatées chez les publics les plus précaires, à l'image de ce qu'a montré l'étude sur l'accès aux droits réalisée en 2017 par le Défenseur des droits. Cela s'explique par le fait que ce public est davantage concerné par le versement des différentes prestations sociales, « du point de vue des conditions d'éligibilité comme des besoins particuliers qui peuvent marquer certains moments de l'existence », et de ce fait

Carte 8. Locaux éligibles à un débit supérieur à 3Mb/s

En 2015, toutes technologies (DSL, câble, fibre FttH)
Observatoire France très haut débit, juin 2015



²⁹⁰ Le Défenseur des droits, *Ibid.*, 2019, p. 14.

²⁹¹ Professionnel de terrain.

²⁹² Il convient de rappeler que la carte ci-dessus présente des statistiques de débit correspondant à une valeur théorique : elles correspondent au débit maximal que la ligne peut effectivement atteindre.

²⁹³ Professionnel de terrain.

²⁹⁴ Acteur institutionnel.

est davantage susceptible d'engager des démarches avec les administrations et, « par extension », est plus exposé à « des difficultés et des blocages potentiels »²⁹⁵. Ainsi, les allocataires Caf sont qualifiés, par les administrations concernées, comme « moins autonomes » vis-à-vis des démarches dématérialisées que les assurés de la CPAM, en raison de leur moindre maîtrise des usages numériques, « des rouages administratifs, de la complexité des normes, ou encore de la langue administrative »²⁹⁶. Par ailleurs, les possibilités offertes en dématérialisé sur le site caf.fr sont plus étendues que celles d'ameli.fr, et nécessitent davantage de compétences :

« En Caf les outils dont on se sert permettent d'aller assez loin, et donc aller assez loin veut dire un peu plus compliqué, et donc un peu plus d'accompagnement, sur des publics qui en plus sont plus précaires que dans une CPAM ou dans une URSSAF. C'est un vrai sujet, il y a un gros besoin d'accompagnement. C'est un peu compliqué parce qu'on a encore beaucoup de personnes qui aimaient l'accueil en flux, l'ancienne version où on entrait dans une caisse, on faisait la queue, on avait un guichet, il y avait une personne physique et pas un poste. On a du mal à sortir de ça. », *Acteur institutionnel*

Sur les 140 000 habitants que comptent les Hautes-Alpes, l'Assurance maladie compte 122 000 assurés tandis que la Caf représente seulement 22 000 allocataires. « Mais ces 22 000 allocataires en Caf correspondent aux trois quarts de notre accompagnement numérique. »²⁹⁷. Les difficultés dans les relations avec les administrations se répercutent parfois sur les conseillers en contact avec les publics dans les points d'accueil, comme le décrivent les jeunes adultes rencontrés :

« - Conseiller Pôle emploi ça doit être tranquille comparé à la Caf je pense.
 - La Caf, c'est plus galère, ça gueule tout le temps. Il y a toujours [un problème] avec la Caf donc les gens ils viennent râler.
 - A Pôle emploi aussi ! Peut-être moins qu'à la Caf...
 - Moins parce que c'est justement les trucs sociaux et tout ça... tandis que Pôle emploi la personne au pire elle va râler en disant « Trouve moi un emploi ! ».
 - Non pour le rendez-vous surtout. Ils s'énervent les gens. « Ouais j'ai loupé un rendez-vous, vous m'avez radié... Comment je fais maintenant... »
 - Ouais mais ils envoient par mail. Parce que t'es obligé de faire une demande par mail.
 - Ouais, mais après les gens ils viennent au Pôle emploi ! Ils viennent dire « Oh comment ça vous m'avez radié ? » T'as des gens ils comprennent pas comment ça fonctionne Pôle emploi, ils se disent 'Mais pourquoi ils me radient alors que j'ai juste loupé un rendez-vous ?' », *Jeunes adultes*

Certains professionnels décrivent également des publics en grande précarité, en situation d'illettrisme, pour lesquels les difficultés sont accrues.

« En Maisons des solidarités, la plupart des gens qui viennent, ce n'est pas qu'ils n'ont pas d'ordinateurs c'est qu'ils ne savent pas lire, ils ne savent pas écrire, ils n'ont pas de papiers... ils partent vraiment de zéro. Et les démarches en ligne qu'ils doivent faire, la plupart du temps on doit les faire avec eux, voire à leur place, parce que c'est vraiment pour l'accès au droit. Et c'est là le problème. », *Professionnel de terrain*

Ces situations en particulier entraînent, pour les professionnels rencontrés, de multiples difficultés liées à la protection et à la conservation des données personnelles des publics, sans que des réponses ne soient apportées par les administrations.

« - Des fois on est obligé de prendre les codes des gens pour pouvoir les accompagner et ça on n'a absolument pas le droit, on le sait très bien. Mais on n'a pas le choix, vraiment quand quelqu'un est sdf et qu'il faut lui créer son espace, bah le code c'est nous qui le gardons ou sinon il va le perdre... et ça c'est vraiment une grande difficulté, même si ça s'améliore petit à petit avec des accès à des portails partenaires...
 - Ça pose la question de l'identité numérique et des accès que l'on garde, de ces codes qui ne sont pas à nous... Légalement c'est un petit peu embêtant quand même...
 - On est obligé de se connecter sur le dossier des gens, même quand ils sont pas forcément en face avec nous, pour répondre à une question téléphonique ou pour envoyer un document... des fois on crée des espaces sans forcément avoir les gens en face ... c'est limite quand même... », *Professionnels de terrain*

c. Accompagner les publics vers l'autonomie numérique

« La problématique du numérique, c'est la problématique de l'accompagnement. », *Acteur institutionnel*

²⁹⁵ Le Défenseur des droits, « Enquête sur l'accès aux droits, volume 2 – Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non-recours », 2017, p. 9.

²⁹⁶ *Ibid.*, p. 10.

²⁹⁷ Acteur institutionnel.

Compte tenu des difficultés rencontrées – accès à l'équipement informatique ou à Internet, non-maîtrise des usages numériques et des procédures administratives – les différentes administrations sont encouragées à accompagner leurs publics vers la transition numérique. Du côté des administrations et organismes sociaux du territoire, Caf, Assurance maladie ou Pôle emploi, des mesures d'accompagnement ont été mises en œuvre. Elles prennent différentes formes. La CPAM et la Caf, qui bénéficient d'une direction commune, ont mis en place un espace numérique dédié aux deux organismes.

« A partir de février 2016, avec cette direction unique, on a développé davantage l'espace numérique mutualisé et on a pérennisé des emplois de conseillers numériques dans cet espace. On a des conseillers numériques polyvalents, sur les deux branches. Nous avons cinq conseillers numériques qui sont titularisés. C'est tout simplement les politiques d'accueil des branches, et je dis « les » car que ce soit en Caf ou en CPAM, elles sont à peu près similaires : l'inclusion numérique, l'accompagnement, le développement du numérique. C'est un élément fort. », *Acteur institutionnel*

Au niveau du Pôle emploi, des espaces informatiques ont également été créés. Ils se composent d'ordinateurs connectés avec des imprimantes et des scanners avec la présence de personnel (parfois des jeunes en service civique) pour aider les personnes dans la réalisation de leurs démarches.

« - Tu sais il y a une espèce de salle où il y a plein d'ordis, et t'as un espèce de conseiller pour, je ne sais pas, vingt personnes qui sont sur les ordinateurs. Donc le mec à la fin de la journée...
- Si tu veux mon avis, c'est un service civique !
- Ouais ! C'est fort possible !
- J'aurais pas aimé être à sa place, je vous le dis.
- Ah bah il perdait ses cheveux surtout... ! Il s'occupait de l'espace sur les ordinateurs. Au Pôle emploi de Gap. Et il aidait les personnes qui venaient pour photocopier quelque chose, enfin, pour quoi que ce soit sur les ordinateurs. Suivant les personnes des fois on sait pas faire. Et voilà. Il se faisait interpellé très très souvent, et parfois il avait même pas le temps de terminer quelque chose que déjà quelqu'un l'interpellait... moi j'y suis allé pour un rendez-vous, il y avait des jeunes qui restaient sur l'ordinateur, ils ne savaient pas s'en servir. », *Jeunes adultes*

En parallèle, d'autres acteurs se positionnent pour accompagner les usagers dans leur utilisation des outils numériques. L'Université du Temps libre porte un Espace Régional Internet Citoyen, rebaptisé SudLab, qui offre un point d'accès numérique avec accompagnement tous les jeudis et vendredis. « Ce sont surtout des personnes en difficulté ou des seniors qui viennent. Ils sont tous équipés, ils viennent même la plupart avec leur ordi portable, leur smartphone ou leur tablette, mais, en fait je les rassure beaucoup. Ils ne viennent pas pour utiliser les ordinateurs : ils viennent juste pour me voir et me poser des questions, que je les aide. »²⁹⁸. L'association ADELHA est elle aussi porteuse d'une offre similaire dans le cadre de l'action d'un adulte relais / médiateur numérique dans le quartier du Haut Gap, au conseil citoyen.

L'accompagnement proposé à l'espace numérique mutualisé Caf/CPAM s'inscrit dans un objectif de développement de l'autonomie numérique des usagers :

« Les caisses nationales nous engagent à développer l'autonomie de nos usagers sur le numérique. Ce qu'on peut constater, c'est que peu d'usagers sont autonomes dans leurs démarches en ligne. Par exemple en branche famille, à Gap, 20 % seulement des usagers sont autonomes. On a une énorme marge de progression. [...] Aujourd'hui, lorsque l'utilisateur se présente sur le site il veut être accompagné, il n'a pas l'autonomie pour se mettre seul face au poste, il attend qu'on le « prenne par la main ». C'est là-dessus qu'il y a maintenant un gros travail éducatif à faire. », *Acteur institutionnel*

Cet objectif correspond à une approche de l'inclusion numérique qui consiste à « faire faire » les démarches par le bénéficiaire. Toutefois, cette approche peut être mise à mal par le manque de compétences numériques des publics, comme le décrivent les travailleurs sociaux rencontrés : « Nous c'est vrai qu'on est souvent amenés à faire à la place de, parce qu'il y a l'urgence... et puis on n'a pas forcément le temps de former l'utilisateur à se connecter, à avoir une messagerie, et du coup on fait à la place. »²⁹⁹. Les organismes qui dématérialisent reconnaissent eux aussi être en difficulté face à des publics en situation de non-maîtrise des outils numériques. Considérant qu'il y a « des connaissances techniques de base à avoir pour utiliser ces outils »³⁰⁰, et qu'il n'est pas de la compétence des organismes sociaux de former les usagers à la manipulation du matériel informatique, certaines administrations souhaitent développer des partenariats avec les médiateurs numérique du territoire : « Le rôle des médiateurs

²⁹⁸ Professionnel de terrain.

²⁹⁹ *Id.*

³⁰⁰ *Id.*

numérique est important, parce qu'ils permettent aux usagers d'acquérir des connaissances de base en informatique, qui vont leur faciliter la manipulation et la navigation sur nos sites. C'est important aussi ces partenariats. »³⁰¹.

Aujourd'hui, de nombreux acteurs sur le territoire s'inquiètent du manque de coordination et de moyens autour des actions d'accompagnement des publics. Au niveau des organismes sociaux, ce manque d'autonomie des publics dans la réalisation des démarches repousse à plus tard les effets positifs attendus de la dématérialisation : simplification, rapidité, automatisation, gain de productivité... A l'heure actuelle, ces effets sont encore à démontrer.

« Ici ça n'a repoussé personne le fait de passer sur du numérique. Heureusement : ce n'était pas le but. Mais pour l'instant on n'a pas de gain de productivité énorme avec le déploiement des services. Ce qu'on aurait pu attendre comme effet n'est pas là. Ce sont les mêmes personnes qui reviennent et pour l'instant quand elles sont venues une fois, deux fois, et qu'elles ont été accompagnées trois fois, quatre fois même, la cinquième fois elles reviennent toujours parce qu'on n'y est pas encore en termes d'autonomie. Ce sont des personnes qui ont un besoin important dans l'accompagnement, donc je ne suis pas sûr que ce soit demain la veille qu'on réussisse à les rendre autonomes. », *Acteur institutionnel*

Le Défenseur des droits alerte ainsi les pouvoirs publics sur « la multiplication des lieux et dispositifs d'accompagnement, sans coordination, sans stratégie concertée de couverture du territoire et sans réflexion commune sur les publics et les moyens à mobiliser. »³⁰². Si le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance propose déjà des formes d'actions concertées à l'échelle des organismes de sécurité sociale (direction commune CAF-CPAM et espace numérique mutualisé), le lien avec les professionnels de l'accompagnement et de la médiation numérique, associatifs ou institutionnels, doit être encouragé pour permettre un effort commun et convergeant des acteurs du territoire – services publics, professionnels de l'action sociale, professionnels de la médiation numérique - en direction des populations³⁰³.

3. Jeunesse, accès aux droits et dématérialisation des services

« Tout est informatisé maintenant. Tu appelles Pôle emploi tu tombes sur une boîte vocale. Pareil pour la Caf. », *Jeunes adulte*

a. D'importantes difficultés administratives

Alors que les jeunes générations évoluent depuis leur plus jeune âge dans un environnement de plus en plus numérisé, les évolutions récentes au niveau des administrations et services publics peuvent impacter le processus d'insertion et d'accès aux droits de certains jeunes. Les travaux les plus récents sur les relations des publics aux administrations qui dématérialisent ont mis en évidence les nombreuses difficultés auxquelles pouvaient être confrontés les jeunes, notamment les jeunes précaires³⁰⁴. Sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, les professionnels se montrent critiques quant aux capacités des jeunes qu'ils accompagnent à transférer les compétences acquises dans le cadre d'un usage ludique du numérique vers une utilisation à des fins d'insertion socioprofessionnelle. Pour beaucoup d'entre eux, l'utilisation que les jeunes font du numérique se résume à des activités sociales et récréatives :

« C'est bien d'aller faire du tchat sur les réseaux sociaux, de jouer sur les téléphones mobiles, mais quand il s'agit de faire des démarches administratives par le numérique, là c'est beaucoup plus compliqué pour eux. », *Professionnel de terrain*

³⁰¹ Professionnel de terrain.

³⁰² Le Défenseur des droits, *Ibid.*, 2019, p. 43.

³⁰³ Le Défenseur des droits suggère « l'instauration d'un service public de proximité réunissant un représentant de chaque organisme social, des impôts, de pôle emploi, un travailleur social ainsi qu'un médiateur numérique pour réaliser un accompagnement généraliste et de qualité de la population, en particulier la plus fragile. », Le Défenseur des droits, *Ibid.*, 2019, p. 43.

³⁰⁴ DAVENEL Y.-M., « Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle », *Les Etudes Connexions Solidaires*, Emmaüs Connect, Mai 2015 ; Le Défenseur des droits, « Enquête sur l'accès aux droits, volume 2 – Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non-recours », 2017 ; Agence nouvelle des solidarités actives, « Vers une société numérique pleinement inclusive – Jeunes en démarche d'autonomie », juin 2018 ; Le Défenseur des droits, « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », *Rapport*, janvier 2019.

« Concernant vie quotidienne, on a de plus en plus de process qui sont faits par mail, par dossier numérique, et tous ces usages là ça devient compliqué de les faire appréhender par les jeunes. », *Professionnel de terrain*

Ces propos rejoignent les conclusions du Labo de l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) sur le thème « numérique et inclusion » : « Pour de nombreux jeunes, la maîtrise des outils numériques est principalement orientée vers les loisirs et les réseaux sociaux alors que d'autres fonctionnalités et services utiles sont peu utilisés, parfois mal maîtrisés, voir inconnus. »³⁰⁵. Cependant, si les jeunes adultes rencontrés évoquent des difficultés dans leurs relations aux administrations, elles tiennent avant tout à une mauvaise maîtrise des usages et procédures administratifs en vigueur, liée elle-même à l'absence d'éducation et de formation en la matière : non-connaissance des aides auxquelles ils peuvent prétendre, manque de compréhension du langage administratif, irrégularité dans le suivi des demandes, difficultés à entrer en contact avec un interlocuteur... Pour ce qui est des usages purement numériques (ouverture de compte en ligne, navigation sur les sites des administrations, simulations de demandes en ligne, etc.), les jeunes adultes rencontrés semblent relativement à l'aise. Si bien qu'ils sont souvent amenés à accompagner leurs parents dans la réalisation des démarches administratives en ligne, voire à les réaliser à leur place :

« - Personnellement, c'est toujours moi qui fait les procédures sur Internet pour mes parents, ils ne s'en sortent pas... ils ont du mal des fois.
 - Je dirais qu'au contraire, on sait peut-être faire plus de choses qu'eux... Moi j'ai fait la déclaration d'impôts de mes parents sur Internet, sinon ils n'y arrivaient pas !
C'est toi qui l'a faite ?
 - Avec eux à côté mais c'est moi qui ait tout fait parce que...
L'interface, ils n'y arrivaient pas ?
 - Non.
 - Pareil pour aller sur les comptes, que ça soit la banque, Pôle emploi, la Caf, quand ils doivent actualiser leur situation, une fois tous les trois mois, c'est moi qui le fait. Mais ils ne veulent pas apprendre en fait ! [Rires]
 - Ça c'est vrai !
 - Pour ma part, j'ai fait un service civique aux impôts, où j'apprenais aux personnes qui venaient sur les ordinateurs à mettre leurs impôts de façon dématérialisée : ils avaient plus confiance quand c'était un jeune qui venait leur expliquer que quand c'était une personne qui travaillait sur place.
 - Il y a la possibilité qu'ils aillent voir quelqu'un pour leur montrer ?
 - Oui ! Sur place. Des services civiques.
 - Je vais envoyer mes parents ! [Rires] », *Jeunes adultes*

Les facultés manipulatoires des jeunes sur les supports numériques ne doivent cependant pas être interprétées comme une absence de difficultés dans la relation avec les administrations. Au contraire, les jeunes décrivent un fonctionnement administratif qu'ils qualifient de « lourd ». Parmi les difficultés identifiées par les jeunes, sont mentionnées en priorité les demandes répétées des institutions (actualisation et pièces justificatives) :

« - Pôle emploi c'est un peu chiant. Faut l'avouer, devoir tout refaire tous les mois...
 - C'est vrai que c'est mal fait ça.
C'est-à-dire ?
 - Bah tout refaire c'est-à-dire que si on a travaillé ou qu'on a fait des missions d'intérim, si on change de domicile, il faut mettre toutes les informations à jour. Et en fait faut remplir un formulaire de cinq pages tous les mois. Après c'est normal parce qu'ils ont besoin de ces informations, mais bon, dans la manière de le faire, ça donne pas envie quoi.
C'est trop lourd ?
 - Ouais, franchement c'est assez lourd.
 - Ça c'est l'administration française.
 - C'est exactement ça.
 - Ils sont tout aussi énervants sur Internet.
Vous nous disiez que vous aidiez vos parents, vous-même vous vous sentez à l'aise avec l'administration ?
 - Pas du tout. L'administration en général ? Pas du tout.
 - Ça dépend pour quoi...
 - Disons que l'outil informatique n'aide pas à simplifier, l'administration...
 - Quand je dis '*J'aide mes parents*', je les aide informatiquement, mais dès qu'il faut savoir quoi mettre dans la case, là il n'y a plus personne !
 - C'est plus compliqué. », *Jeunes adultes*

Le manque d'expérience des jeunes dans la réalisation des démarches administratives les rend particulièrement sujets aux oublis et aux erreurs, et donc aux ruptures de droits. Au-delà de leur complexité, les procédures

³⁰⁵ Agence nouvelle des solidarités actives, « Vers une société numérique pleinement inclusive – Jeunes en démarche d'autonomie », juin 2018, p. 3.

supposent un investissement personnel auquel les jeunes ne consentent pas toujours. On observe alors des formes de négligence dans la mesure où les demandes répétées de l'institution (actualisation, communication de pièces justificatives, présence en rendez-vous, etc.) sont perçues comme des contraintes sans réelle contrepartie. Ainsi, comme l'a montré l'Ansa : « [...] le site Pôle Emploi est plutôt envisagé par les jeunes comme une nécessité administrative qu'un outil véritablement utile dans la recherche d'emploi. »³⁰⁶.

« Vous avez déjà été radiés de Pôle emploi ?

- Plusieurs fois ouais.
- Moi non.
- Moi une fois.

Pourquoi ?

