

Dans le cadre de sa réflexion, le collectif AMO.net (www.amonet.be), formé de 15 AMO de la Fédération Wallonie Bruxelles, s'est penché sur la place qu'Internet peut avoir dans le travail quotidien des AMO. Un de ses objectifs est de partager leur réflexion avec vous, mais également, de recueillir votre avis sur la question. Pour ce faire, un groupe a été chargé de décortiquer les diagnostics sociaux afin de relever certains constats au sujet d'Internet.

Le collectif AMO.net s'est lancé dans plusieurs réflexions concernant l'usage des 'nouvelles' technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein des services AMO dans leur travail avec les jeunes et les familles. C'est entre autre pour cette raison, que ce document a été réalisé afin d'échanger sur ces différents constats avec vous mais également, d'envisager d'insérer des éléments concernant vos constats sur les TIC dans vos diagnostics sociaux futurs.

Un groupe s'est consacré à compiler, au sein des AMO du collectif, des données récurrentes et des constats pointés par ceux-ci dans leur diagnostic social. Un premier constat est que même si certains services ou encore certains travailleurs ne semblent pas en prendre conscience, Internet est devenu un outil incontournable dans le travail des AMO, dans le travail individuel mais également dans le travail collectif et communautaire.

Nous avons décidé de structurer ce document en trois axes : Internet au sein des services AMO, Internet au sein du travail individuel et Internet au sein de travail communautaire. Ces éléments vous sont proposés pour avis afin que vous puissiez confirmer ou infirmer ces constats, apporter votre propre réflexion, amener des exemples ou au contraire des contre-exemples ou encore des dimensions non prises en compte dans ce document.

Le collectif AMO.net vous invite, dès lors, à parcourir ce document afin de pouvoir en débattre, pourquoi pas, en équipe et par ailleurs nous en faire un retour.

En annexe, vous trouverez deux exemples dans l'action : un exemple d'utilisation de l'outil et un exemple de traitement de la thématique ; ainsi que de nombreux exemples d'outils d'animations dans le webdocumentaire du plan d'atelier 2015.

Bonne réflexion,

Le collectif AMO.net



Internet au sein des services AMO

Internet comme outil

Les services AMO sont amenés à compléter des données via Internet, surtout au niveau administratif. Dès lors, ils ne peuvent plus se permettre de ne pas disposer de connexion Internet ou faire preuve de méconnaissances en la matière.

Outre la question de connexion, se pose également la question de l'usage de ces logiciels. Certains travailleurs semblent complètement dépassés par l'arrivée de ces 'nouvelles' technologies de l'information et de la communication (TIC) ou encore n'en voient pas l'utilité. Cela demande, dès lors, une sensibilisation à ces outils chez les travailleurs mais également une connaissance et une formation à leur fonctionnement.

Internet comme moyen de communication

Internet est devenu un moyen de communication au sein des services AMO sur deux niveaux, principalement.

Premièrement, Internet est devenu dans certains services un moyen de communication directe avec les jeunes et les familles, au niveau de certaines pratiques. Cela se traduit sous forme de forum, de témoignages, d'échanges d'expériences, etc.

Deuxièmement, Internet a permis aux AMO de parler de leur service à l'extérieur et de créer un réseau de travailleurs via des partages d'informations, la création d'un carnet d'adresses, d'échanges de liens ressources, etc.

Internet comme source d'information

De nombreux travailleurs se servent d'Internet afin d'approfondir certaines informations ou tout simplement afin de faire une recherche sur un sujet qui pourrait les intéresser ou intéresser son service. Cet outil permet, également, aux services de se renseigner sur telles ou telles formations.

D'autres, encore, surfent sur Internet afin d'explorer, de se renseigner sur le réseau de leurs partenaires ou autres services.

Néanmoins, nous avons pu constater qu'Internet garde une connotation négative pour certains travailleurs qui n'imaginent pas que derrière un écran leurs collègues travaillent, réellement. Chez eux, cela reste une perte de temps et cela ne sert à rien.

Internet comme outil de visibilité

Enfin, Internet est un bon outil de visibilité pour les services. À l'heure actuelle, rares sont les services ne disposant pas de site Internet. Cela leur permet d'être visibles au sein de la structure professionnelle mais également, auprès des jeunes et des familles.

Internet au sein du travail individuel

Apport dans la vie des jeunes

Certaines AMO témoignent « qu'Internet peut être très présent dans la vie des jeunes au quotidien ». Cependant, cette présence correspond à un apport, un moyen qui a une certaine place dans la vie des jeunes, qui remplit parfois une fonction, et qui a une certaine valeur à leurs yeux, souvent peu comprise par leur entourage (*comme le fait d'être un moyen de lien et d'ouverture à un réseau personnel, à une source d'activités diverses, ...*).

Sur ce sujet, certaines AMO proposent que les parents s'intéressent aux activités de leurs enfants sur Internet, afin que ce temps d'activité en soit un, qu'il soit verbalisé par l'enfant et qu'il ouvre la place à un échange (*au même titre qu'une activité sportive*), et ne soit pas vécu uniquement comme « du temps perdu sur Internet ».

