



## Compte rendu groupe miroir du 2 octobre

*Séance de travail, d'échanges sur une application mobile donnant accès à l'information en direction des jeunes.*

- Quelques retours sur la première série de questions liées aux usages du numérique dans votre quotidien :

Utilisation des réseaux sociaux :

« Twitter : c'est un réseau social sérieux », « Snapchat et Instagram c'est pour le divertissement, les échanges entre potes, les loisirs etc. » Facebook varie en fonction de l'âge mais est utilisé « pour trouver un emploi, aller sur les pages des institutions, trouver les événements culturels, pour la scolarité (groupe étudiants). »

- En caricaturant, la recherche d'information sur une journée pourrait se décliner ainsi : « le matin pour regarder la météo et les horaires des transports, entre midi et deux pour regarder l'actualité, chercher une information et le soir pour le divertissement. »

- Les fonctionnalités du futur outil : vos premiers retours et réactions :

Fonctionnalités	Point de vigilance / Remarques/Suggestion	Interrogation
<p>Tous : <b>Recenser toutes les informations à destination des jeunes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Par exemple avoir un onglet « accès aux droits »</u> avec toutes les aides, subventions, dispositifs et autres auxquels un jeune peut avoir droit selon sa situation.</li> <li>- <u>Un annuaire</u> répertoriant : les lieux et structures jeunes, les institutions, les personnes ressources à qui s'adresser.</li> <li>- <i>Ex : un jeune ayant un problème de santé (psychologique) peut trouver un lieu et une personne <b>une personne</b> à contacter pour être aiguillé, accompagné.</i></li> <li>- <u>Un listing des sites par thématiques</u>, afin d'être orienté directement par l'information recherchée + éventuellement une synthèse faite par la collectivité par exemple des jobs disponibles.</li> </ul> <p><i>Ex : Je cherche un job, j'ai accès à une liste avec tous les sites proposant des jobs, je clique dessus et je suis redirigé vers ce site.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir un tableau complet de ce que proposent</li> </ul>	<p>Tous : Débat sur les <b>algorithmes</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Les</b> 📍 : filtrage de l'information qui ciblerait celles à communiquer au jeune en fonction de son profil, son utilisation et ses préférences donc gain de temps</li> <li>- <b>Les</b> 🗝️ : enfermement « dans une bulle » ne pas avoir accès à des informations qui auraient pu « nous » intéresser. Ne prend pas en compte les changements de situation donc restreint l'accès à l'information.</li> <li>- « Ne pas le mettre dès le début »</li> </ul>	<p>CRIJ : <b>Pertinence, intérêt de créer une appli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Est-ce nécessaire ? le bon timing en 2019 ? aussi vite avec autant de contenu ? Comment est-elle référencié ? Comment elle est gérée ? Comment s'adresse-t'ont aux jeunes ? Quelle sémantique utilise-t'on ? Comment un dispositif est expliqué ? Qui s'en occupe ? Qui coordonne ? Est-ce qu'il y aura une utilisation des algorithmes qui renvoie vers des dispositifs ? Si oui, point des vigilances vis-à-vis de l'enfermement que cela peut générer, cadre.</li> </ul>

toutes les institutions pour les jeunes (cultures, loisirs, logements etc.)		
Tous : - avoir <b>un filtre, un moteur de recherche</b> qui permet d'avoir une information personnalisée en fonction de sa situation, de sa recherche.	G1 : <b>Ambassad.eurs.rices de l'application</b> - Avoir des porte-paroles afin de la faire connaître et de présenter l'application en allant à la rencontre des jeunes dans les lycées, les collèges, les universités etc.	Expérience du CRIJ par rapport à <b>la masse d'information</b> : ○ qui va faire la mise à jour des contenus au quotidien ? Sachant que « tout bouge très, très vite » Exemple : Un dispositif peut changer d'une année à l'autre.
G1 : <b>Notification de « préférences »</b> - Recevoir des notifications en fonction des préférences choisies <i>Ex : une notification rappelant un concert avec une carte géo localisant l'évènement.</i>	G1 : Réticence - <b>Réserve concernant la forme d'une Web App</b> car il n'y pas la possibilité d'avoir des notifications affichées sur le téléphone par exemple. - Préconisation : faire une page Web et une application séparées qui soient téléchargeables dans Play Store et Apple Store.	<b>Les réseaux sociaux</b> - Pourquoi ne pas investir les réseaux sociaux pour être diffuseur d'information ?
G1-2-4-5 : <b>Carte interactive</b> - Une carte géo localisant les structures, les évènements etc.	Tous : - L'application <b>ne doit pas être juste un site de référencement.</b>	
G4 : <b>FAQ</b> - Un onglet « foire aux questions » élaboré par les jeunes du groupe miroir.	Tous : <b>le contact humain</b> - avoir une personne physique à contacter. - L'application doit permettre de rapprocher l'institution des jeunes : établir un contact, un lien. - Etre accompagné pour les démarches administratives.	
G5 : <b>Chat bot</b> - De plus en plus utilisé : avoir une personne « virtuelle » qui peut répondre aux questions. - Pré cibler des questions types et des réponses types.	Tous : <b>Langage</b> - Une <b>sémantique adaptée sans être infantilisante</b> « nous sommes capables de comprendre »	