- Parce que j'ai complètement oublié d'actualiser ma situation à la fin du mois. Et c'était au bout de deux mois, je me suis rendue compte : 'Oh Pôle emploi !' Après je suis allée chez eux et tout... c'était galère ! En fait ils m'ont bloquée carrément. Il me fallait un nouvel identifiant avec un nouveau mot de passe, et pour me donner un rendez-vous aussi c'était galère. Au bout d'un mois ils m'en ont donné un. C'était horrible.

- T'es obligé de te réinscrire quand ils te radient.

Toi aussi t'as été radié ?

- Ouais. Il y avait une fois où j'avais oublié et puis ils m'avaient radié. », *Jeunes adultes*

b. Entre autonomie et besoin d'accompagnement

Les jeunes figurent parmi les publics les plus en difficulté dans leur relation avec les administrations, comme l'a montré l'enquête du Défenseur des droits : « Les jeunes de 18-24 ans, et dans une moindre mesure les personnes de 25-34 ans, déclarent ainsi proportionnellement plus être en difficulté que les autres (37 % et 29 % contre 21 % en moyenne). »³⁰⁷. Selon les professionnels rencontrés, les jeunes adultes se montrent plus autonomes que les populations plus âgées vis-à-vis des outils numériques : « Il y a quand même une autonomie sur le numérique qui est là. »³⁰⁸. Cependant, ils n'en demandent pas moins d'être accompagnés dans leurs démarches. Leurs sollicitations traduisent un besoin de « se rassurer », plutôt qu'un réel manque d'autonomie.

« Sur des services Caf, Pôle emploi, Sécu : il faut leur expliquer une première fois parce qu'ils ont toujours cette appréhension de se tromper, mais une fois qu'ils ont compris et que ça fonctionne, globalement effectivement on ne va pas les voir beaucoup pour ça. Ils vont venir plutôt parce qu'ils n'ont pas d'ordinateur chez eux, ou qu'ils n'ont pas l'imprimante qui va avec... », *Professionnel de terrain*

« Ils vont vite comprendre, ils ont quand même grandi avec le numérique, et ils trouvent ça bien pratique... [...] Donc le gros de la population, ce ne sera pas une population jeune. On va les voir quand vraiment il y a une évolution dans leur vie professionnelle ou personnelle et qu'il y a la peur de se tromper, de faire une erreur, donc là pour se rassurer ils viennent nous voir, mais sur le quotidien, sur des démarches trimestrielles qu'on connaît un peu tous maintenant, voilà, ils sont très vite autonomes. », *Professionnel de terrain*

Dans leur rapport aux institutions, les jeunes adultes rencontrés expriment tout d'abord un besoin d'accompagnement pour connaître les aides auxquelles ils ont droit. Si Internet est le premier vecteur de recherche d'informations des jeunes, ces derniers expriment avoir davantage confiance en une information transmise par un conseiller qu'en une information trouvée sur Internet :

« Comment vous vous renseignez sur les aides auxquelles vous avez droit ?

- Internet c'est le premier recours, mais des fois... les sites ne sont pas clairs...
- Et puis souvent on ne peut pas être bien sûrs si c'est vrai ou pas, ou si c'est encore actuel...
- Après moi j'ai plus confiance en un conseiller ou une conseillère que de regarder sur Internet.
- Moi aussi.

- Parce qu'il y a certaines aides que tu ne peux pas trouver. Et comme tu ne les connais pas, tu ne peux pas faire la recherche parce qu'il faut connaître le nom. Et des fois tu ne sais même pas qu'elles existent. Par exemple la Garantie jeunes je ne connaissais pas avant.

- Ouais, pareil.

Tu as connu comment ?

- C'est mon conseiller Mission jeunes. Il m'a parlé de la Garantie jeunes. Il m'a dit « ça t'intéresse ? » tout ça... j'ai dit ouais. Il m'a dit « bah j'te mets dans le projet ». Et voilà. », *Jeunes adultes*

³⁰⁶ Agence nouvelle des solidarités actives, *Ibid.*, 2018, p. 5.

³⁰⁷ Le Défenseur des droits, *Ibid.*, 2017, p. 13.

³⁰⁸ Professionnel de terrain.

La difficulté à trouver une information fait d'ailleurs partie des problèmes les plus souvent mentionnés par les jeunes dans l'enquête sur l'accès aux droits conduite par le Défenseur des droits : « Le manque d'information est le troisième problème le plus cité, rapporté par près d'une personne sur trois (30 %) ayant rencontré des difficultés dans les cinq ans. Il semble concerner plus souvent les enquêtés les plus jeunes (39 % des 18-24 ans et 38 % des 25-34 ans) [...] »³⁰⁹. La difficulté à trouver une information fiable et actualisée sur Internet peut être renforcée par la barrière de la langue administrative à laquelle les jeunes adultes ne sont pas encore accoutumés.

« Que ce soit téléphone ou mail, c'est toujours plus clair quand quelqu'un nous parle que des informations écrites. On peut mal comprendre, il peut très bien avoir utilisé un mot qu'on ne cerne pas. [...] C'est là-dessus que des fois c'est un peu problématique... C'est pareil quand on va chercher quelque chose dans un site : il y a des mots que parfois on ne cerne pas. », *Jeune adulte*

« On s'en rend bien compte dans nos pratiques quotidiennes, à des moments, par mail, il y a une espèce d'incompréhension, un mot qui n'a pas été compris, ou une phrase qui n'a pas le même sens d'interprétation que ce qu'on voulait dire et parfois, de voir la personne ou d'échanger avec elle par téléphone ça résout un problème beaucoup plus rapidement que le mail. », *Professionnel de terrain*

Au-delà de la compréhension du langage administratif, l'utilisation d'Internet pour échanger avec les institutions suppose une maîtrise de la langue française écrite. Cette condition interroge les professionnels rencontrés, en particulier pour certains publics (jeunes en situation de handicap ou mineurs non accompagnés par exemple).

« On a des jeunes illettrés, des jeunes analphabètes, des jeunes qui sortent d'Impro [*Institut médico-professionnel*], des jeunes qui sortent de SEGPA, des jeunes qui ont des très petit niveaux... Alors qu'il faut être clair, il faut d'abord comprendre parfaitement le français pour utiliser Internet. Et ces jeunes, ce ne sont pas des difficultés, ce sont des obstacles qu'ils vont rencontrer. », *Professionnel de terrain*

Les jeunes adultes rencontrés décrivent également les difficultés qu'ils ont à entrer en contact avec les administrations, du fait des canaux dématérialisés : « C'est toujours galère. C'est toujours... lent. ». Leurs propos soulignent l'inadéquation qu'il peut y avoir entre l'expression d'une demande liée à une situation complexe et la réponse de l'administration : « Pour tout ce qui est complexe, ce sont la plupart du temps nos cas, c'est un peu... des fois ils sont un peu lents, beaucoup même. ». Une jeune fille raconte avoir cherché à s'entretenir en présentiel avec son conseiller Pôle emploi à propos de son projet professionnel. Il ne lui a été proposé qu'un entretien téléphonique :

« - Pôle emploi donne moins de rendez-vous. Moi je leur ai demandé un rendez-vous il y a pas très longtemps, j'avais des questions sur un projet, et c'était un rendez-vous téléphonique. Ils ne m'ont pas reçu. J'avais envoyé via le site Pôle emploi un message à ma conseillère en demandant si on pouvait se rencontrer parce que j'avais des questions. Et j'ai reçu un mail comme une convocation à un rendez-vous Pôle emploi, mais c'était « entretien téléphonique, tel jour à telle heure ». Après j'avoue je n'ai pas cherché... enfin j'ai posé mes questions pour mon projet mais je n'ai pas trop demandé pourquoi ils n'avaient pas pu me recevoir. Mais ça ne fait pas pareil que quand on a quelqu'un en vrai, face à soi. Et puis forcément après j'ai raccroché et je me suis dit '*J'ai oublié 45 questions*'...
- Les trucs comme ça, ça se fait de plus en plus. Les entretiens téléphoniques.
- Mais c'est délicat parce que ça donne l'impression que la personne à l'autre bout du fil elle n'a pas le temps...
- Elle veut se débarrasser. », *Jeunes adultes*

Ce constat rejoint celui du Défenseur des droits : « Le deuxième problème le plus cité est la difficulté à contacter une personne (38 %), ce qui est à resituer dans le contexte de la dématérialisation croissante des services et administrations publics et de la réduction du nombre de guichets. Plus fréquemment rapporté par les 25-34 ans (44 %) et les plus diplômés (46 %). »³¹⁰. La préférence pour le contact « réel » avec les professionnels fait l'unanimité chez les jeunes rencontrés, du fait notamment de la complexité de leurs situations qui fait appel à des réponses non standardisées. Les jeunes évoquent la plus grande facilité qu'ils ont à exprimer leur besoin à travers une conversation en présentiel plutôt qu'un échange téléphonique ou un courriel, voire une demande à travers un masque de saisie. Non seulement la situation présente est qualifiée de « plus claire » par les jeunes (« C'est plus clair d'avoir quelqu'un en face qui te parle. »), mais elle implique aussi un rapport différent entre le professionnel et l'usager. Les jeunes expriment le sentiment d'une plus grande considération de leur situation personnelle et de leur demande dans une relation en présentiel avec les professionnels des administrations : « Au téléphone ça a un

³⁰⁹ Le Défenseur des droits, *Ibid.*, 2017, p. 23.

³¹⁰ *Ibid.*, p. 22.

côté un peu 'Il faut se dépêcher, je n'ai pas le temps'... ». Un sentiment que confirme un professionnel au contact du public :

« Ils ont besoin d'être rassurés, de parler à quelqu'un. Ils disent 'On a l'impression qu'ils vont se débarrasser de nous', parce que pour eux c'est 'J'ai une problématique et personne ne me répond', ou alors 'J'ai un mail'. », *Professionnel de terrain*

Pour autant, selon les professionnels, le rapport des jeunes aux administrations n'aurait pas été modifié du fait de la dématérialisation des services. La défiance vis-à-vis de l'administration publique est antérieure à leur propre confrontation aux institutions, et cette dernière ne vient que confirmer des préjugés déjà bien ancrés : « Mais en France l'administration elle est un peu merdique. Regarde les impôts, les trucs comme ça... c'est toujours la m***, il y a toujours une c**** en fait. Dans n'importe quoi, que ce soit la Sécurité sociale, la Caf, Pôle emploi ou... ou n'importe. ». Si le fonctionnement des administrations et les procédures d'accès aux droits sont amenés à évoluer avec le numérique, les professionnels rencontrés relativisent toutefois l'impact de cette numérisation des services sur le rapport des publics, en particulier les jeunes, aux administrations :

« - Je ne pense pas que ça modifie leur rapport et l'image qu'ils avaient parce que ça les conforte dans leur idée : 'De toute façon, vous croyez vraiment qu'on va y arriver ? Vu l'institution que c'est en face, vous ne croyez pas qu'on va arriver à faire ça en deux jours ?'. Donc après, quand on arrive à leur prouver que ça a fonctionné en deux jours, ils sont très contents, mais de base de toute façon ils savaient que ça fonctionneraient pas. Ce n'est pas parce qu'il y a le numérique que ça va changer quoi que ce soit.

- En fait, avec le numérique, on a fait que transposer l'image qu'avaient le gens de l'action publique. [...] Je pense que le rapport reste le même, ce n'est pas le numérique qui a changé quelque chose ou pas, c'est juste une transposition de l'ancien monde à l'ère numérique. Et l'image reste la même.

- En sachant que la complexité de certaines institutions reste présente aussi. Donc numérique ou pas...

- Avant ils avaient perdu leurs courriers maintenant ils ont perdu leurs mots de passe...

- Ça ne change pas tellement grand-chose. », *Professionnels de terrain*

4. Numérique et insertion professionnelle

« Globalement le numérique ils vivent avec. Mais ils vivent avec dans leur vie privée et ils ont du mal à l'intégrer par rapport à leur recherche d'emploi, sur l'aspect professionnel. Il y a du travail. », *Professionnel de terrain*

a. Acquisition et développement des compétences numériques chez les jeunes

Dans le cadre de leur insertion professionnelle, les jeunes adultes sont amenés à réaliser un certain nombre de tâches qui impliquent de maîtriser des compétences élémentaires en informatique ainsi que certains usages du numérique. Il peut s'agir de la recherche d'offres d'emploi ou de formation sur Internet, de la réalisation d'un CV et d'une lettre de motivation (utilisation de logiciels de bureautique), de la candidature à des offres d'emploi (télé candidatures), etc. Pourtant, les professionnels de l'insertion rencontrés constatent que les jeunes qu'ils accompagnent ne sont pas suffisamment formés à ces différents usages et rencontrent des difficultés dans leur réalisation. « Ils ont un usage de l'informatique, d'Internet et du numérique, qui reste limité à un domaine très restreint. Alors que dans le champ des qualifications et des compétences, on est sur des techniques un peu plus élaborées qui nécessitent un certain apprentissage. »³¹¹. La formation aux outils et usages numériques a donc été intégrée aux programmes d'accompagnement des jeunes en insertion. Ainsi, la Mission locale de Gap aborde ces thématiques dans le cadre d'ateliers menés par les conseillers. Les jeunes inscrits à la Garantie jeunes ont bénéficié, dans le cadre de leur accompagnement intensif des premières semaines du dispositif, d'ateliers sur informatique :

« - On a fait des ateliers sur l'ordinateur : CV, lettre de motiv, recherche d'emploi, recherche de formation...

Vous pouvez m'expliquer comment ça se passe ?

- C'est plus pour nous montrer des consignes.

- [La conseillère] a projeté sur le mur des sites sur lesquels on peut aller faire nos recherches pour des emplois...

- On devait aussi choisir un métier sur plusieurs feuilles...

- Ah ça c'était avec le CIBC. Il nous a montré une feuille avec plusieurs familles métiers et plusieurs métiers, on devait en choisir un et faire la fiche métier après sur les ordi en allant chercher sur Internet... », *Jeunes adultes*

³¹¹ Acteur institutionnel.

Pour les jeunes, ces séances leur ont notamment permis de connaître certains sites Internet pour réaliser leurs recherches d'emploi. Ils décrivent cela comme un « carnet d'adresses », des informations qui leur seront utiles pour s'insérer. Parmi les difficultés les plus prégnantes, les professionnels mentionnent la construction et la mise en forme d'un CV : « Autant ils maîtrisent bien les réseaux sociaux tout ça, après ce qui est de mettre en forme un CV, ce n'est pas toujours évident. »³¹². Cette étape essentielle dans le parcours d'insertion professionnelle d'un jeune présente des obstacles à la fois en matière de méthode (comment choisir et présenter les informations pertinentes) et d'utilisation des outils informatiques (logiciels et fonctionnalités de bureautique).

« Des fois ce n'est pas tant par manque de maîtrise des outils numériques... Ils ne savent pas comment s'y prendre, c'est de la méthode qu'il leur manque. Et après il y en a qui ne se sont pas appropriés les logiciels de base. On a un agent à l'accueil qui très régulièrement met en forme les CV des jeunes parce qu'ils n'y arrivent pas tous seuls. », *Professionnel de terrain*

Les jeunes adultes rencontrés déclarent avoir appris l'informatique dans le cadre de leur scolarité au collège et au lycée. Ils décrivent en particulier l'utilisation des outils de bureautique : Word, Excel et Powerpoint.

« Est-ce qu'il y a certaines de vos connaissances en informatique qui vous viennent de l'école ?

[Tous] : Ouais.

On vous a appris des choses ?

- Tout ce qui est Word, tout ça, ouais.

- Open Office et tout.

Vous l'avez fait en milieu scolaire ?

- Collège, lycée.

- Collège moi aussi. », *Jeunes adultes*

Pour ce qui est des modalités d'utilisation d'Internet dans le cadre d'une insertion professionnelle (recherche d'emploi et télécandidature), les jeunes déclarent ne pas avoir reçu de formation en la matière et évoquent des apprentissages majoritairement en solitaire (« on est autodidactes »), ponctués de l'aide de leur entourage : « Et après c'est aussi entre nous, il y des gens qui ont des connaissances, on leur demande de nous montrer ». Un constat que confirment les professionnels rencontrés : « A aucun moment des jeunes n'ont été formés à l'utilisation de ces outils ou de ces usages. »³¹³.

b. De nouvelles opportunités professionnelles

« Les jeunes n'ont pas encore tous intégrés que le numérique va faire partie de leur vie professionnelle, quel que soit à terme le secteur vers lequel ils se dirigent. Maintenant les outils numériques sont présents partout. Même sur des métiers sur lesquels on ne s'y attendrait pas. », *Professionnel de terrain*

Le numérique joue donc un rôle non négligeable dans les processus d'insertion des jeunes dans la mesure où il intervient désormais dans la réalisation de toutes les étapes clés de la recherche d'emploi. Au-delà, le numérique présente également la possibilité, pour ceux qui le souhaitent, d'élargir leur horizon professionnel en se formant à de nouveaux métiers. Sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, la CCI Hautes-Alpes Formation, organisme de formation qui dépend de la chambre de commerce et d'industrie des Hautes-Alpes, a créé à l'automne 2017 l'Ecole du Numérique (EDN). L'école propose plusieurs formations continues dans le champ du numérique, dont la formation « développeur intégrateur web » qui a bénéficié de la labellisation nationale GEN (Grande Ecole du Numérique). Cette labellisation correspond à des formations aux emplois numériques, « ouvertes à tous, sans distinction académique, économique ou sociale. »³¹⁴. Les formations labellisées GEN s'adressent en priorité aux jeunes peu ou pas qualifiés, ni en emploi ni en formation, aux habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et aux femmes.

« Le label Grande Ecole du Numérique, ce sont des dispositifs qui visent à former des développeurs mais avec un recrutement très ouvert de jeunes qui sont plutôt en échec ou en difficulté. Il y a un recrutement le plus ouvert possible, avec des formations relativement percutantes et courtes. », *Acteur institutionnel*

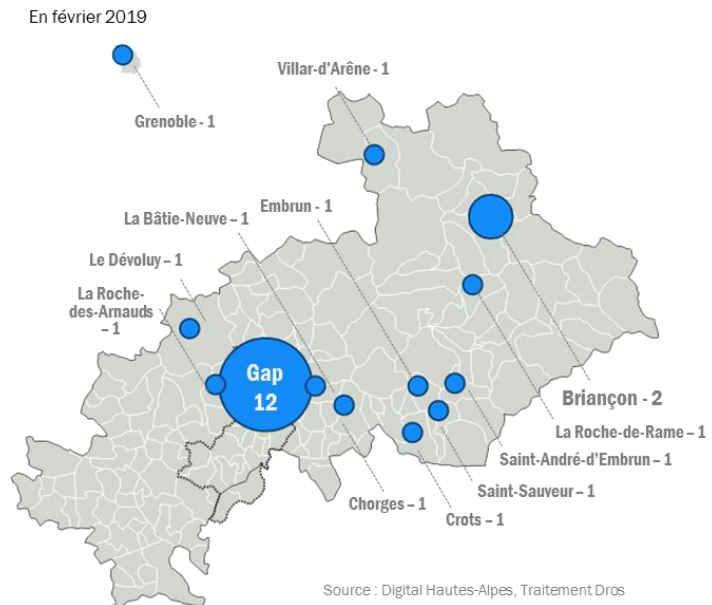
³¹² Professionnel de terrain.

³¹³ Acteur institutionnel.

³¹⁴ La Grande Ecole du Numérique, « Le label », en ligne : <https://www.grandecolenumérique.fr/le-label/>

La formation de développeur intégrateur web s'adresse donc à un public large, sans prérequis en matière de niveau de diplôme. La sélection des candidats en formation repose sur des tests d'entrées qui permettent d'évaluer les candidats sur des critères de savoir-être, de capacités et de compétences notamment en termes de logique et d'appétence à l'informatique. « Sur ce type de formations très techniques on est, en termes de formation pro continue, le seul acteur du département. »³¹⁵. Au moment de l'enquête, la formation venait de s'achever et les enquêtes d'insertion (à six mois après la sortie) n'étaient pas encore réalisées. Pour autant, les organisateurs se sont montrés satisfaits des premiers retours obtenus, puisque la moitié des participants étaient déjà en emploi. Leurs parcours d'insertion dépendent de leurs stratégies individuelles : la plupart se sont insérés dans le marché local, soit en modèle salarié, soit en travailleur indépendant.

