

ACTES NEUJ PRO 2010

ATELIER 2

LA CRÉATION DE SITES INTERNET ET DE RÉSEAUX SOCIAUX PAR LES COLLECTIVITÉS OU LES ASSOCIATIONS : QUELLE PLUS-VALUE ?

Intervenants :

Nicolas REMOND, Responsable de la mission jeunesse au Conseil général du Nord
Gwenaël LANSIAUX, Chargé de projets multimedia jeunesse au Conseil général du Nord
Denis HAWNER, Chargé de communication aux Eclaireurs et Eclaireuses de France
Valérie BEGUET, Chef du Service jeunesse du Conseil général du Bas-Rhin

Animatrice : Sophie PAUTET, Webmestre au Conseil général de l'Allier

Sophie PAUTET, Animatrice

Vous êtes ici pour participer à l'atelier d'échanges de pratiques sur la création des sites Internet jeunes et de réseaux sociaux par les collectivités ou les associations : quelle plus-value ? Je vais vous faire un petit topo d'introduction : Internet et les réseaux sociaux, type Facebook et Twitter sont devenus la première source d'information et d'échange pour les jeunes ; 85 % des 11-19 ans sont connectés au net, et 64 % possèdent un téléphone mobile ; les jeunes sont les premiers utilisateurs de ces technologies, et les 2/3 d'entre eux ont un accès à Internet au domicile, qui demeure le principal lieu de diffusion des informations.

L'utilisation des jeunes porte essentiellement sur l'écoute de musique, les vidéos, les jeux et les discussions en ligne, la consultation des blogs, les recherches personnelles ou scolaires ; nombre de jeunes ont également créé leur propre blog, page Facebook ou compte Twitter. Dans ce contexte, l'État, les collectivités et associations de jeunesse et d'éducation populaire ne pouvaient pas ignorer le phénomène et se sont saisies de ces outils, dans l'idée de rendre leur communication envers les jeunes plus efficace, rapide, interactive et en adéquation avec leurs pratiques, donc conçue comme des lieux d'échanges et de témoignages ; les forum sur ces sites sont effectivement un bon baromètre des attentes, des modes de vie des jeunes et de leur avis sur des sujets variés. Certains Conseils généraux, communes ou associations ainsi que le Ministère de la jeunesse ont ainsi créé des sites ou des portails spécifiques dédiés aux jeunes, en dehors de leurs sites traditionnels ; de fait, une multitude de sites et de groupes de réseaux sociaux existent ; la question de la plus-value se pose ainsi dans les deux sens, autant pour les créateurs de sites que pour les jeunes.

Quel avantage présente, au-delà de l'effet de mode, la création d'un site ou d'un groupe sur Facebook, pour une collectivité ou une association ? Quelle accroche ou différenciation trouver afin de ne pas être un site de plus noyé dans la masse ? Quel langage et outils utiliser pour que les jeunes soient enclins à naviguer sur ces sites, sachant que l'interactivité est un élément primordial d'attractivité pour ces derniers ?

Les intervenants d'aujourd'hui vont témoigner sur la genèse de leur projet, les choix faits en matière de création ou de consultation des jeunes sur la création de sites spécifiques et vous présenter quels en ont été les avantages pour leur structure, et peut-être aussi les limites qu'ils ont pu constater avec quelques années de recul.

Nous commençons avec Denis HAWNER, chargé de communication aux Eclaireurs et Eclaireuses de France ; nous poursuivrons avec Nicolas REMOND et Gwenaël LANSIAUX, qui sont du Conseil

général du Nord, Nicolas REMOND responsable de la mission jeunesse et Gwenaël LANSIAUX chargé de projets multimédia jeunesse ; nous finirons avec Valérie BEGUET, du service jeunesse du Conseil général du Bas-Rhin.

Denis HAWNER, Chargé de communication aux Eclaireurs et Eclaireuses de France.

Un petit sondage dans la salle pour commencer : qui a un compte Facebook personnel ? Pouvez-vous lever la main ? C'est pour avoir une petite idée. Et professionnel ? Et qui a un compte Twitter ? Et dans les utilisateurs de Facebook, qui utilise Facebook sur son téléphone portable ?

Je vais vous parler de Scoo.fr, site communautaire lancé par les Eclaireurs et Eclaireuses de France ; je fais une petite présentation de l'association pour vous en donner le cadre. Les Eclaireurs et Eclaireuses de France est l'association laïque du scoutisme français, c'est une association indépendante, née en 1911, 35.000 adhérents, principalement un public 6-18 ans, voire 25 ans, 4.000 bénévoles, 350 structures locales, une association qui fonctionne très largement sur le bénévolat, environ 160 salariés. C'est pour vous donner une idée de taille. Différents grands champs d'activités : la formation, BAFA, BAFD, les vacances adaptées, tout ce qui est séjour sur le handicap et une centaine de structures d'accueil et d'hébergement.

Pour avoir une idée, notre cœur de métier est le scoutisme, l'activité les week-ends, de 6 à 18 ans. Pourquoi avoir travaillé sur un projet qui s'appelle scoo.fr, site communautaire, lancé le 1^{er} janvier 2010 ? Nous avons d'abord, dans un tout premier temps, fait un constat, qui concernait le fonctionnement de Facebook et son intérêt, comme tout le monde nous avions fait une analyse de tout cela, avec les limites de Facebook, pour nos publics principalement ; c'est un vecteur de communication très puissant pour toucher les jeunes, mais on avait des scrupules à s'y rendre forcément, à créer énormément de groupes, à être présent sur Facebook ; nous avons une présence minimum, dirons-nous, mais l'utiliser comme média principal nous gênait par rapport à notre public mineur ; nous nous sommes posés un certain nombre de questions là-dessus.

L'association fête son centenaire l'année prochaine, c'est pour nous un moment de forte visibilité et aussi un moment pour mobiliser les anciens membres de l'association ; c'est un moment de forte mobilisation dans l'association ; il nous fallait une plate-forme pour essayer de fédérer toutes ces personnes.

Autre contexte : nous travaillons depuis un an et demi sur notre communication d'un point de vue global, sur notre plan de communication, et toute la réflexion sur notre pratique web était au centre des échanges. Autre élément fort de la motivation sur ce travail, c'est effectivement, constatant les dérives et les risques de Facebook, qu'il nous paraissait indispensable de travailler sur l'éducation aux risques liés à Facebook pour ce public mineur qui, on le sait, a des pratiques parfois dangereuses ; nous avons quelques interrogations pour amener ce sujet, comment faire, et nous nous sommes dit : pourquoi ne pas tenter le pari de lancer un site, qui deviendra du coup un vrai sujet de travail, un sujet d'échange avec les jeunes ? C'est ce qui s'est effectivement passé ; nous reviendrons sur le bilan tout à l'heure.

Culturellement, l'association est énormément basée sur la rencontre, les week-ends, les vacances, etc. Créer un lieu de rencontre virtuel était intéressant à ce niveau ; c'est un média adapté à notre public, bien évidemment, et cerise sur le gâteau, nous avons une démarche pédagogique sur l'apprentissage de la démocratie et de la citoyenneté et Facebook et en l'occurrence Scoo.fr nous paraissait pouvoir être aussi un outil possible là-dessus. Egalement le cadre réglementaire : on sait que sur ce genre de média, il y a un certain nombre de risques liés à des messages, des prises de contact particulières ; nous avons analysé l'ensemble de ces éléments pour se demander : tente-t-on ou non ? Y va-t-on ? Il y a une vraie responsabilité du webmaster et de l'hébergeur.

Avant tout, nous avons fait un travail de fond sur notre stratégie web, qui se présente en 3 axes, ce sont les 3 dimensions de la stratégie web : avant tout, le site institutionnel classique, avec nos informations, etc. que l'on a essayé de rendre le plus participatif possible ; nous sommes sur la dimension association comme une vraie entité en tant que telle. Deuxième élément, ce sont les mini-sites ; nous avons 350 structures locales, groupes locaux, centres, etc., et voulions que chaque structure puisse créer son propre site à elle, avec une charte graphique et un certain nombre d'éléments de cohérence ; nous avons donc créé cette plate-forme, très simplifiée, c'est un peu comme un blog (si cela parle à tout le monde) où les personnes peuvent rentrer leurs informations

sans être informaticien, mais qui respecte une charte spécifique ; nous sommes sur l'entité locale. Entité nationale et système diffusionnel, entités locales, mini-sites, et le troisième volet, la dimension de l'individu ; le site communautaire, c'est l'individu qui s'exprime, et l'ensemble a une cohérence, sachant que dans l'ensemble, on a une communication sur les trois sites, sur le site institutionnel, nous avons un certain nombre d'actualités, les gens peuvent réagir ; pour réagir, il faut être membre de Scoo.fr ; à partir du moment où l'on réagit sur un article, l'article est repris également sur Scoo.fr, et on peut rajouter des photos, des commentaires ; de la même manière, sur des mini-sites, un groupe local ajoute une photo, elle va se retrouver sur Scoo.fr ; il y a une inter-connexion de tous ces sites. Mais il y a bien une cohérence de l'ensemble des trois éléments.

Ensuite, sur l'ensemble web, nous avons un site événementiel lié à notre actualité centenaire, et une présence sur Facebook, Copains d'avant et Twitter. Un mot là-dessus : pour nous, Facebook, Copains d'avant et Twitter sont des vecteurs d'information et des vecteurs qui permettent de ramener un maximum de trafic sur nos propres sites ; cela reste un moyen de « les harponner ». Scoo.fr, pour aller plus en détail, c'est un peu comme Facebook en mieux ; notre difficulté par rapport à Facebook était par exemple la publicité ; sur Scoo.fr, il n'y a pas de publicité. C'était le risque de vente de fichiers, d'exploitation de fichiers et là, de la même manière, les fichiers et les données restent propriété et on ne revend en aucun cas.

Par ce biais, je vous le disais tout à l'heure, nous avons un objectif de créer du lien entre les publics et entre l'association et les publics ; l'objectif est une liberté totale d'utilisation ; nous avons une modération, qui n'est pas préalable. Nous avons pu enclencher une éducation sur les TIC ; quand nous avons lancé Scoo.fr, nous avons communiqué fortement là-dessus dans nos revues, dans les réunions de groupe, dans différentes instances et expliqué concrètement aux jeunes quels étaient les risques, nous avons parlé de leurs pratiques et nous avons pu ouvrir ce sujet par ce média ; cela devenait naturel du coup : « comment te sers-tu concrètement de cela ? » et parler des risques, etc. avec des fiches pédagogiques, des éléments dans nos revues ; il est toujours difficile d'avoir un indicateur d'évaluation là-dessus, mais le débat a largement eu lieu dans l'association sur ce point et se poursuit.

Objectif en terme d'image également ; c'est un média assez nouveau, même si Facebook commence déjà à être presque ancien, presque dépassé, cela reste un média nouveau pour nos types d'associations ; sur ce type de projet, il y a un vrai rayonnement, une vraie curiosité, aussi bien de la part des autres associations que des jeunes, des familles, des collectivités. Image également à l'interne : nous avons une certaine fierté ; nous avons l'objectif d'avoir une certaine fierté à se lancer là-dedans.

Fidélisation, bien entendu : dans un organisme tel que le nôtre, quand on a des jeunes de 16-17 ans, qui ont suivi un parcours dans l'association, on essaie de faire en sorte qu'ils deviennent animateurs, puis de s'engager dans la vie de l'association, dans différentes actions, nous avons un ensemble de possibilités et nous avons vraiment besoin de pouvoir capter les jeunes, de pouvoir les faire grandir dans l'association, les faire évoluer pour leur faire prendre des responsabilités par la suite. Fédérer les anciens : c'est également un objectif ; nous avons une manifestation centenaire ; l'objectif est très large, car si l'on touche le 6-77 ans, c'est assez ambitieux ; nous savons pertinemment que sur ce type de site, nous sommes surtout sur un public jeune ; pour autant, nous avons un centenaire l'an prochain, nous avons recherché les anciens, nous voulions les fédérer sur un lieu ; globalement la pratique de Facebook et de ces médias s'accroît sur ces tranches d'âge et nous avons été surpris par le nombre de membres plus âgés. Nous avons un objectif chiffré, qui est toujours de 2.000 membres au 31 décembre, au bout d'un an d'utilisation ; c'est beaucoup ou pas beaucoup, tout dépend du public après, sachant que pour nous, il s'agit d'avoir une vie sur ce site suffisante pour que l'année suivante du centenaire, nous puissions avoir décuplé notre nombre d'adhérents et le trafic sur ce site. Mise en œuvre très rapidement : c'est classiquement un groupe de travail avec différentes compétences ; nous avons également 2 ou 3 animateurs, qui faisaient partie de ce groupe de travail, qui sont plus en phase sur ces pratiques, un budget de l'ordre de 25.000 € sur l'ensemble du site, avec une société sur le développement du site Internet et une agence spécialisée pour tout ce qui est graphisme.