Interconnexion du réel et du virtuel

Nous pouvons constater que certains jeunes ou parents ont parfois le sentiment que ce qui est mis sur les réseaux sociaux n'est pas réel ou n'a pas nécessairement de conséquences dans la vie réelle (*ce qui peut ensuite poser problème concernant par exemple le droit à l'image, les données personnelles,...*).

Pourtant, parmi les soucis ou les craintes évoquées en travail individuel à ce sujet, beaucoup de choses découlent de l'interconnexion entre ce qui se passe sur Internet et la vie quotidienne (*les amitiés, les informations échangées, les harcèlements, ...*).

Prévention de la rupture

Dans une optique de travail individuel, certaines AMO utilisent Internet avec les jeunes dans un sens de prévention de la rupture (*rupture avec le service, avec ses familiers*) afin qu'ils ne soient pas « totalement déconnectés » du réseau dont ils souhaitent se mettre en retrait (*lors d'une fugue, par exemple*).

Internet peut, également, être utilisé comme moyen de promouvoir la création d'un réseau propre de soutien (*réseau autour du jeune, connaissance des lieux, des services auxquels il peut faire appel, des événements qui peuvent l'intéresser, ...*).

Pérenniser le lien

Dans le suivi individuel, certains outils issus d'Internet peuvent parfois être utilisés comme un moyen intéressant de pérenniser le lien avec certains jeunes et/ou familles en tant que moyen de communication rapide, mobile et parfois moins chère, voire gratuit (*en effet les travailleurs ont vu que les jeunes se passent le mot pour savoir où trouver du Wi-Fi gratuit*).

À l'inverse, Internet peut être utile afin de travailler la question de l'urgence, la temporisation par rapport à la demande (*expliquer aux jeunes que malgré la rapidité de la transmission du*

message, cela ne veut pas dire que tout doit être traité immédiatement, que toute réponse doit se faire dans l'urgence).

Investir le net

Il serait intéressant d'investir le net avec les jeunes et les familles qui en font l'usage en développant des aspects informatifs et formatifs. Par exemple, en accompagnant les bénéficiaires dans leurs premières recherches ou encore en fournissant des adresses utiles, etc. Nombreuses sont d'ailleurs les AMO qui se sont démenées afin d'avoir un/des ordinateur(s) à mettre à la disposition des bénéficiaires.

Fracture numérique

Accessibilité : De façon générale le nonaccès au matériel peut être vécu comme étant un vecteur d'isolement tant dans une optique d'insertion (*réseau social, familial, ...*) que d'intégration (*recherche d'emploi, inscriptions en ligne, ...*) car cela implique le nonaccès aux ressources informatives que nous avons évoqué ci-dessus.

Connaissance : Ce qui est fréquemment constaté dans les témoignages, notamment des parents, c'est qu'il peut également y avoir une grande méconnaissance du matériel en général : des outils utilisés pour se connecter, des logiciels existants, des programmes, des jeux, etc. ; et ce tant de la part des parents que des jeunes eux-mêmes.

Internet au sein du travail communautaire

Internet comme lien et moyen d'expression « entre pairs »

Suite aux démarches communautaires des AMO, la plupart des jeunes aiment se retrouver sur les réseaux sociaux afin de poursuivre ce qui a été entamé dans le cadre d'une activité ou simplement afin de maintenir des relations entre eux. Il a pu être constaté que les réseaux sociaux sont souvent des « facilitateurs d'expressions ». Ceux-ci permettent, également, de réfléchir et travailler les « limites de la liberté expression ». Assez vite, les jeunes mettent en lien le monde réel et virtuel. Ils sont assez d'accord pour y appliquer les mêmes règles.

Internet comme « élargissement d'expériences »

Certaines AMO voient l'accès à Internet comme nécessaire pour les jeunes, en notant l'importance d'un premier accompagnement, afin de leur montrer qu'Internet peut être une ressource potentielle pour les aider. Les AMO sont, en général, assez d'accord de dire qu'il faut un accompagnement du jeune pour qu'ils puissent réellement utiliser cette ressource correctement (*à l'image d'un accompagnement pour les devoirs qui se ferait dans une optique méthodologique, leur donner des conseils lorsqu'ils devront y aller seul*).

Internet comme outil de discussion intergénérationnelle

Face au changement de la société, une inquiétude apparaît que ce soit de la part des parents, des jeunes ou des travailleurs qui ne savent pas toujours comment faire face à cette évolution (*le développement des jeunes se fait dans un environnement plus rapide, plus vaste, mais aussi avec un accès et une ouverture plus aisés*). Il est, dès lors, primordial de travailler sur le «*décloisonnement des générations*». Parler ensemble, croiser les usages, sa manière de comprendre et de faire les choses ou encore expérimenter pour pouvoir découvrir et comprendre les codes du monde virtuel. Cela peut se faire sous de multiples formes (*témoignages, immersion, ...*).