Carte 9. Membres de l'association Digital Hautes-Alpes



L'École du Numérique propose également un panel de formations au-delà de celle labélisée GEN : des formations orientées web marketing ou gestion des réseaux sociaux par exemple. L'école travaille essentiellement en lien avec les entreprises privées (contrat en alternance et plans de formation) et les « donneurs d'ordre public » que sont la Région, Pôle emploi, Cap emploi et la Mission locale pour les formations à destination des demandeurs d'emploi, des personnes en reconversion professionnelle et des allocataires du RSA.

« Un focus particulier est mis par la Région sur les jeunes sans qualification, c'est-à-dire que quand on lance une formation, par rapport aux candidats potentiels, on a systématiquement une commission d'accès qui se fait avec les prescripteurs (Pôle emploi, Cap emploi, la Région et Mission jeune) pour déterminer quel est le public prioritaire pour accéder à la formation. En fonction du profil de chaque candidat, vont être retenues essentiellement les personnes ayant peu de qualifications, étant au chômage depuis longtemps, étant le plus éloignées de l'emploi. », *Acteur institutionnel*

Le développement d'une offre de formation dans le domaine du numérique correspond à une double tendance : les organismes décrivent une demande forte de la part des pouvoirs publics dans ce sens (les professionnels rencontrés font notamment référence à l'annonce du plan d'investissement compétences de l'État en 2018 allant dans le sens d'un investissement important sur le numérique à travers le déploiement de plusieurs formations) ainsi qu'un besoin important émanant des entreprises du secteur. En effet, sur le territoire, cette offre de formations qualifiantes dans le champ du numérique vient répondre aux besoins en compétences des acteurs de la filière numérique, regroupés sous l'association Digital Hautes-Alpes. « On a une filière du numérique qui est en train de se développer et se structurer depuis quelques années. Il nous a donc paru opportun de pouvoir proposer de la formation dans ce domaine, ce qui nous a amené à créer l'École du Numérique. »³¹⁶.

L'association Digital Hautes-Alpes fédère l'ensemble des acteurs (entreprises et auto-entrepreneurs) du territoire œuvrant dans le domaine du numérique, soit 25 adhérents en février 2019. « C'est une palette de métiers qui est assez large, ça va de la simple communication via le web / réseaux sociaux, jusqu'au développement d'applications informatiques. Ce sont des TPE [très petites entreprises] qui ont fait le choix de s'installer dans le département pour le cadre de vie, parce que leur activité ne les oblige pas forcément à être présents dans les grandes métropoles. »³¹⁷. Plusieurs entreprises de la filière numérique des Hautes-Alpes sont présentes sur le

³¹⁵ Acteur institutionnel.

³¹⁶ *Id.*

³¹⁷ *Id.*

marché national. D'après les professionnels rencontrés, ces acteurs expriment des besoins en main d'œuvre qualifiée dans le domaine de la programmation et du développement de sites Internet et d'applications mobiles. « Ils ont besoin d'avoir en leur sein des personnes, techniciens ou ingénieurs, qui savent faire du codage informatique, afin de créer les sites Internet dont on se sert tous les jours »³¹⁸.

Parmi les jeunes rencontrés, si le numérique est effectivement perçu comme offrant de nouvelles opportunités professionnelles, la plupart ne se projettent pas pour autant dans l'un de ces « métiers d'avenir ». Une exception toutefois : un jeune homme nous raconte vouloir se former en animation e-commerce, sans que son projet ne soit encore arrêté au moment de nos échanges.

« Moi j'ai une formation qui m'intéresse c'est animateur e-commerce. Il y a énormément d'organismes qui le font en France, plus ou moins bien, et c'est sur des sessions de 21 heures à 600 heures, ça dépend des organismes. Il y a plusieurs sessions par années. Donc je vais essayer de faire ça. [...] Animation e-commerce ça consiste à gérer l'interface d'un site de e-commerce, par exemple Amazon, Nike store, des sites de vente en ligne. C'est vraiment toute la partie codage, création du site, gérer les interfaces, mettre en place des événements... », *Jeune adulte*

Les échanges entre les jeunes au moment où Damien expose son projet illustrent les représentations positives qui entourent ces nouveaux métiers : « Travailler chez Google ça doit être génial ! », « Ils sont cool en plus leurs bureaux ! ». Les métiers du numérique sont associés dans l'esprit des jeunes à des environnements professionnels innovants et stimulants. « Terrain de tennis, piscine ! Salle de méditation, salle de jeux... Justement, ils développent la créativité, le bien-être, pour qu'ils [les salariés] soient performants. Et ils ont envie d'être performants, justement. ». Au-delà de ces images attrayantes, les jeunes perçoivent dans les métiers du numérique certaines qualités tangibles qui en font des opportunités attractives. Parmi celles-ci, Damien énumère notamment l'ouverture des formations à des profils sans qualification : « J'ai rencontré une personne qui s'est lancée en freelance, [...] elle est partie de rien. », mais également les rémunérations élevées : « Cette personne, avec le réseau qu'elle s'est fait, elle est arrivée à en vivre. Bien en vivre, parce que sur certains sites Internet elle peut prendre 20 000 à 30 000 euros. ». Le jeune homme apprécie aussi la possibilité qu'offrent ces métiers d'exercer en tant qu'indépendant : « moi j'aimerais bien créer mon entreprise, me mettre à mon compte », et le fait qu'il s'agisse d'un secteur d'activité dynamique marqué par la croissance des emplois. Le secteur numérique bénéficie effectivement d'une forte croissance : en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, entre 2009 et 2014, l'emploi des secteurs numériques a progressé près de cinq fois plus vite qu'en moyenne dans l'ensemble des secteurs, soit un gain de 2600 emplois³¹⁹. Ce secteur permet donc aux jeunes formés de se distinguer sur le marché du travail et d'accéder à l'emploi : « C'est un secteur d'activité qui est vachement recherché et il y a pas encore énormément de gens qui sont formés là-dessus. ».

³¹⁸ Acteur institutionnel.

³¹⁹ NOVELLA S., SAUVIAC M., « 69 000 emplois numériques en Provence-Alpes-Côte-D'azur », *Insee Analyses Provence-Alpes-Côte-D'azur*, n°64, Septembre 2018.

PARTIE 5 – SYSTEME LOCAL D'ACTION PUBLIQUE EN DIRECTION DES JEUNES

Cette partie analyse la manière dont se structure l'action publique locale en direction des jeunes, en particulier dans le champ du numérique. Elle interroge la mobilisation institutionnelle sur le territoire, émanant des différents acteurs publics, notamment la Municipalité de Gap, principale ville de l'agglomération et du département, qui porte la politique jeunesse à l'échelle locale. L'intercommunalité quant à elle a fait le choix de restituer la compétence jeunesse aux communes. Cette partie s'intéresse également aux dynamiques partenariales sur le territoire, notamment à leur degré de formalisation, et pose la question de la coordination locale des politiques jeunesse.

1. Politique locale en direction des jeunes dans le champ du numérique

a. Des investissements inégaux

Appréhender l'ensemble des politiques locales en direction des jeunes amène à considérer à la fois l'action publique émanant de l'État et celle issue des différents niveaux des collectivités locales : nous nous intéresserons ici plus particulièrement aux politiques départementale, intercommunale et communale de jeunesse. Les politiques jeunesse dans le champ du numérique peuvent relever de plusieurs domaines. Sur le territoire, nous identifions en particulier l'éducation, à travers l'équipement des établissements scolaires, mais également le soutien aux acteurs de la jeunesse et de l'éducation populaire, via les subventions aux associations du territoire, et enfin l'animation, la vie sociale et la promotion de la citoyenneté à travers le déploiement de lieux d'accueil, d'activités et de dispositifs à destination des jeunes.

Concernant l'État, « au niveau départemental, les DDCS, les DDCSPP, les DRDJSCS ou les DJSCS sont chargées de la mise en œuvre des politiques de cohésion sociale et des politiques relatives à la jeunesse, aux sports, à la vie associative et à l'éducation populaire, conformément au décret n° 2009-1484 du 3 décembre 2009 relatif aux directions départementales interministérielles. »³²⁰. Sur le territoire d'étude, la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) des Hautes-Alpes est donc chargée de décliner et mettre en œuvre la politique gouvernementale. Cette mission implique en particulier de contrôler les accueils collectifs de mineurs, d'animer des actions en faveur de l'engagement, de l'initiative, de l'expression, de l'information, de l'autonomie et de la mobilité internationale de la jeunesse, d'accompagner le développement de la vie associative, du bénévolat et du volontariat ainsi que promouvoir l'éducation populaire. L'implication de la DDCSPP05 envers la jeunesse prend forme à travers le soutien aux acteurs locaux par des appels à projet. « Nous c'est surtout en lien avec les acteurs et dans le cadre des appels à projet que l'on peut soutenir. »³²¹. En manière d'orientations nationales, la thématique numérique figure au rang des axes politiques privilégiés : « En réunion régionale sur la stratégie politique jeunesse, au niveau interministériel, il est vrai que la question du numérique est revenue. Ce sera un axe des politiques jeunesse qui vont se mettre en place. »³²². Le numérique constitue donc l'un des axes de l'appel à projet annuel proposé par la DDCSPP05 pour soutenir les acteurs jeunesse du territoire (maisons des jeunes et de la culture, centres sociaux et autres associations extérieures). « L'entrée numérique correspond tout à fait à nos possibilités d'accompagnement et à ce qu'on aimerait pouvoir développer. »³²³. Pour autant, les professionnels rencontrés ne mentionnent aucun projet soutenu sur le territoire d'étude avec une dimension numérique dans le cadre de ces appels à projet : « Très sincèrement sur le gapençais, je n'ai pas de projet qu'on aurait soutenu sur cette entrée numérique. »³²⁴. C'est donc principalement à travers la politique de la

³²⁰ Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, « Les services déconcentrés », dernière mise à jour le 25 mars 2016, en ligne : <http://jeunes.gouv.fr/ministere/missions-et-organisation/organisation-du-ministere/article/les-services-deconcentres>

³²¹ Acteur institutionnel.

³²² *Id.*

³²³ *Id.*

³²⁴ *Id.*

ville que l'État développe une politique jeunesse en lien avec le numérique. La DDCSPP05 soutient ainsi l'association Ludambule au titre du Fond jeunes pour intervenir sur le quartier politique de la ville (QPV) du Haut-Gap, et finance à hauteur de 80 % le poste d'un adulte-relais médiateur numérique sur le quartier. Porté par l'association ADELHA, l'adulte-relais mène des actions sur le quartier prioritaire à destination des habitants sur l'accès au numérique. Il travaille également en lien avec le collège Mauzan et l'atelier relais pour les décrocheurs scolaires, faisant le lien entre l'éducation nationale et l'éducation populaire. Enfin la DDCSPP05 est partie prenante au dispositif Promeneur du net puisqu'elle participe au comité de pilotage avec la Caf, l'Éducation nationale et le Département.

L'action publique du Département des Hautes-Alpes en direction des jeunes est fortement liée à ses compétences obligatoires en matière d'équipement des établissements scolaires : « La jeunesse pour nous ce sont les collégiens »³²⁵. Le service Education Collège travaille ainsi en partenariat avec la Direction du Numérique pour la numérisation des collèges. « C'est de la compétence du Département, nous avons des obligations envers les collèges et notamment dans le cadre de la loi Peillon. »³²⁶. Comme nous l'avons vu en seconde partie de cette monographie, le Département mène également une politique proactive envers les collégiens dans le champ du numérique à travers la conduite de nombreux appels à projet pour doter les établissements en équipements numériques. On pense également à la dotation des élèves en *Numériclé*, même si ce dispositif a été abandonné par la suite au profit de tablettes individuelles pour les collégiens de Fontreyne et de Saint-Bonnet-en-Champsaur. Toutefois, l'implication du Département des Hautes-Alpes en direction de la jeunesse semble se limiter à ces actions auprès des collégiens.

Avec la création de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance le 26 octobre 2016, et sa prise de fonction effective le 1^{er} janvier 2017, la nouvelle entité administrative a été amenée à se positionner sur l'adoption de compétences facultatives ou leur restitution aux communes membres. Ainsi, la loi NOTRe prévoyait un délai de deux ans aux nouvelles intercommunalités pour statuer sur ces compétences, à savoir les exercer de manière uniforme ou les restituer aux communes qui les détenaient initialement. Parmi les municipalités membres de l'actuelle CA GTD, seules deux détenaient des compétences en lien avec la jeunesse au moment de la création de l'agglomération, les communes de Claret et Curbans dans les Alpes-de-Haute-Provence. Les compétences « Mise en œuvre, gestion animation et coordination des actions intercommunales relatives à l'enfance et la jeunesse » et « Création, gestion et administration de toute structure d'accueil collectif ou équipements enfance et jeunesse intercommunaux » ont donc été soumises à délibération communautaire le 14 décembre 2018 et restituées aux communes de Claret et de Curbans à partir du 1^{er} janvier 2019. A défaut d'une politique intercommunale de jeunesse, la politique locale en direction des jeunes est principalement portée à l'échelle municipale. En la matière, la ville de Gap se distingue des autres communes, de par l'importance de sa population jeune (plus de 80 % des jeunes de l'agglomération résident à Gap) et la présence d'équipements et services dédiés à la jeunesse. Moins importante, la commune de Tallard est néanmoins la seconde ville de l'agglomération et compte une population relativement jeune.

L'implication de la Ville de Gap en direction des jeunes prend forme notamment à travers son offre d'équipements municipaux. Dans le domaine de l'animation, de la vie sociale et de la promotion de la citoyenneté, les quatre centres sociaux de Gap proposent une offre de loisirs de proximité principalement pour les enfants et adolescents gapençais, sans toutefois s'étendre au domaine numérique. Il convient de noter que les quatre centres sociaux sont implantés dans chaque quartier prioritaire ou quartier de veille au titre de la politique de la ville (à l'exception de l'ancien quartier Cucs Centre-ville). Une convention lie la Ville avec l'Inspection d'académie au sujet de la réussite éducative et de la lutte contre le décrochage scolaire, avec la participation des centres sociaux dans l'accompagnement à la scolarité pour les élèves du primaire et des collèges (dispositif CLAS³²⁷). Toujours dans le domaine éducatif, et en lien avec l'Inspection d'académie, Gap a développé un programme d'installation de matériel informatique à destination de groupes scolaires du sud de la ville (quatre établissements) comme évoqué en partie deux. L'objectif de la municipalité est de poursuivre cette implantation du numérique sur toutes les

³²⁵ Acteur institutionnel.

³²⁶ *Id.*

³²⁷ Contrat Local d'Accompagnement Scolaire.

écoles primaires, en commençant par les CM2, d'ici la rentrée 2018. Toutefois, en ce qui concerne le volet spécifiquement numérique, l'action de la municipalité en direction des jeunes cible prioritairement le domaine éducatif à travers les dotations aux écoles primaires. Pour autant, la commune a organisé une compétition d'e-sport en 2018. Une deuxième édition est organisée au printemps 2019.

Pour compléter cette lecture de l'action publique gapençaise à destination des jeunes, plusieurs documents programmatiques permettent de traduire, à l'échelle de la ville de Gap, les objectifs à l'égard des jeunes, en particulier le Projet éducatif territorial (PEDT) signé en 2015 pour une période de trois ans et le Contrat de ville signé la même année pour une durée de cinq ans. Le PEDT laisse apparaître des activités en lien avec le numérique (« multimédias » dans le texte) parmi une très large gamme d'activités possibles, sans que toutefois des précisions concernant ces activités (structures porteuses, publics concernés, objectifs éducatifs, etc.) ne soient apportées. S'il est indiqué que le PEDT « permet de structurer une organisation des temps de l'enfant au sein de l'école et hors de l'école, c'est-à-dire dans les structures d'ACM, les centres sociaux, les associations et au sein des familles »³²⁸, il met avant tout l'accent sur les équipements municipaux (centres de loisirs et centre sociaux) et ne fait mention ou n'identifie aucune association du territoire proposant des activités en lien avec le numérique (ateliers codage, jeux vidéo, etc.) aux enfants et adolescents. Il convient également de noter que les signataires du document se limitent aux acteurs suivants : la Municipalité, la Préfecture, les services académiques et la Caf. Les acteurs associatifs du territoire ne semblent pas avoir été associés à la rédaction de ce document, ni même les associations de familles, comme le suggéraient pourtant les directives nationales³²⁹.

En ce qui concerne le contrat de ville, la jeunesse constitue l'une des priorités transversales, au même titre que l'égalité femme/homme et la lutte contre les discriminations, conformément au cadre de référence du Commissariat général à l'égalité des territoires qui fait du contrat de ville « un outil de mobilisation et de rapprochement des acteurs et des actions permettant une prise en charge et un accompagnement global des jeunes, selon une logique de parcours. »³³⁰. L'évaluation à mi-parcours conduite en 2017 permet de préciser les effets du contrat de ville pendant ses trois premières années de mise en œuvre, en particulier les actions à destination des jeunes. Il est ainsi noté que la cible de la jeunesse « n'est pas totalement atteinte »³³¹ et qu'une préconisation sera donc émise dans ce sens puisque « les adolescents et jeunes adultes représentent [...] 35 % des bénéficiaires » des actions menées. Par ailleurs, le détail des actions conduites par thématique indique que la majorité des actions à destination des enfants, des adolescents et des jeunes adultes relèvent de la prévention de la délinquance (ils constituent 97 % du public de ces actions). La question du numérique est quant à elle identifiée parmi les enjeux de développement économique (articulation avec le Contrat de plan État Région), indépendamment de la thématique jeunesse, mais ne fait pas l'objet d'un développement spécifique en termes d'orientations ou d'objectifs. La question de la jeunesse en lien avec le numérique n'est, quant à elle, pas clairement identifiée. Au moment de notre enquête, on ne recensait aucun aspect particulier à ce titre dans les appels à projet contrat de ville. « Cela n'empêche pas les acteurs du territoire de proposer des actions autour des jeunes et du numérique, mais cela ne s'est pas produit. »³³².

L'absence de formalisation autour des enjeux liés à la jeunesse et au numérique ne traduit pas nécessairement un manque de volonté politique des acteurs publics en ce sens. Toutefois, les constats établis invitent à considérer le binôme jeunesse et numérique comme un champ sous-exploré des politiques locales. Sur le territoire, alors que tous les niveaux d'intervention sont concernés par la problématique jeunesse, l'inégale implication des acteurs publics témoigne d'un intérêt contrasté porté à la question. La mobilisation à destination des jeunes paraît encore timide, hormis des actions menées dans le cadre des compétences obligatoires (Politique de la ville et Éducation nationale pour l'État, Plan d'équipement des établissements scolaires pour le Département par exemple). Certains

³²⁸ Ville de Gap, « Un PEDT pour la Ville de Gap », *Projet éducatif territorial 2015-2018*, 30 septembre 2015, p. 12.

³²⁹ Ministère de l'éducation nationale, Ministère des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative, « Le projet éducatif territorial », *Circulaire n° 2013-036 du 20 mars 2013 publiée au BO n° 12 du 21 mars 2013*.

³³⁰ Communauté d'agglomération du Gapençais, « Contrat de ville 2015-2020 », *Contrat cadre*, p. 26.

³³¹ Rapport d'évaluation à mi-parcours du contrat de ville 2015-2020, p. 29.

³³² Acteur institutionnel.

professionnels déplorent les difficultés rencontrées pour développer un travail partenarial interinstitutionnel en particulier sur la thématique jeunesse

« Ce qu'on constate sur le volet jeunesse c'est qu'il y a des disparités selon les territoires en terme d'engagement et d'implication. Globalement, c'est un sujet sur lequel il est difficile de mobiliser les élus pour qu'ils puissent y consacrer du temps et des moyens. Alors est-ce que c'est dû à notre département plutôt rural, de très petites collectivités, avec finalement assez peu de moyens... ? Il n'y a quasiment pas de services jeunesse par exemple. Donc on souffre d'un manque d'organisation, de compétences, de structuration. On ne peut pas dire qu'il y ait de réelle politique jeunesse. Sur le volet « adolescents » par exemple, on n'a aucun accueil de jeunes. Il existe la possibilité de déclarer des accueils de jeunes qui prennent la suite des accueils de loisir pour permettre à des jeunes de 14-16 ans de pouvoir fréquenter des accueils collectifs. Mais dans le département on n'a aucune déclaration. », *Acteur institutionnel*

Pour beaucoup de professionnels rencontrés, la politique locale à destination des jeunes est lacunaire et peu ouverte à la collaboration avec les partenaires institutionnels ou associatifs : « Pour être très franc et sincère, on a de grosses difficultés à travailler avec la commune de Gap ou la Communauté d'agglomération. Il n'y a aucune volonté politique. [...] Tout est très compliqué... »³³³. Ce sentiment est renforcé par les difficultés qu'occasionnent les contraintes politiques à l'échelle municipale.