Planning de développement : le site s'est créé en à peu près 9 mois pour l'ensemble du projet, entre l'idée, la rédaction du cahier des charges, l'appel d'offres, etc. Une communication interne et externe forcément, puis nous avons mis en place à l'interne un dispositif de modération et animation ; comme association nous avons toujours de petits soucis financiers, c'est pourquoi nous venons souvent vous

voir ; nous avons mis en place par nos bénévoles un réseau de surveillance du site et de modération. Plus en détail, voici quelques idées de fonctionnalités : nous retrouvons les fonctionnalités classiques de Facebook ; on rentre par le biais d'un compte individuel au départ, à la différence de Facebook, on est sur une page d'accueil, comme n'importe quel site ; on va retrouver un certain nombre d'informations, une photo à la Une, les derniers événements, des vidéos, des billets d'humeur, les derniers amis, les dernières personnes qui se sont connectées sur le site, des classements de groupes par rapport aux fréquentations, au nombre de photos classées, etc.

Cela permet à chacun de s'exprimer librement sur ce qu'il a envie de partager ; nos groupes sont très variés, cela va des fans d'un chanteur X à l'activité du groupe local, nous regardions tout à l'heure avec nos collègues le groupe Nord Pas de Calais ; mais c'est l'individu qui crée son propre groupe et qui peut s'exprimer. Dans la page d'accueil, on retrouve la synthèse des informations ; chaque individu a sa propre page où il va pouvoir ajouter tous les commentaires qu'il souhaite, ses amis pourront réagir sur ses commentaires, ajouter des photos, des vidéos, blogs, événements, groupes, etc. Le tout, avec un graphisme adapté à ce public.

Quelques fonctionnalités ensuite : la différence avec Facebook est que nous avons pu développer tout un tas de fonctionnalités spécifiques, propres à notre organisme ; typiquement, le foulard sur la gauche, c'est le seul élément d'uniforme du scoutisme laïc, le foulard, chacun peut créer son propre foulard avec ses couleurs ; également des éléments liés au parcours de la personne, de l'association. Au bout de 9 mois de fonctionnement de ce site, première chose qui nous a étonné dans le lancement et le déroulé, c'est l'aspect fierté ; comme cela reste un média assez nouveau, qu'il y a une vraie fierté à l'extérieur et à l'intérieur de dire « nous nous sommes lancés sur ce type de site, il y a une vraie fierté à l'extérieur et à l'intérieur de dire « nous nous sommes lancés », « nous nous sommes lancés et sommes allés jusque là » ; deuxième élément de bilan, notamment par rapport à la démarche participative, nous avons mis en place un module spécifique sur le site, un « chat » que l'on peut retrouver assez classiquement, qui permet de lancer des débats, d'échanger, de donner des rendez-vous citoyens ; mais cela existe sur d'autres sites par ailleurs ; mais globalement, cela a très bien fonctionné.

Toute la partie éducation aux TIC et éducation aux réseaux sociaux, cela a globalement aussi pas mal fonctionné ; des difficultés sur ce type de site : le temps de gestion ; c'est particulièrement chronophage, sauf si vous êtes insomniaque, mais cela demande énormément de temps ; nous nous appuyons fortement sur le réseau de bénévoles qui fait de l'animation et aussi de la modération. En terme d'animation, c'est compliqué, en terme de modération ensuite, en 9 mois, j'ai dû avoir 2 messages d'alerte qui m'indiquaient des messages pas forcément adéquats ; c'est vraiment faible. En chiffres ensuite : sur l'ensemble des 3 sites globalement, on a constaté une augmentation du trafic de 26 % en moyenne sur les 9 mois, ce qui pour nous est très satisfaisant et remplit un des objectifs. Aujourd'hui, nous avons 800 utilisateurs ; c'est trop peu pour le moment pour arriver à une animation, presque une auto-gestion du site, on n'a plus la nécessité de rajouter des messages, de relancer les gens, nous restons sur un objectif de 2000 fin décembre, avec différentes actions que nous mettons en place sur la fin de l'année.

En terme de fréquentation, plus en chiffres, nous sommes sur 8.500 visiteurs mois et 37.000 pages ; cela parle peut-être plus aux webmasters. Des éléments sur les tranches d'âge et la typologie de publics que nous pouvons avoir : nous avons quelques éléments d'analyse, nous nous laissons jusqu'à la fin de l'année pour avoir un vrai regard là-dessus ; nous sommes sur un public majoritaire sur les 13-17 et les 18-25 ; c'est cette tranche qui était logiquement le public cible ; un peu plus de 18-25 ans, car nous avons des animateurs responsables bénévoles dans les groupes locaux qui sont très actifs sur ces réseaux sociaux, qui se relancent entre eux. Je reviendrai en détail si vous le souhaitez ensuite sur des éléments plus concrets, ou si l'on veut directement aller faire un tour sur le site.

Nicolas REMOND, Responsable de la mission jeunesse au Conseil général du Nord

Je vais vous parler du site Jeunes en Nord ; avant d'expliquer le site lui-même, il serait intéressant de vous expliquer la genèse du projet ; le Conseil général du Nord, département assez étendu qui va de Dunkerque à Maubeuge, avec des métropoles urbaines à Dunkerque et Lille concernées par la réforme en cours sur les collectivités, l'idée de pouvoir avoir des métropoles ; c'est 2,5 millions d'habitants, un département hors norme, on pourrait dire une région, car cela fait 2 fois l'Auvergne en population ; pour la tranche d'âge des 11-25 ans dont on s'occupe, car c'est la définition que nous avons prise dans le Nord pour travailler sur la jeunesse, c'est 600.000 jeunes ; c'est l'équivalent d'un

département peuplé comme la Charente Maritime, où j'ai travaillé naguère ; c'est un public quand même très important, dispersé territorialement.

Pourquoi a-t-on mis en place un site Internet ? Le Conseil général travaille sur la jeunesse depuis longtemps ; pendant très longtemps, nous avons été dans le prisme du social ; en 2007, les élus ont adopté une délibération cadre sur la jeunesse en assemblée plénière, qui s'appelle « Atout jeune » ; cette délibération cadre comprend trois volets : un volet sur l'éveil à la citoyenneté des plus jeunes, pour les 11-16 ans ; un volet sur le renforcement de l'autonomie des jeunes, 16-25 ans et un volet portant sur l'appui aux jeunes les plus en difficulté.

Pour mettre en œuvre une partie de cette délibération, le choix du département a été de recruter une équipe qui s'appelle la mission jeunesse, dont je suis responsable ; la délibération a été prise en 2007, l'équipe est arrivée en 2008, équipe entièrement nouvelle de 7 personnes ; nous avons des talents assez différents les uns des autres ; la caractéristique du travail qui nous a été demandé était de pouvoir à la fois piloter l'animation transversale de la jeunesse par rapport à cette délibération cadre en interne, car le département comprend un peu moins de 9.000 agents, avec les transferts de compétences et personnels, la collectivité a grandi, et mettre en œuvre une politique transversale de jeunesse supposait pour les élus à ce moment, création d'une mission transversale rattachée à la direction générale des services ; nous sommes donc à la direction générale des services ; la lettre de mission qui m'a été faite l'a été par le directeur général des services.

Par rapport à la relation avec les jeunes, les caractéristiques du travail que nous avons eu pendant très longtemps étaient de passer presque exclusivement par des relais : des médias, des associations, des collectivités, etc. Au moment où la délibération cadre a été adoptée, le choix a été aussi de mettre en place de nouvelles mesures, mesures qui permettent de renforcer la lisibilité et la visibilité du travail fait par les agents du département, bien sûr dans les collèges, avec l'approfondissement de la connaissance, de travailler aussi sur le renforcement de cette lisibilité dans d'autres domaines. Pour mettre en place ce travail, l'idée a été de pouvoir s'adosser sur des mesures concrètes ; aujourd'hui, la mission jeunesse essaie de mettre en place des choses concrètes, à la fois au central, au territorial, dans l'idée de pouvoir piloter cette dimension transversale de projet interne et de pouvoir travailler avec autrui, les associations, les collectivités, à la fois départementalement, mais aussi territorialement.

J'arrive au portail tout doucement ; l'idée a été de définir à la fois un portail de services pour les jeunes ; nous avons constaté que nous avions une très faible demande de stage, par exemple sur les stages obligatoires de 3^{ème} ; c'est un problème donc de repérage de l'institution ; nous avons également parfois des tas de confusions qui se faisaient, entre le niveau d'entrée communal, qui est le niveau le plus direct, le plus connu des jeunes, le Conseil général et le Conseil régional qui géographiquement en plus, à Lille, sont peu distants, en dépit du nombre de jeunes concernés et des dispositifs directs qui les concernent : les bourses de mobilité, européennes, sur un certain nombre d'outils mis en place et qu'ils ne connaissent pas. Une des caractéristiques du travail mené était de mettre en œuvre un portail de services électronique en direction des jeunes, car le portail du département ne répondait pas à ce besoin de renforcer l'interface directe avec les jeunes.

Parallèlement, sans m'étendre là-dessus, si l'on est dans l'interactivité par rapport à l'idée de mettre en place un portail de services, et aujourd'hui dans l'idée d'avoir une communication renforcée avec eux, en prenant en compte le point de vue des jeunes, nous sommes aussi sur des mesures qui sont interactives ; nous mettons en place en ce moment un chéquier jeunes, sports, culture, divertissement ; nous le faisons en utilisant l'outil portail Internet ; nous avons mis en place comme plein d'autres collectivités, communes, départements, un forum d'initiative des jeunes ; l'appel à projets, nous l'avons bien sûr relayé sur le site Internet, car à un moment, l'offre de services est une chose, le fait de pouvoir travailler sur une thématique particulière et de s'adosser à un portail par rapport à des imprimés simples, ou des informations actualisées, ou des indications qui puissent permettre aux jeunes d'accéder aux festivals qui les concernaient était quelque chose d'intéressant. Au-delà du central, compte tenu des caractéristiques du département, de son étendue, les problématiques des jeunes ne sont évidemment pas les mêmes, suivant que l'on soit sur le littoral, près de la Picardie, quand on est sur le Cambrésis, quand on est dans l'isolement, plutôt en milieu rural, ou quand on est sur la centralité, c'est-à-dire la métropole lilloise ; nous avons essayé de prendre en compte ce travail ; dans le travail mis en œuvre par la mission jeunesse, nous avons 3 volets, et j'insisterai sur un des trois volets.

Nous avons un travail qui porte sur : inscrire les loisirs et l'Europe dans le parcours des jeunes ; c'est une marque de fabrique assez connue pour nous ; nous avons un travail qui porte sur le renforcement de la territorialisation, de l'action publique du département en matière de jeunesse, pour être plus près et prendre en compte le local et l'aspect territorial, avec des plates-formes qui permettent de communiquer avec les communes et les communautés de communes ; et nous avons un axe qui porte spécifiquement sur la communication ; pour cet axe communication, nous avons mis en œuvre, sur la durée de la délibération, qui va de 2007 à 2011, une consultation départementale des jeunes. Ce n'est pas non plus spécifique au département je pense, mais cette consultation a été un moment important dans la genèse du projet ; pourquoi ? Nous avons mené 300 entretiens avec un institut de sondage auprès des jeunes sur la diversité des territoires, pour voir à la fois quelles étaient leurs attentes, leur niveau de sociabilité, leur participation dans la vie locale, les junior associations, leur degré de connaissance des outils : conseils d'enfants et de jeunes ; leur participation ou pas aux associations traditionnelles ; nous avons voulu voir avant de mettre en place le site, d'une part quelle était leur utilisation des supports, du média, des réseaux sociaux, d'Internet, du téléphone portable, car il y avait la crainte qu'en créant l'outil, on puisse accentuer des disparités dans l'utilisation des supports que l'on voulait mettre en place.

En fait, la première demi-journée, on l'évoquait, nous avons constaté que tous les jeunes, quels qu'ils soient, utilisaient les supports Internet, etc., soit dans leur collège, soit dans leur point information jeunesse, soit à leur domicile familial et qu'il y avait aujourd'hui, via les téléphones portables ou les ordinateurs, une vraie possibilité de pouvoir utiliser un outil nouveau que l'on créait, qui bénéficierait à tous et pas qu'à certains ; ensuite, nous avons voulu quand même vérifier dans les entretiens leur niveau d'attente par rapport aux mesures que l'on mettait en place ; par rapport à leur demande, que ce soit le chéquier, par rapport à l'idée de pouvoir avoir une diversité de pratiques, sans forcément encourager la consommation d'activités, mais plutôt ce que je définissais tout à l'heure comme l'éveil éducatif et par rapport au portail Internet, les jeunes ont réagi très favorablement dans les entretiens, qui étaient quand même assez poussés ; nous avons des grilles d'entretien, un matériau assez riche, qui fait plus d'une centaine de pages sur les attentes territorialisées des jeunes ; car nous avons fait une restitution par les arrondissements administratifs où l'on allait sonder les jeunes, nous avons aujourd'hui des jeunes qui effectivement, par rapport à l'institution qu'ils connaissaient peu ou mal, par rapport à leurs attentes, par rapport à la nature des informations qu'ils attendaient, imaginaient de concevoir le site en fonction de ce niveau d'attente qui était exprimé.