## Synthèses des échanges :

La future « web app responsive » (site web qui ressemble à une appli) doit/peut être un outil qui permet de trouver une information rapidement et facilement sans être noyé sous un flux d'informations et sans remplacer le contact humain. La notion de catalyseur d'informations a bien été identifiée comme une plus-value de l'outil créé / à créer par le Cd31 avec cette notion de l'humain derrière qui vient personnaliser une info donnée (un lieu ressource pour chercher info + personne à contacter / une info sur un évènement culturel accompagnée d'un avis éclairé par nos experts (jeunes + pros du Cd31 ?).

Comment faire connaître l'existant et rediriger vers les sites concernés, compétents ? Exemple : boussole jeunes du CRIJ. Ce qui permet de les identifier.

Nous devons réfléchir aux points suivants :

- Avoir un moteur de recherche spécifique adapté à la situation de chacun afin d'avoir un accès plus rapide avec un onglet par thématique : efficacité. Point de vigilance sur la compétitivité vs l'enfermement.
- La communication autour du futur outil : comment s'assurer qu'une fois créé, il aille jusqu'aux jeunes ?
- Comment se matérialise l'animation et la mise à jour permanente de l'outil ? Quelle place pour les jeunes dans ce rôle-là ?

## Perspectives :

- 2<sup>ème</sup> séance de travail le lundi 14 octobre à la Cafétéria sur l'arborescence de l'application
- Affiner l'expression du besoin : fonctionnalités
- En interne : écriture du cahier des charges pour passer un marché public MAPA en incluant une méthode agile afin de continuer à co-construire ensemble.



## Compte rendu groupe miroir du 14 octobre

Excusé : Arnaud Simion

*Deuxième séance de travail, d'échanges sur une application mobile donnant accès à l'information en direction des jeunes via trois ateliers :*

1. Quelles sont les fonctionnalités que les jeunes souhaiteraient trouver ? Elaborer une arborescence ? (partir des travaux du dernier groupe miroir)
2. Comment faire connaître l'application ? Aller vers ?
3. Comment garder de l'humain ? Par qui ?

Restitution des ateliers ci-dessous :

Arborescence / Fonctionnalités	Outil de communication	La question de « l'humain »
<p><b>Arborescence</b></p> <p>Niveau 1</p> <p>Importance du graphisme (attrayant) et de l'ergonomie (facilité d'accès et d'utilisation).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Une barre de recherche</b></li> <li>- <b>Une entrée par thématiques</b> (à préciser, à définir, à regrouper pour avoir par exemple 4 ou 6 cases thématiques proposées) : <ul style="list-style-type: none"> <li>o emploi,</li> <li>o santé,</li> <li>o loisirs,</li> <li>o logement,</li> <li>o accès aux droits/aides financières</li> <li>o urgence /secours</li> <li>o transport</li> <li>o engagement/initiatives</li> <li>o démarches administratives</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Dans chaque thème, possibilité de proposer des arbres de choix</i></p>	<p><i>Comment ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir <b>une charte graphique propre</b> : un logo reconnaissable partout et par tous, un slogan et des couleurs qui représenteraient les jeunes en Haute-Garonne.</li> <li>- Avoir <b>des affiches spécifiques par tranches d'âges</b>, celles des collégiens différents de celles des lycéens et des étudiants, etc.</li> <li>- Faire <b>des publicités adaptées</b> pour les <b>jeunes en situation de handicap</b> afin « d'informer que l'application sera disponible pour eux ».</li> <li>- Que <b>les jeunes participent à la conception du visuel des affiches</b>.</li> </ul>	<p><b>Espace alimenté sur les jeunes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir de l'information descendante et montante : <b>que les jeunes puissent remonter des informations</b></li> <li>- <b>Pouvoir se saisir de l'outil</b>. Par exemple : changer la disposition des informations mis en ligne, donner son avis.</li> <li>- <b>« Une boîte à truc »</b> : quelles sont les démarches administratives à faire selon sa situation ?</li> <li>- <b>Un espace « moi comment j'ai fait »</b> afin que les jeunes puissent eux aussi témoigner, orienter, expliquer à d'autres jeunes comment trouver une information, faire une démarche, etc.</li> </ul>