ENCADRE 11. LES OUTILS DE LA PLANIFICATION NUMERIQUE

La politique territoriale en matière de numérique est cadrée par plusieurs documents. A l'échelle régionale, la SCORAN (Stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique) établit les grandes lignes en matière d'aménagement numérique. Ce document trouve son équivalent à l'échelle départementale dans le SDTAN (Schéma directeur territorial d'aménagement numérique), défini ainsi : « Les schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique recensent les infrastructures et réseaux de communications électroniques existants, identifient les zones qu'ils desservent et présentent une stratégie de développement de ces réseaux, concernant prioritairement les réseaux à très haut débit fixe et mobile, y compris satellitaire, permettant d'assurer la couverture du territoire concerné. [...] Un schéma directeur territorial d'aménagement numérique recouvre le territoire d'un ou plusieurs départements ou d'une région. Sur un même territoire, le schéma directeur est unique. Il est établi à l'initiative des collectivités territoriales, par les départements ou la région concernés ou par un syndicat mixte ou syndicat de communes, existant ou créé à cet effet [...] »³³⁴.

A leur création en 2009³³⁵, les SDTAN ont été conçus comme des outils de planification en matière d'aménagement numérique, inscrits pleinement dans la politique de lutte contre la fracture numérique. Depuis 2016, l'article L1425-2 du Code général des collectivités territoriales a été complété, afin d'inscrire la question des usages et services numériques dans le développement des politiques territoriales du numérique. « [Les schémas directeur territoriaux d'aménagement numérique] peuvent comporter une stratégie de développement des usages et services numériques. Cette stratégie vise à favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, y compris en matière de médiation numérique. Lorsque le territoire couvert par un schéma directeur territorial d'aménagement numérique comprend des zones de montagne, au sens de la loi n° 85-30 du 9 janvier 1985 relative au développement et à la protection de la montagne, l'élaboration de cette stratégie est obligatoire. »³³⁶. Ainsi, la mise en place des SDUS³³⁷ remplit un objectif double : déployer des réseaux numériques et développer des services et des usages numériques. Les enjeux sous-jacents sont de plusieurs natures : permettre la dématérialisation des services publics, faciliter le développement du e-business, répondre aux besoins des citoyens et réduire fracture numérique.

La stratégie de développement des usages et services numériques n'est à ce jour pas obligatoire pour les territoires, à l'exception des territoires comprenant des zones de montagne. Le département des Hautes-Alpes, en tant que territoire alpin, s'est doté d'un tel outil. La stratégie de développement des usages et services numériques dans les Hautes-Alpes a pris la forme d'un schéma directeur territorial des services et usages numériques, datant d'octobre 2016. Les outils de la planification numérique sont donc orientés historiquement vers l'aménagement et l'accessibilité (avec notamment la question du Très Haut Débit). Ils intègrent néanmoins depuis 2016 un versant sur les usages et services numériques, obligatoire pour les territoires incluant des zones de montagne.

b. Des contraintes politiques qui impactent les pratiques professionnelles

Sur le territoire de Gap, plusieurs professionnels ont évoqué la complexité à mener des actions autour du numérique en partenariat avec les centres sociaux municipaux. Ils expliquent les difficultés rencontrées

³³³ Acteur institutionnel.

³³⁴ Articles L1425-2 du code général des collectivités territoriales.

³³⁵ Le SDTAN est instauré par la loi du 7 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique, dite loi Pintat.

³³⁶ Articles L1425-2 du code général des collectivités territoriales.

³³⁷ Schémas directeurs d'usages et de services numériques.

notamment par des problèmes d'accès aux ressources en ligne (Internet, réseaux sociaux, blogs, etc.). « Une problématique que l'on a sur ce dossier et sur ce territoire gapençais c'est pour les acteurs, notamment les centres sociaux, la possibilité d'accéder à ces outils. Ce n'est pas possible aujourd'hui sur le territoire. »³³⁸. Ce constat a été fait au moment de la mise en œuvre du dispositif Promeneurs du net puisque les coordinateurs du dispositif n'ont pas été en mesure d'impliquer les animateurs des centres sociaux gapençais. Faute d'accès suffisant aux outils numériques (en l'occurrence, l'activité de promeneur du net suppose un accès libre au réseau social Facebook), les Promeneurs du net n'ont pas pu être mis en œuvre dans la ville de Gap. Une situation que regrettent les équipes en charge de la coordination ainsi que les acteurs impliqués dans le comité de pilotage, « convaincus du bien-fondé de l'action des promeneurs du net »³³⁹.

« Dans les centres sociaux, ça n'est pas possible [de développer les Promeneurs du net] car il y a un choix technique de ne pas donner accès à Internet. [...] Il semblerait que ce soit historique et que les arguments soient uniquement techniques. », *Professionnel de terrain*.

« Ici c'est compliqué. Très peu de lieux municipaux, comme les centres sociaux, ont un accès aux réseaux sociaux. », *Professionnel de terrain*

Pour certains professionnels rencontrés, cette limitation de l'accès à Internet pour les équipes municipales s'explique par des « raisons de sécurité », une manière pour la Ville de se protéger d'éventuelles dérives qu'occasionneraient ces usages.

« C'est pour ça que le Wifi arrive seulement maintenant, c'est pour des raisons de sécurité. C'est compliqué, c'est des connexions d'une heure et on est très filtrés, même pour nos points d'accès tous publics. Pour éviter effectivement un certain nombre de soucis. », *Acteur institutionnel*

« Je pense qu'ils craignent des débordements pendant le temps de travail, qu'on aille faire des trucs perso... Vu que les ordinateurs sont accessibles par le public, est-ce que le jeune qui va aller sur l'ordinateur pendant son temps d'accompagnement à la scolarité il ne va pas aller faire autre chose pendant ce temps là... ?

- Est-ce qu'il n'y aurait pas une barrière protectionnelle de la part de la Ville ?

- Oui, moi je pense. Je pense que c'est ça, c'est une protection. Complètement.

C'est-à-dire ?

- Qu'il n'y ait pas tout et n'importe quoi qui soit diffusé. Qu'ils aient le contrôle sur la diffusion des informations, sur la communication, sur les sites sur lesquels on va... », *Professionnels de terrain*

Pour les équipes municipales, en dehors des problématiques techniques sur lesquelles travaille la Ville, l'intégration au dispositif Promeneur du net suppose de questionner en amont l'adéquation du dispositif avec les objectifs éducatifs des centres sociaux :

« Les centres sociaux Gapençais doivent entamer une réflexion sur la place de ce dispositif dans leurs projets sociaux. Ils doivent particulièrement réfléchir à sa pertinence dans leurs objectifs éducatifs vis-à-vis du public jeune et combler les besoins de formations des équipes dans ce domaine. L'amélioration et le développement des équipements informatiques et des accès Internet qui accompagnent cette réflexion sont en cours. », *Acteur institutionnel*

Ces difficultés d'accès à Internet impactent tous les professionnels désirant mener des actions numériques auprès des jeunes fréquentant les équipements municipaux, en particulier les centres sociaux. En 2012-2013, au moment de la mise en place des ateliers « écritures journalistiques sur blog » par l'ERIC de Gap dans certains établissements scolaires, des projets similaires ont cherché à être conduits avec des centres sociaux du département, dont le centre social de Saint-Mens à Gap. « J'ai eu une énorme demande des centres sociaux les plus défavorisés de Gap, le centre social de Saint-Mens plus précisément. Ils m'ont dit qu'ils avaient besoin d'un spécialiste en écritures journalistiques sur blog pour faire un atelier pour des enfants défavorisés, avec des difficultés en français. Ils voulaient un outil blog en soutien à la scolarité »³⁴⁰. Cependant, le projet rédigé à l'époque n'a pas pu être mené à son terme. Les professionnels rencontrés expriment leur déception de ne pas parvenir à mener des actions autour du numérique avec les jeunes fréquentant les centres sociaux municipaux de Gap. « Pour aller dans les centres sociaux, il faut qu'il y ait une forte volonté politique, avec du financement pour payer des activités, en tout cas au moins les cofinancer, et ce n'est pas toujours évident. »³⁴¹. Pour ces

³³⁸ Acteur institutionnel.

³³⁹ *Id.*

³⁴⁰ Professionnel de terrain.

³⁴¹ Acteur institutionnel.

professionnels associatifs, les contraintes politiques sont perçues comme un « rejet » de leur action de la part des acteurs publics locaux. Pourtant, les centres sociaux permettent de conduire des actions inclusives auprès d'un public qui ne fréquente pas nécessairement d'autres équipements publics. « En bibliothèque, on a des classes moyennes ou les classes les plus aisées, et ce n'est pas toujours facile, en extrascolaire, d'aller chercher les enfants les moins favorisés. »³⁴². Les administrations elles aussi ont émis le souhait de s'appuyer sur le réseau des centres sociaux pour accompagner les familles, considérant la proximité qu'ont ces structures avec les populations des quartiers où elles sont implantées. « On envisage de contacter les référents famille des centres sociaux pour mettre en place des points numériques. Certaines familles sont en situation d'exclusion et il serait souhaitable de les accompagner. »³⁴³.

c. Des professionnels entre adaptation et résignation

Considérant ces contraintes politiques, les professionnels sont amenés à faire preuve d'adaptation. En ce qui concerne le dispositif Promeneur du net, une stratégie de contournement a été envisagée. Elle suppose d'étendre le réseau des promeneurs à d'autres structures pour s'adapter à la fois à la ruralité du territoire et aux impasses techniques dans les centres sociaux de Gap.

« Au tout début, la Caf du département était très attachée au fait qu'on s'adresse principalement aux centres sociaux. Ce qu'on peut comprendre eu égard à leur champ de compétences. Mais très clairement, au bout de 6 mois, on s'aperçoit que si on se tient uniquement aux centres sociaux, on risque de passer à côté de certains territoires et à côté de certains jeunes. Donc on est en train de travailler avec la Caf et ils sont réceptifs à notre propos, pour étendre cela. », *Professionnel de terrain*

Les coordinateurs du dispositif souhaiteraient s'appuyer sur le réseau des conseillers principaux d'éducation (CPE) des collèges et des lycées pour s'assurer un impact de diffusion auprès des jeunes. A cet effet, le dispositif a été présenté au service action sociale de l'Inspection d'académie. L'une des possibilités envisagées est également de travailler de façon étroite avec des collectivités ou intercommunalités disposant de compétences jeunesse ou éducation. A travers ces nouveaux partenariats, le dispositif pourrait bénéficier d'une plus grande couverture territoriale nécessaire à sa consolidation. Concernant le territoire gapençais, le choix a été fait de s'appuyer sur l'adulte-relais chargé d'une mission de médiation numérique : « Il se trouve qu'ADELHA a un collègue qui fait de la médiation numérique sur un statut d'adulte relais sur le quartier prioritaire de Gap. Et pour le coup, en total accord avec la Ville de Gap, on a l'autorisation qu'il puisse travailler en tant que promeneur du net sur le quartier du Haut-Gap, sur lequel il y a également un centre social mais qui, pour les raisons déjà mentionnées, ne pourra pas agir. »³⁴⁴. La couverture sur le territoire de la ville de Gap est donc pour l'instant assurée par la présence de ce professionnel. Toutefois, les missions de ce dernier l'amènent principalement à travailler auprès d'un public adulte. « D'où l'importance du partenariat avec l'Éducation nationale, puisqu'on n'a pas ce lien que peuvent avoir les centres sociaux avec les jeunes, même sur une fonction de médiation numérique. »³⁴⁵.

Au sein des centres sociaux, les animateurs décrivent les impacts des directives municipales sur leurs conditions de travail.

« Est-ce que parfois cette question de l'accès à Internet ou à un équipement informatique vous fait défaut dans votre travail ?

- Nous, sur notre structure du moins, complètement.

Par exemple ?

- Déjà, on n'a pas un espace réservé pour le public, avec une utilisation « libre » des ordinateurs. Je veux dire : avoir un accès à Internet ou un accès à un logiciel de traitement de texte, on ne l'a pas pour les publics. On ne peut pas proposer ces services. Ensuite, dans le cadre de l'accompagnement scolaire, on travaille sur deux lieux différents puisqu'on travaille sur deux gros quartiers différents, et l'accès à Internet on ne l'a pas, même pas de Wifi. Donc les recherches avec les jeunes, question Internet, il n'y en a pas, c'est inexistant. Ou alors nous, animateurs, de notre bonne volonté, on prend notre téléphone portable et on fait une recherche sur le téléphone portable. Donc oui, ça nous pénalise beaucoup. », *Professionnel de terrain*

³⁴² Acteur institutionnel.

³⁴³ *Id.*

³⁴⁴ Professionnel de terrain.

³⁴⁵ *Id.*

Pour les animateurs travaillant sur le secteur de Fontreyne, se pose la question des élèves dotés en tablette individuelle.

« On en discutait l'autre jour, on reçoit beaucoup de jeunes du collège de Fontreyne qui sont tous équipés de tablettes. Et jusqu'à maintenant, les jeunes ne sortent pas trop la tablette dans le cadre de l'accompagnement scolaire. Est-ce que c'est parce qu'il n'y a pas d'accès Wifi ? Est-ce que juste un cahier, un livre et une feuille ça suffit... ?

- Ils savent qu'il n'y a pas l'accès Wifi, les gamins ils savent que de toute façon ils ne pourront pas utiliser la tablette, ils ne le demandent pas... Ils l'ont intégré et ils font autrement. Et du coup nous aussi.

- C'est intégré.

- C'est arrivé deux fois depuis la rentrée qu'un jeune ait besoin de faire une recherche et dise 'Oh bah non je ne peux pas le faire ici'. Bon... Après, il le fait à la maison. Mais nous, on ne peut pas répondre à cette demande, en tout cas sur ce temps-là. Donc effectivement ils sont dans d'autres demandes : une aide personnelle sur une explication, la construction d'un devoir. En fait on est plus sur de l'écrit, de l'oral... on ne passe pas par le numérique avec les ados de l'accompagnement scolaire. », *Professionnels de terrain*

L'impossibilité pour les animateurs de travailler avec le numérique questionne la place de ces outils dans l'articulation entre l'accompagnement scolaire et extrascolaire. La dotation des collégiens en équipements mobiles vise notamment à assurer la continuité des apprentissages et usages en établissement scolaire et hors établissement. Ce principe trouve sa limite sur le territoire par exemple dans le cadre du Contrat local d'accompagnement à la scolarité (CLAS). En effet, les difficultés d'accès à Internet dans les centres sociaux municipaux interrogent l'accompagnement proposé aux jeunes du secteur de Fontreyne dotés en tablettes individuelles, les animateurs ne pouvant envisager un plein usage des tablettes avec les jeunes. Ainsi, l'éducation à la recherche d'une information fiable et actualisée sur Internet ne peut pas se faire dans le cadre du dispositif CLAS. Le ressenti des animateurs vis-à-vis de ces contraintes dans l'accompagnement des publics est toutefois ambivalent. Pour certains, peu familiarisés aux outils numériques et peu enclins à les utiliser à des fins professionnelles comme personnelles, ces limites ne sont pas vécues comme un réel blocage : « Pour moi personnellement, je n'avais pas ressenti vraiment le besoin. Ça n'a pas encore été un blocage dans l'aide aux jeunes. [...] Nous aussi on fait sans, et n'étant pas moi-même très fanatique de ces outils, je ne suis pas en demande ni en manque. On fait autrement, on prend le dictionnaire. »³⁴⁶. Pour d'autres en revanche, les difficultés d'accès sont vécues comme une perte de temps. Elles leur imposent des adaptations pouvant aller jusqu'à la réalisation de certaines tâches professionnelles au domicile :

« On s'est adaptés aux contraintes qui nous sont imposées par ces difficultés d'accès. Mais moi, personnellement, dans mes recherches pour monter des projets, pour avoir des contacts ou des idées, je perds beaucoup de temps. Sur une recherche basique, je vais arriver sur une page avec de multiples liens, et sur les dix il y en a peut-être cinq que je ne vais pas pouvoir consulter, parce que ce sont des blogs, des vidéos Youtube ou des liens Facebook. Dans mes recherches de projet, je trouve que c'est une perte de temps. Après, on s'adapte : pour faire un bon de commande, je suis allée chez moi. J'ai pris une heure de mon temps. On s'adapte pour pouvoir avancer dans notre boulot, malheureusement ... On en a conscience mais on ne le fait pas remonter parce que : qui va nous écouter ? Et combien de temps ça va prendre ? Combien de fois je vais devoir le faire ?

- On abandonne un peu...

- Est-ce que ça va être réellement entendu ? Et quand on fait des demandes, on a toujours pas de réponse au bout de deux mois... c'est du temps perdu. Donc pour aller au plus vite et pour ne pas être ralenti par toutes ces démarches administratives, on s'adapte. », *Professionnels de terrain*

Au-delà de la relation et de l'accompagnement des publics, les contraintes d'accès au numérique dans les centres sociaux impactent les professionnels dans leur possibilité de communiquer sur leurs actions. Il n'est pas possible pour les animateurs de communiquer via une page Facebook par exemple. A défaut, les professionnels emploient des méthodes dites « à l'ancienne » : photos, affiches à l'intérieur du centre social, flyers, bouche-à-oreille.

2. Travail partenarial et système d'acteurs : une dynamique à plusieurs niveaux

Cette section s'intéresse aux formes que prend le travail partenarial sur le territoire, notamment d'un point de vue interinstitutionnel, et questionne la coordination locale des politiques jeunesse dans le champ du numérique. En la matière, si le territoire revêt des atouts qui favorisent les liens entre les acteurs, liés notamment à la proximité qu'offre un territoire rural, des freins subsistent à la mise en place d'actions concertées dans le champ du numérique à destination des jeunes.

³⁴⁶ Professionnel de terrain.

a. Des institutions en mutation

« L'inclusion numérique est un investissement social en tant que tel. Après, on ne peut pas faire le boulot de tout le monde. », *Acteur institutionnel*

Le premier constat porté sur les dynamiques partenariales sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance concerne les acteurs institutionnels dont les missions ont été amenées à évoluer, et le seront encore davantage à l'avenir, avec les plans de transformation de l'action publique (« Action publique 2022 »). La numérisation progressive du fonctionnement des administrations publiques et organismes de sécurité sociale conduit à une redéfinition de leur périmètre d'action. Se pose désormais la question de la responsabilité de former les usagers à l'utilisation des services en ligne, considérant le déploiement massif de ces dispositifs. Les difficultés que rencontrent les usagers peuvent concerner l'ensemble des tâches qu'impliquent ces services en ligne, de la manipulation d'une souris à la création et l'exploitation d'une messagerie. Pour certains professionnels rencontrés au sein des institutions qui dématérialisent, ces modifications doivent se penser en termes d'investissement humain. Toutefois, certains regrettent que « tous les partenaires ne jouent pas le jeu à ce niveau »³⁴⁷ puisqu'ils constatent que peu d'institutions ont créé ou pérennisé des emplois pour accompagner les usagers dans leurs démarches dématérialisées. « Il y a un équilibrage à faire au niveau des ressources sur le numérique. On supprime une offre de service pour aller vers une dématérialisation, mais encore faut-il accompagner cette offre de service. »³⁴⁸. Certaines administrations redoutent ainsi que le poids de l'accompagnement des publics pèse plus lourdement sur certains que sur d'autres, faute de concertation entre les acteurs. « On observe que l'effort n'est peut-être pas le même partout. »³⁴⁹. Cet inégal investissement des acteurs publics dans la formation des usagers peut être source de tensions entre administrations. Certains professionnels rencontrés dans les organismes de sécurité sociale et les collectivités locales ont ainsi mentionné les conséquences sur leurs services de la dématérialisation des procédures d'obtention des cartes grises :

« Parfois on a même des usagers errants qui arrivent dans nos accueils pour être accompagnés pour des demandes de carte grise », *Professionnel de terrain*

« Nous clairement à la Maison des habitants, on ne fait pas d'accompagnement, c'est une mise à disposition, on peut conseiller éventuellement mais il n'y a qu'une personne qui est à l'accueil et qui gère en même temps l'espace numérique... On l'a vu avec les démarches autour des cartes grises : c'était quelque chose de compliqué, d'ailleurs on est allé voir la Préfecture en disant : 'Arrêtez de nous orienter des gens en leur disant 'Ils vont vous aider'. On n'a pas les moyens de le faire.' », *Acteur institutionnel*

La question de la responsabilité de former les publics des administrations sur le numérique est porteur d'ambivalence. Elle est reconnue comme une nécessité impérieuse du fait des tendances profondes que connaissent les administrations et des difficultés que rencontrent les usagers. Ainsi, les professionnels ne manquent pas de souligner l'enjeu qu'il y a à assumer cette responsabilité de former les usagers au numérique. Cet enjeu est traduit en termes de bénéfice commun pour toutes les administrations : « Quand j'aurai accompagné quelqu'un tellement efficacement qu'on pourra assimiler ça à une formation sur du numérique, forcément la CPAM va en bénéficier, la CARSAT plus tard quand il sera plus âgé... Et inversement. »³⁵⁰. Les professionnels rencontrés reconnaissent volontiers que « la mise en réseau et la mise en cohérence »³⁵¹ sont fondamentales pour parvenir à cet objectif. L'enjeu consiste « à s'identifier et à voir comment travailler les uns avec les autres pour mieux rationaliser et partager l'énergie dépensée par chacun. »³⁵². Toutefois, à défaut d'une coordination des acteurs publics autour des actions à mener de façon concertée auprès des usagers, les professionnels se montrent réticents à l'idée de s'investir au-delà des missions qui leurs sont propres, par manque de moyens à y consacrer :

« Au début on était très investis là-dessus : non seulement ça allait simplifier nos démarches, mais c'était un enjeu de société et on allait faire davantage que mettre notre pierre. Maintenant, quand on voit l'ampleur de la question, on

³⁴⁷ Acteur institutionnel.