Pour continuer, à la fois dans le projet et dans le diagnostic, l'idée est de pouvoir cette année réactualiser la consultation que l'on avait faite avec ces jeunes, en pouvant les sonder sur leur niveau de connaissance du portail, leurs attentes par rapport à ce que l'on fait sur le portail, et de continuer à pouvoir décliner les outils que maintenant, Gwenaël va vous présenter.

Gwenaël LANSIAUX, Chargé de projets multimedia jeunesse au Conseil général du Nord

Nous avons essayé de le construire transversalement avec l'équipe avec laquelle je travaille aujourd'hui au niveau du Conseil Général. Nous nous sommes vite posés la question de savoir si nous devons mettre en place un site qui pouvait avoir un impact direct sur les jeunes dans leurs différents temps de vie et à la fois, amener un peu de participatif sur une 1^{ère} phase ; nous nous sommes rassemblés avec les différentes directions pour voir comment nous pouvions mettre tous les dispositifs que l'on portait en commun ; la jeunesse au niveau du département du Nord est portée dans chaque direction, que ce soit au niveau de l'éducation, des sports, de la culture, des relations internationales.

A partir de ce groupe, nous avons pu constituer par la suite un comité éditorial qui aujourd'hui continue d'animer toutes les informations qui sont dans le site et permet de donner des éléments d'actualité assez forts et de répondre sur des questions posées directement via le site. Une fois que nous avons pu travailler et élaborer tout un ensemble de cahier des charges et de rubriques, nous sommes passés par un marché, car nous n'avons pas développé le site à l'interne, et nous avons fait le choix de faire réécrire l'entièreté du site par quelqu'un qui était de la profession, sans tomber dans le jeunisme ou le cliché, mais pour avoir un langage plus adapté au public que l'on allait voir.

Nous avons eu une problématique au départ de savoir comment faire : faire une entrée 11-15 ans ? Une entrée 16-25 ans ? Une entrée pour les parents ? Finalement, nous avons décidé d'essayer de faire un site avec une seule entrée, sans se poser la question de la différence, et en essayant d'adapter le discours pour tous. Le site a été construit autour de différentes rubriques : les études, la

vie professionnelle, le logement, les projets, la santé, les loisirs, et une rubrique un peu « infobox » qui nous permet aujourd'hui de faire un annuaire et donner des informations diverses sur des choses qui seraient un peu inclassables.

En terme de participation, je le disais au départ, vous voyez sur la gauche du site les news, l'agenda, qui peut être alimenté par tout le monde ; la seule interface entre les nordistes et le site pour l'instant, c'est moi, mais tout le monde peut, à partir du moment où l'initiative est pour les jeunes et en tout cas peut avoir un impact, elle est susceptible d'être publiée au niveau du site ; nous avons bien sûr créé des normes qui encadrent la publication ; nous sommes toujours dans la déontologie du service public ; en tout cas, nous ne sommes pas limités à des news et des articles qui seraient strictement du département du Nord.

En terme d'utilisation, pour faire simple, par rapport aux questions qui remontent au webmaster, nous sommes surtout sur une utilisation des plus âgés, des 16-25 ans, selon les différentes phases de l'année. On voit bien que c'est un public qui va venir chercher des réponses à des questions, au niveau des bourses, de la recherche sur le logement, la recherche d'un stage, les départs à l'étranger, les installations, les recherches d'aide pour la formation ; ce sont des questions qui reviennent souvent, et c'est phasé par rapport à l'année ; en septembre, c'est plus sur la rentrée ; en mars, ce sont plus les stages ; ce sont des choses qui reviennent de façon récurrente.

Le public 11-15 ans, on l'a vu depuis le début, et je l'ai entendu sur les différentes tables rondes, ce n'est pas péjoratif, mais c'est un public un peu nombriliste ; ils viennent sur Internet, non pas pour chercher des solutions à leurs problèmes, mais plus pour vivre quelque chose ; pour répondre à ce type de public, nous allons évoluer bientôt sur une phase qui sera plus participative, avec la mise en place d'un forum, et de commentaires qu'il sera possible de laisser sur les articles et les news publiés dans l'agenda ; un côté participatif va s'installer, tout en étant encadré par différentes règles sur lesquelles nous pourrions revenir si vous voulez.

En terme d'avantages et de limites à mettre en place un site comme cela : l'avantage est que l'on peut travailler de façon transversale avec l'ensemble des directions ; au moins cela crée une véritable dynamique autour de projets communs et cela permet en même temps aussi de travailler avec l'externe ; car il y a une grande confusion au niveau des jeunes, je pense, des différentes institutions ; souvent, on me demande « est-ce que la Région peut m'aider ? » ; je réponds « la Région, je ne sais pas, le Conseil général peut-être » ; on essaie de travailler aussi avec les autres opérateurs pour pouvoir donner une réponse qui soit concrète.

Au niveau des limites aujourd'hui, je rejoins ce que j'entendais tout à l'heure ; il est vrai que cela peut être un peu chronophage, car il y a tellement de pistes sur lesquelles on pourrait travailler, le côté territorial, le côté institutionnel, rendre un meilleur service, savoir où l'on s'arrête dans les questions et savoir où l'on s'arrête dans les réponses ; il y a tellement d'axes qu'effectivement, c'est vraiment un projet qui doit être travaillé de façon commune avec le service, avec une véritable volonté politique et stratégique ; cela ne peut pas être au niveau d'une institution, cela ne peut pas être juste un petit site dans un coin qui continue de vivre ; à partir du moment où l'on rend un vrai service, et si l'on veut aussi être lisible sur la toile et à la fois créer, non pas que de nouvelles visites, mais aussi des internautes qui reviennent, il faut être innovant, il faut mettre des contenus qui soient ludiques, et savoir aussi trouver des articles qui auront un intérêt pour eux.

Je l'ai entendu le premier jour ; aujourd'hui, les jeunes trouvent leurs informations en ouvrant leur navigateur, en recevant des SMS, en fait, pourquoi créer un site en plus, finalement, si l'on n'apporte pas quelque chose de concret pour les jeunes qui vont passer ? Cela peut être une difficulté, car dans ce cadre, cela peut être chronophage, et il faut vite se poser les bonnes questions. Je vais terminer, car on parle beaucoup des réseaux sociaux et de Facebook ; nous nous sommes posés la question assez rapidement de savoir si l'on devait aller sur Facebook ou pas. Nous n'avons pas fermé la porte ; Facebook est un bon moyen de créer une communauté, mais pour ramener sur le site, comme au niveau de Scoo.fr, je ne pense pas que ce soit un bon vecteur de communication, dans le sens où une institution ne peut pas communiquer que comme cela ; en revanche, elle peut mettre en avant certaines choses qu'elle fait et dire « cela, c'est intéressant », pour qu'au niveau de la communauté Facebook les informations circulent mieux ; les sites Internet sont vraiment peut-être la bonne façon, en tout cas la façon pertinente de pouvoir s'exprimer.

Valérie BEGUET, Chef du Service jeunesse du Conseil général du Bas-Rhin

Bonjour, je fais partie du Conseil général du Bas-Rhin et je vais vous présenter Pass-Age, version 3 déjà ; pourquoi ? Le premier site Pass-Age a été créé en 2005, essentiellement lié à une politique que l'on développait autour de la prévention des conduites à risque des jeunes et le site n'était pas l'élément principal ; l'élément principal était un numéro vert mis au sein du département pour ces jeunes. C'est important, car en 2005, c'est le numéro vert qui avait la primauté, on parlait du dispositif Pass-Age, un numéro vert couplé d'un site Internet ; aujourd'hui, on parlera du dispositif Pass-Age, un site Internet couplé à un numéro vert.

Le premier site Internet était un site où l'on avait déjà des choses que l'on retrouve ici, notamment tout un espace questions-réponses, un espace dossiers thématiques élaborés par des jeunes, que l'on a ensuite repris dans cette nouvelle version. La V2 a surtout été liée au graphisme ; on s'apercevait que le premier graphisme de Pass-Age était plutôt axé collégiens ; on avait du mal à toucher les 16-25 ans ; contrairement à ce que disait Gwenaël, il est clair que nous avons pu étudier les deux : entre un numéro vert et un site Internet ; les gens que l'on avait sur le site Internet, les questions que l'on pouvait avoir, c'était 16-25 ans ; mais le numéro vert, c'était 10-15 ans ; car nous sommes 10-25 ans ; en 5 ans, nous avons eu 65.000 appels ; je peux vous assurer que les 10-15 ans, des questions, ils en ont, des réponses, ils en cherchent, mais peut-être n'est-ce pas par l'écriture. C'est plutôt dans l'oralité.

Qu'est-ce qui fait que nous avons décidé de nous ouvrir un peu plus sur d'autres thématiques, deux choses : la première chose, 2008, une nouvelle mandature, un nouveau Président, qui continue d'affirmer la politique jeunesse comme une priorité et qui affirme haut et fort « la politique jeunesse, ce n'est pas que le service jeunesse » ; ouf ! Enfin quelqu'un qui le dit haut et fort, un politique qui le porte, cela faisait du bien ; nous avons 4 axes dans notre politique jeunesse ; le premier est faciliter la scolarité et la formation des jeunes, le deuxième est favoriser l'insertion et l'intégration, le troisième est développer tout ce qui est socio-culturel, l'ouverture au monde ; le quatrième est l'engagement et la participation.

Vous voyez bien que pour une collectivité locale, cela touche un nombre incalculable de services ; je crois que nous sommes 46 dans la collectivité à être pris en compte dans cette politique jeunesse. Nous nous étions dit : il faut faire évoluer le site, peut-être aussi le dispositif Pass-Age. Le deuxième grand moment, le grand vecteur de la création de ce site est que le CIJA (centre d'information jeunes Alsace) chez vous les CRIJ a disparu ; nous n'avons plus de CRIJ en Alsace ; il n'y avait plus de site Internet, plus de lieu d'information ; il y avait encore de l'animation de réseau des PIJ mais plus de site Internet ; nous avons un peu surfé sur cette vague, avec notamment l'Etat, car nous sommes aujourd'hui membre du réseau information jeunesse et sommes même financés par l'Etat pour développer ce site.

Un nouveau site donc, qui avait pour objectif d'informer et aussi de fournir des services, comme mes collègues du Nord, et aussi de favoriser l'échange et la participation citoyenne ; nous avons travaillé sur le graphisme dans le cadre d'un marché public ; nous avons fait développer aussi par des prestataires extérieurs, en revanche, les contenus ont été faits par les services de toute la collectivité, fait par nos services, relus par des jeunes, pour voir si l'on était clair dans ce qu'on disait ; il est vrai que parfois, on n'est pas toujours bien adapté en terme de vocabulaire.

Pour les graphismes, nous avons fait une consultation auprès des jeunes, à la fois sur ce qu'ils attendaient en terme de contenu ; nous avons fait des consultations auprès des 10-14 ans, une consultation autour d'une classe de 17-18 ans et ensuite, autour des 20-25 ans. Il faut être clair, leurs attentes sont très diverses ; on essaie de répondre au mieux à tout le monde, en tout cas de trouver des dénominateurs communs. Nous avons les onglets habituels, c'est de l'information ; si un jeune cherche une information, il va y aller une fois, mais comment « fidéliser » un jeune ? Comment faire pour qu'il revienne, qu'il en parle ? C'est la difficulté aujourd'hui ; c'est vraiment tout ce qui est de l'ordre de l'animation du site, ce que disait Gwenaël, c'est lourd en terme de charge de travail ; nous avons quelqu'un à temps plein, et il faut être créatif.

Les actualités sont faites aussi par nos services ; les dossiers du mois sont élaborés, celui-ci par une classe de 3^{ème} encadrée par des services (anciennement) civils, car nous accueillons des services civils ; nous avons un espace vidéo où les jeunes peuvent déposer leur propre vidéo ; nous pourrions en parler tout à l'heure ; nous avons un espace agenda où nos partenaires liés à la jeunesse, tous les acteurs de la jeunesse peuvent déposer leurs événements ; nous avons les offres d'emploi ; c'est

difficile, il n'est pas toujours évident d'arriver à trouver des partenaires qui acceptent de déposer ; en tout cas, le Pôle emploi, c'est assez peu simple, puis nous avons les centres socio-culturels ; nous avons eu les vendangeurs là, qui cherchaient des saisonniers pour les vendanges, ce genre de choses ; en Alsace, nous avons beaucoup de vendanges. Et nous avons le sondage, qui n'a pas encore été utilisé.