*pour affiner la recherche et proposer des réponses plus adaptées ?  
Par exemple, dans l'accès aux droits, devraient apparaître les aides,  
les subventions, les dispositifs, un calendrier des demandes à  
déposer...*

- **Un forum** où apparaissent les dernières questions et réponses sur par exemple le logement. « Ce sont les dernières actualités du forum qui sont en « top », dans le but de montrer que la page est active, visitée, sollicitée pour que d'autres jeunes aient envie de répondre. »

*À noter que tous les jeunes ne sont pas d'accord sur l'utilité, l'usage, les fonctionnalités, du forum.*

*Qui gère et qui traite les informations ? Qui est modérateur ?  
qui fait remonter les sujets en page d'accueil ?*

*A mettre à la discussion : y a-t-il besoin de se créer un  
compte ? à quel moment (en lecture ? en écriture ? etc.)?*

*Autre question : proposer des filtres/profils de recherche pour  
avoir accès à des infos mieux ciblées. (en fonction de l'âge /  
des goûts ou des types d'infos recherchées...)*

*Mais penser au fait que ce filtre/profil « enferme »  
l'utilisateur. Donc laisser ce filtre « visible » ? Donc l'utilisateur  
doit pouvoir ôter ce filtre/profil ou le mettre à jour si sa  
situation change ?*

*A quel niveau de l'arborescence proposer ces filtres/profils ?  
au niveau 1 ? au niveau 2 ? en dessous ?*

- **Une Foire Aux Questions (FAQ)** élaborée par les jeunes du groupe miroir
- **Un formulaire de contact** (mais vers qui ? vers la mission ? pour quel type de questions ? toutes les questions ? quels délais de réponse ?)

Niveau 2

- **annuaire** lieux, structures, associations, personnes

<p>ressources à qui s'adresser</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avec adresse et numéro de téléphone</li> <li>- <b>Avec recommandations</b> (positives uniquement)</li> <li>- <b>Une carte interactive</b>, mais à quelle échelle ? département ? arrondissement ? canton ? ville ? quartier ?</li> <li>- <b>Un agenda avec les manifestations</b> (par thématique et géolocalisé)</li> </ul>		
<p><b>Questions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur <b>la thématique « Démarches d'administratives »</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>o est-ce possible comme thème en niveau 1 de l'arborescence ? ou vaut-il mieux traiter les démarches administratives séparément pour chaque thème ?</li> <li>o avec des sous-thématiques comme « où chercher l'information ? Quels documents à réunir, en fonction de la demande ? A quoi ai-je droit, en fonction de ma situation (mais cela rejoint la thématique accès aux droits) ? Qu'est-ce que je dois connaître en fonction de ... ? etc.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Points de divergences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur <b>la thématique « Emploi »</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mettre des offres d'emploi visibles sur le site ?</li> <li>o ou réorienter vers le site du CRIJ ou des</li> </ul> </li> </ul>	<p><i>Par quels moyens ?</i></p> <p><b>Investir l'espace public :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire du <b>street marketing</b>. Exemple : aller au CRIJ, être aux sorties de métro, être sur les trottoirs, être sur les événements jeunes.</li> <li>- <b>Affichage dans les transports communs</b>, Tisséo</li> <li>- Affiches dans <b>les lieux fréquentés par les jeunes</b> comme les bars, salles de concerts et association familiale</li> <li>- <b>Affichage et flyers dans les structures jeunesse, les associations associatives</b> (culture, sport, musique, santé) et <b>des dans institutions avec un QR code</b>. Ex : mission locale, CROUS, CRIJ, MDA</li> </ul>	<p><b>Avoir une personne physique joignable :</b></p> <p>« Que l'application ou le site ne reste pas virtuel, mais qu'il soit humain ».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Avoir une hotline</b> pour joindre une personne ou/et pouvoir rencontrer cette personne.</li> <li>- <b>Former ses personnes</b> afin qu'ils puissent orienter, renseigner et conseiller les jeunes. Par exemple expliquer et accompagner dans les démarches administratives</li> </ul>