³⁴⁸ *Id.*

³⁴⁹ *Id.*

³⁵⁰ *Id.*

³⁵¹ *Id.*

³⁵² *Id.*

commence à dire 'Attention, on ne va pas pouvoir tout faire. On ne baisse pas les bras, mais on va se recentrer sur ce qu'on doit faire : accompagner les gens sur notre site Internet, sur tous nos outils, mais en aucun cas former les gens à l'utilisation d'un ordinateur, ou l'exploitation d'une messagerie'. Tout simplement parce qu'à un moment donné ce ne serait pas raisonnable d'ambitionner ça, ce n'est pas possible, on n'a juste pas les moyens. », *Acteur institutionnel*

L'une des pistes envisagées par les administrations pour poursuivre la dématérialisation des services publics tout en garantissant l'accès aux droits des usagers est de travailler en partenariat avec les acteurs de la médiation numérique. « Là on va chercher à nouer des partenariats avec [médiateur numérique] qui a mis en place des ateliers pour former les usagers aux bases de l'informatique. Ça va être une de nos prochaines démarches parce qu'il va falloir qu'on arrive à alléger un peu notre accompagnement. »³⁵³. En mobilisant ces derniers sur la formation des usagers à l'informatique, les professionnels rencontrés dans les administrations espèrent bénéficier de la montée en compétences des publics et ainsi gagner du temps sur l'accompagnement de ces derniers aux démarches en ligne. « On n'a pas les ressources suffisantes pour former les usagers à l'informatique. On a vraiment besoin de nouer des partenariats en externe afin de pouvoir orienter nos usagers en difficulté vers ces médiateurs numériques. »³⁵⁴.

ENCADRE 12. LES BIBLIOTHEQUES ET MEDIATHEQUES SE TRANSFORMENT AVEC LE NUMERIQUE

Parmi les services publics impactés par les transformations numériques figurent les bibliothèques et médiathèques. Structurées en réseau sur le territoire départemental, les bibliothèques sont principalement hébergées dans des locaux municipaux et animées par des bénévoles. « Les réseaux de bibliothèques ruraux sont souvent composés à 80 % de bénévoles. »³⁵⁵.

Pour les professionnels rencontrés, les évolutions numériques sont vécues comme « un raz-de-marée » dans les pratiques professionnelles³⁵⁶. Si ces dernières sont amenées à être modifiées, c'est avant tout pour correspondre aux changements de pratiques des publics. « Ce sont d'abord les pratiques des publics qui évoluent. »³⁵⁷. Ces évolutions sont elles-mêmes fortement liées aux industries culturelles : « On vit une forte évolution des supports et cette évolution elle n'est pas forcément faite par choix, ce sont les industries culturelles qui évoluent : apparition de nouveaux supports comme les e-books, la musique s'est dématérialisée, la vidéo aussi... »³⁵⁸. Elles amènent les bibliothèques et médiathèques à redéfinir leur manière de conduire des actions de médiation auprès des publics : « Notre rôle en tant que bibliothèque c'est d'arriver à faire la médiation de tous ces supports parce qu'on n'est pas limité au papier. Dans nos textes fondateurs, on est encouragés à amener des services aux personnes pour leur permettre une forme d'émancipation et d'aboutir dans leurs recherches par tous les moyens possibles. Donc on est amenés à suivre ces évolutions. »³⁵⁹.

Ainsi, la Bibliothèque départementale des Hautes-Alpes tente d'insuffler une dynamique auprès de son réseau de bibliothèques rurales. Cela consiste à fournir divers outils comme des catalogues en ligne, des accès aux comptes, des valises numériques etc. Toutefois, ces outils peinent à se déployer. « On est encore très en retard dans le département. Parce que le réseau a beaucoup de mal à adhérer au numérique. Ce sont des réseaux de bénévoles un peu vieillissant, qui n'ont pas forcément beaucoup de familiarité avec le numérique. Et même chez les jeunes bénévoles qui intègrent ces réseaux, il n'y a pas toujours une appétence pour le numérique. Il y a vraiment une très forte place symbolique du livre qui rentre en opposition avec le numérique. Donc ce n'est pas toujours facile. Pour l'instant on y va à la rame. On a même des bibliothèques qui prennent les valises numériques pour nous prouver qu'elles n'ont servi à rien. Et qui utilisent un peu les Ipad comme des dessous de plats... »³⁶⁰. Pour accompagner au mieux les réseaux de bibliothèques rurales vers la médiation et leur apprendre à matérialiser un service numérique dans leur équipement, la Bibliothèque départementale des Hautes-Alpes propose un plan de formation où sont intégrés des aspects numériques. Pour cela, elle favorise le partenariat avec les acteurs locaux de préférence, « plutôt qu'avec des acteurs nationaux, parce qu'on veut que les bibliothécaires puissent garder ensuite des contacts toute l'année. »³⁶¹. Sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, la bibliothèque de Tallard propose une offre numérique : des ateliers jeux vidéo et informatiques ont été programmés. La bibliothèque de Gap quant à elle ne fait pas partie du réseau des bibliothèques départementales. Toutefois, elle propose désormais une offre de service numérique : de la vidéo, de la musique, mais aussi de la formation et de la médiation auprès des publics. « Elle a mis un peu de temps à y arriver, elle proposait des petits services, mais là elle est en train de lancer une véritable offre. Elle a les deux pieds dedans. »³⁶².

³⁵³ Acteur institutionnel.

³⁵⁴ *Id.*

³⁵⁵ *Id.*

³⁵⁶ *Id.*

³⁵⁷ *Id.*

³⁵⁸ *Id.*

³⁵⁹ *Id.*

³⁶⁰ *Id.*

³⁶¹ *Id.*

³⁶² *Id.*

b. Coordination territoriale et dynamiques partenariales autour de la jeunesse et du numérique

« *[La mise en réseau], ça tarde quand même à se matérialiser, concrètement.* », *Acteur institutionnel*

Si les enjeux liés à la jeunesse et au numérique ne font pas l'objet d'une politique affichée comme telle de la part des principaux acteurs publics, ces aspects sont en revanche considérés à l'échelle locale par divers opérateurs et acteurs associatifs. Toutefois, les réponses des professionnels envers la jeunesse dans le champ du numérique sont rarement construites de façon concertée. On observe plutôt une multiplication d'initiatives, bien que des tentatives de mise en commun à travers des actions multipartenariales existent sur le territoire. A ce sujet, il convient de souligner les efforts conduits par les professionnels rencontrés pour conduire et animer des temps d'échanges, malgré l'absence de coordination territoriale autour de ces enjeux.

« *Est-ce que les questions qui entourent les jeunes et le numérique font l'objet d'une coordination territoriale ?*

- Non. Pas pour le moment. Je pense qu'il y a besoin de se rencontrer pour se connaître. », *Professionnel de terrain*

« *Est-ce qu'il y a une coordination à ce sujet ?*

- Non. Malheureusement non. Aujourd'hui non. Après on a un temps d'échange qui est effectivement intéressant dans le cadre du comité de pilotage Promeneurs du net. Et l'autre point qui peut nous aider à travailler en lien et mettre de la coordination c'est la mise en place du SDSF et SDUS³⁶³. [...] Donc dans ce cadre-là on a effectivement des temps d'échange et ça nous donne l'opportunité de se rencontrer plus fréquemment. [...] Mais vous dire qu'aujourd'hui on a des actions coordonnées au travers d'une politique éducative, ou sur l'entrée numérique, ça non. Non, on n'en est pas encore là. », *Acteur institutionnel*

Les politiques jeunesse dans le champ du numérique ne font pas encore l'objet d'une coordination locale entre les acteurs du territoire. Toutefois, certains événements annexes offrent l'occasion d'un temps d'échange : c'est le cas du copilotage des Promeneurs du net ou de la mise en place de schémas et autres documents programmatiques. A défaut d'une coordination des actions autour de la jeunesse et du numérique, le territoire étudié présente néanmoins des atouts qui favorisent la rencontre et la mise en réseau des acteurs. Les professionnels rencontrés vantent la proximité qu'offre le territoire. Cette proximité s'observe notamment dans le domaine de l'Éducation nationale : « Ce qui est intéressant dans les Hautes-Alpes c'est la proximité. [...] L'année dernière lorsque le Département a relancé un appel à projet, les cinq collèges concernés, à travers le chef d'établissement et un ou deux enseignants, sont venus présenter le projet devant l'élú, les services administratifs du Département et l'Académie. C'était une construction collectivités-rectorat et inspection académique-collège. Au niveau des écoles, il y a aussi un lien fort lorsque les projets sont montés entre l'Inspection académique, l'école et le Maire ou l'adjoint, notamment dans les petites communes. »³⁶⁴. Les services de l'Éducation nationale sur le territoire sont tous « concentrés dans un même bâtiment, à peu de chose près »³⁶⁵. Un bâtiment qui héberge également le Réseau Canopé, opérateur de l'Éducation nationale, et le Centre d'information et d'orientation (CIO). « Etre dans un petit département, ça fait que je travaille dans les mêmes bureaux que les enseignants référents du second degré. Donc on a des projets qui sont tout le temps interdégradés. On n'a pas vraiment de dichotomie entre le premier et le second degré. Là, je crois que c'est notre force sur le département. »³⁶⁶. Dans le même registre, mentionnons la mise en commun des directions Caf et CPAM et d'une partie de leurs services, dans une logique de réduction des coûts mais également dans le souci de parler en un même lieu et d'une même voix aux allocataires Caf et aux assurés CPAM.

« La spécificité ici dans les Hautes-Alpes, c'est qu'on est deux organismes distincts entre la Caf et la CPAM, juridiquement parlant, mais nous avons depuis un certain temps une direction commune. Aujourd'hui on en est à 80 % de services communs. [...] Tout ce qui est accueil de 1er niveau, on traite les deux branches. On a considéré que dans des petites structures comme les nôtres, ici on est dans la troisième Caf et CPAM la plus petite de France, pour des problématiques de taille critique en terme d'effectif et aussi de qualité de service rendu, il pouvait être intéressant d'avoir des professionnels qui parlent de la Caf et de la CPAM. Il y a une caisse en France qui fait ça, c'est la caisse commune de sécurité sociale de Lozère (CCSS), c'est la seule. On est les deuxièmes à faire ça. C'est très atypique et pertinent sur ce sujet. Le service numérique est vraiment la thématique par excellence où on peut faire du bi branche, contrairement à du rendez-vous où c'est expert. », *Acteur institutionnel*

³⁶³ Schéma départemental des services aux familles (SDSF) et Schéma départemental unique des solidarités (SDUS).

³⁶⁴ Acteur institutionnel.

³⁶⁵ *Id.*

³⁶⁶ *Id.*

Cette proximité sur le territoire permet des rapprochements entre acteurs de terrain et favorise la mise en réseau. L'enquête a permis de constater le fort degré d'interconnaissance des acteurs, en particulier associatifs, œuvrant dans le domaine de la jeunesse et / ou du numérique. Celle-ci n'est cependant pas uniforme et certains professionnels rencontrés identifient des freins aux rapprochements entre acteurs.

« J'ai mis un temps fou, je n'y suis même pas encore, à relier la Bibliothèque départementale aux acteurs locaux, parce qu'il faut faire ça en plus de tout le reste finalement. [...] Et puis les partenariats... ce n'est jamais gratuit au fond. Ça coûte de l'énergie ou de l'argent à l'un des acteurs... », *Acteur institutionnel*

En dépit de ces difficultés, la mise en réseau parvient à se concrétiser par la réalisation de quelques actions concertées à destination des professionnels du territoire, mais également des publics. Les partenariats engagés et l'investissement des acteurs locaux ont conduit en 2015 à la tenue d'un colloque sur le thème « Mais que font les ados sur Internet ? », à l'initiative de la Maison des adolescents des Hautes-Alpes. Experts, psychiatres, sociologues ont été conviés pour présenter leurs travaux sur la thématique. La dynamique instaurée s'est poursuivie en 2016 avec la publication d'un livret intitulé « Jeux vidéo et réseaux sociaux – Leur place dans la vie des adolescents ». Ce projet a réuni une dizaine de professionnels du département, tant associatifs qu'institutionnels : la MDA 05, l'UDAF 05, le CCAS d'Embrun, le Conseil départemental des Hautes-Alpes, le CSAPA Sud, le Centre de ressources des Hauts Pays Alpains, l'association Planète Champsaur, la Maison Familiale et Rurale de Ventavon, l'association Ludambulle et l'Université du Temps Libre. Plus récemment, un certain nombre de professionnels du territoire ont été réunis à l'occasion de la journée des familles organisée par l'UDAF 05 le 13 novembre 2018 sur le thème « Familles [dé]connectées ».

« Les journées des familles, c'est un programme d'actions pour les parents, ou pour les parents avec les enfants. On a un fil conducteur cette année sur la question des écrans, du numérique et des médias, parce que c'est un thème que questionnent à différentes occasions les parents, et qui, depuis 2006-2007, n'arrête pas de préoccuper. On a une quinzaine d'actions sur l'ensemble du programme et sur l'ensemble du département. Le 13 novembre, on a fait une journée départementale sur la parentalité sur ce thème. On avait une quinzaine d'acteurs. L'idée c'était de montrer aux parents et aux professionnels quelles peuvent être les ressources, en tout cas une partie des ressources qu'ils peuvent trouver sur le territoire des Hautes-Alpes, d'acteurs locaux, institutionnels ou associatifs, qui peuvent accompagner ou leur proposer du contenu, de la formation, ou des actions... », *Professionnel de terrain*

Toutefois, la mise en réseau telle qu'elle s'observe sur le territoire traduit en grande partie une proximité entre acteurs aux fonctionnements similaires. Ainsi, les rapprochements sont facilités au sein même de l'Éducation nationale, entre administrations publiques, ou encore entre acteurs associatifs partageant des modes d'actions communs. Certains professionnels de l'Éducation nationale œuvrent en faveur d'un décloisonnement des actions : « On essaye toujours de raccorder ça à des acteurs locaux pour faire le lien et pour montrer que l'école n'est pas totalement fermée sur la société. Ma collègue conseillère pédagogique est administratrice de GSA, Gap Science Animation, qui intervient dans ce sens-là. Je suis moi-même administrateur du Fab'Alpes et l'un de mes gros projets l'année prochaine c'est d'amener les écoles à fréquenter le Fab'Alpes. Et en même temps de décentrer les outils du Fab'Alpes pour les amener dans l'école. »³⁶⁷. Cependant, la plupart reconnaissent travailler de façon privilégiée avec les partenaires internes à l'institution : « On reste un peu centrés sur l'Éducation nationale. En fait, dans la vie ou dans le fonctionnement au quotidien des établissements, il y a très peu d'échanges véritablement extrascolaires. »³⁶⁸. Certains professionnels rencontrés au sein de l'Éducation nationale regrettent ainsi la faiblesse des relations entre les établissements et les acteurs périscolaires. Un professionnel évoque l'absence d'information quant aux activités numériques conduites avec les élèves d'une école primaire dans le cadre d'activités périscolaires. Cela conduit à des « doublons » qui pénalisent la cohérence des projets éducatifs menés :

« Ça manque peut-être de liaison effectivement. Notamment pour savoir ce qui peut se faire à côté, qu'on ne fasse pas un doublon. Par exemple cette année j'ai commencé à faire du codage dans une classe et l'enseignant ne m'avait pas averti qu'une partie des enfants avait fait un petit peu de programmation en activité périscolaire l'année dernière, avec un petit robot aussi, donc ils connaissaient certaines choses. Normalement c'est des liens qui devraient se faire parce que les activités périscolaires ça fait partie d'un projet global... Moi quand j'enseignais on faisait en sorte que les périscolaires ne proposent pas du théâtre si j'en faisais aussi à la même période, on inversement. Ou alors que ce soit dans un projet global. », *Professionnel de terrain*

³⁶⁷ Professionnel de terrain.

³⁶⁸ *Id.*

La faiblesse des collaborations entre acteurs aux fonctionnements différents est évoquée par un professionnel associatif :

« Il y a un réseau qui travaille autour de ces questions, mais vous ne travaillez pas nécessairement avec d'autres acteurs, que ce soient les municipalités, la Caf, le Département ?
- Pas spécialement, non. On leur demande des subventions, mais il n'y en a pas donc... Donc non, nous ne travaillons pas avec eux. », *Professionnel de terrain*

Cette situation ne traduit pas nécessairement un manque de volonté de la part des acteurs rencontrés de travailler en réseau. Au contraire, nombreux sont les professionnels à avoir exprimé l'envie de se connaître davantage les uns les autres pour être en mesure de conduire des actions concertées, dans l'intérêt des jeunes et de leurs familles.

« Moi ce qui m'intéresserait, c'est d'avoir un réseau beaucoup plus vaste d'intervenants qui gravitent autour du numérique. Parce que si tu n'as pas le réseau, tu ne sais pas vers qui te tourner pour faire un projet en partenariat. [...] Ça pourrait être vraiment nourrissant comme dynamique de travailler en partenariat. Sinon on circule toujours avec les mêmes personnes, les mêmes schémas de fonctionnement... Quand t'as des personnes de l'extérieur qui viennent t'apporter leur savoir, c'est très nourrissant. Moi ça me donne envie ! », *Professionnel de terrain*

« Il y a plein de choses qui se passent partout et on n'est pas toujours informés. Et c'est dommage parce que je pense que les uns les autres, il faudrait qu'on arrive à faire bouger les lignes, pour arriver à ce que tout s'harmonise et qu'on arrive encore mieux à travailler en partenariat que ce qu'on fait jusqu'à présent. », *Acteur institutionnel*

La cohérence d'une action concertée en faveur des jeunes passe nécessairement par la construction d'un réseau d'acteurs qui rassemble des professionnels au-delà des affinités habituelles et des fonctionnements sectoriels. Sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance, la mise en œuvre d'un projet de coordination en direction des jeunes souffre d'un manque de volonté politique de la part des acteurs publics locaux, en particuliers les collectivités.

ENCADRE 13. LE RESEAU DES ACTEURS DU NUMERIQUE ALPES-DURANCE

Bien que ne relevant pas des politiques territoriales de jeunesse, il convient de mentionner la constitution récente d'un réseau partenarial d'acteurs variés en lien avec le numérique. Le réseau des Acteurs du Numérique Alpes-Durance est un réseau informel, dépourvu de structure associative ou juridique. Ce réseau est apparu initialement dans le département des Hautes-Alpes, à la fin de l'année 2016. « L'idée c'était de fédérer les gens qui sont dans les territoires ruraux. Et 04-05, on a à peu près les mêmes problématiques. »³⁶⁹. Le réseau couvre aujourd'hui trois départements : les Hautes-Alpes, les Alpes-de-Haute-Provence et le Var. Il rassemble des acteurs du numérique au sens large « surtout des associations, des indépendants et des entreprises, autour de la médiation numérique. »³⁷⁰.