Autre chose dont je parlais tout à l'heure : tout l'espace questions/réponses, en ligne, accessible à tous ; j'en parle car nous avons eu un souci avec les premières versions ; voyez les questions que l'on peut avoir : « que faire quand on est triste ? » ; je passe sur le « nom de ma chienne », « pourquoi les parents sont parfois trop sur notre dos ? » ; c'est très important à cet âge, je peux vous l'assurer. Telles sont les différentes questions que nous pouvons avoir. Les espaces participatifs sont à la fois pour les jeunes, comme je l'ai dit, ils peuvent commenter les articles, les vidéos, déposer des vidéos, des événements, collaborer dans les dossiers thématiques ; on met aussi des places de concert, quand nous avons des places gratuites, pas en jeu concours car nous n'avons pas le droit, mais nous disons « il y a des places, vous pouvez appeler ».

A venir dans la V4 qui viendra au mois d'avril, après les cantonales, il devrait y avoir un « Wiki » qui permet aux jeunes d'écrire leurs articles, de participer à la vie du site ; nous aurons un « chat » vidéo qui permettra de dire, mercredi de 16 à 18 heures, entretien avec Sébastien LOEB, par exemple, qui est passé par chez nous ; ou vous pouvez rencontrer un jeune autoentrepreneur, si vous avez des questions, il a 22 ans et a monté son entreprise. La question du forum est toujours en suspens pour nous, pour des questions de modération. Là où c'est participatif, c'est avec les partenaires ; auprès de nos partenaires, les acteurs de la jeunesse, on dit « n'hésitez pas à valoriser vos actions, si vous les filmez, si vous voulez lancer des actus, si vous voulez mettre des choses sur des événements, si vous cherchez un animateur cet été, ou si vous avez un job, allez-y, utilisez aussi cette plate-forme ».

Au niveau de l'animation du site, nous avons une équipe : un webmaster à temps plein, et ensuite, 4 personnes sont à l'écoute du dispositif Pass-Age, qui contribuent du coup beaucoup aussi sur les actualités, sur la constitution des autres dossiers thématiques et différentes choses, sur la promotion et la communication, car c'est le nerf de la guerre, ne l'oublions pas ; et pour pouvoir faire le lien avec les autres services du Conseil général, nous avons des référents Web ; au Conseil général du Bas-Rhin, il y a 4 pôles : le pôle épanouissement de la personne, dont nous faisons partie, la jeunesse, le pôle aide à la personne, le pôle développement des territoires et le pôle aménagement des territoires ; il y a un référent web communication par pôle, ce sont eux qui nous font remonter les informations, notamment pouvoir mettre beaucoup sur l'agenda, ou sur les actualités. L'histoire de l'actualité, de la mise à jour, nous avons ouvert cette nouvelle version le 2 septembre ; aujourd'hui nous sommes le 15 octobre, nous avons déjà enlevé l'article sur « envie d'agir » et nous allons enlever celui du CAE pour vous donner une idée ; j'espère que l'on va s'arrêter là et ne pas trop en enlever.

Les limites, c'est très important ; avec notre antériorité, nous avons quand même été confrontés à quelques difficultés ; chez nous, ils sont donc un peu frileux ; l'histoire de la modération, a priori et a posteriori ; les élus ont tendance à avoir plutôt au départ une envie de modération a priori ; mais cela pose un réel problème juridique ; si l'on est en modération a priori, cela veut dire que l'on est éditeur ; si l'on est éditeur, on est responsable de tout ce qui est mis ; c'est très lourd. Une seule chose : les vidéos ; ce sont des vidéos que l'on va trouver sur e.tubes, par exemple, et l'on dit aux jeunes « mettez vos vidéos, que vous voyez sur e.tubes » ; nous avons beaucoup de vidéos du Conseil général, car nous avons des droits dessus ; quelques jeunes nous ont mis des vidéos qu'ils ont trouvées sur e.tubes, mais en fin de compte, il faudrait avoir les droits pour pouvoir les mettre ; si l'on est sûr de la modération a priori ce n'est pas possible, il faut être sûr de l'a posteriori, avec un bouton d'alerte, pour que l'on puisse alerter, car là, on n'est plus qu'hébergeur ; et c'est un gros travail de le faire comprendre aux élus. C'est normal, surtout dans la période pré-électorale, c'est difficile, ils ne veulent pas prendre cette difficulté.

Autre chose qui est important également, il n'y a pas que la modération ; je vous en parle très librement, car nous l'avons vécu avec le premier site Pass-Age et les fameuses questions que vous avez vues tout à l'heure ; sur les questions, nous sommes sûr de la modération a posteriori, car on répond ; c'est mon équipe qui répond, on ne les met pas en ligne comme cela, c'est nous-mêmes qui répondons, c'est professionnel, avec le principe : on répond à la question, on fait des relais, et il y a des principes de précaution automatiquement.

Modération a posteriori sur les questions, il ne devrait pas y avoir de problème ; eh bien, il y en a eu un ; une famille a interpellé un Conseil général en disant « il est inadmissible ce que l'on trouve sur un site du Conseil général » ; je vous le donne en mille, c'était sur le contenu de la question ; quelque part, il faut aussi que les élus acceptent, d'abord la façon de parler des jeunes, le fait d'aborder des choses qui dérangent, qui ne sont peut-être pas morales pour eux, sinon, s'il faut tout censurer ou tout niveler, cela ne va pas aller.

Quelle était la question ? Un gamin de 12 ans qui nous demandait « c'est quoi la fellation ? » ; c'est basique ; à cet âge, il est normal que l'on se pose la question. Notre réponse était simple, nous avons vulgarisé la définition du dictionnaire car si vous allez sur la définition du dictionnaire, vous ne savez toujours pas ce que c'est ; nous avons rappelé le principe de respect dans la relation à l'autre et la précaution, au niveau du préservatif, etc. C'est tout ; des parents ont interpellé en disant « ce n'est pas possible, vous ne pouvez pas écrire des trucs comme cela sur un site du Conseil général » ; que nous ont-ils demandé de faire ? De censurer.

Excusez-moi, mais cela ne me choque pas ; je ne censurerai pas cela, ai-je dit ; à côté, on avait d'autres questions qui m'interpellaient ; une gamine nous écrivait régulièrement et disait « je vais me « foutre » en l'air, j'en ai « marre » de la vie » ; c'était très dur ; une autre, sur une autre thématique nous racontait qu'elle avait été violée et qu'elle n'osait en parler à personne. Cela ne dérangeait pas ! En revanche, la sexualité et du coup tout ce qui peut être empreint de morale, cela dérange ; du coup, nous avons masqué toutes les questions ; il n'y avait plus que des interactions entre la personne qui posait les questions ou nous qui répondions ; au départ, nous avons une centaine de questions par mois ; à partir du moment où l'on a fermé cela, nous sommes descendus à 30 ; il est clair que l'interactivité, les jeunes allaient aussi voir les questions qui se posaient, il y avait peut-être aussi un côté ludique, pourquoi pas ? Mais cela les attirait, ils venaient voir, du coup ils se posaient aussi des questions.

C'est extrêmement important, il faut aussi que les élus prennent cette responsabilité morale d'ouverture d'esprit ; je reprendrai aussi un autre cas que nous avons eu sur un autre site, un site interne sur l'Agenda 21 ; il faisait un lien sur artisans du monde ; la première page d'artisans du monde à ce moment était un article qui prenait position sur un conflit politique ; nous avons eu là aussi un retour de certaines associations genre « le Conseil général cautionne ce genre d'article » ; non, c'était juste un lien ; nous avons répondu : l'Agenda 21, c'est aussi l'éducation nationale qui le porte ; nous nous sommes un peu dédouanés.

Je ne sais si vous avez entendu parler aussi de ce Conseil général qui s'est fait pirater son site Internet ? C'était croustillant ; les parents pouvaient accéder à une page pour avoir les horaires des bus scolaires ; quand ils ouvraient la page, ils tombaient sur un site pornographique, c'était au mois de septembre ; le risque zéro n'existe pas de toute façon ; il y a des précautions à prendre au niveau législatif, c'est normal et ensuite, il y a une prise de risque à avoir, en tant qu'adultes, et éducateurs dans le sens large du mot éducateur, par rapport aux sites où l'on veut de la participation. Je finis en disant que nous nous servons également de ces outils pour travailler avec les acteurs, nos élus, sur : « c'est qui, les jeunes dont on parle ? » ; chaque année, on sort par territoire (on est découpé par territoire) ce que l'on appelle « une veille territoriale » ; il y a une analyse des appels, des questions Internet, des tendances, « les jeunes sur votre territoire, c'est surtout cela qui revient, il y a tel et tel acteur, il y a eu telle action », pour essayer de faire quelque chose de tout cela ; on dit toujours qu'il faut donner la parole aux jeunes, des espaces d'expression, d'accord, c'est bien, mais pensons aussi qu'il faut faire quelque chose de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils ont à nous faire remonter ; les élus aiment bien, ils ont l'impression du coup qu'ils ont un retour sur investissement autre que la communication. Je m'arrête là pour laisser la place aux questions.

Sophie PAUTET

Une question directe à vous poser tout de suite : est-ce que vous avez intégré Facebook et Twitter ?

Valérie BEGUET

Oui, nous avons un compte Facebook, mais je rejoins complètement nos collègues, c'est plus un relais d'information ; autrement, en terme de moyens humains, ce n'est pas possible, il faut y être tout le temps ; on l'utilise comme un relais autre.

Sophie PAUTET

Si vous avez des questions, n'hésitez pas, si vous voulez des précisions, ou nous faire part de vos expériences dans vos collectivités ou associations.

Adeline MEFFERTE, Direction de la Communication du Conseil général de l'Allier

Je travaille au Conseil général de l'Allier au service communication, je voudrais savoir si vous aviez des conseils sur les risques législatifs, les choses à respecter, sur lesquelles veiller avant de se lancer sur Facebook ? En tant que collectivité, peut-on y aller sans problème ? J'ai entendu parler de profils qui avaient été supprimés par Facebook car une personne morale n'avait pas le droit d'être présente ; est-ce vrai ou non ?

Nicolas REMOND

C'est avant tout un choix de la collectivité ou non, à partir du moment où les risques sont bien précisés au décideur.

Adeline MEFFERTE

Quels sont les risques justement ?

Nicolas REMOND

Il n'y a pas de contrôle a priori ; si vous faites une page au Conseil général de l'Allier et que quelqu'un a envie de dire que c'est pourri, c'est trop tard ; il faut aussi que les décideurs soient prêts à accepter ce risque avant de se lancer dessus ; c'est toute la problématique de Facebook et du temps dont on parlait ; on va ouvrir sa page, on va faire un truc ; au début, cela va être bien, et après, cela va être un peu dans le creux ; et une fois que 2 ou 3 personnes ont dit « c'est nul », en terme de médiatisation, ce n'est vraiment pas bénéfique ; on parlait tout à l'heure des risques de la modération a priori et a posteriori et de tout l'encadrement juridique qu'il y a là-dessus, nous sommes dans des institutions avec la double peine : il y a le risque juridique, mais aussi le risque médiatique ; qu'est-ce qui est pire pour la collectivité ? Quand on va en justice et que l'on s'explique sur quelque chose, que l'on a été averti sur un contenu illicite, ce n'est pas trop grave, mais dans les journaux le lendemain matin, cela peut être pire. Les dérives de Facebook, c'est peut être cela ; il n'y a pas d'avis sur la question ; certaines collectivités y vont, d'autres pas ; certaines associations y sont, d'autres pas.

Adeline MEFFERTE

Et la collectivité est-elle responsable du contenu qu'elle met en ligne ?

Nicolas REMOND

Du contenu qu'elle met, oui.

Denis HAWNER

Sur l'expérience Scoo.fr, c'est un contrôle a posteriori, pour autant, on a l'obligation, non pas de contrôler tous les contenus, en revanche, à partir du moment où l'on nous signale une anomalie sur un contenu, on a l'obligation de réagir au plus vite, sachant qu'il y a un côté cité « c'est pourri », il faut admettre, on peut difficilement supprimer ou censurer ce genre d'information ; en revanche, si c'est un message à caractère raciste, etc., on a l'obligation de le supprimer dans les délais les plus rapides possibles, dès qu'on l'a signalé, en gros 24 heures ; il faut ce type de réactivité ; ensuite, il faut suivre les procédures, qui sont légalement prévues, notamment sur les messages à caractère raciste ou autres.