<p>missions locales ou de pôle emploi pour les offres d'emploi (et éviter de concurrencer site existant) ... ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ peut-on aller piocher les offres déposées sur les autres sites, les faire apparaître, et quand un utilisateur clique dessus, cela le renvoie vers le site du partenaire ? Comment se fait la mise à jour des annonces apparaissant ?</li> <li>- Même question <b>sur la thématique « logement »</b> (annonces visibles sur le site ? ou renvoi vers sites partenaires ?)</li> <li>- <b>Chat Bot possible ou pas ?</b> à la place des arbres de choix ? ou en plus ? Quelle plus-value ? Avis des jeunes = divisé sur l'utilité.</li> </ul>		
<p>Quel <b>langage à adopter</b> afin de pouvoir dialoguer avec les jeunes ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir une « bulle de définition » : une petite case apparaît lorsqu'on passe la souris sur le mot « technique », avec une définition très courte et très simple. Qui renvoie par exemple vers un site où il y a des informations plus précises ou un service qui est spécialisé dans l'information, l'accompagnement aux démarches. Par exemple : un « bail », un « garant », etc.</li> <li>-</li> </ul> <p><b>Les notifications de préférences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mêmes remarques que pour le filtre/profil (évoqué plus haut) : éviter enfermement dans profilage trop strict / nécessité de pouvoir facilement modifier le profilage des notifs sans devoir trop chercher...</li> </ul> <p>Possibilité aussi de créer/générer des <b>alertes</b> sur des besoins ciblés ?</p>	<p><b>Pub sur les réseaux sociaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A cibler en fonction des publics. Le type de <b>format : un « motion design »</b> des animations graphiques.</li> </ul> <p><b>Point de divergences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire appel ou pas à <b>des influenceu.r.seus.s</b> nationaux ou locaux pour parler, présenter l'application. △ Dispersion du public</li> </ul> <p>R com : ce n'est pas bloquant car nous avons un réseau d'influenceu.r.seuse.s nationaux et locaux.</p>	<p><b>Communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Délai à donner lorsqu'une question est posée : une chatbot ou des réponses automatiques avec un algorithme (mais limité). Pour les questions plus complexes renvoyer vers un ou plusieurs agents.</li> </ul> <p><b>Les jeunes en situation de handicap</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre l'humain au centre, <b>avoir un outil d'adapté aux handicaps</b></li> </ul>

<p><b>Les jeunes en situation de handicap</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Faire le site en fonction du public malvoyant. Par exemple avec une fonction sonore ou une écriture plus grosse.</li></ul>	<p><b>Importance de l'humain :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Avoir <b>des relais dans les structures</b> et également des ambassadeur.ice.s. jeune partout.</li><li>- Avoir <b>une communication directe et indirecte</b> : toucher les jeunes dans des endroits précis qu'ils ou elles fréquentent, mais aussi toucher tout monde et n'oublier personne.</li></ul>	<p><b>Personnes relais</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Idée des ambassadeur.ice.s volontaires qui iraient dans les collèges, lycées, universités, structures, des évènements jeunes et autres afin de présenter le site en faisant une démonstration.</li></ul>
--	---	---

### Synthèses des échanges :

- Ne pas refaire l'existant : c'est un portail qui renvoie vers les bons interlocuteurs afin de ne pas être « baladé de droite à gauche ». Ne pas se substituer à, mais orienter vers la bonne structure en fonction de l'information recherchée.
- Importance de l'ergonomie et de la facilité d'emploi / rapidité de prise en main
- Avoir une communication adaptée à chaque tranche d'âge et faire appel à des relais « physiques ».
- Accorder une place aussi importante que l'outil à une personne ou des personnes ressources pouvant être disponibles pour répondre, accompagner, orienter les jeunes.

### Propos conclusifs de l'élue, Sandrine Baylac

- Se dit rassurée, sereine, car dans cette application qui doit devenir un réflexe, un aidant,
- Constate que la place l'humain reste centrale et importante ; elle observe une redéfinition de la société actuelle
- Observe qu'au sein de ce nouvel outil qui se crée tous ensemble **en commun**, il y a des choses à affiner notamment sur la modération, sur les réponses à apportées, sur le rôle et la place des partenaires,
- Souligne la volonté de n'oublier aucun jeune et de trouver les bons relais afin que chaque jeune peu importe sa situation puisse être informé de cet outil et de son contenu : un gros travail de mobilisation est à mener
- Beau défi à relever.



### Perspectives

Travail collectif sur le Règlement intérieur de la bourse à projets « Initi'active Jeunesses » en novembre dont le lancement est prévu en décembre 2019.