Internet comme outil d'esprit critique sur le monde qui nous entoure

Certaines AMO travaillent la question de la critique et du recul médiatique à travers l'appropriation des outils et la démystification (*création d'outils, de vidéos, de pages Facebook, d'émissions radios, ...*).

Au niveau de la prévention, les AMO se disent qu'elles peuvent aussi induire des changements dans la manière dont les enseignants, par exemple, voient les choses. Notamment, en construisant des outils sur le sujet destinés aux lieux fréquentés par les jeunes (*écoles, maisons de jeunes, services d'aide à la jeunesse, ...*). La manière dont les services aborderont ces outils, permettra d'apporter une façon de voir les choses et de la partager avec les partenaires afin d'essayer de les amener à une réflexion, un débat autour de cette thématique. Chaque partenaire a sa vision, il est donc profitable pour tous, d'échanger ces différents points de vue en la matière.

N'hésitez pas à nous renvoyer vos remarques, constats, réflexions, et autres pratiques qui vous sont propres par rapport à ces sujets à l'adresse mail : collectif.amonet@gmail.com ou à l'adresse de l'AMO Arpège : Rue Z. Caron, 39b – 7333 Tertre

Annexe

Création d'un profil facebook par une AMO afin de créer un groupe secret où peuvent se retrouver les jeunes

Toute la démarche était partie du « réel », la création sur facebook s'est faite après bien des réunions avec les jeunes, physiquement. Il s'agissait bien d'un 'prétexte' pour réaliser quelque chose ensemble. Si le groupe est encadré par l'AMO et que les jeunes exigent la présence régulière des adultes pour relancer les discussions, prendre part aux sujets, mais aussi modérer et veiller à ce que les informations restent dans le groupe et respectent ceux qui y sont ; ce groupe 'vit' des discussions des jeunes, comme une sorte de forum. De plus, les travailleurs ont invités comme amis (sans qu'ils soient autorisés à accéder au groupe secret) des partenaires du secteur culturel pour faire plus facilement des passerelles vers les jeunes.

Peu à peu, les parents ont également souhaités être 'amis' avec ce profil. Les travailleurs leur ont finalement aménagé une place : ils sont amis, mais n'ont pas non plus accès au groupe secret des jeunes. Le plus gros travail aura été de placer le cadre afin que les jeunes sachent comment jouer dans ce lieu que l'AMO a créé pour eux : par exemple savoir que ce n'est pas le lieu pour les urgences, même si on pourrait le croire. L'AMO a atteint plusieurs objectifs par la biais de cette seule action.

Cela leur a permis de travailler :

- l'usage de l'outil pour une communication directe avec les jeunes et les familles, « lieu » de rencontre ;
- le lien, comme moyen de communication ;
- pour le travail communautaire, d'être facilitateur d'expression et travailler les limites de la liberté d'expression, car les mêmes règles s'appliquent que dans la vie réelle (une charte a notamment été faite par les jeunes eux-mêmes pour leur groupe secret) ;
- dans un prolongement du travail individuel, de travailler la prévention de rupture. Usage de ce moyen pour composer avec le jeune et le lancer dans la création d'un réseau propre de soutien : créer un réseau autour du jeune, connaissance des lieux, des services qui existent à qui il peut faire appel, des événements qui peuvent l'intéresser... ;
- l'outil comme moyen de communication, usage pour les missions : type de forum familles et jeunes ; témoignages, échanges des expériences ;
- l'urgence : temporisation.

Réunir les enfants et leurs parents pour une soirée / après-midi quizz autour des usages d'Internet

Dans cette activité, les parents et les jeunes étaient invités à deviner, par exemple, quel était selon eux l'usage d'Internet que faisait l'autre. À travers des projections, des quizz, l'idée était d'établir un moment de détente où on découvre les pratiques de sa famille de façon ludique. Le fait de le poser autour de la question d'Internet permettait de parler des utilisations différentes d'une même « chose » que tous pratiquaient : Internet.

Cela leur a permis de travailler :

- un décloisonnement des générations ; parler ensemble mais de façon croisée de ses usages, de sa manière de comprendre et de faire les choses ;
- sur les témoignages, les échanges d'expériences entre les jeunes, les parents, (et les travailleurs) ;
- l'usage de l'outil la pour une communication directe avec les jeunes et les familles, lieu de rencontre.

Autres points que les services peuvent mentionner travailler lorsqu'ils utilisent ou traitent la thématique

- Certaines AMO travaillent la question de la critique et du recul médiatique : à travers l'appropriation des outils et la démythification, créer un outil, des vidéos, un facebook, une émission radio...
- Dans l'aspect prévention, les AMO se disent qu'elles peuvent aussi induire des changements dans la manière dont leurs partenaires voient les choses, par exemple les enseignants grâce à leurs animations sur le sujet dans les écoles. La manière dont les services vont aborder la question leur permet de partager et de réfléchir conjointement avec les partenaires sur le sujet.



*Webdocumentaire
échanges d'outils d'animation AMO autour des TIC*

<http://enlignedirecte.be/amonet>