Participant

Un complément d'information à la personne du Conseil général de l'Allier ; nous avons un site en .org, il était impossible de valider l'inscription sur Facebook quand on était en .org ; nous avons du prendre un autre hébergeur en .fr, et nous devons là effectivement être considéré non pas comme organisation, mais comme personne physique ou morale. Cela peut peut-être vous aider.

Jean-Luc CHESNEAU, Conseil général de Loire Atlantique

Je souhaiterais que la collègue du Bas-Rhin revienne sur le numéro vert qui en 5 mois a été l'objet de 65.000 appels ; je trouve cela remarquable et intéressant ; est-ce en direction d'une maison des adolescents que vous auriez ? Comment ont-ils l'information ? Comment avez-vous travaillé pour que cela ait un tel succès au niveau de la communication ?

Valérie BEGUET

La maison de l'Ado chez nous est un serpent de mer, on en parle, mais on ne l'a encore pas vue ; comme quand on lance un site, il y a eu un gros diagnostic, nous avons vraiment une grosse politique de prévention des conduites à risque, nous avons beaucoup travaillé avec les partenaires ; beaucoup de nos associations pour les jeunes sont centrées sur les grosses villes, nous avons aussi beaucoup de ruralité et les jeunes ruraux avaient peu accès à des adultes relais hors éducation nationale et parfois des animateurs jeunes qui pouvaient être sur le territoire, mais pas toujours. C'est à partir de là, j'étais vacataire à Drogue Infos Service, j'avais vu ce qui pouvait arriver dans les questions, les préoccupations ; nous avons créé ce maillage pour ces jeunes, à la fois pour rompre l'isolement, leur permettre d'avoir un interlocuteur, oser poser les questions car c'est anonyme et gratuit, et pour eux.

Cela a pris assez vite ; il y a eu une grande campagne de communication, au départ essentiellement par les vecteurs de l'éducation nationale, mais aujourd'hui, les vecteurs sont aussi bien les missions locales, les espaces jeunes, les centres de planning familial, et ensuite, c'est le bouche à oreille, sans souci là-dessus ; on voyait bien par exemple pourquoi le site, car nous avons aussi créé un site, car des choses ne se parlent pas mais s'écrivent, notamment tout ce qui est de l'ordre du mal être ou du malaise, de la souffrance, les jeunes ne peuvent pas en parler, en revanche, ils peuvent l'écrire ; nombre de fois, nous les appelons ; nous avons 65.000 appels, il y a des appels que l'on dit « à contenu » et d'autres qui sont des appels tests ; vous avez vu « quel est le nom de ma chienne ? », il y a aussi du jeu ; « vous êtes prêts à répondre à tout ? Je vais voir » ; on répond à tout ; quand on nous demande ce qu'il y a après la mort, on répond, mais on dit bien que l'on n'a pas la solution, que l'on ne sait pas ; mais on a eu à répondre à des questions philosophiques.

Il y a aussi une période de test de ces jeunes, qui essaient de voir : qui est en face ? Sont-ils vraiment là pour moi ? Vont-ils vraiment répondre à ma question ? Nous avons notamment des appels où cela ne parle pas ; et au bout du 5^{ème} appel, ils disent « cela fait plusieurs fois que je vous appelle, mais je n'osais rien dire » ; c'est le dispositif Pass-Age ; il était très axé sur la santé et la citoyenneté car nous avons aussi des jeunes qui appelaient et disaient « mes parents sont toujours en train de « s'engueuler », j'en ai « marre », je ne sais pas quoi faire » ; « mon bulletin est très nul, je l'ai « chipé » dans la boîte aux lettres, cela fait 15 jours que je l'ai dans le cartable, je ne sais plus quoi faire », de petites choses comme cela qui sont de grandes angoisses pour eux. Aujourd'hui, nous l'avons ouvert à plus large, notamment sur le fait d'avoir ouvert le numéro vert sur plusieurs thématiques, au départ l'équipe a eu beaucoup de mal, car elle était vraiment formée sur de la santé ; mais pour moi, cela ne choque pas ; un jeune va nous appeler car les infos qu'il aurait eues sur le site ne sont pas suffisantes, il veut aller plus loin ; ou alors, il aimerait rencontrer quelqu'un et il voudrait savoir où il peut aller, car nous faisons beaucoup de relais sur les partenaires. A un moment, la rencontre physique doit se faire. Il y a aussi des appels qui sont chouettes !

Marco FRANCHI, Conseil Général de la Gironde

Je m'interroge, je n'ai pas de certitude sur ce que je vais dire : depuis 2 ou 3 jours, on voit bien un certain nombre d'éléments liés à des confusions de positionnement ; pour moi, une collectivité territoriale, ou les services de l'Etat, ou l'Etat, cela produit de l'action publique. On voit bien à quel point à un moment donné, on est dans une confusion et vous l'avez dit : disparition de l'information jeunesse, il faut mettre quelque chose en place ; problématique du lien et de la médiation entre les jeunes et les adultes, antérieurement on avait des associations d'éducation populaire, etc., et là, on voit bien qu'il y a des carences, donc on se substitue et on positionne un entre-deux, un média qui va nous permettre de savoir ; en fait, ce sont des révélateurs ; c'est comme en bio ; cela nous révèle un certain nombre de carences de la médiation, qui n'est plus véritablement efficace sur les territoires ; on essaie d'y répondre, car on voit bien que l'on en a besoin, et il n'y a plus celui qui nous traduit ; celui qui nous traduit généralement et normalement devrait être des structures associatives, des parents, des intermédiaires ; lorsque le jeune se met à crier, il est presque déjà trop tard ; donc, avant, qu'y a-t-il eu ?

Pour utiliser quand même ce média depuis un certain nombre d'années, et dans les collectivités, on a toujours cette problématique et vous l'avez dit avec le .org ; dans quoi se positionne-t-on ? C'est toute la confusion entre espace public et espace privé ; en fait, cela nous amène à nous interroger sur : quelle différenciation vous faites, vous, quand vous rentrez dans ce média, entre service public et information jeunesse ? Il est un métier essentiel sur la prévention, promotion, éducation à la santé ; qui doit faire cela ? Normalement, qui a la compétence pour pouvoir le faire ?

Une sorte d'empilement se produit qui arrive à la fin à un retrait progressif, vous l'avez dit ; nous sommes financés en partie par l'Etat. On apporte de l'eau à un moulin que l'on est en train de regarder aujourd'hui en se disant « il tourne à une drôle d'allure » ; nous sommes pris à un jeu un peu problématique ; je voudrais vous interroger : comment avez-vous mis des indicateurs pour ne pas basculer sur la même chose que les Eclaireurs ? Comment créez-vous cette différenciation essentielle entre notre métier, produire et accompagner l'action publique, et un autre métier : accompagner les jeunes à développer un esprit critique, etc. ? Comment faites-vous ?

Nicolas REMOND

Nous l'avons déjà dit plus ou moins clairement, nous avons une certaine prudence par rapport aux aspects communautaires, réseaux sociaux ; on ne viendra pas sur Twitter, ce n'est pas tout à fait le sens de ta question, mais il y a trop de rumeurs, d'opinions qui sont répercutées, ce n'est pas la valeur du service public ; on est distant par rapport à Facebook ; quel message essaie-t-on de faire passer ? On essaie déjà de co-construire les messages ; si je prends l'expérience que nous essayons d'avoir, non seulement nous animons un comité éditorial en interne des directions, et c'est très important par rapport à l'idée d'avoir des valeurs partagées sur la jeunesse ; on en parle depuis le début de Neupro, on essaie d'insuffler une culture où l'on n'est pas simplement sur l'approche d'un dispositif, mais à un moment la construction d'un projet partagé dans les directions ; il y a énormément de travail à faire là-dessus ; l'outil est un prétexte pour travailler ensemble ; en terme de management, pour une collectivité, c'est extraordinaire ; assumant le contenu éditorial sur le sujet, on a la possibilité d'avancer.

Ensuite, sur le partenariat, on essaie de plus en plus de travailler sur des comités éditoriaux qui associent aussi les partenaires extérieurs, pour faire en sorte de penser le service et l'information de façon globale ; un portail n'est rien s'il n'est pas pensé par rapport à l'interconnexion avec d'autres portails ; pour avoir un CRIJ assez actif dans notre région, on fait en sorte qu'il y ait un enrichissement des compétences pour que la valeur ajoutée de l'informateur jeunesse ne soit pas la nôtre ; en terme d'identité de métier, je pense que l'on a une bonne représentation de ce que font les uns et les autres ; si l'on prend sur les territoires ce qui se passe, les coordonnateurs de la mission jeunesse, car je ne l'ai pas dit, nous sommes 7, nous avons 3 coordonnateurs territoriaux, car nous sommes aussi dans l'expérimentation ; nous espérons bientôt sortir de l'expérimentation pour être sur un autre modèle.

Les coordonnateurs animent des comités éditoriaux ; dans ceux-ci, on retrouve les associations, les collectivités sur le principe du volontariat ; sur un espace identique à l'arrondissement, que valorise-t-on pour les jeunes par rapport aux constats que l'on a fait jusqu'alors : « il ne se passe rien sur notre territoire », etc. Je ne réponds pas complètement à ta question ; mais on essaie quand même d'avoir une représentation des autres métiers et de ne pas se substituer à autrui ; mais il est clair qu'il y a une vraie méconnaissance des dispositifs ; comme on sait que les dispositifs sont majoritairement mobilisés sur l'espace de la métropole lilloise, c'est la même problématique au Conseil général ; c'était la même problématique quand j'étais inspecteur à Jeunesse et Sports, « Envie d'agir » concernait les jeunes métropolitains lillois, même si l'on avait un CLAP à Cambrai, un CLAP à Maubeuge ; on accroît l'espace de travail sur le plan territorial, et on essaie de partager le travail avec les autres institutions et notamment avec les référents que l'on a ; nous avons des référents jeunesse dans les centres sociaux ; nous travaillons avec autrui, nous avons une bonne représentation des autres.

Mais je pense qu'aujourd'hui, on n'est pas allé véritablement sur l'interactivité ; si l'on regarde le site, la vraie dimension participative c'est le CDJ, le conseil départemental des jeunes ; à chaque fois que l'on travaille avec les mandataires qui sont dans le conseil départemental des jeunes, on sent bien qu'il y a cette vision communautaire qui existe, qui est très forte pour les 11-15 ans ; du coup aujourd'hui, notre public est effectivement plutôt les 16-25 ans, car les 11-15 ans ont envie de se construire dans l'entre-soi. Mon fils a eu 15 ans quand le site a été lancé en juin 2009, je n'ai jamais réussi à l'intéresser au site ; il m'a dit « c'est sympa, mais je ne me sens pas concerné ; je me sentirai concerné si je veux faire Erasmus, de la mobilité, etc. » ; les 11-15 ans, on a plus de mal à les toucher ; et pour ce qui est du travail que l'on fait, on a une bonne représentation des partenaires et des autres ; mais on se réinterroge constamment sur ce qui est de l'ordre de l'information, de la communication et du travail qui n'a rien à voir et que l'on doit faire en dehors du portail.

Valérie BEGUET

Si j'étais un objet, je pourrais peut-être dire que l'on est un GPS car nous sommes une entrée unique qui permet ensuite de se dire, suivant ce que l'on cherche, de trouver ce que l'on peut chercher pour pouvoir aller après au bon endroit physique ; par rapport à l'interaction avec les partenaires, nous n'avons jamais voulu nous substituer, à part le CIJA peut-être, mais parce que le CIJA, plus personne ne voulait le porter, l'Etat non plus ; on estimait que pour le département, il était important que les jeunes puissent avoir un portail d'information unique, qui les renverrait sur d'autres portails, car on ne fait rien sans le partenaire. Nous sommes un peu une boussole, un point d'entrée ; là où l'on se repositionne en terme de service public, c'est cette notion d'observatoire jeunesse que nous voulons développer sur notre département et que l'on alimente avec la veille territoriale ; je pense que cela fait partie de notre cœur de métier.