Bien qu'il soit encore en phase de construction, le réseau a depuis été formalisé, notamment avec la création d'un site Internet. Les membres du réseau se rencontrent quatre fois dans l'année. « L'objectif est d'aider les acteurs du territoire à se connaître entre eux, pour pouvoir se donner les bonnes combines, les bons tuyaux... Imaginer peut-être à l'avenir de faire quelque chose tous ensemble au niveau du réseau. »³⁷¹. Le réseau sert également à diffuser des informations auprès de ses membres, grâce à la liste de diffusion, notamment pour communiquer autour des appels à projet existants en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et permettre aux personnes intéressées d'y répondre.

La participation au réseau se fait sur la base du volontariat, et chaque acteur travaillant dans le domaine du numérique est invité à s'y joindre, sans conditions ni critères d'intégration. Le réseau est ouvert et composé d'acteurs aussi différents que des entrepreneurs (des indépendants qui œuvrent dans le numérique : programmeurs, concepteurs de sites Internet, formateurs sur logiciels libres), des associations, mais aussi des collectivités comme la Ville de Digne-les-Bains. Un nombre croissant d'acteurs participent au réseau, notamment des MSAP et des bibliothèques. « Dans les territoires ruraux, ces dernières sont souvent des acteurs importants de la médiation numérique : des réseaux de médiathèques sont déjà en place depuis longtemps et la question du numérique occupe une place prépondérante de leurs activités. »³⁷². Parmi les trente membres répertoriés sur le site Internet du réseau, seize sont implantés dans le département des Hautes-Alpes, dont neuf dans la ville de Gap. Il s'agit majoritairement d'acteurs associatifs (ADELHA, GSA05, Ludambule, Fantasticode, Fab'Alpes, La locomotive), mais également des indépendants (Christophe Barniaudy, SOTOCA-ONLINE). Notons également l'implication de la Bibliothèque départementale des Hautes-Alpes dans le réseau.

³⁶⁹ Acteur institutionnel.

³⁷⁰ *Id.*

³⁷¹ *Id.*

³⁷² *Id.*

L'approche du numérique partagée par les acteurs du réseau est celle de la médiation numérique. « Cette approche fait partie de l'ADN commun des acteurs du réseau. »³⁷³. A l'avenir, l'un des développements possibles serait la réalisation d'actions communes, sur l'ensemble du territoire couvert par le réseau. Pour l'instant, le réseau se concentre sur la consolidation de sa structure.



Journée « Famille [dé]connectées » le 13 novembre 2018 à Gap

³⁷³ Acteur institutionnel.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages et articles de recherche – Rapports

- ANSA, « Vers une société numérique pleinement inclusive – Jeunes en démarche d'autonomie », juin 2018.
- AMSELLEM-MAINGUY Y., VUATTOUX A., Construire, explorer et partager sa sexualité en ligne. Usages d'Internet dans la socialisation à la sexualité à l'adolescence, *INJEP Notes & rapports/Rapport d'étude*, 2018.
- Assemblée nationale, Rapport d'information n° 1296 déposé par la Commission des affaires culturelles et de l'éducation, en conclusion des travaux de mission d'information sur l'école dans la société numérique, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 10 octobre 2018.
- BACH J.-F., HOUDE O., LENA P., TISSERON S., « L'enfant et les écrans », *Un avis de l'Académie des sciences*, Remis le 17 janvier 2013.
- BALLEYS C., Socialisation adolescente et usages du numérique. Revue de littérature, *Rapport d'étude de l'INJEP*, juin 2017.
- BOUTET A. et TREMEMBERT J., « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », *Les cahiers du numérique* vol. 5, 2009, p. 69-100.
- CATHELINEAU F., AUDRAN M., REGUER-PETIT M., JAN A., « Evaluation qualitative du dispositif « Promeneurs du Net » », *Dossier d'étude 206, Collection des documents de travail de la Cnaf*, 2019.
- Conseil National du Numérique, « Citoyens d'une société numérique – Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion », *Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'Innovation et de l'Économie numérique*, Octobre 2013.
- CREDOC, « Baromètre du numérique 2018 », 2018.
- DAUPHIN F., « Culture et pratiques numériques juvéniles : Quels usages pour quelles compétences ? », *Questions vives* vol. 7 n°17, 2012.
- DAVENEL Y.-M., « Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle », *Les Etudes Connexions Solidaires*, Emmaüs Connect, Mai 2015.
- Le Défenseur des droits, « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », *Rapport*, janvier 2019.
- Le Défenseur des droits, « Enquête sur l'accès aux droits, volume 2 – Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non-recours », 2017.
- DELESALLE C., MARQUIE G., « Parcours d'information des jeunes : quelles passerelles entre le physique et le numérique ? », *Rapport d'études*, Injep, octobre 2016.
- DROS, *Regards sur les jeunes en Provence-Alpes-Côte d'Azur*, janvier 2014, [http://www.dros-paca.org/fileadmin/DROS_PACA/Etudes/Dros - Regards sur les jeunes en Paca.pdf](http://www.dros-paca.org/fileadmin/DROS_PACA/Etudes/Dros_-_Regards_sur_les_jeunes_en_Paca.pdf)
- DUFOUR H., « La classe inversée », *Technologie* n° 193, septembre-octobre 2014.
- Emmaüs Connect, « Accélérez l'inclusion numérique sur votre territoire », *Les cahiers de l'inclusion numérique* n°4, avril 2018.

- Génération numérique, « Mieux vivre le numérique en famille », *Étude sur les pratiques numériques des 11-18 ans*, étude réalisée en ligne du 13 novembre 2017 au 11 janvier 2018.
- Génération numérique et CNIL, « Les 11-18 ans et la protection de leurs données personnelles 2018 », étude réalisée en ligne du 13 novembre 2017 au 9 mai 2018.
- Génération numérique et *al.*, « Plus de la moitié des jeunes sont exposés à des propos haineux sur Internet », *Enquête*, mars 2018.
- Génération numérique, « Les 11-18 ans et les réseaux sociaux 2017 », étude réalisée en ligne du 3 au 31 janvier 2017.
- Génération numérique, « Les 11-18 ans et les contenus choquants », étude réalisée en ligne du 27 février au 15 mars 2017.
- HALTER J.-P., *Monographie de la politique de jeunesse du pays de la vallée du Lot*, INJEP, 2017.
- HALTER J.-P., *Politiques de jeunesse et intercommunalités. Monographies des communautés de communes du bassin de Marennes et de l'île d'Oléron*, INJEP, 2016.
- INJEP, « Usages du numérique », *Les fiches Repères*, janvier 2013.
- INJEP, « Éducation populaire pour et par les jeunes : pratiques numériques, lieux innovants et médias de jeunes », *Rapport d'évaluation LÉRIS / LA CRITIC*, février 2017.
- Inspection générale de l'éducation nationale et Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche, « Le plan Ecole numérique rurale », *Rapport à Monsieur le ministre de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative*, n°2011-073, juin 2011.
- La mission société numérique et *al.*, *Rapport et recommandations stratégie nationale pour un numérique inclusif*, Pour le Secrétaire d'État au numérique, mai 2018.
- NOVELLA S., SAUVIAC M., « 69 000 emplois numériques en Provence-Alpes-Côte-D'azur », *Insee Analyses Provence-Alpes-Côte-D'azur*, n°64, Septembre 2018.
- PARISSE J., Des secteurs au territoire ? Les enjeux de la construction d'une politique de jeunesse intercommunale au Pays basque français, *INJEP Notes & rapports/Rapport d'étude*, 2018.

Documents programmatiques, conventions, textes réglementaires

Code de l'éducation.

Code général des collectivités territoriales.

Communauté d'agglomération du Gapençais, « Contrat de ville 2015-2020 », *Contrat cadre*.

Compas et *al.*, « Rapport d'évaluation à mi-parcours du contrat de ville 2015-2020 ».

Compas et *al.*, « Diagnostic territorial à l'échelle de la ville de Gap et de ses quartiers », Septembre 2017.

Département des Hautes-Alpes et TACTIS Innovation Services, « Schéma directeur territorial des services et usages numériques », Octobre 2016.

Loi n° 2018-698 du 3 août 2018 relative à l'encadrement de l'utilisation du téléphone portable dans les établissements d'enseignement scolaire, Article 1.

Ville de Gap, « Un PEDT pour la Ville de Gap », *Projet éducatif territorial 2015-2018*, 30 septembre 2015.

Ministère de l'éducation nationale, Ministère des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative, « Le projet éducatif territorial », *Circulaire n° 2013-036 du 20 mars 2013 publiée au BO n° 12 du 21 mars 2013*.

Autres sources

BARTHELOT B., « Définition : Influenceur », *Définition marketing*, Mis à jour le 28 décembre 2017, en ligne : <https://www.definitions-marketing.com/definition/influenceur/>

Droguesinfoservices.fr, « Les Consultations jeunes consommateurs (CJC), une aide aux jeunes et à leur entourage », en ligne : <http://www.drogues-info-service.fr/Tout-savoir-sur-les-drogues/Se-faire-aider/Les-Consultations-jeunes-consommateurs-CJC-une-aide-aux-jeunes-et-a-leur-entourage#.XJI7d2PZDAU>

La Grande Ecole du Numérique, « Le label », En ligne : <https://www.grandeecolenumérique.fr/le-label/>

HADOPI, « Identifier les indices d'illégalité d'un site », en ligne : <https://www.hadopi.fr/outils-usages/identifier-les-indices-dillegality-dun-site>

HADOPI, « Le piratage en France », en ligne : <https://www.hadopi.fr/ressources/le-piratage-en-france>

HADOPI, « Indicateurs prévus par décret », *Exercice 2016-2017*, en ligne : https://www.hadopi.fr/sites/default/files/fields/regulation_indicators/pdf/Indicateurs%202016-2017.pdf

HADOPI, « Connaître les risques associés à la consommation illicite », en ligne : <https://www.hadopi.fr/outils-usages/connaître-les-risques-associés-la-consommation-illicite>

Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, *Appel à projets "Écoles numériques innovantes et ruralité"-Phase 2*, en ligne : <http://eduscol.education.fr/cid133080/appele-a-projets-ecoles-numeriques-innovantes-et-ruralite-phase-2.html>

Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, « Projet de cadre de référence des compétences numériques pour l'école et le collège », mis à jour le 27 septembre 2018, en ligne : <http://eduscol.education.fr/cid111189/cadre-de-referance-des-competences-numeriques-pour-l-ecole-et-le-college.html>

Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, « Interdiction du téléphone portable dans les écoles et les collèges », *Note d'information*, le 31 août 2018, en ligne : <http://www.education.gouv.fr/cid133479/interdiction-telephone-portable-dans-les-ecoles-les-colleges.html>

Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, « Les services déconcentrés », dernière mise à jour le 25 mars 2016, en ligne : <http://jeunes.gouv.fr/ministere/missions-et-organisation/organisation-du-ministere/article/les-services-deconcentres>

ANNEXES

Table des annexes

Annexe 1 - Table des tableaux, graphiques et cartographies	p. 137
Annexe 2 - Références – Cadrage territorial	p. 138
Annexe 3 - Glossaire	p. 139
Annexe 4 - Benchmarking : mise en valeur des idées et fonctionnements d'autres territoires	p. 141
Annexe 5 - Liste des entretiens et personnes rencontrées	p. 151

1. Table des cartographies, tableaux et graphiques

CARTE 1. POPULATION	p. 32
CARTE 2. PART DES EMPLOIS DE LA CA GTD	p. 33
CARTE 3. INDICATEUR DE CONCENTRATION DE L'EMPLOI	p. 33
CARTE 4. PERSONNES VIVANT DANS UN FOYER ALLOCATAIRE CAF À BAS REVENUS	p. 33
CARTE 5. QUARTIERS DE LA POLITIQUE DE LA VILLE	p. 34
CARTE 6. POPULATION DES 6-30 ANS	p. 34
GRAPHIQUE 1. PYRAMIDE DES ÂGES DE LA POPULATION DE LA CA GTD	p. 35
CARTE 7. POINT D'ACCÈS À INTERNET ET ACCOMPAGNEMENT AUX SERVICES NUMÉRIQUES	p. 36
ENCADRE 1. UN ACTEUR DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE À L'ÉCHELLE RÉGIONALE	p. 38
ENCADRE 2. LES ACTIONS SANS ÉCRANS : ORIGINE ET CONTROVERSE	p. 41
ENCADRE 3 : DIRECTION DES LYCÉES – ENTRE COMPÉTENCE OBLIGATOIRE ET STRATÉGIE VOLONTARISTE	p. 49
ENCADRE 4 : LES ESPACES NUMÉRIQUES DE TRAVAIL	p. 54
ENCADRE 5. ACTIVITÉS DÉBRANCHÉES	p. 59
ENCADRE 6. CLIMAT SCOLAIRE ET INCIDENTS DE SÉCURITÉ LIÉS AU NUMÉRIQUE	p. 64
ENCADRE 7. SENSIBILISER LES ENSEIGNANTS AUX DONNÉES PERSONNELLES	p. 68
TABLEAU 1. ÉQUIPEMENTS ET USAGES DU NUMÉRIQUE CHEZ LES JEUNES RENCONTRÉS	p. 70
ENCADRE 8. DES USAGES GENRÉS	p. 72
ENCADRE 9. INFORMATION ET DESINFORMATION	p. 77
ENCADRE 10. LA RELATION FAMILLE-ÉCOLE ET LE NUMÉRIQUE	p. 89
CARTE 8. LOCAUX ÉLIGIBLES À UN DÉBIT SUPÉRIEUR À 3MB/S	p. 107
CARTE 9. MEMBRES DE L'ASSOCIATION DIGITAL HAUTES-ALPES	p. 116
ENCADRE 11. LES OUTILS DE LA PLANIFICATION NUMÉRIQUE	p. 121
ENCADRE 12. LES BIBLIOTHÈQUES ET MÉDIATHÈQUES SE TRANSFORMENT AVEC LE NUMÉRIQUE	p. 126
ENCADRE 13. LE RÉSEAU DES ACTEURS DU NUMÉRIQUE ALPES-DURANCE	p. 129

2. Références – Cadrage territorial

Notes

- 1 | Insee Analyses n°3, « Hautes-Alpes : Des arrivées toujours plus nombreuses », septembre 2014.
- 2 | Ministère de la Cohésion des territoires, CGET, Guide du programme « Action Cœur de Ville », Version #1, Avril 2018
- 3 | Préfète des Hautes-Alpes, communiqué de presse du 27/03/18
- 4 | Communauté d'Agglomération du Gapençais, Contrat de Ville 2015-2020, Contrat cadre

Fonds de carte

Pour toutes les limites administratives : © Geofla® 2.0 IGN 2015

p.2 | Crige Paca, Ortho 2009

Pictogrammes Noun Project (thenounproject.com)

p.3 | Eliricon | David | AlfredoCreates.com/icons & Flaticondesign.com | To Uyen

p.4 | AlfredoCreates.com/icons & Flaticondesign.com | Oksana Latysheva | Aneeque Ahmed | Gregor Cresnar | Creative Stall | Danil Polshin | WeiKang Wang, Graphic Engineer et Sasha Lantukh | Akshar Pathak | Miguel C Balandrano

p.5 | Fiona OM | Freshicon | Adrien Coquet | Sean Maldjian | Zizou Mursalov | Uzeir Syarief

p.6 | Strongicon.com | B Farias | See Link

p.9 | jon trillana | BomSymbols | Milinda Courey | Mary Bowie | Eucalyp | Manaqib S

Documentation

Communauté d'Agglomération du Gapençais, Contrat de Ville 2015-2020, Contrat cadre

Compas, Diagnostic territorial à l'échelle de la ville de Gap et de ses quartiers, septembre 2017

Insee, « Hautes-Alpes : Des arrivées toujours plus nombreuses », Insee Analyses Provence-Alpes-Côte d'Azur, n°3, septembre 2014

Insee, « 69 000 emplois numériques en Provence-Alpes-Côte d'Azur », Insee Analyses Provence-Alpes-Côte d'Azur, n°64, septembre 2018

Ministère de la Cohésion des territoires, CGET, Guide du programme « Action Cœur de Ville », Version #1, Avril 2018

3. Glossaire

Allocation aux adultes handicapés

L'allocation aux adultes handicapés (AAH) est une aide financière qui permet d'assurer un minimum de ressources. Elle est attribuée sous réserve de respecter des critères d'incapacité, d'âge, de résidence et de ressources.

Emplois précaires

Un emploi précaire est un emploi provisoire. Les personnes qui occupent ces emplois peuvent, à la fin de leur contrat dont la durée est souvent très courte, connaître des difficultés : chômage, parfois sans indemnité, ou inactivité. Sont concernés, les salariés dont le contrat de travail est à durée limitée : stage, apprentissage, intérim, contrat à durée déterminée (CDD), activité occasionnelle ou saisonnière...

Jeunes éloignés de l'emploi

Les jeunes éloignés de l'emploi désignent les jeunes qui ne sont ni en emploi, ni en formation ni en étude (également appelés NEET : not in employment, education or training).

Ménage

De manière générale, un ménage, au sens statistique du terme, désigne l'ensemble des occupants d'un même logement sans que ces personnes soient nécessairement unies par des liens de parenté (en cas de cohabitation, par exemple). Un ménage peut être composé d'une seule personne.

Niveau de qualification

Les jeunes non diplômés désignent les sortants de formation initiale qui possèdent au plus le diplôme national du brevet. Les jeunes diplômés du supérieur désignent les sortants ayant obtenus un diplôme supérieur au niveau du baccalauréat (niveau I, II ou III).

Population active – active occupée ou en emploi

La population active regroupe la population active occupée (appelée aussi « population active ayant un emploi ») et les chômeurs. La population active occupée regroupe l'ensemble des personnes qui ont un emploi.

Prime d'activité

Au 1er janvier 2016, la composante activité du RSA et la Prime pour l'emploi (PPE) ont fusionné pour devenir la Prime d'activité (PA). Cette nouvelle prestation s'adresse aux travailleurs de plus de 18 ans dont le revenu d'activité est inférieur à 1500 € net (1,3 Smic pour une personne seule).

RSA

Le revenu de Solidarité active (RSA), entré en vigueur le 1er juin 2009 en France métropolitaine, se substitue au revenu minimum d'insertion et à l'allocation parent isolé. Il s'inscrit dans une politique d'insertion sociale et professionnelle des personnes en difficulté. Ce dispositif se compose de deux volets :

- Une incitation financière, qui vise à garantir un revenu qui varie en fonction des ressources et de la composition du foyer;
- Un accompagnement dans ou vers l'emploi, afin de favoriser l'accès à un emploi durable par la mise en œuvre d'un accompagnement social ou professionnel.

Taux d'activité – Taux d'emploi

Le taux d'activité est le rapport entre le nombre d'actifs (actifs occupés et chômeurs) et l'ensemble de la population correspondante.

Le taux d'emploi d'une classe d'individus est calculé en rapportant le nombre d'individus de la classe ayant un emploi au nombre total d'individus dans la classe.

Taux de chômage

Calculé par l'Insee, le taux national rapporte le nombre de chômeurs au sens du Bureau international du travail (BIT) à la population active totale. Ces deux grandeurs ne sont pas directement disponibles dans les statistiques courantes et font donc l'objet d'estimations. Les taux de chômage localisés sont estimés via une méthodologie synthétisant les informations de l'enquête « Emploi » (pour le niveau national) et de Pôle emploi (pour la répartition géographique).

Taux de pauvreté

Proportion d'individus (ou de ménages) dont le niveau de vie est inférieur pour une année donnée à un seuil, dénommé seuil de pauvreté (exprimé en euros par UC) qui correspond 60 % de la médiane des niveaux de vie français (1 000 € en 2013 - source Insee).

Unité de consommation (UC)

Système de pondération attribuant un coefficient à chaque membre du ménage et permettant de comparer les niveaux de vie des ménages de taille ou de composition différentes. Les unités de consommation sont calculées de la manière suivante :

- 1 UC pour le premier adulte du ménage ;
- 0,5 UC pour les autres personnes de 14 ans ou plus ;
- 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans ;
- les Caf ajoutent au calcul 0,2 UC pour les familles monoparentales.

Zone d'emploi

Une zone d'emploi est un espace géographique à l'intérieur duquel la plupart des actifs résident et travaillent, et dans lequel les établissements peuvent trouver l'essentiel de la main d'œuvre nécessaire pour occuper les emplois offerts. Le découpage actualisé se fonde sur les flux de déplacement domicile-travail des actifs observés lors du recensement de 2006.