Cécile LE MASSON, Direction départementale cohésion sociale et protection des populations de la Charente

Chez nous, certains départements ont une direction séparée cohésion sociale et protection des populations, comme dans la plupart, c'est regroupé ; je travaille avec le centre information jeunesse sur un projet qui a été retenu dans le cadre du fonds Martin HIRSCH, autour de la promotion de l'initiative ; nous avons dans les objectifs le souhait de pouvoir aller sur les territoires numériques occupés par les jeunes et nous nous posons un certain nombre de questions ; ce qui me fait réagir, nous avons là quelques témoignages, c'est comment mutualiser ce type d'expérience. En tant que service de l'Etat, nous avons aussi eu des sites Internet, chacun y est allé de son initiative, il n'y a eu aucune coordination, alors qu'en tant que service de l'Etat, cela aurait pu être fait ; tant mieux car parfois on nous oblige à faire des choses qui sont très détachées des réalités ; mais du coup, quand des choses sont faites, il me semblerait intéressant de savoir quels enseignements on peut en tirer, pour que les suivants qui ont des choses comme cela à faire puissent capitaliser et en tenir compte pour améliorer leur travail, l'ajuster à leurs propres besoins. Je me faisais une autre réflexion quand je voyais le fait que vous ayez fait un site pour compenser aussi l'absence de CRIJ ; c'est une réflexion qui n'engage que moi ; c'est plutôt une déception en fait ; les collectivités s'emparent de cela dans certains départements, sur des compétences non obligatoires, et d'autres départements n'auront plus rien ; car il n'y a plus personne pour agir sur de telles questions ; cela signifie aussi que les jeunes, selon les territoires, n'auront pas accès à la même information.

Sophie PAUTET

Vous attendez une réponse ? Car nous sommes d'accord !

David KLINCZYK, Chef du service jeunesse à la ville de Bourges

Par rapport à tout ce que j'écoute, je vois beaucoup de Conseils généraux qui s'expriment, très peu de collectivités territoriales qui se lancent sur cette thématique des sites Internet développés, ou de Facebook ; à la ville de Bourges à un moment donné, nous nous sommes posés la question, notamment avec l'information jeunesse qui était un peu en faiblesse par rapport à leurs supports papiers, de savoir quoi développer en terme de mission, être plus proche au niveau des jeunes, au niveau de la communication.

Nous nous sommes dits : pourquoi ne pas se rapprocher de leur système de communication et aller voir sur Facebook ; la première fois, nous avons tapé « service jeunesse » pour voir au niveau national ce qui allait ressortir ; il est vrai que nous sommes tombés sur très peu de choses au niveau de Facebook et nous nous sommes interrogés pour savoir si c'était une bonne chose. Nous faisons là le pari de nous lancer sur un service jeunesse à la ville de Bourges, mais comme vous l'avez dit, comme relais d'information ; au niveau des élus, c'est censure, modération au maximum, pas de commentaire, nous faisons juste un relais d'information de ce qui se fait. C'est le débat d'aujourd'hui : j'attends de voir quelles sont nos responsabilités, ce que l'on risque au niveau législatif, dès lors que l'on fait paraître des choses, que l'on autorise des commentaires, etc. Sur Facebook, on voit aussi le problème actuel, on tombe sur des photos de jeunes qui se promènent avec une arme à feu ; que faisons-nous en tant qu'animateur territorial, quand on voit l'écran de photos ? Ce sont les questions que nous nous posons et je ne suis pas le seul, je pense, dans la salle, à me poser ce genre de question, quand on est confronté à cette problématique.

Valérie BEGUET

Par rapport à la modération a posteriori et a priori, des collègues du département ici me connaissent bien, je suis un peu une tête brûlée, je l'ai dit à mon Président : si l'on continue le truc a priori, il faut

fermer ; on alors, on est sur de l'affichage politique et il n'y a que cela ; mais il faut être clair : si l'on s'investit pour la jeunesse, il faut aussi s'adapter à cela, prendre un risque ; notamment les vidéos, j'ai dit que nous n'aurons jamais les droits ; vous prendrez un risque énorme en étant sur de la modération a priori, alors que si vous étiez sur de la modération a posteriori, si l'on a des alertes, on aura peut-être un clip un peu olé-olé, et on l'enlèvera tout de suite ; et s'il passe le week-end, il passe le week-end ! C'est un risque à prendre ; s'ils ne le prennent pas, il ne faut pas faire ; il ne faut pas non plus prendre les jeunes pour des « cons » ; alors, on y va, ou on n'y va pas, point barre.

Aujourd'hui, c'est de plus en plus clair ; en plus nous avons vraiment vécu pas mal de choses ; même si je les comprends ... Mais si l'on veut développer une politique jeunesse et que l'on veut être sur des espaces de participation et de libre expression, ce qui ne veut pas dire qu'il faut tout accepter, il y a de la modération, des adultes derrière, mais après, il faut laisser les jeunes s'exprimer comme ils le souhaitent ; à nous après de poser des limites, mais a posteriori.

Participant

Ensuite, sur le plan éducatif, je pense qu'il faut partager la responsabilité ; c'est-à-dire qu'il faut former les modérateurs et élargir le rôle du modérateur pour que tout ne repose pas par exemple sur le webmestre ; déjà, travailler avec les jeunes sur l'animation d'un site Internet, c'est déroger aux droits de la Fonction Publique, c'est avoir des horaires qui sont vraiment atypiques, c'est être hyper-réactif, c'est parfois le week-end accepter d'aller sur l'ordinateur pour apporter une réponse car une demande est urgente ; c'est probablement, quand on a une instance locale d'un conseil communal de jeunes, accepter aussi de former les jeunes à la modération, pour qu'ils aient le rôle d'éclaireur vis à vis de leurs pairs ; je crois beaucoup au fait que l'on puisse ne pas s'adosser simplement à des techniciens, mais bien que l'on puisse être sur quelque chose comme : comment apprendre à avoir une responsabilité collective en la matière pour avoir une modération, donc une micro-formation et des boutons de commande, des mots clefs qui soient partagés par tous en terme de référentiel de valeurs avec les jeunes.

C'est là une réponse ; car sinon on est sur des choses qui peuvent dévier très vite ; quand on a une instance locale, l'intérêt est que les mandataires soient aussi en interface avec l'ensemble des jeunes pour pouvoir avoir des conditions de débat qui soient acceptables ; mais il y aura toujours cette prise de risque ; c'est pour cela que je pense que le contenu éditorial doit revêtir une forme de liberté, qui n'est pas toujours facile à mettre en œuvre dans une collectivité.

Participant

De la même manière, c'est aussi une occasion de former l'individu qui à un moment tiendra des propos déplacés ; on peut l'interpeller directement ; on travaille même sur l'individu en lui expliquant pourquoi il n'a pas le droit de dire cela, pourquoi il doit reformuler, etc. Après sur la prise de risque et nos pare-feux maximum, on peut supprimer une adresse IP, supprimer le compte de l'utilisateur, retrouver la personne, un certain nombre de garanties existent dans la suite ; quelqu'un qui vraiment exagère, on peut assez facilement le retrouver.

Si les jeunes veulent vraiment se lâcher dans leurs propos, ils ne viendront pas sur vos sites institutionnels ou sur les sites de Conseils généraux. Il y a plein de choses sur Internet où ils peuvent aller tranquillement. La prise de risque est quand même globalement assez faible ; nous avons eu 2 messages en 9 mois, qui n'étaient pas très violents ; c'était des personnes qui s'insultaient, ils l'ont fait sur le virtuel, ils sont passés du réel au virtuel, mais cela se régule assez facilement.

Nicolas REMOND

J'ai vécu le débat de façon concrète quand nous avons voulu mettre en place les nouveaux outils au moment de lancer le nouveau cahier des charges pour mettre en place par exemple un forum de discussions ; quand vous allez du côté de la loi, vous allez tomber effectivement sur la modération a priori et a posteriori ; la modération a priori vous dit qu'à partir du moment où vous avez validé, vous devenez responsable de ce que vous avez mis ; le problème de la modération a priori est que si vous voulez que cela fonctionne, vous êtes 24h dessus, ou alors, il faut que la collectivité accepte que le soir à 18 heures jusqu'au lendemain matin 8 heures, il n'y ait plus de message qui passe, et pareil le week-end ; vous n'êtes même plus sur les créneaux ; hier, on disait qu'il fallait investir le temps et les espaces des jeunes, là on est carrément dehors.

Je n'ai même pas encore parlé de la chronophage et du nombre de personnes qu'il faudra en temps réel pour pouvoir gérer cela la journée. Vous êtes sûr de la modération a posteriori, auquel cas, la loi dit que vous n'êtes pas responsable mais qu'à partir du moment où vous êtes averti, vous devez, dans un délai rapide, supprimer le message ; c'est assez encadrant.

Sans vouloir être méchant, si vous allez sur Internet et lisez sur la modération vous tomberez sur ce texte qui explique que la plupart des élus ont des blogs ; je reviens à mon histoire de risque médiatique de tout à l'heure ; qu'est-ce qui est le pire pour un élu finalement ? De dire « je ne laisse pas la parole, je censure » ? Vous pensez vraiment que c'est sa volonté de le faire passer au niveau des jeunes ? Nous sommes tous en train de dire « donnons la parole aux jeunes » et quand on crée un site participatif, on ne veut pas vraiment qu'ils parlent en fait, on fait semblant. Il y a effectivement cette part de risque à accepter.

Après, sur Facebook, il est sûr que c'est toujours compliqué de savoir qui va devenir notre ami, s'associer à la page, etc. Au niveau du conseil départemental des jeunes, chez nous ils ont leur page Facebook ; effectivement, à un moment, ils ont eu un jeune qui se lâchait un peu sur sa page ; ils ont pris contact avec lui en lui disant : « t'associer à une page comme cela ... tu fais partie du groupe, fais attention à ce que tu dis ; cela pourrait être mal vécu ».

De la même façon, quelqu'un qui vient se lâcher sur un des forum, il y a toujours moyen en message privé de l'avertir, de le rappeler, de le sensibiliser à ses devoirs par rapport à cela. Tout un système, que ce soit sur Facebook ou les sites des forum institutionnels, peut être mis en place ; on parlait des mots clefs ; pour faire simple et l'expliquer, vous créez juste avec le programmeur une liste de messages évolutifs, sur lesquels vous pouvez mettre tous les mots que vous voulez, à partir du moment où, juste à la validation, quand cela ne passe pas, le message est bloqué et on dit « non, votre message n'est pas conforme » ; vous limitez par rapport à cela.

A partir du moment où les gens doivent être inscrits, où l'on peut les retrouver, cela va forcément tout de suite limiter les dérives ; il n'y aura pas de souci ; c'est déjà moins facile d'aller insulter les gens quand ils savent qui vous êtes que lorsqu'on poste de façon anonyme. Vous pouvez pousser la sécurité jusqu'au bout : quand un message Facebook est posté sur votre page, vous allez forcément recevoir l'e.mail pour ceux qui ont l'application ; vous pourrez valider, réagir tout de suite ; de la même façon sur les forum, vous pouvez demander qu'à partir du moment où un message est posté sur un forum, vous le recevez en mail, vous pouvez aussi le valider de façon assez rapide.

La société a évolué ; les modérateurs peuvent aussi évoluer de cette façon ; ensuite, c'est une organisation au niveau du service. C'est peut-être une addiction, mais j'ai toujours mon téléphone pas loin de moi, je peux en temps assez rapide sécuriser la chose. C'est mon choix, car chaque projet dans une collectivité tient aussi dans la personnalité de la personne qui le prend en charge ; il ne faut pas faire un truc pour les jeunes, qui soit interactif, avec quelqu'un qui dit « je vais gérer cela 4 heures par jour ». Ce n'est pas vrai ; ce n'est pas ainsi que l'on gère des dossiers.

Audrey de TAEYE, Office de la jeunesse de Bruay-la-Bussière, Directrice adjointe pédagogique

Je viens d'arriver depuis 3 mois en fait. J'ai vu une page Facebook se développer en 3 mois ; beaucoup de parents y allaient pour avoir des informations concernant leurs enfants en séjour ; nous prenons part aux séjours de vacances, aux accueils de loisirs ; nous nous sommes rendus compte que cela fonctionnait très bien ; nous sommes en ce moment en train de nous imaginer, de nous interroger sur la réalisation d'un site Internet de l'Office de la jeunesse ; j'ai entendu beaucoup de choses, pris beaucoup de notes, cela va cogiter ; je m'adresse surtout au Monsieur des Eclaireurs : ma question a vraiment pour but de savoir s'il y a des incontournables, des choses qu'il ne faut pas oublier, des choses très importantes quand on crée un site Internet, et au travers desquelles on ne peut pas passer ? Je suis complètement novice ; nous allons nous rapprocher de gens compétents, cela va de soi, mais y a-t-il des choses avant, en amont, au sein de l'équipe de direction et au sein de l'équipe de permanents animateurs auxquelles il faudrait que l'on pense pour ne pas passer à côté de quelque chose d'important dans notre création de site Internet ?

Denis HAWNER

Ma voisine disait associer les jeunes ; nous l'avons peu fait effectivement dans la démarche, mais c'est un élément fort ; la première étape est la rédaction d'un cahier des charges ; établir les besoins, diagnostic et rédaction d'un cahier des charges ; c'est long, c'est laborieux, ce n'est pas très agréable, mais indispensable, et ensuite, à partager avec le maximum de personnes et d'utilisateurs ; souvent,

repartir de l'utilisateur intensif et accro de différents sites, Facebook, Twitter, etc., retourner vers les utilisateurs, expliquer toutes les fonctionnalités qui vont exister, qui sont prévues.