4. Benchmarking : mise en valeur des idées et fonctionnements d'autres territoires

a. La construction d'un réseau d'inclusion numérique dans le département du Morbihan

Les éléments ci-après sont issus du quatrième numéro des Cahiers de l'inclusion numérique.

MORBIHAN : CONSTRUIRE UN RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE

En 2016, alors que la numérisation des premières démarches administratives simplifie le quotidien des Français les plus initiés, partout en France, les professionnels du secteur social assistent à une hausse des demandes d'accompagnement et déplorent la perte d'autonomie des publics les moins connectés. S'ils regrettent de ne pas être suffisamment formés ni dotés des outils adéquats pour y faire face, ils ajustent, à tâtons, leurs pratiques professionnelles, et font souvent « à la place » des usagers – ce qui soulève des questions.

C'est dans ce contexte que le département du Morbihan a voulu fédérer tout un réseau d'acteurs – la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la Mutuelle Sociale Agricole (MSA), Pôle Emploi, la Préfecture, l'Union départementale des CCAS (UDCCAS) et les services sociaux du département – autour d'un projet aussi nécessaire qu'ambitieux : mailler le territoire pour offrir une solution d'accompagnement numérique de proximité à chaque Morbihannais en difficulté.

LE RÉSEAU FAIT LA FORCE

Convaincu que la lutte contre l'exclusion numérique est une priorité, le département du Morbihan s'est rapproché, en 2016, de WeTechCare pour mettre en place un plan d'inclusion numérique sur son territoire. « *Nous étions confrontés à des flux de personnes venant frapper aux portes des mairies et des centres communaux d'actions sociales (CCAS) parce qu'elles avaient des difficultés d'accès et d'usage numérique*, raconte Christine Penhouët, élue au conseil départemental du Morbihan et présidente de l'UDCCAS. *Ce constat nous n'étions pas les seuls à le faire, mais il fallait entraîner une*

On s'est dit « Soit on se fâche tous, soit on essaye de trouver une manière de travailler ensemble autour du numérique »

mobilisation concertée pour pouvoir y apporter une réponse adaptée. »

Pour sortir d'une situation complexe où chacun se renvoyait la balle, le département a alors réuni autour de la table les représentants des acteurs et opérateurs concernés par la dématérialisation des démarches administratives ou au contact des publics les moins connectés (entre autres, la CAF, la CPAM, l'UDCCAS et Pôle Emploi).

« *On s'est dit « Soit on se fâche tous, soit on essaye de trouver une manière de travailler ensemble autour du numérique »*, se souvient Jeannine Le Courtois, directrice du développement social et de l'insertion du département. Seule la prise de conscience de notre responsabilité collective a permis à tous ces acteurs d'avancer main dans la main vers un objectif commun : parvenir à un tel maillage du territoire que chaque Morbihannais sollicite un soutien dans ses démarches en ligne pourra évaluer son niveau puis être orienté vers la structure la plus à même de lui offrir un accompagnement adapté.

COMPRENDRE LES BESOINS DES PUBLICS, IDENTIFIER LES FORCES EN PRÉSENCE

Avant de penser aux solutions, il a été indispensable d'évaluer les besoins des habitants. Le département a alors mené, avec l'appui de WeTechCare, une étude des publics qui fréquentent les guichets des services sociaux et des opérateurs de services publics sur le territoire. Résultat : sur les 1 250 personnes interrogées, 56 % étaient autonomes, 31 % avaient un niveau de compétences insuffisant pour réaliser seuls des démarches administratives en ligne, et 13 % n'utilisaient jamais Internet. Le diagnostic a aussi mis en avant l'importance des freins liés à la peur de se tromper ou au manque de maîtrise du langage administratif. Même les usagers à l'aise avec le numérique avaient besoin, pour 80 % d'entre eux, de réassurance quant à l'utilisation des sites de l'administration française. Un diagnostic primordial

► pour les acteurs comme la CPAM, qui n'avaient jusqu'à alors « aucune visibilité sur l'autonomie des usagers », admet Martine Normand-Grall, directrice des services à la clientèle et d'appui à la performance. Et celle-ci d'ajouter : « Jusqu'ici, quand on lançait un nouveau service, on croisait les doigts... mais il faut savoir que l'Assurance maladie ne rend aucun service en ligne obligatoire et assure un accompagnement dans tous ses accueils ».

En parallèle, pour mieux appréhender les forces vives du territoire, un travail de recensement et de cartographie des structures mobilisables dans le département

(médiathèques, centres sociaux, agences des opérateurs de services publics, associations...) a été lancé. L'objectif ? Evaluer leurs capacités d'accompagnement, leur rôle et leurs modalités d'engagement au sein du réseau, ainsi que leurs besoins en termes de formation et d'outils. Si 70 % des 143 structures interrogées recevaient déjà des demandes concrètes d'accompagnement numérique, la bonne surprise était ailleurs : les trois quarts d'entre elles ont exprimé le souhait de faire partie d'un réseau. « Les trois semaines d'enquêtes ont soudé l'équipe », raconte Jeannine Le Courtois. « Et nous avons réalisé que nous pouvions passer le cap ensemble. »

EXPÉRIMENTER POUR MIEUX FÉDÉRER LES ACTEURS

Une fois cet état des lieux réalisé, deux réseaux pilotes ont vu le jour : un premier en zone urbaine, à Vannes,

Les trois semaines d'enquêtes ont soudé l'équipe et nous avons réalisé que nous pouvions passer le cap ensemble.

et un second en zone rurale, dans le pays de Ploërmel. De nombreux ateliers ont été organisés afin que les acteurs puissent apprendre à se connaître et commencent à imaginer les rôles de chacun. « Le fait de cheminer ensemble nous a permis de construire immédiatement des réponses concrètes ». L'attention a aussi été portée aux outils nécessaires au bon fonctionnement du réseau. L'ensemble des outils collaboratifs et des ressources pédagogiques à destination des « aidants numériques », sont aujourd'hui hébergés sur le site Les Bons Clics – au même titre que l'indicateur d'autonomie numérique, véritable « point de repère commun », insiste la directrice du développement social et de l'insertion du département, « qui évite de balancer les gens d'un guichet à l'autre en ayant l'impression de perdre du temps et d'en faire perdre aux autres. »

UNE OPPORTUNITÉ DE SE RÉINVENTER

Cette expérimentation a aussi permis d'ancrer la motivation des différents acteurs, et de les aider à se projeter dans les changements à venir : « Nous savons désormais que les travailleurs sociaux peuvent trouver de nouvelles manières d'exercer leurs métiers qui les enthousiasment. Un travailleur social a, par exemple, co-animé un atelier avec un bénévole d'Orange Solidarité, et un autre a

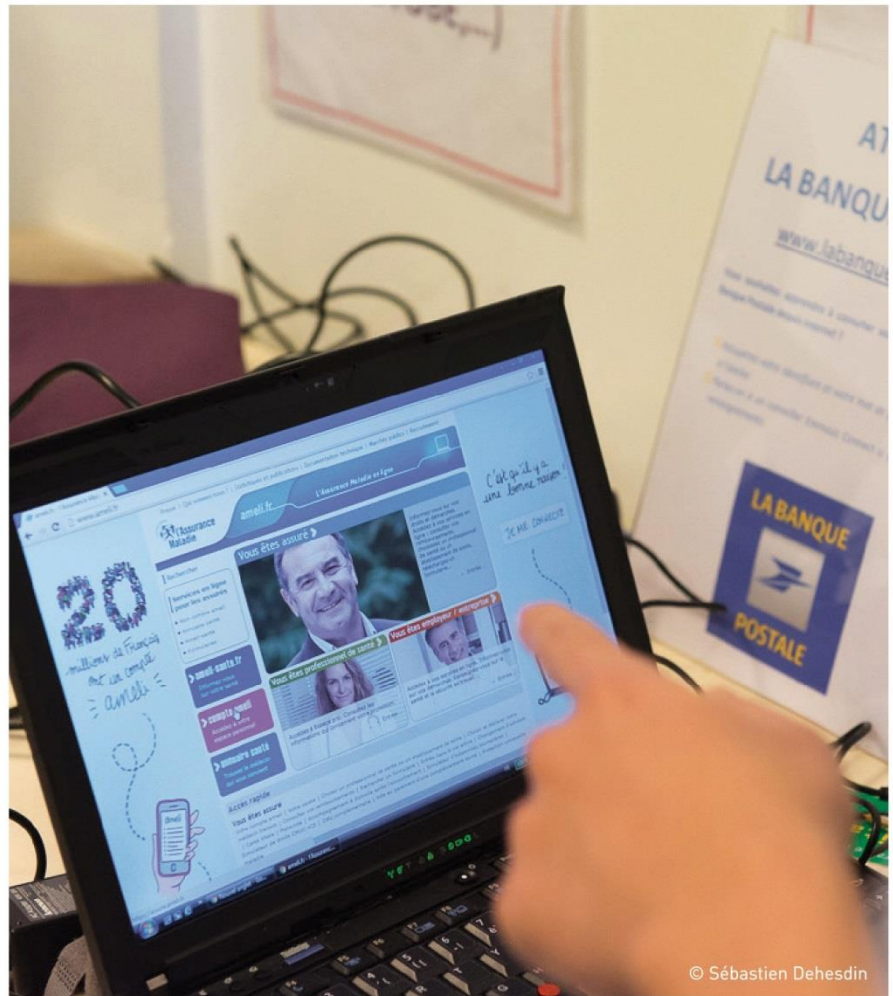


© Sébastien Dehesdin

décidé d'aller faire sa permanence à la médiathèque. » L'adjointe au maire de Vannes confirme : « Ce processus conduit à des changements de postures professionnelles: alors que, d'habitude, les professionnels du social travaillent face-à-face avec l'utilisateur, ils doivent aujourd'hui se mettre côte à côte, et aller jusqu'à lui laisser la souris et le clavier. » Une transformation qui a nécessité « un vrai travail de pédagogie et de persuasion », admet Christine Penhouët. A la Maison de services au public (MSAP) de Grand Champ, l'évolution est en cours : « Avant, on dispensait un savoir ; aujourd'hui, on accompagne. »

Avant, on dispensait un savoir ; aujourd'hui, on accompagne.

Et les professionnels du social ne sont pas les seuls à se réinventer. « Ça nous oblige à réinterroger nos façons de faire, notre langage et nos outils », affirme Béatrice Martellière, directrice de la CAF du Morbihan. Chez Médiacap, par exemple il a été décidé que chaque personne orientée par le biais du site Les Bons Clics pourrait bénéficier d'une intervention gratuite, même si leur service est d'ordinaire payant, explique Sophie Thebault, animatrice multimédia. « L'intérêt de cette démarche, c'est aussi de réfléchir à notre offre, de questionner le projet de service et les prestations », analyse Christelle Frossard, directrice du CCAS de Vannes. La jeune femme ne tarit pas d'éloges sur les ateliers de co-construction qui permettent, notamment, de « mieux comprendre qui fait quoi et comment ». Celle-ci réfléchit d'ailleurs aujourd'hui à faire évoluer les libellés des actions du CCAS de Vannes vers plus de clarté possible pour les usagers et les aidants qui les retrouveront sur la précieuse



© Sébastien Dehesdin

cartographie des offres du territoire sur la plateforme Les Bons Clics.

LE TOUT AU SERVICE DU PARCOURS USAGER

Au-delà du numérique, de nouvelles synergies sont apparues sur le territoire. Sandrine Bernard, chargée de mission à la Direction Territoriale Pôle Emploi Morbihan est la première à s'en féliciter : « Aujourd'hui, grâce à ce réseau, un conseiller Pôle Emploi du Morbihan est en mesure d'orienter un demandeur d'emploi qui n'aurait pas de droits vers les outils Internet de la CAF et vers les structures qui pourront l'aider à faire une demande de RSA. » De quoi offrir une vraie « continuité dans l'accompagnement

des usagers » qui continuera à se renforcer avec les sept réseaux locaux d'inclusion numérique actuellement en cours de déploiement dans le Morbihan.

Nous remercions l'ensemble des personnes interrogées, actrices du projet :

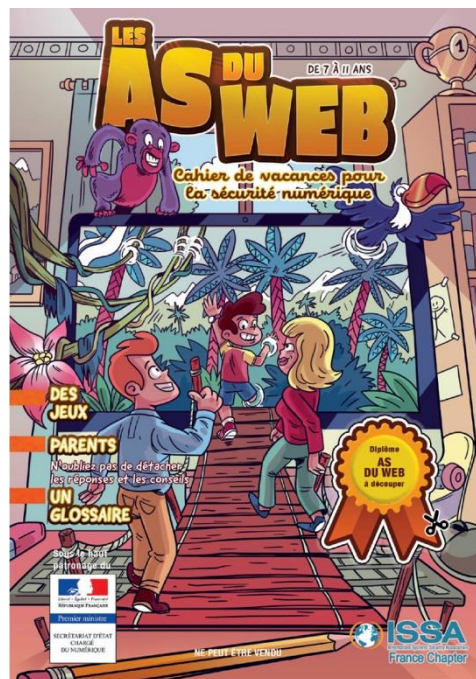
- **Christine PENHOUËT**, élue au conseil départemental du Morbihan, présidente de l'UDCCAS, adjointe au maire de Vannes
- **Jeannine LE COURTOIS**, directrice du développement social et de l'insertion CD56
- **Béatrice MARTELLIERE**, directrice de la CAF du Morbihan
- **Sandrine BERNARD**, chargée de mission à Pôle Emploi Vannes et coordinatrice départementale de l'accompagnement global
- **Christelle FROSSARD**, directrice du CCAS de Vannes
- **Sophie THEBAULT**, animatrice multimédia de Médiacap
- **Martine NORMAND-GRALL**, directrice des services à la clientèle et d'appui à la performance de la CPAM Morbihan
- **Tiphaine ARHURO**, accueillante MSAP Grand Champ (périphérie Vannes)

b. Un cahier de vacances pour sensibiliser les enfants à la sécurité numérique

Les éléments présentés sont extraits du « Cahier de vacances pour la sécurité numérique » édité en 2019 par la branche française de l'ISSA (Information Systems Security Association) sous le haut patronage du Secrétariat d'État chargé du numérique.

Au-delà de la version numérique accessible en ligne, le cahier a été imprimé en 10 000 exemplaires papier dont une partie a été diffusé au sein d'établissements scolaires, essentiellement en région parisienne.

Pour consulter le cahier de vacances en version pdf :
<https://www.securitytuesday.com/wp-content/uploads/2018/10/ISSA.Cahier.SecNum777.pdf>



Ce cahier de vacances est dédié à la découverte de la sécurité numérique pour les enfants de 7 à 11 ans.

Il a été entrepris par l'association ISSA France et réalisé grâce une opération de financement participatif lancée en présence de Guillaume Poupard, Directeur général de l'ANSSI, soutien de la première heure au projet.

Mounir Mahjoubi, Secrétaire d'Etat chargé du numérique, a accordé son haut patronage à l'initiative.

Matière pédagogique :

L'ISSA France remercie chaleureusement tous les interviewés pour leurs éclairages et conseils.

- Justine Atlan / Association E-enfance
- Damien Bancal / Zataz
- Gérôme Billois / Wavestone
- Gilles Garnier / Harmonie Technologie
- Franck Gicquel / Cybermalveillance.gouv.fr
- Ghassan Hitti / Membre ISSA
- Cyril Plat & Nicolas Duvinage / C3N de la Gendarmerie Nationale
- Fabrice Neracoulis / Attitude 3D SNCF
- Anne Souvira / Préfecture de police Mission Cybersécurité
- Diane Rambaldini, Laëtitia Berché, Hadi El Khoury / ISSA France

Merci aux enfants et parents enthousiastes qui ont joué les testeurs !

Création pédagogique / Illustrations / Jeux

Cabinet Sydo

Montage

Rodolphe Herrera

Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés pour tous pays.
Édition du 18/12/2018

À quoi sert ce cahier ?



Retrouve 6 thématiques, leurs jeux et des définitions :

- > Qui se cache derrière ton écran ? Pour quoi faire ?
- > Tes données personnelles : Apprends à les reconnaître et protège-les !
- > Le monde numérique n'est pas que pour les enfants. Ne t'y promène pas seul.
- > Le cyberharcèlement : c'est grave !
- > Internet ne dit pas toujours la vérité. Gare aux mensonges pour ne pas les répéter.
- > Sur Internet, reste cool et toi-même !

Une fois le cahier terminé, n'oublie pas ton diplôme "L'as du web" et écris-y tes nom et prénom. Conserve-le précieusement !



Ce cahier d'activités a aussi été pensé pour vous, parents et proches. Pensez à détacher les pages au centre du cahier comprenant des conseils pratiques, la page des réponses pour aider votre enfant et le diplôme à lui remettre à la fin.

Des avis ? N'hésitez pas à partager vos impressions directement par mail, ou sur les réseaux sociaux avec le Hashtag #SecNum777 #TousSecNum

Bienvenue

dans le monde numérique !

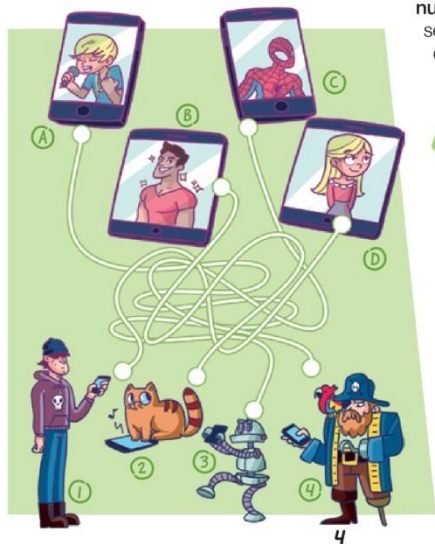
Internet, les jeux vidéo et les réseaux sociaux, c'est génial ! Tu peux discuter, partager des photos ou des vidéos avec la planète entière grâce à un ordinateur ou un smartphone. Mais derrière tous ces outils se trouvent de vraies personnes que tu ne vois pas : des enfants comme toi, et surtout des adultes.

Deviens un(e) pro du monde numérique grâce à ce petit cahier qui associe conseils et activités. Tu es prêt(e) ? C'est parti !

* Retrouve la définition des mots entourés en rouge page 18

Qui fait quoi derrière ton écran ?

Dans le monde réel : lorsque tu parles avec quelqu'un, tu vois s'il s'agit d'une femme, d'un homme ou d'un enfant, et si tu le ou la connais. **Dans le monde numérique :** il est très facile de se faire passer pour quelqu'un d'autre avec un compte faux ou volé.



Retrouve qui se cache derrière chaque photo de profil

Petits conseils

- ★ Évite de discuter avec une personne que tu ne connais pas sur Internet.
- ★ Si cette personne veut te rencontrer, refuse et parles-en vite à tes parents.

Tes données personnelles : protège-les !

Les **données personnelles** concernent ton identité : nom, prénom, âge, adresse, photo, numéro de téléphone, passions, etc. Tout ce que tu dis ou échanges sur Internet peut être récupéré et utilisé **sans ton accord** dans le monde entier, et durant toute ta vie. Tout n'est donc pas bon à dire et certains petits secrets ne doivent être confiés que dans le creux de l'oreille...

Des personnes pourraient utiliser des informations que tu pensais ne donner qu'à tes proches pour te faire du mal, par exemple en te menaçant de révéler le nom de ton amoureux ou amoureuse à toute l'école.

Faut-il donner le numéro de carte bleue de tes parents ?

- (A) Oui je donne juste le numéro de carte bleue
- (B) Oui et je peux même donner le code de l'alarme de ma maison
- (C) Mauvaise idée : il existe beaucoup de fausses bonnes affaires sur Internet

Petits conseils

- ★ Si on te demande tes informations personnelles ou celles de tes parents afin d'avoir accès à un site, méfie-toi et parles-en à tes parents.
- ★ Ne donne jamais tes dates de vacances si tu tiens à tes affaires : cela pourrait tenter les cambrioleurs !

Le sais-tu ?

Un organisme t'aide à protéger tes données personnelles sur internet : c'est la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).



Sur Internet, même si on ne se montre pas, on reste toujours visible : il est toujours possible de savoir qui a fait quoi.



Petits conseils

★ Ne te moque de personne dans le monde numérique, n'insulte pas les autres et n'écris pas n'importe quoi. On pourra toujours savoir que c'est toi et tu pourrais avoir des ennuis...