Ensuite, il y a un lien avec le choix du prestataire qui est très important : prioriser des gens qui sont déjà sur ce type de créneau, à l'aise là-dessus et réactifs particulièrement aussi ; on parlait de modération tout à l'heure, nous avons une modération double, avec le prestataire, qui est aussi en alerte ; on n'est pas forcément tout le temps présent, il peut aussi réagir. Un gros travail en amont de préparation et rédaction du cahier des charges ; si vous le souhaitez, je peux vous le communiquer, il n'y a pas de souci.

Nicolas REMOND

Je précise, car pour les associations, le marché public est un peu différent des collectivités, je pourrais vous aider ; la question me rappelle les débuts, quand je suis arrivé dans le service et que l'on m'a dit « on va faire un site jeunesse » ; j'ai répondu « c'est cool » ; « on fait comment ? » ; « il faut faire un cahier des charges » ; on m'a dit cela ; j'ai dit « d'accord » ! On se sent un peu démuni au départ, on se demande ce qu'il faut mettre dedans, on regarde sur Internet, tout le monde dit « vous n'avez pas un cahier des charges tout prêt », finalement, on n'en trouve jamais, ou des sites payants ; le meilleur conseil que je peux donner, c'est vraiment marquer tout, même si ce sont des choses farfelues, même s'il n'y a pas aujourd'hui d'idée de fond, pas d'arborescence de site, que l'on ne sait pas ce que l'on va mettre dans les rubriques, dire « je voudrais qu'il y ait un forum » ; déjà, un forum, on sait qu'il va falloir créer des profils, des outils de modération, etc. Si vous ne savez pas, ce n'est pas grave, en terme de collectivité, vous avez le droit d'aller voir des prestataires du moment que vous n'avez pas lancé votre marché ; allez voir un maximum de titulaires, demandez des devis, parlez avec eux ; de toute façon, ils viendront forcément vous aider.

Il n'y a vraiment pas de risque par rapport à cela, du moment que la consultation n'est pas lancée ; une fois que la consultation est lancée, on ne les rencontre plus. Mais avant, de toute façon c'est dans le cadre juridique, vous devez être au courant de ce qui existe sur le marché ; mettez toutes les idées farfelues sur le papier et faites-vous aider ; c'est vraiment cela ; car le problème qui s'est posé dans les années précédentes est que beaucoup de sites ont été créés comme cela mais pas vus dans l'avenir, des sites qui ne sont pas évolutifs, qui disparaissent, qui ne peuvent pas être mis à jour car les outils ne le permettent pas ; au niveau du site, nous sommes sur un CMS (c'est la base qui permet de faire travailler tout le site) créé spécialement par rapport à l'ensemble du projet. Nous avions découpé le site en 3 phases, une phase au départ qui était plus celle-ci, une phase qui serait plus participative, avec le forum, et une 3^{ème} phase avec la possibilité de faire des formulaires dématérialisés, des profils avec des réponses des jeunes.

Ces trois phases étaient déjà dans le cahier des charges initial, pour permettre au titulaire de créer les outils adaptés, et des outils qui pourraient évoluer par rapport à cela. Au début, c'est compliqué ; quand on veut créer le site, on se demande ce que l'on va mettre dedans, quelles sont les informations à mettre, etc. Finalement, c'est secondaire ; c'est vraiment la structure et l'architecture du site qui est important ; après, tout ce qu'il y a dedans pourra évoluer ; vous allez faire une super-page sur Envie d'Agir et cela part d'un coup ; c'est la réalité ; on est dans des services, le service a une super politique, et l'année d'après, cela ne marche plus ; il faut le retirer aussi, trouver autre chose, mais les outils qui sont dedans resteront ; ce sont vraiment ces questions qu'il faut se poser au départ.

Valérie BEGUET

J'irai plus loin : Gwenaël m'a fait la remarque tout à l'heure en disant « tu aurais pu le dire, tu ne l'as pas dit » ; nous sommes plein à développer des choses, nous sommes en contact ; nous avons appelé l'Allier, nous avons appelé Jeunes en Nord, d'autres sites, nous sommes allés les voir, nous avons discuté, échangé, et nous continuons, car nous sommes confrontés chacun à des freins ou des limites, on demande « comment tu as fait toi ? » ; « on s'en fout, on fait quand même » ; « et toi ? » ; « nous on ne peut pas du tout » ; les cahiers des charges, on peut vous en fournir si vous voulez ; il y a moyen. Le cahier des charges, surtout si vous n'êtes pas informaticien, c'est d'une complexité ! C'est l'horreur !

Allez voir tout ce qui se fait, regardez, cela vous donne une idée de ce que vous voulez faire sur les contenus, et sur la partie technique, la mutualisation : là aussi, il ne faut pas réinventer des choses déjà existantes.

Denis HAWNER

Sur Scoo.fr que je présentais tout à l'heure, nous l'avons développé à deux ; nous avons ce projet en tête ; nous sommes en relation avec les autres mouvements du scoutisme, les EEUDF, mouvement protestant du scoutisme, une autre association, qui avait également ce projet ; nous l'avons développé ensemble, nous avons une base commune de développement ; nous avons mutualisé, au lieu de payer 20.000 € chacun, nous avons payé 10.000 € chacun ; nous avons une colonne vertébrale commune et pour autant, la vitrine, le graphisme, etc. sont bien spécifiques. Les informations sont bien complètement séparées ; nous sommes sur des systèmes complètement séparés, mais nous avons mutualisé avec le prestataire le développement. De la même manière, sur la recherche d'idées, les réactions, etc., les applications que l'on pouvait mettre en place, nous avons travaillé avec eux concrètement sur ce qu'ils pensaient, que l'on pensait, et voilà ; nous avons avancé là-dessus.

Valérie BEGUET

Gwenaël vient encore de me souffler quelque chose, super important aujourd'hui, c'est l'accessibilité, par rapport à la loi sur le handicap ; nous y avons tout de suite pensé, mais pour les non voyants ? Un système grossit les lettres, vous allez sur « lire l'actualité », vous pouvez aussi l'écouter ; ce sont des choses importantes, et le législatif est à prendre en compte, autrement on se fait retoquer ; c'est très important. Peut-être aussi quelque chose à prendre en compte quand on travaille notamment dans les institutions, mais je pense que les associations c'est pareil, car vous avez des conseils d'administration : nous avons eu des choix à faire de charte graphique ; il faut savoir gérer sa frustration ; les choix faits ne sont pas toujours ceux que nous aurions faits ; c'est parfois un peu dur ; c'est aussi une donnée à prendre en compte.

Christine BEAUREZ, Coordinatrice jeunesse pour une agglomération dans le département de la Loire, assez rurale

Je suis admirative de ce qui se passe dans vos Conseil généraux ; nous, le secteur jeunesse, nous avons l'impression que c'est une sorte de bulle à part, absolument pas de travail en transversal, hormis le service communication alors qu'en effet, dans l'information, on va retrouver les compétences qu'a l'agglomération ; je me bats un peu toute seule avec cela ; la preuve en est : nous n'avons de webmaster dédié à ce site ; je n'ai pas du tout cette compétence ; c'est très difficile, alors que le site a été créé ; nous n'avons pas d'interaction avec les jeunes directement, en revanche, ils ont été consultés et ont fait remonter les choses au fur et à mesure de la création du site, ils peuvent passer de l'information, mais c'est très limité ; il y a tout un débat avec les élus, qui ne sont que mes élus référence jeunesse, alors que ce devrait être un débat avec les autres élus de l'ensemble de l'agglomération.

C'est pourquoi je pense que pour vous, le fait de travailler avec les autres services change énormément de choses ; je suis un peu toute seule ; ce site du coup a du mal à être réactualisé, car quand on n'est pas technicien, rien que mettre une actualité, cela prend le triple de temps d'un technicien ; j'ai toute l'information, toute la documentation et nous avons du mal à faire vivre ce site ; je suis un peu en souffrance avec cet outil qui apparemment a eu de très bons retours ; bien sûr, nous avons travaillé avec les partenaires jeunesse, avec les structures de jeunesse, avec l'éducation nationale, mais à terme, si on ne bouge pas, c'est clair, c'est un site qui va mourir.

Valérie BEGUET

Nous sommes en train de réfléchir sur un comité éditorial jeunes : avoir un groupe de jeunes qui nous alimente en actualités, en articles, etc. C'est peut-être aussi cela qu'il faut ? Ou avec les partenaires de la jeunesse, avoir un partenariat spécifique avec un centre socio-culturel qui déciderait ... des choses comme cela ; nous sommes dans un contexte où la politique jeunesse n'est pas toujours portée par tout le monde ; les moyens humains, financiers, nous en avons entendu parler pendant les 2 jours ici, aujourd'hui on n'est pas dans l'expansion ; il faut peut-être travailler sur de la mutualisation.

Christine BEAUREZ

On travaille avec les structures de jeunesse, l'information nous l'avons, c'est vraiment plus l'aspect technique.

Valérie BEGUET

Il faudrait créer une fonctionnalité où eux peuvent créer le truc et vous n'avez plus qu'à le mettre en ligne.

Christine BEAUREZ

Des choses sont possibles, nous avons un stand infos, ce peut être des jeunes ou une structure jeunesse qui est sur un événement qu'elle met en place ; oui, pas de souci, nous l'avons, notamment sur les offres d'emplois, pour des structures qui souvent recherchent des animateurs, c'est pareil, il y a une dépose, CV pour ceux qui sont animateurs et cherchent une structure, une dépose d'offres aussi ; mais plus dans le vivier, le contenu des actualités, pour réagir...

Nicolas REMOND

On revient à la question initiale sur la rédaction du cahier des charges ; c'est à anticiper ; il faut que l'ensemble du contenu soit administrable par une personne qui n'est pas webmaster, qui n'a pas des compétences d'informaticien ; nous n'en avons pas en interne, nous n'avons pas les moyens de nous en payer un ; tout est prévu, si nous devons modifier une actu sur notre site, c'est un espace sécurisé, 4 lignes, sous Word, on valide, on ajoute une photo, et voilà ; mais il faut vraiment anticiper cela dès le départ ; sinon, on a ce lien de dépendance très fort avec le webmaster ; il est disponible ou non ; il y a aussi un coût, forcément, à chaque intervention ; c'est dans la création du site.

Gwenaël LANSIAUX

Après, faire vivre la transversalité, c'est difficile dans un Conseil général ; on est très nombreux, on a 25 correspondants dans les directions pour travailler ; souvent ces gens ont une charge de travail, ils sont souvent assez engagés et militants, il y a donc le risque de saturer des gens déjà engagés, car en général, le travail attire le travail, la compétence attire la compétence ; on a les mêmes difficultés que vous ; et parfois, on a des déceptions ; quand on a voulu renforcer l'attractivité du site pour faire gagner des places, car on reçoit régulièrement des places pour des spectacles, que l'on a fait venir un juriste qui nous a expliqué qu'à chaque fois que l'on donnait une place, il fallait faire un règlement de concours, déposer le règlement de concours chez l'huissier, sinon on ne respectait pas le droit et la loi, on s'est dit « on ne va pas faire » ; du coup, l'attractivité du site est moindre que celle que l'on aurait imaginée.

Vous imaginez, quand le juriste intervient devant l'ensemble des correspondants, car on a la direction de la culture, du sport, des grands événements, qui sont prêts à nous apporter des places pour aller voir un festival de musique avec de jeunes talents sur un endroit, un festival techno que l'on finance sur un autre endroit, que l'on ne peut pas distribuer les places ... On est confronté régulièrement aux entraves du droit ; parfois, c'est ce dont on discutait, on se dit « on va oublier la norme et on va le faire quand même » mais pour l'instant, on ne l'a pas fait.

Valérie BEGUET

Vous voyez aussi que le droit, l'interprétation de la loi, est très divers d'un département à l'autre, car c'est l'Alsace, mais c'est la France l'Alsace ! C'est sûr, on a aussi une couleur particulière politiquement par rapport aux autres ! Les irréductibles Gaulois se sont un peu déplacés ces temps-ci ; nous avons des places à gagner dans les Actus, sans règlement ; ce n'est pas un jeu-concours ; il y a des places à gagner, tu téléphones, tu es le premier, tu les gagnes ; nous l'avons fait. Je n'ai pas eu de souci ; il faut peut-être changer sur le mot « gagner », mais on ne nous a pas posé de problème là-dessus, comme quoi ... Vous le savez bien dans les collectivités, il y a une marge ; il y a des jurisprudences ; nous avons fait travailler un stagiaire juriste là-dessus ; il nous a pondu 50 pages, la conclusion est en 2 pages ; nous l'avons retransmis à notre direction juridique, qui revient sur des trucs en disant « ce n'est pas tout à fait cela » ; à un moment on ne sait plus et on dit « okay, mais alors, on donne tout cela au Président et il nous dit ce qu'il veut faire ».

Nicolas REMOND

Sur l'histoire de la transversalité, pour rebondir : l'animation du comité éditorial, c'est assez compliqué ; en plus, vous êtes dans le mélange de la transversalité et du multimédia, pour des gens qui toute la journée travaillent, et ce n'est pas leur habitude de travail d'aller mettre un contenu en ligne et de faire quelque chose, en plus, on va leur dire « il faut travailler tous ensemble autour de la table » alors qu'ils ont déjà du travail ; c'est aussi bien au niveau de la collectivité que des associations ; je suis sur le comité éditorial du centre et sur le territorial, c'est pareil, c'est compliqué, c'est vraiment de l'animation ; en fait, on n'est pas dans de la bonne volonté, c'est de l'animation au sens propre de ce que vous pourriez voir en formation de management, etc., vous êtes dans de l'animation de groupe ; la transversalité, ça marche comme cela. La transversalité, elle est prise pour beaucoup comme : « après ma journée de travail, je vais faire de la transversalité » alors que ce devrait être « au début de ma journée de travail, je fais de la transversalité ». Cela vient tout

doucement, tout doucement ; cela fait 1 an et demi que le site est en ligne, et tout doucement cela vient. Au début, on faisait des réunions, certains ne venaient pas ; je demandais « pourquoi vous ne venez pas ? » ; « parce que je n'avais rien à dire » ; « mais ce n'est pas comme cela que l'on fait une réunion ; c'est parce que l'on va créer une dynamique » ; c'est lent, mais c'est payant au bout d'un moment.

Participant

Je reviens sur les petites choses dites en passant sur Twitter ; Monsieur REMOND a dit « on a choisi de ne pas aller sur Twitter, car il y a beaucoup de rumeurs » ; vous n'avez pas pu développer, mais j'aimerais rebondir là-dessus pour dire qu'il y a quelques années, les collectivités ne seraient pas allées sur Facebook car plein de jeunes se montrent dans des situations pas clean etc. Je crois que l'outil devance toujours nos capacités de réaction et à nous de nous les approprier nous-mêmes ; on est toujours plus lent, nos institutions, que les jeunes ; jusqu'à présent, les très jeunes n'étaient pas très présents sur Twitter, ils ont plutôt 18-25 ans, mais depuis quelques mois, apparemment, ils s'intéressent à ce média ; je pense que l'on ne peut pas se dispenser de réfléchir à la possibilité d'être présent là aussi, d'autant plus qu'à partir du moment où l'on est émetteur et relais d'une information, on maîtrise ce que l'on relaie et ce que l'on émet ; on ne peut pas contrôler l'outil en entier, mais les personnes qui sont susceptibles d'être intéressées par toute cette information jeunesse que vous mettez en ligne, dès qu'il y aura un statut de publié, si elles sont sur Twitter, elles le verront passer ; je ne vois pas où est le problème.

Nicolas REMOND

Je ne pense pas qu'il y avait de dénigrement de Twitter ; il n'y avait pas de vision péjorative.

Participante

Méfiance ?

Gwenaël LANSIAUX

Même pas de méfiance ; c'est ce que je voulais dire tout à l'heure avec le risque médiatique ; admettons que Jeunes en Nord soit sur Facebook et que notre page marche bien ; il y a tellement d'histoires par rapport à Facebook, nous sommes quand même dans des collectivités administrées par des élus, et à un moment, s'il y a quelque chose qui ne passe pas, la redescende va être fatale ; nous avons aussi cette prudence par rapport à tous ces nouveaux réseaux sociaux sur lesquels s'il y a trop de polémique autour, ce n'est pas forcément pour nous, pour la collectivité ; nous avons eu la même réflexion, quand nous étions interpellés par des jeunes pour se faire aider dans certaines formations sur le mécénat d'entreprise ; est-ce que le département avait envie de se mettre à côté de TOTAL ou choses comme cela ? Ce sont de vraies questions. En tout cas, nous avons clairement débattu de ce sujet en comité éditorial : fallait-il afficher le mécénat comme solution ou pas ? Fallait-il être prudent par rapport à cela ? Ce n'est pas de la méfiance, c'est plus de la prudence par rapport au risque médiatique que l'on pourrait récupérer.

Nicolas REMOND

Il y a aussi la nature du travail qui est fait ; il y a l'espace de l'intime, l'espace de la communauté, l'espace public ; ce ne sont pas les mêmes espaces, c'est ce que disait Monsieur ; je ne suis pas obsédé par les statistiques de fréquentation du site, on n'est pas à se dire qu'il faut qu'il y ait 50.000 connexions par mois, ou 200.000 connexions par an ; on ne travaille pas sur des aspects quantitatifs mais plutôt qualitatifs ; je n'ai aucun dénigrement par rapport à Twitter, je remarque simplement que c'est plutôt de la micro-information et que souvent, c'est de l'information qui peut être violente, qui peut alimenter comme source des représentations sur lesquelles je n'ai pas forcément envie de travailler ; après, c'est très bien Twitter ; c'est utilisé par les élus, les commentaires sur les bancs de l'Assemblée Nationale, etc. Pour l'instant, j'ai du mal à voir la valeur ajoutée, sinon ce que vous dites, un relais d'information, un renforcement de la communication ; mais je crois que l'idée n'est pas que tout le monde aille et utilise le site Jeunes en Nord, que ce soit vraiment une occasion de débat interne et un outil facilitant quand par exemple un conseiller d'insertion en mission locale cherche à rendre le jeune autonome sur la matière du logement, pour voir comment la Caisse d'Allocations Familiales intervient, du côté du Conseil général, sur le FSL, etc.

Nous sommes vraiment dans une démarche de praticiens ; je garde les réserves émises par rapport à Twitter, même si nous avons au début un responsable, un DGA qui était extrêmement réseaux

sociaux, Facebook et Twitter ; à chaque fois, il me disait « vas-y », compte tenu de mon âge canonique, je venais voir Gwenaël et je disais « mais qu'est-ce qu'on attend » ; Gwenaël mettait les freins, et j'ai compris au fur et à mesure pourquoi il les mettait.

Gwenaël LANSIAUX

C'est aussi très chronophage. Tout seul, cela fait beaucoup de travail. Sur les réseaux sociaux, il faut aussi avoir de l'information à mettre tout le temps ; par exemple, quand on a du mal à faire marcher la transversalité, il ne faut pas, si l'on n'a pas des informations régulières à mettre, il ne faut pas ; à un moment, on va donner les mêmes informations, ce n'est pas la peine ; j'appelle cela la prudence ; quand le site tournera vraiment et que l'on aura vraiment des informations, que l'on aura vraiment réussi à développer du partenariat local dans tous les endroits du département, alors dans ce cas, on pourra commencer à faire de l'information de masse.

Xavier XIBERRAS, Service enfance jeunesse à la communauté d'agglomération de Montauban, Tarn-et-Garonne

J'avais une interrogation : la complémentarité, surtout du Nord et du Bas-Rhin, avec les autres institutions, les autres collectivités qui auraient pu développer leur portail à destination des jeunes ; avez-vous vraiment travaillé une stratégie de communication commune, ou bien est-ce que quelqu'un a pris cette initiative ? Pour le jeune, l'intérêt est que l'information soit lisible ; si chacun développe son outil de manière indépendante, avez-vous vraiment réfléchi de manière commune ?

Nicolas REMOND

Le directeur de la jeunesse de Tourcoing peut peut-être donner son point de vue là-dessus ? Nous avons travaillé ensemble à un moment.

Rémi COUSIN, Directeur de la jeunesse à Tourcoing

Bonjour à toutes et tous ; nous avons un site encore en devenir, qui s'appelle lastation-tourcoing, « la station » c'est en référence à un nouvel équipement maison de la jeunesse des étudiants, que l'on vient de créer, qui a été lancé à partir d'une dynamique conseil communal jeunesse, 17-24 ans ; la réponse est non ; nous n'avons pas de stratégie de communication commune ; nous sommes bien des collectivités distinctes, différentes, néanmoins, merci encore à Gwenaël et à Nicolas de leur aide précise, car cette interactivité dont il a été question, le forum, le « chat », nous l'avons inscrit d'emblée dans le cahier des charges qui a été un peu compliqué à monter, mais bon ...

En voyant le Dir.com de votre collectivité, en consultant les collectivités proches, vous pouvez aussi récolter bon nombre d'informations ; cela a été notre cas, puisqu'en 6 mois, nous avons un cahier des charges qui tenait la route ; cela a été plus compliqué pour le marché public, n'oubliez pas d'inscrire des avances ... si j'ai un conseil à vous donner, dans le marché, n'hésitez pas à bien séquencer, à bien donner le calendrier ; une chose est de prévoir l'architecture, l'arborescence, tout ce que vous souhaitez, et il y a aussi la rédaction des contenus ; ce qui est chronophage, on peut animer une transversalité, voir d'autres partenaires, mais vous savez comme moi que quelquefois, nous avons des collègues pour qui l'écrit est quand même un problème, et l'écrit pour les jeunes est d'autant plus difficile ; car il faut trouver un ton, il faut se caler, il faut avoir du temps ; chez nous à Tourcoing, le site Internet est une pierre de la politique.

Aujourd'hui, ce site est créé, en ligne, pas encore tout à fait bien calé, il n'y a pas eu de grosses campagnes de communication encore, le journal municipal est en train de prévoir cela pour le prochain numéro ; si j'ai un conseil à donner, ce n'est pas forcément de chercher une stratégie de communication commune dès le départ, peut-être y réfléchir ensuite, même si l'on s'envoie les informations ; nous avons créé des événements en commun avec Nicolas et le département, on s'envoie quelques infos, mais il faut se lancer sereinement et voir les choses en avançant. Pour Facebook, cela nous a beaucoup aidé, car les politiques chez nous adorent cela : avoir une page Facebook ; alors après, pensez-bien, avoir une page conseil communal de la jeunesse ou une page sur l'équipement, lastation, maison de la jeunesse et des étudiants, ce n'était pas très compliqué, ils l'ont réclamé eux-mêmes ; mais peut-être avons-nous des élus particulièrement communicants sur la métropole lilloise ? Je vous laisserai seuls juges.

Valérie BEGUET

La concertation, il y en a eu de fait, on a tous été autour de la table lors des conseils d'administration du CIJA avant qu'il ferme ; on a tous essayé de sauver le CIJA qui a fermé parce qu'il avait 170.000 €

de dettes et que plus personne ne pouvait éponger ces dettes. La région Alsace, ce sont deux départements ; c'est petit ; nous avons les deux collectivités locales ; nous avons les personnes qui s'occupent des PIJ, la Région Alsace, la ville de Strasbourg où était placé le CIJA ; le département a décidé d'être sur de l'information jeunesse départementale ; il y a une association support, Sémaphore, sur le Haut-Rhin, qui gère tous les PIJ de la Région ; les villes sont plus sur de la proximité, seront plus sur des lieux physiques ; après, il y a le jeu politique ; je ne suis pas sûre que la ville de Strasbourg ne se retirera pas ; ce ne sera peut-être pas sur de l'information jeunesse, mais plus sur des choses liées au conseil municipal de jeunes, ce genre de chose ; mais au départ, oui, les gens savaient ce que l'on allait faire.

Gwenaël LANSIAUX

Il est assez difficile de faire une stratégie de communication commune ; pour reprendre ce que l'on disait tout à l'heure, l'essentiel n'est pas de se substituer à mais rester sur des textes courts et renvoyer sur les personnes compétentes ; il y a des dispositifs que l'on ne porte pas, on fait une information rapide et on dit « si tu veux plus d'informations, va sur le site » ; c'est justement cela l'avantage du site Internet ; cela pourra vous permettre de travailler avec les autres partenaires. Cette question m'a été posée par le titulaire du marché qui m'a dit : « pourquoi vous ne faites pas un site commun » ; j'ai dit « c'est assez compliqué, mais on va tous se respecter et on se renverra tous la balle si cela concerne l'un ou l'autre » ; et dans les questions directes que l'on me pose, quand tout à l'heure je disais « je ne suis pas à la Région », cela ne m'empêche pas d'aller me renseigner sur le dispositif et dire « tu sais, appelle telle personne, il n'y a pas de souci, le truc a été vu » ; je pense que l'on peut travailler en complémentarité, sans pour autant effacer les autres collectivités.

Sophie PAUTET

Nous allons conclure sur ces propos ; merci pour vos éclairages et vos interventions ; j'espère que cela aura répondu à vos questions.