Devinette

Comment s'appelle le petit rond au-dessus de l'écran de ton ordinateur ou de ton téléphone ?

Les informations ou les images que tu échanges avec tes amis peuvent être récupérées par d'autres personnes et très rapidement diffusées sans que tu le saches, voire utilisées pour te tourner en ridicule par exemple.

Pourquoi ne faut-il pas publier n'importe quoi sur Internet ? (plusieurs réponses sont possibles)



	(A) Tu pourrais être enfermé(e) dans une prison numérique		(B) Cela pourrait réapparaître dans 10 ans et te créer des problèmes
	(C) Tes parents pourraient avoir des ennuis		(D) Tu pourrais attraper un virus

Le **pseudo** est ton nom dans le monde numérique : tu peux choisir ce que tu veux, alors profite-en pour t'amuser ! Tu peux aussi changer d'apparence en te créant un **avatar** !

Attention

N'oublie pas qu'on peut te retrouver... utiliser un pseudo n'est pas une raison pour faire n'importe quoi !

Barre les pseudos mal choisis :

- a) melissa10ans
- b) douDou-la-chouquette
- c) lucasBG93
- d) oscar-durand
- e) cl0ch3tte



Compose 2 mots de passe différents de 8 signes chacun et qui comporteront tous les deux au moins :

- > 2 majuscules
- > 1 caractère spécial (@, #, ou \$ par exemple)
- > 2 chiffres

mot de passe n°1

mot de passe n°2

Si tu as peur d'oublier tes mots de passe, note-les sur un papier et confie-le à tes parents !

Petits conseils

★ Évite les pseudos qui donnent des informations personnelles (Kevin-de-Lyon).

★ Ne donne à personne tes pseudos et mots de passe et déconnecte-toi à chaque fois que tu n'utilises plus l'ordinateur, la tablette ou le téléphone. Une personne mal intentionnée pourrait par exemple te voler ton avancée dans un jeu vidéo.

Internet ne dit pas toujours la vérité...



sais-tu ?

Internet est un espace libre et peu contrôlé. C'est comme une immense bibliothèque dans laquelle on trouve des articles, des commentaires, des images, des vidéos et de la musique déposés par le monde entier et dans toutes les langues ! Tout ce que tu peux trouver n'est donc pas forcément la vérité.

Écris ci-dessous une **fake-news** en lien avec les extraterrestres et essaie de duper tes copains (mais n'oublie pas de leur dire que c'est un mensonge à la fin !).

Il faut toujours **douter** de ce que tu trouves et essayer de **vérifier** les informations avant de croire à tout et n'importe quoi. Ce n'est pas parce que tu as vu ou lu quelque chose sur un ordinateur, une tablette ou un smartphone que c'est vrai !



14

Si on te propose simplement de cliquer sur un bouton pour gagner une trottinette ou un jeu vidéo, c'est suspect ! D'une manière générale, méfie-toi de ce qui a l'air trop facile, gratuit ou trop beau pour être vrai...

Des **hackers** peuvent piéger des liens ou des images et te pousser à cliquer dessus pour récupérer des données personnelles et les vendre.

À ton avis, les affirmations suivantes sont-elles vraies ou fausses ? N'hésite pas à aller chercher sur Internet pour vérifier.

Petits conseils

★ Si tu as lu une information qui te paraît douteuse sur un site, essaie de vérifier qui l'a diffusée et si elle se trouve sur d'autres sites. Si ce n'est pas le cas, c'est suspect ! Dans tous les cas, parles-en à un adulte de confiance pour qu'il puisse t'aider à démêler le vrai du faux.



Certains dinosaures avaient des plumes de couleurs vives.

VRAI FAUX



Michael Jackson était caché dans la forêt ! Il repart en tournée dans toute la France !

VRAI FAUX



La tour la plus haute du monde, actuellement en construction en Arabie Saoudite, mesurera plus d'un kilomètre de haut.

VRAI FAUX



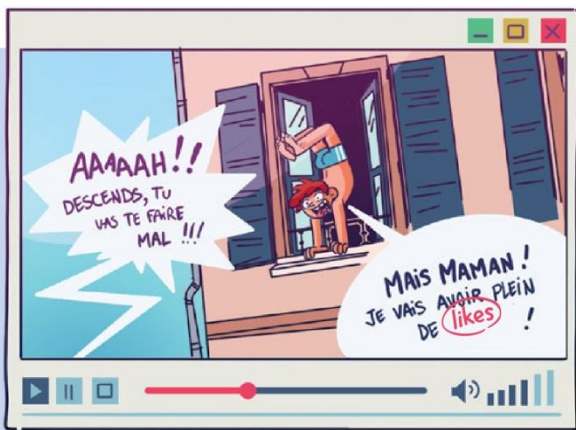
On marchera sur le Soleil en 2030 grâce à la mission internationale Icare 30.

VRAI FAUX

15

Sur Internet reste cool et toi-même !

Tout ce que tu postes sur Internet (profils, photos, vidéos, commentaires, etc.) donne de toi une image aux internautes. Pour épater tes copains, tu peux être tenté(e) de te filmer dans des situations dangereuses ou dans l'intimité : par exemple, en maillot de bain, en chantant ou en train de faire le clown.



Tu peux également être mis(e) au défi de participer à des **challenges** pour être bien vu(e) ou appartenir à un groupe. Beaucoup sont très dangereux. Avant d'y participer, demande l'avis de tes parents.

Pour avoir l'air cool dans le monde numérique sans le moindre risque, tu peux créer un **blog** sur tes loisirs comme le tennis, tes jeux vidéo préférés ou le hip-hop !

Petits conseils

- ★ N'utilise jamais la webcam quand tu es seul(e) devant ton écran.
- ★ N'emporte pas d'appareil numérique dans la salle de bain ou les toilettes, et éteins les appareils lorsque tu dois te déshabiller.

16

Retrouve les 8 appareils qui ne devraient pas être dans la salle de bain et entoure-les.



DÉCONNECTE-TOI !
Les ordinateurs et les téléphones, c'est bien beau mais...

Quand est-ce qu'on va jouer dehors ?



17

c. Un recueil d'expérience issu de l'appel à projets « Éducation populaire pour et par les jeunes : pratiques numériques, lieux innovants et médias de jeunes » (APEP) dans le cadre du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse.

Les éléments présentés sont issus de la note d'étape 2017 de l'appel à projets « Éducation populaire pour et par les jeunes : pratiques numériques, lieux innovants et médias de jeunes » (APEP). Cette note présente les premiers résultats des expérimentations menées dans le champ du numérique à destination des jeunes. 52 projets ont été conduits dans le cadre de cette expérimentation qui a débuté en 2014. L'objectif du programme était d'expérimenter la mise en place et le développement d'actions d'éducation populaire tournées vers l'émancipation et vers l'action citoyenne des jeunes, actions prenant appui sur le développement de nouvelles pratiques numériques, la proposition de lieux, le lancement de médias jeunes innovants. Une évaluation complète des projets a été remise en février 2017.

Retrouvez la liste des expérimentations (terminées ou en cours) sur le site :

<http://www.experimentation.jeunes.gouv.fr/>



ZOOM SUR QUELQUES PROJETS

Sur le développement des pratiques numériques

L'enjeu est d'accompagner les enfants et les jeunes vers une utilisation dite « active, coopérative et émancipatrice du numérique ». Cela s'est traduit par la proposition pour les jeunes d'une nouvelle offre et pour les accompagnants/intervenants de nouveaux outils (formation des acteurs, nouveaux outils pédagogiques, etc.)

L'enjeu est aussi de travailler sur l'environnement global, et notamment d'établir et de densifier les relations entre les communautés numériques (consommation collaborative, espaces publics numériques, coworking, fablab, etc.) et les réseaux d'éducation populaire.

« E-FABRIK », PORTÉ PAR L'ASSOCIATION LES ATOMES CROCHUS - APEP_311.

Le projet E-Fabrik' visait à accompagner des jeunes de 11 à 25 ans, éloignés des lieux d'innovation numérique mais fréquentant des structures d'éducation populaire de la région Île-de-France, à utiliser les ressources numériques innovantes de leur territoire pour concevoir et fabriquer des solutions concrètes destinées à des personnes en situation de handicap, à se réapproprier la technologie à travers une solidarité active entre participants pour mieux maîtriser leur environnement et en être acteurs. En effet, ces jeunes seraient intégrés dans une communauté créative et seraient donc pleinement acteurs du projet (ex : construction d'un bras articulé..).

Enseignements attendus : L'intérêt du projet réside dans la dynamique collective et collaborative mise en œuvre avec les différents partenaires impliqués dans le projet pour former les publics bénéficiaires à l'utilisation des ressources numériques innovantes de leur territoire en vue de formaliser des solutions concrètes.

■ **Éducation populaire pour et par les jeunes**

■ Pratiques numériques, lieux innovants et médias de jeunes

- favoriser l'innovation, en proposant des activités d'avant-garde dans un secteur attrayant (photo en relief, vidéo en relief, construction de matériel de visionnage 3D, l'impression des objets en 3D) ;
- favoriser la communication en donnant aux ados et aux jeunes d'horizons divers, un accès libre à de nouveaux médias, aux moyens techniques et matériels de réalisation et de diffusion ;
- favoriser la mobilité spatiale en leur proposant de participer à la couverture médiatique des quartiers politique de la ville Porte de Vanves - Plaisance-Raymond Losserand mais aussi dans la ville de Paris, de réaliser le montage et d'organiser des projections en reliefs ultérieurs, dans des lieux différents, avec publication dans le Fanzine et le webzine ;
- développer la socialisation des ados et des jeunes : apprentissage de certaines règles de vie en collectivité (partage, respect du matériel, respect de la différence,...) ;
- permettre l'épanouissement, le développement de la créativité, et de l'autonomie des jeunes par la mise à disposition, gratuite et libre d'accès, de formation et de matériel spécifique ;
- élargir son action en développant des partenariats avec des associations du quartier Politique de la ville, en particulier les 2 centres sociaux et les centres d'Animation et des associations partenaires parisiennes (les EPN en particulier).

Enseignements attendus : il s'agissait de mettre en place un espace qui puisse accueillir toutes les catégories d'âge et leur proposer des activités adaptées tout en leur permettant d'acquérir les bases des technologies de fabrication numérique et des bases dans l'éducation scientifique et technique. Ce projet peut nous renseigner sur la manière de favoriser l'acquisition de compétences numériques chez les jeunes de tous âges, dans un cadre innovant grâce à des projets réalisés entièrement par les jeunes, dans une logique de capacitation et de renforcement de l'autonomie et de la confiance en soi des jeunes. ■

Sur le développement de lieux innovants

Plusieurs types de lieux sont soutenus dans le cadre du programme d'expérimentations :

- des lieux qui proposent de nouvelles modalités d'accueil et de mise en action des jeunes ;
- des lieux qui mixent activités sociales et économiques, notamment dans une dynamique d'économie sociale et solidaire ;
- des lieux qui favorisent le développement de pratiques culturelles, ou encore de pratiques collaboratives, créatives et participatives.

Les dispositifs expérimentés mettent en lumière la pertinence territoriale de leur implantation, la structuration d'un réseau d'acteurs sur lequel s'appuyer pour créer une démarche de développement partagé et de mutualisation de compétences.

« CRÉATION, MISE EN PLACE ET DÉVELOPPEMENT DE FABRIQUES DU MONDE RURAL (FMR) POUR L'ANIMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES JEUNES ET DES TERRITOIRES RURAUX » PORTÉ PAR L'ASSOCIATION LE MOUVEMENT RURAL DE JEUNESSE CHRÉTIENNE (MRJC) - APEP_203.

L'expérimentation se propose de créer en milieu rural des lieux d'animation gérés par et pour les jeunes sources de nouvelles dynamiques sur le territoire en lien avec les habitants.

L'objectif visé était de lancer cinq « fabriques du monde rural » et de réunir les conditions favorables à un essaimage sur d'autres territoires en :

- inscrivant ces lieux dans la durée ;
- créant des lieux de vie intergénérationnels afin de dynamiser les territoires et offrir des services aujourd'hui inexistantes ou insuffisants, en favorisant la création d'activités relevant de l'économie sociale et solidaire ;
- expérimentant de nouvelles pédagogies et formes de mobilisation, d'engagement et d'action, de nouvelles propositions aux jeunes, de nouvelles dynamiques dans le lien au territoire et aux habitants ;
- capitalisant les expériences et en réunissant les moyens pour renforcer la capacité de création de FMR, favorisant leur pérennité et leur essaimage.

Le MRJC veut créer en milieu rural des lieux d'animation gérés par et pour les jeunes dans 3 régions de France (Auvergne-Rhône-Alpes, Hauts de France, Bourgogne-Franche-Comté). La création de ces lieux va permettre de tisser du lien sur le territoire, tout en étant créateur d'activités et d'emplois. Les jeunes pourront se retrouver, échanger, s'émanciper, développer leurs projets et expérimenter de nouvelles pédagogies, de nouvelles formes d'engagement et de mobilisation.

Enseignements attendus : le FEJ attend de cette expérimentation d'éclairer les leviers et obstacles de la mise en action des jeunes autour du numérique sur un territoire rural. Une attention particulière était également portée sur la mise en place de synergies et de logiques partenariales autour de la montée en compétences numériques et de l'éducation aux outils numériques et aux médias sur un territoire. Ces actions répondaient notamment à des enjeux de renforcement du lien social (notamment intergénérationnel), et de capacitation et de mise en action des jeunes dans le domaine de l'économie sociale et solidaire. ■

Sur le développement de médias de jeunes

Cet axe visait à favoriser l'émergence et le renforcement de médias « citoyens, collaboratifs et participatifs » fabriqués ou animés par les jeunes, qui proposent des formes d'information et de libre expression innovantes et participent à la déconstruction des stéréotypes concernant la jeunesse.

Les expérimentateurs ont ainsi travaillé depuis le démarrage des projets sur l'autonomie des jeunes dans la conception et le développement du projet, l'acquisition d'une culture numérique et d'un esprit critique, la maîtrise des outils techniques propres au média utilisé.

■ **Éducation populaire pour et par les jeunes**

■ Pratiques numériques, lieux innovants et médias de jeunes

« LECTURES CHRONIQUES », PORTÉES PAR L'ASSOCIATION COLÈRES DU PRÉSENT - APEP_107.

Dans le cadre du salon du livre d'Arras, un prix littéraire est remis chaque année à des auteurs sélectionnés par des élèves. Cette remise de prix clôture un travail qui se déroule tout au long de l'année (faire lire, écrire, s'exprimer les élèves).

L'expérimentation a pour but d'accompagner ce travail d'une nouvelle émission littéraire régulière sur la web-tv libfly.tv construite par et avec les adolescents qui participent ainsi à l'écriture, au son, à l'image, au montage et à l'animation.

Enseignements attendus : ce projet est porteur d'une démarche réflexive qui peut produire des enseignements sur les leviers de la mobilisation des jeunes autour du numérique et de la promotion d'un objectif éducatif classique (ici, la lecture) tout en amenant les jeunes vers le développement de leurs compétences numériques. Par sa simplicité et son fort potentiel d'exemplarité, ce projet peut nous fournir des éléments de réflexion sur la capacité d'essaimage auprès d'autres établissements et structures éducatives et d'autres territoires. Il permettait aussi de s'interroger sur la dynamique et la mise en synergie de différents types d'acteurs (salon du livre, équipe enseignante et éducative, etc.). ■

ENJEUX ET PERSPECTIVES

Plusieurs questions mériteraient des approfondissements :

- Quelles coopérations mettre en place pour toucher/convaincre plus de jeunes ?
- Comment mieux mobiliser les jeunes filles ?
- Des actions spécifiques doivent-elles être envisagées en zones rurales ? Coopération horizontale ?
- Comment fortifier le terreau des initiatives et mettre en lien les actions locales et isolées, pourtant proches dans leurs objectifs et leurs modes d'intervention ?

5. Liste des entretiens et personnes rencontrées

ACADEMIE AIX-MARSEILLE	Jean-Louis LEYDET Françoise SARTO Hélène JOSSO-BOUCHARD Patrice FAURE Virginie HUBERT-BOUFFIER Sylvie MARCEL Christel MASCHIO Isabelle ROOS Stéphane PERTILLE Philippe BERTOCHIO Hervé POUPON	Délégué académique au numérique Coordinatrice académique du CLEMI Correspondante informatique et liberté Animateur 2 nd degré pôle DANE Enseignante 1 ^{er} degré à Gap Directrice et enseignante 1 ^{er} degré à Gap Conseillère pédagogique départementale numérique Adjointe au délégué académique au numérique pour le 1 ^{er} degré Principal adjoint – Collège de Fontreynne à Gap Enseignant référent pour les usages du numérique – Gap 1 Enseignant référent pour les usages du numérique – Gap 2
ADELHA - LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT DES HAUTES-ALPES	Hugues GUILLORY Quentin GONZALES Julien LEMARTELOT	Délégué général Chargé de mission Promeneurs du net Médiateur numérique
ARDML PACA	Martin DAVY	Chargé de projet
ASSOCIATION BATIR - FOYER DE JEUNES TRAVAILLEURS	Alain PAUL	Responsable de l'action socio-éducative
BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DES HAUTES-ALPES	Eric COMPIEGNE	Adjoint au directeur
CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DES HAUTES-ALPES	Pierre DUVAL Joël TOURNIAIRE Vincent BEUNON Jeannine PRECHEUR Nolwenn TONNERRE	Directeur Directeur adjoint Directeur adjoint - Direction du Service aux Usagers (DSU) Responsable de la relation client Agent Caf – relation client au e-service
CANOPÉ 05	Alexandra GRANDGEORGE	Directrice
CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS (CFA) DE GAP	Jacques MEYER Cécile JOUBERT	Directeur Enseignante
CENTRES SOCIAUX DE GAP	Claire FIORENTINO-BRES Elodie TARDIEU Yohann SY Greg BOUTIBONNES	Animatrice Animatrice Animateur Animateur
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DES HAUTES-ALPES	Rocco DI PIPPA	Directeur CCI Hautes-Alpes Formation
CRJ PACA	Christian SALQUE	Directeur
DDCSPP05	Sylvain MOUGEL	Chef du service Jeunesse et sports
DÉPARTEMENT DES HAUTES-ALPES	Christophe MARCELLIN Christophe LOMBARD Christine BALDUCCHI Violaine ALLEC Sandrine GAY	Directeur des Bâtiments, de l'éducation, de la jeunesse et des sports Directeur du Numérique, des usages et des moyens Chef de service Education et collègues Assistante de la cheffe d'agence - Agence Territoriale de la Cohésion Sociale Gap-Drac-Buëch Secrétaire insertion - Agence Territoriale de la Cohésion Sociale Gap-Drac-Buëch
FAB'ALPES	Hervé MENGUY	Conseil d'administration
GAP SCIENCES ANIMATION	Aurélien RATEAU	Co-directeur

HORIZON MULTIMEDIA	Michelle BLAIN	Directrice
MAISON DES ADOLESCENTS DES HAUTES-ALPES	Delphine LANGLOIS	Chargée de projets Prévention Santé
MISSION LOCALE DES HAUTES-ALPES	Claudine BRUTINEL Florence BERNARD Estelle VUILLERME	Direction – Coordinatrice PSAD Responsable secteur emploi Responsable de secteur
REGION PROVENCE-ALPES-COTE-D'AZUR	Gino BONTEMPELLI Eric MAZO	Chef du service Smart Région Directeur adjoint des lycées et Chef du service du Numérique et des Actions éducatives
UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES DES HAUTES-ALPES	Rachel BERTRAND	Chargée de mission
UNIVERSITÉ DU TEMPS LIBRE	Christine MIEGGE Florence REYNIER	Présidente Responsable de l'ERIC de l'Université du Temps Libre de Gap
VILLE DE DIGNES-LES-BAINS	Cyrille DE VILLELE	Chargé de mission Open Data
VILLE DE GAP	Sébastien PHILIP Viviane LEFEUVRE Stéphane MANSUY	Directeur Général délégué à la Vie Sociale, à l'Education et à l'Emploi Directrice de la Cohésion urbaine et sociale Responsable du service Dynamique Jeunesse

Echanges dans le cadre de la journée des familles organisée par le REAAP et ses partenaires (13.11.2018) :

CENTRE DE SOIN, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE PREVENTION EN ADDICTOLOGIE		Infirmier
GENDARMERIE DES HAUTES-ALPES		Gendarme – Brigade numérique
ASSOCIATION ALERTE ECRAN	Pascal BINI	Membre de l'association

